

**Conseil National de la Refondation « Bien Vieillir »**  
**Thématique « Citoyenneté et lien social »**

*Sous-thématique « Représentation et participation des personnes âgées »*  
Synthèse de l'atelier du 4 novembre 2022

Lieu : Châlons-en-Champagne

Nombre de participants : 120

Déroulé :

- Introduction du Ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées
- 4 ateliers (rotation : deux groupes par atelier de 45mn chacun)
- Restitution par les animateurs
- Réaction et conclusion du Ministre autour d'un goûter

**Atelier n°1 : Représentation et participation nationale des personnes âgées (animatrices : Martine Gruère, Old'Up et Mélissa Hadoux, ANAP)**

**Question centrale** : « Et s'il existait un rendez-vous institué entre les élus nationaux et les citoyens âgés pour recueillir leurs attentes et veiller à la mise en œuvre de politiques publiques adaptées ? »

- A quoi cela ressemblerait-il ?
- Quels sont les facteurs de succès liés à la mise en œuvre ?

**L'expression du vécu, des ressentis et avis des participants** :

- Des difficultés pour les personnes âgées à utiliser le téléphone portable et l'ordinateur (souhait d'être formés au numérique et informés sur les dispositifs existants),
- Epuisement et sentiment d'impuissant des aidants et des professionnels,
- Position défavorable des organisations syndicales à une nouvelle instance de représentation,
- Difficulté à se représenter l'intérêt d'une nouvelle instance de participation nationale face à la multiplicité des dispositifs existants (crainte d'un mille-feuille peu lisible) : Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA), le Conseil économique, social et environnemental (CESE) etc.,
- Il faut veiller à ne pas distinguer la personne âgée des autres citoyens,

**Les propositions** :

- Face aux difficultés rencontrées dans l'usage (généralisé) des outils numériques, **privilégier les relations humaines physiques ou par téléphone**,
- **Avoir un lieu unique d'information** face à la diversité des acteurs et dispositifs existants (accompagné d'une campagne de communication télévisée),
- **Permettre une représentation des personnes âgées au quotidien par le partage d'expériences au sein des écoles**, collèges, lycées (liens intergénérationnels)
- **Avoir la possibilité de recourir à des médiateurs** pour faciliter l'expression des personnes (du domicile à l'échelon national)

**Si une instance de participation nationale devait se mettre en place, elle aurait pour objectifs** :

- De recenser, valoriser et essayer les bonnes pratiques locales, les compétences et savoirs des personnes âgées (renforçant ainsi l'équité entre les territoires),
- De penser le rôle présent et futur des personnes âgées dans la société,
- De faire remonter les besoins concrets des citoyens âgés pour mieux adapter la société.

**Conclusion** :

Il est ressorti néanmoins des échanges une préférence pour les formes de participation et de représentation à l'échelon local (commune un partage d'expérience au sein des écoles) mais aussi un besoin de lever certains freins à l'expression

(l'usage des outils numériques face au besoin de relations humaines, la nécessité de lieu d'information unique, le recours à des médiateurs). Les participants s'interrogent sur l'intérêt d'une nouvelle instance nationale, craignant un manque de lisibilité face à l'existant. Si celle-ci devait être mise en place, elle aurait principalement pour rôle de recenser, essayer et valoriser les bonnes pratiques, les expériences et le rôle des personnes âgées mais aussi de faire remonter leurs réels besoins.

## **Atelier n°2 : Représentation et participation dans sa ville et/ou son territoire (animateurs : Noor Djataou, cabinet et Myriam L'Haridon Anap ; Yann Lasnier et Cécile Bordenave Anap)**

**Question centrale : Et s'il existait un espace au sein duquel les personnes âgées peuvent donner leur avis et contribution à la politique de la ville ou du territoire, quel serait-il ?**

### **Cadrage de la thématique :**

- Veiller à prendre en compte les formes de participation et représentation en ville mais aussi dans les territoires ruraux,
- L'échelle du quartier est davantage parlante pour une personne âgée pour qui la mobilité se réduit (intérêt de la proximité),
- Dissensus sur l'intérêt ou non de créer ce type d'instance. Les partisans de sa non-crétion étant plutôt sur une logique de représentation « proportionnelle » des âgées dans toutes les instances décisionnelles, notamment celles dédiées à la construction de l'espace public (élaboration du PLU).

### **Le besoin de rappeler l'existant en matière d'instances dédiées, qui méritent d'être réactivées :**

- Un conseil des sages/ un conseil des seniors qui existe dans certaines villes, instance permettant de porter des sujets concernant les personnes âgées mais qui manque d'opérationnalité,
- Le conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA) que le département doit obligatoirement mettre en place mais dont les résultats ne sont pas toujours perceptibles,
- Importance des CLIC (centres locaux d'information et de coordination) et du dispositif Maia.

**Une discordance quant à l'idée d'une instance de représentation et de participation dédiée aux personnes âgées, une vision intergénérationnelle prédomine:**

- **Installer un conseil des jeunes et des seniors** : mettre fin dans les municipalités au seul conseil des jeunes et le remplacer par une instance intergénérationnelle,
- **Le constat partagé de l'existence d'une multiplicité de lieux d'expression** de la citoyenneté au niveau territorial : conseils de quartier, conseils citoyens etc. Il n'est pas nécessaire d'en créer de nouveaux mais simplement **d'obliger un quota de personnes âgées** qui puissent être représentées,
- **Proposition : le budget participatif** au sein des villes, fléché sur des sujets intéressant les personnes âgées,
- Un enjeu majeur quelle que soit la forme de l'instance : **l'existence d'un observatoire des évolutions du territoire à confronter aux ressentis des personnes âgées (transports, chantiers urbains) pour s'assurer qu'elles leur soient adaptées.**

**Un besoin d'aller-vers** les personnes âgées, qui restent et resteront éloignées des sujets « politiques/citoyens » :

- **La mise en place de tiers-lieux ouverts aux personnes âgées**, à l'image du « café » de village : (espace ressource, lieu de réunion, de soutien, d'information...),
- **Des relais de confiance / ambassadeurs qui puissent aller chez les personnes âgées isolées** et leur faire part des services d'aide existant, des moyens de s'engager dans leur quartier / territoire et recueillir leurs idées/besoins,
- **Des personnes ressources par villages ou par quartiers** (souhait très fort de proximité, de granularité fine),

- **Un temps de « formation » pour apprendre à passer au statut de retraité** : faire connaître les associations existantes, les engagements possibles, les instances de représentation. Ce temps de formation serait payé par l'entreprise ou en alternative, la commune enverrait une lettre aux personnes de 65 ans pour les informer des structures d'engagement présentes sur le territoire,
- **Réaliser des appels auprès des aînés** (limite : manque de confiance face aux escroqueries par téléphone comme pour les visites de porte à porte),
- Proposition : **présence systématique d'un élu en charge des personnes âgées** pour garantir une représentation politique au sein du conseil municipal,

**Sur quels sujets concerter** : aménagement de l'espace, mobilité, adaptation du domicile, organisation d'activités sociales, recueil des besoins des habitants etc.

**Quels représentants ?** Au-delà des personnes âgées elles-mêmes, **il est nécessaire de donner la parole aux aidants et aux professionnels** qui interviennent auprès des personnes âgées.

**Des idées / suggestions hors cadre du sujet évoqué mais qui méritent d'être évoquées :**

- La lutte contre l'isolement est le sujet majeur auquel sont confrontées les personnes âgées,
- Les colocations solidaires sont nécessaires et doivent être amplifiées notamment dans un contexte de crise du logement.

**Conclusion :**

- Encourager la nomination dans toutes les communes de plus de 2000 habitants, d'un maire adjoint chargé des personnes âgées (élaboration d'un fichier de ces élus par l'Association des Maires de France),
- Encourager les conseils municipaux à se doter d'un conseil consultatif des aînés, composé d'ambassadeurs de quartiers et doté d'un budget participatif (augmenter la dotation générale de fonctionnement de la commune pour la mise en place de ces outils et d'un programme « transition seniors »),
- Identifier par un label, les lieux permettant de répondre aux besoins et questions des personnes âgées (cafés, équipements socio-culturels etc.), accompagné d'une charte et de moyens (modèle : points information jeunesse).

**Atelier n°3 : Participation des personnes âgées sur les prestations délivrées par les services à domicile (animateurs : Pauline Sassard, cabinet et Jean-Victor Babeau Anap)**

**Des difficultés pour mettre en place une telle participation (exemple : un conseil de la vie sociale du domicile) :**

- Une peur des représailles par les professionnels,
- Une pénurie de l'offre, et notamment en milieu rural avec une absence de choix du professionnel,
- L'absence d'existence de lieu physique d'échanges.

**Des dispositifs existants à (ré)investir :**

- **Le carnet de liaison** des intervenants à domicile – pour tracer les actes réalisés,
- **Les formes de participation autres** que le conseil de la vie sociale (notamment les enquêtes de satisfaction, les groupes d'expression, consultations) prévues par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles),
- **La personne qualifiée** (loi du 2 janvier 2002, L. 311-5 du CASF) pour « faire valoir les droits des personnes » notamment intervenir en cas de conflit entre une personne âgée et un professionnel en établissement ou à domicile (exemple de personnes qualifiées dans la Marne),
- **Instances existantes** : centres locaux d'information et de coordination (CLIC), les dispositifs d'appui à la coordination (DAC), les conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA), les conseils communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS),

- Bénévoles et services civiques.

#### De nouveaux dispositifs à créer :

- **Un guichet unique** pour recueillir la parole des personnes âgées,
- **Un conseil de la vie sociale à domicile**,
- **Une foire aux questions nationale**, qui a vocation à répondre à des questions locales déposées sur une plateforme et dont les réponses proviennent d'experts nationaux (exemple de la FEPEM),
- Dans une démarche d'aller vers :
  - **Un véhicule itinérant qui se déplace au domicile des personnes** (exemple du bus de la Croix Rouge Française qui apporte différents services aux personnes isolées)
  - **Un conseil des sages composé de bénévoles âgés « usager-expert »** se déplaçant au domicile de la personne âgée,
- Les deux dispositifs les plus poussés :
  - Groupe 1 (beaucoup de représentants de bénévoles): **Création d'un tiers médiateur** que la personne âgée peut contacter,
  - Groupe 2 (davantage de représentants de professionnels du domicile et de personnes âgées) : **Recensement exhaustif des besoins de la personne âgée réalisé par un tiers neutre formé** (non issu du secteur) qui vérifierait les dispositifs mis en place, les besoins réels de la personne à travers une évaluation globale. Cela s'accompagnerait d'une information des personnes âgées pour les rassurer au travers d'un **spot national télévisé expliquant la démarche**.

#### Conclusion :

Les participants souhaitent davantage une analyse des besoins des personnes âgées à domicile qu'une participation/un retour des personnes âgées sur leur satisfaction sur les prestations qui leur sont délivrées à domicile.

#### Atelier n°4 : Reconnaître l'expérience et l'expertise des personnes âgées (Alice Casagrande, cabinet et Céline Castro, ANAP)

#### Les thématiques abordées par les participants ont été les suivantes :

- Le service civique et le bénévolat :
  - **L'intérêt des partages intergénérationnels** et le croisement d'expériences, **mais aussi la difficulté à créer ces liens**,
  - **Le partage d'expérience entre aidants**,
  - **La réciprocité du don** dans les expériences de services civiques auprès des personnes âgées,
- Les échanges entre aidants, professionnels et usagers
  - **La complémentarité des professionnels et des aidants** face à une personne âgée qui n'écoute pas toujours les conseils de ses proches,
  - **L'intérêt de la transmission professionnelle par un salarié senior**,
  - **L'expérience ne vient pas de l'âge mais du fait que l'on vive une maladie**,
- Le partage entre personnes âgées :
  - **La transmission de « bons trucs »** entre personnes âgées pour aider à choisir une aide à domicile. Il s'agit d'un **partage informel** (bouche à oreille) et non des échanges se déroulant dans des espaces officiels dédiés,
- La lutte contre l'âgisme et l'écoute des personnes âgées :
  - **Le scepticisme de l'assemblée concernant la notion d'âgisme** qui n'évoque rien bien que les expériences de stigmatisation et de déconsidération soient vécues par beaucoup,
  - **La peur des représailles** est une expérience partagée par le public aîné et interroge sur les modalités de libération de la parole,

- **Certains participants âgés estiment qu’elles ne sont pas écoutées**, que leur point de vue n’est pas respecté que ce soit par la société ou au sein de l’écosystème familial parfois fruit de conflits (« *on nous prend pour des gags* »),
- **Constat d’un manque de recueil et d’intérêt de la parole de la personne âgée** (« on pense à leur place car on sait ce qui est bon pour eux »),
- **Tentation à faire à la place de la personne âgée** dès que des troubles cognitifs surviennent,
- **La reconnaissance des personnes âgées est plus facile dans certains lieux que d’autres** (en fonction de la taille de l’établissement, du temps et des moyens accordés pour créer un espace de confiance mutuelle). Certaines échelles de structures peuvent déshumaniser.

#### Les propositions qui ont été formulées pour reconnaître l’expérience et l’expertise des personnes âgées:

- **S’inspirer de dispositifs de pair-aidance ou d’autodétermination**,
- **Améliorer les formations** pour qu’elles soient adaptées à la réalité de terrain, en intégrant la dimension fondamentale de l’écoute et en impulsant un changement de regard sur les personnes âgées,
- Il faut pouvoir agir auprès des professionnels de différentes structures (EHPAD, résidences autonomie, professionnel du domicile),
- **Favoriser « l’écoute citoyenne »**, à savoir celle des bénévoles,
- **Identifier les compétences des personnes âgées et valoriser les rôles sociaux** (première étape à l’entrée dans un établissement ou lors d’un accompagnement à domicile : reconnaître l’apport social, faciliter la continuité des pratiques procurant une forme de reconnaissance comme l’aide aux devoirs par exemple),
- **Adapter les outils et organisation du travail** (projet de vie, livret d’accueil),

#### Conclusion :

**Encourager les autres formes et lieux d’écoute** en complémentarité de celle des professionnels, dans des lieux de rencontres entre pairs ou par le biais de bénévoles (écoute citoyenne),

**Systematiser le recueil de compétences des personnes âgées** à l’entrée dans un dispositif ou lieu d’accueil pour les valoriser dans les activités proposées (centrer l’accompagnement sur l’utilité sociale),

**Valoriser surtout les regards pluriels** associant les ressources des personnes âgées, des proches, des professionnels et des bénévoles à travers par exemple, la **mise en place d’un groupe d’experts constitué au sein des structures, pour participer :**

- **A l’accueil des personnes,**
- **Au recrutement d’un nouveau professionnel** (pour une complémentarité des regards dans l’évaluation des compétences)
- **La formation professionnelle** (utilisation des ressources d’un résident expert ou d’un proche aidant, mobilisés à travers la mise en place de binômes voire trinômes - personne âgée, aidant, professionnel)

#### Synthèse transversale des propositions

##### 1) Participation et représentation nationale

- **Privilégier les relations humaines physiques ou par téléphone à l’usage généralisé du numérique** (démarches en ligne, robotisation)
- **Avoir un lieu unique d’information** des dispositifs existants (et une campagne de communication télévisée),
- **Permettre une représentation des personnes âgées au quotidien par le partage d’expériences au sein des écoles,**
- **Avoir la possibilité de recourir à des médiateurs** pour faciliter l’expression des personnes,
- **Absence de consensus sur la création d’une nouvelle instance nationale** qui ajouterait confusion et manque de lisibilité (préférence pour une participation renforcée sur les territoires). **Néanmoins, si une instance de participation nationale devait se mettre en place, elle aurait pour objectifs :**
  - De recenser, valoriser et essayer les bonnes pratiques locales, les compétences et savoirs des personnes âgées (renforçant ainsi l’équité entre les territoires),
  - De penser le rôle présent et futur des personnes âgées dans la société,

- De faire remonter les besoins concrets des citoyens âgés pour mieux adapter la société.

## 2) Participation et représentation sur les territoires

- **Encourager la nomination dans toutes les communes de plus de 2000 habitants, d'un maire adjoint chargé des personnes âgées** (élaboration d'un fichier de ces élus par l'Association des Maires de France),
- **Encourager les conseils municipaux à se doter d'un conseil consultatif des aînés, composé d'ambassadeurs de quartiers et doté d'un budget participatif** (augmenter la dotation générale de fonctionnement de la commune pour la mise en place de ces outils et d'un programme « transition seniors »),
- **Identifier par un label, les lieux permettant de répondre aux besoins et questions des personnes âgées** (cafés, équipements socio-culturels etc.), accompagné d'une charte et de moyens (modèle : points information jeunesse).

## 3) Participation et représentation dans l'offre à domicile

### Des dispositifs existants à (ré)investir :

- **Le carnet de liaison** des intervenants à domicile – pour tracer les actes réalisés,
- **Les formes de participation autres** que le conseil de la vie sociale (notamment les enquêtes de satisfaction, les groupes d'expression, consultations) -article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles,
- **La personne qualifiée** (L. 311-5 du CASF),
- **Instances existantes** : CLIC, DAC, CDCA, CCAS/CIAS,
- Bénévoles et services civiques.

### De nouveaux dispositifs à créer :

- **Un guichet unique** pour recueillir la parole des personnes âgées,
- **Un conseil de la vie sociale à domicile,**
- **Une foire aux questions nationale**, qui a vocation à répondre à des questions locales déposées sur une plateforme et dont les réponses proviennent d'experts nationaux (exemple de la FEPEM),
- Dans une démarche d'aller vers :
  - **Un véhicule itinérant qui se déplace au domicile des personnes** (exemple du bus de la Croix Rouge Française qui apporte différents services aux personnes isolées)
  - **Un conseil des sages, composé de bénévoles âgés « usager-expert », qui se déplace au domicile** de la personne âgée,
- **La création d'un tiers médiateur** que la personne âgée peut contacter,
- **Le recensement exhaustif des besoins de la personne âgée réalisé par un tiers neutre formé** (non issu du secteur) qui vérifierait les dispositifs mis en place, les besoins réels de la personne à travers une évaluation globale (accompagné d'une campagne d'information télévisée)

## 4) Reconnaissance des expériences et expertises des personnes âgées

- **Encourager les formes « d'écoute citoyenne »** dans des lieux de rencontres entre pairs ou par le biais de bénévoles,
- **Systematiser le recueil de compétences des personnes âgées** à l'entrée dans un dispositif ou lieu d'accueil pour les valoriser dans les activités proposées,
- **Créer un groupe d'experts** (professionnels, personnes âgées, aidants, proches, bénévoles) au sein des structures, **pour participer à l'accueil des personnes, au recrutement d'un nouveau professionnel** (pour une complémentarité des regards dans l'évaluation des compétences), à **la formation** (utilisation des ressources d'un résident expert ou d'un proche aidant, mobilisés à travers la mise en place de **binômes voire trinômes** - personne âgée, aidant, professionnel)

## Retours méthodologiques

La méthode des kiosques est intéressante et mérité d'être reproduite et améliorée. Il faut cependant être plus précis sur la question posée et idéalement la communiquer aux participants avant afin que la réflexion murisse. Il faut être plus « serré » dans l'animation afin de s'assurer de ressortir avec des solutions concrètes.

Les personnes âgées participant à la table 1 se sont peu exprimées. A la table 4, une vingtaine de participants était présente, notamment des femmes âgées, des aidants, des professionnels de différents niveaux de responsabilité. Les animatrices ont noté une facilité et aisance à s'exprimer mais une difficulté à s'entendre (niveau sonore de la salle), conduisant chaque personne à se lever pour s'exprimer devant le groupe.