



Quels sont les besoins spécifiques des aînés en termes d'information ? Quelles sont les règles à respecter, tant sur le fond que sur la forme, pour mieux informer ce public ? Quel est le rôle des médias à destination des plus âgés ? Quels outils les collectivités territoriales ont-elles à leur disposition pour mieux informer les aînés ? Comment faciliter l'accès aux droits des personnes âgées ? Mais aussi, comment informer le grand public sur les spécificités du vieillissement et ainsi lutter contre l'âgisme ? Troisième livret de la série thématique proposée par le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés, ce fascicule réunit les contributions d'universitaires, d'associations, d'organismes et de collectivités territoriales sur le thème de l'information et du vieillissement. Par les différents points de vue qu'il réunit, il propose un état des lieux, des pistes d'actions et retours d'expérience sur les questions de l'information des aînés, de leurs droits mais aussi du regard porté par la société sur le vieillissement.

Numéro précédent

La participation des aînés
La lutte contre l'isolement des aînés

Prochain numéro

Communication, nouvelles technologies
et silver économie

Réalisé avec le soutien financier
de Notre Temps et AG2R LA MONDIALE

**Notre
temps**



AG2R LA MONDIALE

ISBN 979-10-97480-02-8



12,00€

Dépôt légal juin 2017

Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés - Mairie de Dijon ; CS 7330 ; 21033 Dijon Cedex - Impression juin 2017 - Drifosett Printing, avenue du Four à Briques, 5 - 1140 Bruxelles - Belgique

iStock



Coordonné par Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Philipona

Les essentiels AMIS des AÎNÉS

FRANCE

INFORMATION ET VIEILLISSEMENT N°3

INFORMATION ET VIEILLISSEMENT N°3



ÉDITO



Depuis plus de dix ans, l'Organisation Mondiale de la Santé promeut la dynamique Villes et Communautés Amies des Aînés et valorise le vieillissement actif comme l'une des réponses au défi de notre société qu'est la longévité.

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés, en France, contribue au développement de territoires bienveillants envers les générations âgées et favorise une démarche concrète d'amélioration de l'environnement urbain et social.

Après un premier ouvrage sur la participation citoyenne des aînés et un deuxième sur la lutte contre l'isolement, ce troisième document autour des enjeux de l'information permet à son tour de croiser les regards, les connaissances et les expériences réussies autour du programme Villes Amies des Aînés. La volonté des auteurs n'est autre que de proposer des pistes de réflexion et d'actions, convaincus qu'une société pour tous les âges peut être construite si l'on réunit l'ensemble des acteurs.

Dans cet ouvrage leurs convictions et contribuent ainsi à la lutte contre l'âgisme, renforçant de cette façon l'indispensable sentiment d'appartenance des habitants à leur territoire de proximité.

Vivre ensemble activement dans un XXI^e siècle qui découvre l'allongement de la durée de vie est un formidable défi qui resitue le vieillissement comme une chance individuelle que nous pouvons transformer en opportunité collective.

Pierre-Olivier Lefebvre,
Délégué Général
du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés

LES PARTENAIRES DES ESSENTIELS AMIS DES AÎNÉS

Notre Temps

Avec plus de 4,5 millions de lecteurs chaque mois, le magazine Notre Temps, et sa plate-forme digitale www.notretemps.com est le plus grand lieu de rassemblement et d'information des retraités de France.

Fondée il y a bientôt 50 ans de cela, Notre Temps est LA marque de référence pour une information indépendante, vérifiée, proche de ses lecteurs dans leur projet de vie à la retraite.

Notre Temps se veut aussi et avant tout un projet citoyen, toujours à l'écoute de toutes les innovations dans le domaine de l'intergénération et du mieux vivre au quotidien, et en particulier dans la commune. C'est dans cet esprit que s'est noué un partenariat étroit entre Notre Temps et le réseau Villes Amies des Aînés, afin d'encourager, soutenir et informer sur toute la dynamique dans les communes autour de cette vaste problématique qui concerne une population de plus en plus

large, et de plus en plus demandeuse de solutions innovantes. Nous sommes fiers de faire partie de ce projet, français mais aussi mondial, qui entraînera bientôt un très grand nombre de communes dans l'Hexagone. Vous pouvez compter sur nous pour se faire l'écho de votre dynamisme !

Maxime de Jenlis
Éditeur de Notre Temps

www.notretemps.com



AG2R LA MONDIALE IMPLIQUÉ AUPRÈS DES AÎNÉS

Gestionnaire de la retraite complémentaire de plus de 4 millions de retraités, AG2R LA MONDIALE est fortement engagé dans la protection sociale des aînés et la promotion du « bien vieillir ». Ainsi chaque année, dans le cadre de son engagement social, il initie plusieurs centaines de projets, en partenariat avec des acteurs locaux : start-up, PME, associations, services de l'État, et bien sûr, les collectivités locales.

Car l'une des forces d'AG2R LA MONDIALE, c'est son ancrage territorial : en effet, ses équipes sociales régionales sont présentes sur l'ensemble du territoire national, ce qui lui permet une grande proximité avec ses retraités, ses assurés et

ses partenaires. Il expérimente des projets localement avec des assurés et des structures de terrain, puis adapte et déploie à grande échelle les solutions susceptibles d'avoir le plus d'impact dans la vie des aînés et de leurs aidants.

C'est pourquoi AG2R LA MONDIALE est devenu partenaire du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés en 2015, avec la ferme intention de renforcer la collaboration avec ses membres, pour le plus grand bénéfice de ses aînés !

À PROPOS D'AG2R LA MONDIALE
AG2R LA MONDIALE, 1^{er} groupe d'assurance de protection sociale et patrimoniale en France, propose une gamme complète de produits et de services en

retraite, épargne, prévoyance et santé. Acteur de référence en assurance de la personne présent sur tous les territoires, le Groupe assure les particuliers, les entreprises et les branches, pour protéger la santé, sécuriser le patrimoine et les revenus, prémunir contre les accidents de la vie et préparer la retraite. Société de personnes à gouvernance paritaire et mutualiste, AG2R LA MONDIALE cultive un modèle de protection sociale unique qui conjugue étroitement rentabilité et solidarité, performance et engagement social. Le Groupe consacre chaque année plus de 100 millions d'euros pour aider les personnes fragilisées et soutenir des initiatives individuelles et collectives.

www.ag2rlamondiale.fr

SOMMAIRE

- p. 2 Edito - Pierre-Olivier Lefebvre
- p. 2 Les partenaires des Essentiels amis des aînés
- Notre Temps ; AG2R LA MONDIALE
- p. 5 INTRODUCTION**
Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Philipona
- p. 7 PARTIE I : VILLES AMIES DES AÎNÉS**
- p. 7 Des dispositifs d'information pour répondre aux besoins : les Villes Amies des Aînés s'engagent !
- Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Philipona
- p. 10 La maison des seniors, un espace dédié aux aînés au cœur de la ville - Dijon
- p. 12 La villa Borea : un lieu intergénérationnel de services et de convivialité - Romans-sur-Isère
- p. 13 Partages d'expérience : les guides des seniors**
- p. 13 Guide seniors, les seniors dans la ville - Bordeaux
- p. 14 Le guide des seniors : un outil pratique conçu par et pour les seniors - Sceaux
- p. 16 Un guide pratique pour bien vivre ensemble - Lons-le-Saunier
- p. 17 Partages d'expérience : forum des seniors**
- p. 17 Le salon Atout'âges - Bourg-de-Péage
- p. 18 Une brochure pratique par et pour les aînés rennais - Rennes
- p. 20 Seniors dans la ville - Strasbourg
- p. 22 Le printemps des âges : un événement fédérateur pour lutter contre l'âgisme - OVPAR
- p. 24 Forum Habitat et vieillissement - Rennes
- p. 26 L'interview du RFVAA : Bordeaux et l'information des aînés - Marie-Françoise Lire
- p. 28 L'interview du RFVAA : Granville et l'information des aînés - Marie Blanc-Juhel
- p. 36 Partages d'expérience des Villes Amies des Aînés**
- p. 30 Mise en place des guichets intégrés MAIA - Le Havre
- p. 32 Un journal réalisé par les retraités, pour les retraités - Le Crès
- p. 33 Guide des commerces de proximité ouverts à Laval, été 2016 - Laval
- p. 34 Une table-ronde pour promouvoir le logement intergénérationnel - Lyon
- p. 36 PARTIE II : MIEUX INFORMER LES HABITANTS ÂGÉS**
- p. 36 La vision dans l'environnement urbain - France Mourey
- p. 38 Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) : informer et conseiller pour un droit à une vieillesse heureuse - Anne-Françoise Courteille
- p. 39 Notre Temps, La première plateforme média des seniors en France - Maxime de Jenlis
- p. 40 Le manque d'informations des usagers sur l'adaptation du logement - Jean-Philippe Arnoux
- p. 42 Apporter un soutien en continu grâce à une information qualifiée, à jour et de qualité - L'équipe d'AgeVillage
- p. 43 PARTIE III : INFORMER...SUR LES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES**
- p. 43 CFDT Retraités : relayer l'information, c'est partager ses connaissances - Dominique Fabre
- p. 44 Renforcer les droits des personnes âgées en Europe et dans le monde - Ophélie Durand
- p. 46 Vers un projet de convention relative aux droits des adultes âgés... - Jean-Michel Caudron
- p. 49 Manifeste de la Havane - FIAPA
- p. 52 PARTIE IV : INFORMER...POUR CHANGER LE REGARD PORTÉ SUR LA VIEILLESSE**
- p. 52 La démarche VADA : transformer l'image du vieillissement - Angélique Philipona et Pierre-Olivier Lefebvre
- p. 53 Qu'est-ce que l'âgisme ? - Jérôme Pellissier
- p. 58 Image de la vieillesse dans les médias - Raymonde Feillet
- p. 60 Le grand âge porteur de nouvelles promesses - AG2R LA MONDIALE
- p. 62 Plume un vieux - Christa Valtcheva
- p. 64 PARTIE VI : L'ASSOCIATION**
- p. 64 Présentation du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés
- p. 66 Le réseau mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés - Alana Officer
- p. 67 ANNUAIRE DES SITES INTERNET**

INTRODUCTION

FASCICULE N°3 INFORMATION ET VIEILLISSEMENT



Pierre-Olivier Lefebvre,

Délégué Général du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés

Angélique Philipona,

Chargée de développement du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés,
Doctorante en sociologie, Centre Georges Chevrier, Université de Bourgogne - Franche-Comté



iStock

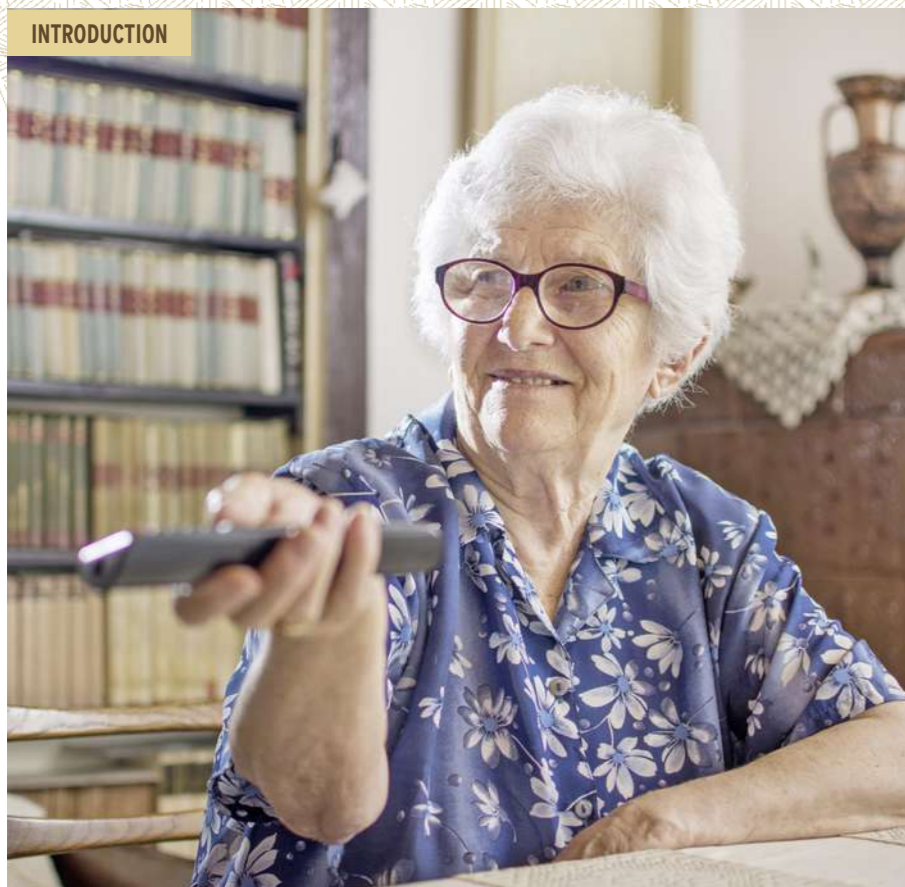
Aussi nombreux que puissent être les dispositifs mis en œuvre dans un territoire afin d'améliorer les conditions d'avancée en âge, ceux-ci ne pourront être efficaces qu'à la condition qu'ils soient accompagnés de canaux d'information accessibles à tous. En cela, la thématique « Information et communication » de la démarche Villes Amies des Aînés s'inscrit comme étant transversale aux sept autres¹. Dans cet ouvrage, c'est la notion d'information qui sera au cœur des contributions. Dans quelques mois, la question de la communication et donc des nouvelles technologies, de la fracture numérique et de la silver économie fera quant à elle l'objet d'un autre fascicule.

Tout au long de ce troisième numéro des Essentiels Amis des Aînés, associations, collectivités territoriales, entreprises, représentants de retraités évoquent tour à tour les difficultés de la mise en œuvre de dispositifs de communication efficaces à destination des plus âgés mais également les stratégies adoptées pour atteindre ce public hétérogène rencontrant des obstacles spécifiques dans l'accès à une information claire et adaptée. C'est ainsi que *dès la première partie*, Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Philipona proposent un certain nombre de recommandations à destination des collectivités territoriales engagées dans l'adaptation de la société au vieillissement sur le thème de l'information. Grâce aux retours d'expérience des Villes Amies des Aînés, plusieurs outils sont recensés et décrits afin de favoriser

l'adoption de canaux d'information ayant fait leurs preuves : maisons des seniors, guides, forums, logos spécifiques... Autant de dispositifs permettant d'allier participation citoyenne des aînés et réponse à un besoin particulier. Afin de conclure cette première partie, deux Villes Amies des Aînés ont accepté de prendre la parole sous forme d'interviews pour évoquer les enjeux de la communication à destination des plus âgés et la stratégie adoptée pour y parvenir. Ainsi, Marie-Françoise Lire décrit les différents outils de diffusion de la dynamique « *Bordeaux Générations Seniors* » tandis que Marie Blanc-Juhel évoque, par exemple, les différentes brochures d'information élaborées pour les habitants âgés de Granville. Enfin, pour compléter ces deux contributions portant sur les stratégies politiques globales adoptées afin de favoriser l'accès à l'information des plus âgés, un certain nombre de fiches « *retour d'expérience* » portant sur ce thème sont répertoriées à la fin de ce chapitre.

Dans cette même direction, *la deuxième partie* de l'ouvrage donne la parole à une diversité d'acteurs impliqués pour favoriser l'accès à l'information des plus âgés. Ainsi, France Mourey apporte son éclairage d'universitaire en décrivant la modification des entrées sensorielles dans le cadre du vieillissement non pathologique, indiquant dans le même temps des règles simples à respecter pour garantir la lisibilité de la signalétique et des différents outils de communication. Plus à proximité, les CLIC sont quant à eux des services médico-sociaux d'information gratuits et accessibles à tous, comme tient à le rappeler Anne-Françoise Courteille

1. Les huit thématiques de la démarche VADA sont Habitat ; Espaces extérieurs et bâtiments ; Transports et mobilité ; Information et communication ; Culture et loisirs ; Autonomie, services et soins ; Lien social et solidarité ; Participation citoyenne et emploi.



iStock

en s'attardant sur le maillage territorial remarquable du département d'Ille-et-Vilaine. En complément, Philippe Arnoux, directeur exécutif de Vita Confort, illustre quant à lui l'intérêt porté par une partie du monde économique sur ces questions en proposant une analyse des raisons du manque d'informations des usagers. Enfin, les médias spécialisés dans la thématique du vieillissement ont eux aussi une place centrale pour diffuser des informations à la fois aux retraités mais égale-

NOTRE TEMPS QUI A POUR VOCATION D'ACCOMPAGNER LES PLUS ÂGÉS TOUT AU LONG DE LEUR RETRAITE EN LEUR PROPOSANT DES SUJETS MULTIPLES D'INFORMATION.

ment aux professionnels du secteur. C'est ainsi que Maxime de Jenlis revient sur l'expérience du magazine Notre Temps qui a pour vocation d'accompagner les plus âgés tout au long de leur retraite en leur proposant des sujets multiples d'information. Dans le même sens, l'équipe d'AgeVillage, sous la direction d'Annie de Vivie, insiste quant à elle sur son rôle important pour remettre la question du vieillissement au cœur du débat public.

La troisième partie de ce fascicule aborde la thématique de l'information sur les droits des personnes âgées. À ce propos, Dominique Fabre aborde le rôle de la CFDT Retraités qui propose aux plus âgés des outils pratiques favorisant l'accès aux droits de chacun en fonction de ses besoins : droits, pensions de retraite ou encore autonomie sont par exemple autant de thèmes faisant l'objet de guides proposés aux adhérents. D'un point de vue international cette fois, Ophélie Durand développe le point de vue d'AGE-Platform Europe en rappelant que si les droits de l'homme ne varient pas avec l'âge, il est nécessaire de les réaffirmer afin d'en garantir leur respect. Dans la même direction, Jean-Michel Caudron évoque la réflexion à laquelle il contribue en tant qu'administrateur de la FIAPA dans l'objectif de construire une convention internationale sur les droits des adultes âgés. Enfin, ce chapitre s'achève avec le Manifeste de La Havane adopté par les membres de la FIAPA en avril 2017 et qui réaffirme les principales difficultés en matière d'accès aux droits des personnes âgées dans le monde et la nécessité d'en garantir leur accès tout au long de la vie.

La quatrième partie de cet ouvrage aborde quant à elle la question de l'information sous un prisme différent : celui de l'information du grand public sur les questions liées au vieillissement et donc de l'image du vieillissement de la société. Ainsi, Angélique Philipona et Pierre-Olivier Lefebvre reviennent en premier lieu sur la place de la démarche VADA dans l'inclusion de tous les âges dans le territoire et l'évolution nécessaire de l'image du vieillissement. Dans cette même direction, Jérôme Pellissier apporte un éclairage théorique sur la notion d'âgisme dont il décrit les mécanismes et stéréotypes principaux tout en démontrant l'aspect infondé mais également néfaste de ce phénomène. En complément, Raymonde Feillet revient quant à elle sur l'image du vieillissement dans les médias. Acteur de la transformation nécessaire de l'image du vieillissement, AG2R LA MONDIALE raconte à son tour son engagement aux côtés de Ludovic Virot, réalisateur du film « *Le Sens de l'âge* » qui, en mettant en lumière les portraits de six personnes âgées, contribue à changer l'image du vieillissement en le présentant comme une période de la vie pouvant être vécue pleinement et dans l'épanouissement. De la même manière, Christa Valtcheva présente à son tour le travail de communication réalisé par des élèves de l'IESA Multimédia : une campagne pour le moins provocatrice mais efficace pour changer le regard porté par les plus jeunes sur l'isolement des aînés.

Ce troisième numéro des Essentiels Amis des Aînés coordonné par le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés promet l'idée selon laquelle être un territoire bienveillant à l'égard des aînés consiste à prendre en compte la question de l'information en tant qu'enjeu fondamental, voire en tant que pierre angulaire d'une dynamique résolument moderne. Permettre l'accès à l'information, aux droits, c'est redonner accès aux habitants de tous les âges à leur territoire de proximité mais c'est aussi et surtout redonner une place à chacun dans notre société.<

Des dispositifs d'information pour répondre aux besoins :

LES VILLES AMIES DES AÎNÉS S'ENGAGENT !

L'enjeu de l'information et de la communication dans la dynamique VADA est majeur. Des huit thèmes à travailler dans la démarche, il est certainement le plus transversal car il établit ou non le lien avec les habitants âgés d'un territoire.

Dans une société « *sur-informée* » comme la nôtre, nous constatons bien souvent la méconnaissance de ce qu'il existe au service des générations âgées. S'interroger sur les raisons de cette ignorance tant locale que nationale est donc nécessaire afin d'atteindre ces publics en attente d'information mais aussi de reconnaissance. La difficulté de bien communiquer réside d'abord dans le fait que la définition même des aînés est floue. Comment communiquer avec une partie de la population que l'on n'arrive pas à nommer : aînés, âgés, seniors, vieux, etc. Les mots définissent un regard que l'on pose sur celui qui est avant tout l'Autre et qui est aussi ce que je pourrais être plus tard, plus loin. Aussi, informer les âgés représente un défi puisqu'il faut exprimer les choses comme pour un tiers. Dans les échanges avec les habitants, nous notons souvent les demandes d'informations pour « *les autres* » : familles, voisins, amis. Nous savons pourtant que souvent, l'attente d'information est aussi pour le demandeur lui-même.

La particularité de ce sujet réside dans l'ambivalence vécue par bon nombre de citoyens âgés. Considérant qu'être âgé est un défaut, ils revendiquent de ne pas être identifiés par rapport à leur âge mais être considérés comme « *habitants* » ou « *citoyens* » avec une volonté d'être reconnus au nom de l'expérience, du vécu, de la connaissance, du droit d'ânesse en quelque sorte.

Enfin la complexité des acteurs interve-



© Ville de Dijon

nant dans ce secteur brouille les repères et les informations, croisant les critères d'éligibilité aux dispositifs de toute sorte, et changeant les âges selon les repères attribués à chacun. S'y retrouver facilement est impossible et génère de ce fait un sentiment d'abandon institutionnel. L'action des territoires « *Villes Amies des Aînés* » sur ce sujet revêt donc une importance particulière car au-delà des initiatives, elle qualifie comment reconnaître et considérer les « *âgés* ». Revendiquer que le vieillissement n'est pas un problème mais un défi pour le XXI^e siècle prend ici tout son sens. Un défi dans le sens d'une innovation à définir ensemble, car inconnu des générations passées, innovation prenant en considération la parole des habitants qui vivent au quo-

tidien leur âge et découvrent leurs rôles, leurs places, leur complémentarité avec les autres générations.

La création dans les villes d'une véritable communication démontre l'attachement envers les âgés des collectivités. Cela contribue à mieux investir ensemble des liens avec les aînés, qui redessinent ainsi la relation de confiance avec ces seniors habitant en ville. En ce sens, la définition par le RFVAA d'une expertise d'usage reconnue envers les aînés dans le cadre d'un vieillissement actif effectif est fondamentale.

Les outils de communication au service du projet sont à investir de ce fait par chaque territoire en fonction de son histoire et de ses besoins locaux. Néanmoins, après plus de cinq années de mise en place en

LES GUIDES



LES JOURNAUX MUNICIPAUX



LES LOGOS



France de la dynamique Villes Amies des Aînés, on observe des initiatives à souligner. La liste ci-après n'est pas exhaustive, elle se veut utile pour soutenir les territoires souhaitant trouver des repères sur ce sujet.

LES GUIDES

Un grand nombre de communes du RFVAA ont fait le choix de concevoir un guide pour informer les habitants de ce qui existe localement envers les aînés et leur entourage. Mais loin d'être une liste de droits et services auxquels les personnes âgées peuvent prétendre, ces guides posent les bases d'une communication nouvelle et réfléchie. Le choix des titres en témoigne :

- ➔ « Seniors ! Des infos, des réponses », à Rennes
- ➔ « Vivre sa Retraite », à Saint-Sébastien sur Loire
- ➔ « Être senior », à Lons-le-Saunier et Toulouse
- ➔ « Génération seniors », à Lyon
- ➔ « Le temps des Seniors », à Sceaux.

Des qualificatifs qui osent montrer les seniors dans la ville et qui affirment une approche active. De même, les visuels choisis valorisent des retraités impliqués vivant avec les autres générations et d'âges différents afin de ne stigmatiser personne. Aussi, les choix des chapitres et rubriques reprennent l'environnement social et l'environnement bâti de la démarche VADA, et prônent un vocabulaire positif :

- ➔ « Je m'informe, je participe », à Dijon
- ➔ « Seniors à Granville et alors ! »
- ➔ « Me divertir et m'investir », à Romans sur Isère
- ➔ « Vivre chez soi », à Metz.

De surcroît, ces guides bénéficient du soutien des services communication des villes qui permettent une bien meilleure qualité de réalisation que par les années passées et valorisent les aînés dans les villes. Il s'agit là d'un point absolument fondamental. D'une part, parce que cela démontre que les questions liées au vieillissement de la population sont une thématique transversale et doivent concerner tous les services de la collectivité. D'autre part, la participation des services com-

pétents dans chaque domaine garantit la qualité de l'action menée. Un autre aspect intéressant de ces guides concerne le processus participatif dans lequel ils sont créés. En effet, de nombreuses Villes Amies des Aînés construisent désormais ces documents en concertation avec les habitants âgés qui contribuent, par leur expertise d'usage, à la création de l'outil à la fois en termes de contenu mais également de mise en page.



LES JOURNAUX MUNICIPAUX

Ils offrent plus volontiers une pagination dédiée aux aînés au même titre que la jeunesse ou la politique culturelle. Certaines villes osent aller plus loin encore, comme à Bordeaux avec « Pass l'info, Bordeaux seniors » ou à Angers avec le journal, « Bord de Maine » dédié entièrement aux aînés.

Pour en savoir plus sur la brochure seniors de Rennes, vous pouvez visionner la vidéo sur le site du RFVAA, dans l'onglet « Information et communication » : <http://villesamiesdesaines-rf.fr/information-et-communication>

LES LOGOS

Spécifiques, ils favorisent la reconnaissance des actions dans lesquelles le programme VADA se décline dans l'ensemble des initiatives municipales comme :

- ➔ à Besançon, ville amie des aînés
- ➔ à Dijon avec « DIVAA »,
- ➔ à Lons-le-Saunier avec « Ledovaa »
- ➔ ou à Rennes avec « Revaa ».

Ces logos renforcent par ailleurs le sentiment d'appartenance aux territoires et donnent une image moderne et positive de l'âge.

Les événements locaux et nationaux contribuent aussi à tisser ces liens positifs et renforcent la cohésion sociale entre générations. La Semaine Bleue ose ainsi depuis plusieurs années une communication plus inclusive et des thématiques donnant une place intégrée à la société pour les aînés. Le thème de l'année 2017, « À tout âge, faire société », en témoigne.

Notre Temps contribue largement à une autre vision de l'âge, plus participative, citoyenne, de proximité et favorise l'inclusion naturelle de ses lecteurs dans les territoires. L'initiative « Viens je t'emmène » participe par les actes à redonner une représentation des aînés plus favorable.

LES MAISONS DES SENIORS

Cela représente le dernier plan d'un accès dédié à l'information envers les aînés. L'intérêt de ces maisons des seniors ne réside pas à l'évidence dans l'accès à un « guichet unique ». En effet, l'attente des aînés qui est exprimée dans le cadre de la démarche participative est plus complexe. Ces lieux se veulent des lieux de convivialité à l'accès facile. Le

choix géographique dans les territoires est donc fondamental. Proches de l'activité naturelle de la ville, faciles d'accès par les transports publics, accessibles à tous, ces lieux s'attachent à informer individuellement et collectivement. En ce sens, elles rendent visibles les aînés, comme à une époque les MJC pour les jeunes. Les rendez-vous personnalisés proposent ainsi aux aînés et à leur entourage de mieux appréhender les ressorts des réglementations et des aides existants. Les informations collectives se déclinent souvent par l'intervention de conférenciers sur différents sujets de la vie locale ou administrative. Cela

permet de s'informer sans se sentir jugé et ainsi trouver sa place dans une relation de confiance. Plusieurs maisons des seniors, comme à Besançon ou Dijon, proposent aussi les sites comme lieux d'exposition, lieux d'échange et de savoir, etc. À l'évidence, l'information et la communication mêlent l'impérieuse nécessité d'être compris simplement dans une société complexe et saturée par l'information.

À présent, les contenus numériques sont très nombreux -et tant mieux !- et sont bien logiquement au service des aînés comme de toutes les générations. Nous retiendrons néanmoins que ces derniers ne devraient pas remplacer les autres outils de communication plus classiques. Les évolutions permanentes doivent se conjuguer avec le temps de l'appropriation qui est propre à chacun et à chaque âge. Par ailleurs, avoir le choix des supports de communication reste à l'évidence la meilleure motivation pour trouver son bonheur, se sentir informé et donc se considérer part entière comme un composant de la vie locale avec son âge et ses repères. <

LA MAISON DES SENIORS, Un espace dédié aux seniors au coeur de la ville

DIJON (21)

Ville amie des aînés depuis 06-2009

OBJECTIFS

Centraliser et transmettre l'information. Accueillir, orienter et accompagner les seniors. Créer du lien social. Lutter contre l'isolement.

PRATIQUE

Aménager des locaux pour les rendre accessibles. Être à proximité des transports en commun et du cœur de la ville. S'entourer de partenaires. Coût : 500 000€ de travaux de rénovation et de réaménagement du bâtiment.



UN PROJET ISSU D'UNE DÉMARCHÉ PARTICIPATIVE

La Maison des seniors, gérée par le CCAS de la ville de Dijon, est issue d'une démarche participative dans le cadre du projet Dijon Ville Amie des Aînés. Elle a ouvert ses portes au public en octobre 2013 lors de la Semaine Bleue. Elle est un lieu d'accueil où les Dijonnais, quel que soit leur âge, sont reçus gratuitement. Accueil, information, orientation sont les principales missions de cette structure. Elle délivre des informations sur la vie quotidienne et aussi sur la culture et les loisirs, la solidarité, l'habitat, les transports, la participation citoyenne, les services et l'accès aux soins.

UN LIEU ACCESSIBLE À TOUS

La Maison des seniors est installée dans un bâtiment qui a été rénové et réaménagé pour être accessible à tous. Un ascenseur depuis l'extérieur permet d'accéder aux locaux pour ceux qui ne peuvent emprunter le petit escalier. Les locaux sont spacieux, lumineux, colorés et attrayants. On peut y circuler en fauteuil roulant si besoin et des sièges sont à disposition pour un moment de détente et d'échanges.

Elle est située en centre-ville, à proximité des bâtiments administratifs, des transports en commun (bus, tram, navette) et à côté d'un parking souterrain. Elle est également accolée à l'OPAD, une association de loisirs pour les seniors dijonnais très fréquentée.

UNE PLURALITÉ DE SERVICES À DISPOSITION DES AÎNÉS

Le personnel accueille du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, sur place ou par téléphone avec possibilité d'un rendez-vous pour un accompagnement plus personnalisé. Une responsable et quatre agents sont chargés de l'accueil physique et téléphonique, de l'information et de l'orientation du public, de tâches administratives diverses liées aux missions. Les visiteurs y vont pour eux, pour un proche ou en tant que professionnels. Ils peuvent se faire accompagner dans les démarches de la vie quotidienne, rechercher des activités, s'informer sur les services de la ville et du CCAS, s'informer sur leurs droits, sur les associations etc. Les agents sur place peuvent aider dans la compréhension et le remplissage de papiers administratifs par exemple.

La Maison des seniors met à disposition de la documentation, des journaux et des bornes internet en libre service. Ces bornes sont l'occasion de communiquer avec leurs proches notamment avec la création d'une boîte e-mail.

C'est une structure qui se veut proche et à l'écoute des besoins du public. Ainsi, un questionnaire est à disposition des visiteurs pour qu'ils puissent donner leur avis, faire des propositions, faire part des thèmes qu'ils souhaitent voir traités dans les séances thématiques proposées et indiquer s'ils veulent être informés des séances à venir. En effet, des séances thématiques animées par des professionnels sont organisées où

de nombreux sujets sont abordés : santé, sommeil, prévention, logement, sport, alimentation, bénévolat, code de la route... La Maison des seniors met en lien les seniors et les associations mais aussi les associations entre elles et diffuse leurs informations. Elle est apte à communiquer sur toutes les animations proposées par la ville. Les permanences des travailleurs sociaux du CCAS sont l'opportunité pour les aînés de découvrir les services de la Maison des seniors et de s'informer avant de repartir.

Elle organise en collaboration avec ses partenaires différentes manifestations comme par exemple des pièces de théâtre, des salons conférences, des formations...

De plus, la Maison des seniors coordonne les missions liées au plan de gestion de la canicule sur la ville de Dijon. Elle est aussi chargée de la gestion et de la distribution des 3000 places au repas de Noël et celles du grand spectacle à l'Auditorium accueillant 2500 Dijonnais lors de la Semaine Bleue. Ainsi, en moyenne chaque mois, elle reçoit 300 visites et 220 appels (en 2014, 6103 visites ont eu lieu).

« SENIORS EN CONTACT »

En mars 2015, un dispositif nommé « seniors en contact » a vu le jour : 4 bénévoles seniors passent des appels téléphoniques depuis

la Maison des seniors à destination des aînés isolés demandeurs, une fois par semaine, pour contribuer à rompre leur isolement. C'est dans le cadre de l'adhésion à la mobilisation nationale contre l'isolement des âgés (MONALISA) que la DRPA a déployé quelques-uns de ses bénévoles sur cette action. Les personnes âgées recevant les appels sont identifiées par les bénévoles seniors « ambassadeurs de quartier », par les travailleurs sociaux et par la Maison des seniors.

Les seniors bénévoles désireux de passer les appels ont d'abord été reçus par une psychologue. 4 ont été retenus par celle-ci car ils ont les capacités humaines et psychologiques pour répondre à leur mission sans qu'il y ait de répercussions sur eux. Tout au long de leur participation au dispositif « seniors en contact », les 4 bénévoles sont suivis par cette même psychologue dans des temps d'échange et de soutien. Ils ont également reçu une formation dans les domaines de l'écoute et des appels téléphoniques. Une procédure d'alerte en direction du service social gérontologique a été mise en place ainsi qu'un lien avec le service d'accompagnement collectif de l'Escale d'Alembert pour orienter les personnes isolées vers des activités. <



LA VILLA BORÉA : Un lieu intergénérationnel de services et de convivialité

ROMANS-SUR-ISÈRE (26)
Ville Amie des Aînés depuis 06-2015

OBJECTIFS

Développer une politique intégrée en direction des personnes âgées. Reconquérir des espaces publics laissés à l'abandon. Permettre aux aînés de se sentir bienvenus dans un lieu accueillant des publics divers. Favoriser l'intergénération.

PRATIQUE

Moderniser une structure publique et les services proposés aux seniors dans la ville. Créer un guichet unique visant à proposer des services, de la convivialité et de l'information aux habitants âgés. Créer un lieu intergénérationnel accueillant des publics différents.



UN SITE HISTORIQUE MODERNISÉ POUR MIEUX ACCUEILLIR LES HABITANTS

Romans sur Isère est une ville liée à l'histoire du cuir-chaussure. À la fin des années 1800, forts de leur réussite, de nombreux industriels bâtissent des villas dans des parcs somptueux. « La villa Marguerite », « La Parisière », « La villa Jolimont » et « La villa Boréa » témoignent de cette époque. Au déclin de cette mono-industrie, la ville décide de racheter La villa Boréa et son parc pour implanter la MJC et organiser un pôle d'activité tant sportif que culturel et social.

En 2006, Romans souhaite trouver des réponses au défi du vieillissement de sa population locale. En effet, près de 8300 de plus

de 60 ans vivent sur le territoire, dont environ 3200 de plus de 75 ans. De plus, près de 40 % des personnes de plus de 60 ans sont seules. C'est donc forte de sa volonté de lutter contre l'isolement social mais également dans le but de moderniser certains des services que la municipalité a fait de la Villa Boréa ce qu'elle est aujourd'hui.

Le fait de mettre en œuvre ce projet au sein de la Villa Boréa est l'une des clés de sa réussite. Il s'agit en effet d'un lieu historique bien identifié par les habitants mais qui est aussi idéalement situé, à proximité de nombreuses autres structures : pharmacie, supermarché, laboratoire d'analyse et de radiologie, arrêt de bus...

UN LIEU INTERGÉNÉRATIONNEL OUVERT À TOUS LES ROMANIS

Désormais, l'ancien site de la Villa Boréa accueille une maison des jeunes et de la culture, une maison du judo, un foyer des jeunes travailleurs, les restos du cœur mais également un parc public, un bâtiment sportif de même qu'une Maison des Seniors disposant d'un restaurant, de services de soutien à domicile et de salles d'animation.

Ce projet innovant est aujourd'hui une réalité et une réussite puisque la fréquentation du site est en hausse de 26 % depuis la réouverture. De plus, cette modernisation a permis l'accueil d'un public plus élargi (âge, lieu de résidence, degré de dépendance...). <



Les seniors dans LA VILLE

BORDEAUX (33)
Ville Amie des Aînés depuis 04-20014

OBJECTIFS

Informar les seniors bordelais sur l'offre de services qui leur est dédiée dans la ville.

PRATIQUE

Créer un outil de communication destiné aux seniors. Publier un guide réactualisé tous les ans. Recenser les différents services sur la ville. Construire le guide en lien avec les seniors et les partenaires.

UNE CO-CONSTRUCTION DES BESOINS AVEC LES SENIORS

Le guide « les seniors dans la ville » s'est construit en 10 mois. L'idée était de restructurer complètement ce guide, en lien avec les seniors et les partenaires. Une stagiaire en Licence 3 « Aide aux aidants » a apporté un appui technique lors de sa conception. Les seniors ont été consultés à plusieurs reprises pour donner leur avis :

- en amont, dans le cadre d'une évaluation menée par les étudiants de l'ISIC (Institut des Sciences de l'Information et de la Communication - Master 2 Communication et générations), en 2014, pour faire remonter leurs avis sur les précédentes éditions.
- Lors de l'élaboration du guide, pour apporter leurs connaissances pour la construction du sommaire et rubriquage.

UN CONTENU ÉDITORIAL COMPLÈTEMENT REVU

À l'issue de ces consultations, il a été décidé de faire un guide s'adressant à toutes les générations de seniors. 5 grandes rubriques ont été définies :

- Être actif, se divertir, se rencontrer,
- Prendre soin de soi
- S'instruire, s'engager, transmettre
- Se déplacer en ville seul ou avec les autres
- Habiter en ville



Chaque rubrique contient un texte explicatif et des verbatims de seniors ou de personnalités médiatiques.

Un carnet d'adresses, classé par ordre alphabétique en fonction des 5 rubriques établies, se situe à la fin du guide : il permet d'avoir toutes les informations pratiques.

BILAN ET PERSPECTIVE

Édité en 10 000 exemplaires, le guide a été diffusé dans tous les quartiers de la ville. Grâce à la consultation des ambassadeurs seniors lors des ateliers participatifs organisés dans le cadre de la démarche Bordeaux Générations Seniors sur la thématique « Information et Communication », en mars 2015, des changements seront apportés lors de la prochaine édition (2016). L'accent sera cette fois mis sur la mise en page, le contenu n'ayant eu que des retours satisfaisants. Il s'agira de choisir une police plus grosse, de l'illustrer davantage avec des photos pour obtenir une mise en page plus lisible et aérée. <

LE GUIDE DES SENIORS, un outil pratique conçu par et pour les seniors

SCEAUX (92)

Ville Amie des Aînés depuis 03-2015

OBJECTIFS

Refondre le Guide des seniors en associant les aînés à chaque étape de la conception. Améliorer la communication et l'information à destination des seniors.

PRATIQUE

Réunir un groupe de travail constitué de membres du conseil des aînés volontaires pour travailler pendant plus d'une année sur le nouveau Guide, en participant à toutes les étapes : diagnostic de l'ancien Guide, réflexion sur le contenu, sur les aspects visuels, relectures et participation à la diffusion.



Guide des Seniors

LA REFONTE COMPLÈTE DU GUIDE DES SENIORS

Du fait de son ancienneté (édition 2011), la dernière version du Guide des seniors de Sceaux nécessitait une refonte complète afin de s'adapter à l'évolution de l'offre de services pour les seniors et dans l'objectif de le rendre plus lisible et pratique. Pour y parvenir, le service Vie sociale seniors et le service Communication ont coordonné le projet en lien avec les seniors d'un groupe de travail constitué de membres du conseil des aînés volontaires. La volonté d'associer les aînés à toutes les étapes de ce projet entre dans le cadre de la démarche participative Ville Amie des Aînés et des missions des membres du conseil des aînés. Le nouveau Guide est conçu pour s'adresser à l'ensemble des seniors de la Ville ainsi qu'à leur entourage. Il est également un outil utile pour les professionnels intervenant auprès de cette population.

UNE DÉMARCHÉ PARTICIPATIVE ET TRANSVERSALE

Un groupe de travail a été constitué en avril 2015 avec des membres du conseil des aînés volontaires. Les deux premières réunions (en avril et juin 2015) ont permis d'explorer la dernière édition du guide et d'en faire un diagnostic. Les éléments à conserver, modifier ou supprimer ont ainsi été identifiés, ainsi que des thématiques à aborder qui n'étaient pas présentes dans l'ancien guide (la notion de proche aidant notamment). Une première version des nouveaux textes a été transmise au ser-

vice communication de la Ville, qui a proposé une réorganisation des chapitres pour plus de lisibilité.

Le groupe s'est à nouveau réuni en octobre 2015 afin de passer en revue les nouveaux contenus et d'y apporter ses réflexions. La fin d'année 2015 et le début d'année 2016 ont permis de retravailler sur les textes. Des membres volontaires du groupe ont fait une relecture intégrale du document afin d'y apporter leurs propositions de corrections.

En parallèle, le service communication a souhaité faire intervenir un illustrateur pour la partie visuelle du guide. Une nouvelle réunion en mai 2016 a eu pour objet d'échanger avec les membres du groupe de travail autour des aspects visuels du guide. Des planches d'illustrations leur ont été présentées par le service communication et le choix des polices, couleurs, et la mise en page ont été discutés.

Le service communication a maqueté le document en interne en tenant compte autant que possible des réflexions des seniors. L'une des membres du groupe, malvoyante, a été consultée spécifiquement sur la lisibilité des pages de textes.

Le nouveau Guide a été édité à l'été 2016 et sera lancé lors de la Semaine Bleue le 3 octobre. Un exemplaire du Guide sera remis à chaque membre du groupe par M. le Maire pour les remercier de leur implication.

Participer à la vie locale

L'engagement citoyen et associatif est l'occasion de développer ou partager un savoir-faire, créer des liens, mettre en pratique ses convictions. Sceaux encourage les seniors à s'impliquer dans la vie locale et les instances démocratiques de la ville.



LA DIFFUSION DU GUIDE

Tout au long de la construction du guide, une communication régulière de l'avancée du projet a été faite auprès des autres membres du conseil des aînés (non membres du groupe de travail).

Le lancement officiel du Guide aura lieu lors de l'ouverture de la Semaine Bleue avec la présence de seniors de la ville et divers partenaires. Pour garantir le succès de cet événement et du guide en lui-même, des informations sur le lancement de ce nouvel outil ont été diffusées dans le programme Semaine Bleue et dans le magazine municipal.

Le guide sera diffusé dans tous les lieux d'accueil municipaux, les lieux partenaires (associations, lieux culturels) ou encore via les services en lien avec les seniors de la Ville (coordination gériatrique, portage repas...). Une diffusion par courrier auprès des personnes les plus isolées (registre nominatif canicule, bénéficiaires téléassistance) sera également réalisée. Enfin, une diffusion sur le terrain en porte-à-porte sera organisée dans les quartiers auprès de personnes identifiées et assurée par les membres du conseil des aînés volontaires.

UN RÉSULTAT À LA HAUTEUR

Le nouveau Guide des seniors est plus clair, lisible et moderne. Il s'adresse à tous les seniors et comporte les informations pratiques utiles au quotidien. Le travail avec le groupe de seniors volontaires a permis d'écouter leurs besoins et d'y répondre au mieux. Le service communication, peu habitué à des démarches parti-

cipatives de ce type, s'est impliqué dans ce projet et a respecté le plus possible les remarques du groupe. La réussite du projet tient donc à l'implication et à la collaboration de tous les acteurs, jusque dans la phase de diffusion du guide qui se fait dans la même dynamique.

La durée de vie du Guide est d'environ deux ans. Un nouveau travail de remise à jour des informations sera prévu, en associant à nouveau les aînés pour que ce document réponde au mieux à leurs besoins. <

Choisir mon logement

Nombreux sont les seniors qui s'interrogent sur le choix de leur habitat pour les années à venir. Concilier ses envies tout en tenant compte des besoins liés au vieillissement nécessite d'anticiper ces arbitrages.



Vivre autonome

Restez chez soi le plus longtemps possible, dans un environnement familier avec ses habitudes et son indépendance est la solution privilégiée par les seniors. Différents types d'aides facilitent cette solution.



Un guide pratique pour BIEN VIVRE ENSEMBLE

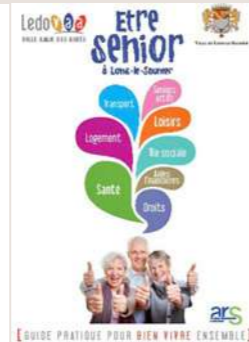
LONS-LE-SAUNIER (39)
Ville Amie des Aînés depuis 06-2014

OBJECTIFS

Permettre aux âgés de repérer les acteurs locaux. Créer un document unique permettant d'avoir accès à des informations synthétiques.

PRATIQUE

Définir les objectifs du guide et un contenu grâce à des groupes de travail. Répertorier les acteurs. Diffuser le guide.
Coût : Environ 10 000 €



FAIRE CIRCULER L'INFORMATION

Le Guide des seniors lédonien est le résultat d'un travail mené en partenariat entre la ville de Lons-le-Saunier et l'Agence régionale de santé de Franche-Comté. C'est dans le cadre du Contrat local de Santé signé en octobre 2013 par ces deux acteurs qu'est née l'idée de construire un guide pour les habitants les plus âgés. Ce guide a été créé dans l'objectif de développer l'information à destination des retraités dans divers domaines de leur vie quotidienne.

DÉFINIR LE CONTENU DU GUIDE

Une réflexion concernant le contenu du guide a été initiée dans des groupes de travail composés de différents acteurs locaux et de quelques aînés lédoniens. Ce guide est composé de huit parties inspirées des thématiques clés de la démarche Villes Amies des Aînés : Transport, Logement, Santé, Seniors actifs, Loisirs, Vie sociale, Aides financières et Droits.

Dans chacun de ces chapitres sont répertoriés les contacts d'une liste exhaustive des partenaires impliqués dans chaque domaine. La municipalité a vivement souhaité que la liste de ces partenaires soit la plus complète possible, ne laissant ainsi aucun acteur à la marge, y compris lorsqu'il s'agissait de petites structures. La plus grande difficulté a donc été de n'oublier personne, ce qui nécessitait un travail de diagnostic territorial préalable très complet.

UN GUIDE ADAPTÉ AUX BESOINS DES PLUS ÂGÉS

Il était important que le guide soit à la fois clair et synthétique. L'agence de communication a eu un rôle prépondérant concer-

nant cet aspect, en partie du fait du recul qu'ils ont pu conserver et qui leur a permis de donner des conseils sur la manière de mettre en avant l'essentiel.

Plus de 6 000 guides destinés aux seniors lédoniens ont été édités. Ceux-ci ont été diffusés de manière large auprès des services d'aide à domicile, via le service de portage de repas ou encore dans les colis de Noël. Ils sont également disponibles dans les lieux publics, mais aussi chez les médecins et pharmaciens qui sont très satisfaits d'en avoir quelques exemplaires leur permettant de répondre plus facilement aux demandes des aînés. Le guide est également disponible sur Internet.

Pour atténuer le fait que certains contacts deviennent rapidement obsolètes, ce premier guide « Être senior à Lons-le-Saunier » a été créé dans l'optique de durer trois ans. Sa clarté et son exhaustivité en font un outil extrêmement apprécié par les Lédoniens. <



Le salon ATOUT'ÂGES

BOURG-DE-PÉAGE (26)
Ville Amie des Aînés depuis 10-2013

OBJECTIFS

Favoriser la rencontre, l'échange, l'information des personnes âgées. Informer les seniors actifs en quête d'idées pour occuper leur nouvelle vie de retraité. Valoriser la place des seniors dans notre société. Rencontrer des professionnels, des experts et des associations dans les domaines de la santé, du logement, du bien-être, du droit, des loisirs, du multimédia, des services à la personne...

PRATIQUE

Organiser trois réunions préparatoires par pôle (« santé », « sport et loisirs », « bien vivre chez soi » et « mes droits mon patrimoine ») avec l'ensemble des partenaires. Prévoir des réunions internes concernant la logistique et la communication. Élaborer un plan de communication. Envoyer les invitations officielles.
Coût : 13 370€



UN SALON POUR PARTAGER, ÉCHANGER ET S'INFORMER

La Ville de Bourg-de-Péage reste soucieuse de proposer davantage d'actions pour le bien vivre ensemble. Les efforts sont constants afin de favoriser le dialogue, les échanges et les rencontres entre Péageois. Dans ce cadre, depuis de nombreuses années, la Ville de Bourg-de-Péage a su développer et promouvoir des actions innovantes en direction des seniors. La tenue d'un tel salon dédié aux seniors est une première au niveau du département et c'est aussi un engagement de mandat de l'équipe municipale.

Le premier Salon Atout'âges a eu lieu le 29 avril 2016. Cet événement est ouvert à tout public : personnes âgées, retraitées ou préparant leur retraite, familles, aidants, etc. Il s'agit là d'une occasion de rassembler les seniors pour un temps d'échanges, d'information et d'activités dans la convivialité.

Le Salon Atout'âges rassemble différents acteurs : les partenaires participant au salon, le CCAS qui pilote le projet (logistique), la mairie de Bourg-de-Péage pour la partie communication. Différents moyens ont été utilisés : la presse locale, des flyers, un affichage sur les panneaux extérieurs et lumineux, la radio locale et le site internet de la Ville de Bourg-de-Péage.



DES PARTENAIRES POUR FAIRE VIVRE LE PROJET

Le Salon Atout'âges a pu être mis en place grâce à la collaboration de partenaires associatifs dans les domaines de la santé, du sport et de la culture. Il a également été rendu possible grâce à l'investissement de partenaires institutionnels tels que la CARSAT, des avocats, des notaires, un EHPAD, une mutuelle, un bailleur social,



un service d'aide à domicile ou encore le Centre départemental pour réussir son vieillissement qui ont été présents sur le salon via des stands, des ateliers ou des conférences.

À L'HEURE DU BILAN

Cette première édition a connu un grand succès : 400 visiteurs ont répondu présents. Les objectifs pour l'édition 2016 sont donc atteints. Aujourd'hui, l'enjeu est de faire perdurer le Salon Atout'âges afin qu'il devienne un rendez-vous annuel d'informations, de rencontres et d'échanges et qu'il réponde aux attentes des seniors. <

Une brochure pratique par et pour **LES AÎNÉS RENNAIS**

RENNES (35)

Ville Amie des Aînés depuis 05-2011

OBJECTIFS

Réaliser une brochure simple et claire pour les aînés rennais. Impliquer les aînés dans une démarche participative en les associant à l'élaboration de la brochure. Transmettre une image positive des aînés. Penser en étapes importantes de vie plutôt qu'en « tranches » d'âges spécifiques.

PRATIQUE

Créer une équipe pilote garante du suivi du projet. Solliciter des personnes âgées et former par la suite des groupes de travail. Trouver une personne pour animer les séances. Répertorier les différents contenus de la brochure. Travailler en collaboration avec le service communication de la ville. Diffuser la brochure.



UNE BROCHURE À DESTINATION DES SENIORS

La réalisation d'une brochure rennaise à destination des aînés constituait l'une des priorités formulée dans le cadre du plan d'action Rennes Ville Amie des Aînés. Cette brochure d'informations se veut pratique et lisible pour tous les aînés. Elle a pour premier objectif d'informer les aînés rennais sur les différents domaines de la vie quotidienne, tout en véhiculant une image positive du vieillissement. L'originalité de ce projet vient de l'implication concrète des aînés dans les différentes étapes de réalisation de cette brochure et du travail collectif mené par une équipe pilote. Cette équipe fut présidée par l'adjointe au Maire déléguée aux personnes âgées et au handicap. Elle était composée de représentants de la Direction des personnes âgées, de la Direction de communication de la Ville et du CLIC de Rennes qui est le porteur de ce projet. Celui-ci a été soutenu par la Fondation de France dans le cadre de l'appel à projets « *Vieillir acteur et citoyen de son territoire 2014* ». La brochure « *Seniors ! Des infos, des réponses pour bien vieillir à Rennes* » est parue en février 2015.

FAIRE VIVRE LE PROJET

Pour former des groupes de travail, les aînés rennais ont été sollicités dans un premier temps par un courrier, mais aussi via des instances relais. En septembre 2013, une réunion de lancement a été organisée pour présenter le projet auprès de 50 aînés. En tout, 25 personnes âgées, de tous horizons, se sont portées volontaires pour travailler sur la réalisation d'une brochure qui leur est dédiée. Durant un an et demi, deux groupes de travail nommés « *Dublin* »

et « *Québec* » (en référence aux premiers colloques du réseau mondial des Villes Amies des Aînés) ont travaillé sur la réalisation de la brochure et son contenu. Elle se structure en huit parties inspirées des thématiques clés de la démarche Villes Amies des Aînés : m'informer, connaître mes droits, me déplacer, me distraire, préserver mon bien-être, m'engager dans la vie sociale, vivre chez moi, choisir mon nouveau lieu de vie. Chaque mois, les deux groupes d'aînés se sont réunis pour chacune des huit thématiques. Tous les deux mois, ils se retrouvaient ensemble pour faire une synthèse des réflexions émises lors des différents temps de travail. Les réunions étaient animées par une chargée de mission membre de l'équipe du CLIC de Rennes.

UN PROJET CONCRET ET RÉALISTE

Ce projet était un réel travail d'équipe avec l'implication des aînés et la collaboration d'un pigiste, d'un photographe et d'un graphiste du service de communication de la Ville. Des acteurs des domaines gérontologiques et non gérontologiques ont été mobilisés pour enrichir le travail des aînés, par exemple le médecin directeur du centre de prévention Agirc-Arrco Bretagne sur la thématique « *Préserver mon bien-être* ». Pour la thématique « *M'engager dans la vie sociale* », le président de France bénévolat Ille-et-Vilaine a rejoint le groupe d'aînés pour compléter l'information et répondre aux différentes questions concernant son domaine de compétence. Les partenaires locaux ont rejoint

le projet comme experts et personnes ressources. Le rythme des réunions était soutenu mais ces temps de réflexion étaient aussi des moments conviviaux, avec par exemple le partage d'une collation. Pour souligner l'investissement des aînés et être au plus près des échanges, il était nécessaire de retranscrire les propos des groupes lors des séances. Les paroles des aînés ont été intégrées dans chaque thématique de la brochure. Les aînés qui ont participé à cette démarche sont des gens impliqués dans la vie sociale et autonomes. Ces personnes n'étant pas représentatives de l'ensemble des aînés, il était également important de travailler sur les besoins et les préoccupations d'autres personnes âgées. L'intérêt de la réalisation de cette brochure était de penser à tous les aînés, dans leur globalité, avec leurs spécificités.

COMMUNICATION

La brochure a été publiée à 5 000 exemplaires en février 2015. Un temps de remerciement et de retour d'expériences croisées a eu lieu le lundi 8 juin 2015, à l'Hôtel de Ville, pour les personnes âgées et les autres participants ayant contribué à enrichir le travail des aînés et à réaliser la brochure. La « diffusion accompagnée » de la brochure a débuté en septembre 2015 auprès des institutions, acteurs associatifs, services, habitants etc. Cette diffusion s'appuie sur des relais de diffusion (CODEM plénier, acteurs associatifs, habitants relais et référents personnes âgées des bailleurs sociaux, etc.). Les aînés ayant collaboré à la réalisation de la brochure « *Seniors !* » sont également des relais de diffusion dans

leurs réseaux. Le CLIC s'investit particulièrement sur la diffusion accompagnée, dans un souci de proximité avec les acteurs et les aînés. Cette diffusion revêt une importance particulière, compte tenu de l'arrêt de la publication du guide « *Vivre à Rennes* », dans sa version papier qui incluait le tiré à part « *Retraités-personnes âgées* » apprécié et utile pour les personnes âgées pas encore toutes familiarisées avec les outils numériques. La brochure est également mise en ligne sur le site web de la ville de Rennes. Enfin, afin de valoriser l'action, une vidéo de 3 minutes a été réalisée par le Réseau francophone des Villes Amies des Aînés et est visible sur le site : www.villesamiesdesaines-rf.fr.

ÉVALUATION ET PERSPECTIVES

Pour évaluer l'action, un questionnaire a été remis à chacun des aînés ayant collaboré à la réalisation de la brochure. Un rapport final d'évaluation de l'action a également été transmis à la Fondation de France.

Ce projet s'inscrit dans une démarche durable, sachant que la brochure « *Seniors !* » vient se substituer à la fiche spécifique destinée aux personnes âgées et retraitées, fiche extraite du guide « *Vivre à Rennes* ». La diffusion accompagnée des 5 000 exemplaires de la brochure est aujourd'hui importante. La poursuite de l'action doit permettre à la brochure de devenir « *un compagnon de route* » pour les Rennais et Rennaises de plus de 60 ans. <

Pour en savoir plus sur cette action, vous pouvez visionner la vidéo tournée à Rennes sur le site du RFVAA, dans l'onglet "Information et communication" : <http://villesamiesdesaines-rf.fr/information-et-communication>



SENIORS dans la ville

STRASBOURG (67)

Ville Amie des Aînés depuis 10-2013

OBJECTIFS

Informer les aînés strasbourgeois. Proposer un moment fédérateur autour des personnes âgées. Véhiculer une image positive de l'âge. Mettre en lumière les projets et actions mis en œuvre dans la ville à destination des aînés.

PRATIQUE

Créer un réseau de partenaires fédérés autour d'un objectif commun. Proposer une journée événement où les structures partenaires peuvent proposer des stands d'information en plein cœur de la ville. Organiser des animations de manière à donner un ton festif à cet événement.



UN PROJET CONSTRUIT EN PARTENARIAT

En 2006, un groupe de travail s'est formé autour de la question du bénévolat « pour » et « par » les aînés. Celui-ci, piloté par la Ville, a réuni de nombreuses structures telles que les Petits Frères des Pauvres, France Bénévolat, des maisons de retraite, Unis-cité, la CARSAT, le Conseil Général du Bas-Rhin, etc.

Assez rapidement, une idée a émergé de ce groupe de travail : celle d'organiser un événement autour de la thématique du bénévolat et des seniors. Pour cela, l'idée à tout d'abord été de s'intégrer au salon « Générations » organisé chaque année à Strasbourg à destination des 50 ans et plus. Ainsi, il a été proposé que dans le cadre de cet événement, un emplacement spécifique soit créé afin d'accueillir un espace dédié à la thématique « Seniors et bénévolat ». Cette édition a donc vu naître les prémices du projet « Seniors dans la ville ».

Afin de faire évoluer le concept, il a été décidé que l'année suivante, cet événement serait indépendant de tout autre et, projet ambitieux, que celui-ci prendrait place en plein cœur de la ville. C'est ainsi que dès 2012, le projet « Seniors dans la ville » s'est déroulé pour la première fois place Kléber, un symbole important pour la municipalité. En effet, l'emplacement de la manifestation en lui-même permet d'une part d'attirer la foule, d'offrir aux aînés la possibilité de s'approprier leur ville, mais également de lutter contre la vision négative de l'âge.

UN CONTENU AMBITIEUX

Chaque année depuis 2012, l'événement « Seniors dans la ville » prend forme durant une journée d'avril sur la place Kléber. Il s'agit d'un événement de grande ampleur nécessitant une préparation importante. Dès le mois d'octobre, un comité de pilotage se réunit afin d'envisager l'édition à venir. C'est la Ville de Strasbourg qui finance cet événement, avec une contribution financière de la CARSAT.

Cette journée d'animations et de rencontres s'organise autour de différents espaces : « Strasbourg Ville Amie des Aînés », « Santé et prévention », « Loisirs et vie quotidienne », « Rencontre », « Aide aux aidants », « Bénévolat solidaire et intergénérationnel » et « Institutionnel ». Plus de quarante associations sont présentes dans ces différents espaces ainsi que de nombreux services de la ville. La présence de cette pluralité d'acteurs est couplée à une programmation festive qui se déroule tout au long de la journée : séances de gym, ateliers de Qi Gong, démonstration de « danse seniors » ou encore lâcher de ballons.

UN PROJET QUI FONCTIONNE

La Ville de Strasbourg demande à chacun des partenaires présents lors de cette journée de comptabiliser chaque prise de contact qui a lieu au cours de cet événement. Cela permet d'avoir un retour concernant le nombre et le profil des par-

ticipants venus participer à cette rencontre. En 2015, grâce à cette journée, plus de 3 670 contacts ont pu être pris entre des aînés, pour la majorité strasbourgeois, et des associations. L'espace le plus fréquenté par les seniors durant cette journée est l'espace « Santé prévention » qui réunit le CEP CICAT (Centre d'Evaluation, Exposition et Prévention), la Police nationale (Sécurité des Aînés), La Maison du diabète, AFD 67, Alsace – Cardio, le Centre de prévention bien vieillir et Agirc-Arrco. L'espace « Strasbourg Ville amie des aînés » remporte également un franc succès. Cet espace a entre autres pour qualité de permettre de réunir différents services de la Ville et de les faire travailler ensemble sur la thématique du vieillissement : Service soutien à l'autonomie, Direction des sports, Musées, Médiathèques de l'Eurométropole et Service communication (micro-trottoir).



UNE ACTION PENSÉE DANS LA DURÉE

En parallèle de la journée d'animations et de rencontres annuelle, un cycle de conférences s'inscrit dans le projet « Seniors dans la ville ». Cette série se déroule de mars à juin et se décline sous forme de cafés-rencontres, de projections de films ou encore de conférences. Ces rencontres prennent place autour de différentes thématiques telles que « Approche anthropologique de la séparation de son logement », « Aimer à tout âge » ou encore « Recettes pour un vieillissement réussi ».

De la même manière, au-delà de ces événements ponctuels visant à informer le grand public, l'un des intérêts principaux de « Seniors dans la ville » est de permettre aux acteurs du champ gérontologique de se rencontrer et d'échanger. Il s'agit en effet de fédérer un groupe d'associations autour d'un objectif commun : transmettre de l'information. C'est là un point extrêmement important puisque la manifestation telle qu'elle se déroule aujourd'hui est avant tout le résultat d'un long travail partenarial avec les acteurs locaux. <



Le PRINTEMPS DES ÂGES : un événement fédérateur pour lutter contre l'âgisme

OVPAR
VILLEURBANNE (69)

OBJECTIFS

Faire évoluer les représentations sur le vieillissement et le vivre ensemble. Impulser une dynamique territoriale et inter-associative. Renforcer les solidarités entre les générations dans les quartiers. Rendre accessible une information gérontologique pour les adultes âgés et leur entourage.

PRATIQUE

Permettre un rapprochement entre l'Office des Personnes Âgées et les centres sociaux. Organiser un événement fédérateur à destination du grand public.

Coût total : environ 54 000 €



UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE ENTRE L'OVPAR ET LES CENTRES SOCIAUX

Face à l'augmentation de la présence des personnes âgées dans les centres sociaux et au souhait des retraités d'avoir accès à une nouvelle offre d'animation, les centres sociaux villeurbannais et l'OVPAR (Office Villeurbannais des Personnes Âgées et des Retraités) se sont réunis en 2008 pour une meilleure prise en compte de la question sociale autour du vieillissement. La force de ce nouveau réseau est d'être un espace de rencontres entre des généralistes du champ des solidarités sociales (les centres sociaux) et un acteur spécialisé de la gérontologie (l'OVPAR). La création de ce réseau est à l'origine d'un certain nombre de travaux rendus possibles par la mutualisation de l'expertise des structures. Tout d'abord, des actions délocalisées ont été développées au plus proche des publics vieillissants, à savoir au cœur des quartiers. D'autre part, depuis 2011 a été mis en place un système de formation des salariés sur la connaissance des publics vieillissants et l'évolution de leur pratique professionnelle, ainsi qu'une élaboration de perspectives d'actions sur trois années (jusqu'en 2014). Ces perspectives d'actions ont été approfondies, re-questionnées et améliorées au fur et à mesure des années. Elles se concrétisent aujourd'hui par la mise en œuvre d'un événement commun entre les structures : « le Printemps des âges », fruit d'une articulation entre salariés, bénévoles, habitants ainsi que par le développement de

renfort d'actions propres dans chaque structure avec et pour les publics vieillissants.

Ce projet inter-associatif s'inscrit dans la continuité du travail entrepris par le réseau OVPAR / Centres sociaux, et la volonté de décloisonner les pratiques professionnelles et bénévoles.

UN ÉVÉNEMENT POUR FÉDÉRER LES ACTEURS ET PROMOUVOIR LE « VIVRE ENSEMBLE »

La première édition du Printemps des âges a eu lieu en 2012. Elle a réuni plus de 250 personnes à la rencontre du 16 novembre et plus de 500 personnes le lendemain au centre culturel.

Fort de ce succès, l'expérience a été renouvelée en novembre 2015 autour d'une seconde édition de l'événement portant sur le soutien à domicile des adultes âgés et de leurs aidants. L'organisation de celle-ci a débuté en juillet 2014 et a été facilitée par la mise en place d'un comité de pilotage et d'une commission animation. Le premier était chargé du choix des thématiques abordées, de la déclinaison des objectifs, de l'identification des moyens à déployer, de la validation du programme, de la définition des budgets et des recherches de subventions. La commission animation, quant à elle, a permis la déclinaison des animations au regard des objectifs fixés par le comité de pilotage, le retour des équipes de terrain (bénévoles, adhérents, salariés) pour l'ajustement des programmes ainsi que l'organisation des supports de communication.

Le succès rencontré par cet événement est en partie dû aux partenaires de l'action (CCAS de Villeurbanne, association CRIAS Mieux Vivre, Hôpital des Charpennes, services d'aide à domicile...) mais également aux nombreux soutiens - à la fois logistiques et financiers - du projet : la Carsat Rhône-Alpes, les caisses de retraite complémentaires, le Crédit Mutuel, la CAF du Rhône ou encore la Ville de Villeurbanne.

UNE ACTION INNOVANTE POUR CHANGER LES REPRÉSENTATIONS DU VIEILLISSEMENT

La première journée de ce Printemps des âges 2015 s'est vu consacrée à un forum d'information « Vivre vieux, vivre mieux à Villeurbanne » au Centre culturel et de la vie associative. Plusieurs espaces ont permis aux participants d'en savoir plus sur différents sujets tels que les aides, les sorties ou encore les établissements, et ce grâce à la présence d'une vingtaine de partenaires de l'OVPAR. Cette journée, qui se voulait également conviviale, présentait aussi des ateliers

divers (informatique, tricot, art floral, ...). Des conférences étaient également organisées lors de cette journée.

Le samedi s'est vu quant à lui consacré à l'organisation de repas dans les centres sociaux de la ville. Ces moments conviviaux étaient également l'opportunité de participer à des activités et spectacles, intergénérationnels pour la plupart (ateliers « cartes postales », chorale intergénérationnelle...).

En fin d'après-midi, un spectacle gratuit était organisé au CCVA : Banc de sable par la compagnie « 126 kilos ». Un départ en car était ainsi prévu depuis les différents centres sociaux.

Une seconde édition qui a donc également rencontré un vif succès avec plus de 500 personnes présentes au spectacle de clôture.

En prime pour cette année, afin de favoriser la participation du plus grand nombre à l'organisation de ce grand événement, l'OVPAR a mobilisé des bénévoles retraités pour l'accueil du public, la préparation des repas de midi et la décoration de la salle. <



Organiser un forum « HABITAT ET VIEILLISSEMENT » : des informations et des conseils pour penser et prévoir son habitat

RENNES (35)

Ville Amie des Aînés depuis 05-2011

OBJECTIFS

Créer un événement permettant de trouver des solutions pour vivre dans un habitat adapté et favorable au vieillissement.

PRATIQUE

Créer un forum d'informations donnant accès à des stands et des conférences. Organiser une rencontre partenariale afin de trouver différents organismes et partenaires pour participer à l'événement. Évaluer la journée à l'aide d'un questionnaire de satisfaction.



UN FORUM « HABITAT ET VIEILLISSEMENT » POUR RÉPONDRE À UN BESOIN RÉEL

Depuis 2013 a lieu à Rennes le Forum habitat et vieillissement organisé par le CLIC de la ville. Ce rendez-vous d'information, ouvert à tout public, propose des solutions pour adapter l'habitat des aînés.

Cet événement est un axe du plan d'action « Rennes villes amies des aînés » et a été porté par le groupe « habitat » du CODEM (Comité d'Observation de la Dépendance et de la Médiation), une instance consultative composée d'acteurs du secteur gérontologique, qui avait pour axe de travail « améliorer l'information et la communication en direction des aînés ».

Les objectifs de ce forum sont les suivants :

- **Faciliter** le partage et la diffusion de l'information entre les différents acteurs, concernant les aides et les dispositifs auxquels les usagers ont droit pour adapter leur logement ;
- **Sensibiliser** et rappeler l'importance de l'anticipation pour engager des travaux et éviter les situations d'urgences ;
- **Informier** en donnant des exemples de typologies de travaux (du basique au plus important) et en communiquant les coûts et les modalités de financements possibles ;
- **Rassurer** quant à d'éventuelles craintes : peur d'un déménagement, abus de certaines entreprises.

ORGANISER UN FORUM

Au préalable, des rencontres partenariales sont organisées pour recruter les organismes et personnes souhaitant participer au forum. Une fois les représentants trouvés pour animer un stand, la chargée de mission du CLIC s'occupe du suivi et de l'organisation globale de la journée. Il s'agit en partie d'élaborer le programme des conférences et trouver un lieu accessible et adapté aux personnes âgées.

Pour faire connaître l'événement au plus grand nombre, une importante campagne de communication est effectuée avec des supports variés, grâce aux différents partenaires du CLIC : les bailleurs sociaux postent des affiches dans les immeubles et la CARSAT de Bretagne envoie un courrier, personnalisé et individualisé, à destination de ses ressortissants rennais. Mais aussi, l'information est diffusée sur les panneaux municipaux de la ville, dans les stations de métro, sur des sites Internet, sur le magazine Les Rennais...

Afin d'évaluer l'accueil et l'organisation de cette action, deux questionnaires sont distribués au cours de la journée : un à destination des participants, le second, à destination des intervenants.



DES STANDS ET DES CONFÉRENCES REPRÉSENTÉS PAR DES PROFESSIONNELS

Le public peut avoir accès à des stands d'informations, animés par des représentants de différents organismes (financeurs et institutionnels, conseils techniques, bailleurs sociaux, formes alternatives d'habitat, représentants d'usagers et d'habitants) ainsi qu'à plusieurs conférences tout au long de la journée. Au programme, pour l'édition 2014, trois thèmes ont été proposés : « Adapter mon logement : quel coût ? Quelles aides financières ? », « Habiter autrement : quels choix possibles ? », « Comment maîtriser ma consommation d'énergie au quotidien ? ». L'espace dédié aux conférences se situe au centre de la Halle. Pour ceux qui

veulent faire une pause café ou bien manger, un stand de petite restauration de produits issus du commerce équitable est prévu. Pour la première édition, environ 500 visiteurs sont venus au forum : en majorité des personnes âgées, retraitées et propriétaires de leur logement. Étaient présents également, des professionnels, des étudiants et des aidants familiaux. Concernant les avis, de nombreux participants ont été satisfaits du forum. Les contenus des stands ont répondu à leurs attentes. Plusieurs ont déclaré avoir obtenu les informations qu'ils recherchaient et qu'en plus, celles-ci allaient leur permettre d'effectuer par la suite plusieurs démarches. Quant aux intervenants, ils disent avoir été satisfaits de l'accueil et de l'organisation du forum. <





L'interview du RFVAA : Bordeaux et l'information des aînés

Marie-Françoise Lire,

Conseillère municipale déléguée à la démarche Villes Amies des Aînés de la Ville de Bordeaux

Quels sont, selon-vous, les enjeux de la communication ciblée envers les personnes âgées ?

L'utilisation du terme « *personne âgée* » est en soi polymorphe. En effet, la communication destinée à ce public est singulière. Il s'agit tout d'abord de déterminer et de délimiter cette cible et ce qu'on entend par « *personnes âgées* ». Si on considère par exemple qu'une personne âgée l'est à partir de 60 ans, la communication envers ce public avec ce terme qui le désigne est un échec couru d'avance : quel senior de 60 ans dynamique, souvent encore en activité a envie de se faire appeler « *personne âgée* ». Il n'y a donc pas UN public senior mais DES publics seniors qu'il convient de distinguer. Toutefois, à Bordeaux, le pass Senior est réservé aux personnes qui ont fêté leurs 60 ans.

L'approche générationnelle est celle qui semble la plus pertinente : chaque génération de senior a connu des cycles de vie différents et a donc un comportement et un positionnement dans la société (et donc dans la ville) qu'il faut comprendre et adapter dans la communication :

- 60-75 ans : seniors dynamiques, encore en activité ou fraîchement retraités, souvent grand-parents actifs, difficiles à sensibiliser car ne veulent pas être associés à la tranche « *vieux* », aidants familiaux
- 75-85 ans : début des fragilités « *physiques* »
- plus de 85 ans : entrée parfois dans la dépendance/isolement...

Il convient également de s'interroger sur la représentation des âges et l'image que nous véhiculons à travers notre communication.

Quelle est la stratégie globale de communication adoptée par la Ville de Bordeaux suite à son adhésion à la démarche Villes Amies des Aînés ?

La Ville de Bordeaux poursuit et développe la dynamique qu'elle avait déjà engagée avant son adhésion : une communication qui véhicule l'image du senior comme un citoyen actif dans la ville et non pas comme un public stigmatisé « *aidé* ». Un exemple significatif est par exemple le choix de catégoriser la rubrique « *seniors* » du site internet de la ville au sein de la rubrique générale « *famille* » et non « *social* », telle qu'elle est envisagée dans

la plupart des autres villes. Participer à la lutte contre l'âgisme, dépasser les préjugés en montrant que les cheveux blancs, ce n'est pas une tare : c'est principalement l'action que poursuit la ville avec sa communication senior. Autre exemple, une attention particulière est apportée au choix des photos : seniors dans le tram, seniors qui font du sport, seniors qui partagent, font des activités en intergénérationnel. Les séances de photos sont organisées tous les ans. La Ville de Bordeaux fait appel à des seniors bordelais désireux d'être des ambassadeurs de leur cité et donc valorisés sur tous les supports de communication de la ville.

Quels sont les acteurs et les partenaires impliqués sur cette thématique ?

La Ville de Bordeaux (l'ensemble des



services de la Ville comme par exemple le service enfance et famille qui veille à associer les grands-parents dans sa communication) et son CCAS en lien avec l'ISIC, l'école de journalisme, les Seniors ambassadeurs de leur Ville et des partenaires associatifs (ex : ronde des quartiers), culturels, et les professionnels de la santé et du para-médical.

Quels outils concrets ont été mis en place par la municipalité pour une meilleure information et communication envers les publics âgés ?

Dans le cadre de la dynamique « *Bordeaux Générations Seniors* », les actions sont faites pour les seniors et en étroite concertation avec eux dans le cadre de démarches participatives. C'est ainsi que la Ville de Bordeaux a fait évoluer le Guide

des Seniors dans la Ville en améliorant sa lisibilité en passant de 44 à 66 pages avec un rubricage, une typo et une organisation qui répondent au mieux aux attentes de son public.

Avec le web aussi, on tend vers une info partagée et participative (blog/facebook...) afin d'adapter la communication au plus près de leurs envies et de leurs attentes. Différentes études ont été menées, notamment en partenariat avec l'ISIC, pour définir ensemble l'approche la plus pertinente.

Quels sont, selon-vous, les pièges à éviter, les faux pas, en ce qui concerne l'information et la communication à destination des aînés ?

Garder une unité et bien choisir ses mots. Ne pas sombrer dans le cliché : le senior hyper dynamique qui multiplie les activités sportives (culpabilisant), le senior dépendant entouré de personnel médical (notion de « *fardeau* » et de coût pour la société...).

Être réaliste et ne pas stigmatiser : rappelons qu'il s'agit de communication et d'un service public et que la ville doit veiller avant tout à transmettre une information adaptée à l'ensemble de ses publics. Globalement, on essaie de transmettre des messages qui s'adressent à tous les publics : cultiver sa curiosité ou le fait que la ville souhaite donner au maximum, le choix à chacun de vivre en ville comme bon lui semble. <



L'interview du RFVAA : Granville et l'information des aînés

Marie Blanc-Juhel,
Service communication, Ville de Granville



Quels sont, selon-vous, les enjeux de la communication ciblée envers les personnes âgées ?

Tout d'abord il convient de préciser que la ville de Granville a fait un choix sémantique porteur de sens en qualifiant de seniors plutôt que de personnes âgées le public âgé de 50 ans à plus de 100 ans. L'âge en soi ne peut pas constituer un seul critère d'appréciation d'une situation personnelle, la municipalité de Granville en a pris pleinement conscience ! Par cette nouvelle dénomination, Granville affirme ainsi sa volonté de porter un regard nouveau sur les aînés d'aujourd'hui, différents de ceux d'hier. Chacun deviendra, un jour, un senior. Vieillir peut ne pas être simple. Mais bien vivre à tout âge est possible, encore faut-il bénéficier des conditions idoines pour rendre cette réalité tangible.

Granville a ainsi l'ambition de porter et mettre œuvre cette démarche, notamment à travers une communication adaptée. Toute la difficulté réside dans la complexité à communiquer avec ce public très hétérogène. L'enjeu essentiel est bien de

concevoir une communication qui soit accessible, lisible et compréhensible par toutes les catégories de seniors, loin de tous « clichés » et de toute stigmatisation.

Quelle est la stratégie globale de communication adoptée par la Ville de Granville suite à son adhésion dans la démarche Villes Amies des Aînés ?

La communication à destination des 50 ans et plus nécessite de prendre en compte de nombreux facteurs. S'appuyer sur les bons indicateurs et les conseils prodigués par le réseau « Villes amies des aînés » nous a conforté dans le choix de la stratégie globale de communication de la collectivité, qui intègre la notion de bien vivre ensemble. Dans cette perspective, la Ville de Granville souhaite travailler en concertation avec ses administrés afin d'apporter des réponses au plus près de leurs préoccupations. Le travail en focus-group mené dans le cadre de la démarche « Villes amies des aînés » répond ainsi aux enjeux de la démocratie participative que la Municipalité souhaite mettre en œuvre. La

réalité du territoire nous incite en outre à appréhender les besoins des habitants répartis par quartier, afin que le sentiment d'appartenance soit véritablement vécu par tous nos administrés.

Quels sont les acteurs et les partenaires impliqués sur cette thématique ?

Au sein de la collectivité, les élus et l'ensemble des services sont sensibilisés et seront impliqués dans la constitution des focus-groups, la participation à l'élaboration des plans d'action et la mise en œuvre des actions retenues. Les plans d'action feront l'objet d'une communication dédiée par la Ville de Granville. L'ensemble des associations locales, le CLIC du territoire et la MAIA Sud-Manche, sont parties prenantes dans la démarche initiée par la Ville de Granville.

Quels outils concrets ont été mis en place par la municipalité pour une meilleure information et communication envers les publics âgés ?

La Ville de Granville, conformément aux engagements de campagne de la Muni-



cipalité, a édité trois brochures d'information à l'attention des seniors suite à la création, en mai 2016, d'un service dédié à ce public : Le Pôle Senior.

→ « Senior à Granville et alors ? » présente le service de la ville dédié aux seniors ainsi que la démarche à laquelle la municipalité a souhaité adhérer en entrant dans le Réseau Villes Amies des Aînés (RVAA).

→ « Ma retraite active à Granville » répond aux questions des personnes qui sont proches de la retraite et qui souhaitent bien la préparer, ou de celles qui sont déjà à la retraite et qui veulent rester actives tout en prenant soin de leur santé.

→ « Ma retraite accompagnée à Granville » s'adresse à la fois aux personnes retraitées plus fragiles ou en situation de

perte d'autonomie et/ou à leur famille. La Ville de Granville participe également à la mise en place du guichet intégré piloté par la MAIA, qui fera l'objet d'une expérimentation sur Granville pour le territoire Sud-Manche, en mars 2017.

Enfin, le travail en focus-group mené dans le cadre de la démarche « Ville Amie des Aînés » pourrait conduire à la publication d'une édition co-construite avec les seniors, en lien avec leurs préoccupations.

Quels sont, selon-vous, les pièges à éviter, les faux pas, en ce qui concerne l'information et la communication à destination des aînés ?

Il semble important de ne pas tomber dans la caricature ou le cliché, il faut faire preuve de subtilité afin d'attirer l'attention des seniors, sans renvoyer une image péjorative du vieillissement. Il semble notamment plus judicieux, plutôt que de s'adresser directement à eux, d'évoquer leurs préoccupations afin qu'ils se sentent concernés par le message diffusé. Au même titre que la jeunesse et la famille, le senior est ainsi pleinement intégré dans la communication de la ville. <



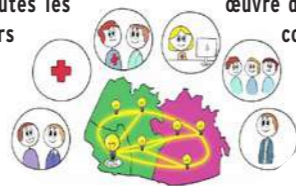
Mise en place des guichets intégrés MAIA

LE HAVRE (76)

Ville Amie des Aînés depuis 01-2014

OBJECTIFS

Décentraliser l'information pour permettre aux acteurs qui sont au plus près des personnes âgées de bénéficier de toutes les informations qui sont nécessaire à leur orientation vers des dispositifs d'accompagnements. Favoriser l'équité de traitement des usagers sur le territoire. Donner la bonne réponse au bon moment aux usagers. Permettre de détecter les personnes âgées fragiles pour proposer l'aide adéquate avant que la situation ne se détériore.



PRATIQUE

Respecter le cahier des charges des dispositifs MAIA via la mise en œuvre des guichets intégrés en lien avec le CLIC. Travailler en concertation avec les différents acteurs du territoire. Mettre en œuvre une année d'expérimentation. Réajuster le projet afin de permettre la généralisation du concept. Communiquer largement auprès des professionnels concernés. Mettre en œuvre concrètement la démarche.

GUICHET INTÉGRÉ

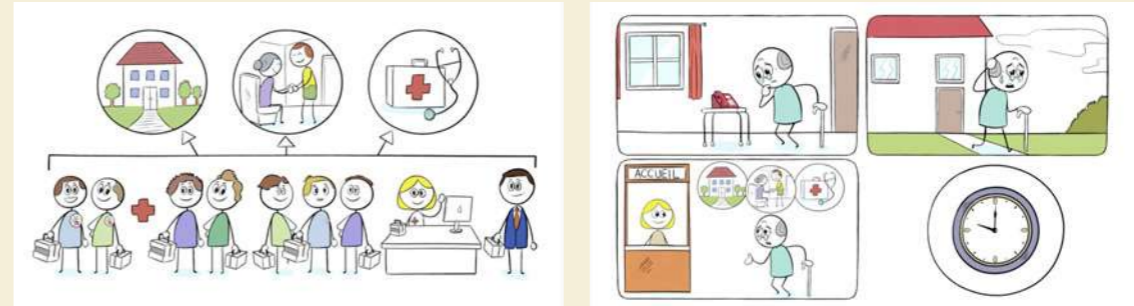
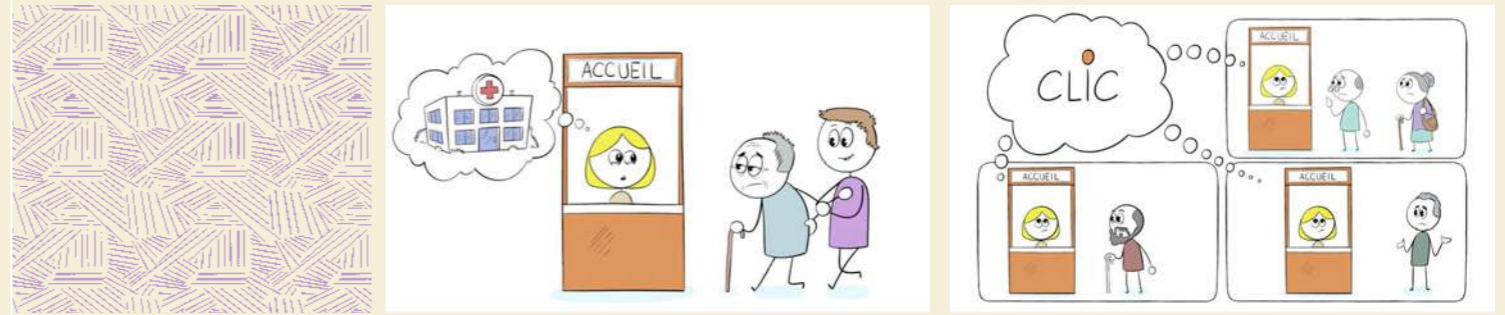
Afin de permettre aux acteurs qui sont au plus près des personnes âgées de bénéficier de toutes les informations qui sont nécessaires à leur orientation vers des dispositifs d'accompagnement, il a été décidé de mettre en place un guichet intégré sur le territoire Havrais. C'est en octobre 2014, à la table de concertation de la MAIA Territoire Havrais, qu'a été validé le lancement des travaux. En deux mois ont été organisées treize rencontres rassemblant près de 61 personnes sur cette thématique. Des propositions ont été faites, notamment en termes d'outils, de méthode et d'organisation du déploiement. À la table de concertation en décembre 2014, ont été validés les différents éléments : outils, organisation et surtout le démarrage de l'expérimentation de juin à novembre 2015 sur ce territoire. Les bénéficiaires de cette démarche sont tous les professionnels en contact avec des personnes âgées qui souhaitent en savoir davantage sur l'accueil du public âgé et les dispositifs que l'on peut mobiliser. Les principaux acteurs sont le pilote MAIA du territoire qui est responsable de la mise en œuvre et le CLIC qui est responsable de l'opérationnalité des guichets. Ce sont aussi les infirmières des réseaux de santé, et beaucoup d'autres professionnels du secteur de la gérontologie. Les partenaires du dispositif sont les mairies et CCAS du territoire ainsi que l'ensemble des établissements et services sociaux, médico-sociaux et sanitaires, les bailleurs publics, les associations etc.

L'EXPÉRIMENTATION

En 2015, ont été organisées des demi-journées de sensibilisation pour les professionnels souhaitant s'inscrire dans la démarche d'expérimentation. Des outils d'informations, de conseils et de repérage des situations fragiles leurs ont été remis (référentiel des interventions, livrets d'informations du CLIC, grille de repérage). Lors des quelques mois d'expérimentation, six sessions de sensibilisation ont été organisées. Celles-ci ont permis de sensibiliser plus de 50 professionnels à la méthode de guichet intégré. En décembre 2015, une table de concertation s'est à nouveau réunie et a permis de valider la démarche de généralisation pour l'année 2016. Cela a permis entre autre de remettre en question la démarche et de réfléchir à une nouvelle organisation. Depuis fin 2015, un comité d'organisation se réunit régulièrement pour suivre l'avancée des travaux. En avril 2016, lors de la table de concertation un premier bilan d'étape de la généralisation a été réalisé.

GÉNÉRALISATION DE LA DÉMARCHE

La généralisation de la démarche s'est effectuée en 2016. Il a été choisi de proposer deux temps de sensibilisation différents : initiation et expertise, afin de mieux équilibrer les niveaux de connaissance dans les groupes. L'initiation est adressée aux accueillants dits « généralistes » qui rencontrent au quotidien tous types de publics



et qui souhaitent mieux maîtriser les bases de la culture gérontologique. L'expertise est quant à elle réservée aux accueillants et évaluateurs du secteur gérontologique. Les deux groupes se réunissent lors d'une demi-journée afin de travailler la « pratique ». Sept sessions courant 2016 de chaque groupe seront proposées (les 4 premières ont été rapidement complètes). En parallèle, un important travail de communication a été réalisé : plaquette, livrets, référentiel, site Internet dédié à la MAIA (<http://www.maiaterritoirehavraisitev.fr/>), réunions d'information, vidéo explicative (<https://www.youtube.com/watch?v=8gxvXGjRzP4>).



Les partenaires présents sont très satisfaits de cette démarche et se sentent en mesure de mieux conseiller et orienter les personnes âgées. En 2016, ce sont potentiellement 120 à 130 professionnels qui seront sensibilisés. Une constante augmentation des saisines des accompagnements gérontologiques est observée. Le projet évolue progressivement afin de répondre au besoin de la population et des professionnels. Il est prévu d'élargir le projet à de nouvelles structures d'accueil jusqu'à présent absentes des sessions de sensibilisations comme les professions libérales et le secteur privé. <



UN JOURNAL réalisé par les retraités, pour les retraités

LE CRÈS (34)

Ville Amie des Aînés depuis 05-2016

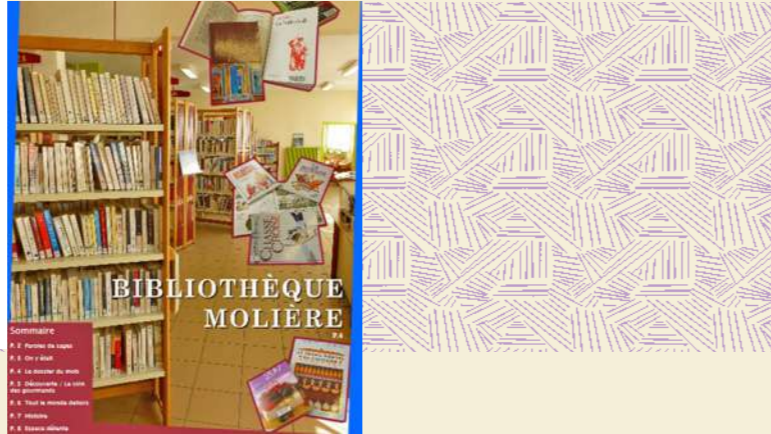
OBJECTIFS

Favoriser la participation citoyenne des retraités de la commune. Impliquer les âgés dans la vie de la cité.

PRATIQUE

Mobiliser un groupe de retraités. Proposer un rôle à chacun et fournir des outils méthodologiques. Créer un mensuel. Organiser des réunions hebdomadaires.

Coût : Environ 50 € par mois (sans prise en compte de la masse salariale)



UNE STRUCTURE MUNICIPALE DÉDIÉE AUX RETRAITÉS

Le Nouvel Essor est une structure municipale proposant diverses activités physiques, culturelles ou de loisirs aux retraités de la commune du Crès. Jusqu'à maintenant, l'adhésion à la structure était gratuite mais cela devient payant à la rentrée prochaine, en partie pour garantir une certaine forme de constance et d'engagement de la part des participants. Il s'agit également d'amener une équité avec tous les services de la commune. Depuis 2004, plus de 1000 personnes ont bénéficié des activités proposées par le Nouvel Essor et, aujourd'hui, plus de 350 participants s'y rendent chaque semaine. Les objectifs principaux de cette structure sont de favoriser le lien social et la participation citoyenne via la culture et les loisirs.

DONNER LA PAROLE AUX ÂGÉS

Afin d'impliquer les retraités dans la vie de la commune, les élus ont fait le choix de créer un journal écrit par les seniors, pour les seniors. Pour cela, un groupe de douze retraités, en partenariat avec les agents du service, réalise chaque mois un certain nombre d'articles sur l'actualité, la culture et les loisirs afin d'informer et de divertir les autres retraités cressois. La participation à la rédaction de ce journal de huit pages appelé « L'Envol » est ouverte à tous les retraités de la commune qui le souhaitent. Chacun d'entre eux fait une part du travail : saisie informatique pour ceux qui ne souhaitent pas rédiger d'articles, mise en page et travail informatique pour ceux que cela intéresse et rédaction de papiers divers pour les autres. Le groupe de rédacteurs est constitué de personnes aux profils variés et est l'une des activités accueillant le plus d'hommes. En plus de leur implication dans la rédaction des articles, les retraités sont pleinement écoutés dans le cadre de la conception

et peuvent réagir quant au graphisme, aux contrastes et couleurs utilisés dans le journal.

DANS LA PEAU D'UN JOURNALISTE

La rédaction du journal L'Envol est pleinement incluse dans le panel d'activités proposées par le Nouvel Essor. Chaque semaine, les retraités participant à cet atelier se réunissent pour construire ensemble le prochain numéro. La première semaine, chacun propose un article qui sera enrichi et quelquefois modifié suite aux retours du groupe. La seconde et la troisième semaine sont consacrées à la saisie informatique des articles et à la mise en page. Enfin, la dernière réunion est l'occasion d'une relecture en groupe. Après cela, un professionnel du service se charge des derniers détails de mise en page et de transmettre le document afin qu'il soit validé par les élus de la ville.

Une fois son contenu validé, le journal est imprimé en 150 exemplaires par la mairie. Il est ensuite diffusé gratuitement à l'accueil de Nouvel Essor. Parallèlement, le journal est mis en ligne sur le site Internet de la commune, dans l'onglet réservé à la structure.

MAINTENIR LA DYNAMIQUE

Un an après la première diffusion de L'Envol en juin 2015, les retours au sujet du journal sont toujours très positifs. Afin de poursuivre la dynamique initiée, l'un des contributeurs a réalisé un sondage afin de recueillir l'avis et les propositions des lecteurs. Cette enquête de satisfaction sera glissée dans le numéro de septembre 2016 et permettra de faire encore évoluer le journal. <



GUIDE des commerces de proximité ouverts à LAVAL été 2016

LAVAL (53)

Ville Amie des Aînés depuis 07-2015

OBJECTIFS

Informer les personnes âgées, mais également l'ensemble des lavallois, des commerces ouverts durant la période estivale. Répondre à une réelle demande des habitants afin de maintenir la chaîne de solidarité durant l'été.

PRATIQUE

Recenser les commerces de proximité ouverts durant l'été. Confectionner un guide pratique et travailler en concertation avec le Conseil des Sages. Impliquer différents partenaires de la Ville. Coût : 400€ (frais d'impression)



INFORMER LES HABITANTS

Depuis 2012, la Ville de Laval édite chaque année un guide qui recense tous les commerces ouverts durant l'été. Ce projet est né d'une réflexion au sujet de l'isolement des personnes âgées, en particulier pendant la période estivale. Dans ce cadre, la collectivité a souhaité réaliser une action s'inspirant des opérations « Commerçants solidaires » menée à Paris, « Voisins Solidaires » et du « Plan Canicule ». Cette initiative provient également d'une demande émanant des lavallois et des touristes en quête de commerces ouverts. La création de cet outil d'information et de communication a été l'occasion d'un travail transversal entre les partenaires de la Ville (centres sociaux, CCAS, office du tourisme, associations de personnes âgées, accueils municipaux, commerces) tout en répondant à une réelle attente. Les acteurs principaux sont la Mission commerce de la Ville de Laval, qui orchestre le projet, l'imprimerie municipale, les commerçants mais aussi le Service communication de la Ville et la Mission Seniors.

LA MISE EN OEUVRE DU PROJET

L'édition 2016 a été planifiée dès le mois de janvier. Une première rencontre avec le Conseil des Sages s'est déroulée au mois de mai. Début juin, une mise à jour de la liste des commerces de proximité du centre-ville et des quartiers a été effectuée. Pour connaître les dates de congés, un appel a été passé à tous les commerçants. Une fois le document réalisé et mis en forme, celui-ci a été transmis à l'imprimerie municipale. Plusieurs outils de communication (affiches, flyers, presse local, journal municipal) ont été utilisés pour promouvoir le guide que l'on peut trouver en format papier et en ligne sur le site Internet de la Ville.

GUIDE PRATIQUE CRÉATEUR DE LIENS

Les lavallois sont globalement satisfaits de ce guide, qui constitue un support propice à la création de liens et en même temps, valorise le commerce. La période estivale marque une rupture dans les habitudes quotidiennes qui touche particulièrement les personnes âgées isolées. Ce projet est destiné à les rassurer et à les aider à trouver un commerce au plus proche de chez eux. <

UNE TABLE-RONDE pour promouvoir le logement intergénérationnel

LYON (69)

Ville Amie des Aînés depuis 03-2009

OBJECTIFS

Informier sur l'existence de l'habitat intergénérationnel. Proposer un retour concret sur des expériences vécues. Encourager les actions intergénérationnelles en faisant de celles-ci un axe majeur dans le cadre des diverses actions menées.

PRATIQUE

Organiser une table-ronde sur le thème de l'habitat intergénérationnel. Permettre aux forces vives de ce domaine de s'exprimer sur le sujet. Favoriser l'expression de personnes ayant vécu ce mode d'habitat. Réunir des participants d'origines diverses afin de les encourager à tenter l'expérience.

Coût : Pas de coût spécifique lié aux interventions



UN SYMBOLE FORT

Chaque année à Lyon, l'un des moments forts de la Semaine Bleue a lieu à l'occasion de son ouverture qui est marquée par l'organisation d'une table-ronde. Pour l'année 2014, le choix de la thématique de cette table-ronde s'est porté sur l'habitat intergénérationnel. Celle-ci s'est donc déroulée le 13 octobre 2014 à l'Hôtel de Ville, un symbole fort qui montre l'engagement politique visant à faire évoluer les choses en matière d'intergénération. À travers ce choix, il s'agit en effet d'une volonté marquée de la part de la Ville de Lyon de mettre l'accent sur le « vivre ensemble ». À l'heure actuelle, cinq générations cohabitent dans nos territoires. C'est en partie pour cette raison qu'il est aujourd'hui nécessaire de trouver des solutions alternatives afin que ces générations puissent vivre ensemble du mieux possible.

Concrètement, l'objectif principal de cette table-ronde consistait à informer de l'existence de la cohabitation intergénérationnelle. Toutefois, au-delà de cette visée informative, l'intérêt était également de montrer, en particulier aux plus âgés, que ce mode d'habitat avait déjà été expérimenté et qu'il existait de réelles réussites dans ce domaine.

VALORISER L'ACTION

Une campagne de communication a été réalisée à l'occasion de la Semaine Bleue. Un programme des festivités a en effet été construit en partenariat avec les élus d'arrondissements ainsi que les associations locales. Cette table-ronde apparaissait évidemment au sein de ce programme qui a été mis en ligne sur le web et édité à hauteur de 7 000 exemplaires largement diffusés via les lieux habituellement fréquentés par les aînés lyonnais. Au final, environ 90 personnes se sont présentées afin de venir écouter les divers acteurs réunis autour de cette table-ronde. Parmi ceux-ci, on comptait à la fois différentes associations, des âgés vivant dans les résidences lyonnaises ou encore des seniors intéressés par le sujet.

DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

C'est l'adjointe au maire de Lyon déléguée aux liens intergénérationnels et aux personnes âgées qui a tout d'abord accueilli les participants et intervenants et qui a ouvert cette table-ronde. L'animation a été confiée à un coordinateur de la fondation Leroy Merlin, principalement du fait de son expertise concernant la



thématique « *vieillesse et habitat* ». Celui-ci a donc été chargé de faire vivre cette table-ronde durant environ deux heures en distribuant la parole aux différents acteurs réunis à cette occasion :

- Le président fondateur d'Habitat Humanisme qui possède une très bonne connaissance de l'habitat intergénérationnel, en particulier sur le territoire lyonnais.
- Un bailleur social qui a pu évoquer la question de l'adaptation extérieure des bâtiments.
- La responsable du service Habitat de la Ville de Lyon qui a eu l'occasion de revenir sur la charte Vieillesse Ville de Lyon - Bailleurs sociaux. Celle-ci concerne principalement la question de l'adaptation du parc de logements existants.

→ Deux associations travaillant sur le placement d'étudiants ou de personnes isolées chez des personnes âgées volontaires. Ces associations ont pour caractéristique principale de valoriser l'existence d'un projet réel dans le cadre de la cohabitation intergénérationnelle.

Afin de pouvoir présenter de manière concrète l'expérience de la cohabitation intergénérationnelle, des binômes de jeunes et d'aînés ainsi que des résidents de l'immeuble intergénérationnel Le Chorus ont été invités à venir témoigner des atouts mais également des difficultés liés à ce mode d'habitat. Il s'agissait là d'une opportunité de passer de la théorie à la pratique en faisant un retour concret sur des expériences vécues. <



La vision dans l'environnement urbain

De la qualité de nos entrées sensorielles dépend en grande partie notre rapport au monde extérieur et notre capacité d'agir. Les effets de l'âge sur les différents systèmes sensoriels viennent fragiliser nos possibilités d'action et c'est bien évidemment le cas de la vision.

On sait que les personnes de 70 ans et plus, dans le cadre d'un vieillissement non pathologique, ont une baisse de l'accommodation, de l'acuité visuelle et de la perception des couleurs, une adaptation plus difficile à l'obscurité, un temps de récupération plus long à l'éblouissement, un champ de vision utile qui diminue, ainsi qu'une baisse de sensibilité au contraste et au mouvement. Tout cela trouve compensation chez les personnes conservant de bonnes réserves fonctionnelles mais peut compliquer ou limiter l'accessibilité aux lieux comme à l'information.

Indépendamment du vieillissement normal, la prévalence d'une déficience visuelle liée à une maladie augmente rapidement après 75 ans. La cataracte, le glaucome, la dégénérescence maculaire liée à l'âge et la rétinopathie diabétique sont les causes majeures du handicap visuel. Dans ce cas, il a été montré que le déficit visuel constitue un facteur contributif important dans le risque de chute.

Ainsi un grand nombre de nos concitoyens se trouve en difficulté, pour des causes plus ou moins intriquées, tant pour lire un programme d'activités culturelles, que pour se rendre au bon guichet ou encore se déplacer en évitant les obstacles. Voici quelques exemples de difficultés fonctionnelles rencontrées par des personnes âgées présentant des pathologies de la vision. Dans le cas dans la Dégénérescence Maculaire Liée à l'Age (DMLA) il s'agit d'une atteinte de la vision centrale. La vision est amputée par une tache



appelée scotome. Ce scotome se déplace avec les mouvements de l'œil. Dans le cas d'un scotome peu étendu, la personne ne perçoit plus les détails fins. Avec un scotome plus sévère, elle ne perçoit ni les formes précises, ni les détails fins et a des difficultés à reconnaître les visages et à distinguer le bord de la première marche d'un escalier. Ces sujets vont conserver une bonne perception de l'espace, des grandes formes et du mouvement. Par opposition, dans la réduction de la vision périphérique le champ visuel se rétrécit jusqu'à devenir tubulaire comme dans le glaucome. La zone maculaire de la rétine n'étant pas atteinte, l'acuité visuelle est préservée. Les personnes ont parfois la possibilité d'effectuer certaines tâches demandant de la précision et conservent des capacités de lecture mais sont particulièrement gênées pour se déplacer. Afin de prendre un maximum d'informations et d'identifier les lieux où ils se trouvent, les patients doivent balayer l'environnement

avec le regard ou la mobilité cervicale. Ce mode de compensation favorise le risque de chute.

Enfin, certaines personnes présentent une vision globalement floue comme avec une cataracte non opérée. Les contrastes, les distances et les reliefs deviennent difficiles à apprécier de près, et surtout de loin. La forte luminosité est aveuglante et gêne le déplacement.

Ces exemples, loin d'être exhaustifs, montrent simplement que de nombreuses améliorations peuvent être apportées à l'environnement pour améliorer la qualité de vie dans la cité, des personnes vieillissantes.

UN CERTAIN NOMBRE DE RÈGLES SIMPLES DOIVENT ÊTRE APPLIQUÉES DANS LE CADRE DE LA SIGNALISATION

Les codes utilisés dans la signalisation comprennent les couleurs, les signes alphanumériques et les pictogrammes : ils doivent tous être facilement compréhensibles.



Le codage par les couleurs est particulièrement utile à condition que celles-ci soient saturées et peu nombreuses (entre 3 et 5). Les chiffres sont à privilégier pour indiquer les étages car ils sont facilement mémorisés. Les lettres de l'alphabet sont une alternative pour des items plus nombreux et la combinaison chiffre-lettre peut être utilisée pour localiser des zones particulières.

Les pictogrammes doivent être simples et correspondre à des représentations partagées par le plus grand nombre. Il arrive en effet que les dessins ou symboles utilisés, s'ils répondent à des règles esthétiques, n'évoquent pas spontanément une signification, particulièrement dans le public âgé.

Les panneaux d'informations doivent être placés entre l'axe du regard d'une personne en fauteuil roulant et celui d'une personne debout, c'est-à-dire de 1,20 m à 1,60 du sol.

Il est nécessaire de connaître la distance à laquelle les informations sont lues pour déterminer la taille optimale des caractères. Selon les normes, une hauteur de lettres de 15 mm est préconisée pour une lecture à 50 cm. Ce qui correspond à un grossissement effectif de 3,5 fois et à une acuité visuelle égale ou supérieure à 2/10°. Cet agrandissement est cependant insuffisant pour la plupart des personnes malvoyantes dont l'acuité visuelle est inférieure à ce

chiffre. Tripler la taille de ces lettres (45 mm pour une distance de 50 cm) permet l'accès à l'information au plus grand nombre. Si on ne peut se rapprocher, les caractères utilisés doivent être agrandis en fonction de la distance de lecture. Sur un panneau d'information de trop grande dimension, seuls les détails sont perçus, faute d'une vision d'ensemble.

Le choix des caractères est également déterminant. Les italiques et les polices de type écriture manuscrite ou graphisme ancien ne facilitent pas la lecture.

L'épaisseur du trait et l'espacement des lettres doivent également être déterminés avec soin. Un espace trop faible entre les lettres et des interlignes étroits sont à éviter.

Dans l'ascenseur, on obtient une meilleure visibilité des boutons de commande en les entourant d'une couleur contrastée. C'est le cas également pour les digicodes d'accès aux immeubles ou parkings souterrains.

Les supports signalétiques doivent être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dus à l'éclairage naturel ou artificiel. Ce doit être le cas également pour les supports d'explications dans les musées et lieux d'expositions.

De grands progrès sont également à faire pour les écrans de tous types (informations générales, transports collectifs, dis-

tributeurs de billets..) : leur très mauvaise lisibilité en particulier lorsque la lumière est intense concerne les utilisateurs de tous âges, mais devient chez les plus âgés un véritable obstacle à l'utilisation du fait de la baisse des contrastes couplée souvent à la sensibilité à l'éblouissement. Les dispositifs et panneaux doivent être reconnus pour être repérés : ils doivent donc être cohérents dans leur forme, leurs couleurs, leur texture ou leur sonorité. En ce qui concerne **le risque de chute**, un certain nombre de recommandations s'imposent : Les escaliers doivent être particulièrement bien éclairés. Pour anticiper le début et la fin de l'escalier, les rampes, contrastées, commencent avant la première marche et finissent après la dernière. Les nez de marche sont rendus plus visibles grâce à une bande de couleur contrastée au niveau de l'arête.

À partir de ces considérations générales, des modalités plus précises peuvent être choisies pour chaque lieu ou chaque projet. Au-delà des normes c'est un véritable état d'esprit qu'il faut adopter pour favoriser le déplacement, l'accès à la culture, l'activité et simplement la qualité de vie en simplifiant l'environnement visuel. Améliorer l'environnement urbain sous cet angle c'est apporter du confort, un sentiment de sécurité et favoriser ainsi l'envie et la possibilité de se déplacer et d'aller à la rencontre des autres. <

Holzschuch Ch, Mourey F, Thomas M, Paulin M, Manière D, Lepoivre JP, Christiaen MP. Gériatrie et Basse Vision Ed. Masson, Paris, 2002.
Mourey F, Manckoundia P, Pfitzenmeyer P. La peur de tomber et ses conséquences : mise au point. Cah Année Gérontol. 2009 ;1:102-108Cohen J, Mourey F. Rééducation en Gériatrie. Ed Lavoisier, Paris, 2014.

CENTRES LOCAUX D'INFORMATION ET DE COORDINATION (CLIC) : Informier et conseiller pour un droit à une **vieillesse heureuse**

Interlocuteur de proximité tant pour les personnes âgées que les personnes handicapées (en leur qualité d'antenne locale de la MDPH), les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) sont aujourd'hui unanimement reconnus par tous les acteurs du secteur comme le lieu privilégié d'accueil, d'information et d'orientation des personnes âgées. Plus largement, ils s'adressent également aux professionnels du secteur et à tous les acteurs concernés par les questions liées au vieillissement (professionnels de la gérontologie, services d'aide à la personne et établissements accueillant des personnes âgées).

Dans les CLIC, les professionnels apportent aux usagers une aide personnalisée et gratuite que ce soit dans leurs démarches de constitution de dossiers, l'accès aux services et aux financements et plus généralement dans tous les aspects de leur vie quotidienne.

Service social et médico-social caractérisé par sa neutralité et la confidentialité des échanges qui y ont lieu, le CLIC remplit un rôle fondamental d'accueil et d'information de proximité permettant d'orienter les personnes en demande vers les services et structures adaptées à leurs besoins. Ils accueillent quotidiennement les personnes âgées pour :

- Informer sur les droits et guider les individus dans leurs démarches ;
- Orienter les personnes vers les structures d'hébergement, les aides financières adaptées à leurs situations ;
- Pré-évaluer la situation personnelle et conseiller dans la mise en œuvre d'un plan d'aide à domicile ;
- Informer sur les mesures de soutien à



Anne Françoise Courteille,
ère Vice-Présidente du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine,
déléguée aux Solidarités, aux Personnes Âgées et au Handicap

domicile (services d'aide et/ou de soins à domicile, services de portage de repas, télé-alarme...)

- faire le lien avec des professionnels spécialisés dans la gérontologie ;
- développer des actions de prévention de la perte d'autonomie (prévention des chutes, ateliers mémoire...) et des projets d'accompagnement des aidants sur le territoire ;
- Informer sur les transports, les loisirs, les échanges intergénérationnels...

Avec 14 CLIC répartis sur l'ensemble de son territoire, le Département d'Ille-et-Vilaine dispose d'un maillage territorial unique qui lui permet d'apporter en proximité un service indispensable à une population vieillissante et dont les besoins sont de plus en plus contrastés. Comme l'ensemble du pays, la collectivité départementale doit prendre en compte la forte proportion de personnes âgées sur son territoire (les plus de 75 ans représentent 8,3 % de la population brétilienne) et le vieillissement rapide et continu de sa population (on estime qu'en 2030 il y aura 42 % de personnes âgées dépendantes de plus). Sa responsabilité est d'autant plus grande que, en tant que chef de file des solidarités humaines et territoriales, elle porte la compétence de prise en charge des personnes âgées. À ce titre, elle fait de l'amélioration de l'information et de l'accompagnement des personnes âgées une condition indispensable pour permettre de bien vieillir, quels que soient les choix, le niveau de revenus ou de dépendance. C'est la raison pour

laquelle le département d'Ille-et-Vilaine contribue chaque année, aux côtés des collectivités locales, au financement du fonctionnement des CLIC en accordant une subvention annuelle de 913 000 euros (2017). Ce financement s'inscrit plus globalement dans une politique volontariste de la part du département en faveur des aînés qui représente aujourd'hui l'un des budgets les plus importants des collectivités (128 millions d'euros en 2017). Au cœur d'un réseau d'acteurs actifs sur le vieillissement, le CLIC est ainsi capable d'apporter une solution rapide, fiable et adaptée aux demandes dont il est saisi mais aussi de créer des synergies entre les acteurs pour construire des réponses adaptées aux besoins des personnes âgées. De ce fait, les CLIC sont de véritables observatoires des enjeux et des questions gérontologiques de leurs territoires de rattachement.

En outre, le rôle des CLIC ne se limite pas aux personnes âgées. En effet, le CLIC font également office d'antennes de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). À ce titre, ils assurent un premier accueil de proximité pour informer, conseiller les personnes en situation de handicap. Ils s'adressent aussi à leur entourage (parents, amis, proches...) et aux professionnels du secteur social et de la santé. Les CLIC rassemblent ainsi toutes les informations pour aider ces personnes dans leur vie quotidienne.

Chaque année, plus de 10 000 personnes sont accueillies par les CLIC sur ce domaine de compétence. <

NOTRE TEMPS, la première **plateforme média** des seniors en France

Notre Temps, première plateforme média des seniors en France, premier mensuel français, met son expertise au service de ses lecteurs, des seniors déjà retraités ou qui le seront un jour.

C'est un plaisir sans cesse renouvelé et, surtout, partagé par toute l'équipe des professionnels de Notre Temps, le journal de référence de cette génération depuis plus de 50 ans.

Nos lecteurs se définissent sans doute moins par leur âge que par le fait qu'ils sont insatiablement curieux, disponibles, inventifs, exigeants et généreux...

Parce qu'ils veulent profiter à fond de la vie et qu'ils ont bien compris la nécessité de se maintenir en forme, de cultiver l'amour et l'amitié, mais aussi d'être parfaitement informés sur leurs droits, leur patrimoine, leur santé..., nous nous devons de leur offrir le meilleur de l'information les concernant, servi dans un écrin dédié et unique.

Son expérience de plus de quatre décennies donne à Notre Temps une connaissance exceptionnelle du monde des seniors. Créé en 1968, ce magazine du groupe Bayard a anticipé les grandes évolutions de son époque et accompagné ses lecteurs dans leur changement de style de vie. Grâce à cela, Notre Temps n'a cessé de confirmer son expertise et sa compétence auprès de toutes les générations de retraités. Ses journalistes spécialisés répondent en priorité à toutes les thématiques liées à la vie pendant la retraite : le droit, la santé, la psychologie, les questions de société, mais aussi le temps libre et les loisirs.

Les lecteurs de Notre Temps ont de l'expérience, ils ont un œil critique et aiguisé sur l'information qu'on leur transmet. C'est pourquoi la rédaction leur doit les dossiers les plus fiables, les enquêtes les plus fouillées, les témoignages les plus



Maxime de Jenlis,
Directeur de Notre Temps

la première fois qu'une telle espérance de vie en bonne santé est accessible aux 60 ans et plus, cela grâce aux avancées sociales et aux progrès de la médecine. Mais les retraités se retrouvent souvent face à des situations diverses et inédites. Les contours de la famille, notamment, ont changé, et ils en sont le pivot, à la fois solidaires de leurs parents, de leurs enfants et de leurs petits-enfants.

À chaque moment de la retraite, face à chaque défi de la vie, Notre Temps est auprès de son lecteur, pour lui fournir une meilleure analyse de la situation, propre à éclairer les choix qui s'imposent. Le « contrat de lecture » de Notre Temps c'est finalement contribuer à rendre ces années plus sûres et plus inspirantes, tant dans le domaine de la santé, des droits, que psychologiquement et affectivement.

Notre Temps, c'est une véritable plateforme interactive d'informations avec son site Notretemps.com, le web de référence des seniors, le magazine Notre Temps Santé pour approfondir les questions de santé, les hors-série thématiques (sur la retraite, la succession et l'héritage, etc) et bien sûr Notre Temps Jeux.

Plus d'un millier de lettres, mails et appels téléphoniques arrivent et sont traités chaque mois à la rédaction, qui témoignent aussi bien de la confiance des lecteurs que du niveau de leur questionnement.

Notre Temps est également le créateur du Salon des seniors. Créé en 1999, il est le plus important salon grand public consacré aux plus de 50 ans et réunit chaque année plusieurs dizaines de milliers de visiteurs. Notre Temps c'est le rendez-vous de plus de 5 millions de lecteurs et internautes chaque mois. <

Le manque d'informations des usagers

SUR L'ADAPTATION DU LOGEMENT

Le manque d'informations des usagers sur l'adaptation du logement pour aménager la perte d'autonomie liée à l'âge est un serpent de mer aux causes multiples tant sociologiques que psychologiques, techniques, économiques ou encore politiques.

La première cause est certainement psychologique en ce sens où, distorsion entre l'âge réel et l'âge perçu oblige, mais également habitude très française du curatif plus que du préventif, font qu'envisager avec anticipation sa perte d'autonomie n'est pas un réflexe naturel chez l'utilisateur qui, dès lors, ne va chercher l'information que lorsqu'il y est contraint pour lui ou pour un proche. Nombreux sont les cas où d'éventuels aménagements ne sont envisagés qu'une fois une chute survenue ou tout autre événement annonciateur des premiers signes de la perte de capacité motrice ou sensorielle. Les cas ne sont pas rares où ce n'est qu'au moment où l'on ne peut plus enjamber la baignoire que l'on projette de la changer par une douche...

Si toutes les études montrent que le logement est une préoccupation majeure des usagers, de l'accession à la propriété qui reste un souhait chevillé aux cœurs des Français, aux travaux d'aménagements décoratifs ou fonctionnels dans certaines pièces de la maison comme la cuisine et qui ressortent en tête des intentions d'achats de nombreuses enquêtes, il semblerait donc naturel que les propriétaires de logements anticipent leurs vieux jours mais ce n'est pas le cas tout simplement parce que nous n'avons pas une vision dynamique de notre logement en fonction de l'évolution de nos capacités physiques mais réagissons au coup par coup



Jean-Philippe Arnoux,
Directeur Exécutif Vita Confort - Groupe Saint-Gobain
Bureau Exécutif de France Silver Economie sur le Logement et l'Adaptation de l'Habitat.

soit parce que nous y sommes contraints (changer une chaudière, rénover pour cause de vétusté ou de changement de mode) ou encore par « coup de cœur » dans une logique plus « hédoniste » que fonctionnelle, ou enfin si le législateur nous y oblige !

C'est aussi tenir compte d'une dimension psychologique importante qui est la dimension « perturbante » des travaux dans un quotidien bien rythmé, facteur d'anxiété et de somatisation appelant toute la filière en charge de l'adaptation à une réassurance de chaque instant dans l'exécution de la mise en œuvre des solutions. Cette anxiété peut souvent freiner la recherche d'informations tout simplement par « peur » de cette rupture et donc repousser un acte nécessaire pour se contenter de mauvais bricolages et de

mauvaises postures au risque de chuter. Industrie et distribution doivent également assumer leur part de responsabilité. Longtemps assimilé au handicap, le marché de l'adaptation du logement n'a jamais été abordé qu'au prisme de la grande dépendance, marché souvent considéré comme captif ou de niche, offrant des solutions médicales techniques à des pathologies avérées, loin des préoccupations des Seniors valides et actifs qui ne se projettent pas dans lesdites solutions. Si bien sûr il n'est pas question de remettre en cause ces solutions indispensables, souvent très médicales et techniques en réponse à des pathologies déterminées et avérées, elles ne sont pas de nature à séduire un public certes vieillissant mais encore valide et exigeant en terme d'esthétique, de choix et simplement d'es-



istock

time de soi ! Et c'est bien de séduction qu'il s'agit pour suggérer l'anticipation ! De ce fait, l'adaptation du logement est dans l'inconscient collectif le « début de la fin », contraint et forcé par le désir bien réel de rester chez soi le plus longtemps possible. Si la douche de plain-pied ou « à l'Italienne » est devenue un véritable phénomène, c'est plus que la douche correspond à un besoin lié à l'accélération de nos modes de vie qu'à un pur souhait d'anticiper ses vieux jours. La Distribution Grand Public, qui par ses capacités de communication est un vecteur idéal d'information et de mise en avant d'innovation auprès du plus grand nombre, ne s'est donc jamais intéressée à ces marchés, jugés trop complexes ou peu valorisants en termes d'image, laissant la place libre à des réseaux ultra spécialisés de matériel médical, des pratiques de ventes à domicile pas toujours éthiques, pour distribuer des produits souvent uniquement ergonomiques et techniques, sur un marché qui plus est subventionné sur prescription médicale donc en mode uniquement curatif.

...TENIR COMPTE DES CAPACITÉS DES PERSONNES À INTÉGRER DES NOUVEAUTÉS ...

C'est aussi tenir compte des capacités des personnes à intégrer des nouveautés et à ne pas se sentir en décalage permanent entre une industrie foisonnante de créativité et des usagers qui émettent des besoins simples et appelant des réponses simples pas toujours hautement technologiques. Si aujourd'hui, le digital, les objets connectés ou encore la robotique sont prisés des médias parce que plus vendeurs qu'une main courante ou un tabouret de douche, la réalité de terrain nous montre que c'est égarer des consommateurs qui ne se reconnaissent pas dans de telles solutions technologiques. Il faut tenir compte d'une pluralité de générations qui coexistent avec l'allongement de

la durée de vie mais aussi des capacités cognitives à intégrer des nouveautés et des techniques à l'utilité pas toujours perceptibles par le grand âge dont une des principales caractéristiques est le pragmatisme ! Enfin, une autre source de déperdition d'informations des usagers est l'absence d'une grande campagne nationale récurrente sur le thème de l'aménagement du domicile à l'instar des grandes campagnes de communication régulièrement menées pour inciter les Français à mieux isoler leurs logements, comme par exemple la campagne « J'économise, j'éco-rénove » à l'initiative des pouvoirs publics en lien avec les engagements environnementaux de la France. Aucune campagne définissant comme enjeu national le maintien à domicile n'a jamais été menée alors que la première attente des usagers est bien de pouvoir vieillir chez soi le plus longtemps possible. Pourtant le fond et la matière ne manquent pas si l'on considère de nombreuses publications ou outils référents mis en place par les grands acteurs institutionnels de la protection sociale ou acteurs du logement, comme l'ANAH au travers du Guide « Mon Chez Moi avance avec Moi », ou les actions de la CNAV ou encore de la CNSA. Là où le bât blesse, c'est dans la multiplicité des communications, des administrations, des associations



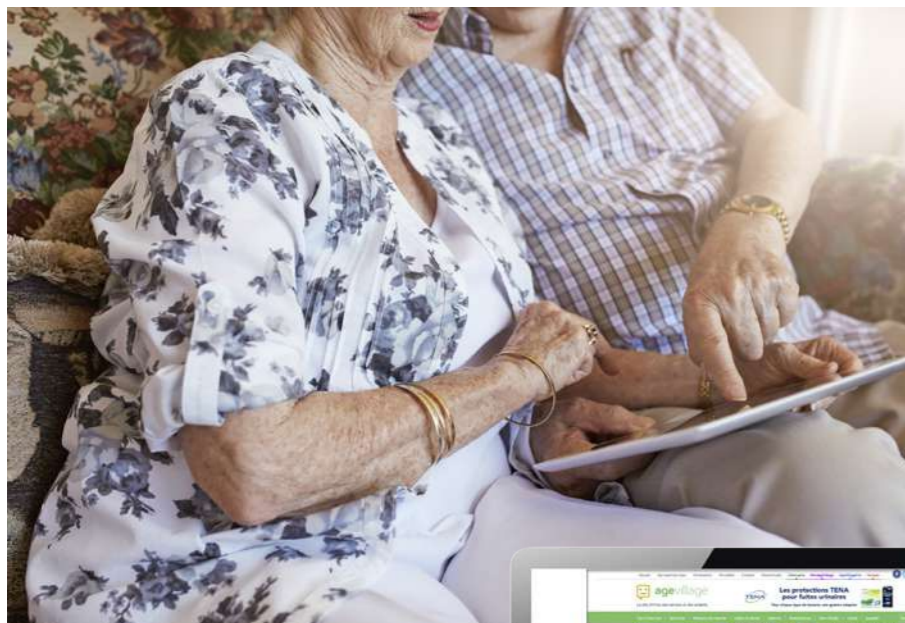
ou autres fédérations qui noient l'utilisateur dans une multiplicité d'informations et le perdent dans des méandres technico-administratifs, provoquant plus de rejet que d'intérêt.

Si le sujet n'est pas d'opérer une révolution du tissu existant de la prise

en charge de la perte d'autonomie, une impulsion nationale définissant le vieillissement de la population comme un enjeu de société permettrait à minima de susciter un intérêt de la part des usagers. Certes, réchauffement climatique et écologie sont des sujets plus « vendeurs » ne serait-ce que politiquement mais ne pas intégrer les enjeux démographiques d'une pyramide des âges têtue, c'est passer à côté d'un enjeu sociétal majeur.

L'information de l'utilisateur sur l'adaptation du logement passera donc par un changement de paradigme dans la vision de la perte d'autonomie et sa prise en charge dans le cadre du logement. C'est aussi, sans faire d'angélisme, revoir notre vocabulaire en parlant de maintien d'autonomie plus que de perte d'autonomie, d'aides de confort plus que d'aides techniques, de valorisation du logement plus que de travaux d'adaptation. C'est simplement mettre l'individu et ses besoins d'usage et de confort, même déclinants, au cœur de toutes nos préoccupations et ne pas simplement envisager des béquilles à des « charges pathologiques » pour la Société. <

Apporter un soutien en continu grâce à une information qualifiée, à jour et de qualité



L'équipe d'AgeVillage

breux, le grand âge est perçu par beaucoup comme anxiogène, et que le grand public est encore mal informé, navigant souvent à vue dans les méandres du secteur médico-social.

À titre d'exemple, 20 à 28 % des personnes âgées qui pourraient bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (Apa) n'en font pas la demande. Aussi, Agevillage poursuit sa mission d'intérêt général, soutenue par la Caisse des dépôts, et publie chaque semaine des informations sur les droits, les aides, la prévention...

En 2017, Agevillage lance sa boîte à outils à destination des particuliers et des acteurs locaux : base des dossiers Apa en ligne, fiches pratiques, annuaire des personnes qualifiées...

Pour continuer d'accompagner, comme depuis 17 ans, les personnes âgées, leurs proches et leurs aidants.

Et pour contribuer à changer le regard de la société sur l'âge, Agevillage soutient de nombreuses initiatives, comme la Journée nationale des aidants, et prend la parole en public, sur des salons ou dans les médias, pour faire passer son message sans naïveté, sans angélisme mais sans défaitisme non plus. <



Agevillage est né en 2000, de la rencontre d'Annie de Vivie, professionnelle de la gérontologie, et Yves Mamou, journaliste au Monde et auteur du livre *Parents à charge*.

Ils partagent plusieurs constats : le grand âge est un sujet totalement absent du débat public, mais en parallèle, tous deux ont observé un vrai besoin d'informations sur le terrain, pour les personnes âgées, les proches et les professionnels.

De plus, l'information se périmait très vite, d'où l'idée - particulièrement innovante pour l'époque - de lancer un média sur internet, où des articles et des dossiers sur les droits, les aides, les soutiens du grand âge seraient mis à jour en continu. En parallèle, l'annuaire Agevillage recense toutes les adresses utiles pour les personnes âgées et leurs proches : les services d'aide à domicile, les établissements, les

associations, les lieux ressources comme les CLIC (centres locaux d'information et de coordination)... Et surtout, depuis 2013, il leur permet de donner leur avis sur les établissements.

Depuis, la question du vieillissement a gagné en visibilité, notamment après la

... LE GRAND ÂGE EST PERÇU PAR BEAUCOUP COMME ANXIOGÈNE,...

canicule de 2003. Reste qu'aujourd'hui, malgré des efforts toujours plus nom-

Relayer l'information, c'est partager ses connaissances

Pour connaître leurs droits, les démarches à effectuer..., il est important que les retraités et personnes âgées aient accès à l'information. La CFDT Retraités dispose de plusieurs canaux d'information à destination de ces populations mais aussi des plus jeunes.

Informé ou communiqué n'est pas un choix, c'est une évidence pour la CFDT Retraités. Nos adhérents et nos militants disposent d'une mine d'informations qu'ils relayent en direction des retraités et personnes âgées et des personnes encore en activité.

Au niveau national comme au niveau local, nous éditons des publications où figurent, certes des informations syndicales (qui nous sommes et quelles valeurs nous animent, quelles propositions et quelles actions nous menons, quels résultats nous obtenons ou nous recherchons), mais aussi des réflexions sociétales, des résultats d'études et l'évolution des droits.

Nos guides des droits, écrits par des équipes de militants expérimentés de la CFDT Retraités, recèlent de multiples informations. Le guide Pensions de retraite est un document juridique qui intègre les dernières évolutions des textes officiels. Ce guide concerne l'ensemble des retraites des régimes de la sécurité sociale, des complémentaires et des fonctions publiques. Il s'adresse tant aux salariés, futurs retraités faisant valoir leurs droits à pension de retraite qu'aux retraités cherchant les droits à la réversion. Le guide Pour l'autonomie, tient compte des nouveautés contenues dans la loi relative à l'adaptation de la société

Dominique Fabre,
Secrétaire générale de la CFDT Retraités

au vieillissement. Il est destiné aux personnes âgées et à leurs familles pour une meilleure connaissance de leurs droits. Lorsque le droit évolue entre deux éditions, nous intégrons les modifications dans les guides en ligne sur www.cfdt-retraités.fr, notre site internet grand public

Des unions territoriales de retraités CFDT réalisent elles aussi des guides adaptés aux réalités de proximité : sur les centres de santé, les maisons de retraites, les CCAS, les transports, le cadre de vie...

Munis de tous ces documents, nos militants accueillent les personnes, adhérentes ou pas, dans les permanences locales, les

forums et les salons, les réunions qu'ils animent, sur les marchés... Dans ces lieux ou dans le cadre de la Semaine Bleue, ils les renseignent, les informent, les conseillent ou les soutiennent quand elles les sollicitent pour faire valoir leurs droits, y compris à pension de retraite.

Partenaire du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés, la CFDT Retraités est, sur tout le territoire national, à la disposition des populations et en particulier, des retraités et personnes âgées, pour les aider à accéder aux informations dont ils ont besoin et pour les aider dans le cadre d'un « *bon et bien vieillir* » au sein de nos villes. <

Renforcer les droits des personnes âgées

EN EUROPE ET DANS LE MONDE

Quels sont les droits de l'homme ?

Les droits de l'homme sont les droits et les libertés inhérentes à tous les êtres humains, quels que soient notre nationalité, lieu de résidence, sexe, âge, origine nationale ou ethnique, couleur, religion, langue, ou toute autre situation.

Ils ne sont pas des privilèges attribués à certaines catégories de personnes ; les droits humains sont détenus par toutes les personnes de manière égale, universelle et non limitée dans le temps. Ils sont basés sur des principes fondamentaux tels que la dignité, l'équité, l'égalité, le respect et l'autonomie. Les droits de l'homme sont pertinents pour notre vie quotidienne ainsi que pour protéger notre liberté de contrôler notre propre vie. Ils forment la base sur laquelle nous pouvons effectivement prendre part aux décisions publiques et appeler les autorités publiques à fournir à tous des services équitables.

Nous avons tous les mêmes droits sans discrimination, mais certaines personnes rencontrent des défis spécifiques à leur jouissance. Par exemple, l'accessibilité de l'environnement bâti est une condition préalable à la jouissance des droits au travail, l'éducation et la participation des personnes ayant un handicap.

Quels sont les droits des personnes âgées ?

La Déclaration universelle des droits de l'homme, qui a été rédigée par les Nations Unies (ONU) en 1948 pour définir les droits et les libertés fondamentaux de tous les êtres humains, stipule que « tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits ». Cela signifie que les hommes et les femmes âgés ont les mêmes droits que tout le monde et l'égalité ne change pas avec l'âge.

Bien que les droits de l'homme ne devraient

pas changer avec l'âge ou la dépendance, les personnes âgées sont fréquemment exclues, ont moins de choix et reçoivent des services de moindre qualité à cause de leur âge; leur accès à la formation, à l'emploi et aux soins de santé est souvent limité ; elles ne sont souvent pas considérées comme une priorité et se voient même régulièrement oubliées par les réformes politiques. Traiter les personnes différemment en raison de leur âge avancé est une forme de discrimination qui reste peu souvent dénoncée car l'âgisme tend à être généralisé, ancré dans notre société. Les droits des personnes

**« TOUS LES ÊTRES HUMAINS
NAISSENT LIBRES ET ÉGAUX
EN DIGNITÉ ET EN DROITS ».**

âgées visent à faire en sorte que les droits dont chacun bénéficie ne diminuent pas ni ne deviennent moins importants avec l'âge et que tout le monde - indépendamment de l'âge - puisse participer et contribuer à nos sociétés, ainsi qu'en bénéficier.

Pourquoi AGE travaille sur les droits des personnes âgées ?

Ces difficultés particulières, qui surgissent avec l'âge, ainsi que le manque de visibilité de ces difficultés dans les instruments relatifs aux droits de l'homme, créent des barrières au plein exercice de leurs droits par les personnes quand elles vieillissent. Ces barrières n'ont pas encore été traitées suffisamment par les dispositifs actuels du droit international.

C'est pourquoi Le Conseil de l'Europe et l'ONU ont récemment commencé à travailler sur la question des droits des personnes âgées. Le Conseil de l'Europe a adopté une recommandation en la matière tandis que l'ONU a mis en place un groupe de travail pour discuter comment renforcer la protection des droits des personnes âgées, y compris pour évaluer la nécessité de rédiger une nouvelle. De plus, l'ONU a également nommé en 2013 une Experte indépendante sur la jouissance de tous les droits de l'homme.

Notre premier principe directeur est de permettre aux personnes âgées de parler en leur propre nom. Ce n'est qu'en impliquant les personnes âgées dans la conception des lois, des politiques et des stratégies, ainsi que dans leur mise en œuvre et l'évaluation de leurs résultats, que nous pourrions développer des sociétés réellement inclusives, où les décisions sont fondées sur les expériences vécues et où les voix de tous les citoyens sont entendues. Nous avons donc décidé de prendre part aux discussions en cours en vue de représenter le point de vue des personnes âgées dans l'UE, en particulier parce que les États membres de l'UE sont représentés dans ce débat avec une seule voix, à travers le Service européen pour l'action extérieure. Ceci est d'autant plus important depuis l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne qui permet à l'UE de ratifier les conventions de l'ONU. Les personnes âgées ne devraient pas être laissées pour compte dans les dis-

cussions sur leurs droits, elles devraient pouvoir guider le processus, comme tous les autres citoyens.

Notre deuxième principe est de valoriser les personnes âgées comme une ressource. En général, mais encore plus en temps de crise, le discours sur le vieillissement et les personnes âgées se concentre sur les défis financiers et dépeint les personnes âgées comme un fardeau, comme des personnes ayant seulement besoin de soins et de protection. Ainsi, l'approche vis-à-vis des défis du vieillissement fondée sur les droits, représente une occasion de réorienter la discussion vers les droits, le vieillissement actif, de reconnaître les contributions des personnes âgées à la société et de lutter contre les stéréotypes autour du vieillissement. Une approche basée sur les droits de l'homme permet aux plus âgés de devenir acteurs de la société et d'offrir leur connaissance, savoir-faire et expérience par le biais de participation citoyenne et d'engagement public pour aider à façonner un monde meilleur pour tous.

Notre troisième principe directeur est de créer des sociétés et des environnements pour tous les âges. Reconnaître l'égalité de droits de ces personnes signifie les respecter comme membres à part entière de leur société, peu importe leur âge ou toute autre considération tel que l'état de santé par exemple. Notre engagement vise à créer une société pour tous les âges en prenant compte des droits des personnes âgées

qui sont encore souvent ignorés et parfois totalement niés, comme par exemple en termes de pauvreté chronique, violence et maltraitance, accès insuffisant à des soins appropriés de qualité, manque de respect de la dignité et de l'autonomie, manque d'opportunités d'éducation et de loisirs, peu ou pas d'accès à la justice et exclusion de la participation sociale et politique.

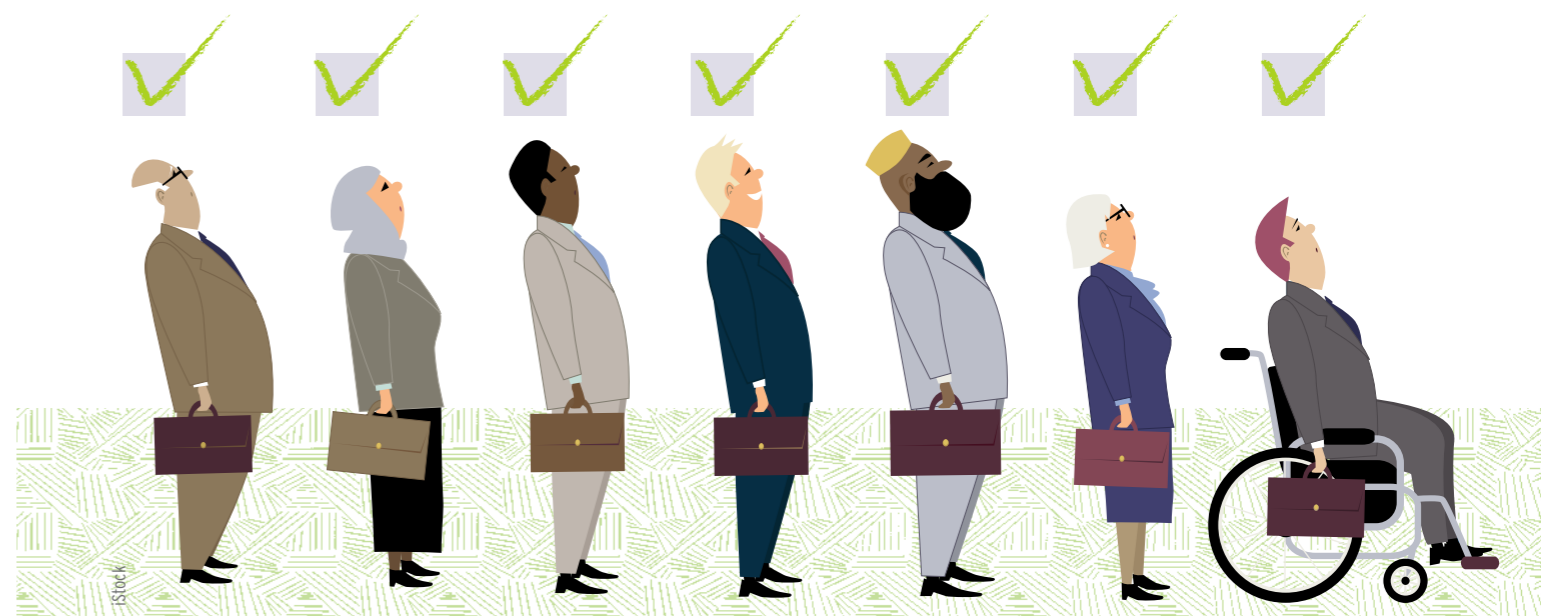
Y a-t-il un besoin pour une nouvelle convention de l'ONU sur les droits des personnes âgées ?

Bien qu'en principe, les instruments relatifs aux droits de l'homme s'appliquent de façon égale tout au long de notre vie, en réalité, en vieillissant, la population rencontre des inégalités systématiques et structurelles. En plus, les personnes âgées ne sont pas reconnues explicitement dans le droit international et seule la question de la discrimination liée à l'accès à l'emploi est abordée dans le cadre juridique européen. Cela rend les personnes âgées invisibles dans la législation et dans la pratique et ne permet pas de rendre les droits universels aussi efficaces pour les personnes âgées que pour les autres groupes. Par exemple, sur 21 353 recommandations formulées par le Conseil des droits de l'homme de l'ONU au cours du premier cycle du processus d'examen des droits de l'homme de tous les États membres des Nations Unies (connu sous le nom d'Examen Périodique Universel) seulement 31 recommandations visent les personnes « âgées » ou les personnes « vieillissantes ».

Une nouvelle Convention reconnaîtra la valeur des citoyens plus âgés comme

étant égale à celle des autres citoyens. Elle attirera l'attention du public sur les barrières structurelles et culturelles spécifiques qui empêchent les personnes âgées de jouir de leurs droits ; elle prescrira les changements que les états doivent initier afin de remplir leurs obligations au regard des instruments universels relatifs aux droits de l'homme et encouragera la mise en place de mécanismes que les personnes âgées pourront utiliser pour réclamer leurs droits. En outre, une Convention sensibilisera davantage les personnes âgées à leurs droits, les valorisera et responsabilisera en tant que titulaires des droits et, enfin, les aidera à combattre les stéréotypes liés à l'âge, qui, intériorisés, les empêchent parfois d'en signaler la violation.

AGE considère qu'une Convention des Nations unies peut fournir – aux côtés de la mise en œuvre de la loi internationale existante - de nombreuses orientations pour les États et la société civile sur comment les droits des personnes âgées devraient être protégés. Des politiques et des législations tant, régionales, nationales que locales sont nécessaires afin de pouvoir exercer un impact quantifiable sur la vie des personnes âgées au niveau local. Une Convention des Nations Unies devrait donc être complétée par des références spécifiques ainsi que des processus de surveillance renforcés en ce qui concerne la situation des personnes âgées dans le monde. <



Vers un projet de convention relative aux droits des adultes âgés...

D'emblée, il semble important de rappeler où en était, en 2012, la procédure au niveau ONU¹, quant au projet de convention internationale des droits des personnes âgées :

- en 2012, un groupe de travail ouvert sur le vieillissement de l'ONU avait comme mission d'étudier l'opportunité d'un texte contraignant internationalement sur les droits des personnes âgées,
- suite aux votes des 27 novembre 2012 (3^{ème} Commission) et 20 décembre 2012 (Assemblée générale), la mission de ce groupe de travail a été prolongée et étendue, puisque celui-ci devait étudier dorénavant la rédaction d'un tel texte,
- par contre, seuls 53 et 54 pays, selon le vote, avaient voté pour la résolution présentée par le Salvador, ce qui a permis la poursuite et l'extension de la mission du groupe de travail,
- tous les États-membres de l'Union européenne s'étaient abstenus chaque fois, ce qui n'avait pas bloqué le vote positif de la résolution.

Le projet de convention relative aux droits des adultes âgés dont nous parlerons a pour ambition de pousser les États-membres hésitants ou rétifs à l'idée d'un nouveau texte international contraignant à le signer, puis le ratifier.

En effet, ce n'est pas pour instaurer des droits spécifiques pour les personnes âgées, mais bien pour contraindre les États à faciliter l'accès aux droits fondamentaux des personnes âgées - qui pourraient être discriminées, d'une façon ou d'une autre, de fait de leur âge - afin qu'elles puissent assumer pleinement leur part de responsabilité en tant que citoyennes, pour le bon fonctionnement de la société, afin d'accroître le bien-être de chacun, quel que soit son âge.

Ce projet de convention internationale des droits des personnes âgées émane d'un groupe de travail coordonné par Jean-Michel Caudron auquel ont participé, entre septembre et décembre 2012, les ONG² et OING³ suivantes : la Commission Droits et Libertés de la FNG⁴, la FIAPA⁵, IAGG⁶, l'AFDHA⁷, INPEA⁸, ALMA France, Old Up, l'association A6 partenaire de la Fondation Charles Léopold Mayer pour le Progrès de l'Homme, les Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur, Perspective asbl⁹, la SFGG¹⁰, etc.

L'objectif de ce texte est d'alimenter les réflexions du groupe de travail ouvert sur

le vieillissement de l'ONU qui travaille sur la rédaction de cette future convention internationale.

Le texte du 29 décembre 2012 est une version « 6 » du projet-martyr de cette convention internationale, traduit en quatre langues, en français¹¹, en anglais¹², en espagnol¹³ et en italien¹⁴ (une version en arabe est en cours de préparation).

Il a été conçu sur base :

- de la Convention internationale relative aux personnes handicapées du 30 mars 2007 et de son protocole facultatif,
- de la Charte de San José sur les droits

des personnes âgées en Amérique latine et dans les Caraïbes, adoptée à la troisième Conférence régionale intergouvernementale sur le vieillissement en Amérique latine et dans les Caraïbes, San José, Costa Rica, du 8 au 11 mai 2012,

- de la Charte européenne « Des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée » de novembre 2010 (projet EUSTaCEA, avec le soutien du programme DAPHNÉ III),
- de la Charte « Pour des relations dignes avec les personnes âgées » de la société civile suisse de mai 2010,
- de la Charte universelle de la protection juridique de la FIAPA, ratifiée et votée à Rome en octobre 2011, suite à la Déclaration de Bologne de l'IAGG, d'avril 2011,
- de la Déclaration relative à la liberté de choix et avancée en âge de Malte, adoptée par la FIAPA le 24 octobre 2012,
- du réseautage, depuis août 2012, au sein de plus d'une trentaine de listes de discussions électroniques d'experts, de professionnels de terrain, d'usagers, de familles et de militants (où sont inscrits près de 5 000 internautes, de toute l'Europe francophone et au-delà), gérés par Synergie¹⁵,
- des débats citoyens, le 1^{er} septembre 2012, lors d'une « université d'été »

organisée dans la Vallée du Cailly (au nord de l'agglomération de Rouen), qui a réuni un panel d'une vingtaine de professionnels, d'élus, d'usagers et autres citoyens présents physiquement (auxquels il convient d'ajouter une vingtaine d'autres excusés, mais présents électroniquement).

Autres versions du titre (pour éviter les malentendus sur le fait qu'il y aurait des droits spécifiques pour les personnes âgées) : convention relative à l'application des droits humains aux adultes âgés, convention relative à la lutte contre les discriminations liées à l'âge, convention relative à l'inclusion des adultes âgés dans la société.

Pour Robert Moulias¹⁶, président de la Commission des droits et libertés de la FNG, l'argumentaire pour ce projet de convention est :

- les droits de l'homme ne varient pas avec l'âge,
- les barrières qui limitent l'accès aux droits et la liberté des adultes âgés doivent être levées ou supprimées :

 - 1) des limitations aux droits des adultes âgés et à leur liberté ont été apportées par diverses lois, réglementations ou traditions. Toutes ces règles sont abusives et illégales pour les nations qui ont signé les accords de Madrid 2002¹⁷,
 - 2) l'exclusion sociale reste la conséquence habituelle de la fin du parcours professionnel,
 - 3) l'avancée en âge peut s'accompagner des désavantages limitant l'accès de la personne à ses droits,

- 4) l'isolement social est une conséquence fréquente et grave de l'avancée en âge,
- 5) l'avancée en âge peut s'accompagner d'une perte de l'indépendance fonctionnelle,
- 6) l'avancée en âge peut s'accompagner d'une limitation de l'autonomie décisionnelle,
- 7) toute vie se termine par la mort,
- 8) l'ignorance des mécanismes du vieillissement des personnes et de la société est une cause majeure de réponses inappropriées aux besoins des adultes âgés.

Sa conclusion :

« Pour rendre effective l'égalité et l'identité des droits et de la liberté des adultes âgés et très âgés, plutôt que la proclamation de droits « supplémentaires » qui resteraient autant ou plus inaccessibles que leurs droits « normaux », il paraît plus efficace de proposer une convention pour effacer les obstacles qu'éprouvent les adultes âgés et très âgés pour accéder à leurs droits et à leur liberté ».

Ce projet de convention internationale a été défendu par la FIAPA, qui porte actuellement ce projet devant l'ONU :

- à l'ECOSOC¹⁸ à l'ONU de New York lors des 51^{ème} (février 2013), 52^{ème} (février 2014) et 53^{ème} (février 2015) sessions de la Commission du développement social des Nations Unies,
- par une contribution écrite à la consultation publique intersession de l'ONU sur la promotion et la protection des droits fondamentaux des personnes âgées, le 15 avril 2013,
- par une contribution écrite en réponse à l'appel à contribution pour la réunion de groupe de travail à composition ouverte sur le vieillissement, du 12 au 15 août 2013 à l'ONU de New York,
- lors d'interventions à l'occasion de la Journée internationale des personnes âgées de l'ONU à Genève,



1. Organisation des Nations-unies

2. Organisation non gouvernementale

3. Organisation internationale non gouvernementale

4. Fondation nationale de gérontologie

5. Fédération internationale des associations de personnes âgées

6. International Association of Gerontology and Geriatrics

7. Association francophone des Droits de l'homme âgé

8. International Network for the Prevention of Elder Abuse

9. Centre francophone d'ingénierie gérontologique

10. Société française de gériatrie et gérontologie

11. http://www.lamaisondelautonomie.com/wp-content/files/Convention_fiapa_version_6_Fr.pdf

12. http://www.lamaisondelautonomie.com/wp-content/files/Convention_fiapa_version_6_Anglais.pdf

13. http://www.lamaisondelautonomie.com/wp-content/files/Convention_fiapa_version_6_Espagnol.pdf

14. http://www.lamaisondelautonomie.com/wp-content/files/Convention_version_6_It.pdf

15. Réseau internet francophone des professionnels du handicap et de la gérontologie (www.lamaisondelautonomie.com)

16. http://www.lamaisondelautonomie.com/wp-content/files/Argumentaires_Robert_Moulias_franco_anglais.pdf

17. 2^{ème} Conférence mondiale du vieillissement

18. Conseil économique et social de l'ONU

les 1^{er} octobre 2013 (OMS) et 1^{er} octobre 2014 (ONU),

→ par un « *side event* » à Bruxelles (Belgique), le 24 octobre 2013, pour présenter le projet de convention internationale relative aux droits des personnes âgées devant les États-membres de l'Union Européenne (14 États-membres étaient présents ou excusés, sur 28),

→ lors d'interventions durant les 6^{ème} et 7^{ème} sessions du groupe de travail sur le vieillissement de l'ONU de Genève, les 25 et 26 novembre 2013 et 20 et 21 novembre 2014,

→ lors de sa participation active à la Commission des Droits de l'Homme de la Conférence des OING auprès du Conseil de l'Europe, qui, le 19 février 2014, a abouti à la recommandation CM/REC(2014)2 du Comité des Ministres aux États-membres du Conseil de l'Europe sur « *La promotion des droits de l'homme des personnes âgées* », etc.

En septembre 2015, les conseils scientifiques de la FIAPA et de la FIAPAM¹⁹ ont décidé de retravailler la version 6 de ce projet de convention internationale pour promouvoir internationalement ce texte devant l'ONU, en mobilisant la société civile via leurs adhérents respectifs, afin d'influer sur les pays de leurs adhérents.

Cette version « 7 » est d'autant plus nécessaire que différentes régions continentales ont avancé vers des textes internationaux pour les États-membres de leur région :

→ Recommandation CM/Rec(2014)2 du 19 février 2014 du Conseil de l'Europe (grâce à la place active de rapporteur de la Conférence des OING auprès du Conseil de l'Europe qu'occupe la FIAPA, à l'époque Alain Koskas),

→ projet de Protocole additionnel relatif aux personnes âgées de la Charte des droits de l'homme de l'Union africaine, du 24 avril 2015,

→ Convention interaméricaine sur la protection des droits de l'homme des personnes âgées, de l'Organisation des États américains, du 15 juin 2015.

Outre l'apport des 1^{ers} rapports de l'Expert indépendant sur la jouissance de tous les droits de l'homme par les personnes âgées de l'ONU, Rosa Kornfeld-Matte, il a été bien sûr tenu compte de ces trois nouveaux textes internationaux dans la version « 7 ».

Certes, il faudrait sûrement être plus explicite dans ce texte sur certaines thématiques (la formation tout le long de la vie, la participation à la vie de la cité, le contrat social entre les âges et les cultures, la nécessité d'accéder à l'internet à très haut débit, la prise en compte des personnes âgées immigrées, etc.), mais cela risquerait de complexifier un texte international qui doit rester sur des principes et éviter un « *inventaire à la Prévert* » qui risquerait de ne pas être exhaustif, de toute façon.

Aujourd'hui, le groupe de travail ouvert sur le vieillissement de l'ONU continue à travailler sur la rédaction de cette future convention internationale.

C'est la raison pour laquelle la FIAPA continue à faire la promotion de son projet de convention relative aux droits des adultes âgés, le fil rouge de ses colloques internationaux, au Cameroun en 2016, à Cuba en 2017, au Rwanda en 2018, en Chine en 2019...

Mais ce texte peut aussi servir de base de débats citoyens locaux afin de déterminer les écarts entre les droits fondamentaux et la réalité vécue par les personnes âgées et leur famille, de manière à développer des politiques publiques du vieillissement adaptées à leurs besoins. <



19. Federación Iberoamericana de Asociaciones de Personas Adultas Mayores

L'appel de la Havane

Nous, participants du Colloque International des Droits des Personnes âgées dans le Monde¹, organisé par la Fédération Internationale des Associations de Personnes âgées, à La Havane, Cuba, du 3 avril au 6 avril 2017; et conformément à l'esprit et aux engagements antérieurement adoptés par les gouvernements, tels que la Convention Interaméricaine AOS pour la protection des droits de l'homme des personnes âgées, approuvée à Washington en Juin 2015; les accords régionaux tels que le Manifeste de Douala, au Cameroun, en Octobre 2016, les accords sous-régionaux comme La Déclaration du Réseau Continental, de Guayaquil, en Août 2016; entre d'autres documents de travail et recherches de la FIAPA et de HelpAge en rapport à ce sujet,

Nous déclarons :

1- Que nous sommes conscients des limitations imposées à nos droits par différents standards opposés (le normatif vs. l'institutionnel ; le traditionnel vs. le liturgique ; l'aplicable contre le développement progressif).

2- Que pour ce motif, nous souhaitons un appui fort et nous recommandons aux gouvernements un traitement égal aux droits éducatifs et culturels comme aux droits politiques, économiques et civiques, avec application immédiate.

3- Qu'il doit être accordé une attention particulière aux droits des femmes âgées, en les encourageant et en les appuyant pleinement contre l'âgisme, le sexisme et toutes autres pratiques discriminatoires culturelles ou traditionnelles.

Nous sommes conscients que l'existence d'un droit comme un intérêt qui mérite l'imposition de devoirs envers d'autres personnes contribue à créer un contexte plus large de compréhension et de soutien qui est essentiel à la véritable exigibilité des droits.

Tous, nous lançons cet appel collectif pour le Manifeste de La Havane, en encourageant toutes les parties impliquées à le prendre au sérieux comme instrument pour comprendre et soutenir notre lutte pour la défense des droits des personnes âgées à travers le monde...

La Havane, 06 Avril 2017

1. Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Philipona ont représenté le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés à l'occasion de ce colloque.

Manifeste de la Havane

UN MANIFESTE POUR LE DROIT DES ADULTES AGÉS DE RESTER DES CITOYENS ACTIFS PARTICIPANT À L'ACTIVITÉ SOCIALE ET CULTURELLE DE LA SOCIÉTÉ ET CONSTRUISANT LEUR PROPRE VIE

I LES DROITS NE CHANGENT PAS ET NE SONT PAS LIMITÉS PAR L'AVANCÉE EN ÂGE

- Toute limitation des Droits basée sur l'âge chronologique est contraire au principe d'Égalité de la Déclaration des Droits de l'Homme. Le vieillissement de la population est une réalité qui concerne la majorité des pays, dans tous les continents. Les droits de l'homme ont un caractère universel et ne doivent être limités ni bafoués au prétexte qu'une personne, devenue âgée, voire très âgée, est considérée comme vulnérable, fragile, dépendante ou pire encore, « inutile ».
- La population âgée est diverse. Cette diversité est à respecter. Elle inclut une majorité large et croissante de personnes autonomes et indépendantes, une part de personnes fragiles et une minorité de personnes à l'autonomie (capacité de décider ou d'agir pour soi) limitée. Toutes ces différentes personnes âgées restent des citoyens adultes avec leurs Droits et leurs Devoirs de citoyens.
- Les violations des Droits fondamentaux des personnes âgées, en particulier des femmes, demeurent un problème majeur. En effet, le respect de leurs droits fondamentaux peut être limité par certaines traditions, lois, réglementations qui doivent être déclarées anti-constitutionnelles dans tous les pays adhérents à la Déclaration des Droits de l'Homme de l'ONU.

II LE REGARD NÉGATIF PORTÉ SUR LES PERSONNES ÂGÉES EST UN DES PRINCIPAUX FACTEURS DE LEUR EXCLUSION SOCIALE

Vieillesse n'est pas synonyme de déficits, maladie, vulnérabilité. Cette fausse



croyance est répandue dans les médias et auprès des décideurs politiques. Elle conduit à de nombreux processus d'exclusion - même quand ils sont conçus dans un but de protection. Le manque de ressources est un autre important facteur d'exclusion de la vie sociale pour de larges parts de la population âgée.

- Ainsi l'accès à la vie sociale doit être encouragé et facilité pour tous les adultes âgés. La vie affective aussi se poursuit avec la vieillesse.
- La fin de la vie professionnelle ne doit

pas être assimilée à une « mort sociale » mais peut devenir une source de nombreuses activités en fonction des souhaits et des compétences des personnes. Ces activités peuvent être des loisirs personnels, des engagements bénévoles ou familiaux, ou même des activités rétribuées.

- L'engagement croissant des adultes âgés eux-mêmes dans la vie sociale doit changer cette image d'exclusion.
- Les personnes âgées constituent une ressource importante pour la transmission des savoirs et compétences dans les domaines.

III LA VULNÉRABILITÉ ET LA PERTE D'AUTONOMIE DOIVENT ÊTRE COMPENSÉES

- Une majorité large et croissante des adultes âgés est autonome et indépendante. Mais une minorité peut développer des déficiences et des maladies. Cette vulnérabilité peut - à tout âge - rendre difficile l'accès et l'exercice des Droits. Des mesures doivent alors être prises pour préserver les Droits et Libertés.
- Les personnes âgées déficientes doivent bénéficier du même accès que tous aux systèmes de compensation adaptée à leurs altérations.
- L'âgisme est la plus répandue et la mieux ancrée de toutes les discriminations. Il doit être combattu par des législations anti-discrimination.

Colloque FIAPA,

« Les droits de nos aînés dans le monde » - Cuba - Avril 2017

IV LES PERSONNES ÂGÉES DOIVENT PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI LES CONCERNENT

- Les politiques publiques concernant les citoyens âgés doivent être prises en concertation avec les intéressés, même s'ils sont sous protection juridique.
- « Les personnes âgées ont le droit de participer à la totalité du processus de construction d'une société pour tous. » (Déclaration et programme de Madrid - 2002). C'est leur droit et leur devoir.

V L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS ET PRIVÉS DOIT ÊTRE DISPONIBLE À TOUS ET À TOUT ÂGE

- La vieillesse peut s'accompagner de difficultés à marcher, conduire, voir ou entendre, voire à sortir de son domicile. Développer l'accès facile à tous les services est un besoin vital pour ceux de tous âges qui sont confrontés à ces difficultés. Cependant chez les adultes très âgés, l'exclusion de la vie sociale reste un important facteur de confinement au domicile.
- Aucun service officiel ne devrait être accessible uniquement par Internet. Documents officiels et notices pour utilisateurs doivent être rédigés de façon compréhensible pour tous les citoyens.
- Les gouvernements et la société en général doivent veiller à ne pas créer de nouvelles barrières et exclusions, telle la « fracture technologique » liée à la « technopénie ».

VI PAUVRETÉ ET PRÉCARITÉ DOIVENT ÊTRE ÉVITÉES EN PARTICULIER CHEZ LES FEMMES

- La retraite conduit une part de la population âgée à la pauvreté, ou à la précarité, notamment chez les femmes. Dans certains pays, la majorité des femmes âgées ne disposent d'aucune ressource propre et sont dépendantes de leurs descendants, ou même de parents non consanguins.
- Une attention particulière doit être portée aux femmes à cet égard.

VII L'ACCÈS À DES SOINS ET UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉS DOIVENT ÊTRE GARANTIS AUX PERSONNES ÂGÉES EN SITUATION DE FRAGILITÉ Y COMPRIS TEMPORAIRE

- La Gériatrie et la Gérontologie sont des branches récentes et complexes. Des soins et aides inadéquats en ces domaines peuvent aboutir à des résultats dramatiques : dépendance, régression, incapacités, dépressions, grabatisation... C'est un Droit d'être traité et accompagné par des services ayant expérience et compétence dans tous les aspects du care.

VIII L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET À LA CULTURE EST UN DROIT À TOUT ÂGE

- Le niveau d'éducation primaire est un facteur démontré de « bien-vieillir » et de longévité. Accéder à l'éducation continue et à l'apprentissage tout au long de sa vie, vieillesse incluse, est un autre facteur du « bien-vieillir ». C'est aussi un Droit.
- Les différences culturelles entre générations sont souvent plus importantes que les différences culturelles liées à l'origine ethnique ou sociale. L'accès aux cultures présentes et passées est à préserver ; l'accès à des patrimoines nouveaux est recommandé et fondamental.

IX L'ACCÈS À LA JUSTICE EST UN BESOIN À TOUT ÂGE

- La Justice est souvent onéreuse, complexe, longue. Elle est donc d'accès difficile aux citoyens âgés. L'accès aux Droits signifie l'accès à la Justice, chaque fois que nécessaire.



X ABUS, NÉGLIGENCE ET MALTRAITANCE PEUVENT ÊTRE ÉVITÉES

- La faiblesse physique et surtout mentale, l'isolement, la solitude accroissent fortement les risques d'abus envers les aînés. Le besoin d'aide humaine dans les activités de la vie quotidienne et le soin expose à des risques de maltraitance (négligences, soins inappropriés, perte de respect). Les personnes âgées vulnérables doivent être protégées de tout abus de faiblesse ; leurs aidants doivent faire l'objet de toute l'attention nécessaire.
- Cette protection doit garantir le respect de leur volonté, de leurs souhaits, et de leur liberté. La recherche d'un véritable projet de vie et d'avenir, la quête du bonheur doivent être privilégiées. Des équipes entraînées et compétentes, suffisantes en nombre et en qualifications, et sensibilisées aux besoins des personnes prises en soin, peuvent éviter maltraitances et comportements dévalorisants.

XI LA RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR LA VIEILLESSE DOIT DEVENIR UNE PRIORITÉ

- « Le bien vieillir » est une avancée merveilleuse pour toutes les populations grâce aux progrès sur l'éducation, le social, la santé. Les mécanismes du vieillissement, à la fois délétères et adaptatifs, ne sont pas encore bien connus.
- Seules des recherches d'ensemble, fortement interdisciplinaires avec la participation des aînés au niveau même de la formulation des hypothèses, des protocoles, des procédures et des évaluations, des attentes et des besoins peuvent amener à de futures avancées. Ces observations et recherches permettront de mieux comprendre les mécanismes complexes et les risques socio-sanitaires et sociétaux relatifs au vieillissement ; elles doivent nécessairement prendre en compte les attentes et les besoins singuliers, les projets de vie susceptibles de stimuler l'envie de vivre afin de prévenir tout effet négatif de l'avancée en âge. Le bien vieillir et le bien vieillir longtemps, voire tout au long de la vie doit être le but recherché par nos sociétés. <



LA DÉMARCHE VADA :

Transformer l'image du vieillissement

La démarche Villes Amies des Aînés vise à développer un nouvel état d'esprit qui doit permettre à chaque habitant, quel que soit son âge, de se sentir pleinement intégré à son territoire de vie et acteur des décisions prises par les pouvoirs publics locaux.

Le sentiment d'appartenance permet de se construire, de s'identifier, d'exister au sein de la société. Pour développer ce sentiment d'appartenance chez les aînés, il est nécessaire de rappeler que chacun a un rôle et une place dans la ville. Cela permet en partie d'encourager les plus âgés à agir comme principaux acteurs de leur vie et de les intégrer pleinement aux décisions prises dans le cadre de la démarche VADA. Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés accompagne les principaux décideurs locaux afin de les former à intégrer la parole des habitants et leur expertise d'usage dans les projets mis en place sur le territoire.

Or, avoir un regard positif sur l'âge est essentiel. Cela passe par des dispositifs au sein desquels les aînés se sentent les bienvenus, sans pour autant qu'ils ne soient étiquetés « âgés ». Aujourd'hui, il est fondamental de créer des territoires bienveillants et ouverts dans lesquels l'isolement est une exception.

Actuellement, la vie à la retraite peut durer plusieurs décennies. Il est donc nécessaire de tenir compte de l'hétérogénéité des personnes concernées (seniors actifs, retraités loisirs, âgés en perte d'autonomie, etc.) tout en prenant en compte le fait que l'âge chronologique n'est qu'un indicateur (rarement suffisant).

Le RFVAA, en cohérence avec les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (Rapport sur le vieillissement et la santé, 2015), œuvre à lutter contre l'âgisme en démontrant que le vieillissement de la population ne doit pas être



Angélique Philipona,
Chargée de développement du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés,
Doctorante en sociologie, Centre Georges Chevrier, Université de Bourgogne - Franche-Comté
Pierre-Olivier Lefebvre,
Délégué Général du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés



Jérôme Pellissier,
Écrivain, chercheur, vice-président de l'Observatoire de l'âgisme

considéré comme « un problème à régler » mais plutôt comme une chance et un défi à relever.

L'âgisme est le terme qui désigne toute forme de discrimination liée à l'âge chronologique ou à l'âge présumé d'une personne. L'un des stéréotypes liés à la vieillesse consiste à dire qu'il s'agit d'une période de la vie trop tardive pour adopter un mode de vie actif, qu'à un âge avancé il est préférable de se reposer, de se « retirer » et de laisser la place aux plus jeunes.

Le changement des mentalités et la lutte contre les discriminations liées à l'âge apparaissent essentiels pour réussir l'intégration de toutes les générations dans nos sociétés et donc le « vivre ensemble ». Aujourd'hui, les âgés continuent à jouer un rôle crucial dans la société, dans les

associations ou encore dans les familles. Les aînés qui participent à la vie en société ou qui retrouvent des possibilités de participation maintiennent leur utilité sociale et donc leur sentiment d'utilité, développent leurs aptitudes, évitent l'isolement et acquièrent une meilleure estime d'eux-mêmes.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Il existe un écart réel entre la perception individuelle et collective de la vieillesse et du vieillissement. Par exemple, il n'est pas rare d'entendre quelqu'un dire d'une personne âgée de son entourage « Ah non, lui ce n'est pas pareil, il n'est pas vieux ! ». Dans l'inconscient collectif, l'image de la personne âgée est celle d'une personne malade et rencontrant des difficultés pour se déplacer ou effectuer les gestes de la vie quotidienne. Les termes de « vieux », d'« âgés », d'« aînés » renvoient à quelque chose de négatif en lien avec la déchéance et le déclin. Lutter contre l'âgisme c'est aussi réaliser un travail éducatif pour rappeler que l'âge chronologique n'est pas synonyme de dépérissement.

Pourtant, rares sont ceux qui se reconnaissent comme étant « vieux » car la représentation sociale induit une forme d'incapacité. Il est donc nécessaire, pour lutter contre l'âgisme, de trouver des solutions novatrices et de considérer les personnes âgées comme des citoyens à part entière de la société. Aujourd'hui, tous les habitants doivent se sentir accueillis avec leur âge et non pas à cause de leur âge dans leur territoire de vie. <



Qu'est-ce que l'âgisme ?

DÉFINITION

Le terme est peu familier, mais son étymologie se devine. Il a été formé sur le principe des mots « sexisme » ou « racisme », pour définir toute forme de mépris, de discrimination basés sur l'âge. En précisant bien : l'âgisme ne concerne donc pas un âge plutôt qu'un autre. Jeunes comme vieux peuvent en être victimes.

PROCESSUS

L'âgisme ne partage pas que des affinités lexicales avec le racisme. Il existe en effet de nombreux points communs dans les processus à l'œuvre. Citons les principaux :

→ **La différenciation** : processus par lequel on focalise le regard, l'attention, sur une seule caractéristique (ici l'âge).

→ **La réduction** de l'individu à cette caractéristique. Il n'est plus une personne complexe, multiple... mais « un jeune », « une personne âgée », « un quadra »... (On remarquera au passage qu'il en est de la personne âgée comme de la personne de couleur : sous-entendu implicite que les autres n'ont pas d'âge ou pas de couleur !).

→ **L'uniformisation** : après avoir réduit l'individu, on le fait disparaître dans la masse de ses semblables. Et voilà « les jeunes », « les vieux ». Création d'une catégorie dont le seul point commun est l'âge mais à laquelle on va prêter, nous y reviendrons longuement, beaucoup d'autres caractéristiques communes (« Les jeunes sont... » ; « Les vieux sont... »). Soulignons que le singulier peut également uniformiser (on pense ici aux discours commençant par « La personne âgée est... », en général guère plus pertinents que ceux débutant par « La femme... » ou « L'asiatique... »).

→ Processus suivant : **la stigmatisation**. En général, le point sur lequel on se focalise est considéré comme une tare,



Jérôme Pellissier,
Écrivain, chercheur, vice-président de l'Observatoire de l'âgisme

un problème, un défaut, etc. (Cela dit, les stéréotypes peuvent aussi être positifs : l'affirmation que « Les personnes âgées sont sages » est plus rare mais aussi inexacte que celle « Les personnes âgées sont gâteuses. ») Une fois ainsi réduits et uniformisés en fonction de leur âge, les individus vont alors être l'objet d'une part de stéréotypes, d'autre part de discriminations.

STÉRÉOTYPES

Avant d'en voir quelques-uns des plus courants, un mot sur trois processus frappants.

Les stéréotypes ne font voir de la réalité que les aspects qui les confortent. Typiquement : durant un trajet, je roule vite et double dix voitures. Dans neuf de ces

« voitures lentes », des conducteurs d'âge moyen. Je n'y prête pas attention. Dans l'une, un vieux conducteur. Quasi automatiquement, la pensée va s'allumer : « Les vieux au volant... - lenteur - danger - etc. ».

Les stéréotypes nourrissent les attitudes et discriminations qui vont conforter les stéréotypes. Ainsi, pour prendre un exemple bien réel dans de très nombreuses entreprises, c'est bien parce qu'on pense (stéréotype) qu'un quinquagénaire est moins mentalement apte à intégrer de nouvelles connaissances qu'on va moins l'envoyer en formation continue (discrimination). Moins formés que des plus jeunes, les quinquagés auront bientôt en effet des connaissances moins à jour, ce qui viendra donc conforter le stéréotype.



l'un de ses enfants, très bienveillant, a pu, sans en avoir conscience, renforcer en ne cessant de débiter et installer ses appareils à sa place).

Avant de conclure sur cet aspect, soulignons une dimension essentielle et particulièrement sournoise : quand le stéréotype conduit surtout à invisibiliser des personnes ou un domaine. C'est ainsi qu'il y a quelques années, des chercheurs notamment pris par le stéréotype « *les vieux n'ont pas de sexualité* » ont pu réaliser la dernière grande enquête sur la sexualité des Françaises et Français¹ en l'arrêtant à 70 ans.

PANORAMA DE QUELQUES STÉRÉOTYPES ÂGISTES

Nous pourrions passer des pages entières à répertorier les stéréotypes âgistes que produisent nos médias. Les manières incessantes dont ils uniformisent et caricaturent les « *seniors* » en les dépeignant comme des images de publicité pour croisières de luxe et les « *personnes âgées* » en évoquant systématiquement à leur sujet les questions de « *maladie d'Alzheimer* » ou de « *dépendance* ». Mais ce type de caricatures se retrouvent sur tant d'autres sujets que cela nous parle peut-être davantage d'un problème de média que d'un problème d'âgisme...

Faute de pouvoir exhaustivement parcourir le champ des stéréotypes âgistes, nous proposerons ici un simple panorama de quelques-uns des plus flagrants, en distinguant trois catégories de stéréotypes qui diffèrent par leur nature ou par le procédé à l'œuvre.

La « marée grise »

Les premiers stéréotypes traduisent seulement une vision négative ou alarmiste de réalités en elles-mêmes neutres. C'est tout particulièrement le cas concernant les changements démographiques (le « *vieillesse de la population* »).

Ce que nous observons actuellement et pouvons projeter pour demain nous montre un fait essentiel : pour la première fois dans l'histoire de l'humanité, nous allons vivre avec des personnes de quatre et cinq générations en vie au même moment. La famille du XVIII^e siècle, où l'on était très souvent orphelin à 20 ans et où la grand-parentalité était exceptionnelle, est radicalement différente de la famille du XXI^e siècle où il y a souvent, en même temps en vie, des enfants petits, de jeunes adultes, des adultes d'âge moyen, des adultes âgés, des adultes très âgés (et toujours, soit dit en passant, moins de personnes « *très âgées* » que de personnes de chacun des autres âges). Posons-nous sincèrement la question : en quoi un tel phénomène serait-il négatif ?² En quoi une famille où coexistent cinq générations est-elle moins souhaitable qu'une famille où il n'y a que deux, voire trois ?

Autre vision du phénomène : un pays comme la France, vers 2050 (moment où, en lien avec le Baby boom, il y aura le plus de personnes âgées), aura une popu-

lation répartie en trois grands tiers : environ autant de 0-35 ans que de 35-70 ans que de 70-1xx ans. Quant aux personnes âgées, c'est-à-dire les personnes de plus de 85 ans, elles représenteront entre 5 et 10 % de la population.

En quoi ces trois tiers témoignent-ils d'une catastrophe démographique ? En quoi ces 5 à 10 % de « *personnes âgées* » seraient-ils plus envahissants, menaçants, dangereux, que les 5 à 10% de personnes âgées qui vivaient en France au début du XX^e siècle (ces « *personnes âgées* » de 1900 étaient alors des personnes ayant plus de 65 ans - l'âge où l'on entre dans la vieillesse a en effet reculé de presque vingt ans en un siècle) ?

En rien. Pourtant, cette réalité démographique est quasi systématiquement décrite sous une forme négative, voire catastrophiste. Il suffit de lire la plupart de nos journaux pour trouver des expressions telles que « *marée grise* », « *tsunami démographique* », « *armageddon gériatrique* », etc. Une vision où domine le sentiment que nos pays sont ou vont être véritablement « *envahis* » par les « *vieilles personnes* ». « *La France de 2040 ressemblera à un hospice* », « *les pays occidentaux seront des pays de vieillards* », « *il faut lutter contre le fléau du vieillissement de la population* »³, etc. : tel est le credo que plaquent sur la réalité de nombreux responsables politiques, journalistes, essayistes ! Un tel décalage entre la réalité et la manière dont elle est ainsi dépeinte est significatif : il révèle la phobie de la vieillesse et la peur des vieux à l'œuvre dans nos sociétés âgistes.

De la démographie à la « psycho-politique » !

Une grande partie des démographes, essayistes, responsables politiques, etc., français partageaient au milieu du XX^e siècle les convictions du célèbre et influent démographe Alfred Sauvy, abondamment cité dans tous les manuels scolaires des années 1940-1990 : « *Comment veut-on qu'un peuple [...] vieillissant puisse non seulement maintenir son expansion, mais s'adapter à la marche du monde ? Comment peut-il vouloir et réaliser le progrès ? Comment peut-il simplement persister dans son être ? Un organisme qui vieillit, c'est*



*un organisme qui se laisse envahir par des cellules inutiles*⁴. »

Ces convictions, importantes pour l'analyse de l'âgisme parce qu'affirmant sans réflexions ni preuves d'aucune sorte une équivalence entre l'âge d'une population et ses soi-disant « *caractéristiques psychiques* », n'ont jamais totalement disparu du paysage français. On les retrouve des années 1940 jusqu'aux années 2010, à intervalles réguliers. Quelques exemples : En 1962 dans l'introduction du rapport Laroque : « *Le vieillissement de la population entraîne des conséquences dans tous les domaines de la vie nationale. Progressivement, mais d'une manière inéluctable, il grève les conditions d'existence de la population française. [...] Enfin, politiquement et psychologiquement, le vieillissement se traduit par le conservatisme, l'attachement aux habitudes, le défaut de mobilité, et l'inadaptation à l'évolution du monde actuel*⁵. »

En 1988 dans un rapport du Conseil économique et social : le vieillissement de la population entraîne « *une moins bonne adaptation aux conditions de production et de travail qui changent rapidement* » et une « *moindre assimilation du progrès technique* »⁶.

En 2009, parfaitement synthétisé par Jean de Kervasdoué, professeur titulaire de la chaire d'Économie et gestion des services de Santé au Conservatoire National des Arts et Métiers. Pointant du doigt le lent travail de sape, d'érosion économique dû à la « *marée grise* », il conclut : « *Si l'on en juge par ses prio-*

rités sonnantes et trébuchantes, et non sur les discours de ses dirigeants, la France est devenue un pays d'hypochondriaques vieillissants. » Un pays dominé par une « *génération vieillissante qui confisque à son profit le pouvoir et choisit de se soigner, dans tous les sens du terme, au détriment de l'intérêt de la nation...* » !

On constate quasi systématiquement, dans ces credo âgistes, le même mélange - jamais prouvé évidemment - entre vieillissement du corps (déclin), vieillissement de l'esprit (déclin également)... À ces équivalences traditionnelles vont, comme le montre la dernière citation, s'ajouter désormais une nouvelle dimension : les retraités, les vieux, vont être tenus responsables des malheurs des jeunes et du pays.



1. Enquête menée par l'INSERM et l'INED en 2007.

2. En réalité, il n'est négatif qu'au sein d'une vision, idéologique, purement utilitariste et économiciste des phénomènes démographiques, où tous ceux qui ne sont pas des « *adultes d'âge moyen productifs et rentables* » sont accusés de peser sur les autres...

3. Toutes ces expressions sont des citations.

4. Alfred Sauvy & Robert Debré, Des Français pour la France, le problème de la population. Gallimard, 1946.

5. Pierre Laroque (éd.), Politique de la vieillesse. 1962. Précisions que l'introduction du rapport Laroque, très différente du rapport lui-même, fut écrite par... Alfred Sauvy.

6. Conseil économique et social, La situation démographique de la France et ses implications économiques et sociales : bilan et perspective. Paris : Journal Officiel, 10 août 1988.

« **Tous les seniors sont riches, réactionnaires et égoïstes** »

Jusqu'à présent, le discours âgiste se contentait de présenter une réalité neutre (voire positive) comme un problème. Il peut aller plus loin : travestir et déformer la réalité même pour justifier le mépris visant les aîné-e-s.

C'est le cas par exemple dans les très fréquents discours présentant systématiquement les « seniors » comme s'ils étaient tous oisifs et aisés.

Un seul exemple : « *Les baby-boomers et les seniors [...] perçoivent des retraites qui ne sont pas toujours négligeables [...]. Ils ont accumulé plus d'argent qu'ils ne pourront jamais en dépenser jusqu'à la fin de leurs jours [et ils] disposent d'un excédent considérable.* »

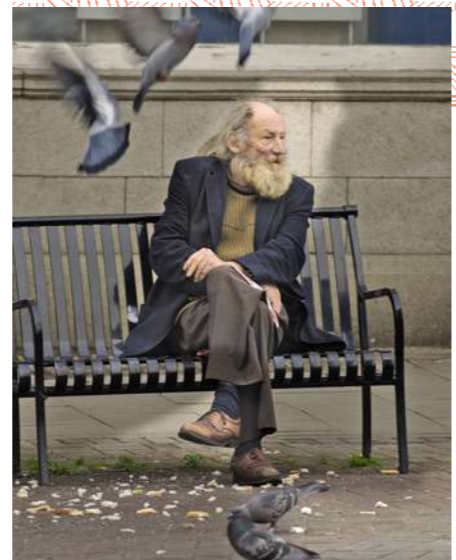
Cette croyance, ici exprimée par François de Witt, ex-rédacteur en chef de L'Expansion et de Challenges, chroniqueur économique sur France-Info, est symptomatique de celle de la majorité des médias français.

Conséquence : actuellement, dans la plupart des pays occidentaux, de nombreuses personnes sont persuadées que la majorité des « personnes âgées » sont riches et que les retraités reçoivent plus d'argent que les salariés ! Les « personnes âgées » pauvres, les très nombreux retraités qui ont des difficultés économiques, etc., soudain n'existent plus. Polo rose,

sourire ultra-blanc, montre en or, club de golf à la main et paquebot de luxe en arrière plan... : le senior caricatural des images de la publicité finit par être perçu comme une réalité !

Il ne faut donc jamais oublier, dès que l'occasion nous en est offerte, de rappeler quelques chiffres : ceux du nombre de personnes âgées pauvres, ceux de la retraite moyenne (notamment celle des femmes), mais aussi ceux qui montrent que derrière les moyennes, se cache une terrible réalité : par exemple que plus de 50 % des femmes perçoivent une retraite inférieure à 1000 euros. Et rappeler aussi que le fameux patrimoine, dont on dit qu'il est l'apanage « des retraités », est à 80% détenu par moins de 20% d'entre eux ! L'insistance de nombreux médias sur l'oisiveté des seniors, sur les loisirs des seniors, etc., produit également des croyances dangereuses qui font oublier que les retraités sont les principaux acteurs des aides et entraides au sein des familles, militants et bénévoles au sein des associations, et qu'ils tissent quotidiennement le tissu social de nos pays.

Ces stéréotypes sociaux (seniors oisifs et aisés) s'appuient et renforcent également les stéréotypes psychologiques. C'est ainsi que quelques caractéristiques - dont on observe pourtant quotidiennement qu'elles peuvent être le fait de gens de tous âges (« *Le temps ne fait rien à l'affaire* », comme l'écrivait Molière et le chantait Brassens) -, sont présentés comme des attributs quasi ontologiques des vieilles personnes : citons parmi les



iStock

plus courantes le fait d'être politiquement conservateur⁸, d'être économiquement avide, d'être affectivement égoïste. Qu'il y ait des militants de tous les âges dans tous les partis politiques, que l'avidité économique se constate aussi chez de très nombreux adultes jeunes, qu'il y ait autant de personnes égoïstes dans les universités ou les stades que dans les maisons de retraite, toute cette réalité que le simple bon sens de l'observation suffit à constater, disparaît sous ces caricatures âgistes.

Le tout culmine lorsque sont attribuées à toutes les personnes de plus de X ans des caractéristiques qui sont en réalité des symptômes de certaines maladies (maladie d'Alzheimer et apparentées). Et voici alors tous les très vieux forcément « *séniles* », « *désorientés* », « *sans*



mémoire », etc. Révélateur : cet exemple que l'on trouve, dans un dictionnaire de langue française fort utilisé sur ordinateur⁹, pour illustrer l'usage du mot « *divaguer* » (définition : « *s'égarer dans ses propos, tenir des propos déraisonnables, incohérents* ») : « *Mon père se fait vieux et commence à divaguer.* »

« **QUI VEUT NOYER SON CHIEN L'ACCUSE DE SON ÂGE** »

À force de présenter les « seniors » ou les vieux comme à la fois oisifs et aisés, égoïstes et passifs, malades et coûteux, on en vient vite à les accuser d'être socialement et économiquement irresponsables dans un premier temps... puis dans un second temps d'être responsables des différentes difficultés socio-économiques de nos pays. Retraités, personnes âgées malades, sont ainsi de plus en plus souvent présentés comme des « *charges* », des « *fardeaux* », des « *poids économiques* » ! Là encore dans le déni complet de la réalité (les dépenses de retraite et de santé, comme les dépenses d'éducation et de culture, sont des dépenses de civilisation qui rapportent infiniment plus à une société humaine qu'elles ne lui coûtent matériellement), ces stéréotypes sont dangereux : ils font des aîné-e-s les boucs émissaires de problèmes qui sont des problèmes politiques, économiques, idéologiques... et non des problèmes dus à une catégorie de la population, que cette catégorie soit fondée sur l'âge, le genre ou l'origine...

Comme tous les boucs émissaires, les personnes âgées peuvent être accusées de tout... et de son contraire. Sont-ils malades et ne peuvent-ils payer leurs soins : ils sont une charge pour les autres et pèsent sur

l'économie. Sont-ils en bonne santé et en profitent-ils : comment osent-ils s'amuser tandis que les jeunes rament ? Les seniors travaillent : ils piquent la place des jeunes. Ils ne travaillent pas ? On leur reproche le coût de leur inactivité. Ils prennent soin d'eux ? Quels égoïstes ! Ils prennent soin des autres : là, c'est encore la seule activité dans laquelle on les tolère, s'ils ne demandent rien, ne coûtent rien, ne se montrent pas trop mais prennent soin des malades, des handicapés, des petits enfants, sont toujours là comme grands-parents et comme « *aidants* », etc. Mais doivent veiller, ne l'oublions pas, à ne surtout pas faire leurs courses ou partir en vacances en même temps que les adultes-jeunes-rapides-actifs-importants-et-surmenés qu'ils risquent alors de déranger !

DISCRIMINATIONS

Les stéréotypes et le mépris conduisent en effet, au quotidien, à ces situations, au sujet desquelles nous recevons à l'Observatoire de l'âgisme de nombreux témoignages, où des personnes âgées se font critiquer, voire insulter, parce qu'elles « *osent* » prendre le bus à une heure de pointe, partir en vacances pendant les vacances scolaires, conduire prudemment, faire ses courses plus lentement qu'un jeune pressé, etc. On sait que cet âgisme quotidien se double d'autres formes de discriminations - dans le domaine de l'emploi (où l'âge est un fort facteur de licenciement ou de refus d'embauche) comme dans celui des biens et services (refus de locations d'appartements ou de voitures ; refus de prêts à la consommation ; etc.) - contre lesquelles les responsables politiques ne font rien. Mais faut-il

s'en étonner dans un pays où la plus forte discrimination âgiste est officielle : celle qui conduit, à handicap et besoin d'aide équivalents, une personne handicapée de plus de 60 ans à être moins aidée qu'une personne handicapée de moins de 60 ans. Si une telle différence de traitement était basée sur le genre (les femmes moins aidées que les hommes), la religion (les protestants moins aidés que les catholiques), la couleur de peau, etc., le scandale serait immédiat. Là, ce sont juste les vieux qui sont sous-traités par rapport aux plus jeunes. Dans une indifférence presque générale qui suffit malheureusement pour démontrer que l'âgisme est bien, dans notre époque, la forme de racisme la plus banalisée. <

Du même auteur :

La guerre des âges (Armand Colin, 2007),
Le temps ne fait rien à l'affaire (L'Aube, 2012).



iStock

7. François de Witt, Appauvrissez-vous. François Bourin Editeur, 2004.

8. Malgré toutes les études, de nombreuses personnes continuent par exemple d'associer le vote d'extrême-droite avec les personnes âgées, alors que c'est la catégorie d'âge de la population qui vote le moins pour l'extrême-droite. De même il suffit, comme en 2012, que 59% des plus de 60 ans votent au 2nd tour pour le candidat de droite pour que les discours parlent quasiment tous des « personnes âgées qui votent à droite », mettant donc 41% de ces plus de 60 ans dans les poubelles du raisonnement !

9. Dictionnaire Antidote produit par la marque Druide informatique.



iStock

Image de la vieillesse dans les médias¹

Depuis les années 80, le corps s'impose comme un lieu d'identification, un territoire à explorer, un lieu privilégié du bien-être ou du bien paraître. Le corps est celui par lequel on vous juge.

Dans les années 90, « le culte de la performance »² révèle un glissement du bien-être au « mieux-être ». Dans ce contexte, il devient très pénalisant de vieillir, la crainte de la dépendance s'accroît, celle-ci représentant la perte d'« autocontrôle » de soi³. Comment et pourquoi les médias s'emparent-ils de ce phénomène ? Dans cette étude il s'agit d'éclairer les mécanismes de diffusion des stéréotypes de la vieillesse, en analysant les discours et/ou les images qui les portent.

Si l'inquiétude est un motif à l'action, les médecins, les biologistes, les journalistes, représentent des experts en qui chaque individu peut avoir confiance. La dépendance désigne un futur qu'il s'agit d'empêcher d'advenir. Dans ce contexte, chaque individu fait un pari sur l'avenir pour garder la maîtrise de soi, de son corps. Dans les émissions télévisées, nous avons regroupé les thèmes portant sur la dépendance (et en particulier la maladie d'Alzheimer), la peur de vieillir, puis ceux portant sur le refus de vieillir et/ou le bonheur d'être âgé. Si le savoir biomédical peut faire peur, comme dans le cas des manipulations génétiques par exemple, en même temps, il peut faire rêver, comme dans le cas des recherches biologiques actuelles sur le vieillissement en créant le mythe de « l'immortalité »⁴, du moins un recul très important de la mort.



Raymonde Feillet,
Socio-anthropologue

REFUS DE VIEILLIR ET DÉPENDANCE DANS LES ÉMISSIONS TÉLÉVISÉES

Cette étude se focalise sur les rubriques santé vs maladie, beauté, bien-être et/ou performance. De la fin des années 80 (1988, 1989) jusqu'aux années 2000 (2008), les émissions d'information (à caractère scientifique) sur la vieillesse alternent avec les émissions du « tout venant » où il est question d'une part de la dépendance où dominent les explications sur la maladie d'Alzheimer et d'autre part, des personnes de 60 ans en pleine santé. Ces émissions sur la vieillesse témoignent des deux visions décrites antérieurement avec des images et des discours qui diffusent soit de l'inquiétude, soit de l'optimisme.

1. VIEILLESSE ET DÉPENDANCE

Le programme politique de lutte contre la dépendance (1984 - 1989) a pour objectif de réduire les coûts générés par la vieillesse. Dans les médias et en particulier dans les émissions télévisées, la maladie d'Alzheimer représente une maladie qui dépasse toutes les autres dans le rapport à la dépendance.

Le thème sur la vieillesse et la dépendance véhiculé des images tragiques sur des malades d'Alzheimer, sous-tendus par des discours d'experts scientifiques⁵, « la même détérioration peut se passer chez chacun d'entre nous », « c'est une maladie qu'on peut traiter par une molécule : la lacrine... » La vieillesse est « biologisée » et renvoie à un dis-

cours universalisant avec en même temps une possibilité de traitement si la maladie est repérée suffisamment tôt. Des tests sont proposés durant l'émission, à chacun de prendre ses responsabilités. Au cours des années 90, les causes de la maladie donnent lieu à plusieurs pistes de recherche sur les chromosomes, les gènes, l'environnement... D'une maladie familiale (due à un gène ou au chromosome 21), on passe à une maladie « sporadique », aléatoire. En outre, des contradictions apparaissent sur le rôle du facteur culturel. Si en 1988, le niveau culturel la retarde, en 1991, le niveau d'éducation n'a aucun effet sur son apparition et en 1996, à nouveau, le niveau culturel est une variable clé pour repousser la maladie. Cependant, des informations statistiques renforcent l'idée que chaque individu risque de développer cette maladie : on parle de l'étendue du fléau (aux E.U.), 3 millions d'Américains seraient touchés par la maladie d'Alzheimer. On évoque les « victimes », pour renforcer l'image du danger, « une personne sur cinq connaît quelqu'un qui fait Alzheimer ». Ces chaînes sont principalement des chaînes publiques (sur 6 émissions, une seule est diffusée sur TF1⁶). La dépendance est exclusivement liée à la dégradation intellectuelle. En outre, le discours essentiellement médical laisse entendre que la responsabilité individuelle est engagée.

Dans ces émissions télévisées sur la dépendance, les chercheurs sont des experts de haut

niveau, dans les domaines de la gériatrie, de la neurologie, de la biologie cellulaire, alimentaire (chercheurs de l'INRA), des experts (privés et publics) spécialisés dans la fabrication de molécules (notamment les compléments alimentaires). Ils présentent leurs recherches en cours, comme pour affirmer la légitimité de leur discours. Seule l'émission de 1988⁷ convoque des chercheurs en sciences humaines et sociales, le directeur de l'INED (G. Calot) pour alerter sur les « dangers » de l'augmentation du nombre des personnes âgées dans nos sociétés, à laquelle s'oppose AM. Guille-mard (sociologue) donnant des chiffres qui divergent sur le taux de personnes âgées dépendantes, « seulement 15 % des plus de 85 ans sont dépendantes ».

2. SANTÉ, ESTHÉTIQUE, REFUS DE VIEILLIR

Dès le début des années 90, la beauté fait l'objet des émissions télévisées sur le vieillissement⁸. Les émissions oscillent entre les bienfaits de la chirurgie esthétique et les risques et inquiétudes quand elle est pratiquée par le « tout venant ». Des titres sous forme d'injonction apparaissent comme « rester jeune à tout prix ». Les discours portés par les chirurgiens, les profanes et par les images véhiculent l'idée qu'il n'y a pas de fatalité, chaque individu est responsable de son vieillissement et peut utiliser des stratégies multiples pour rester jeune et beau⁹. L'accent est mis aussi sur la performance physique (sportive et sexuelle) grâce à la prise de médicaments interdits par exemple aux sportifs (hormone de croissance, mélatonine, DHEA)¹⁰. On associe explicitement science et beauté. Les experts scientifiques, biologistes, plasticien, biophysiciens et chimistes chez l'Oréal, tentent de « fabriquer du beau » en se focalisant sur l'effacement des rides : « leur donner ce qu'ils ont envie d'être, ils



fonctionnent mieux, ils sont plus efficaces ». La beauté est associée à la performance et à l'emploi¹¹. Parmi ces discours incitatifs sur le refus de vieillir, un psychiatre propose « d'apprendre à vieillir », pour que chaque personne se sente concernée y compris celles non engagées dans la course contre le temps. Dans les années 2000, 7 émissions portent sur l'esthétique¹².

CONCLUSION

À travers les médias, la vieillesse apparaît comme un risque majeur, principalement au plan biologique. Sa prévention reste de la responsabilité individuelle. L'individu et son entourage ont le devoir de s'informer notamment sur les progrès scientifiques et sur les centres de dépistage, non pas pour faire reculer le danger, mais pour tenter de garder confiance dans la maîtrise de son propre vieillissement. La vieillesse devient une maladie et la dépendance un problème qui apparaît comme l'étape ultime de la vulnérabilité. Les discours des experts en médecine et en biologie se présentent comme légitimes en diffusant les dernières connaissances, comme si à court terme, toute la population pouvait espérer vieillir jeune. Si les images et les discours apparaissent parfois inquiétants, les conseils à portée de tous en représentent le contrepoids.

Nous avons évoqué l'incitation à utiliser des « produits dopants » dans la lutte contre

le vieillissement. Cependant, la recherche de recul des limites du vieillissement diffère de la recherche de performance du sportif de haut niveau. Ici, l'enjeu n'est pas de devenir champion du monde, avec la valorisation sociale qui s'ensuit, il s'agit de faire un pari sur l'avenir : celui de vivre debout jusqu'à la mort. La science nourrit nos fantasmes corporelles en construisant des « anatomies fantastiques »¹³ pour faire oublier l'ambivalence du corps : si le corps est avide de jouissance, de plaisir, il révèle en même temps le côté tragique et pitoyable de sa temporalité, de sa fragilité et de sa précarité¹⁴. Cette lutte acharnée à vouloir prendre le pouvoir sur le corps, cette énergie déployée à soigner le corps, à vouloir effacer les signes de décrépitude, ce souci du corps ne procède-t-il pas, de la « haine du corps »¹⁵ ? Derrière toutes ces connaissances, tous ces conseils d'experts, toutes ces recettes pour éviter de vieillir, apparaît la véritable menace : l'image de la perte d'autonomie et celle de la mort. Si aujourd'hui, des transformations extrêmes comme le « transhumanisme » ou encore le « cyborg », l'hybride de machine et d'organisme¹⁶ produisent la croyance en l'immortalité, des procédés considérés « naturels » comme les investissements corporels, les compléments alimentaires, les soins esthétiques, témoignent d'actions à entreprendre pour rester maître de ce corps qui risque d'échapper. <

1. Extraits de deux études : Feillet, R. (2013). L'image de la vieillesse dans les médias : l'explication d'un processus ou, la construction d'une vulnérabilité individuelle et collective in T. Terret (Dir.) Genre et vulnérabilité sociale (ANR-08-VULN-001-PRAS-GEVU). Rennes, Presses Universitaires de Rennes. p. 741 - 750 et Feillet, R., Bodin, D., Héas, S. (2011a). Corps âgé et médias : entre espoir de vieillir jeune et menace de la dépendance, Etudes de Communication, n°35, p. 149 - 165 (dans le cadre de l'ANR-08-VULN-001-PRAS-GEVU)

2. Ehrenberg A. (1991). Le culte de la performance. Paris, Calmann-Lévy.

3. Or Norbert Élias a montré que le processus de « pacification » des relations sociales et interpersonnelles depuis la Renaissance, avait engendré le renforcement du Surmoi, c'est-à-dire des contraintes sociales intériorisées. Dans une société où l'autocontrôle de soi domine, la dépendance peut apparaître comme une violence faite au corps, responsable de l'isolement des vieillards.

4. Titre d'une émission sur ARTE, octobre 1998, « En quête d'immortalité ».

5. F. Forette, gériatre, directrice des études française sur la maladie d'Alzheimer et deux autres gériatres, médecin hospitalier (1988, 1991, 1992, 1998, 2000, 2006, 2008)

6. Associé au magazine Top Santé (même groupe de presse)

7. Portant sur l'aspect culturel du vieillissement, diffusant des images de retraités exclus mais exprimant le bonheur, vivant sous forme de ghettos, soit dans un espace de loisirs (Sun City en Floride) soit sur une île au Japon

8. Il faut toutefois préciser que la beauté à travers la chirurgie esthétique fait son apparition à la télévision en 1952 et porte essentiellement sur la chirurgie du nez (archive ina.fr)

9. La relative banalisation de la chirurgie pour résoudre certains problèmes physiques est attestée (Atkinson, 2008 ; Le Henaff et al., en cours).

10. Grâce à ces produits, un homme de 72 ans non seulement court une quinzaine de kilomètres par jour mais le fait dans la montagne en escaladant des rochers, dans la montée et dans la descente. Il est du reste prié de se « dépenser sans compter »

11. On utilise le témoignage d'un homme de 62 ans, qui veut en paraître 50 pour retrouver un emploi

12. Archives ina.fr

13. Titre de l'ouvrage de P. Gerome, Bettex, collection Vibrations, 1983.

14. Bernard M., L'expressivité du corps, (1976), 2ème édition Paris, Chiron, 1986.

15. Baudry P., Le corps extrême, Paris, L'Harmattan, 1991.

16. Andrieu B., « Pratiques sportives et handicap : un combat des victoires », Gaillard J. (dir.), Pratiques sportives et handicap, Lyon, Chronique sociale, 2007.

Le grand âge porteur de nouvelles promesses...



Six octogénaires pétillants de vie, filmés au plus près de leurs visages lumineux et de l'environnement qui les entoure, livrent leurs témoignages en toute sincérité. La vie, l'amour, la mort sont autant de thèmes évoqués avec lucidité et humour.

Parce que la vieillesse ne saurait être réduite à l'altération des capacités physiques, le réalisateur Ludovic Viot propose avec un regard tendre six portraits à rebours des idées reçues sur le quatrième âge. Le détachement est de mise face aux contraintes quotidiennes, les désirs changent et l'esprit gagne en sagesse à l'image de Madeleine, 81 ans, spontanée et zen, qui a revendu tout ce qu'elle possédait : « *Maintenant, c'est clean chez moi. Moderne. Lisse...* ».

« VOIR CE FILM, TRÈS DÉLICAT ET TRÈS JUSTE »
LE MONDE

Soutenu par AG2R LA MONDIALE, fruit d'un partenariat de plus de trois ans, le documentaire « *Le Sens de l'âge* » a réuni plus de 500 000 spectateurs, grâce à une sortie au cinéma, aux 305 projections débats dans toute la France et sa diffusion sur la chaîne ARTE. Des milliers de spectateurs émus, qui ont moins peur de vieillir. Il a également obtenu le premier prix du Festival international de santé de Liège (Belgique) en 2012, ainsi que le label « *Images en bibliothèques* ». Les régions d'AG2R LA MONDIALE ont largement diffusé le film auprès de leurs réseaux locaux pour les sensibiliser à une vieillesse enthousiasmante, loin des clichés négatifs.

Enjeu économique et social à la fois, l'accompagnement du vieillissement est au cœur des politiques d'action sociale des institutions de retraite complémentaire d'AG2R LA MONDIALE. Qu'un groupe de protection sociale soutienne la réalisation d'un film pouvait paraître un peu en marge de cette ambition. À la vision du film, rien ne semble pourtant plus naturel. Voilà un support positif et original pour désamorcer les craintes ! AG2R LA MONDIALE affiche, par là même, sa capacité à faire émerger dans la société un nouveau regard sur le quatrième âge. « *La vieillesse n'est pas une fin. Les « héros » de ce documentaire nous parlent de joie, d'amour, se centrent sur l'essentiel au lieu*

de l'accessoire et nous aident à comprendre notre devenir, dans un moment d'humanité partagée » confie Philippe Aziz, directeur des activités sociales d'AG2R LA MONDIALE. Gériatre à Marseille, le docteur Valérie Cérèse y voit « *de la beauté, de l'élégance, des clés pour apprivoiser la solitude* ». D'autres spectateurs ont perçu de la grâce, du désir, de la tristesse, de la délicatesse et même « *un résumé de l'unicité de l'être* » !

« ... UNE INOUBLIABLE LEÇON DE VIE ET DE BONHEUR »
PARIS MATCH

Paradoxalement, le film n'a pas été conçu comme une leçon de vie. « *Je voulais savoir comment, après 80 ans, on ressent son expérience au-delà des difficultés de l'âge, explique Ludovic Viot. « Je souhaitais que les personnes interviewées soient aptes à lâcher prise dans le regard porté sur leur existence. J'ai privilégié un point de vue centré sur l'individu lui-même, hors de sa famille, de son environnement ».* « *Ils font vivre la sérénité de la vérité* », remarque le philosophe Pierre Le Coz. « *Ils ne se racontent plus d'histoires, ressentent un peu de tristesse à l'appel de la fin, mais sans dramatisation, démontrant même que la vieillesse a ses bénéfices secondaires. Ce discours pacifié contraste avec l'image publicitaire de vieux qui veulent rester jeunes à tout prix.* »



Parce que « *Le Sens de l'âge* » peut aider chacun à accepter ses rides avec sérénité, AG2R LA MONDIALE a accompagné le documentaire jusqu'au cinéma afin d'inviter le grand public à le découvrir à son tour, avec ses proches, ses amis et, pourquoi pas, les jeunes de son entourage !

UNE VÉRITABLE ÉTAPE DE VIE
Grâce à l'augmentation de l'espérance de vie, la vieillesse n'est plus synonyme de sursis avant l'échéance finale. Elle est devenue un long moment de vie qui ne demande qu'à être pleinement vécu (à la condition d'être épargné par la maladie ou

« UNE BELLE LEÇON DE VIE »
LA CROIX

le handicap). C'est pourquoi les personnages sont en mouvement. Ils viennent de quelque part (parfois en scooter, comme Madeleine). Une grande partie de leur vie les précède. Ils vont aussi quelque part, vers un nouvel endroit, vers un nouvel état, avant la transformation définitive. Dans leur dernier plan, les personnages sortent du cadre de l'image pour rejoindre un ailleurs, un hors champ. Ils se dirigent tous vers une lumière chaleureuse et accueillante. On espère que cette intuition d'une « *destination finale* » paradisiaque se confirmera...

« ... UNE SUITE DE HAÏKUS PLEINE DE SAGESSE ET DE SÉRÉNITÉ. »
TÉLÉRAMA

UN TEMPS POUR SOI
Dégagé des responsabilités familiales et professionnelles, le grand âge est le moment où jamais de profiter de ce temps pour soi. Chaque plan a le temps d'exister par lui-même, car les personnages prennent le temps de savourer le moment présent. Dans la dégustation de la pulpe d'une poire, ou la caresse d'un éphémère morceau de neige. Le film se concentre sur certains détails, des moments délicats. Il suffit parfois d'une très petite chose pour vivre pleinement.

LA QUÊTE DE L'INTIMITÉ
Pour tenter d'approcher le ressenti des personnages, il est essentiel qu'ils acceptent de se saisir de leur propre existence, pour qu'à notre tour dans cette expérience partagée de spectateurs, nous puissions être touchés. L'empathie pour une personne inconnue ne peut se manifester qu'à la condition qu'elle se livre, qu'elle cherche dans sa propre intimité. Si elle s'abandonne, l'expérience commune est

« ON RÊVE DE VIEILLIR COMME EUX »
STUDIO CINÉ LIVE

rare, émouvante. Pendant les interviews, le réalisateur se bousculait, forçait une politesse convenue et inutile pour révéler une certaine vérité. En retour, il ressentait comme une reconnaissance de leur part de s'être vraiment intéressé à eux. Quant à lui, il était ému de leur confiance et de leur courage. Nous voyons à travers ce film des personnes formidables, qui ont travaillé sur elles-mêmes et sur leur vie, qui ont fait des choix. Quand ces derniers n'étaient pas bons, elles ont toujours essayé d'en extraire de l'expérience. Après ce film, il apparaît à Ludovic Viot de manière plus fulgurante encore une évidence oubliée : « *La fin de sa vie ressemble à celle que l'on s'est faite tout au long de son parcours.* » <

Plume un vieux



On les dit individualistes, égoïstes, narcissiques, égocentriques, irresponsables, ingrats, irrespectueux, cyniques, désabusés, indifférents... Comment sensibiliser ceux que l'on appelle la « génération Y » à l'isolement des personnes âgées ?

C'est la question que s'est posée toute une promotion d'étudiants en communication à Paris. À l'occasion d'une compétition stratégique, les élèves de troisième année de Bachelor Édition et Communication Numérique de l'IESA Multimédia ont planché en équipe sur un brief de leurs professeurs. Celui-ci exigeait la mise en œuvre, en moins de trois semaines, d'une campagne virale de sensibilisation contre l'isolement de nos seniors.

Dans la team « Curious Crab », dix étudiants avides de réussir leur mission : Hadrien Briandon, Danaï Fournier, Auriane Guen, Jean-Philippe Guillermo, Gauthier Hien, Mathieu Juglet, Amandine Le Roy, Arnaud Tarroux, Matthieu Teyssandier et Christa Valtcheva. Parmi eux, des concepteurs-rédacteurs, vidéastes, graphistes, UX designers et développeurs.

Dès lors, comment intéresser les jeunes hyperconnectés à une cause qui ne les touche pas ? La réponse s'est rapidement imposée : en s'adressant à eux sur leur terrain et avec leurs propres codes de communication. C'est ainsi qu'est née la campagne PLUME UN VIEUX, lancée le 23 novembre 2014 à la suite d'un teasing sur Facebook et Twitter. Ayant pour vocation de sensibiliser le public sur les dangers de l'escroquerie liés à l'isolement des personnes âgées, elle utilise un ton volontairement provocant pour attirer l'attention sur un sujet trop ignoré.

UN VÉRITABLE PROBLÈME SOCIÉTAL

Un quart des personnes âgées en France souffre d'isolement, et cette vulnérabilité les confronte aux dangers de l'escroquerie. Alors qu'une personne âgée sur trois se dit victime de maltraitance financière, le phénomène est ignoré par la population. Le concept PLUME UN VIEUX découle naturellement de ce constat et choisit de lancer une campagne audacieuse prenant le phénomène à contrepied. Aussi, le site www.plumeunvieux.com propose une mise en relation entre internautes et personnes âgées en situa-

tion d'isolement aux fins d'escroquer ces dernières en ligne... avant de révéler son véritable message.

La stratégie de PLUME UN VIEUX réside dans la rupture marquée avec les campagnes précédentes, afin de démontrer qu'il devient aujourd'hui nécessaire de choquer pour interpeller. Le message délivré lors de la révélation est le suivant : l'indifférence à la situation d'isolement des personnes âgées fait de la population la complice des escroqueries dont elles sont victimes.

OUVRIR LE DÉBAT SUR L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES

PLUME UN VIEUX opte pour une démarche engageante, provocante et décalée. En réduisant les personnes âgées à leur patrimoine financier, elle pousse une génération hyperconnectée, individualiste, très active sur les réseaux sociaux à se faire piéger. Elle aura aussi pour objectif de lui faire prendre conscience que son apathie, son indifférence et sa vénalité la rendent complice des escroqueries dont sont victimes les personnes âgées isolées. PLUME UN VIEUX souhaite vérita-

blement ouvrir le débat, et provoquer la réaction du public.

PLUME UN VIEUX s'inscrit ainsi dans le cadre d'une compétition stratégique étudiante, invitant les élèves à s'adresser à leurs pairs sur un sujet à mille lieux de les concerner. Et ce, sans aucun budget... L'équipe Curious Crab a choisi de traiter le sujet sous l'angle des dangers liés à l'escroquerie, sur un ton humoristique et cynique.

PLUME UN VIEUX se veut ainsi un dispositif engageant pour déclencher une prise de conscience des dangers auxquels sont confrontées les personnes âgées. Sa stratégie s'articule autour d'une campagne scandaleuse, réalisée au service d'une action de prévention. Le ton volontairement provocateur de la campagne a été choisi pour attirer l'attention d'une cible (les 20-35 ans hyperconnectés) qui, a priori, ne s'intéresse pas à cette question de société.

La campagne PLUME UN VIEUX est une expérience sociale : en proposant de profiter de l'isolement des personnes âgées pour les escroquer, elle choque par sa nature malsaine et son ton cynique. Démarrant par une opération digitale exclusivement axée social media, elle opère d'abord un teasing minutieux en diffusant sur Facebook et Twitter des visuels représentant des personnes âgées légendés par des phrases choc. L'une des publications de l'opération annonçait par exemple « *Tout doit disparaître. Surtout elle* » sur la photographie d'une femme âgée au regard triste. L'objectif de cette communication malveillante à la première lecture : choquer pour attirer l'attention. Autant dire que les réactions



négatives n'ont pas tardé à pleuvoir ! La page Facebook de l'opération a rapidement été submergée de commentaires d'internautes outrés – et à raison, cherchant désespérément à comprendre qui pourrait faire preuve d'autant d'hostilité.

Au terme d'une campagne d'une semaine et de la diffusion d'un court film de promotion du service, le site internet www.plumeunvieux.com était révélé. Ce site « *hoax* » se présente comme une prestation de service illégale : ainsi, un catalogue de « *vieux* » dont la fortune est proposée comme marchandise s'offre à l'utilisateur. La page d'accueil est éloquent : « *Choisissez-votre vieux, plumez-le !* » propose-t-elle d'emblée aux internautes. S'inspirant très largement des sites de rencontres amoureuses, ces personnes âgées (fictives, bien évidemment !) sont classées par catégorie : les malades, les séniles, les veufs... chacune étant prétendument prête à se laisser détrousser sans ménagement.

Le catalogue s'accompagne, pour une expérience toujours plus poussée, d'un formulaire personnalisé censé - toujours comme sur un site ou une application de rencontre - provoquer le « *match* » de



l'utilisateur avec son « *vieux à plumer* » attiré. Cette mise en relation passe ainsi par un questionnaire scandaleux, utilisant ce champ lexical dégradant toujours plus provocant.

Aussi le caractère ludique du site internet, sur lequel se sont amassés les curieux attirés par cette communication choc, les pousse à naviguer jusqu'à la révélation du message de sensibilisation et basculer sur le site informatif. Ici l'ACIPA, une association de prévention (fictive, elle aussi) délivre une information alarmante : de plus en plus de personnes âgées sont victimes d'escroquerie, un phénomène amplifié par leur situation d'isolement. L'atmosphère contraste immédiatement avec le site précédent et le message est clair : il a fallu à l'internaute une provocation poussée pour s'intéresser à la question de l'isolement des personnes âgées. N'a-t-il pas honte ? Car pour atteindre ce message d'alerte, il a dû répondre au questionnaire, choisir son « *vieux* » sur le catalogue... en somme, en jouant le jeu, il a cherché à escroquer une personne âgée !

Les retombées de cette campagne se sont montrées surprenantes : stimulé par les réactions de centaines d'internautes interpellés, le « *buzz* » ne s'est pas fait attendre. De nombreux médias de presse généralistes ou spécialisée (L'ADN, La Réclame, Le Figaro, Dark Planneur...) ont ainsi relayé le concept PLUME UN VIEUX. Couronnée par une mention dans la catégorie « *Meilleure stratégie de ciblage original* » de l'emblématique magazine « *Stratégies* », la campagne a remporté la compétition et semble-t-il atteint sa mission de sensibilisation des jeunes à l'isolement des personnes âgées. <

Le RÉSEAU FRANCOPHONE des Villes Amies des Aînés



Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) est une association loi 1901 créée en 2012 dans l'objectif de faciliter les échanges entre les collectivités francophones engagées dans le programme mondial de l'OMS. Dès 2013, il a été officiellement reconnu comme étant affilié au réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'OMS. Jusqu'à aujourd'hui, il est la seule structure bénéficiant officiellement de cette affiliation.

Le RFVAA est particulièrement développé sur le territoire français. Néanmoins, il compte également des adhérents de Belgique, de Suisse et bientôt d'Afrique du Nord.

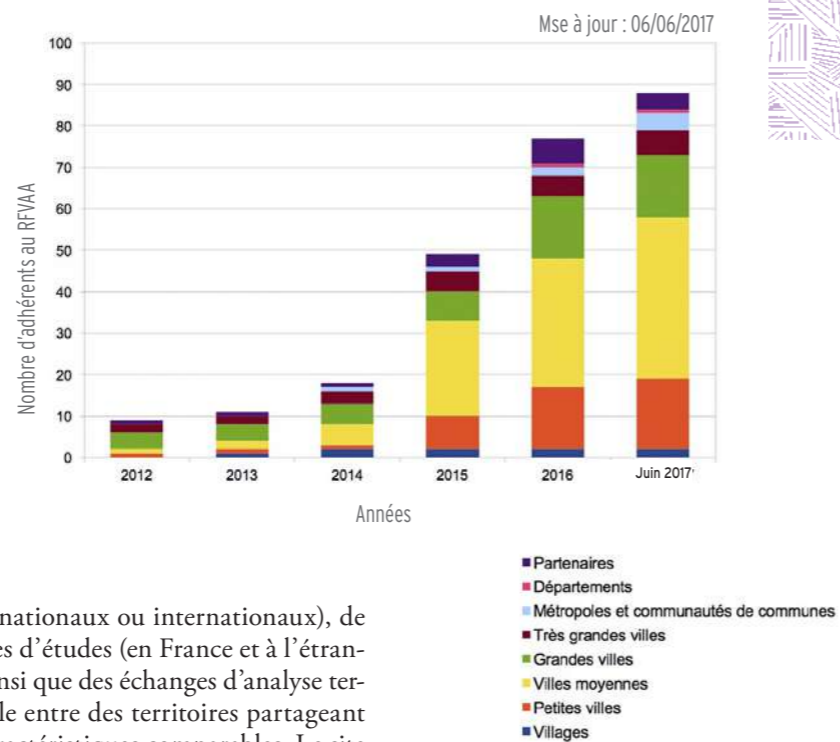
Historiquement, ce sont majoritairement des municipalités qui se sont investies dans la démarche VADA. Néanmoins, afin de pouvoir agir sur les huit domaines de l'environnement bâti et social qui sont au cœur de ce programme, d'autres collectivités ont fait le choix de s'engager dans le RFVAA. Désormais, des métropoles, des communautés de communes, des départements et bientôt des régions se sont engagés, chacun à leur niveau et avec leurs compétences propres, dans une dynamique concrète d'adaptation de la société au vieillissement par le biais du programme VADA.

L'ACTIVITÉ DU RFVAA S'ARTICULE AUTOUR DE QUATRE GRANDS AXES :

→ LES ÉCHANGES D'EXPÉRIENCES

Le RFVAA, en tant que réseau, vise avant tout à favoriser les échanges d'expériences entre les territoires sur de nombreux sujets liés à la mise en œuvre d'une dynamique VADA. Pour cela, l'association organise un certain nombre de colloques (régio-

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS AU RFVAA PAR ANNÉE EN FONCTION DU COLLÈGE D'APPARTENANCE.



naux, nationaux ou internationaux), de voyages d'études (en France et à l'étranger) ainsi que des échanges d'analyse territoriale entre des territoires partageant des caractéristiques comparables. Le site Internet du RFVAA, www.villesamies-desaines-rf.fr est également un outil précieux pour favoriser les échanges, en particulier grâce aux partages d'expérience¹ qui y sont diffusés.

→ L'ACCOMPAGNEMENT MÉTHODOLOGIQUE

L'un des objectifs du RFVAA consiste à développer les outils et méthodes initiés par l'OMS à l'échelle du territoire français, permettant ainsi aux décideurs politiques et techniciens chargés du projet de se saisir sans crainte d'outils directement adaptés à l'organisation administrative et au fonctionnement français. Ainsi, le RFVAA est à l'origine de plusieurs clips de présentation de la démarche et de huit films thématiques proposant des initiatives réalisées dans les huit domaines de la démarche VADA.

Par ailleurs, en tant qu'instance d'accompagnement, le RFVAA apporte un soutien méthodologique aux collectivités tout au long de la mise en œuvre de la démarche dans leur territoire. Cet appui prend forme via des échanges réguliers tout au long des différentes phases mais aussi par l'organisation de formations pour les élus et techniciens qui le souhaitent. Depuis 2015, le RFVAA a également initié un travail de recherche visant à déterminer les principaux obstacles et réussites rencontrés par les territoires engagés dans la dynamique VADA. Cette étude permettra de fournir des clés de réussite aux territoires s'engageant dans le programme VADA ou dans une nouvelle phase de ce dernier.

1. En décembre 2016, presque 200 partages d'expérience sont en ligne sur le site Internet de l'association, répartis dans chacun des huit thèmes de la démarche VADA.

prier dans le but d'une mise en œuvre dans son territoire, sont particulièrement relayées par la presse.

→ LE DIALOGUE AVEC LES INSTANCES NATIONALES

→ LA VALORISATION DES BONNES PRATIQUES

Afin de participer concrètement à l'adaptation de la société au vieillissement et d'encourager une modification profonde des pratiques, le RFVAA fait le choix de valoriser les expériences réussies des collectivités et acteurs impliqués dans la mise en œuvre d'actions innovantes. Ainsi, chaque année, un concours annuel est initié par le RFVAA afin de valoriser les bonnes pratiques des collectivités dans chacun des huit domaines de la démarche VADA. Les lauréats reçoivent leur prix à l'occasion des rencontres annuelles de l'association, au cours desquelles ils ont l'opportunité de présenter leur projet. Là encore, le site Internet du RFVAA, en tant que réservoir de bonnes pratiques, est un outil dynamique et essentiel afin de faire la promotion des actions menées dans les territoires. Ces fiches techniques, qui ont pour but de décrire de façon précise les projets afin que chacun puisse s'en saisir et éventuellement se l'approprier

Le RFVAA, en tant qu'association de collectivités territoriales et expert de la démarche transversale et participative d'adaptation de la société au vieillissement qu'est VADA, a acquis une place privilégiée auprès des instances politiques françaises. Ainsi, le RFVAA a été auditionné par le Sénat, l'Assemblée Nationale, le CESE et le Secrétariat d'Etat délégué à l'Autonomie et aux Personnes Âgées afin d'échanger sur les enjeux de la transition démographique et les moyens concrets pouvant être développés afin de répondre aux nombreux défis impli-

qués par le vieillissement de la population. Ainsi, la démarche VADA et le réseau francophone ont été clairement identifiés en annexe de la Loi d'Adaptation au Vieillessement (ASV) comme un outil permettant l'adoption de politiques urbaines favorables au vieillissement. De même, en septembre 2016, une convention de partenariat a été établie entre le RFVAA et le Secrétariat d'Etat chargé des Personnes âgées et de l'Autonomie. Cette dernière valorise les liens entre les deux structures ainsi que le travail réalisé par le RFVAA durant l'année 2016. <



Fotolia



ADHÉRER AU RFVAA

Les étapes pour devenir une Ville Amie des Aînés

Pour adhérer au RFVAA, la première étape consiste à faire voter une délibération de la collectivité dans laquelle apparaissent les trois éléments suivants :

1. L'adhésion de la collectivité au Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés ainsi qu'au Réseau Mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés
2. La désignation d'un élu du territoire en tant que représentant au sein du RFVAA (et, si vous le souhaitez, la désignation d'un suppléant qui peut être un élu ou un professionnel de la collectivité)
3. L'engagement à verser une cotisation annuelle dont le montant est fixé en fonction du nombre d'habitants

LES INSTANCES DU RFVAA

Bureau :

- Président : Dijon - François Rebsamen, Maire
- Secrétaire : Lyon - Françoise Rivoire, Adjointe au Maire déléguée aux Liens intergénérationnels et aux Personnes âgées
- Trésorier : Rennes - Véra Briand, Adjointe au Maire déléguée aux personnes âgées et au handicap
- ASBL Perspective (Belgique) - Jean-Michel Caudron, Coordonnateur

Conseil d'Administration :

- Angers - Maxence Henry, Adjoint au Maire délégué aux Personnes Âgées
- Besançon - Danielle Dard, Adjointe au Maire déléguée à la solidarité, la coordination des élus, la lutte contre les discriminations, l'égalité des chances et aux droits des femmes
- Bordeaux - Marie-Françoise Lire, Conseillère Municipale déléguée à la démarche de l'OMS Villes Amies des Aînés
- Chamalières - Chantal Laval, Conseillère Municipale déléguée aux Animations à destination des aînés, au RFVAA et au CMJ

- Limonest - Florence Durantet, Adjointe au Maire déléguée aux Affaires sociales et aux Solidarités
- Metz - Agnès Migaud, Adjointe au Maire déléguée aux Seniors, au handicap et à l'accessibilité des PMR
- Vaulx-en-Velin - Antoinette Atto, Conseillère Municipale déléguée aux seniors et au Conseil des seniors

L'équipe :

- Pierre-Olivier Lefebvre, Délégué Général
- Angélique Bricler, Assistante
- Floria Finot, Chargée de développement
- Angélique Philipona, Chargée de développement, Doctorante

Le RÉSEAU MONDIAL des Villes Amies des Aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé et le Réseau Francophone

ALLOCUTION D'OUVERTURE AUX QUATRIÈMES RENCONTRES DU RÉSEAU FRANCOPHONE DES VILLES AMIES DES AÎNÉS

Les événements récents, locaux et mondiaux, parlent d'une rupture de la cohésion sociale. Pourtant, cette cohésion sociale est tellement fondamentale pour que chacun ait la capacité et les possibilités de mener une vie digne ! C'est la solidarité intergénérationnelle qui est fondamentale pour la construction et le maintien de cette cohésion sociale.

Dans nos sociétés qui sont énormément diversifiées nous avons pourtant, en tant qu'êtres humains, cette tendance très involontaire à regrouper les personnes en fonction de leurs ressemblance : race, sexe, âge, handicap... Ces stéréotypes sont fondés sur l'idée que tous les membres d'un groupe sont identiques. Les stéréotypes sont un vrai problème, d'autant plus lorsqu'ils concernent le vieillissement, car ils maquillent une immense diversité. Les stéréotypes ou les discriminations fondés sur l'âge sont appelés l'âgisme et cet âgisme est un phénomène dominant dans le monde actuellement. L'OMS a étudié les résultats d'une étude portant sur 80 000 personnes, dans 57 pays du monde. Selon cette analyse, 60 % des personnes interrogées pensent que les personnes âgées ne sont plus respectées. Nous devons lutter contre l'âgisme pour favoriser la cohésion intergénérationnelle. L'année dernière, l'OMS a publié son premier rapport mondial sur le vieillissement et la santé que je vous invite à consulter. Ce rapport crée un nouveau cadre pour le vieillissement en bonne santé. Il initie une stratégie et un plan d'action mondial sur le vieillissement et la santé. En mai 2016, le sommet mondial de la santé, qui réunit les représentants de 194 pays du monde,



les a invités à adopter cette stratégie qui définit un cadre d'action pour les quinze prochaines années. Les cinq premières années seront dédiées à la construction des partenariats et des bases de données et seront suivies par une décennie d'actions. C'est une énorme opportunité : la vision de cette stratégie c'est un monde dans lequel les gens peuvent vivre une vie longue et saine. L'un des principes sur lesquels repose cette stratégie c'est la solidarité intergénérationnelle. Il y a d'autres principes bien sûr : l'égalité entre les sexes, l'égalité et la non discrimination en raison de l'âge, l'équité etc.

Cette stratégie et ce plan d'action se concentrent sur cinq objectifs :

- Favoriser le vieillissement en bonne santé dans tous les pays.
- Créer un environnement favorable aux personnes âgées, et cela inclut évidemment le programme Villes Amies des Aînés.
- Adapter nos systèmes de santé aux besoins des populations les plus âgées.
- Développer le système de soins de longue durée.
- Améliorer le dispositif d'analyse, de surveillance et de compréhension du vieillissement.

Aujourd'hui je tiens à apporter une attention particulière sur deux actions concrètes de cette stratégie. La première c'est l'importance de continuer à développer avec vous le réseau mondial des Villes Amies

des Aînés en tant que mécanisme clé pour les pays qui soutiennent les mesures multisectorielles, locales, pour un vieillissement actif et en bonne santé. Pour la première fois, l'assemblée mondiale de la santé a reconnu l'importance de ce réseau mondial ainsi que les leaders des pays G7, qui en juin 2016 ont demandé un renforcement de ce réseau mondial. Ils ont souligné l'importance de cette approche « *Villes Amies des Aînés* » et la nécessité d'investir sur ce programme. Cela modifie les enjeux, pour vous comme pour nous. Cela nécessite que nous tous, fassions un bilan de notre travail collectif, que nous améliorions l'appui que l'on donne aux élus, aux habitants dans nos villes, que nous renforçons nos collaborations avec des partenaires clés, solides comme le réseau francophone, programme affilié au réseau mondial et qui est notre seul partenaire en France. Mais en plus, cela signifie que nous devons documenter ce que nous faisons, mesurer et montrer l'impact que l'on a sur le terrain.

La deuxième priorité dont je voudrais vous parler, c'est la demande qui a été faite par l'assemblée mondiale de la santé envers le directeur général de l'OMS : développer en coopération avec d'autres partenaires une campagne mondiale afin de lutter contre l'âgisme. L'idée étant de renforcer les initiatives locales, pour atteindre un but ultime qui est d'améliorer le quotidien des personnes âgées et d'optimiser les réponses politiques à cet égard. <

AG2R LA MONDIALE > <http://www.ag2rlamondiale.fr>
 AGE-Platform > www.age-platform.eu
 AgeVillage > <http://www.agevillage.com>
 CFDT Retraités - Guide des droits Pour l'autonomie > www.cfdt-retraités.fr/Guide-pour-autonomie
 CFDT Retraités - Guide des pensions de retraite > www.cfdt-retraités.fr/Guide-retraites
 FIAPA > <http://www.fiapa.net>
 Film « Le sens de l'âge » > www.lesensdelage.com
 Jérôme Pellissier > www.jerpel.fr
 Loi d'adaptation de la société au vieillissement > <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2015/12/28/AFSX1404296L/jo/texte>
 Notre Temps > <http://www.notretemps.com>
 Observatoire de l'âgisme > www.agisme.fr
 OMS > <http://www.who.int/fr>
 OVPAR > <http://ovpar.fr>
 Radio Dijon Campus > <http://dijon.radio-campus.org>
 Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés > www.villesamiesdesaines-rf.fr
 Réseau Mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés de l'OMS > www.agefriendlyword.org
 Salon des seniors de Paris > <https://salondesseniors.com/>
 Ville de Bordeaux > www.bordeaux.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/bordeaux-\(33\)-105](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/bordeaux-(33)-105)
 Ville de Bourg-de-Péage > www.bourgdepeage.com
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/bourg-de-peage-\(26\)-127](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/bourg-de-peage-(26)-127)
 Ville de Dijon > <https://www.dijon.fr>
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/dijon-\(21\)-100](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/dijon-(21)-100)
 Ville de Granville > <http://www.ville-granville.fr/>
 > <http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/>

granville-50-(50)-216
 Ville du Havre - <https://www.lehavre.fr>
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/le-havre-\(76\)-108](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/le-havre-(76)-108)
 Département d'Ille-et-Vilaine > <http://www.ille-et-vilaine.fr/fr>
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/departement-d-ille-et-vilaine-\(35\)-259](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/departement-d-ille-et-vilaine-(35)-259)
 Ville du Crès > <http://www.ville-lecres.fr/>
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/le-cres-34-\(34\)-228](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/le-cres-34-(34)-228)
 Ville de Laval > www.laval.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/laval-\(53\)-182](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/laval-(53)-182)
 Ville de Lons-le-Saunier > www.lonslesaunier.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/lons-le-saunier-\(39\)-109](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/lons-le-saunier-(39)-109)
 Ville de Lyon > www.lyon.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/lyon-\(69\)-101](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/lyon-(69)-101)
 Ville de Nogent-sur-Marne > www.ville-nogentsurmarne.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/nogent-sur-marne-\(94\)-188](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/nogent-sur-marne-(94)-188)
 Ville de Rennes > [metropole.rennes.fr](http://www.metropole.rennes.fr)
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/rennes-\(35\)-103](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/rennes-(35)-103)
 Ville de Romans-sur-Isère > www.ville-romans.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/romans-sur-isere-26-\(26\)-207](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/romans-sur-isere-26-(26)-207)
 Ville de Sceaux > www.sceaux.fr
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/sceaux-\(92\)-121](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/sceaux-(92)-121)
 Ville de Strasbourg > www.strasbourg.eu
 > [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/strasbourg-\(67\)-161](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/strasbourg-(67)-161)
 Film du RFVAA sur la brochure des Seniors de Rennes > <http://villesamiesdesaines-rf.fr/information-et-communication>
 > <https://vimeo.com/146788436>

REMERCIEMENTS

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés tient à remercier l'ensemble des acteurs qui se sont associés à ce projet et sans lesquels ce fascicule n'aurait pu voir le jour.

Tout d'abord, Notre Temps et plus spécifiquement Maxime de Jenlis, pour sa bienveillance et son soutien concret dans le cadre de la réalisation de ces livrets.

AG2R LA MONDIALE, partenaire fort du RFVAA sur de nombreux sujets tels que celui-ci, ainsi que Romain Tribalat, Chargé de mission Projets et Partenariats, pour son soutien et ses conseils avisés.

Alana Officer, responsable du réseau mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés de l'OMS pour le travail collaboratif et de confiance établi entre le RFVAA et le réseau mondial.

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés remercie également l'ensemble des contributeurs de cet ouvrage ainsi que les personnes qui en ont été le relais :

- Les Villes de Bourg-de-Péage, Dijon, Laval, Le Crès, Le Havre, Lons-le-Saunier, Rennes, Romans-sur-Isère, Sceaux, Strasbourg et Villeurbanne
- La ville de Bordeaux et Marie-Françoise Lire, conseillère municipale ainsi que Brigitte Fournier, directrice adjointe de la Direction Générations seniors et autonomie
- La ville de Granville et Marie Blanc-Juhel, chargée de communication institutionnelle et événementielle ainsi que Christophe Lamoureux, référent Pôle Senior
- France Mourey, Professeur à l'Université de Bourgogne Franche-Comté
- Le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine et Anne-Françoise Courteille, 1^{ère} vice-présidente ainsi que Guillaume Violet, conseiller technique Solidarité
- Vita Confort et Jean-Philippe Arnoux, directeur exécutif
- Notre Temps et Maxime de Jenlis, directeur ainsi que

Chantal Théolais, responsable de la communication

- AgeVillage et Annie de Vivie, fondatrice et rédactrice en chef ainsi que Raphaëlle Murigneux, journaliste
- La CFDT Retraités et Dominique Fabre, Secrétaire Générale ainsi que Jean-Pierre Druelle, Secrétaire National
- AGE-Platform Europe et Anne-Sophie Parent, Secrétaire Générale, Ophélie Durand, chargée de projet ainsi que Julia Wadoux, coordinatrice.
- Jean-Michel Caudron, administrateur de la FIAPA
- Alain Koskas, président de la FIAPA et Maria Bailleul, consultante
- Jérôme Pellissier, écrivain, chercheur, vice-président de l'Observatoire de l'âgisme
- Raymonde Feillet, socio-anthropologue
- Marie-Ange Flandin, du Département communication des activités sociales d'AG2R LA MONDIALE
- Christa Valtcheva, cofondatrice de Plume un vieux