

DÉMARCHE RÉGIONALE D'ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

OCTOBRE 2022

**BILAN RÉGIONAL
DES ACTIONS
COLLECTIVES**

SOMMAIRE

BILAN RÉGIONAL

Une démarche en faveur des aînés du territoire	3
Une méthodologie spécifique	4
Un bilan régional très positif	5
<i>A. Chiffres clés</i>	
<i>B. Retours de l'enquête de satisfaction</i>	
Une communication active à destination des locataires aînés	6
Des enseignements nombreux pour l'USH Centre-Val de Loire, porteur de projet	6
Des retours positifs pour les aînés du territoire	7
Une enquête quantitative et qualitative	8
Des difficultés rencontrées...	8
... ainsi que de bonnes pratiques identifiées...	9
... avec des axes d'amélioration multiples	9
Des ateliers individualisés pour répondre aux attentes des locataires âgés	10
<i>A. Atelier d'expression</i>	
<i>B. Atelier d'accès aux droits</i>	
Retours sur les ateliers proposés	11



BILAN RÉGIONAL

UNE DÉMARCHE EN FAVEUR DES ÂÎNÉS DU TERRITOIRE

La question du vieillissement des locataires du parc social constitue un enjeu fort des départements de la région. En effet, l'Indre et le Cher sont deux des départements qui comptent le plus de seniors en France. La démarche répond à ces enjeux du vieillissement de la population de la région, avec plus de 43 000 locataires de 65 ans et plus qui occupent le parc social régional à ce jour. La prise en compte du vieillissement de la population dans les politiques locales de l'habitat est un enjeu majeur au regard de la situation démographique.

Le projet cible donc les seniors de 65 ans et plus, locataires d'un logement social au sein de la région Centre-Val de Loire. Ce territoire, s'il est peu tendu dans son ensemble, présente des caractéristiques assez hétérogènes : 3 grands pôles urbains, à savoir les métropoles de Chartres, Tours et Orléans, des villes moyennes (Blois, Montargis, Vierzon, Bourges, Châteauroux, Issoudun...) et des territoires ruraux.

La démarche répond aussi à des enjeux des territoires détendus, sur lesquels les questions de qualité de service et de l'attractivité du parc social se posent avec acuité. Les outils qui seront créés pourront ainsi facilement être reproductibles sur d'autres territoires.

La démarche a été lancée en janvier 2021 pour une durée de 18 mois avec trois phases : une phase préparatoire, une phase opérationnelle et enfin une phase évaluative.

Cette démarche s'appuie sur une première phase d'étude menée en 2019 afin de mesurer le niveau de satisfaction de ces ménages au regard de leurs conditions de vie, et de recueillir leurs attentes et besoins qui permettraient d'améliorer ces conditions de vie. Cette étude a été menée en lien avec 15 organismes Hlm adhérents de l'USH Centre-Val de Loire.

A l'issue de cette première étude, le groupe projet (collectifs des organismes impliqués dans la démarche) s'est élargi et compte désormais 20 bailleurs qui s'associent sous l'égide de l'association régionale pour lancer la deuxième phase d'étude plus opérationnelle.

LA DÉMARCHE PRÉVOIT 3 VOLETS :

1 La mise en place des suivis individuels

Cette phase prévoit la mise en place de suivis individuels pour un panel de 600 locataires de la région, organisés entre mai 2021 et mars 2022. 3 à 4 entretiens d'une durée d'environ 1h30 sont prévus. Il s'agit d'assurer des visites sur un temps long afin de dresser un état des lieux de la situation des locataires et de parvenir à identifier les éventuels besoins qui faciliteraient leur quotidien. C'est une démarche personnalisée, qui place le locataire au centre de l'action. Ce premier volet s'appuie sur le travail de l'équipe des 6 chargés d'animation qui a été mobilisée dans le cadre du projet afin d'assurer les visites.

2 Le développement des ateliers collectifs

Ce volet correspond à la mise en place d'actions collectives de plusieurs types entre septembre et décembre 2021. Ces actions ont pour but de favoriser la rencontre de seniors du département et des autres départements et ainsi participer à la création de lien social. Elles ont également et surtout pour objectif de faire émerger des besoins qui ne seraient pas apparus dans le cadre des entretiens individuels. Cette étape s'appuie sur les interlocuteurs locaux identifiés dans le cadre du recensement des acteurs intervenant dans le champ du vieillissement. Ces actions abordent des thèmes différents et prennent plusieurs formes (numérique, accompagnement dans l'accès aux droits, activités sportives, atelier cuisine, atelier bien chez soi et atelier d'expression...).

3 La phase d'expérimentation de services

Le dernier volet prévoit l'expérimentation de certains services qui pourraient répondre aux besoins apparus dans le cadre des deux premiers volets. Le cahier des charges de services identifiés s'accompagne d'une étude de faisabilité économique, juridique et fiscale réalisée par un cabinet d'avocats spécialisés. Cette étape fera l'objet d'un accompagnement par l'USH Centre-Val de Loire.

Le présent document a pour objectif de dresser un bilan de la seconde phase de la démarche.



BILAN RÉGIONAL

UNE MÉTHODOLOGIE SPÉCIFIQUE



PREMIÈRE ÉTAPE : L'IDENTIFICATION DES BESOINS

Afin de mettre en place le deuxième volet de l'action, une étape d'identification des besoins des locataires a été effectuée lors des premières visites à domicile. L'équipe des chargés d'animation référents seniors a questionné les locataires sur leur souhait de participer à des actions collectives ainsi que les thèmes susceptibles de les intéresser. Le résultat indique que 142 personnes se disaient volontaires et 41 indécises. Dès cette première étape, plus de 50 % des locataires ont émis un refus clair.



DEUXIÈME ÉTAPE : L'IDENTIFICATION DES PARTENAIRES

Cette étape s'est scindée en deux volets. Le premier est la recherche de partenaires pour les différentes actions : suite à la réalisation d'un benchmarking, des partenaires ont été identifiés. Ce recensement a permis d'identifier des partenaires locaux et reconnus. Le second volet correspond à la recherche de locaux pour le déroulement des ateliers : ceux-ci se sont tenus dans des lieux connus et identifiés par les locataires seniors : locaux des bailleurs adhérents à la démarche, CCAS, centre social ou une structure associative du territoire.



TROISIÈME ÉTAPE : LA CONSTITUTION D'UN GROUPE DE TRAVAIL

Un groupe de travail a ensuite été constitué avec des membres d'organismes adhérents à la démarche afin de formaliser les étapes d'organisation des ateliers collectifs et de valider les choix retenus par l'USH Centre-Val de Loire.



QUATRIÈME ÉTAPE : LA VALIDATION DU PLANNING

L'USH Centre-Val de Loire a par la suite planifié des échanges avec les membres des Conférences des financeurs de chaque département pour valider le calendrier et le contenu des actions.



CINQUIÈME ÉTAPE : LA CONSTITUTION DES OUTILS

Différents outils ont été créés afin de tenir les actions collectives :

- **Communication :** rédaction de courriers à destination des locataires afin de les inviter à participer aux ateliers, accompagnés de flyers de présentation de l'intervention.
- **Évaluation :** des questionnaires de satisfaction ont été élaborés afin de recueillir les ressentis et remarques des participants. Ces questionnaires, anonymes, ont été distribués à chaque fin d'atelier et ont fait l'objet d'analyses.
- **Outils pratiques pour les participants :** à l'issue des ateliers, un mémo de synthèse de l'atelier a été distribué aux participants pour qu'ils gardent une trace des points abordés durant l'animation. Ceux-ci reprennent les informations clés de la présentation.
- **Logistique :** afin d'organiser au mieux ces ateliers, un protocole sanitaire, des formulaires d'autorisation de diffusion d'image et des listes d'émargement ont également été formalisés.



BILAN RÉGIONAL

UN BILAN RÉGIONAL TRÈS POSITIF

A. Chiffres clés

L'USH Centre-Val de Loire a organisé 26 ateliers entre septembre et décembre 2021 dans toute la région.

141 participants
aux actions collectives

25 % des seniors
ont sollicité une solution de mobilité

En effet, afin de favoriser la participation aux actions collectives et lever certains freins, l'USH Centre-Val de Loire a proposé cette opportunité.

36 désistements
ont été recensés

Ces désistements se sont opérés la veille ou le jour même de l'atelier et ce, malgré plusieurs relances téléphoniques.

30 locataires
ont participé à au moins deux ateliers

Cet indicateur témoigne de la volonté de certains locataires de s'engager dans une démarche d'actions collectives.

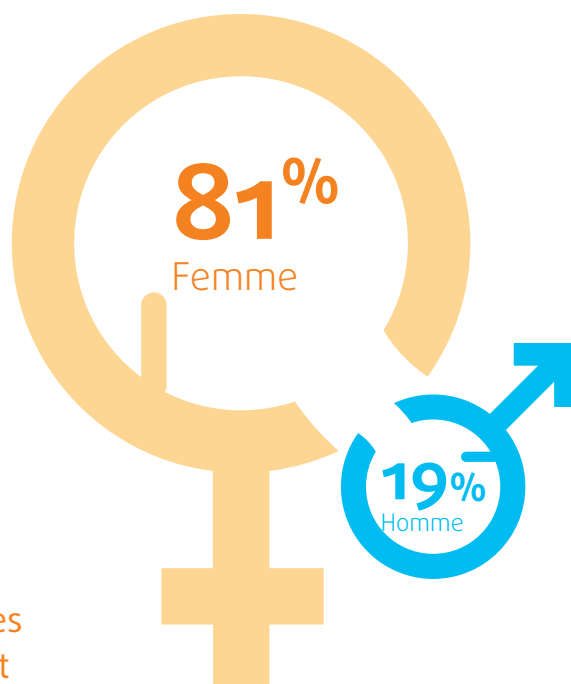
2 heures

C'est le temps moyen d'un atelier organisé par l'USH Centre-Val de Loire.

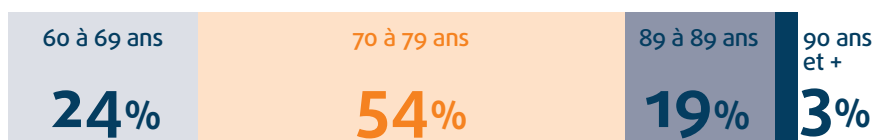
10 partenariats
créés avec des acteurs locaux

Ces ateliers ont permis l'émergence de partenariats qui pourront être réexploités par les bailleurs.

→ Un public très féminin



→ Des locataires majoritairement septuagénaires



B. Retours de l'enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction a été administrée à l'issue de chaque atelier. Afin de favoriser la participation, elle a été réalisée de manière anonyme. Les résultats sont très positifs :

94%

de taux de retours
Les locataires seniors ont très majoritairement répondu à l'enquête sur place ce qui permet de dresser un bilan complet.

90%

souhaitent participer à un nouvel atelier.

95%

recommanderaient ces ateliers à une autre personne.

97%

des participants ont été intéressés ou très intéressés par le contenu.

91%

indiquent avoir acquis ou développé des connaissances utiles.

95%

ont apprécié la durée et le rythme de l'action.

BILAN RÉGIONAL

UNE COMMUNICATION ACTIVE À DESTINATION DES LOCATAIRES ÂNÉS

Afin d'informer de la tenue des ateliers collectifs, l'équipe de l'USH Centre-Val de Loire en lien avec les organismes Hlm ont procédé à l'envoi de courriers nominatifs à tous les locataires participants au projet. Ceux-ci étaient accompagnés de flyers contenant les informations relatives au déroulement des ateliers (date et heure, adresse, contenu et coordonnées de contact).

Après réception des courriers par les locataires, ceux-ci ont été contactés par les chargés d'animation afin de recueillir leur souhait de participation. Le cas échéant, pour ceux ne pouvant venir à l'atelier par leurs propres moyens, une solution de mobilité a été proposée (transport assuré par les chargés d'animation). Pour les personnes ne souhaitant pas participer, les chargés d'animation

ont veillé à recueillir le motif de leur refus. La veille de l'atelier et le jour même, les locataires participants ont été recontactés afin de confirmer à nouveau leur présence.

Les visites à domicile sont également l'occasion d'échanger sur les ateliers afin de détailler le déroulement des animations et d'aborder les éventuels freins à leur présence. En effet, les principales contraintes évoquées par les locataires sont des problèmes de mobilité, la peur d'être confrontés à un groupe, la peur de l'inconnu et l'appréhension quant à la méconnaissance du lieu de l'atelier. La mise en place d'une solution de mobilité et les échanges dans le cadre des visites, avaient pour objectif de favoriser la participation des seniors aux ateliers proposés.

DES ENSEIGNEMENTS NOMBREUX POUR L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE, PORTEUR DE PROJET

La tenue de ces ateliers a été riche en enseignements :

➔ LA MOBILISATION DES SENIORS

Même s'ils en avaient exprimé le souhait quelques semaines auparavant, il est parfois difficile de trouver des volontaires pour assister aux animations. Pour rappel, 36 désistements inopinés ont été recensés pendant la tenue des actions collectives.

➔ L'IDENTIFICATION DES THÈMES EST DÉTERMINANTE

Les thèmes ont été identifiés afin de répondre aux attentes des locataires. Ces thèmes diffèrent en fonction des départements, par exemple l'atelier activités sportives dans l'Indre et le Loir-et-Cher a été accueilli avec succès, mais il n'a pas été développé sur les autres départements (non souhaité par les locataires lors du questionnement pendant la première visite). A contrario, l'atelier sur le démarchage abusif a été particulièrement bien reçu dans l'ensemble des départements.

➔ UNE ORGANISATION RELATIVEMENT CHRONOPHAGE

La mise en place et la réalisation des ateliers collectifs sont très chronophages. En effet, l'étape d'identification des thèmes, des prestataires ainsi que la phase de mobilisation sont relativement longues et mobilisent fortement les équipes.

Toutefois, ce travail d'identification ayant été effectué par l'USH Centre-Val de Loire, l'organisation éventuelle des ateliers par les bailleurs sociaux serait aujourd'hui optimisée.

➔ DES PERSPECTIVES EN DÉVELOPPEMENT

Pour assurer la tenue de ces ateliers, l'USH Centre-Val de Loire a constitué un « kit atelier » regroupant l'ensemble des outils nécessaires à l'organisation d'actions collectives. Ce kit comprend des outils pour la communication, l'évaluation et l'organisation des actions collectives. En complément de ces outils, un annuaire répertoriant toutes les structures proposant des animations pour les seniors a été élaboré. Pour chacun des ateliers, un court résumé est proposé pour décrire le contenu, les objectifs, le retour des locataires ainsi qu'un mémo de synthèse. Seront également inclus des éléments organisationnels sur le coût, la durée et le matériel nécessaire pour chacun des ateliers.

Cette expérience menée par l'USH Centre-Val de Loire a également permis de créer un réseau entre les partenaires locaux associatifs et institutionnels. Ces partenariats pourront être réinvestis par les bailleurs par la suite.

Tous ces éléments à l'initiative de l'USH Centre-Val de Loire seront transmis aux bailleurs de la région pour qu'ils puissent organiser des actions collectives.

BILAN RÉGIONAL

DES RETOURS POSITIFS POUR LES ÂÎNÉS DU TERRITOIRE

Les impacts sur les seniors sont multiples :

→ DES BÉNÉFICES SUR LA SANTÉ

Les ateliers, tels que la conférence sur le bien-vieillir et les activités sportives, peuvent encourager les seniors à pratiquer une activité physique adaptée de façon pérenne et régulière. S'agissant de l'atelier mémoire dans le Loiret, il permet également un travail sur la mémoire et participe à la bonne santé des personnes âgées. Ces actions ont également pour objectif de limiter les effets néfastes du vieillissement, ou du moins de mieux les appréhender. A l'issue des ateliers, les locataires ont manifesté l'utilité de ce type d'actions à titre préventif.

→ LA SENSIBILISATION DES SENIORS AUX CONSÉQUENCES DE LA PERTE D'AUTONOMIE

La perte d'autonomie peut être difficile à accepter pour le public senior. Ces ateliers ont permis d'aborder plusieurs points, notamment les moyens de limiter le risque de chute. Les aides techniques présentées constituent des solutions pour adapter leur logement, se sécuriser au quotidien, et par conséquent, garantir le maintien à domicile. Les interventions ont donc permis aux personnes âgées de découvrir des aides techniques adaptées à leur situation, qui sont parfois relativement simples et peu coûteuses.

→ LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Les difficultés numériques des personnes âgées s'expliquent en partie par un non-souhait, une méconnaissance des outils, la crainte d'effectuer une erreur de manipulation et d'éventuelles difficultés financières pour s'équiper. Pour répondre à ces problématiques, la mise en place d'ateliers d'initiation au numérique permet d'encourager les seniors à découvrir pas à pas les bases de l'informatique.

→ DES ATELIERS VECTEURS DE LIEN SOCIAL

Chaque atelier a pour but de rompre l'isolement en créant des moments d'échanges et de convivialité. Lors de ces rencontres, les seniors ont pu échanger sur leur situation personnelle. Il apparaît que pour certains locataires, ce n'est pas le thème de l'animation qui est déterminant mais bien le fait d'aller à la rencontre de nouvelles personnes. A ce titre, l'objectif de rupture de l'isolement social est atteint.

→ DES ATELIERS RICHES EN CONNAISSANCES ET EN ENSEIGNEMENTS

Si un des objectifs principaux des ateliers est de créer du lien social, ils offrent aussi l'occasion d'apporter des connaissances théoriques et pratiques. Ces actions ont permis de développer des expériences de réussite comme par exemple lors de l'atelier mémoire ou de l'atelier cuisine. Elles ont également permis aux seniors d'acquérir des connaissances sur différents sujets comme la santé, le numérique, l'alimentation... Pour rappel, 91% des locataires ayant participé indiquent avoir développé des connaissances utiles.

Afin de compléter ces ateliers, des mémos résumant les informations clés abordées au cours de l'atelier sont remis aux participants.

→ LA MISE EN PLACE D'UN CERCLE VERTUEUX POUR LES SENIORS

A l'issue des ateliers, il apparaît que la participation à un atelier favorise la participation à d'autres ateliers. En effet, à la suite d'un premier essai, les seniors sont plus enclins à participer à plusieurs, voire à la totalité des animations.

Certains locataires ont également formulé le souhait de s'inscrire au sein d'associations ou de structures proposant des animations collectives. Cette démarche a donc impulsé des changements dans les habitudes des seniors et confirme l'intérêt de ces actions collectives.

"Il m'a apporté du bien-être, si je pouvais je recommencerais"

"Cet atelier m'a apporté une plus grande connaissance de la façon de pouvoir mieux vieillir"

"A travers certains exercices de sport nous avons abordé la prévention des chutes ce qui me semble un enjeu prioritaire pour cette population"

Nicolas BOURLEZ, coach sportif

"L'atelier m'a permis de combattre ma peur"
"j'ai un peu plus de connaissances"

"La valeur ajoutée très intéressante de ces ateliers est le fait qu'ils permettent de créer du lien entre les gens"

Chloé NAQUIN, ergothérapeute chez France Alzheimer

"A l'atelier, j'ai pu connaître des gens, discuter, rigoler et surtout apprendre des choses en cuisine"

"Cet atelier leur permet de se rendre compte qu'il existe un panel très large d'aides qui peut leur servir dans leur quotidien sans forcément tomber dans les clichés"

Begum TAKIN, ergothérapeute chez Merci Julie

"Je suis dans l'attente des autres ateliers qui sont très importants"

BILAN RÉGIONAL

UNE ENQUÊTE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

A l'issue de l'atelier, un questionnaire de satisfaction anonyme est distribué à chaque participant. Celui-ci est complété sur place, un accompagnement est proposé si besoin afin d'obtenir un maximum de réponses. A l'échelle régionale, le taux de retours est de 94 %.

Un tour de table est également organisé en fin d'atelier pendant lequel l'équipe de l'USH Centre-Val de Loire recueille le ressenti des locataires. Ce temps d'échange informel permet d'évaluer leur satisfaction, de répondre à leurs interrogations, et de recueillir des pistes d'amélioration.

DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ...

➔ LA MOBILISATION DES SENIORS, UNE ÉTAPE INCERTAINE

La difficulté majeure rencontrée lors de la tenue d'actions collectives est la mobilisation des seniors. En effet, certains locataires seniors n'étaient pas intéressés par les thèmes proposés, et ce même si les thèmes avaient été sélectionnés selon leurs souhaits. Par ailleurs, certaines personnes ne s'identifient pas à la catégorie des « personnes seniors » et ne ressentent pas le besoin de recevoir des conseils pour mieux vieillir.

Malgré une mobilisation intense et des relances régulières, certains participants se sont désistés de manière impromptue pour diverses raisons. Les principales évoquées sont des contraintes qui n'ont pas pu être anticipées, des problèmes de santé ou des changements d'avis.

Par ailleurs, un faible retour sur l'envoi des courriers est constaté. En effet, pour un atelier inter-départements qui s'est tenu le 21 septembre 2021, tous les locataires ont été contactés. Toutefois, peu de personnes se sont saisies spontanément de cette proposition. À la suite d'une mobilisation téléphonique, le taux de retours était de 10 %.

➔ LA MOBILITÉ, UN FREIN POUR LES LOCATAIRES SENIORS

Des difficultés de mobilité ont été relevées, notamment lorsque les ateliers se déroulaient loin des préfectures. Malgré la proposition d'une solution de mobilité, certaines personnes n'ont pas pu accéder aux ateliers pour des raisons de santé (incapacité de rester en position assise longtemps, impossibilité de s'asseoir dans un véhicule particulier, fatigue, maladie ...). Pour rappel, 1/4 des locataires ayant participé aux actions collectives ont sollicité une solution de mobilité.

➔ LA SITUATION SANITAIRE CONSTITUE UNE APPRÉHENSION POUR LES LOCATAIRES SENIORS

Le protocole sanitaire de la CNSA a contraint les participants à présenter un pass sanitaire. Cette obligation a été un frein pour certains locataires. La situation sanitaire a également été une crainte pour des seniors qui ne voulaient pas prendre de risque et qui refusaient des réunions de groupe, malgré l'application d'une jauge réduite.

➔ LA DIFFICULTÉ DE CRÉER DES GROUPES DE NIVEAU

Une des autres difficultés significatives dans la mise en œuvre des ateliers est de créer des groupes de niveau homogène, notamment pour l'atelier numérique. Les chargés d'animation ont préalablement questionné les participants sur leurs compétences en informatique afin de ne pas créer de déséquilibre, d'incompréhension et d'ennui. Ils les ont également questionnés sur leurs souhaits quant aux thèmes abordés afin d'intégrer au mieux tous les profils.

Cette problématique a été également relevée sur l'atelier sport adapté. En effet, certains locataires présentant une diminution de leur mobilité n'ont pas souhaité participer par peur du regard des autres et par peur de ne pas réussir à s'adapter au groupe et à l'activité.

➔ UN RYTHME D'ATELIER À ARBITRER

Il existe des difficultés dans le choix des ateliers à réaliser en plusieurs séquences et ceux à ne proposer qu'une seule fois. D'une part, le fait de proposer plusieurs séances freine certains locataires seniors qui y voient une forme d'engagement et ce, d'autant plus s'ils n'ont jamais participé à un atelier. D'autre part, le fait de proposer un seul atelier peut s'avérer frustrant pour les locataires seniors qui souhaitent acquérir de nouvelles connaissances en particulier pour l'atelier numérique.

➔ UNE IDENTIFICATION DES BESOINS DIFFICILE

Les actions collectives devaient également permettre d'identifier des besoins des locataires dans leur quotidien. Il apparaît que cette étape est difficile à réaliser. En effet, pendant le tour de table organisé en fin de séance, les seniors exprimaient aisément leur ressenti sur l'atelier mais rencontraient des difficultés pour faire le lien entre cette expérience et leur quotidien.



BILAN RÉGIONAL

... AINSI QUE DE BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES...

→ ADOPTER UNE COMMUNICATION SOUS PLUSIEURS FORMES

Parmi les bonnes pratiques identifiées, la communication est un des enjeux principaux de la préparation des ateliers. Il est nécessaire d'en diversifier les sources et les formes afin de favoriser la participation. Pour cela, un support papier a été envoyé par courrier et les chargés d'animation ont pu en échanger avec les personnes âgées pendant les visites. Un phoning a été assuré en amont une à deux semaines avant la date des ateliers afin d'assurer les inscriptions. Ce délai semble nécessaire pour organiser l'atelier et permet d'avoir une marge de manœuvre afin de relancer la communication si peu de volontaires se manifestent.

Le bouche-à-oreille joue également un rôle important dans la mobilisation des ateliers. Cela passe généralement par des personnes dites "ressources" inscrites dans la démarche et qui informent leur réseau de la tenue des ateliers.

L'USH Centre-Val de Loire a constaté qu'il était nécessaire de rappeler au moins une à deux fois les personnes intéressées, dans un délai de deux à trois jours avant l'atelier et le jour même. Les ateliers, ne nécessitant pas de fort engagement, étaient quelques fois oubliés.

→ S'APPUYER SUR DES PARTENAIRES LOCAUX

Le fait de s'appuyer sur des partenaires locaux et organiser les ateliers dans leurs locaux souvent connus et accessibles, sont également de bonnes pratiques qui rassurent les locataires.

→ ADOPTER UNE TEMPORALITÉ ADAPTÉE

Il est nécessaire d'espacer les ateliers dans le temps afin de laisser la possibilité aux personnes âgées qui n'étaient pas disponibles de se rendre à un autre atelier. Un délai de trois à quatre semaines entre deux ateliers est optimal avec une durée d'atelier comprise idéalement entre 1h30 et 2 heures.

Il est également important de diversifier les zones géographiques de rencontre pour augmenter la participation.

→ ASSURER UN ENVIRONNEMENT RASSURANT

La présence d'une personne connue par les locataires (ici les chargés d'animation), est également importante. Lors d'activités, cela rassure la personne qui ne connaît pas nécessairement le groupe.

Enfin, afin d'assurer un environnement sécurisant, il apparaît que tenir des actions collectives dans des lieux connus comme les locaux des bailleurs sociaux ou les CCAS par exemple, est bien reçu par les personnes âgées.

... AVEC DES AXES D'AMÉLIORATION MULTIPLES

→ CRÉER DES GROUPES DE NIVEAU

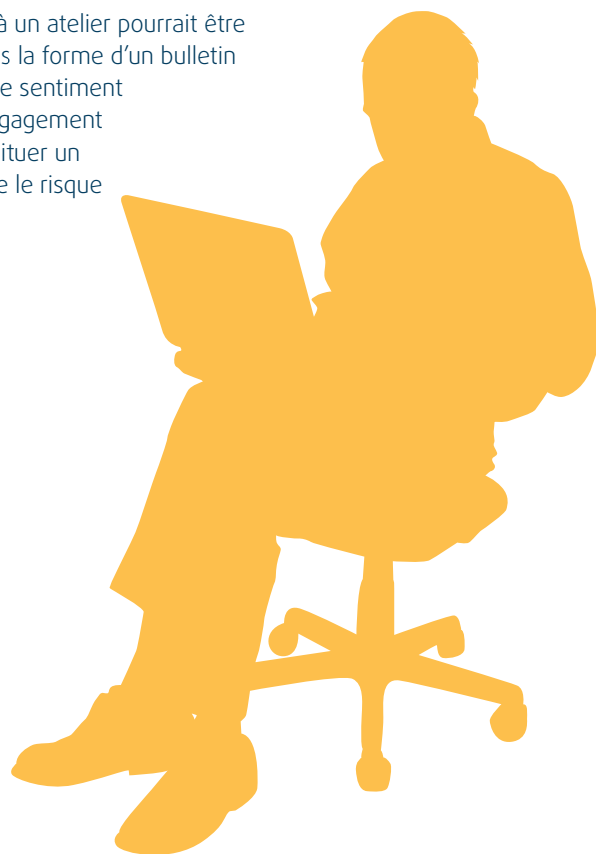
Afin d'organiser au mieux les ateliers d'initiation au numérique, l'équipe des chargés d'animation a identifié les besoins des personnes âgées lors de l'inscription aux actions collectives. Les besoins et les niveaux n'étant pas toujours identiques, il a fallu organiser des sous-groupes pour correspondre au mieux aux attentes des seniors. Il serait donc intéressant de créer des groupes de même niveau avec des locataires plus nombreux. Si l'USH Centre-Val de Loire a tenté de le faire par voie déclarative, un test individuel en amont serait la solution idéale.

→ PROCÉDER À DES ATELIERS DE CONCERTATION

Afin d'établir le planning des actions collectives, les seniors ont été questionnés sur leurs souhaits lors des visites à domicile. Entre ces visites et la réalisation des actions collectives, de nombreux locataires n'ont plus souhaité y participer. Une des solutions envisageables pourrait être d'organiser un ou plusieurs groupes de travail avec des personnes âgées voire d'autres acteurs afin d'impliquer davantage les locataires seniors.

→ TROUVER UN MOYEN D'ENGAGEMENT

La participation à un atelier pourrait être matérialisée sous la forme d'un bulletin qui renforcerait le sentiment d'adhésion, d'engagement et pourrait constituer un outil pour réduire le risque de désistement.



BILAN RÉGIONAL

DES ATELIERS INDIVIDUALISÉS POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES LOCATAIRES ÂGÉS

En complément des ateliers collectifs et à la demande des locataires seniors dans le cadre des visites, plusieurs ateliers ont été proposés en format individuel. Le format individuel a permis de mettre les locataires plus à l'aise et confère un caractère singulier. Un lien s'étant établi entre eux et les chargés d'animation, l'échange s'est avéré très fluide. Les seniors sont également plus nombreux à participer à ces ateliers à domicile.

A. Atelier d'expression

Objectif de l'atelier :

Cet atelier a été proposé afin de recueillir la parole des locataires, leur vision du logement social et du vieillissement. Le but est de proposer ensuite un ouvrage reprenant leurs témoignages qui leur sera transmis.

Organisation :

L'atelier est généralement proposé aux locataires pendant une visite à domicile. Il est présenté en fin d'entretien et apporte un espace d'échange, de parole et d'écriture, où les locataires expriment leur ressenti. L'atelier prend la forme de quatre questions, reformulées si besoin, et qui sont les suivantes :

- Quel est le plus beau souvenir que vous avez dans votre logement ?
- Citez trois mots clefs ou expressions que vous inspire le logement social
- Qu'est-ce qui vous plaît dans votre logement, votre quartier et/ou votre commune ?
- Citez trois mots clefs ou expressions que vous inspire le vieillissement

C'est à l'occasion de la deuxième visite à domicile que les questions ont été posées. Afin de faire participer les personnes âgées à la création du recueil, lors du troisième entretien, le choix du titre du recueil a été soumis à leur appréciation. Trois titres sont proposés, ils peuvent également émettre des suggestions ce qui permet de les impliquer davantage à la démarche.

Retours :

Le fait d'individualiser cet atelier permet aux locataires de s'exprimer plus naturellement et sans crainte du jugement d'autres personnes. L'équipe des chargés d'animation accompagne également les personnes âgées dans la compréhension des questions et dans l'écriture qui peut être une difficulté. Près de 250 personnes ont participé à cet atelier, ce qui témoigne de l'intérêt des seniors.

Il est indiqué aux participants que ce recueil réalisé à partir de leurs contributions leur sera adressé. Toutefois, certains rencontrent des difficultés à se projeter sur cette formalisation.

B. Atelier d'accès aux droits

Contexte et objectifs : Dès les premières visites, 2/3 des locataires ont indiqué ne pas être au fait des aides et dispositifs existants auxquels ils pouvaient prétendre. Il s'agit d'un enjeu fort apparu dans le cadre du projet. A ce titre, l'USH Centre-Val de Loire a voulu proposer des actions en lien pour présenter les dispositifs existants. A la demande des locataires, l'atelier a été individualisé.

Organisation : L'atelier s'est donc tenu pendant les troisièmes visites. Deux formats sont proposés :

- Soit par le biais de fiches mémo qui ont été formalisées par l'équipe de l'USH Centre-Val de Loire. Elles sont organisées en format « foire à questions » (pour qui, pour quoi, combien, qui contacter).
- Soit via une plateforme de simulation en ligne « Toutes mes aides » mise à disposition par AGzR La Mondiale.

Retours :

→ Une méconnaissance des aides à nouveau confirmée

Cet atelier permet de confirmer le constat déjà établi à l'occasion des premières visites : les personnes âgées ne sont pas au fait de leurs droits. Il se dégage une grande méconnaissance des aides ainsi que des acteurs (caisses de retraite, mutuelle, etc.).

→ L'attachement au papier

L'attachement au papier, plus concret qu'une simulation en ligne, se fait ressentir dans une grande majorité des cas. En effet, bien que la plateforme soit bien accueillie par certains, elle nécessite une maîtrise de l'outil numérique, et ce même si les chargés d'animation aident à la création du compte. Cette méthode paraît plus abstraite, moins accessible, que le format papier. De plus, l'utilisation d'un outil informatique (ordinateur ou smartphone) instaure une barrière pendant l'échange.

→ Des freins qui subsistent

Malgré les deux moyens mis en place pour cet atelier, beaucoup de seniors refusent de participer alors même qu'au deuxième rendez-vous, 80 % souhaitaient y prendre part. Ils sont finalement 60 % à y participer : 62 % ont préféré le format papier, 21 % ont souhaité utiliser la plateforme et 17 % ont utilisé les deux possibilités. La non-participation est généralement le fait de refus de demandes réalisées dans le passé. Les seniors sont alors moins enclins à engager d'autres démarches. De plus, ce sont parfois les aidants qui assurent le montage des dossiers, les seniors préfèrent maintenir ce fonctionnement. Certains locataires n'ayant simplement pas de besoin d'aide à l'instant T ne ressentent pas l'intérêt de participer. D'autres estiment avoir des revenus suffisants et préfèrent favoriser des personnes qui sont plus dans le besoin. L'âge est également un frein à la participation. Plus la personne est âgée, moins elle considère en avoir besoin et ne veut plus se lancer dans des démarches qui peuvent paraître fastidieuses. Enfin, l'accès à l'information requiert souvent la création d'un espace personnel sur le site web de l'organisme. Certains locataires ne sont pas équipés d'un ordinateur ou d'une tablette, ne disposent pas d'un accès à internet ou expriment des difficultés liées à l'utilisation de l'outil numérique. Ces facteurs diminuent les possibilités d'accès aux droits. Ces freins semblent cependant générationnels et l'on pourrait s'attendre à un changement de paradigme à l'avenir pour les générations de seniors suivantes.

→ Le non-recours subsiste

Même si les locataires sont intéressés, seuls 14 % d'entre eux ont procédé à des démarches pour faire valoir leurs droits à l'issue de cet atelier. Ce faible résultat confirme la nécessité de proposer un accompagnement allant jusqu'au bout des démarches administratives.

BILAN RÉGIONAL

Atelier numérique

Le but de l'atelier est d'acquérir un minimum d'autonomie afin d'utiliser un ordinateur ou une tablette chez soi. Dans un premier temps, l'intervenant présente la structure d'un ordinateur et ses éléments périphériques. Les différentes fonctions du clavier et de la souris sont également abordées.

Dans un second temps, les participants apprennent à effectuer une recherche sur internet, à ajuster les paramètres de l'ordinateur, ainsi qu'à utiliser des logiciels de texte...



ATELIER NUMÉRIQUE - MAINVILLIERS

Conférence "Les clefs du bien vieillir"

Cet atelier vise à favoriser le maintien à domicile, en donnant des conseils afin d'améliorer la qualité de vie des locataires (santé physique, mentale et habitudes de vie). L'un des objectifs principaux de cet atelier est de prévenir les effets du vieillissement, en soulignant l'importance d'adapter son activité physique à ses capacités, d'adopter une alimentation équilibrée et d'avoir un rythme de sommeil optimal. Les bienfaits d'une vie sociale active ont également été abordés pour prévenir l'apparition du sentiment d'isolement.

Atelier cuisine

L'atelier, animé par une diététicienne, vise à redonner l'appétit et l'envie de cuisiner, tout en variant et équilibrant son alimentation. Des recettes saines sont également suggérées afin de préserver sa santé tout en conservant la notion de plaisir.



ATELIER CUISINE - BLOIS

Atelier mémoire

Cet atelier a pour objectif de travailler la mémoire à titre préventif. Lors de cet atelier, une présentation du fonctionnement de la mémoire et des différents troubles cognitifs est faite, afin de les prévenir et de reconnaître l'apparition d'une maladie neurodégénérative. Des exercices de stimulation cognitive sont réalisés afin d'entretenir sa mémoire au quotidien avec des méthodes adaptées.



ATELIER MÉMOIRE - ORLÉANS

Démarchage abusif

L'objectif principal de cet atelier est de prévenir des escroqueries diffusées par les différentes plateformes de communication (internet, téléphone, courrier, ...), mais aussi le démarchage physique et les fraudes à la carte bancaire. L'association CLCV qui a animé ces ateliers indique le comportement à adopter face à des personnes malintentionnées.

L'association donne la procédure à suivre aux victimes d'escroqueries et des conseils pour consommer ou vendre en toute sécurité.

Activités sportives

L'objectif principal est de donner aux participants l'envie de pratiquer une activité physique adaptée et régulière. Les exercices et conseils permettent de lutter contre la sédentarité, les maladies chroniques, de prévenir les chutes, l'apparition de douleurs et ainsi lutter contre les effets du vieillissement.



ATELIER SPORT - BLOIS



ATELIER SPORT - CHATEAUXROUX

Atelier "Bien chez soi"

Le but de cette animation est de sécuriser les déplacements chez soi et à l'extérieur lors des activités quotidiennes, ce qui passe par la prévention des chutes, des astuces et conseils pour un logement pratique et confortable. Des conseils pour aménager son logement sont également fournis afin de rendre son habitat durable pour la santé, la sécurité et le bien-être.



ATELIER BIEN CHEZ SOI - ST-AMAND-MONT ROND



ATELIER BIEN VIEILLIR BRAIN UP - TOURS

ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

CHARTRES MÉTROPOLITAIN HABITAT, HABITAT DROUVAIS, HABITAT EURÉLIEN, LE LOGEMENT DUNOIS, LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT, TOURS HABITAT, OPAC 36, TERRES DE LOIRE HABITAT, VAL DE BERRY, VAL TOURAINE HABITAT

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

CDC HABITAT SOCIAL, EURE&LOIR HABITAT, FRANCE LOIRE, ICF HABITAT ATLANTIQUE, LA ROSERAIE, LOIR&CHER LOGEMENT, PIERRES ET LUMIÈRES, SCALIS, TOURAINE LOGEMENT, VALLOIRE HABITAT, 3F CENTRE VAL DE LOIRE, YSALIA CENTRE LOIRE HABITAT

Sociétés Coopératives

COGECO, COOPÉA, LA RUCHE HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, SCP D'HLM D'INDRE-ET-LOIRE, VIE & LUMIÈRE

Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

PROCIVIS BERRY, PROCIVIS EURE-ET-LOIR

Autres adhérents

LIGÉRIS (SEM), LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS (SEM), FICOSIL, SAC VAL DE FRANCE

L'USH Centre-Val de Loire remercie tout particulièrement l'ensemble de ses adhérents et partenaires (les Conseils Départementaux de la région Centre-Val de Loire, Action Logement Centre-Val de Loire, la Banque des Territoires, AG2R La Mondiale, la CARSAT Centre-Val de Loire et l'USH) et les locataires âgés interrogés qui ont contribué à la réussite de la démarche régionale d'accompagnement du vieillissement.

- La représentation du Mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.