



GUIDE PRATIQUE SUR LES VILLES ET COMMUNAUTÉS AMIES DES AÎNÉS

PROJECT AGES - ACTIVELY AGING EUROPEAN SENIORS

Financé par le programme Erasmus+ KA2

N° de Grant Agreement 2020-1-TR01-KA204-092414

Mars 2022



Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Cette publication a été élaborée dans le cadre du projet AGES - Actively Aging European Seniors, financé par le programme Erasmus+ sous le numéro de convention de subvention : 2020-1-TR01-KA204-092414.

Table des matières

Introduction générale	11
Considérations globales	11
Contexte du projet	14
Objectif de ce guide	14
Structure du guide	15
1. Introduction aux VCAA et au Réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés (GNAFCC)	16
Qu'est-ce qu'une ville amie des aînés ?	16
2. Le GNAFCC et les critères pour devenir membre du réseau	19
Réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés (GNAFCC)	19
Adhésion au GNAFCC	20
3. Processus pour devenir une Communauté Amie des Aînés	24
S'engager et comprendre	25
Planifier	25
Agir	25
Evaluer	26
Lectures pratiques	28
4. Bonnes pratiques et défis du développement de communautés ouvertes aux personnes âgées	30
Transport	30
Logement	35
Espaces extérieurs et bâtiments	39
Promotion de la participation sociale	42
Respect et inclusion sociale	50
Participation civique et emploi	56
Communauté et soins de santé	62
Communication et information	69
Lectures utiles	73
5. L'impact de la pandémie Covid-19 du point de vue d'une communauté amie des aînés	75
France	75
Paris	75

Pays-Bas	77
La Haye	77
Pologne	79
Poznań	79
Portugal	81
Arouca	82
Torres Vedras	89
Espagne	95
Carreño	95
Turquie	99
Ville/Communauté : Çanakkale	99
Lectures pratiques	104
Conclusion	105
Bibliographie	107

Index des illustrations

Image 1 - Pyramides des âges dans l'UE entre 2005 et 2020 (en % de la population totale)	12
Image 2 - Pyramides des âges dans l'UE entre 2020 et les projections actuelles pour 2100 (en % de la population totale)	12
Image 3 - Comparaison de la part des personnes âgées de 65 ans et plus, par classe d'âge, entre les pays de l'UE et le reste du monde	13
Image 4 - Domaines thématiques des villes amies des aînés	17
Image 5- Logo officiel du GNAFCC	19
Image 6 - Carte des membres du réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés	19
Image 7 - Cycle d'amélioration continue	22
Image 8 - Graphique pour la combinaison des approches ascendante et descendante	22
Image 9 - Cadre de sélection d'un ensemble d'indicateurs pour une ville amie des aînés	27
Image 10 - Logo du service Pam75	32
Image 11 - Véhicule de service Kavalir	34
Image 12 – Brochure du programme Aconchego	36
Image 13 – Logo du Arranjamant d'habitatges	37
Image 14 - Brochure du projet Mais	39
Image 15 - Plan du complexe de Lugaritz	41
Image 16 - Application mobile Paris en Compagnie	43
Image 17 - Exemple d'atelier (à gauche) et logo de Oficinas do Saber (à droite)	44
Image 18 - Morceau de la pièce de théâtre Quem Sou Eu ?	45
Image 19 - Teaser du musée dans le village	46
Image 20 - Exemple d'activité réalisée par le centre	48
Image 21 - Exemple d'activités réalisées par le centre	49
Image 22 - Exemples d'activités réalisées dans le centre	50
Image 23 - Exemple de présentation de Menina estás à janela	51
Image 24 - Logo de Trapolim	52
Image 25 - Logo de l'initiative Yades	54
Image 26 - Exemple de système de soutien	55
Image 27 - Exemple d'activité de "Nous vieillissons activement"	56
Image 28 - ISA - Activité Prevenção rodoviária pour aider les élèves à traverser les rues	58
Image 29 - Exemple de programme de voisinage pour le district de la ville de Duinoord	59
Image 30 - Brochure du Refreshment University	61
Image 31 - Étudiants âgés participant à des événements sportifs	61
Image 32 - Brochure de Chave de Afetos	62
Image 33 – Advertisement of Restaurants Émeraude	64
Image 34 - Exemple de guide "Cuenta conmigo, cuenta con ellos"	65
Image 35- Exemple du Life Box de Poznań	67
Image 36 - Logo du service de soins à domicile de base	68
Image 37 - Chiffres statistiques de la mise en œuvre du projet	68
Image 38 - Logo d'Eu e a Minha Reforma	69
Image 39 – Logo du Mon carnet d'adresse	70
Image 40 – Logo de l'initiative "Ouderen in de wijk"	71
Image 41 – Brochure du guide "Poznański przewodnik seniorki i seniora"	72

Image 42 – Dépliant du service "Zakupy dla seniorów"	80
Image 43 – Exemple de paquets de masques distribués	82
Image 44 - Kits de stimulation cognitive et de divertissement	85
Image 45 – Publicité pour le service Linha Amiga	86
Image 46 - Annonce d'un programme d'information sur la Covid-19	87
Image 47 – Exemple d'éléments des valises pédagogiques	89
Image 48 – Annonce du schéma des bons d'Agir Local	91
Image 49 – Des volontaires locaux fabriquent les masques	97
Image 50 – Livraison de marchandises aux personnes âgées	100
Image 51 – Exemple de dortoir mis à la disposition du personnel de santé	101
Image 52 – Logo de Dr. e-Nabiz	102

Acronymes et Abréviations

AFE	Age-Friendly Environment (“Environnement adaptés aux personnes âgées”)
AGES	Actively aGing European Seniors
CE	Commission Européenne
GNAFCC	Global Network of Age-friendly Cities and Communities (“Réseau Mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés”)
MENTOR-AFE	Programme de Mentorat pour les “Environnements Adaptés aux Personnes Âgées” (Age-Friendly Environment)
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONU	Organisation des Nations Unies
UE	Union Européenne
VCAA	Villes et Communautés Amies des Aînés

Résumé du projet

Le projet "Actively aGing European Seniors" (AGES) est une initiative de l'Action clé 2 financée par le programme Erasmus+ et visant à promouvoir des environnements adaptés aux personnes âgées et un vieillissement actif et sain au sein des sociétés européennes. Grâce au développement d'une série d'activités, d'outils et d'analyses de recherche, le projet vise à avoir un impact positif sur la vie des citoyens âgés, en les incitant à améliorer leur qualité de vie au cours du processus de vieillissement, ainsi qu'à promouvoir des environnements adaptés aux personnes âgées auprès des décideurs communautaires et des responsables politiques.

Lancé en 2021 et avec une période de mise en œuvre de deux ans, le projet a été mis en place grâce au réseau de coopération de six partenaires, dirigé par le Gouvernement de Çanakkale (Turquie) et en collaboration avec l'Universidade do Porto (Portugal), Magenta Consultoria (Espagne), l'association E-Seniors (France), Lidi Smart (Pays-Bas) et Fundacja Parasol (Pologne).

Ce document est la première production intellectuelle à être produite au cours de cette initiative, et il se concentre sur une révision complète des Villes et Communautés Amies des Aînés (VCAA) et du Réseau mondial de l'OMS des villes et communautés amies des aînés, ainsi que sur une présentation des initiatives réussies qui ont été mises en œuvre au cours des dernières années. L'élaboration du guide a été réalisée par le biais d'une analyse de la documentation disponible, de la collecte et de la compilation de bonnes pratiques adaptées aux personnes âgées dans les huit domaines d'intervention des communautés dans le contexte européen et mondial, et d'une série d'entretiens de recherche avec des membres de municipalités situées dans les six pays des partenaires. En outre, l'impact considérable de la pandémie de Covid-19 a également retenu l'attention des chercheurs, notamment en ce qui concerne l'impact sur les municipalités qui doivent s'occuper de leurs aînés en période d'urgence sanitaire et sociale.

Ce rapport explore donc le concept d'un environnement adapté aux personnes âgées, en en présentant le principe, les étapes et les défis à relever pour développer un tel écosystème dans une communauté, puis en décrivant des exemples éprouvés de pratiques adaptées aux personnes âgées.

Introduction générale

Considérations globales

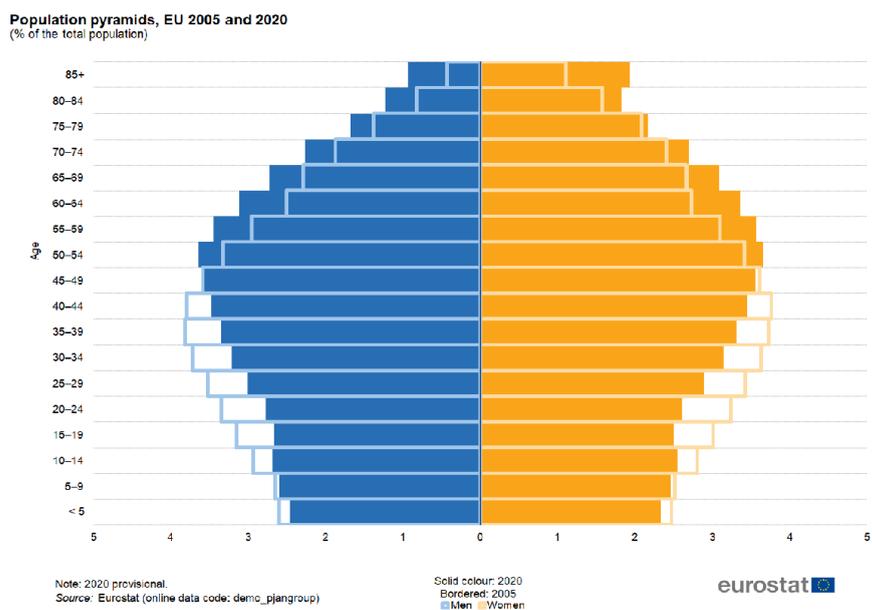
L'augmentation progressive de l'espérance de vie et du nombre de personnes âgées dans la société actuelle a conduit à une importance croissante de la vieillesse comme phase de la vie dans tous les pays et communautés du monde. Dans certains continents comme l'Europe, le changement démographique est encore plus évident, et il se produit à un rythme plus rapide que sur les autres continents. Le rapport d'Eurostat sur "*Structure de la population et vieillissement*" [1] montre qu'en 2020, plus d'un cinquième (20,6 %) de la population de l'Union européenne (UE) sera âgée de 65 ans et plus, soit une augmentation de 3 pourcent par rapport à 2010.

Par exemple, parmi les partenaires du projet, situés dans six pays différents d'Europe, nous pouvons confirmer que le taux de citoyens de plus de 60 ans dans la population locale de leurs villes est conforme à la moyenne de l'UE, avec un taux égal ou supérieur à 20% dans tous ces pays. À Çanakkale, on compte environ 542 000 résidents, dont 21,32 % ont 60 ans ou plus. À Paris, avec une population de 2 220 445 personnes, 20,8 % d'entre elles ont 60 ans ou plus, et un taux similaire se retrouve chez les habitants de La Haye, où sur les 525 000 résidents, 20 % ont 60 ans ou plus. Une plus grande proportion de seniors se trouve à Poznań, avec un taux de 25,92% parmi les 541 896 habitants. Curieusement, le pic le plus élevé dans le taux de personnes âgées parmi ces six pays se trouve dans la péninsule ibérique, la municipalité de Porto ayant un taux de personnes âgées de plus de 60 ans de 30% parmi ses 237 591 résidents, tandis que Gijón, avec une population de 276 298 personnes, compte 32% de citoyens de 60 ans et plus.¹

Dans les images 1 et 2, nous pouvons observer l'évolution du pourcentage de personnes âgées dans les États membres de l'UE entre 2005 et 2020, ainsi que les projections actuelles pour l'année 2100 basées sur les données actuelles concernant l'espérance de vie et les taux de natalité. Nous pouvons déjà noter l'augmentation marquée, au cours des 15 dernières années, de la part de la population dans les tranches d'âge les plus élevées (65-79 ans et plus de 80 ans) avec une diminution simultanée des tranches des groupes plus jeunes (entre 15 et 45 ans).

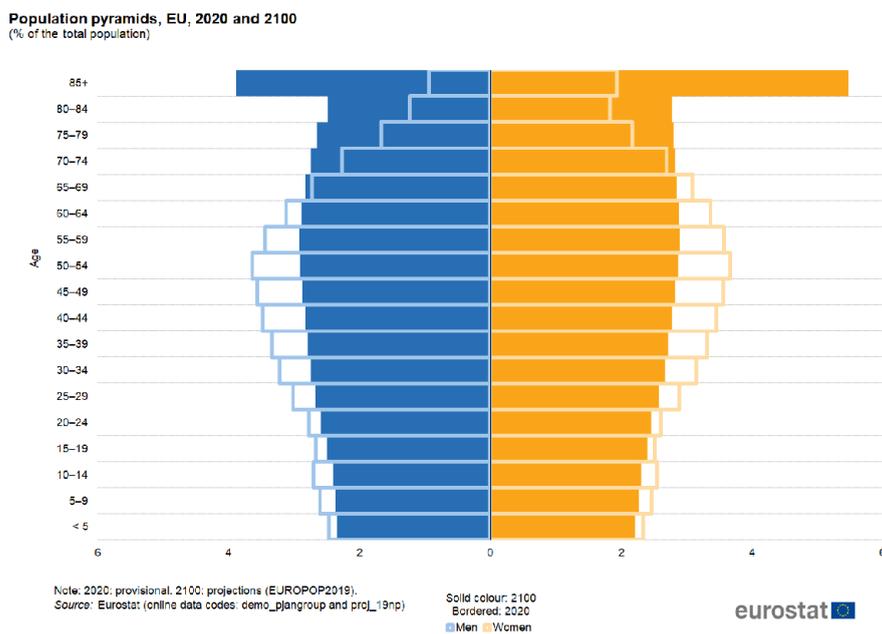
¹ Les chiffres statistiques des municipalités proviennent des données rapportées disponibles sur le site officiel du GNAFCC de l'OMS : <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/>

Image 1 - Pyramides des âges dans l'UE entre 2005 et 2020 (en % de la population totale)



Source : Publication d'Eurostat "Structure de la population et vieillissement - Les statistiques expliquées" [1].

Image 2 - Pyramides des âges dans l'UE entre 2020 et les projections actuelles pour 2100 (en % de la population totale)



Source : Publication d'Eurostat "Structure de la population et vieillissement - Les statistiques expliquées" [1].

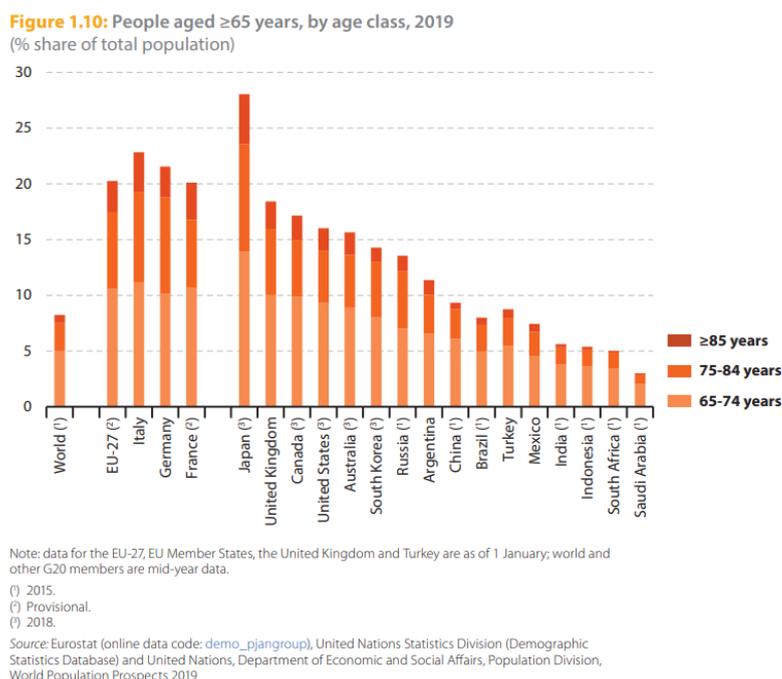
En même temps, les prévisions montrent un changement plus profond dans les pyramides des âges européennes, soulignant une diminution générale de toutes les tranches d'âge jusqu'à 65 ans et plus, combinée à une augmentation du pourcentage de la population de 70 ans et plus et de 85 ans et plus. Dans un autre rapport publié par Eurostat sur l'analyse statistique du vieillissement - "Ageing Europe : Looking at the lives of Older People in the EU - 2020 edition"

[2] - il met en évidence le vieillissement progressif des personnes appartenant au groupe d'âge des "très âgés" (personnes âgées de 85 ans et plus), car beaucoup d'autres vivront probablement jusqu'à 100 ans ou plus, créant ainsi un autre sous-groupe d'âge, les centenaires. Les projections pour 2050 des centenaires vivant dans l'UE montrent une augmentation spectaculaire de 484 000 personnes, par rapport aux 96 600 personnes qui ont actuellement plus de 100 ans (cette valeur se rapporte à l'année 2019).

En examinant également le document "*World Population Prospects 2019 - Data Booklet*" [3] et en utilisant les données statistiques au niveau mondial, le rapport souligne également la proportion considérablement plus élevée de la population vieillissante dans les pays européens et au Japon par rapport aux autres régions du monde. Comme le montre l'image 3, la disparité du vieillissement démographique est évidente, la part des personnes âgées de 65 ans et plus étant inférieure à 9 % de la population mondiale, mais atteignant 20 % si l'on considère uniquement la population européenne (les 27 États membres de l'UE).

Il est donc très pertinent et surtout urgent d'inclure les domaines du vieillissement actif et sain et des Environnements Adaptés aux Personnes Âgées ("Environnement adaptés aux personnes âgées", ou Age-Friendly Environment (AFE) en anglais) dans les priorités clés de l'élaboration des politiques et des plans d'action communautaires.

Image 3 - Comparaison de la part des personnes âgées de 65 ans et plus, par classe d'âge, entre les pays de l'UE et le reste du monde



Source : Publication d'Eurostat "*Ageing Europe: Looking at the lives of Older People in the EU - 2020 edition*" [2].

Compte tenu de ces changements démographiques évidents aujourd'hui et de leur continuation attendue dans les années à venir, une communauté tournée vers l'avenir est donc une communauté qui considère ses personnes âgées comme un groupe particulier de citoyens nécessitant des mesures spécifiques pour soutenir leur vie quotidienne. Une preuve de l'importance du vieillissement actif et des Villes et Communautés Amies des Aînés (VCAA) est

le fait que les Nations unies ont désigné la décennie actuelle (2021-2030) comme la Décennie du vieillissement en bonne santé². Celle-ci a été établie par le rapport "Stratégie et plan d'action mondiaux sur le vieillissement et la santé 2016-2030" [4] de l'OMS dans le but de favoriser la participation et l'action de toutes les parties prenantes dans les domaines suivants :

- Environnements Adaptés aux Personnes Âgées³
- Lutter contre l'âgisme
- Soins intégrés
- Soins de longue durée

La description des principes directeurs, des lignes de conduite et des approches à utiliser est bien décrite dans son document de planification [5].

Contexte du projet

Le projet "Actively aGing European Seniors" (AGES) est une initiative de l'Action clé 2 financée par le programme Erasmus+ et coordonnée par le gouvernorat de Çanakkale en Turquie, en partenariat avec les cinq partenaires suivants : Universidade do Porto (Portugal), Magenta Consultoria (Espagne), E-Seniors Association (France), Lidi Smart (Pays-Bas) et Fundacja Parasol (Pologne).

Les principaux objectifs du projet sont de développer un ensemble d'activités et d'outils (productions intellectuelles) pour soutenir l'autonomisation des citoyens âgés au moyen de connaissances, de stratégies et d'outils pour les aider à améliorer leur qualité de vie et à avoir un processus de vieillissement actif, joyeux, sain et réussi. Le projet vise également à améliorer la communication intergénérationnelle en promouvant un échange d'expériences et d'informations entre les générations, ainsi qu'à soutenir des environnements plus adaptés aux personnes âgées en explorant les bonnes pratiques et les réalisations des villes et communautés adaptées aux personnes âgées des pays partenaires.

Overall, the project AGES aims to create guidance materials regarding the implementation of age-friendly environments that can be of positive benefit for policy and decision-makers primarily in European cities but also worldwide.

Dans l'ensemble, le projet AGES vise à créer des documents de référence et de conseils concernant la mise en œuvre d'environnements conviviaux pour les personnes âgées, qui peuvent être utiles aux responsables politiques et aux décideurs, principalement dans les villes européennes, mais aussi dans le monde entier.

Objectif de ce guide

Ce guide est donc le premier des trois productions intellectuelles réalisées dans le cadre du projet et dont l'objectif est d'être un manuel sur les villes et communautés amies des aînés (VCAA, ou Age-Friendly Cities and Communities _ AFCC) et le Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés dirigé par l'OMS. L'accent de ce document est mis sur la révision du concept de ville amie des aînés et sur la collecte et la compilation de certaines des

² <https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>

Plate-forme d'échange de connaissances en ligne dédiée : <https://www.decadeofhealthyageing.org/>

³ <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/age-friendly-environments>

meilleures pratiques et des défis rencontrés lors de la conception et du développement d'une VCAA. En outre, compte tenu du contexte temporel de la pandémie de Covid-19 dans lequel le projet est développé, l'accent sera également mis sur la façon dont les villes se sont adaptées et ont répondu aux défis causés par la crise actuelle de Covid-19 en ce qui concerne le soutien apporté à la population âgée.

Structure du guide

Ce guide est structuré en cinq chapitres, commençant par une introduction au concept de ville/communauté/environnement ami des aînés, et un aperçu du Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés (Global Network of Age-friendly Cities and Communities _ GNAFCC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Le chapitre 2 explique ensuite les critères qui font qu'une ville ou une communauté est amie des aînés, ainsi que les critères d'adhésion au GNAFCC. Dans le prolongement du chapitre précédent, le chapitre 3 présente une description détaillée des documents d'orientation utiles existants (listes récapitulatives, indicateurs, programme de mentorat), ainsi que des conseils sur la manière de rendre une communauté plus favorable aux personnes âgées.

Le chapitre quatre est une revue, basée sur la documentation existante, des bonnes pratiques des villes et des communautés qui peuvent servir d'inspiration aux décideurs d'autres communautés. Enfin, le chapitre 5 présente des témoignages et des initiatives recueillis dans les villes et les régions des six pays où les partenaires sont basés, sur des initiatives que la gouvernance locale a mises en œuvre spécifiquement dans le contexte de Covid-19 afin de faire face aux impacts de la pandémie sur les personnes âgées.

1. Introduction aux VCAA et au Réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés (GNAFCC)

Les premières discussions sur l'approche d'une ville amie des aînés remontent à 1991, lorsque les États membres des Nations unies ont adopté la résolution A/RES/46/91 [6] pour la création des "Principes des Nations unies pour les personnes âgées". Toutefois, ce n'est qu'au cours de la décennie suivante que de nouvelles mesures ont été prises avec le lancement d'un document d'orientation intitulé "*Active Ageing : A Policy Framework*" [7] par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) à l'occasion de la deuxième Assemblée mondiale des Nations unies sur le vieillissement en 2002. Ce document a certainement contribué à l'adoption de politiques axées sur les personnes âgées, leur santé et leur bien-être au cours du processus de vieillissement, ainsi qu'à la création d'environnements favorables aux personnes âgées.

Ainsi, en 2007, le Guide mondial des Villes Amies des Aînés de l'OMS [8], un document complet créé à partir de la collecte d'informations et de témoignages recueillis lors de séances de groupes de discussion avec des personnes âgées, des soignants et des prestataires de services dans 33 villes de 22 pays du monde entier⁴, a ouvert la voie à la création ultérieure du Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'OMS (GNAFCC) en 2010. L'objectif de ce réseau était de "*réunir des villes et des communautés partageant les mêmes idées et déterminées à devenir plus amies des aînés*" et de "*faciliter l'échange d'informations, de ressources et de bonnes pratiques*".

Qu'est-ce qu'une ville amie des aînés ?

Selon la définition de l'OMS, une ville amie des aînés est une ville ou une communauté qui :

*"encourage le vieillissement actif en optimisant les opportunités en matière de santé, de participation et de sécurité afin d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées. Concrètement, une ville amie des aînés adapte ses structures et ses services pour qu'ils soient accessibles et ouverts aux personnes âgées ayant des besoins et des capacités variés"*⁵.

Il s'agit donc d'une communauté qui place les personnes âgées et leurs conditions spécifiques au centre de la planification, non seulement en termes d'infrastructures, mais aussi en ce qui concerne les services, la fourniture d'informations et l'inclusion sociale.

Pour aider à identifier et à surmonter les obstacles au bien-être et à la participation des personnes âgées aux décisions des communautés, le Cadre des Villes Amies des Aînés de l'OMS a été élaboré [9]. Il structure les domaines d'intervention en huit sujets. Ces domaines ne sont pas isolés les uns des autres, mais plutôt interconnectés pour former un schéma directeur entièrement lié qui soutient l'amélioration d'une ville en un environnement favorable aux personnes âgées. En plus de l'interconnexion entre les huit domaines thématiques, ceux-ci peuvent être regroupés en trois dimensions :

⁴ Un projet de recherche mené par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en 2006, avec le soutien de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), visait à "*déterminer les mesures que les villes et les collectivités peuvent prendre pour encourager le vieillissement actif et donc être "amies des aînés"*".

⁵ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/age-friendly-cities-framework/>

Environnement physique

- *Transport*
- *Logement*
- *Espaces extérieurs et bâtiments*

Environnement social

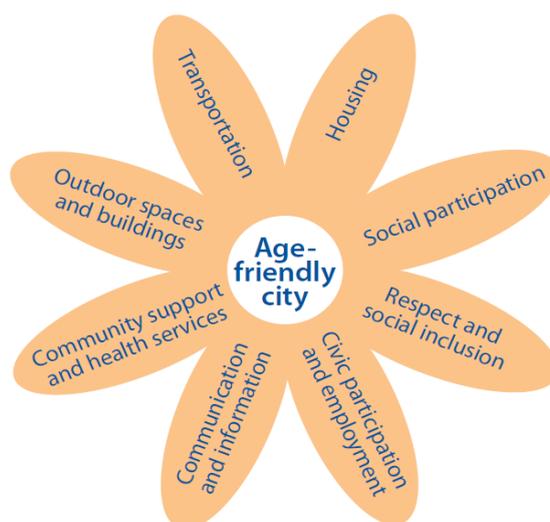
- *Promotion de la participation sociale*
- *Respect et inclusion sociale*
- *Participation civique et emploi*

Services municipaux

- *Communauté et soins de santé*
- *Communication et information*

Les huit domaines thématiques sont généralement représentés dans un diagramme en forme de fleur très connu, comme le montre l'image 4.

Image 4 - Domaines thématiques des villes amies des aînés



Source: "WHO Global Age-friendly Cities: A Guide" [8]

En plus des huit domaines thématiques définis par l'OMS dans le cadre des villes amies des aînés, il existe également un ensemble d'indicateurs de base et supplémentaires qui peuvent être utilisés comme référence pour les villes et les communautés, non seulement lors de la définition de stratégies amies des aînés, mais aussi pour améliorer et contrôler les actions déjà en place. Ceci est bien documenté et présenté dans le guide "*Measuring the Age-Friendliness of Cities : A Guide to Using Core Indicators*" [10]. Le chapitre 3 présente une analyse plus détaillée des domaines du suivi et de l'évaluation de la convivialité pour les personnes âgées et de l'utilisation des indicateurs comme outil de soutien.

2. Le GNAFCC et les critères pour devenir membre du réseau

Réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés (GNAFCC)

Comme indiqué dans l'introduction, l'Organisation mondiale de la santé a créé en 2010 un Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés (GNAFCC), dans le but de stimuler et de permettre aux villes et communautés du monde entier de devenir de plus en plus amies des aînés. Un autre objectif est de connecter et de faciliter l'échange d'informations, de connaissances et d'expériences entre les villes et les communautés du monde entier.

Image 5- Logo officiel du GNAFCC

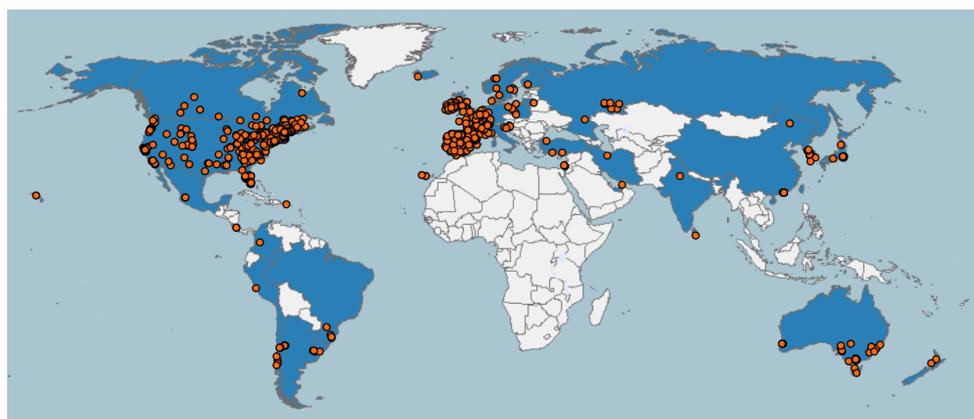


Source : Site web "Age-friendly world"⁶

Le réseau a démarré avec des membres initiaux de 33 villes et 22 pays. Au moment de la création de ce guide (mars 2022), il compte 1329 villes et communautés dans 51 pays, couvrant 262 millions de personnes dans le monde.

La coordination du GNAFCC relève de la responsabilité du département Vieillesse et cours de la vie ("Ageing and Life Course", ALC en anglais) au siège de l'OMS, en collaboration avec les six bureaux régionaux de l'OMS et les bureaux nationaux des États membres de l'OMS.

Image 6 - Carte des membres du réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés



Source : Site web "Age-friendly world"⁷

En ce qui concerne la gouvernance du GNAFCC, le réseau est régi par cinq documents d'orientation qui fixent les lignes directrices pour l'élaboration des politiques et des stratégies, compte tenu de la nécessité de promouvoir et de stimuler la population âgée pour un vieillissement actif et sain. En outre, ces cinq documents sont également utiles comme

⁶ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/>

⁷ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/who-network/>

référence pour les décideurs dans les communautés, car ils contextualisent l'état d'esprit et l'approche qui devraient être présents, et ils présentent des listes de contrôle, des indicateurs et des exemples déjà testés d'interventions et de bonnes pratiques qui peuvent être efficaces pour améliorer la convivialité d'une communauté.

Ainsi, les documents visés sont les suivants :

- Stratégie et plan d'action mondiaux sur le vieillissement et la santé⁸;
- Rapport mondial sur le vieillissement et la santé⁹;
- Outil politique de l'"Age-Friendly Environment in Europe" et lignes directrices connexes¹⁰;
- Villes amies des aînés dans le monde : un guide¹¹;
- Mesurer la convivialité des villes à l'égard des personnes âgées : un guide pour l'utilisation d'indicateurs fondamentaux¹².

Adhésion au GNAFCC

Qui peut s'inscrire ?

L'adhésion au GNACFF est ouverte à toutes les entités, locales et régionales, qui gouvernent une communauté, comme l'affirme le site officiel :

*"Tout niveau local ou infranational de gouvernement, dans les États membres de l'OMS, qui s'est engagé à devenir plus favorable aux personnes âgées et qui a le pouvoir de décision pour le faire, est invité à rejoindre le réseau. L'adhésion au réseau ne s'étend pas actuellement aux pays. Les programmes ou réseaux amis des aînés au niveau régional ou national peuvent envisager de rejoindre le Réseau en tant qu'affilié."*¹³

Par conséquent, toute communauté, ville ou organisme régional peut demander à rejoindre le réseau, à condition qu'il ait l'engagement nécessaire pour s'engager dans une série d'étapes qui ont été définies par l'OMS comme un processus d'amélioration continue. Le cycle d'amélioration continue pour le développement d'un environnement favorable aux personnes âgées comprend quatre étapes, comme le montre l'image 7.

Critères d'adhésion

Les critères d'éligibilité pour devenir membre du GNAFCC sont énoncés en détail dans le "*Membership Terms of Reference*", un document complet qui guide tout candidat-membre sur la mission, les exigences et le processus de candidature.

Concernant l'admissibilité, un membre doit :

- Être situé dans un État membre de l'OMS ;

⁸ <http://www.who.int/ageing/global-strategy/en>

⁹ <http://www.who.int/ageing/events/world-report-2015-launch/en/>

¹⁰

<http://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/activities/age-friendly-environments-in-europe-afee>

¹¹ http://www.who.int/ageing/publications/age_friendly_cities_guide/en/

¹² http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/203830/1/9789241509695_eng.pdf

¹³ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/membership/>

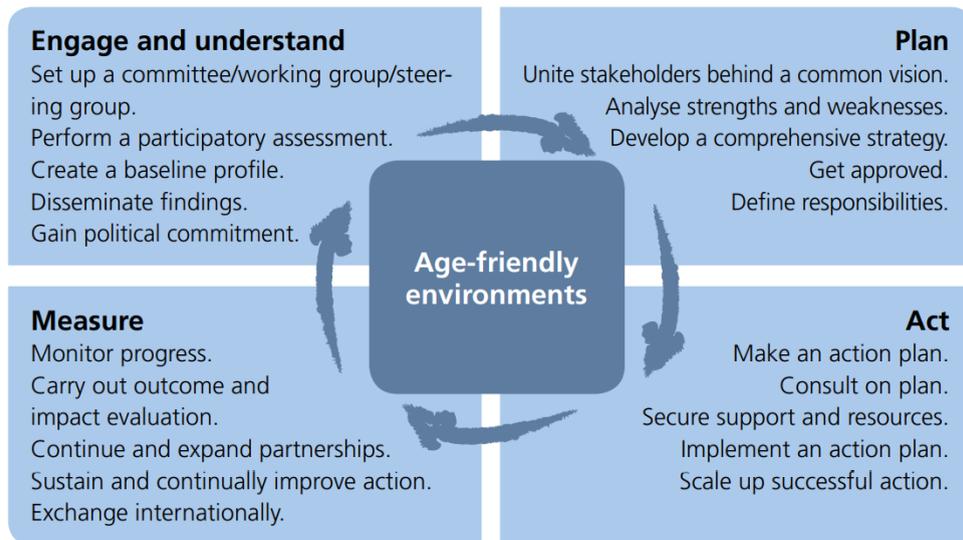
- Être un organe de gouvernement public directement élu ou mandaté, possédant sur un territoire donné, tel que défini par la loi, un ensemble de compétences pour fournir des biens et des services publics aux citoyens ;
Il peut s'agir de niveaux organisationnels infranationaux, depuis le niveau provincial ou étatique jusqu'aux villages et communes dont la population est faible.
- Avoir l'autorité et la capacité de convoquer des mécanismes de collaboration intersectorielle, d'effectuer des évaluations de base et d'élaborer, de mettre en œuvre et de suivre des plans d'action destinés à promouvoir l'adaptation au vieillissement dans la zone relevant de leur sphère d'influence.¹⁴

En outre, les conditions suivantes doivent être remplies pour être admis :

- Partager et promouvoir les valeurs et principes centraux de l'approche amie des aînés de l'OMS :
 - Le respect de la diversité ;
 - L'équité ;
 - Valoriser et encourager la participation des personnes âgées dans tous les domaines de la vie et leurs contributions ;
 - Le respect des droits des personnes âgées à vieillir et à mourir dans la dignité.
- Adopter des méthodologies inclusives pour la création d'une VCAA en tant que :
 - Co-conception et co-création, avec une participation significative des personnes âgées à toutes les étapes du processus ;
 - Une approche participative ascendante combinée à un engagement politique et des ressources descendantes (image 8) ;
 - Une approche fondée sur le parcours de vie qui encourage les relations intergénérationnelles, la solidarité et le soutien mutuel.
- S'engager à mettre en œuvre les quatre étapes de la création d'environnements locaux adaptés aux personnes âgées par le biais du cycle d'amélioration continue (image 7).
- Participer activement aux activités du GNACFF et aux échanges de communication.

¹⁴ Résumé des critères énoncés dans le "Membership Terms of Reference" (version de décembre 2019) (2019). Termes de référence de l'adhésion : Adhésion au Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés (GNAFCC).

Image 7 - Cycle d'amélioration continue



Source : Le Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés, Retour sur la dernière décennie, regard vers la prochaine [11].

Image 8 - Graphique pour la combinaison des approches ascendante et descendante

	Government led (top down)		People led (bottom up)
Engage and understand	Baseline assessment founded on statistical evidence	Problem definition	Needs assessments (based on experience and discussions)
Plan	Strategic planning	Strategy	Participatory planning
Act	Initiating change; supporting and coordinating interventions and projects	Implementation	Testing and modifying approaches that involve and strengthen the capacity of older people
Measure	Assessing process outcome and impact as well as equity indicators	Progress review	Participatory evaluation assessing experiences and satisfaction

Source : Mandat des membres du GNAFCC de l'OMS (version de décembre 2019) [12]

Il convient de noter que l'ensemble des informations fournies ci-dessus n'est pas exhaustif et peut être soumis à des changements par l'entité dirigeante du GNAFCC, il est donc fortement recommandé de lire attentivement la documentation officielle pour comprendre la liste complète des exigences et le processus pour devenir membre du réseau. Ces documents comprennent les cinq documents d'orientation susmentionnés ainsi que ceux indiqués ci-dessous et toute autre information officielle qui peut être indiquée par le biais des plateformes de communication du réseau.

Documentation utile concernant l'adhésion au GNAFCC :

- Termes de référence des membres¹⁵ (dernière version : décembre 2019). Disponible en quatre langues : Anglais ; français ; espagnol et japonais.
- Formulaire de demande d'adhésion¹⁶

¹⁵ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/membership/>

¹⁶ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/application-form/>

3. Processus pour devenir une Communauté Amie des Aînés

Une fois qu'une ville ou une communauté candidate intéressée répond aux critères, elle doit effectuer les démarches suivantes afin de soumettre sa candidature :

- Remplir le formulaire de candidature en ligne (annexe 1 du formulaire de candidature des membres) ;
- Faire approuver sa demande par une lettre de dirigeant (par exemple, le maire ou un membre de l'administration publique) indiquant un engagement formel à devenir un espace plus favorable pour les personnes âgées ;
- Confirmer que le candidat est d'accord avec les valeurs et l'approche de l'OMS pour créer des villes et des communautés amies des aînés. Il doit également disposer des ressources humaines et de la capacité financière nécessaires pour mettre en œuvre l'approche VCAA de l'OMS et participer activement au réseau ;
- Désignez une personne de contact pour le réseau afin de faciliter la communication et les échanges.

L'acceptation de nouvelles candidatures au réseau se fait sur une base continue, ainsi lorsque le candidat a rempli toutes les conditions et qu'il a préparé la documentation nécessaire, il peut donc soumettre sa candidature. Le processus est alors le suivant :

1. Révision et évaluation de la demande par le responsable des admissions du réseau désigné par l'OMS en utilisant les critères d'admissibilité susmentionnés ;
2. Contacter le demandeur pour lui fournir des informations supplémentaires si sa demande ne répond pas aux critères ou si certains aspects de la demande ne sont pas clairs ;
3. Communication de la décision à la personne de contact désignée par le biais d'une lettre adressée à la direction ;
4. Si la demande est approuvée, un certificat de membre sera émis et envoyé au demandeur.

Comme l'indique l'OMS, *"l'adhésion au réseau mondial indique qu'une ville ou une communauté s'est engagée dans le processus visant à devenir plus favorable aux personnes âgées et ne constitue pas une reconnaissance par l'OMS de son statut de ville ou communauté amie des aînés"*, l'adhésion au réseau en tant que nouveau membre n'est donc que la première étape d'un voyage continu vers la mise en œuvre de la convivialité pour les personnes âgées.

Après avoir pris l'engagement politique et formel de s'engager dans ce processus, les étapes suivantes consistent à lancer la planification et la mise en œuvre du plan de convivialité pour les personnes âgées. Ainsi, pour y parvenir, toute initiative doit être développée en utilisant les deux méthodologies mentionnées précédemment : *"Le cycle d'amélioration continue et les approches participatives ascendantes"*.

Dans le détail, le cycle d'amélioration continue est composé de quatre étapes cycliques, qui sont présentées en détail dans les sections suivantes.

1. S'engager et comprendre

Le processus de création a pour point de départ l'analyse de la réalité et de l'état actuel de l'adaptation au vieillissement dans le territoire cible, la municipalité devant dans cette phase réaliser une évaluation participative. Une évaluation participative est un exercice réalisé dans le but d'avoir un profil de base du degré actuel d'ouverture envers les personnes âgées ainsi que de comprendre les besoins de sa population âgée. Cela doit se faire en impliquant les personnes âgées (le groupe cible) dès le premier instant.

Pour aider les villes et les communautés à évaluer leur soutien à l'égard des personnes âgées et à créer ainsi leur profil de base, l'Organisation mondiale de la santé a créé le protocole méthodologique de Vancouver [13], qui définit les paramètres et le processus pour mener une évaluation participative, en utilisant des groupes de discussion et des enquêtes. En outre, les données et les conclusions obtenues au cours de l'évaluation peuvent ensuite être facilement comparées aux listes de contrôle des caractéristiques favorables pour les personnes âgées présentées dans le Guide mondial des villes amies des aînés de l'OMS [8] [14]. Néanmoins, il est bénéfique d'utiliser des sources d'information supplémentaires et diverses au cours de cette première étape. Les données démographiques et sociales donnent un bon aperçu de l'hétérogénéité d'une communauté, avec des exemples d'informations telles que : les données de recensement sur la taille de la population et la répartition des groupes d'âge ; l'emplacement des quartiers et l'accessibilité aux services essentiels (soins de santé, social, éducation, culture, sport) ; les facteurs sociaux et économiques ; le niveau d'éducation ; les conditions de santé communes et prévalentes.

2. Planifier

Une fois que le processus de caractérisation de la communauté et de son adaptation aux personnes âgées est terminé, l'étape suivante consiste à élaborer une stratégie globale qui tient compte des besoins des parties prenantes, des forces et des faiblesses de la communauté, et qui la structure en plans d'action spécifiques. Le processus de création à ce stade comprend une planification participative avec l'implication des personnes âgées, en se basant non seulement sur les résultats obtenus lors de l'évaluation de la convivialité pour les personnes âgées mais aussi en incluant les personnes âgées dans les décisions pour le plan stratégique. Néanmoins, toutes les parties prenantes pertinentes et les partenaires potentiels du plan d'adaptation aux personnes âgées doivent être rassemblés et consultés afin d'aligner toutes les parties concernées sur une vision commune des besoins de la communauté.

La création d'une stratégie aussi étendue implique la définition des objectifs généraux de l'intervention et du calendrier associé. Une fois ces objectifs définis, le groupe de planification doit conceptualiser les objectifs spécifiques et, compte tenu du fait qu'il peut exister de multiples domaines nécessitant une intervention, il est nécessaire de définir les priorités qui seront abordées. Le plan stratégique ne peut être considéré comme achevé que lorsque tous ces facteurs (objectifs généraux, calendrier, objectifs spécifiques, priorités d'intervention) sont bien établis.

3. Agir

La troisième étape est dédiée à la mise en œuvre de la stratégie d'adaptation d'une communauté aux personnes âgées. En utilisant le plan stratégique comme point de départ, c'est alors le moment de produire un plan d'action pour rendre opérationnels les objectifs et

les priorités d'intervention, en faire des activités concrètes et assigner les acteurs et les ressources appropriés. Des facteurs importants concernant leur faisabilité technique et économique (conditions préalables, difficulté de mise en œuvre, durée et moment de l'intervention, implication d'acteurs et de partenaires externes, impact attendu, entre autres) doivent être pris en compte pour chaque activité planifiée. L'ensemble du plan conçu pour les activités doit être révisé et ouvert aux contributions d'un comité de pilotage formé par les parties prenantes de la stratégie (avec l'inclusion des citoyens âgés comme dans les étapes précédentes).

Le comité a pour objectif de fournir des points de vue supplémentaires qui n'auraient pas été pris en compte par les planificateurs lors de la conception du plan opérationnel, ainsi qu'une évaluation de la faisabilité de chaque activité en fonction des options de financement disponibles, et de l'utilité de l'action par rapport aux objectifs de la stratégie. Une fois le plan opérationnel dûment révisé et approuvé par les acteurs impliqués (planificateurs, décideurs, comité de pilotage), ainsi qu'une allocation de ressources et un soutien politique accordés, il est alors temps de mettre en pratique le plan opérationnel. Une fois en marche, il est nécessaire d'assurer une gestion continue des opérations et du programme, ainsi qu'un suivi étroit de ses performances.

Enfin, les initiatives qui s'avèrent être un succès doivent être poursuivies et développées plus largement. En fait, dans certaines situations, que ce soit en raison de la limitation des ressources ou d'une décision de planification, il peut être bénéfique de développer initialement des activités de petite taille et localisées qui servent de test pilote pour évaluer leur faisabilité et leur impact. Une expérience à petite échelle permet de tester rigoureusement sa mise en œuvre et d'évaluer son impact, ce qui peut ensuite conduire à l'élaboration d'une solution améliorée susceptible d'être mise en œuvre à plus grande échelle, voire d'être étendue à l'ensemble de la communauté.

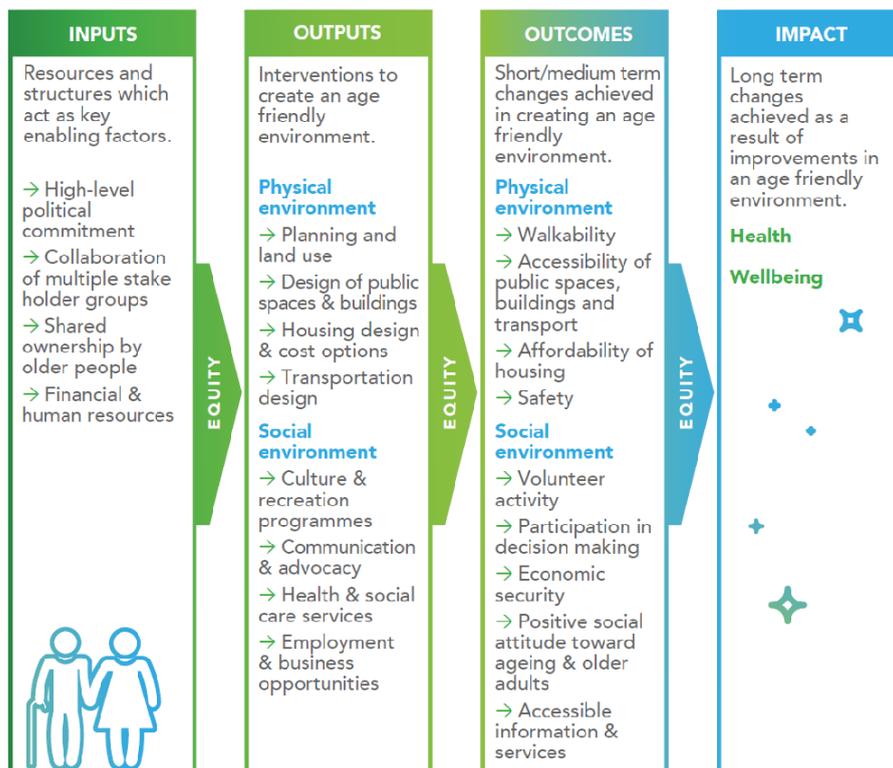
4. Evaluer

Le suivi de la stratégie est un processus permanent qui devient effectivement plus évident au cours de la quatrième étape de la mise en œuvre. Dans cette partie du cycle, le suivi et l'évaluation sont les principaux axes des mesures à prendre. S'il est très important de superviser et de suivre les activités réalisées au cours de la phase d'exécution, il est également nécessaire de mettre en place un plan d'évaluation permettant d'évaluer soigneusement les résultats et l'impact du programme.

Pour élaborer un plan de suivi et d'évaluation, il est nécessaire d'envisager des outils de mesure capables non seulement de contrôler et d'évaluer l'efficacité, l'adéquation et l'effet d'une action, mais aussi d'aider à concevoir et à décider correctement toute mesure à prendre concernant l'adaptation au vieillissement. Les indicateurs sont donc un élément crucial de tout exercice de suivi et d'évaluation significatif et bien structuré. Ils jouent un rôle fondamental dans ces outils, puisqu'ils permettent de comparer et de suivre les progrès d'un projet sur la base de valeurs de référence et de valeurs cibles. À cet égard, et comme mentionné au chapitre 2, le document "*Measuring the Age-Friendliness of Cities : A Guide to Using Core Indicators*" [10] peut constituer un excellent guide et un ouvrage de référence pour les personnes chargées de mettre en place un plan de convivialité pour les personnes âgées à partir de zéro. Dans ce document, il est proposé un cadre général pour la sélection d'un ensemble d'indicateurs de villes amies des aînés qui pourraient être utilisés par les collectivités lors de la conception de leurs plans de suivi et d'évaluation.

Le cadre présente quatre types d'indicateurs qui sont des éléments clés de tout système de suivi et d'évaluation, et il détaille les procédures importantes qui sont liées à chaque série d'indicateurs. La logique d'un processus interdépendant lors de la sélection et de l'utilisation des indicateurs est basée sur l'approche d'une amélioration continue d'un plan adapté aux personnes âgées. Comme présenté dans le document, ce modèle d'évaluation connecté vise à montrer "comment certaines ressources et structures (les entrées) permettent des interventions sous forme de politiques, services et programmes (les sorties) qui contribuent à améliorer la convivialité de l'environnement physique et social pour les personnes âgées (les résultats)". Le cadre est représenté dans l'image 9.

Image 9 - Cadre de sélection d'un ensemble d'indicateurs pour une ville amie des aînés



Source: "Measuring the Age-Friendliness of Cities: A Guide to Using Core Indicators" [10]

La valeur et la précision d'une évaluation sont normalement des facteurs clé dans la décision de renouveler ou d'arrêter une initiative ou un programme. Une option intéressante à considérer lors de la préparation de l'évaluation d'une initiative est la recherche de partenariats avec des institutions académiques (universités et centres de recherche) qui peuvent fournir le savoir-faire scientifique nécessaire au programme ami des aînés. A partir des résultats de l'évaluation, les planificateurs et les décideurs de la communauté devraient réfléchir et décider des mesures suivantes à prendre. L'utilisation d'une approche basée sur les preuves lors de l'analyse de la continuité du programme permet de soutenir et de valider les décisions qui doivent être prises. En outre, un échange au niveau national et international avec d'autres villes et communautés mettant en œuvre des stratégies VCAA similaires est pertinent. Recueillir des témoignages de réalités similaires mais aussi différentes permet d'apprendre et d'élargir la connaissance des techniques, des approches et des idées qui peuvent être adaptées ou même reproduites dans sa propre stratégie amie des aînés.

Programme de Mentorat pour les “Environnements Adaptés aux Personnes Âgées”: MENTOR-AFE

Dans le cadre d'une série d'initiatives visant à favoriser le développement des compétences de ses membres, l'OMS dispose d'un programme de mentorat, le Programme de mentorat pour les environnements adaptés aux personnes âgées - MENTOR-AFE, ouvert à tout membre des communautés faisant partie du GNAFCC. Ce programme est mis en œuvre en coopération avec la Fédération internationale du vieillissement et s'adresse tout particulièrement aux personnes occupant des postes de direction et d'influence au sein des villes et des communautés.¹⁷

Le programme de mentorat est offert gratuitement, il a une durée de douze mois, et il est mené à distance, où un mentor désigné fournira des conseils et un soutien pour permettre au mentoré de développer les compétences spécifiques et de faire progresser son travail sur la création d'environnements adaptés aux personnes âgées. Les compétences à développer sont conçues en fonction du profil du mentoré et de ses besoins d'apprentissage.

Une explication détaillée du programme, de ses objectifs, des conditions et des dates d'application ainsi que de nombreuses questions fréquemment posées (FAQ) sont disponibles en anglais sur le site officiel : <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/mentor-afe-faq/>

Lectures pratiques

Les paragraphes suivants présentent plusieurs documents d'orientation bien documentés qui peuvent certainement servir d'outil aux décideurs et aux planificateurs désireux de mettre en œuvre un plan favorable aux personnes âgées.

Le Bureau régional de l'OMS pour l'Europe, dans le cadre d'une initiative conjointe avec la Commission européenne¹⁸, a publié ces dernières années un ensemble de trois publications complètes, qui guident la conception des politiques et la gestion lors de la mise en place d'un VCAA. Ces publications ont été produites à partir d'une large analyse scientifique avec des experts, dans le but d'offrir une feuille de route complète aux autorités locales et régionales intéressées par la mise en œuvre d'interventions efficaces et réussies en faveur des personnes âgées dans leurs communautés. La publication "*Créer des environnements favorables aux personnes âgées en Europe : Un outil pour les décideurs et planificateurs locaux*" [15] a constitué le module de départ en couvrant de manière approfondie les quatre phases du cycle d'amélioration continue et les étapes à suivre à chaque moment. Il fournit des exemples de bonnes pratiques et des documents utiles pour chaque étape de la gestion du cycle, et, en outre, il inclut des listes de contrôle des processus pour devenir ami des aînés et un modèle pour créer des plans d'action locaux. Dans "*Age-friendly environments in Europe : A handbook of domains for policy action*" [16], l'accent est mis sur le type d'interventions politiques dans chacun des huit domaines, avec des exemples concrets qui ont été adoptés par les VCAA à travers le monde. L'importance des indicateurs de suivi et d'évaluation est présentée dans le troisième module "*Environnements conviviaux pour les personnes âgées en Europe : Indicateurs, suivi et évaluations*" [17], où sont inclus les enseignements tirés des initiatives

¹⁷ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/mentor-afe/>

¹⁸ Projet "Age-friendly environments in Europe (AFEE)" : <https://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/activities/age-friendly-environments-in-europe-afee>

passées et où est proposée une liste d'instruments d'évaluation adaptés aux caractéristiques des villes et communautés européennes.

Un autre document pratique est "*Guidelines for co-producing age-friendly environments with older people*" [18] développé par le réseau thématique AFE-INNOVNET sur l'innovation pour les environnements favorables aux personnes âgées¹⁹. Directement destiné aux autorités locales et régionales, il démontre le concept de co-production d'environnements adaptés aux personnes âgées par le biais d'une méthodologie participative et l'intérêt de cette approche pour améliorer la convivialité d'une communauté. Entièrement axé sur la co-création entre les citoyens âgés et les décideurs politiques, il comprend des listes de contrôle et des modèles pour concevoir une stratégie de communication, des plans d'action, des questionnaires d'évaluation et des rapports d'évaluation et de diffusion.

Du point de vue d'une autorité locale, il existe une expérience documentée engageante de mise en œuvre d'une stratégie amie des aînés au sein d'une région européenne qui a été développée par le département de l'emploi et des politiques sociales du gouvernement basque. Le gouvernement basque a créé le "Guide pratique à mettre en œuvre et à utiliser dans les municipalités" [19] dans le cadre de son initiative "Euskadi Lagunkoia Sustraietatik"²⁰ visant à développer des environnements de vie pour les personnes âgées.

Autres documents utiles concernant le processus de mise en œuvre des stratégies de respect de l'âge, outre ceux présentés ci-dessus :

- Section "*How to Make Cities More Age-friendly?*" sur le site internet officiel du GNAFCC²¹
- Section "*Guides and Toolkits Archives - Age-Friendly World*" sur le site internet officiel du GNAFCC²²
- Méthodologie du projet des villes amies des aînés de l'OMS : Protocole de Vancouver [13]
- Liste de vérification (checklist) des caractéristiques essentielles des villes amies des aînés [14]

¹⁹ Un projet de réseau financé par l'UE et coordonné par AGE Platform Europe, qui s'est déroulé de février 2014 à janvier 2016 : <https://www.agefriendlyeurope.org/>

²⁰ <https://euskadilagunkoia.net/es/>

²¹ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/how-more-af/>

²² <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/category/guides-and-tools/>

4. Bonnes pratiques et défis du développement de communautés ouvertes aux personnes âgées

Dans ce chapitre, nous passerons en revue certaines des meilleures pratiques qui ont été développées par les villes et les communautés du monde entier au fil des ans et au cours des différentes étapes de la mise en œuvre d'une stratégie de convivialité envers les personnes âgées.

La "*Base de données mondiale des pratiques amies des aînés*" est une collection complète de bonnes pratiques qui ont été mises en œuvre au fil des ans depuis le lancement du Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés (GNAFCC en anglais). Il est possible d'obtenir des informations détaillées sur chaque initiative et d'utiliser un filtre personnalisé pour rechercher des paramètres spécifiques tels que le pays, le secteur d'intervention, l'année de mise en œuvre ou la taille de la population, pour n'en citer que quelques-uns. La base de données est régulièrement mise à jour, et elle est disponible dans une section dédiée du site officiel du GNAFCC²³. Il est également possible de contribuer à la base de données et de soumettre une pratique AFCC qui a été mise en œuvre.

En 2015, à la suite du réseau thématique AFE-INNOVNET sur l'innovation pour des environnements adaptés aux personnes âgées, et dans le but de dynamiser les échanges et les capacités d'apprentissage entre les communautés européennes dans le domaine de l'adaptation aux personnes âgées, il a été créé le Pacte européen sur le changement démographique [20]. Dirigée par la Plate-forme AGE Europe et en étroite coopération avec le GNAFCC de l'OMS, le Réseau Ville-santé de l'OMS-Europe et le Partenariat européen d'innovation pour un vieillissement actif et en bonne santé, la convention a été fondée en tant qu'association internationale à but non lucratif pour rassembler les différentes parties prenantes du panorama européen qui souhaitent concevoir et mettre en œuvre des environnements adaptés aux personnes âgées dans leurs communautés. L'une des principales créations de la Convention est un répertoire de bonnes pratiques mises en œuvre par des communautés en Europe. La liste des bonnes pratiques peut être consultée sur le site officiel de la Convention²⁴.

Les pages suivantes présentent un ensemble de pratiques réussies qui ont été mises en œuvre dans les huit domaines d'intervention d'une communauté amie des aînés. Les exemples sont regroupés par dimension et domaine d'intervention.

Environnement physique

Transport

Les transports publics sont, dans de nombreuses régions du monde, le moyen de transport préféré des personnes âgées. Ils constituent parfois la seule option disponible et abordable pour se déplacer au sein de leur communauté et pour accéder aux services de santé, sociaux, culturels et sportifs.

²³ <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/>

²⁴ <https://www.agefriendlyeurope.org/repository>

One-Coin Bus - Akita (Japon)

Dans la ville d'Akita, au Japon, dans une tentative de promouvoir l'accessibilité des services communautaires à la population âgée, il a été créé en 2011 un tarif de bus simplifié ("One-Coin Bus") de seulement 100 yens (moins de 0,80€). Cette valeur représente le paiement avec une seule pièce, comme le nom du projet, étant simultanément un mode de tarif abordable et simple. Ces avantages ont été reconnus par les bénéficiaires de l'initiative, qui ont réagi de manière très positive, ce qui a conduit à l'extension du projet à d'autres groupes d'âge. Depuis 2007, il est accessible aux résidents âgés de 65 ans ou plus.

Pour plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/coin-bus-project/>

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/resources/age-friendly-case-studies/akita-city/>

Pass Paris Senior - Paris (France)

Comme indiqué précédemment, l'accessibilité financière est l'un des principaux facteurs qui influencent la mobilité de nombreux citoyens âgés dans leur communauté. Afin de minimiser ce facteur et de faciliter le quotidien des seniors qui ont le plus de difficultés à se déplacer dans la ville, la Ville de Paris a mis en place le dispositif de transport " *Pass Paris Senior* " qui permet aux détenteurs du pass d'utiliser gratuitement les transports en commun. Depuis 2018, le pass est accessible aux personnes âgées de 65 ans ou plus (ou âgées de 60 à 64 ans en cas de handicap) et qui vivent sous un certain niveau de revenus, touchant quasiment 220 000 résidents qui peuvent en bénéficier.

Pour plus d'informations :

<https://www.paris.fr/pages/seniors-et-adultes-en-situation-de-handicap-gratuite-du-pass-navigo-des-le-1er-juin-5863>

<https://www.paris.fr/pages/aides-aux-transport-3848>

PAM 75 service - Paris (France)

PAM 75 est un service de transport public pour les citoyens âgés qui ne peuvent pas se déplacer d'un endroit à l'autre en raison de douleurs ou d'une condition de mobilité limitée. Ce service est disponible toute la semaine, de 6h à minuit et jusqu'à 2h du matin les nuits de vendredi et samedi. Le service PAM 75 propose également des activités de courte retraite, " *EscaPam* ", qui sont des sorties culturelles, chaleureuses et conviviales. Elles permettent de participer à des événements culturels parisiens et à de nombreuses autres escapades telles que des visites de restaurants, de cinémas ou d'expositions et des promenades. Les activités de l'EscaPam sont organisées tout au long de l'année. Le transport est assuré sur tout le territoire de la région Ile-de-France pour un trajet de plus de 500 mètres qui commence ou se termine sur Paris.

Image 10 - Logo du service Pam75



Source : Site web de Pam75²⁵

Pour plus d'informations :

<https://www.pam75.info/le-service-pam75>

Mayores sobre ruedas - Espagne

Coordonné par l'organisation à but non lucratif Fundación Salud y Comunidad (Fondation Santé et Communauté), le projet "*Mayores sobre ruedas*" ("*Personnes âgées sur roues*") vise à améliorer la qualité de vie des personnes âgées en situation de dépendance, qui utilisent les ressources d'assistance gérées par l'entité (résidences pour personnes âgées, centres de jour, logements avec services, services de soins à domicile). Mise en œuvre dans les régions espagnoles de Catalogne, Comunidad Valenciana, Aragón, Castilla-La Mancha et País Vasco, cette initiative innovante a pour objectif de promouvoir la mobilité et donc l'autonomie de la population âgée en mettant à sa disposition un moyen de transport gratuit et simple d'utilisation, à savoir des scooters ou des fauteuils roulants électriques.

Lancé en 2010, il a été évident que l'utilisation de scooters et de fauteuils roulants était bénéfique pour les personnes âgées en augmentant leur estime de soi, leur capacité à se déplacer dans la communauté et, dernièrement, en améliorant leur qualité de vie et les liens avec le voisinage.

Pour en savoir plus :

<https://www.fsync.org/proyectos/mayores-sobre-ruedas/>

<https://www.fsync.org/actualidad/mayores-sobre-ruedas-una-experiencia-de-exito-en-inclusion-social/>

<https://www.geriatricarea.com/2018/05/31/el-proyecto-mayores-sobre-ruedas-busca-promover-la-autonomia-personal-de-los-mayores/>

Táxi Saúde +65 - Porto (Portugal)

Au début du mois de mars 2022, la municipalité de Porto a lancé le programme de soutien "*Táxi Saúde +65*" ("*Taxi Santé +65*") qui permet aux résidents âgés de la ville de se rendre à des rendez-vous médicaux dans des hôpitaux ou des centres de santé en taxi pour le prix de 2€ par trajet. Dans le but de réduire les obstacles au niveau du transport qui empêchent la population âgée de se rendre chez les professionnels de santé, le service est accessible à tout citoyen âgé de plus de 65 ans résidant dans la ville et possédant la carte de la municipalité, et le trajet en

²⁵ <https://www.pam75.info/le-service-pam75>

taxi peut être réservé via une ligne téléphonique dédiée. Disponible 24 heures sur 24 et tous les jours de l'année, le tarif réduit peut être utilisé jusqu'à 12 trajets par année civile.

Plus d'informations :

<https://www.porto.pt/pt/noticia/ir-ao-centro-de-saude-de-taxi-ja-e-mais-barato-para-pessoas-a-partir-dos-65-anos-com-cartao-porto>

https://cartao.porto.pt/cartaoporto/editor/Folheto_Taxi_Saude_mais65.pdf.pdf

<https://www.jp.n.up.pt/2022/02/17/municipes-com-mais-de-65-anos-vao-poder-deslocar-se-d-e-taxi-a-dois-euros-por-motivos-de-saude/>

Kavalir - Ljubljana (Slovénie)

Dans le cadre d'une stratégie respectueuse de l'environnement visant à améliorer la qualité de l'air et le bien-être des citoyens dans les zones urbaines centrales, de nombreuses villes ont commencé à restreindre, voire à interdire totalement, la circulation motorisée dans leur centre-ville. Bien que cette approche soit particulièrement positive, elle peut conduire à une restriction de l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite, comme les personnes âgées. Pour surmonter ce problème, la ville de Ljubljana a mis en place depuis 2009 un service de transport gratuit qui fonctionne avec une flotte électrique dans toute la zone piétonne du centre-ville.

Le service "*Kavalir*" ("*Cavalier*") est exploité par les transports publics de Ljubljana et fonctionne tous les jours et toute l'année, permettant de se rendre partout dans la partie historique de la ville. Les passagers peuvent le réserver facilement par téléphone ou le demander directement au chauffeur du bus lors du passage du véhicule. Qu'il fasse beau ou qu'il pleuve, les véhicules sont couverts et chauffés, ce qui permet aux personnes âgées ou handicapées, ainsi qu'aux visiteurs, de se déplacer facilement dans le centre-ville, avec tout le confort nécessaire et sans émissions.

Image 11 - Véhicule de service Kavalir



Source : Site web du LPP²⁶

Plus d'informations :

<https://www.lpp.si/en/informations-passengers/electric-train-urban-and-electric-vehicle-kavalir>

<https://www.lpp.si/en/informations-passengers/electric-vehicle-kavalir-and-electric-train-urban>

<https://www.agefriendlyeurope.org/node/366>

Projet GreenSAM - Interreg région de la mer Baltique

Unir les efforts et les ressources peut être une méthode excellente pour avoir un impact plus fort et échanger des connaissances entre différents partenaires comme le montre le projet *GreenSAM*. Il s'agit d'une initiative financée par l'UE dans le cadre du programme Interreg de la mer Baltique, qui a impliqué des partenaires de sept villes dans le but d'*"accroître l'acceptation des services de mobilité écologiques (partage de vélos, transports publics et infrastructures) parmi les personnes âgées"*²⁷. Considérant que chaque ville et communauté a ses propres caractéristiques, le projet s'est concentré sur le développement d'outils de mise en œuvre basés sur l'approche participative qui a été introduite précédemment.

La *"boîte à outils du projet GreenSAM"*²⁸ est une collection de méthodologies qui comprend des approches simples comme des échanges de conversation ou des "street engagements" avec les utilisateurs, l'utilisation d'études de cas, des programmes de mentorat, des forums de citoyens et des outils numériques. La boîte à outils permet de filtrer les approches en fonction de l'étape du plan à utiliser, de l'objectif de l'implication, de la durée et du nombre de participants. En complément de la boîte à outils, il existe deux documents supplémentaires [21] [22] couvrant la conception et l'évaluation du processus participatif appliqué à la planification

²⁶ <https://www.lpp.si/en/informations-passengers/electric-vehicle-kavalir-and-electric-train-urban>

²⁷ Site officiel du projet : <https://greensam.eu/>

²⁸ Disponible en ligne et téléchargeable à l'adresse suivante : <https://greensam.eu/tool-box-en/>

et à la mise en œuvre de solutions de mobilité et de transport public, ainsi qu'un atlas sur les approches participatives de la mobilité verte respectueuse de l'âge²⁹.

Bien que l'initiative GreenSAM et ses résultats aient été développés dans le cadre du transport, de la mobilité et de l'infrastructure communautaire, les matériaux produits peuvent, sans difficulté, être adaptés aux autres domaines d'intervention lors de la planification d'une stratégie de respect de l'âge.

Logement

Le logement est un élément essentiel de la vie de toute personne. Il apporte bien-être et sécurité et affecte la qualité de vie d'une personne. En outre, les personnes âgées ont souvent une mobilité limitée et une moindre résistance aux variations de température. Il est donc encore plus nécessaire de se concentrer sur les caractéristiques essentielles qu'une maison doit avoir, à savoir le prix, l'emplacement, l'accessibilité, la conformité, l'isolation thermique et acoustique, entre autres.

Dans le but de reconnaître les pratiques réussies et innovantes concernant les logements adaptés aux personnes âgées, le GNAFCC de l'OMS s'est associé à l'institution Grantmakers in Aging pour lancer en 2018 un concours mondial intitulé Innovation@Home³⁰. Des communautés de quinze pays ont soumis leurs pratiques au concours, qui a ensuite récompensé trois programmes différents, dont deux sont mis en œuvre en Europe. Une revue de la variété des participations au concours, qui peuvent être une source d'inspiration pour d'autres interventions concernant les logements adaptés aux personnes âgées, a été compilée dans un rapport [23]. Les trois pratiques gagnantes sont présentées ci-dessous.

Aconchego - Porto (Portugal)

Dans le but de lutter contre la solitude et l'isolement des personnes âgées et d'aider les étudiants universitaires à trouver un logement abordable, la municipalité de Porto, avec le soutien de la Fédération académique de Porto, a lancé le programme "Aconchego" ("Abri"). Le programme fonctionne de la manière suivante : les demandeurs âgés mettent à disposition une chambre libre dans leur maison qui peut être utilisée par un étudiant, tandis que l'étudiant accompagne la personne âgée et lui apporte un soutien pratique au quotidien. Comme le but de cette initiative est d'avoir un échange intergénérationnel mutuel sans caractère financier, l'étudiant ne paie pas un prix de location spécifique pour la chambre, mais contribue symboliquement avec des nourritures et pour couvrir l'augmentation des dépenses de services publics tels que l'eau, l'électricité et le gaz.

Le programme est ouvert aux citoyens de plus de 60 ans, vivant seuls ou avec leur conjoint, en situation de solitude et/ou d'isolement social, et aux étudiants universitaires âgés de 18 à 35 ans, qui ne résident pas à Porto. Il se déroule selon le calendrier universitaire et l'action de départ est réalisée par l'équipe sociale de la municipalité en interrogeant les candidats, les étudiants et les citoyens âgés. Après l'évaluation initiale, l'équipe visite les maisons proposées pour vérifier l'existence de conditions de logement adéquates et analyse le profil de l'aîné,

²⁹ Disponible en ligne sur : <https://greensam.eu/knowledge/>

³⁰ <https://www.giaging.org/initiatives/age-friendly/innovationhome-age-friendly-housing-competition/>

établissant ensuite les correspondances appropriées. Depuis sa création en 2004, le programme a reçu des distinctions successives au niveau national et international, suscitant l'intérêt de plusieurs organisations de la société civile pour reproduire l'initiative dans d'autres municipalités et communautés.

Image 12 – Brochure du programme Aconchego



Source : Site web du programme Aconchego³¹

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/aconchego-program/>

<https://coesaosocial.cm-porto.pt/pessoas-idosas/aconchego>

<https://www.fap.pt/comunidade-e-inclusao/programa-aconchego>

Rénovation de logements - Barcelone (Espagne)

Dans la région de Barcelone, le Conseil provincial de Barcelone a créé en 2009 le programme de rénovation des logements afin de soutenir l'exécution de réparations non structurales dans les maisons des citoyens âgés qui risquent d'être vulnérables. Destiné à garantir des conditions de sécurité, d'hygiène, d'habitabilité et d'efficacité énergétique dans les maisons des personnes âgées et des personnes handicapées, le programme consiste à mettre en œuvre des réformes de base de la maison, à savoir l'adaptation fonctionnelle et l'installation d'aides techniques, y compris des éléments de mouvement, de repos et de communication.

³¹ <https://coesaosocial.cm-porto.pt/pessoas-idosas/aconchego>

Le programme est ouvert aux citoyens de plus de 65 ans souffrant d'un handicap ou présentant un risque de vulnérabilité, aux personnes de plus de 80 ans vivant seules ou avec une autre personne âgée, ainsi qu'aux citoyens de moins de 65 ans ayant besoin d'une assistance spéciale, vivant dans la région de Barcelone, à l'exception de la ville de Barcelone. Tout candidat éligible peut s'adresser aux services sociaux locaux de sa municipalité, cette dernière étant alors l'institution responsable de la sélection des bénéficiaires. Le Conseil provincial de Barcelone met alors à la disposition des municipalités les services techniques d'une entreprise spécialisée qui évalue les besoins des bénéficiaires, propose les actions à mener et supervise, contrôle et valide les interventions. En outre, elle passe également un contrat avec les entreprises qui exécuteront les travaux et installeront les aides techniques.

Image 13 – Logo du Arranjament d'habitatges



Source : Site web du Arranjament d'habitatges³²

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/home-refurbishment-programme-barcelona-province/>

<https://www.diba.cat/en/web/benestar/arranjaments/arranjaments>

Permis de construire sans frais - Sausalito (USA)

Les initiatives concernant le domaine du logement peuvent prendre plusieurs formes d'intervention, comme par exemple l'utilisation d'avantages fiscaux pour encourager le développement de projets qui améliorent la sécurité et l'accessibilité des habitations. Dans la ville de Sausalito, suite à la proposition d'un groupe de citoyens de faire de cette communauté un lieu convivial pour les personnes âgées, l'une des mesures mises en place a été un programme de permis de construire sans frais.

Destiné aux citoyens de plus de 60 ans, ainsi qu'aux jeunes personnes handicapées ou à faible revenu, ce programme de permis de construire a pour but d'alléger la charge financière des résidents lorsqu'ils apportent des améliorations nécessaires à leur maison en termes de sécurité, de mobilité, de confort et d'efficacité énergétique. Les candidats éligibles peuvent ainsi bénéficier d'une dispense ou d'un permis de construire à coût réduit pour réaliser les adaptations essentielles du logement.

³² <https://www.diba.cat/es/web/benestar/arranjaments/arranjaments>

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/age-friendly-home-adaptation-building-permit/>
<https://www.sausalito.gov/departments/community-development/building-division/age-friendly-home-adaptation-grant-program>

La cohabitation intergénérationnelle - Paris (France)

Un autre bon exemple de programme de logement accompagné pour les personnes âgées est le programme "*La cohabitation intergénérationnelle*" à Paris. Lancé en 2010 à l'initiative de la municipalité en collaboration avec des associations locales, il vise à lutter contre l'isolement des personnes âgées et à promouvoir les liens sociaux intergénérationnels, tout en facilitant l'accès au logement des jeunes. La mise en œuvre se fait par les associations locales qui proposent de mettre en relation des jeunes à la recherche d'un logement avec des seniors qui recherchent une entreprise et/ou un complément de revenu. Selon la formule choisie, la cohabitation consiste en la mise à disposition gratuite d'une chambre meublée en échange de la présence régulière du jeune le soir, la nuit et certains week-ends, ou en la mise à disposition d'une chambre meublée en échange d'une indemnité d'occupation.

Plus d'informations :

<https://www.paris.fr/pages/la-cohabitation-intergenerationnelle-7493>

MAIS : Projeto Municipal de Apoio à Intervenção Social - Arouca (Portugal)

Le projet "*MAIS - Projeto Municipal de Apoio à Intervenção Social*" ("*Projet municipal d'appui à l'intervention sociale*") est une initiative conçue par la municipalité d'Arouca et destinée à la population âgée. Il s'agit de fournir une aide pour les petites réparations domestiques (par exemple, le remplacement d'une lampe, la réparation d'un robinet, d'une vitre, d'une serrure de toilettes ou de portes). Ce service gratuit est ouvert aux résidents âgés de 65 ans ou plus, présentant un degré minimum de handicap et étant à la retraite en raison de cette condition, et qui n'ont pas d'arrière-garde (membres de la famille proche) pour effectuer ces réparations. La demande de cette aide peut être présentée par l'intermédiaire du service social municipal, en personne ou par téléphone, et est ensuite évaluée par les équipes du service social de la ville.

Image 14 - Brochure du projet Mais



Source : Site web de la municipalité d'Arouca³³

Plus d'informations :

<https://www.cm-arouca.pt/municipio/areas-de-atuacao/acao-social/projetos-parcerias/projeto-mais/>

Espaces extérieurs et bâtiments

Avec le transport et le logement, les espaces publics extérieurs et les bâtiments sont le troisième facteur physique clé qui influence la vie active d'un citoyen âgé, ainsi que sa participation à la communauté. Il est donc primordial d'adapter les environnements publics en adoptant une approche sans obstacles qui facilite la marche au sein de la ville ou de la communauté. En outre, un espace public sans obstacles contribue à prévenir les chutes, qui sont la deuxième cause de décès accidentels ou non intentionnels dans le monde³⁴. Le champ d'application des interventions adaptées aux personnes âgées dans les espaces extérieurs comprend également le mobilier urbain, comme les éclairages, les points de repos, les espaces de loisirs et les espaces verts, qui peuvent contribuer à encourager l'activité physique, sociale et cognitive de la population âgée et à accroître les possibilités de contact social dans la communauté.

CityBench - New York (Etats-Unis)

L'amélioration des espaces publics et du mobilier urbain ne nécessite pas toujours de gros investissements ni de grandes interventions de construction. Un exemple en est le programme "CityBench" mis en œuvre par la ville de New York pour fournir des sièges publics dans ses rues à tous les résidents et visiteurs. La population âgée étant l'un des principaux groupes cibles, les bancs ont été initialement installés dans des zones à forte concentration de personnes âgées et aux arrêts de bus afin d'offrir plus de confort et de convivialité sur les trottoirs de la ville. Lancé en 2007, le réseau s'est étendu au fil des ans, pour atteindre aujourd'hui un réseau étendu

³³ <https://www.cm-arouca.pt/>

³⁴ <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/falls>

couvrant la majeure partie de la ville avec plus de 2100 bancs. Il existe également un système de suggestion et de signalement où tout citoyen peut proposer un emplacement pour un nouveau banc ou signaler un problème avec un banc existant.

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/citybench-program/>

<https://www1.nyc.gov/html/dot/html/pedestrians/citybench.shtml>

Parques biosaludables - Valence (Espagne)

Un concept innovant de lieux en plein air spécifiquement dédiés aux personnes âgées, a été lancé par la ville de Valence en 2016 avec l'initiative "*Parques biosaludables*" ("*Parcs bio-sains*"). En combinant l'installation d'infrastructures pour les activités physiques avec des espaces verts, elle répondait au double objectif de promouvoir un service public gratuit axé sur le bien-être et la santé de la population âgée tout en améliorant le nombre d'espaces verts disponibles dans la communauté.

Les parcs bio-sanitaires ont été intégrés dans les centres d'activités municipaux pour personnes âgées (CMAPM) et ont été conçus pour favoriser la condition physique de la population locale âgée de 60 ans ou plus. Chaque parc bio-santé contient entre trois et huit types d'équipements d'exercice différents qui, ensemble, forment un circuit. Les lignes directrices de ces circuits ont été conçues pour que les personnes âgées puissent maintenir et développer un ensemble différent de capacités telles que l'équilibre, la coordination, la force, l'élasticité, la mobilité ou l'agilité.

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/bio-healthy-parks/>

https://www.elperiodic.com/valencia/valencia-estrena-parques-biosaludables-ocho-centros-para-mayores_655987

<https://casalista.com/cuidadores-de-personas-mayores/los-parques-mayores-los-circuitos-biosaludables/>

<https://www.valencia.es/val/majors/altres-recursos-socials-en-la-ciutat>

<https://www.valencia.es/cas/mayores/otros-recursos-sociales-en-la-ciudad/-/content/otros-recursos-sociales-en-la-ciudad?uid=9C7A2450BEA60809C1258029003ED3C2>

Lugaritz - San Sebastian (Espagne)

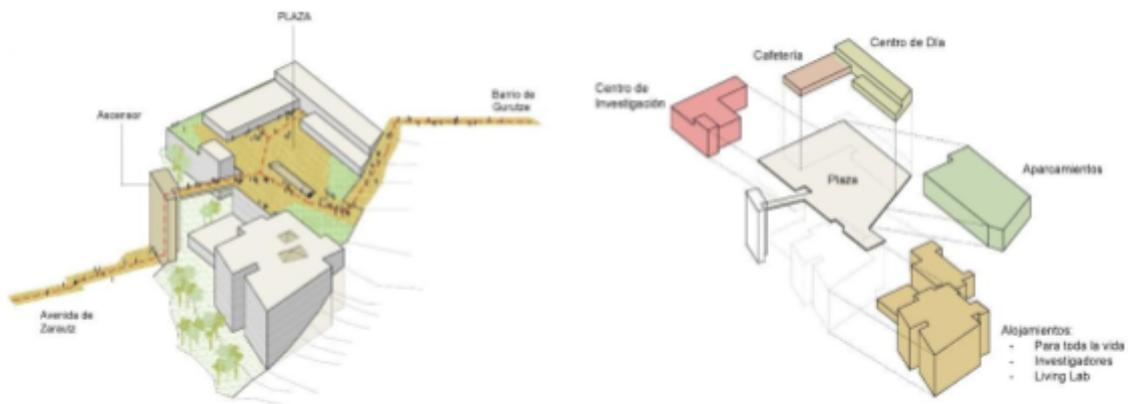
"*Lugaritz*" est un projet pilote de logement développé par l'organisation à but non lucratif Matia Foundation en collaboration avec la municipalité de San Sebastian qui vise à créer des connaissances sur les différentes alternatives de logement et de vie quotidienne pour les personnes en cours de vieillissement, en particulier lorsque des maladies dégénératives apparaissent. L'idée de Lugaritz est née de la nécessité d'offrir de nouvelles solutions de logement aux personnes âgées et donc d'améliorer la connectivité du quartier et de

développer de nouvelles méthodes de cohésion sociale pour un environnement plus adapté aux personnes âgées.

Ce projet très innovant est basé sur une approche multidimensionnelle qui comprend un centre de recherche axé sur la recherche gérontologique multidisciplinaire et un ensemble de cinquante et un logements destinés à la location de personnes âgées qui commencent à développer une maladie dégénérative et à des couples dont l'un des partenaires présente un certain degré de dépendance, ainsi qu'un centre de jour qui peut répondre aux besoins du quartier et des locataires âgés de ces logements. En outre, il existe trois laboratoires vivants où une variété de technologies et de produits de soutien (à des stades de développement précoces ou ultérieurs) axés sur les défis du vieillissement peuvent être testés sur place avec de vrais utilisateurs âgés.

La conception du complexe a été conçue pour être au cœur du quartier en montrant comment les logements pour personnes âgées peuvent être attrayants et intégrés dans la communauté pour soutenir le processus de vieillissement de ses habitants. L'initiative met l'accent sur la fourniture de services en fonction des besoins individuels en impliquant divers professionnels (infirmières, médecins, gardes de jour) mais aussi la famille, les amis et les voisins pour assurer un processus de vieillissement aussi sain que possible. Ouvert depuis 2019, le complexe de Lugaritz entend être une référence pour des initiatives similaires en fusionnant le design architectural avec un environnement centré sur la personne.

Image 15 - Plan du complexe de Lugaritz



Source : Site web de Matia Fundazioa³⁵

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/lugaritz-homes-connecting-a-neighborhood/>

35

<https://www.matiafundazioa.eus/es/noticias/lugaritz-un-proyecto-de-ciudad-que-avanza-en-la-innovacion-en-envejecimiento-en-donostia>

<https://www.matiafundazioa.eus/es/noticias/lugaritz-un-proyecto-de-ciudad-que-avanza-en-la-innovacion-en-envejecimiento-en-donostia>

Environnement social

Promotion de la participation sociale

L'un des trois domaines sociaux d'une approche favorable aux personnes âgées est la promotion de la participation des personnes âgées à la société. Ainsi, l'autonomisation des personnes âgées pour qu'elles soient actives dans leurs communautés peut être réalisée par la création d'espaces et d'opportunités de dialogue, d'échange et de communication, où les suggestions et les contributions en temps peuvent être faites avec une approche intergénérationnelle.

Paris en Compagnie - Paris (France)

Ce service permet aux personnes de plus de 65 ans d'être accompagnées gratuitement pour des déplacements liés à leur vie quotidienne, une fois par semaine et pour une durée maximale de quatre heures. A Paris, 174 000 personnes de plus de 60 ans vivent seules. L'objectif est de créer du lien social à l'échelle locale et d'inciter les seniors à participer à la vie de leur quartier. Lancé en 2019, "*Paris en Compagnie*" est financé par la Ville de Paris et est géré par trois organismes de service social : Autonomie Paris Saint-Jacques, les Petits Frères des Pauvres et Lulu dans ma rue.

Les accompagnateurs sont des résidents parisiens qui, après une courte formation, pourront se porter volontaires pour accompagner des personnes âgées dans des déplacements tels que des promenades, des sorties au musée, des rendez-vous chez le médecin, une fois par semaine et pour une durée maximale de quatre heures. Les

volontaires peuvent s'inscrire via le site internet, la ligne téléphonique ou une application dédiée pour téléphone portable. Ils sont ensuite informés, grâce à un service de géolocalisation, des besoins des personnes âgées de leur entourage.



Image 16 - Application mobile Paris en Compagnie



Source : Site web de Paris en Compagnie³⁶

Pour plus d'informations :

<https://www.paris.fr/pages/paris-en-compagnie-aidons-nos-aines-a-se-deplacer-6329/>

<https://www.parisencompagnie.org/>

<https://www.facebook.com/Parisencompagnie>

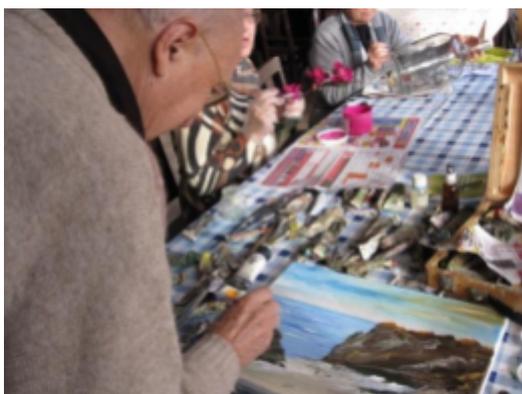
Oficinas do Saber - Torres Vedras (Portugal)

Le programme "Oficinas do Saber" ("Ateliers de la connaissance") est une plateforme de propositions de formation (sessions d'éducation formelle et non formelle) dans différents domaines de la connaissance qui se déroule dans les différents quartiers de la municipalité de Torres Vedras. Les objectifs du programme sont de soutenir le développement d'aptitudes et de compétences personnelles, sociales et relationnelles chez les résidents âgés, de permettre le contact avec de nouveaux domaines de connaissance et de motiver la participation civique. Les ateliers sont mis en œuvre dans deux sous-programmes : Oficinas do Saber IPSS (destiné au public senior institutionnalisé) et Oficinas do Saber Comunidade (destiné au public senior de la communauté). Tous deux se matérialisent par des actions de formation adaptées aux spécificités des différents groupes mentionnés ci-dessus et qui se déroulent selon un plan annuel.

Le programme d'ateliers de participation à la communauté (Comunidade) est ouvert à tout résident âgé de 55 ans ou plus qui peut s'inscrire à la mairie ou par téléphone ou e-mail et suivre un cours de formation dans les domaines des arts traditionnels (céramique, crochet, couture, macramé), de l'artisanat, de la peinture, du dessin, des compétences numériques, entre autres sujets. Afin de promouvoir l'inclusion géographique des participants, les cours ont lieu sur tout le territoire de la municipalité, dans des lieux tels que les centres communautaires, la bibliothèque municipale, les musées, les salles du conseil municipal et les installations des organisations civiques. En activité depuis 2012 (dans le cas du programme IPSS depuis 2013), 275 sessions de formation ont déjà été organisées, touchant environ 3000 participants aux cours communautaires, et 877 sessions de formation touchant environ 8000 participants aux cours IPPS, avec une moyenne de 1000 participants par an.

³⁶ <https://www.parisencompagnie.org/>

Image 17 - Exemple d'atelier (à gauche) et logo de Oficinas do Saber (à droite)



Source : Site web de la municipalité de Torres Vedras³⁷

Pour plus d'informations :

<https://www.cm-tvedras.pt/seniores/oficinas-do-saber/>

Idade Maior - Arouca (Portugal)

Le projet "*Idade Maior*" ("*Âge avancé*") est une initiative développée par la municipalité d'Arouca pour offrir un ensemble régulier d'activités qui favorisent la participation sociale et civique des seniors locaux et la transmission des connaissances intergénérationnelles dans la communauté. Les actions mises en œuvre visent à promouvoir un vieillissement actif et réussi et à atténuer l'isolement social et la solitude. Ouvertes à toute personne âgée vivant dans l'un des seize districts de la municipalité, les activités comprennent des activités récréatives, culturelles et éducatives telles que des cours de danse et de rythme, des promenades dans la nature, des visites, des campagnes de sensibilisation et d'information et la promotion du bénévolat des personnes âgées. Un événement particulier est l'"*Escola de Mestres*" ("*Écoles de Maîtres*") qui est un ensemble d'ateliers mensuels de partage de connaissances dans les arts artisanaux (Arraiolos, dentelle, fabrication de chaussettes en laine et petits arrangements de couture) entre les seniors et les communautés. Les activités se déroulent sur l'ensemble du territoire d'Arouca dans des lieux publics et dans les communautés locales.

Plus d'informations :

<https://www.cm-arouca.pt/municipio/areas-de-atuacao/acao-social/projetos-parcerias/idade-maior/>

Quem sou eu ? - Porto (Portugal)

"*Quem sou eu ?*" ("*Qui suis-je ?*") est un projet qui allie les arts à la cohésion sociale et dont l'objectif principal est de faire émerger les histoires de vie de la population âgée de la ville de Porto en utilisant les marionnettes comme véhicule d'expression et d'inclusion. Initié en 2018 dans le cadre de la participation de la municipalité de Porto à l'OMS GNAFCC, et dynamisé en

³⁷ <https://www.cm-tvedras.pt/seniores/oficinas-do-saber/>

partenariat avec le Teatro de Marionetas do Porto (Théâtre de marionnettes de Porto) le projet a été lancé comme un essai pilote pour avoir un regard sensible sur la population âgée, son territoire et commencer un voyage dans leur mémoire en observant la beauté qu'il y a en chacun.

Lors de la première édition, et pendant six mois, 12 résidents seniors de Porto ont été impliqués dans toutes les étapes de création de la pièce de théâtre, à savoir le dessin de la marionnette, les costumes, le modelage de la marionnette et l'écriture de l'histoire. Ils ont également été formés au travail voix/texte, aux techniques de manipulation, au travail physique et à l'improvisation. Toutes ces différentes phases ont fait l'objet de répétitions hebdomadaires qui ont culminé avec une présentation finale faite au Festival international de marionnettes de Porto, un événement annuel renommé consacré à l'art de la marionnette. Suite au succès de la première édition, le projet a été répété depuis, et en est actuellement à sa troisième édition.

Image 18 - Morceau de la pièce de théâtre Quem Sou Eu ?



Source : Site web du Teatro de Marionetas³⁸

Plus d'informations :

<https://coesaosocial.cm-porto.pt/pessoas-idosas/quem-sou-eu>

<https://marionetasdoporto.pt/portfolio/quem-sou-eu-3a-edicao/>

<https://marionetasdoporto.pt/portfolio/quem-sou-eu-3/>

<https://www.teatromunicipaldoporto.pt/pt/programa/teatro-de-marionetas-do-porto-quem-sou-eu/>

<https://rr.sapo.pt/video/reportagem/2018/10/19/quem-sou-eu-idosos-transformam-as-historias-de-vida-num-teatro-de-marionetas/185987/>

Museu na Aldeia - District de Leiria (Portugal)

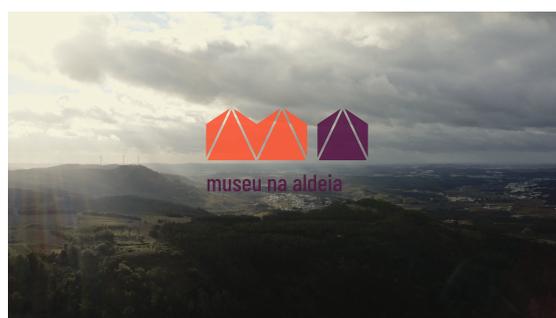
Le projet "Museu na Aldeia" ("Musée dans le village"), développé par la Société des arts musicaux de Pousos (Sociedade Artistica Musical dos Pousos - SAMP) en partenariat avec 26 municipalités et institutions locales de la région de Leiria, est un exemple de bonne pratique

³⁸ <https://marionetasdoporto.pt/portfolio/quem-sou-eu-3/>

sociale et artistique adaptée aux personnes âgées dans un contexte rural. Cherchant à faciliter l'accès à la culture pour les personnes âgées qui vivent dans des environnements ruraux isolés et peu peuplés, le projet se concentre sur la solitude et l'isolement social auxquels sont confrontées les personnes âgées vivant dans des zones peu peuplées, ce qui les prive souvent de l'accès à de nombreux services communautaires, y compris les activités culturelles.

En mettant l'accent sur l'inclusion et la promotion de la participation des résidents âgés, les activités sont mises en œuvre par le biais d'un programme artistique et culturel différencié conçu par le personnel de SAMP en collaboration avec des experts des treize musées partenaires, qui consiste à apporter des pièces de musée dans les différents villages pour qu'elles soient réinterprétées par la population âgée respective. Leurs souvenirs et leurs expériences de vie sont ainsi valorisés à travers une création culturelle collaborative qui est, à un stade final, présentée dans les musées par les participants eux-mêmes, ce qui leur permet d'avoir une double opportunité peu commune de recevoir un événement culturel dans leur village et de visiter des lieux culturels (les locaux des musées dans la ville) et de faire partie de la vie culturelle de leur communauté. L'approche innovante et créative de cette initiative a été reconnue par les multiples prix qui ont été attribués au cours de l'année 2021.

Image 19 - Teaser du musée dans le village



Source : Site web du SAMP³⁹

Plus d'informations :

<https://samp.pt/samp-contigo/museu-na-aldeia/>

<https://www.samp.pt/samp-play/samp-projeto-museu-na-aldeia-teaser/>

<https://www.redecultura2027.pt/pt/projetos/museu-na-aldeia>

<https://inovacaosocial.portugal2020.pt/project/museu-na-aldeia-2/>

La Haye amie des aînés - La Haye (Pays-Bas)

La municipalité de La Haye est membre du Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'OMS depuis 2015. Dans ce cadre, la municipalité a fait réaliser en 2020 une enquête pour examiner comment les citoyens âgés perçoivent la convivialité de leur ville vis-à-vis des personnes âgées. Le programme d'action évalué était la stratégie "Senior Friendly The Hague" qui se concentre sur : la participation sociale et l'épanouissement de la vie ; la

³⁹ <https://www.samp.pt/samp-play/samp-projeto-museu-na-aldeia-teaser/>

santé et la résilience, et le plaisir de vivre dans le quartier. Une des caractéristiques importantes est de s'assurer que les seniors sont bien informés des possibilités offertes par La Haye, afin qu'ils puissent utiliser les installations et choisir les activités qui leur conviennent le mieux.

Développé par un consortium d'experts scientifiques de l'Université des Sciences Appliquées de La Haye, de Hulsebosch Advies et de l'AFEdemy, la base théorique du questionnaire a été créée à partir du Guide mondial des villes amies des aînés et de la liste de contrôle qui l'accompagne [8] [14]. Avec un total de 23 questions couvrant les huit domaines d'intervention des villes amies des aînés, les réponses à l'enquête ont été recueillies à l'aide d'une échelle en 5 points, allant de "totalement en désaccord" à "totalement d'accord". Cette enquête transversale a été menée auprès d'un échantillon diversifié de 393 citoyens âgés vivant dans la communauté.

Par conséquent, les résultats globaux de la convivialité de la ville à l'égard des personnes âgées présentent un point de vue satisfaisant de la part de ses citoyens âgés. Dans les domaines du logement, de la participation sociale, du soutien communautaire et des services de santé, les réactions ont été franchement positives, avec un niveau satisfaisant (niveau moyen) pour le respect et l'inclusion sociale, la participation civique et l'emploi, la communication et l'information, le soutien communautaire et les services de santé, les transports et la situation financière. Pour les espaces extérieurs et les bâtiments, la municipalité a obtenu un score positif modéré, montrant l'existence d'une marge d'amélioration dans ce domaine. Les résultats et le processus de création de cette initiative ont ensuite été présentés dans un document de recherche [24] élaboré par le consortium qui a participé à sa mise en œuvre. En 2022, un suivi est prévu dans le cadre d'une étude de cohorte plus importante à La Haye.

Plus d'informations :

<https://www.thehagueuniversity.com/about-thuas/thuas-today/news/detail/2020/09/29/the-age-friendly-cities-and-communities-questionnaire-launched-in-the-hague>

<http://www.seniorvriendelijkdenhaag.com/over/>

https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/9555773/1/RIS307178_bijlage

Centre social et de la maladie d'Alzheimer - Municipalité de Kadıköy (Turquie)

En 2017, la municipalité de Kadıköy, située dans une zone où les citoyens âgés de plus de 65 ans représentent 19 % de la population locale, a initié un modèle de service intégré par le biais de son Centre social et de la maladie d'Alzheimer nouvellement créé. L'objectif de ce centre est de maintenir la qualité de vie des patients après le diagnostic, et d'établir un environnement approprié où les patients se sentent en sécurité et qui leur permet de se resocialiser, et de continuer à profiter des activités grâce à la stimulation mentale.

La maladie d'Alzheimer est l'un des types de démence les plus courants. Les patients atteints de la maladie d'Alzheimer peuvent avoir des difficultés dans leurs fonctions quotidiennes et avoir besoin de soins particuliers. Cependant, les proches des patients souffrant de la maladie d'Alzheimer peuvent avoir des difficultés psychologiques et mentales et ont besoin d'un soutien parce qu'ils sont responsables de la prise en charge. Ce double besoin au sein de la société a incité la municipalité de Kadıköy à agir. Unique en son genre et le premier en Turquie,

le centre combine les besoins mentionnés ci-dessus dans un seul complexe, en fournissant des services appropriés aux patients et à leurs proches en même temps et sous le même toit, tout en facilitant l'intégration sociale et le vieillissement actif des patients et de leurs proches.

En ce qui concerne le centre pour la maladie d'Alzheimer, l'objectif principal est de retarder la progression de la maladie et d'améliorer la fonctionnalité sociale des individus en permettant aux patients de profiter de leur routine quotidienne et en organisant des activités de réhabilitation mentale. Parallèlement, des formations, des activités socioculturelles et des programmes de soutien psychologique et de bien-être sont proposés aux proches des patients.

Le centre social, qui se trouve au même endroit, est un centre de vieillissement actif qui offre à ses utilisateurs (pour la plupart âgés de plus de 60 ans) la possibilité de se socialiser en se réunissant avec leurs pairs ainsi qu'aux proches des patients atteints de la maladie d'Alzheimer qui sont parfois absents de la vie sociale en raison de leurs responsabilités en matière de soins, et qui permet de les protéger de l'isolement et de la solitude et de maintenir leur productivité.

Image 20 - Exemple d'activité réalisée par le centre



Source : Gouvernorat de Çanakkale

Plus d'informations :

<https://alzheimermerkezi.kadikoy.bel.tr/>

Les centres sociaux de la municipalité de Besiktas - Besiktas (Turquie)

Les centres sociaux sont l'un des services lancés par la municipalité de Beşiktaş pour la population âgée. Les centres sociaux Etiler et Ulus offrent aux résidents de Beşiktaş âgés de 65 ans et plus la possibilité de faire des activités mentales visant à améliorer les capacités cognitives et de socialiser et rencontrer de nouvelles personnes dans un environnement propre et animé. Dans les centres sociaux, les personnes âgées peuvent également bénéficier du service de consultation psychologique, un service professionnel qui leur permet de mieux se connaître, de prendre conscience des raisons des problèmes auxquels elles sont confrontées et de faire face à ces problèmes de manière efficace. Au-delà des entretiens en face à face, des thérapies psychosociales de groupe sont également proposées afin de les aider à améliorer leur bien-être général. En plus de favoriser l'accès à des activités telles que des concerts, des séminaires, des visites et des pique-niques, les centres proposent directement des activités

telles que le jardinage amateur, les jeux de groupe, la peinture sur bois, etc. Les personnes âgées peuvent également bénéficier gratuitement des services d'un diététicien dans l'établissement.

Image 21 - Exemple d'activités réalisées par le centre



Source : Gouvernorat de Çanakkale

Plus d'informations :

<http://www.besiktas.bel.tr/>

Le centre de vie Golden Years - Çanakkale

Le centre de vie *Golden Years* a pour objectif d'offrir un environnement où les citoyens âgés peuvent réaliser des activités sociales, culturelles, physiques, cognitives et psychologiques en compagnie d'un personnel spécialisé. Dans ce projet de la ville de Çanakkale, les personnes âgées peuvent développer leur habileté manuelle et découvrir leurs talents dans l'atelier de peinture et d'artisanat. La chorale *Demli Sesler* (Voix fortes) fait également partie du Golden Years Life Centre, qui dispose d'une salle de musique pour la chorale et d'autres artistes musicaux. Alors que les utilisateurs du centre apprécient les jeux d'intelligence tels que les échecs, la texture de l'eau et le bridge, ils bénéficient également d'activités physiques dans les salles de sport spécialement préparées pour le sport, les exercices de respiration et les exercices de marche en équilibre.

Les seniors peuvent également développer leur côté artistique grâce à des lectures théâtrales et littéraires, et réaliser des produits uniques dans l'atelier de conception de pierres et de patchwork, où ils font revivre la nature. Pendant qu'ils apprennent des danses folkloriques locales dans l'atelier de danses folkloriques, ils peuvent ensuite imprimer les photos qu'ils ont prises dans l'atelier de photographie. En outre, il existe également des ateliers informatiques et des services de soutien tels que l'ergothérapie, le travail de développement personnel, le partage de la mémoire, le soutien psychologique individuel et le conseil. Afin de favoriser un transfert d'expérience, les participants du centre partagent leurs connaissances entre eux dans le cadre de cours d'alphabétisation, d'ateliers de tricotage de filets et d'ateliers d'anglais. L'accent est également mis sur le soutien de l'interaction et de la communication

intergénérationnelles, en organisant des journées de contes de fées, des réunions d'information et un tournoi d'échecs au centre.

Image 22 - Exemples d'activités réalisées dans le centre



Source : Gouvernorat de Çanakkale

Plus d'informations :

<https://www.canakkale.bel.tr/tr/sayfa/1137-kulturel-ve-sosyal-mekanlar/1298-altin-yillar-yasam-merkezi>

Respect et inclusion sociale

Une société inclusive pour la population âgée implique la promotion de l'égalité des chances au niveau social et économique mais aussi la promotion du respect des personnes âgées. Il est donc important de mettre en place des espaces et des activités qui favorisent le contact intergénérationnel et louent les avantages de la compréhension mutuelle et de l'échange de valeurs, de compétences et d'expériences.

Port'Âge - Paris (France)

L'inclusion ne concerne pas seulement les services sociaux, mais aussi d'autres aspects importants de la vie communautaire comme les services culturels et éducatifs. À Paris, la municipalité offre un service gratuit de livraison de documents à partir de son réseau de bibliothèques pour les personnes à mobilité réduite (personnes âgées et personnes handicapées). Pour accéder au système, il suffit d'appeler la bibliothèque souhaitée et un

rendez-vous sera fixé pour programmer la livraison. Le service est soutenu par de jeunes volontaires du service civique intégrés aux équipes des bibliothèques, et où la personne chargée de la livraison s'adaptera aux besoins du bénéficiaire (heure et fréquence préférées des visites, choix des livres, magazines, CD et autres matériels).

Plus d'informations :

<https://bibliotheques.paris.fr/portage.aspx>

<https://www.facebook.com/ServicesCiviquesenBib/>

Menina estás à janela - Torres Vedras (Portugal)

Afin de réduire l'isolement des citoyens âgés en favorisant l'occupation du temps libre et de favoriser leur inclusion sociale en entrant en contact avec les divers courants artistiques locaux, la municipalité de Torres Vedras a initié en juillet 2020 le projet "*Menina estás à janela*" ("*Fille debout à la fenêtre*"). Le projet vise à rapprocher la population âgée couverte par le réseau d'institutions de solidarité sociale de la municipalité, des arts et de la culture, dans un contexte qui impose, pour des raisons de santé, des restrictions et des contraintes à la jouissance publique des activités culturelles. La municipalité de Torres Vedras, dans un geste de rapprochement, entend ainsi démontrer que les personnes âgées font partie de ce territoire.

Image 23 - Exemple de présentation de Menina estás à janela



Source : Site web de la municipalité de Torres Vedras⁴⁰

Les activités sont composées de cycles de mini-spectacles de musique, de danse et de théâtre, joués en plein air et développés par un groupe d'artistes et d'agents culturels qui utilisent les arts du spectacle comme outil de relation et de communication. La première phase des mini-spectacles a été consacrée à la musique, en utilisant le pouvoir de la musique comme langage universel pour rassembler des personnes de différentes générations et de différents mondes sociaux. Avec une moyenne de 30 participants par spectacle, il y a eu jusqu'à présent 15 spectacles qui ont bénéficié à environ 450 personnes âgées.

Plus d'informations :

<https://www.cm-tvedras.pt/seniores/menina-estas-a-janela/>

⁴⁰ <https://www.cm-tvedras.pt/seniores/menina-estas-a-janela/>

Trapolim : Acompanhamento a seniores em situação de isolamento - Torres Vedras (Portugal)

Le projet "Trapolim" ("Trampoline") est une toute nouvelle initiative, lancée en 2022, qui vise à lutter contre l'isolement social en favorisant l'intégration sociale et en encourageant les stratégies d'autonomie qui contribuent à une qualité de vie accrue et digne chez les seniors. Le projet se concentre sur l'assistance aux seniors de plus de 55 ans qui vivent dans une situation d'isolement social et de solitude en raison de problèmes de mobilité, de l'absence d'un réseau de soutien social ou pour des raisons de santé.

Le soutien se fait par le biais de visites hebdomadaires qui offrent des moments de stimulation cognitive et psychomotrice ainsi que de développement personnel aux personnes âgées. Les visites sont effectuées par une équipe interdisciplinaire qui réunit des professionnels de la municipalité de Torres Vedras et des bénévoles. Le projet bénéficie également de la collaboration de la police de sécurité publique de Torres Vedras. Il est actuellement en phase expérimentale et ne se développe donc que dans la zone géographique de la ville de Torres Vedras, couvrant pour l'instant 15 personnes âgées. L'objectif de la municipalité est d'étendre le projet non seulement au niveau géographique (en couvrant tout le territoire de la municipalité) mais aussi en termes de nombre de participants.

Image 24 - Logo de Trapolim



Source : Site web de la municipalité de Torres Vedras⁴¹

Plus d'informations :

<http://www.cm-tvedras.pt/seniores/trapolim/>

Service de livraison de repas à domicile - Mancomunidad Comarca de la Sidra (Espagne)

Les municipalités de la Mancomunidad Comarca de la Sidra ont une population âgée élevée (8374 personnes âgées de plus de 65 ans) qui est géographiquement isolée et difficile à atteindre. Compte tenu de cet aspect particulier, il a été identifié la nécessité de fournir un service d'aide à domicile pour ce groupe de résidents. Ainsi, pour minimiser les impacts sur son

⁴¹ <http://www.cm-tvedras.pt/seniores/trapolim/>

territoire, la Mancomunidad a lancé un service de livraison de repas à domicile, visant à fournir des repas complets, équilibrés et préparés à l'avance à la population âgée.

Une fois le plan du projet défini, une entreprise de restauration a été engagée pour élaborer des menus complets adaptés aux besoins de chaque personne âgée, étant le prestataire responsable de toutes les étapes du service : cuisson des plats, emballage et conservation adéquate des boîtes repas, puis distribution et collecte. Le service consiste en la distribution de repas complets et équilibrés sous forme de déjeuners et de dîners prêts à réchauffer au four à micro-ondes et qui ne nécessitent aucune préparation supplémentaire.

Ce service a été le premier à être mis en place dans la région des Asturies, ciblant les personnes âgées vivant dans les zones rurales et contribuant à promouvoir une alimentation nutritionnellement correcte. L'initiative a également permis de libérer les aides à domicile des tâches culinaires et de leur permettre de consacrer plus de temps à l'attention des personnes âgées, ainsi que de prévenir les accidents domestiques potentiels et d'améliorer le sentiment d'appartenance des personnes âgées à leur communauté. Depuis son lancement, un suivi et une évaluation réguliers ont permis d'apporter des améliorations et des adaptations aux besoins de la population bénéficiaire.

Cette initiative a été mise en œuvre dans le cadre du programme social régional "*Rompiendo Distancias*" ("*Rompre les distances*"), une stratégie favorable aux personnes âgées lancée par le ministère régional des affaires sociales de la Principauté des Asturies dans le but de réduire l'isolement dans les zones rurales et de fournir des soins complets aux personnes âgées vivant dans ces zones. Cette stratégie est présentée plus en détail dans la section "Lectures utiles" de ce chapitre.

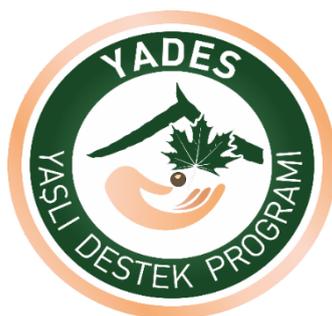
Plus d'informations :

<https://www.mancosi.es/en/actuaciones-de-participacion-social>

YADES (Service de soutien aux personnes âgées) (Turquie)

Le programme YADES a été mis en œuvre en 2016 par le ministère de la Famille et des Services sociaux afin de garantir que les services de soins et de soutien aux personnes âgées, sont principalement fournis en soutenant les personnes âgées avec leurs familles sans les séparer de leur environnement social. Le ministère s'emploie à renforcer les services des administrations locales pour les personnes âgées, à assurer leur standardisation et à étendre les services aux personnes âgées. Le programme veille également à ce que ces services soient basés sur les développements internationaux. Il s'agit d'une initiative qui soutient les pratiques de terrain visant à prévenir le gaspillage des ressources et d'autres problèmes négatifs potentiels en fournissant des services de manière intégrée et standardisée. Dans le cadre du projet, les municipalités métropolitaines reçoivent des subventions du ministère pour des projets qui facilitent la vie des citoyens âgés et offrent une valeur ajoutée.

Image 25 - Logo de l'initiative Yades



Source : Gouvernorat de Çanakkale

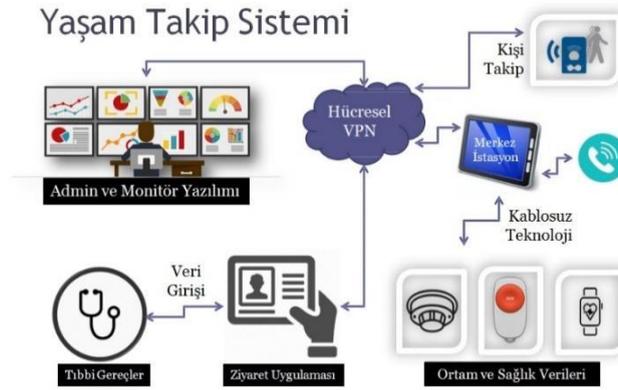
Plus d'informations :

<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/sayfalar/yades/yades2022/>

Un exemple d'initiative YADES a été réalisé par la municipalité métropolitaine de Kahramanmaraş avec le “*Spiritual Adoption Button (Smart Elderly Care and Coordination Centre)*”. Grâce à un système intelligent de suivi et d'appel installé au domicile des personnes âgées de plus de 65 ans vivant seules dans le centre de la ville de Kahramanmaraş, celles-ci sont surveillées à distance par le centre d'appel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans leur environnement et bénéficient d'un soutien pour mener une vie saine en toute sécurité. Grâce à ce système intelligent, les mesures de la pression artérielle, du pouls, de la fréquence cardiaque et du taux de sucre des personnes âgées sont fournies à distance et, en cas de nécessité médicale, elles sont rapidement transmises aux autorités depuis l'écran du centre d'appels via ce système.

Grâce à ce système, les personnes âgées peuvent contacter directement le centre d'appels en cas d'urgence en utilisant les boutons manuels qui leur sont fournis et communiquer avec le personnel d'assistance. Avec le système d'automatisation intelligent installé dans les maisons des personnes âgées vivant seules, le système d'automatisation détecte l'urgence et transmet instantanément les données au centre d'appel en cas d'incendie, d'intoxication au gaz, de fumée ou de débordement d'eau. Le personnel du centre d'appels informe alors les unités concernées telles que les ambulances, les services d'urgence, la police et les pompiers, contribuant ainsi au bien-être de la population âgée.

Image 26 - Exemple de système de soutien



Source : Gouvernorat de Çanakkale

Plus d'informations :

<https://kahramanmaras.bel.tr/haber/2019/12/13/buyuksehirden-elbistana-da-manevi-evlat-pr ojesi>

<https://kahramanmaras.bel.tr/akilli-yasli-bakim-ve-koordinasyon-merkezi-manevi-evlat-butonu>

Nous vieillissons activement - Municipalité métropolitaine de Balıkesir (Turquie)

En coopération avec la municipalité de Sındırgı, la municipalité métropolitaine de Balıkesir a mis en œuvre le projet "We are Actively Aging". Dans le cadre de ce projet, des personnes âgées ont bénéficié d'un soutien sanitaire et psychosocial pendant trois jours dans un établissement spécialisé de Sındırgı. Les services de soins consistent en une hydrothérapie, prise sous la direction de kinésithérapeutes dans les installations thermales de Sındırgı, qui dispose de riches ressources naturelles et thermales. Là, les personnes âgées sont entièrement suivies par des soignants, des infirmiers, des diététiciens, des psychologues, des sociologues et des masseurs. Une activité de jardinage thérapeutique horticole est également menée dans une serre de 500 mètres carrés installée dans la région. Dans ce contexte, les personnes âgées sont réunies autour de la terre, étant impliquées dans des activités de production alimentaire telles que la plantation de plantes en pot, le semis et la culture de fruits et légumes de saison. En outre, la liste des activités s'étend aux visites du centre de vie d'Akpınar et du jardin de lavande, aux concerts de musique et à d'autres activités sociales.

Image 27 - Exemple d'activité de "Nous vieillissons activement"



Source : Gouvernorat de Çanakkale

Plus d'informations :

<https://www.balikesir.bel.tr/haber-detay?id=2793>

Active Ageing House (Maison du vieillissement actif) - Municipalité métropolitaine de Mersin (Turquie)

La "Active Ageing House" a été créée par le département des services sociaux de la municipalité métropolitaine de Mersin en 2018 visant à améliorer les conditions de vie des citoyens âgés de plus de 55 ans. Dans le cadre du projet, des formations interactives sur l'amélioration de soi, la vie saine et l'amélioration des compétences cognitives sont organisées par des experts de terrain. Un service de conseil psychosocial et des services de santé (dépistage dentaire, mesure de la tension, saccharimétrie) sont également proposés. Les bénéficiaires de la "Maison du vieillissement actif" peuvent également profiter de boissons gratuites pendant les services. Afin de renforcer les capacités sociales et culturelles des personnes âgées, les activités suivantes sont également organisées : cours de musique, de théâtre et d'échecs, pratiques de la chorale de musique folklorique turque, journées de lecture, visites touristiques, excursions en bateau, projections de films et pique-niques.

Plus d'informations :

<https://www.mersin.bel.tr/sosyal-hizmetler-dairesi-baskanligi>

Participation civique et emploi

L'arrivée d'une personne à la phase âgée de sa vie est associée au passage de la vie active à la retraite, donc à une augmentation du temps disponible pour les soins personnels et les loisirs. Il devient alors important de réunir les conditions sociales, avec des initiatives communautaires, qui encouragent la participation des personnes âgées dans leurs quartiers et qui peuvent bénéficier de leur contribution en termes de temps disponible et d'expérience de vie.

Future Developers - Göteborg (Suède)

L'inclusion des bénéficiaires à tous les stades de la création est essentielle pour toute stratégie de ville amie des aînés. Dans la ville suédoise de Göteborg, la municipalité a mis en œuvre une approche participative imaginative appelée "*Future Developers*" et qui implique le recrutement de treize citoyens âgés de plus de 65 ans. Les personnes âgées recrutées, désignées sous le nom de "développeurs du futur", sont des résidents de la ville issus de divers milieux, compétences et expériences, qui contribuent volontairement par leur temps et leur engagement à la stratégie "amie des aînés" de Göteborg.

Afin de soutenir la ville dans la conception et la mise en œuvre du plan d'action, leurs tâches impliquent la participation et la contribution à des projets de recherche, des tests sur des services nouveaux et existants, des évaluations des installations du point de vue de l'utilisateur, outre la soumission d'idées et l'organisation d'activités liées aux domaines d'une communauté amie des aînés. Lancé à l'automne 2019, le programme a suscité un vif intérêt de la part des candidats éligibles avec environ 170 candidatures reçues, ce qui a permis de recruter 27 personnes au cours de la première phase du programme.

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/gothenburg-recruits-senior-future-developers/>

<https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/senior-goteborg/aldersvanliga-goteborg/framtidsutvecklare>

<https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/senior-goteborg>

Idosos Saudáveis e Ativos (ISA) - Torres Vedras (Portugal)

Le projet "*Idosos Saudáveis e Ativos (ISA)*" ("*Personnes âgées saines et actives*") a été lancé en 2003 avec le double objectif de renforcer la participation civique de la population âgée à un mode de vie actif et sain et de lutter contre l'isolement et l'inactivité de ce groupe cible. Le projet ISA comporte deux volets d'intervention : Prevenção Rodoviária (prévention routière) et Património (patrimoine).

ISA - Prevenção rodoviária se concentre sur la collaboration de personnes âgées, dûment identifiées et formées à cet effet, aux points de passage près des écoles avec un flux de circulation considérable, dans le but d'assurer une traversée sûre des élèves dans les périodes de plus grand flux de piétons (lors de l'entrée et de la sortie des classes). En coopération avec les institutions éducatives et les forces de l'ordre, le projet parvient à valoriser les citoyens retraités et leurs compétences en tant que membres actifs de la société et la valeur de leur contribution, tout en promouvant le respect et la considération des jeunes générations envers les personnes âgées. Il y a actuellement trois écoles primaires et un jardin d'enfants qui bénéficient de la collaboration des seniors dans cette initiative.

ISA - Património se concentre sur la qualification et l'intégration des seniors dans les lieux d'intérêt historique et culturel, à savoir les églises, afin d'assurer leur fonctionnement régulier et leur ouverture au grand public. Cette démarche repose sur la création d'un circuit touristique historique qui couvre neuf églises de la municipalité, devenues accessibles au public six jours par semaine grâce à la contribution des personnes âgées à ce projet. La

personne âgée devient ainsi un guide et accueille les visiteurs dans le lieu historique qui lui a été attribué, ce qui permet à la municipalité de disposer de plusieurs lieux d'intérêt touristique ouverts à la visite, qui autrement auraient été fermés.

La participation est ouverte à tout résident de Torres Vedras, âgé de 55 ans ou plus et actuellement à la retraite. L'inscription peut se faire facilement par téléphone ou par e-mail. À l'heure actuelle, les deux volets du projet comptent la participation régulière de 18 personnes âgées, et ont touché au total 178 personnes depuis le début du projet. Le succès du projet est prouvé par sa mise en œuvre durable et, au fil des années, il a reçu des prix au niveau national en reconnaissance de son approche innovante pour promouvoir la participation civique et l'inclusion sociale des personnes âgées.

Image 28 - ISA - Activité Prevenção rodoviária pour aider les élèves à traverser les rues



Source : Site web de la municipalité de Torres Vedras⁴²

Plus d'informations :

<http://www.cm-tvedras.pt/seniores/isa/>

Agendas de quartier - La Haye (Pays-Bas)

Conformément à la stratégie politique de la ville de La Haye, chaque quartier des 44 districts de la ville a été désigné pour avoir un agenda dédié pour les années 2021-2024, énumérant les améliorations les plus importantes à réaliser dans le quartier. Les habitants, les entrepreneurs, en coopération avec les partenaires et les employés de la municipalité, déterminent ensemble les zones les plus importantes et celles qui nécessitent une intervention, et mettent en œuvre les améliorations de manière conjointe. Différentes organisations ont été impliquées dans l'élaboration des agendas de chaque quartier. Un exemple de ces organisations est le GetOud, qui a de nombreuses années d'expérience dans le travail avec divers groupes cibles dans le domaine social, et dans lequel les personnes âgées jouent régulièrement un rôle de premier plan. GetOud a été chargé de préparer l'agenda de quartier pour six quartiers : Scheveningen-Dorp, Duinoord, Schipperskwartier, Vogelwijk, Molenwijk et Spoorwijk.

⁴² <http://www.cm-tvedras.pt/seniores/isa/>

Afin de concevoir l'agenda du quartier, GetOud s'est entretenu avec les habitants, les commerçants, l'assemblée des habitants, les policiers locaux, les travailleurs sociaux et d'autres parties prenantes. Ces conversations ont débouché sur des sujets qui ont ensuite été présentés aux habitants lors de plusieurs réunions de quartier par le biais d'une enquête, afin de voir si les sujets susmentionnés étaient reconnus ou non. Enfin, les agendas des quartiers pour les quatre prochaines années ont été élaborés sur la base des discussions, des résultats de l'enquête et d'un contrôle de faisabilité effectué par la municipalité.

Image 29 - Exemple de programme de voisinage pour le district de la ville de Duinoord



Source : Site web de GetOud⁴³

Plus d'informations :

<https://getoud.nl/portfolio/wijkagendas-den-haag/>

Le Conseil des seniors - Paris (France)

Tous les quatre ans, il existe à Paris un "Schéma senior" qui fixe les orientations de la ville en matière de politiques publiques pour la population âgée. Pour élaborer ce schéma politique, les Parisiens âgés de 60 ans et plus participent à un processus de consultation qui leur permet d'exprimer leurs besoins en matière de planification urbaine locale, de citoyenneté et d'activités.

Par ailleurs, des conseils des seniors se tiennent dans plusieurs arrondissements de Paris (une initiative bientôt présente dans la quasi-totalité des arrondissements de Paris). Ils fonctionnent en parallèle du plan seniors et constituent des instances consultatives des propositions des citoyens pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées dans l'arrondissement concerné. Ils contribuent également à renforcer le lien social entre les générations. Ces instances consultatives permettent à l'équipe municipale de prendre en considération les préoccupations, les besoins et les attentes des seniors de l'arrondissement.

Plus d'informations (exemple du 11e arrondissement de Paris) :

<https://mairie11.paris.fr/pages/le-conseil-des-seniors-2-9911>

⁴³ <https://getoud.nl/portfolio/wijkagendas-den-haag/>

Conseil des seniors de Cracovie - Cracovie (Pologne)

Dans la ville de Cracovie, la municipalité a créé le Conseil des Seniors, un groupe de direction et de conseil composé de 25 résidents âgés (60 ans ou plus) dont le but est de soutenir les stratégies politiques de la ville concernant la population âgée. Les membres du conseil sont sélectionnés pour un mandat de 3 ans, ils accomplissent leurs tâches sur une base volontaire et leur champ d'action varie de la promotion de la santé, la prévention de l'exclusion sociale et la protection des personnes âgées, l'amélioration des infrastructures, au soutien de l'organisation d'activités culturelles, récréatives et de loisirs.

Plus d'informations :

https://dlaseniora.krakow.pl/250449,artykul,rada_krakowskich_seniorow.html

https://dlaseniora.krakow.pl/start/235375,artykul,rada_krakowskich_seniorow_2019-2022.html

<https://www.agefriendlyeurope.org/node/367>

60+ Refreshment Universities (Universités de rafraîchissement 60+) – Antalya (Turquie)

“60+ Refreshment University” est un projet de responsabilité sociale développé sous la direction du Prof. Dr. İsmail Tufan, qui est le chef du département de gérontologie de l'Université Akdeniz, Antalya. La mission de “60+ Refreshment University” est la préservation des connaissances, des compétences et des capacités dans la vieillesse, et de construire les bases d'un vieillissement de qualité et réussi en assurant l'acquisition de nouvelles compétences. L'objectif est de développer un modèle d'université du troisième âge unique en Turquie et de développer une nouvelle perception des personnes âgées en Turquie.

Le projet a été structuré sur la base des données obtenues à partir de l'Atlas gérontologique de la Turquie (GeroAtlas), une recherche menée depuis 2000 et qui devrait s'achever en 2023. La recherche GeroAtlas a été menée pour déterminer les mesures à prendre pour augmenter le nombre de personnes qui vieillissent bien et en bonne santé en Turquie, ce qui constitue la philosophie fondatrice de “60+ Refreshment University” basée sur les connaissances et l'expérience acquises à partir des résultats de cette recherche.

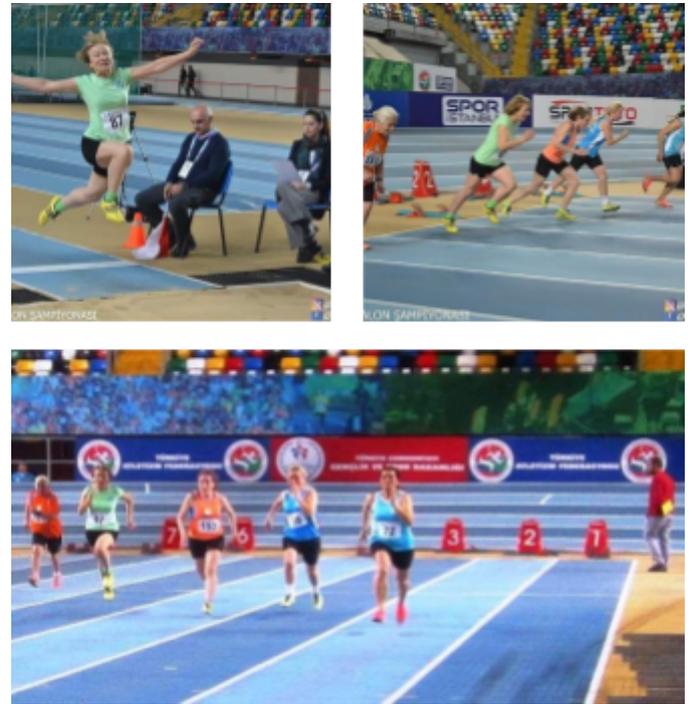
“60+ Refreshment University” a d'abord commencé comme un projet pilote dans le département de gérontologie de l'Université Akdeniz en mai 2015. Puis, en octobre 2016 ont commencé les premières classes régulières avec environ 350 étudiants qui y ont participé. Il a rapidement commencé à être étendu dans tout le pays, suite à l'intérêt croissant manifesté par d'autres universités et régions pour répliquer cette initiative. Ainsi, elle est actuellement mise en œuvre dans les campus universitaires d'Akdeniz, Nişantaşı, Ege, Muğla, Girne (Kyrenia), Anadolu, Fethiye et Burdur Mehmet Akif Ersoy.

En mai 2021, un protocole qui transférera “60+ Refreshment University” au ministère de la Famille et des Services sociaux a été signé. Il est prévu que l'établissement d'enseignement supérieur soit étendu dans toutes les provinces dans un avenir proche.

La plupart des matières enseignées à “60+ Refreshment University” sont conçues pour être aussi fonctionnelles que possible pour la vie quotidienne des personnes âgées et sont enseignées par des professeurs très compétents. Les membres du corps professoral enseignent bénévolement, sans exiger de compensation monétaire ou d'honoraires en échange de leur temps d'enseignement. Parmi les cours dispensés, citons des conférences simples sur l'urologie, l'orthopédie, l'esthétique, la nutrition et la diététique, les TIC, l'écologie du vieillissement, la gastro-entérologie, la neurologie, la communication efficace et le langage corporel. En outre, les étudiants ont la possibilité de participer à des activités physiques et à des compétitions sportives.

Image 30 - Brochure du Refreshment University

Image 31 - Étudiants âgés participant à des événements sportifs



Source: Çanakkale Governorship

Plus d'informations :

<https://tazelenme.com/>

<https://tazelenme.com/guncel-26-subat-2018-atletizmde-basari>

<https://tazelenme.com/guncel-13-mart-2019-antalya-belediye-baskani-menderes-turel-ve-dis-i-sleri-bakani-mevlut-cavusoglu>

Services municipaux

Communauté et soins de santé

Le bien-être d'une communauté est, parmi plusieurs facteurs, influencé par le niveau de qualité des services sociaux et de santé. Ce type d'environnement de soutien est/pourrait être fourni non seulement par les institutions gouvernementales locales et régionales, mais aussi par les institutions de solidarité sociale qui peuvent fournir un soutien social et sanitaire jumelé à ceux qui en ont besoin.

Chave de Afetos - Région métropolitaine de Porto (Portugal)

Comme le mentionne l'OMS dans le cadre des villes amies des aînés [9], les initiatives visant à rendre les villes amies des aînés peuvent et doivent être lancées par différentes parties prenantes. Le projet "Chave de Afetos" ("*Clé des affections*") au Portugal est un bon exemple d'une initiative lancée par une institution non gouvernementale. Initié en 2011 par la Santa Casa da Misericórdia do Porto, une institution de solidarité appartenant au plus grand groupe caritatif au niveau national, il visait à lutter contre l'isolement social de la population âgée en fournissant une assistance intégrée à domicile aux personnes âgées vivant seules, risquant l'isolement social ou présentant des vulnérabilités.

Le programme est une solution intégrée qui comprend une composante technologique et humaine assurant un suivi continu des personnes âgées. Les bénéficiaires disposent d'un service de téléassistance en cas d'urgence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7) installé à leur domicile et ils sont également accompagnés par un réseau intégré d'entités locales grâce à des visites en personne effectuées par des bénévoles de manière continue. Le programme est disponible pour les citoyens âgés de 65 ans ou plus, qui n'ont pas ou peu de soutien familial et qui vivent dans les municipalités de Porto, Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Maia, Valongo et Vila do Conde (situées dans la zone métropolitaine de Porto). Après dix ans de mise en œuvre, les résultats et les impacts du projet montrent une réduction significative du sentiment d'isolement, de solitude et de chute chez les personnes âgées. En conséquence, le programme a été régulièrement amélioré et élargi pour atteindre davantage de bénéficiaires. Le nombre de bénéficiaires n'a cessé d'augmenter et on compte actuellement environ 1500 personnes bénéficiant d'un soutien actif.

Image 32 - Brochure de Chave de Afetos



Source : site web de la Santa Casa da Misericórdia do Porto⁴⁴

⁴⁴ https://www.scmp.pt/pt-pt/acao-social/programa-chave-de-afetos_9

Plus d'informations :

https://www.scmp.pt/pt-pt/acao-social/programa-chave-de-afetos_9

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/chave-de-afetos/>

Radars - Barcelone (Espagne)

Radars est un projet communautaire lancé par le conseil municipal de Barcelone afin de prévenir les situations de solitude et d'en atténuer les effets pour les personnes âgées en impliquant les différents acteurs d'une communauté, les résidents, les commerçants, les pharmaciens, les bénévoles et les organisations dans un réseau co-créatif de quartiers. Le concept consiste à utiliser un réseau d'acteurs locaux qui agissent comme des radars (c'est-à-dire qu'ils détectent) tout changement ou besoin important des personnes âgées vivant dans leur quartier et les aident à identifier les améliorations possibles pour leur quartier.

Les radars jouent un rôle clé dans le projet, en étant attentifs à la dynamique des personnes âgées qui vivent autour d'eux, et qui signalent à la plateforme des radars tout changement détecté dans le comportement ou l'apparence, ou en cas de solitude. Le signalement est ensuite évalué par l'équipe des services sociaux, qui sera chargée de donner le suivi approprié. De même, les bénévoles du programme effectuent un système de surveillance et de suivi avec les personnes âgées identifiées par le biais d'appels téléphoniques périodiques. Des tables rondes communautaires (Radars Mesas), des campagnes de sensibilisation et de diffusion et des activités d'accueil et d'accompagnement sont également réalisées, avec l'objectif permanent de créer un environnement participatif dans le quartier, en impliquant les différents acteurs et générations.



Source: Radars website⁴⁵

Plus d'informations :

<https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/es/canal/projecte-daccio-comunitaria-radars>

<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/triptic-info-rmacio-radars-angles.pdf>

Paris Sport Seniors - Paris (France)

⁴⁵ <https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/es/canal/projecte-daccio-comunitaria-radars>

Pour encourager l'activité physique chez les seniors, la Ville de Paris a créé le programme "Paris Sport Seniors" qui permet aux habitants de Paris âgés de plus de 55 ans de pratiquer gratuitement un sport. L'offre d'activités couvre une grande variété de sports comme le pilates, le yoga, la gymnastique douce, la natation, la marche nordique, la boxe, le tennis, le golf et bien d'autres encore.

Plus d'informations :

<https://www.paris.fr/pages/decouvrez-le-programme-senior-3912>

Restaurants Émeraude - Paris (France)

La promotion de commerces adaptés aux personnes âgées est également un axe d'intervention à prendre en compte lors du développement d'une communauté pour les personnes âgées. C'est dans cette optique et dans le but de lutter contre la dénutrition des seniors que la ville de Paris a lancé en 2010 un réseau de restaurants solidaires adaptés aux personnes âgées qui servent des repas complets à un prix abordable à cette population. Le réseau des "Restaurants Émeraude" comprend 44 cantines réparties dans la ville pour les Parisiens âgés de plus de 65 ans ou de 60 ans s'ils sont porteurs d'un handicap.

Les cantines proposent une alimentation locale et de qualité dans une ambiance chaleureuse et créent de nouveaux espaces de convivialité et de partage autour d'un repas pour les seniors. Ouvertes du lundi au vendredi pour le service du midi, cette initiative permet aux citoyens de profiter d'un moment de plaisir, de détente et d'échange, en y allant seul ou en famille.

Image 33 – Advertisement of Restaurants Émeraude



Source: Paris Municipality website⁴⁶

Plus d'informations :

<https://www.paris.fr/equipements/restaurants-emmaude/tous-les-horaires>

https://www.citego.org/bdf_fiche-document-1328_en.html

⁴⁶ <https://www.paris.fr/equipements/restaurants-emmaude/tous-les-horaires>

Cuenta Conmigo, Cuenta Con Ellos - Madrid (Espagne)

Le Collège Officiel de Psychologues de Madrid a organisé, entre septembre 2015 et juin 2016, une initiative intitulée "Cuenta Conmigo, Cuenta Con Ellos" ("Comptez-moi, comptez-les") qui consistait en la création de courts récits pour la promotion de la bienveillance envers les personnes âgées. L'objectif était de travailler sur la sensibilisation et la prise de conscience en ce qui concerne le traitement des personnes âgées d'une manière plus humaine, en utilisant des récits ("cuentos") qui représentaient différentes situations de la vie quotidienne auxquelles les personnes âgées sont confrontées. L'initiative a consisté en une trilogie d'histoires portant sur des situations distinctes au sein de la société, de la famille et des institutions. Dans chaque histoire, il y a deux versions montrant les traitements inadéquats et adéquats concernant les situations habituelles qui se produisent dans ces trois environnements. Le protagoniste du récit est le même, Amparo, une femme âgée qui, tout au long de l'histoire, fait face à différentes situations (stéréotypes et préjugés liés à l'âge, infantilisation, déresponsabilisation, abus économique, négligence) qui reflètent une partie des situations quotidiennes auxquelles sont confrontées les personnes âgées.

La meilleure façon de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées est de travailler sur la promotion et l'encouragement des bonnes pratiques. Mais pour y parvenir, il est nécessaire d'être conscient et sensibilisé à ce sujet. Cette initiative a été considérée comme pionnière et innovante en raison du format choisi, les courts récits, en les considérant comme un outil de sensibilisation et de conscientisation, puisqu'il a permis d'augmenter la visibilité de situations subtiles et l'apprentissage de bonnes pratiques. En outre, cette approche a offert des alternatives pour agir et aborder la maltraitance dans tous les contextes possibles (société, famille et institutions).

Image 34 - Exemple de guide "Cuenta conmigo, cuenta con ellos"



Source : Site officiel du Collège des psychologues de Madrid⁴⁷

Plus d'informations :

47

<https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/noticias/695/presentacion-las-guias-didacticas-cuenta-conmigo-cuenta-ellos-el-fomento-buen-trato-las-personas-mayores-video>

<https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/noticias/416/el-colegio-edita-coleccion-cuentos-cuenta-conmigo-cuenta-ellos>

<https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/noticias/695/presentacion-las-guias-didacticas-cuenta-conmigo-cuenta-ellos-el-fomento-buen-trato-las-personas-mayores-video>

<https://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/catalogoBBPP/FichaTecnicaBBPP/BP34 COP CuentaConmigo.pdf>

Poznań Life Box (*Boîte de vie de Poznań*) - Poznań (Pologne)

Un appel d'urgence impliquant des personnes âgées est souvent empreint d'une sensibilité supplémentaire en raison de la possibilité d'une communication difficile pour obtenir du patient des informations médicales précieuses pour les premiers intervenants. C'est pourquoi la ville de Poznań a lancé l'initiative "*Poznańskie Pudełko Życia*" ("*Poznań Life Box*"), qui consiste en une boîte en forme de bocal contenant des informations importantes sur l'état de santé de la personne âgée ainsi que des données personnelles.

Développée en collaboration avec les institutions et les professionnels de santé locaux ainsi que les services d'urgence, la boîte contient une carte d'information recto-verso à utiliser par les équipes médicales en cas d'épisode d'urgence ainsi que des instructions détaillées pour guider les seniors sur la façon de remplir la carte avec les données correctes. La carte se compose de deux parties, l'une concernant les informations médicales telles que les maladies passées, les interventions effectuées et les médicaments pris, ces informations étant remplies et confirmées par le médecin de famille de l'aîné. La seconde partie est constituée de données personnelles comme les coordonnées des personnes à contacter en cas de besoin, par exemple : lors d'une hospitalisation soudaine, pour informer une personne proche (parent, ami, voisinage), ou pour demander la remise des clés de l'appartement afin de s'occuper d'un animal domestique pendant l'absence du domicile. Mise en œuvre dans le cadre du Poznań Viva Senior Package, un ensemble de services pour les personnes âgées préparé par la ville de Poznań, Life Box est distribuée gratuitement par les centres pour personnes âgées.

Image 35- Exemple du Life Box de Poznań



Source : Site web du Centre pour les initiatives des personnes âgées de Poznań ⁴⁸

Plus d'informations :

<https://centrumis.pl/projekt/poznanskie-pudelko-zycia/>

Services de soins à domicile de base - toutes les municipalités de Turquie

En tant que bonne pratique pour les personnes âgées de la communauté turque, les services de soins à domicile de base sont l'une des pratiques les plus essentielles et utiles. Le protocole signé en 2015 entre les trois ministères turcs - Santé, Intérieur, Famille et Politique sociale - a fait franchir une nouvelle étape au système de soins à domicile. Dans presque toutes les municipalités de Turquie, l'unité compétente de la municipalité fournit un service aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux personnes à charge. Les personnes concernées reçoivent des soins personnels, le nettoyage de la maison et de l'environnement, des travaux de rénovation et de réparation, de la nourriture et une aide financière.

Dans les cas où le ménage seul ou avec d'autres éléments de soutien (voisins-parents) ne suffit pas à améliorer le cadre de vie des personnes âgées et à les aider dans les activités de la vie quotidienne afin qu'elles puissent continuer à vivre chez elles, les activités suivantes sont réalisées dans le cadre des services de soutien à la vie à domicile :

- Services techniques (réparations simples au domicile des personnes âgées, plomberie, réparations en tous genres, peinture-blanchiment, aménagement spécial de la maison en fonction des besoins des personnes âgées ; rénovations, etc.)
- Services de santé (pansement, mesure de la glycémie, mesure de la pression artérielle, administration d'injections, administration de médicaments, etc.)
- Soutien psychologique et services d'orientation (après une diligence appropriée des personnes âgées, en fonction des besoins identifiés des personnes âgées, rencontre avec un psychologue, orientation vers l'unité de santé, entretiens individuels et orientation vers les unités pertinentes si nécessaire, etc.)

⁴⁸ <https://centrumis.pl/wp-content/uploads/2020/12/pudelkozdziecie-e1609246321425-523x460.jpg>

- Orientation et conseils professionnels (orientation pour répondre aux besoins en termes de factures, de couches pour patients, de fauteuils roulants, de matelas pneumatiques, de matériel médical, etc.)
- Services de soutien social (bavardage, courses, accompagnement des personnes âgées, etc.)
- Soins personnels (nettoyage du corps, service de barbier, etc.),
- le nettoyage de la maison,
- Aide à la cuisine

Les services fournis dans le cadre des services de santé à domicile sont couverts par la sécurité sociale, ce qui signifie qu'ils sont gratuits. En outre, les médecins de famille sont responsables de la surveillance et du dépistage des groupes d'âge, de sexe et de maladie. Ils sont également chargés de fournir des services de santé préventifs personnels et des services de diagnostic, de traitement, de réadaptation et de conseil de niveau primaire aux personnes se trouvant dans des situations similaires pendant l'exécution des services de santé à domicile ou sur place pour les citoyens handicapés, âgés ou alités.

Image 36 - Logo du service de soins à domicile de base



Source : Gouvernorat de Çanakkale

Image 37 - Chiffres statistiques de la mise en œuvre du projet

Tablo 30. Yıllara Göre Evde Sağlık Hizmeti Verileri

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total Patients Reached	16.651	124.085	244.961	380.814	510.352	693.648	907.634
Registered Active Patients	16.651	80.388	139.214	186.666	218.353	272.934	307.742
Number of Units	407	642	715	817	915	947	984
Number of Vehicles	78	793	956	1.128	1.111	1.251	1548
Number of Staff	478	3.512	4.143	4.248	4.605	5.091	6119

Kaynak: Sağlık Bakanlığı Kronik Hastalıklar, Yaşlı Sağlığı ve Engelliler Daire Başkanlığı Bilgi Notu, 2017

Source : Gouvernorat de Çanakkale

Plus d'informations :

<https://icisleri.gov.tr/evde-saglik-ve-sosyal-destek-hizmetleri-isbirligi-protokolu>
<https://www.aile.gov.tr/media/9323/kitaptuerkiyede-yasli-lara-yonelik-hizmetler-kurumsal-ya%C5%9Fl%C4%B1-bak%C4%B1m%C4%B1-ve-illerin-durumu2018.pdf>

Communication et information

Un autre domaine des services municipaux est la fourniture d'informations et l'alphabétisation des personnes âgées par le biais d'une structure de communication facile à atteindre et de qualité. Cela nécessite l'inclusion d'organisations locales, comme les ONG qui soutiennent les personnes âgées, dans la conception et la mise en œuvre de plans d'action et d'initiatives visant à fournir aux personnes âgées des informations adaptées à leur âge de manière directe, pertinente, opportune et compréhensible. Lors de l'élaboration d'un plan de communication, il convient de tenir compte du fait que les personnes âgées utilisent et connaissent moins les technologies numériques (Internet et les téléphones portables) et qu'elles s'appuient donc davantage sur les moyens de communication traditionnels (événements publics, journaux, radios, réseaux de voisins, bouche à oreille, télévision).

Eu e a Minha Reforma - Portugal

Gérer les finances personnelles de manière durable et minimiser l'exposition à la fraude et à l'escroquerie est un défi pour de nombreux citoyens âgés. C'est pourquoi l'institution privée à but non lucratif Fundação Dr. António Cupertino de Almeida a lancé en 2020 le programme "Eu e a Minha Reforma" ("Moi et ma pension") afin d'améliorer les connaissances financières et les compétences numériques des personnes âgées. Le programme consiste en une offre de cours gratuits en personne et en ligne couvrant la planification et la gestion du budget, l'épargne, le crédit et l'endettement ; ainsi que les services et produits financiers numériques ; les droits et devoirs des consommateurs ; mais aussi les assurances et les impôts. Tout citoyen âgé de 55 ans ou plus vivant dans la région Nord du Portugal peut s'inscrire pour suivre les cours disponibles et avoir accès au matériel d'apprentissage sur la plateforme en ligne. Le succès du programme a été presque immédiat puisqu'il a atteint 700 participants au cours de la première année de mise en œuvre.

Image 38 - Logo d'Eu e a Minha Reforma



Source : "Eu e a Minha Reforma" site web ⁴⁹

Plus d'informations :

⁴⁹ <https://eueaminhareforma.pt/uploads/news/14/41ec0680-324f-4cac-8bdb-597c1fd08c3d.JPG>

Mon carnet d'adresse – Paris (France)

Destiné aux seniors, le guide "*Mon carnet d'adresse*" permet aux habitants de Paris ayant atteint l'âge de la retraite de trouver toutes les informations pratiques pour mieux vivre dans la capitale française. Les brochures répertorient par arrondissement les coordonnées des associations, commerces et services de la ville de Paris dans les domaines de l'animation et des loisirs, de la participation à la vie citoyenne, de la santé, de l'aide ou du soutien, ainsi que des possibilités d'apprentissage des technologies numériques. Les brochures sont disponibles en ligne et en format papier, à raison de 11 000 exemplaires par arrondissement qui peuvent être retirés à l'accueil des mairies d'arrondissement et des services de la Ville de Paris (centres d'action sociale, clubs seniors, restaurants Émeraude, centres communaux et de vie citoyenne entre autres) ainsi que dans les associations et commerces répertoriés dans ces brochures.

Image 39 – Logo du Mon carnet d'adresse



Source : Site web de la municipalité de Paris⁵⁰

Plus d'informations :

<https://www.paris.fr/pages/seniors-a-paris-aides-droits-et-lieux-de-ressources-2458>

Mon aide à domicile - Paris (France)

La ville de Paris a créé la page web "*Mon aide à domicile*" pour permettre aux personnes âgées de comparer la qualité des structures d'aide à domicile dont elles pourraient avoir besoin. L'idée était de faciliter le choix et d'obtenir une aide aussi rapidement que nécessaire. Les personnes âgées reçoivent également des documents explicatifs qui leur permettent de définir plus précisément leurs besoins, en leur présentant la grille tarifaire de ces services et ce qu'elles sont en droit d'attendre d'un tel service.

Pour en savoir plus :

⁵⁰ <https://cdn.paris.fr/paris/2021/10/08/original-43e81758c4459a2b7fd1d58a794bde3d.jpg>

<https://monaideadomicile.paris.fr/monaideadomicile/>

Ouderen in de Wijk - La Haye (Pays-Bas)

Dans la bibliothèque de La Haye, un programme intitulé "*Ouderen in de Wijk*" ("*Les personnes âgées dans le quartier*") est mis en œuvre dans le but d'améliorer l'accessibilité des espaces publics aux personnes âgées de la municipalité. Dans quatre bibliothèques, des hôtes peuvent aider individuellement les personnes âgées à répondre à leurs questions sur les compétences numériques ou sur les offres du quartier. Avec ce programme, il y a des activités spécialement organisées pour les seniors dans différents endroits, et un calendrier d'activités est envoyé chaque mois avec des offres spécifiques pour les seniors, à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque. Depuis 2016, le programme a aidé plus de 4 000 seniors à élargir leur réseau social, à accroître leur autonomie et à acquérir leurs compétences numériques.

Image 40 – Logo de l'initiative "Ouderen in de wijk"



Source : Site web de la bibliothèque de La Haye⁵¹

Plus d'informations :

<https://www.bibliotheekdenhaag.nl/activiteiten/senioren.html>

<https://www.bibliotheekdenhaag.nl/leren/digitaal-vaardig-worden.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=hqv8XO9TrRE>

Guide pour les personnes âgées et Senioralny Poznań - Poznań (Pologne)

Dans la ville de Poznań, il existe un autre exemple de bonne initiative visant à fournir des informations claires et utiles à la population âgée dans un format adapté à l'âge. Le "*Poznański przewodnik seniorki i seniora*" ("*Guide pour les personnes âgées*") est un guide créé par la municipalité de Poznan pour faciliter l'accès à des informations pratiques sur l'offre de la ville en matière de soins de santé, de services éducatifs, récréatifs, culturels, sportifs et de transport. On y trouve également des conseils sur les bonnes habitudes en matière

⁵¹ <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/activiteiten/senioren.html>

d'alimentation, de médication et d'activité physique, les possibilités de bénévolat ainsi qu'une large liste de programmes existants dédiés aux seniors.

Chaque chapitre du manuel contient une liste de questions fréquemment posées et un répertoire complet des coordonnées des institutions locales et de tous les services pertinents. L'élaboration du guide s'est faite avec la collaboration de résidents âgés et en consultant des organisations locales non gouvernementales et les différents services municipaux. Tout citoyen peut obtenir un exemplaire imprimé et gratuit de l'ouvrage auprès des services municipaux, ou en téléchargeant la version numérique disponible en ligne.

Image 41 – Brochure du guide "Poznański przewodnik seniorki i seniora"



Source : Site web du "Centre for Senior Initiatives in Poznań"⁵²

Par ailleurs, la ville de Porto gère un magazine d'information appelé "Senioralny Poznań" ("Senior Poznań") et publié mensuellement en coopération avec *Posnania City Publishing House*, le Centre pour les initiatives des seniors et le Conseil municipal des seniors. Chaque publication couvre l'actualité récente des investissements et des événements locaux dédiés aux résidents seniors ; le vieillissement actif ; les archives d'histoire orale de Poznań et elle comprend des interviews de seniors actifs (préparées en coopération avec le Conseil municipal des seniors) ainsi que des informations de contact utiles.

Pour plus d'informations :

<https://centrumis.pl/projekt/poznanski-przewodnik-seniorki-i-seniorki/>

<https://centrumis.pl/senioralny-poznan/>

<https://centrumis.pl/senioralny-poznan/elektroniczne-wydania-gazety/>

⁵² <https://centrumis.pl/wp-content/uploads/2020/12/przewodnik-2021-ebook-1.pdf>

Lectures utiles

Programme Rompiendo distancias - Région des Asturies (Espagne)

Le programme *Rompiendo Distancias*, tel qu'il a été présenté précédemment, est une initiative favorable aux personnes âgées dans la région des Asturies, dans le domaine de l'aide sociale aux citoyens âgés vivant dans les zones rurales, qui a été développée au cours des deux dernières décennies. Elle a été lancée au début de l'année 2000 en tant que projet pilote centré sur la nécessité de fournir des soins complets aux personnes âgées, en réduisant les inégalités et en répondant aux besoins spécifiques et différenciés des populations rurales, qui sont très souvent composées principalement de personnes âgées. Après la période initiale de trois ans au cours de laquelle le projet pilote a été développé dans trois territoires ruraux, il a été successivement amélioré et étendu à d'autres zones des Asturies. Le nombre de municipalités bénéficiant de ce projet s'élevant actuellement à plus de 7000 personnes. En outre, *Breaking Distances* est devenu l'un des piliers de la politique de la région des Asturies en ce qui concerne les territoires ruraux et les environnements adaptés aux personnes âgées. Les initiatives qui sont régulièrement mises en œuvre concernent la fourniture de services de proximité aux personnes âgées tels que les soins personnels (coiffure, podologie, livraison de nourriture), les services culturels et éducatifs (bibliothèque mobile, ateliers, visites guidées, excursions en plein air, activités physiques), le soutien social (orientation et aide psychosociale) ainsi que le prêt de produits de soutien.

L'expérience du projet pilote a été compilée dans un document de recherche détaillé : "*Rompiendo Distancias*" : un programme intégral pour prévenir et réduire la dépendance des personnes âgées dans le milieu rural" [25], qui détaille et explique les méthodologies utilisées et les résultats obtenus tout au long de sa mise en œuvre. Le caractère innovant et l'impact très positif de Rompiendo Distancias ont été reconnus par les nombreux prix qui ont été décernés au programme ces dernières années.

Pour plus d'informations :

https://www.socialasturias.es/rompiendo-distancias/atencion-especifica-a-personas-mayores/rompiendo-distancias_360_1_ap.html

<https://www.nosotroslosmayores.es/2021/03/09/el-programa-rompiendo-distancias-premiado-como-iniciativa-de-proteccion-social/>

https://www.socialasturias.es/v_portal/recursos/buscador_recursos.asp?area=&concejo=&ambito=&tprecurso=52&fbtexto=Texto&pri=1&btbuscrecursos=buscar

*base de données avec la liste des services disponibles par territoire. Elle contient non seulement les initiatives de Rompiendo Distancias mais aussi d'autres domaines d'intervention

Exemples de stratégies adaptées aux personnes âgées en Europe

Parmi les nombreux exemples existants d'AFCC en Europe et de la manière de mettre en œuvre une stratégie favorable aux personnes âgées dans les huit domaines, il est intéressant de se pencher sur les deux exemples des villes de La Haye et de Cracovie. Dans le document de recherche "*The Challenges of Urban Ageing : Making Cities Age-Friendly in Europe*" [26], on trouve une analyse détaillée de ces deux villes au cours de leur parcours pour développer des

environnements conviviaux pour les personnes âgées et où sont présentées les différences et les similitudes de leurs approches et des programmes mis en œuvre.

Le chemin parcouru par la ville de La Haye vers la convivialité envers les personnes âgées est bien documenté dans plusieurs études de recherche qui ont été menées depuis ses débuts : *"Towards a Better Understanding of the Sense of Safety and Security of Community-Dwelling Older Adults. The Case of the Age-Friendly City of The Hague"* [27] et *"Ten questions concerning age-friendly cities and communities and the built environment"* [28].

Plus d'informations :

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/the-hague/>

<https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2015/03/Infographic-The-Hague-Age-friendly-City.pdf>

<https://www.thehagueuniversity.com/research/centre-of-expertise/projectdetails/knowledge-platform-age-friendly-city-the-hague>

Dans le numéro spécial du livre *"Feature Papers "Age-Friendly Cities & Communities : State of the Art and Future Perspectives"* [29], on trouve une collection d'articles entièrement consacrés à l'étude des villes et communautés amies des aînés, où l'on trouve diverses recherches de cas d'étude et de bonnes pratiques de stratégies et d'initiatives amies des aînés qui ont été mises en œuvre dans différentes régions du monde. Il comprend également des travaux de recherche effectués dans les huit domaines d'intervention de l'AFCC au cours des dernières années.

5. L'impact de la pandémie Covid-19 du point de vue d'une communauté amie des aînés

Bien que la conception de ce projet ait commencé en 2019, lorsque le monde et l'humanité suivaient leur cours "ordinaire", le début de sa mise en œuvre a eu lieu pendant la pandémie actuelle, qui a commencé en 2020 et qui se poursuit avec deux ans de retard.

Ce chapitre du guide se concentre sur un sujet qui, bien qu'il ait été vécu par tout citoyen et toute organisation au cours des deux dernières années, n'a pas encore été largement examiné. Lorsque les activités initiales du projet ont commencé, il a été décidé qu'il était très important d'inclure dans la recherche et l'analyse effectuées pour ce produit intellectuel, des preuves provenant des villes et des communautés de nos propres régions et pays. Cette inclusion apporte certainement une valeur ajoutée pour l'utilisation future du guide, en explorant certains des défis rencontrés dans nos communautés et les solutions qui ont été trouvées pour maintenir des normes adaptées aux personnes âgées en cas de pandémie.

C'est pourquoi, dans les pages suivantes, nous présentons une collection de témoignages de villes et de communautés de nos six pays membres du GNAFCC sur des initiatives mises en œuvre spécifiquement dans le contexte de la Covid-19 pour faire face aux impacts de la pandémie sur la population âgée.

France

Paris

Nom de l'initiative : Aide à la prise de rendez-vous pour la vaccination Covid-19

Domaine d'intervention : Transport, Communauté et soins de santé

Pour aider les citoyens âgés de 80 ans et plus à se faire vacciner, les services de la Sécurité sociale française ont mis en place un service téléphonique national pour faciliter la prise de rendez-vous pour la vaccination. Ce numéro gratuit permet aux personnes âgées de prendre rendez-vous et de recevoir leur injection à domicile (l'opérateur téléphonique organise le rendez-vous en contactant un professionnel de santé autorisé à vacciner à domicile, ou bien directement dans le cabinet d'un professionnel de santé en assurant, si nécessaire, le transport vers le lieu de vaccination).

La personne âgée peut appeler elle-même pour obtenir un rendez-vous de vaccination ou faire la demande par l'intermédiaire de son aidant familial, de son aide à domicile ou de toute autre personne avec le consentement du patient.

Pour plus d'informations :

<https://www.ameli.fr/assure/actualites/covid-19-et-vaccination-des-seniors-2-numeros-verts-pour-faciliter-la-prise-de-rendez-vous>

Nom de l'initiative : Accessibilité des centres de vaccination pour les personnes à mobilité réduite

Domaine d'intervention : Transport, Communauté et soins de santé

Jusqu'à fin décembre 2021, la ville de Paris a mis en place un dispositif d'aide au transport pour les citoyens les plus vulnérables lors de leurs déplacements vers les centres de vaccination ou les unités de soins autorisés à vacciner contre la Covid-19. Le dispositif d'accompagnement concernait les personnes à mobilité réduite ne pouvant se déplacer seules (dont les seniors), effectuant un déplacement vers/depuis les centres de vaccination ou vers une unité de soins en autorisant leurs déplacements sans avance de frais. Pour être prise en charge, la prestation de transport devait être prescrite par un médecin, et elle s'appliquait à un aller-retour vers le centre de vaccination ou l'unité de soins le plus proche, sur présentation de l'ordonnance au transporteur. Les aides au transport concernaient les déplacements effectués en véhicule sanitaire léger (VSL), en taxi ou en ambulance (si l'état de santé de la personne le nécessite).

Pour plus d'informations :

<https://www.ameli.fr/assure/actualites/covid-19-et-vaccination-des-seniors-2-numeros-verts-pour-faciliter-la-prise-de-rendez-vous>

Nom de l'initiative : Solidaritel - la plateforme d'appel à la solidarité de la Protection civile

Domaine d'intervention : Respect et inclusion sociale, Communauté et soins de santé

Dès le début du confinement, la Protection Civile Paris Seine a mis en place une plateforme téléphonique appelée "Solidaritel" permettant aux bénévoles recrutés d'appeler les personnes les plus vulnérables, leur permettant ainsi de bénéficier d'appels conviviaux. Ces appels téléphoniques avaient pour but de rompre l'isolement, de maintenir le lien social, et d'aider à identifier les besoins urgents de ces personnes (ex : absence de repas à domicile, absence d'une aide à domicile, besoin de soins médicaux).

Solidaritel a rassemblé un total de 3 435 bénévoles de la Protection Civile Paris Seine qui ont effectué 102 000 appels, permettant de répondre à 2 400 demandes d'accès aux soins ou à la nourriture. Par ailleurs, depuis le début de la crise sanitaire, la Protection Civile Paris Seine poursuit son action de proximité auprès des personnes sans abri, en distribuant des repas aux plus démunis et en apportant son soutien aux SAMU et à la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris.

Pour plus d'informations :

<https://www.protectioncivile.org/>

Nom de l'initiative : Identification des personnes en difficulté

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé

Pendant la crise du coronavirus, les professionnels de la santé ont eu l'occasion de signaler aux services de la ville des besoins concrets en matière de services de soins à domicile, de repas et de livraison de produits alimentaires, ainsi que d'accompagner les patients isolés pour répondre à leurs préoccupations.

Pour plus d'informations :

<https://www.paris.fr/pages/coronavirus-les-dispositifs-de-veille-aupres-des-aines-7674>

Pays-Bas

La Haye

Nom de l'initiative : *"Home through corona, call your grandma or grandpa"*

Domaine d'intervention : Communication et information

Juste après le début de la pandémie, la municipalité de La Haye a encouragé les citoyens à appeler leurs grands-parents en lançant la campagne : *"Home through corona, call your grandma or grandpa"*. L'objectif de cette initiative était de soutenir les personnes âgées pendant le confinement. La communauté des personnes âgées a été invitée à rester chez elle. Des centaines de bénévoles sont allés à la rencontre des personnes âgées en leur proposant de les aider à faire leurs courses, à acheter leurs médicaments ou simplement de leur consacrer du temps pour discuter avec elles, afin d'éviter qu'elles ne se sentent seules pendant la période de confinement.

Pour plus d'informations :

<https://www.medicalfacts.nl/2020/03/16/den-haag-lanceert-thuis-door-corona-bel-je-opa-en-oma-actie/>

<https://denhaagfm.nl/2020/03/13/gemeente-den-haag-roept-op-bel-je-opa-of-oma/>

Nom de l'initiative : Les personnes âgées reçoivent de l'aide avec le Corona Pass (QR Code)

Domaine d'intervention : Communication et information

Après l'introduction de l'application de téléphonie mobile "CoronaCheck" par le gouvernement néerlandais, les citoyens ont dû montrer la preuve de leur vaccination via l'application pour accéder à la majorité des espaces publics intérieurs. Alors que la plupart des jeunes peuvent installer sans effort une telle application sur leur smartphone, les personnes âgées sont confrontées à des difficultés plus importantes, car la plupart d'entre elles n'ont aucune connaissance préalable de l'utilisation des appareils numériques, ou n'ont tout simplement pas accès à un smartphone et/ou à une connexion Internet.

L'objectif de cette initiative était donc d'aider les personnes âgées de la municipalité de La Haye à s'inscrire à l'application "CoronaCheck" et de combler le manque de compétences numériques et de technologie chez les personnes âgées tout en favorisant leur inclusion dans la vie quotidienne de la société. Le service était disponible dans tous les points d'information de quartier de la ville, où des membres du personnel apportaient leur soutien aux personnes rencontrant des difficultés pour obtenir une carte d'accès Covid-19.

Pour plus d'informations :

<https://www.ad.nl/dossier-corona-in-den-haag-en-omstreken/ouderen-krijgen-hulp-bij-corona-toeshy-gangshy-beenshy-wijs~a7d30ece/>

Point de vue de la municipalité concernant les pratiques mises en œuvre et leur impact

Est-ce que la situation due à la Covid-19 a augmenté le niveau d'effort de la ville/communauté pour la mise en place d'environnements adaptés aux personnes âgées ?

La Haye a rejoint le réseau des villes amies des aînés en 2014. Elle a été la première ville néerlandaise à devenir une ville amie des aînés. Ainsi, la mise en œuvre d'un environnement favorable aux personnes âgées était déjà une priorité pour La Haye avant l'épidémie de Covid-19. L'épidémie de covid-19 a toutefois souligné l'importance de travailler ensemble pour stimuler et faciliter la participation sociale, un mode de vie sain et un environnement (domestique) sûr.

Quelles mesures d'urgence ont dû être mises en œuvre concernant les personnes âgées ?

La première chose sur la liste était de s'assurer que tous nos citoyens âgés aient des repas et des provisions. Certaines personnes avaient peur de faire leurs propres courses, car elles craignaient d'être infectées par la Covid-19. Des citoyens engagés ont commencé à travailler ensemble avec des professionnels de l'aide sociale et d'autres professionnels pour organiser un système de soutien pour les citoyens vulnérables. Chaque semaine, ils ont préparé des repas et les ont livrés à 1000 citoyens vulnérables, afin qu'ils aient un repas pour chaque jour de la semaine. Cette initiative a duré plus de trois mois. L'organisme d'aide sociale a mis en place un centre d'appel afin de pouvoir aider les citoyens et de s'assurer qu'ils obtiennent le soutien dont ils ont besoin. Par exemple, elle a mis en relation des bénévoles avec des citoyens qui avaient peur de faire leurs propres courses, ou a orienté des citoyens isolés vers des organisations équipées pour établir des liens sociaux par téléphone.

Comment une ville amie des aînés peut-elle s'adapter au scénario d'une pandémie ?

Le côté positif de la pandémie a été l'engagement d'un grand nombre de professionnels et de citoyens. Il y avait beaucoup d'engagement et de volonté de travailler ensemble pour faire bouger les choses. Cela a débouché sur de nouvelles relations et de nouveaux projets, qui perdurent encore aujourd'hui.

La pandémie a-t-elle entraîné une mise en œuvre plus rapide/plus lente des mesures déjà prévues/nouvelles mesures en place ?

La pandémie a entraîné une mise en œuvre à la fois plus rapide et plus lente des plans relatifs aux environnements adaptés aux personnes âgées. La mise en œuvre a été plus rapide lorsqu'il s'agissait d'améliorer les capacités numériques des citoyens âgés. Les personnes âgées étaient beaucoup plus motivées pour se familiariser avec le courrier électronique, les appels vidéo et les achats et recherches en ligne. Dans le même temps, la pandémie a entraîné un ralentissement de la mise en œuvre, car le contact numérique ne peut remplacer le contact réel "hors ligne". Faciliter la participation sociale et un mode de vie sain est très difficile pendant une pandémie. Les règles relatives aux rassemblements ne cessent de changer et il devient difficile d'organiser des événements ou des activités. Par exemple, nous avons organisé une formation pour les personnes âgées afin qu'elles puissent réduire le risque de tomber et de se blesser, mais ces formations ont été reportées à plusieurs reprises. Cela a demandé beaucoup de flexibilité, de temps et d'énergie aux formateurs et aux participants.

Selon vous, quelle(s) initiative(s) a (ont) donné les meilleurs résultats et peut (peuvent) être considérée(s) comme une meilleure pratique ?

Les initiatives mentionnées ci-dessus constituent les meilleures pratiques. La volonté de travailler ensemble et de tirer le meilleur parti des talents de chacun. L'organisme d'aide sociale est très bien équipé pour écouter les citoyens et déduire l'aide dont ils ont besoin. Ils ont une grande connaissance des initiatives et un grand réseau et peuvent guider les citoyens vers l'aide dont ils ont besoin. L'organisation qui a préparé et livré les repas dispose également d'un vaste réseau et est très compétente pour organiser et rassembler les gens afin qu'ils travaillent ensemble. En tant que municipalité de La Haye, nous pourrions réunir toutes les parties et faciliter leur travail ensemble.

Pologne

Poznań

Nom de l'initiative : Faire les courses pour les seniors

Domaine d'intervention : Logement, Respect et Inclusion sociale, Communauté et Soins de santé

Dans le cadre de la lutte contre la pandémie de coronavirus, la ville de Poznań a lancé le service " Zakupy dla seniorów " (" Faire les courses pour les seniors ") pour soutenir les personnes âgées et les personnes handicapées qui vivent à Poznań. Une aide a été mise à disposition pour l'achat de médicaments, de nourriture et de produits d'entretien, dans le but de protéger au maximum les habitants de Poznań et de leur éviter de quitter leur domicile.

Le service de livraison des produits de base, des produits quotidiens et des médicaments est fourni gratuitement, le coût des achats commandés étant autorisé jusqu'à un montant de 200 PLN (złoty). Les aliments, les produits d'hygiène et les produits de nettoyage sont achetés dans les quantités nécessaires au fonctionnement indépendant des personnes âgées, dans des magasins situés près de leur résidence, tandis que les médicaments sont achetés sur la base de prescriptions médicales.

Le service est accessible aux personnes âgées de plus de 60 ans, vivant seules ou avec une autre personne handicapée, atteinte d'une maladie de longue durée ou dépendante, le service étant également étendu aux personnes handicapées vivant seules et âgées de 18 ans ou plus. La campagne porte sur un maximum de deux services d'assistance par semaine liés à l'achat de produits courants. Entre le début de la pandémie à la mi-mars 2020 et la fin du mois de juin 2020, cette initiative a reçu 1055 demandes de résidents âgés de la ville.

Image 42 – Dépliant du service "Zakupy dla seniorów"



Source: site internet de la municipalité de Poznań⁵³

Pour plus d'informations :

<https://www.poznan.pl/mim/wortals/wortal,364/-,p,51920,51921,51970.html>

Nom de l'initiative : Conseil numérique par téléphone

Domaine d'intervention : Communication et information

La ville de Poznań a lancé un nouveau service pour les résidents âgés de la ville dans le cadre du projet "Conseil numérique par téléphone", où les personnes âgées pouvaient trouver un soutien dans l'utilisation des nouvelles technologies. Le projet a été réalisé par le Centre d'initiatives des seniors et les opérateurs de la ligne téléphonique ont ainsi expliqué, par exemple, comment envoyer un e-mail ou comment télécharger des photos depuis le téléphone.

L'objectif de cette initiative était donc de permettre aux personnes âgées d'obtenir un soutien pour résoudre les problèmes liés à l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette, d'un téléphone, d'un smartphone ou d'un appareil photo, dans des situations où les problèmes technologiques constituent parfois un obstacle dans la vie des personnes âgées. Avec cette initiative, il était évident qu'un appel téléphonique et des conseils suffisaient souvent pour que les seniors se sentent plus en confiance dans le monde des nouvelles technologies.

⁵³ <https://www.poznan.pl/mim/wortals/wortal,364/-,p,51920,51921,51970.html>

Nom de l'initiative : Masques pour les seniors

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé

Grâce au programme "Maseczka Seniorro" ("Masques pour les seniors"), les personnes âgées de plus de 70 ans de la ville de Poznań ont reçu gratuitement des masques en coton. Cette action a été rendue possible grâce aux activistes sociaux et aux bénévoles de Poznań, aux entrepreneurs et aux personnes de bonne volonté. Les différents acteurs ont participé à la production des masques (découpe et couture du tissu) et à la logistique (emballage et livraison). Par exemple, des membres de l'association de seniors "Active Together", des bénévoles de Pracownia Kuniec Dymbiec et de nombreux habitants de Poznań ont donné de leur temps libre pour aider sur les machines à coudre. Depuis son lancement, 4000 masques ont été fabriqués, et l'action s'est régulièrement développée et a reçu le soutien de plus de volontaires et d'institutions de la communauté locale.

Pour plus d'informations :

<https://www.facebook.com/Maseczka-Seniorro-109068590799540/>

Nom de l'initiative : Téléphone de la convivialité

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information, Respect et inclusion sociale

En pleine période de quarantaine et de confinement de la pandémie, la ville de Poznań a lancé le service "Téléphone de la convivialité" où tout résident âgé souffrant d'isolement et souhaitant parler à quelqu'un pouvait appeler et recevoir un soutien social professionnel. Le service téléphonique de convivialité a été créé pour prévenir la solitude des personnes âgées pendant la période difficile de la pandémie et il pouvait être utilisé par toute personne âgée qui se sentait isolée et seule, qui n'avait personne à qui parler et qui souhaitait partager ses pensées, ses craintes et ses préoccupations.

Le service d'assistance téléphonique est disponible du lundi au vendredi et est géré par des travailleurs sociaux, qui sont des employés de l'équipe du centre de jour et qui travaillent quotidiennement avec des personnes âgées, connaissant leurs problèmes et ayant de l'expérience et donc prêts à fournir un soutien et des informations utiles par téléphone. Pour les cas nécessitant une aide psychologique professionnelle, le service d'assistance téléphonique les a également orientés vers des spécialistes de la santé afin d'apporter l'aide et le suivi adéquats à la personne âgée. Depuis sa création, la ligne a déjà soutenu plus de 1000 personnes âgées.

Pour plus d'informations :

<https://www.poznan.pl/mim/wortals/wortal,364/telefon-serdecznosci-poznan-dla-seniorow,p,51920,51921,52398.html>

Portugal

Arouca

Nom de l'initiative : Service d'assistance sociale (Linha Social)

Domaine d'intervention : Transport, Communauté et soins de santé

La municipalité d'Arouca a mis en place un service d'aide sociale (Linha Social) pour soutenir les personnes en situation d'isolement ou de vulnérabilité, à savoir les personnes âgées, les personnes souffrant de maladies chroniques ou de handicaps, sans soutien familial et qui avaient besoin d'aide pour la fourniture de repas, de nourriture, de médicaments ou d'autres biens et services de première nécessité.

En outre, grâce à cette ligne, la municipalité a soutenu certains résidents vivant dans des endroits dont le réseau de transport était, jusqu'alors, couvert par le réseau scolaire. Étant donné qu'au cours de la phase de confinement, le réseau de transport scolaire a été supprimé, la municipalité a rapidement contourné ce problème en fournissant des moyens de transport et en affectant des employés afin que les citoyens vivant dans les zones touchées par la suppression du réseau de transport scolaire continuent à avoir accès au centre du comté pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou pour acheter des produits alimentaires et des médicaments.

Nom de l'initiative : Visite à domicile pour la livraison d'équipements de protection individuelle

Domaine d'intervention : Communication et information, Communauté et soins de santé

La municipalité d'Arouca, au cours des différentes phases de confinement, a établi des visites porte à porte afin de distribuer des masques à la communauté et d'informer la population des directives de la Direction générale de la santé, à savoir éviter les endroits où il y a un grand afflux de personnes ; et utiliser des mesures de contrôle de l'infection de base telles que le lavage fréquent des mains, le savon ou une solution à base d'alcool et des mesures d'étiquetage respiratoire (ensemble de mesures de base qui diminue la probabilité de transmission).

Image 43 – Exemple de paquets de masques distribués



Source: site internet de la municipalité d'Arouca⁵⁴

Pour plus d'informations :

⁵⁴ <https://www.cm-arouca.pt/>

<https://www.cm-arouca.pt/covid-19-camara-municipal-distribui-novo-kit-de-mascaras-reutiliza-veis-aos-municipes/>

Nom de l'initiative : Suivi rapproché des institutions privées de solidarité (IPSS) et autres institutions locales

Domaine d'intervention : Communication et information, Communauté et soins de santé

La municipalité d'Arouca a procédé à la distribution d'équipements de protection individuelle (EPI) et de matériel de désinfection, notamment des gants, des masques, des visières, des combinaisons, du gel alcoolisé et du désinfectant à tous les PSSI municipaux (Private Social Solidarity Institutions), au centre de santé local, aux groupements scolaires d'Arouca et d'Escariz ainsi qu'aux corps de pompiers volontaires locaux d'Arouca et de Fajões. Par cette action, la municipalité entendait soutenir les institutions et les professionnels qui étaient et sont toujours en première ligne dans la lutte contre le Covid-19 et qui fournissent un service de soutien essentiel à la communauté, en particulier aux groupes les plus vulnérables, dont la population âgée.

Pour plus d'informations :

<https://www.cm-arouca.pt/covid-19-municipio-reforca-disponibilizacao-de-equipamentos-de-p-rotecao-individual-as-ipsss/>

Nom de l'initiative : Une voix amicale (Projeto Voz Amiga)

Domaine d'intervention : Communication et information, Respect et Inclusion sociale, Participation sociale

Le *Projeto Voz Amiga* (Projet Une Voix Amicale) est un projet inséré dans la stratégie locale "Idade Maior" et le projet "ESA Solidária" du Groupement des Ecoles d'Arouca. Ce projet est né au milieu d'un contexte de pandémie où la Municipalité, consciente de la vulnérabilité des personnes âgées, a ressenti la nécessité d'un suivi attentif. Dans ce contexte et afin de ne pas mettre en danger les personnes avec des contacts récurrents à domicile, il a été décidé d'utiliser le téléphone comme moyen de communication. Le projet se voulait donc un outil de solidarité entre les jeunes et les personnes âgées identifiées par la municipalité comme étant en situation d'isolement social et géographique.

Il s'agissait d'un projet innovant qui visait à renforcer les relations intergénérationnelles entre les deux groupes d'âge, ainsi qu'à atténuer les effets de la solitude, de l'isolement et de l'exclusion sociale, aggravés par la situation de pandémie. En outre, le projet visait à promouvoir le partage des connaissances et des expériences, en mettant l'accent sur une société humaine et bienveillante, valorisant l'importance du bénévolat. Tout au long du projet, des réunions régulières ont eu lieu entre les étudiants et les équipes de coordination du projet des deux institutions, dans le but de coordonner les activités et de partager les expériences. Les étudiants ont été formés par l'Association nationale des gérontologues pour démystifier les stéréotypes liés aux citoyens âgés. Au cours de sa mise en œuvre, 18 élèves de l'enseignement secondaire ont touché un total de 25 personnes âgées vivant seules et sans soutien familial, ce qui a conduit à l'intention de poursuivre le programme avec une nouvelle édition.

Pour plus d'informations :

<https://agesc-arouca.pt/agrupamento2/index.php/noticias-2020-2021/1631-projeto-voz-amiga>
<https://discurso-directo.com/2021/07/21/projeto-voz-amiga-cruza-geracoes/>

Nom de l'initiative : Soutien téléphonique aux personnes âgées en situation de vulnérabilité

Domaine d'intervention : Communication et information, Promotion de la participation sociale, Respect et inclusion sociale, Participation civique et emploi, Communauté et soins de santé

Depuis le début de la situation de pandémie au Portugal, la municipalité a cherché à maintenir un contact de proximité avec les personnes âgées vivant dans toutes les paroisses de son territoire par le biais d'appels téléphoniques. L'objectif principal de ces contacts téléphoniques était de savoir si les personnes âgées se portaient bien et en même temps de transmettre un message d'espoir, afin que les personnes se sentent soutenues. L'avantage de ces appels a également été utilisé pour informer, mettre à jour et conseiller les citoyens afin qu'ils appliquent et respectent les directives de la Direction générale de la santé et les restrictions de mouvement en vigueur à cette période.

Nom de l'initiative : Livraison de kits de stimulation cognitive et de divertissement pour les personnes âgées

Domaine d'intervention : Promotion de la participation sociale

La pandémie et les mesures de confinement nécessaires ont imposé de nouvelles habitudes de confinement aux populations locales, en particulier aux groupes les plus vulnérables, dont les personnes âgées. Consciente de cette réalité, la municipalité d'Arouca, dans le cadre de la stratégie locale "Idade Maior" et en partenariat avec l'association locale ADRIMAG dans le cadre de l'accord de développement social local AroucaInclui, a créé un kit composé d'outils de stimulation cognitive et de divertissement. Son objectif était d'aider la population âgée en situation de vulnérabilité à rester mentalement et physiquement active tout en faisant face à de longues périodes de confinement qui augmentent le risque d'isolement social et de perturbation des routines quotidiennes.

Le kit se composait d'un jeu de mémoire, conçu par un artisan local et comportant les images de lieux et de monuments locaux ; d'une balle thérapeutique pour stimuler la motricité fine ; et de brochures d'information sur l'importance d'habitudes alimentaires saines et d'une série d'exercices pour maintenir une activité physique régulière à domicile. L'ensemble des kits a été livré à un total de 300 personnes âgées.

Image 44 - Kits de stimulation cognitive et de divertissement



Source: page Facebook de la municipalité d'Arouca⁵⁵

Pour plus d'informations :

<https://www.facebook.com/MunicipiodeArouca/posts/4524231860921585>

Nom de l'initiative : Ligne d'assistance amicale (Linha Amiga)

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé

Suite au soutien apporté à la communauté, la municipalité d'Arouca a créé la Linha Amiga (ligne d'assistance amicale) pour les citoyens qui, pendant l'état d'urgence nationale et les périodes de quarantaine et d'isolement social, se sentaient incertains, tristes, anxieux, confus, effrayés ou en colère. La ligne d'assistance était accessible gratuitement à tous les habitants de la région, qui pouvaient ainsi s'adresser à des équipes de soutien professionnel qui leur fournissaient des soins psychologiques, tout en apportant une voix de réconfort et de soulagement à leurs difficultés et à leur inquiétude. Cette action a été mise en œuvre pour atténuer les conséquences que l'isolement dû à la pandémie avait sur certains groupes à risque de la population d'Arouca, à savoir les personnes âgées, les personnes handicapées et celles souffrant de complications médicales.

⁵⁵ <https://www.facebook.com/MunicipiodeArouca/>

Image 45 – Publicité pour le service Linha Amiga



Source: page Facebook de la municipalité d'Arouca⁵⁶

Pour plus d'informations :

<https://www.cm-arouca.pt/covid-19-novo-estado-de-emergencia-confinamento-obrigatorio-e-encerramento-de-equipamentos-publicos/>

<https://www.facebook.com/MunicipiodeArouca/posts/3649528448391935/>

Nom de l'initiative : Programme d'information sur la Covid-19 sur les radios locales

Domaine d'intervention : Communication et information, Communauté et soins de santé

La municipalité d'Arouca, en partenariat avec la station de radio régionale Rádio Regional de Arouca, a créé un programme hebdomadaire, diffusé toujours à la même heure du lundi au vendredi, afin d'informer et d'être une source d'information fiable, pour les habitants de la municipalité qui n'ont pas accès à la communication et à l'information. Le programme comprenait les directives émises par la Direction générale de la santé, les données épidémiologiques actualisées sur les infections à Covid-19 dans la municipalité, les projets locaux mis en œuvre pour soutenir la communauté, ainsi que des séances d'information avec des professionnels de la santé. Cette initiative a permis à la municipalité de toucher un large public d'auditeurs réguliers de la station de radio locale qui, dans certains cas, peut être la seule source d'informations pour de nombreuses personnes âgées.

⁵⁶ <https://www.facebook.com/MunicipiodeArouca/>

Image 46 - Annonce d'un programme d'information sur la Covid-19



Source: page Facebook de la municipalité d'Arouca⁵⁷

Pour plus d'informations :

<https://www.facebook.com/MunicipiodeArouca/posts/3219179561426828>

Point de vue de la municipalité sur les pratiques mises en œuvre et leur impact

Est-ce que la Covid-19 a augmenté le niveau des efforts de votre ville/communauté pour mettre en place des environnements adaptés aux personnes âgées ?

La Covid-19 a augmenté le niveau d'efforts dans la mise en œuvre de mesures et d'actions dont l'objectif serait d'atteindre l'ensemble de la population. Cet objectif a été possible et atteint grâce à la coopération et au travail en réseau avec les associations et institutions locales qui ont su apporter leur soutien, sans relâche et en essayant toujours de trouver des solutions pour répondre et satisfaire les besoins de la population.

Quelles mesures d'urgence ont dû être prises concernant les personnes âgées dans votre communauté ?

Compte tenu de sa proximité avec les résidents, la municipalité peut facilement repérer et soutenir les personnes âgées vivant à domicile. Ainsi, nous avons pu identifier, faciliter et coordonner les actions mises en place afin que chacun puisse vivre au mieux la situation de confinement.

Nous avons constaté que le détachement social des personnes âgées nous amène un autre problème, à savoir l'isolement social. La déconnexion sociale expose les personnes âgées à un risque élevé de dépression et d'anxiété. Face aux consignes de rester chez soi et à l'impossibilité d'être avec des parents et des amis, il était urgent de mettre en place des mesures pour atténuer les conséquences sur la santé physique et mentale, en plus de la livraison à domicile de biens et de médicaments essentiels. Une mise en œuvre rapide passait

⁵⁷ <https://www.facebook.com/MunicipiodeArouca/>

également par des interventions simples, telles que des contacts téléphoniques fréquents avec les personnes âgées.

La pandémie a-t-elle entraîné une mise en œuvre plus rapide/plus lente des mesures déjà prévues/nouvelles en place ?

Il était essentiel de mettre rapidement en œuvre des mesures stratégiques visant à assurer la sécurité et le soutien de l'ensemble de la communauté, en particulier des habitants âgés, afin de réduire la probabilité d'infection et de protéger les personnes âgées. Ces mesures ont été mises en œuvre par l'application de mesures générales, communes à l'ensemble de la population mais qui, dans le cas des personnes âgées et de leur association à des risques accrus, revêtent une importance encore plus grande. Ces mesures consistaient à maintenir une distance sociale, à se laver fréquemment les mains et à garder leur masque dans les endroits publics.

Quels efforts supplémentaires ont été mis en place pour cette question ?

Dès le début du confinement, le principal message du maire aux différents spécialistes, au personnel de la municipalité et aux institutions et associations locales était le suivant : " Ne laissez personne derrière ". De cette façon, nous essayons toujours d'atteindre les personnes les plus isolées et les plus vulnérables. Cet effort a également été réalisé en collaboration avec des volontaires qui se sont rendus disponibles pour aider les autres. Certains efforts supplémentaires doivent également être soulignés, notamment l'importance de l'équipe de protection civile qui, depuis le début de la pandémie, a élargi son équipe pour aider à répondre à la population. Ainsi que toutes les réunions prolongées de planification des interventions en collaboration avec les conseils de paroisse, qui ont permis d'identifier les besoins et les mesures par district municipal, en collaboration avec les maires des conseils de paroisse qui se sont volontiers rendus disponibles pour soutenir la communauté.

Nous soulignons le soutien remarquable apporté par la municipalité d'Arouca pour le transport des citoyens qui vivent dans des zones dont le réseau de transport était, jusqu'alors, uniquement couvert par le réseau scolaire. Pendant la phase de confinement, le réseau de transport scolaire a été supprimé et la municipalité a rapidement contourné ce problème en fournissant des moyens de transport et en affectant des employés afin que les résidents des zones touchées par la suppression du réseau de transport scolaire continuent d'avoir accès au centre de la municipalité pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou acheter des produits alimentaires et des médicaments.

Comment une ville amie des aînés peut-elle s'adapter à un scénario inattendu de pandémie ?

Une communauté amie des aînés s'adapte au scénario imprévu de la pandémie en pensant toujours à l'ensemble de la communauté et avec un seul objectif, celui d'atteindre tout le monde, comme mentionné précédemment dans le message principal du maire : " Ne laissez personne derrière ". Cet objectif a été atteint grâce à la résilience, à l'engagement, au dévouement et à l'excellent travail d'équipe de tout le personnel de la municipalité, des conseils de paroisse ainsi que des institutions et associations locales, y compris les institutions privées de solidarité sociale, les pompiers, les forces de police, entre autres.

Torres Vedras

Nom de l'initiative: "Aqui, acolá por onde andar?"

Domaine d'intervention : Promotion et participation sociale, Respect et inclusion sociale, Communauté et soins de santé

Le programme "Aqui, acolá por onde andar ?" ("Ici, là-bas, où sera-t-il ?") repose sur la création d'un ensemble de produits éducatifs/valises pédagogiques conçus pour les seniors, qui circulent dans toute la municipalité de manière itinérante, devenant des outils de médiation culturelle et des facilitateurs d'expériences éducatives. Le projet a débuté en juin 2020 en réponse à la crise pandémique, ayant été stratégiquement orienté, dans la première phase, vers les institutions privées de solidarité sociale (IPSS) soutenant les personnes âgées dans la municipalité et qui faisaient face à un contexte extrêmement difficile et vulnérable.

Ses objectifs sont donc de réduire l'isolement physique et social de la population âgée en lui donnant un sentiment d'appartenance à la communauté et la possibilité d'être en contact avec de nouveaux domaines de connaissance. Depuis son lancement, il a obtenu le partenariat de 85 % des IPSS de la municipalité qui soutiennent les personnes âgées et il a permis de créer 15 ressources éducatives et de toucher 1395 citoyens. En outre, il est prévu de l'étendre en 2022 afin d'impliquer les personnes âgées non institutionnalisées qui participent régulièrement à d'autres projets se déroulant dans la municipalité.

Image 47 – Exemple d'éléments des valises pédagogiques



Source : site internet Torres Vedras⁵⁸

Pour plus d'informations :

<http://www.cm-tvedras.pt/seniores/aqui-acola-por-onde-andara/>

⁵⁸ <http://www.cm-tvedras.pt/>

Nom de l'initiative : Ligne d'aide psychosociale (*Linha de Apoio Psicossocial*)

Domaine d'intervention : Respect et inclusion sociale, Communauté et soins de santé, Communauté et information

La *Linha de Apoio Psicossocial* (ligne d'aide psychosociale) a été l'une des mesures extraordinaires mises en œuvre comme réponse d'urgence de la municipalité de Torres Vedras à la pandémie de la Covid-19. Elle a été activée trois jours seulement après le début du confinement obligatoire de mars 2020 et visait à soutenir les citoyens particulièrement vulnérables, à savoir les personnes âgées en situation d'isolement, de maladie mentale, de privation ou d'autres types de besoins. Il a agi en partenariat avec les conseils locaux et d'autres entités du réseau local, dans les domaines suivants :

- Transmission d'informations (clarification des doutes sur la pandémie, soutien existant, législation en vigueur) ;
- Distribution de bons d'alimentation ;
- Réservation des tests Covid-19 ;
- Réparations urgentes à la maison ;
- Traiter les situations de privation économique et de problème de logement ;
- Soutien aux déplacements/transports ;
- Soutien psychologique ;
- Acquisition et livraison à domicile de médicaments et de produits de première nécessité.

Au cours de la période d'exploitation (entre le 16 mars 2020 et le 30 juin 2021), 4 790 appels téléphoniques ont été traités par le service d'assistance téléphonique.

Pour plus d'informations :

<http://www.cm-tvedras.pt/artigos/detalhes/linha-de-apoio-psicossocial-tvedras/>

<http://www.cm-tvedras.pt/artigos/detalhes/torres-vedras-voltou-a-ser-distinguida-com-o-premio-autarquia-familiarmente-responsav/>

Nom de l'initiative : Bons d'achat "Agir Local"

Domain of intervention: Respect and Social Inclusion, Community and Healthcare

Domaine d'intervention : Respect et inclusion sociale, communauté et soins de santé

Dans le cadre de la réponse à la pandémie de Covid-19, la municipalité de Torres Vedras a mis en œuvre, en 2020, un ensemble de mesures visant à contribuer à atténuer la perte de revenus de sa population en garantissant aux groupes les plus vulnérables un accès aux produits de première nécessité. Le programme "*Vales Agir Local*" a été l'une des réponses mises en œuvre pour faire face aux situations de pénurie alimentaire. Il s'agissait d'une aide financière sous forme de bons d'achat (pour l'achat de produits de première nécessité), attribuée après évaluation de la situation de pénurie alimentaire et en fonction de la condition socio-économique du citoyen/ménage.

Entre juin 2020 et juin 2021, 1 050 bons d'achat ont ainsi été attribués pour l'achat de denrées alimentaires variées et autres produits de première nécessité dans 76 établissements

commerciaux partenaires, couvrant un total de 1 207 personnes et représentant un impact financier de 26 250€.

Image 48 – Annonce du schéma des bons d'Agir Local



Source : site internet de la municipalité de Torres Vedras⁵⁹

Pour plus d'informations :

<http://www.cm-tvedras.pt/artigos/detalhes/covid-19-camara-municipal-de-torres-vedras-mantem-apoios-sociais-a-situacoes-de-care/>

<http://www.cm-tvedras.pt/artigos/detalhes/camara-municipal-lanca-programa-de-apoio-alimentar-a-municipes-carenciados/>

Nom de l'initiative : Ajuda Porta à Porta

Domaine d'intervention : Respect et inclusion sociale, Communauté et soins de santé

Cette mesure a été lancée par la municipalité en collaboration avec les conseils locaux de la région, afin d'établir un réseau de distribution de denrées alimentaires dans le but de soutenir les citoyens particulièrement vulnérables. L'initiative appelée Ajuda Porta a Porta (aide de porte à porte) visait l'acquisition et la livraison à domicile de produits alimentaires de base à des résidents en situation d'isolement prophylactique et sans soutien familial, à savoir une partie de la population âgée et des citoyens vulnérables, tels que ceux souffrant de maladies chroniques, de cancer, de handicap ou d'incapacité.

L'aide fournie a touché 138 citoyens, contribuant à atténuer le fort impact de l'isolement obligatoire sur la santé et le bien-être des personnes âgées.

Pour plus d'informations :

<http://www.cm-tvedras.pt/artigos/detalhes/covid-19-torres-vedras-cria-rede-de-distribuicao-de-bens-alimentares/>

Point de vue de la municipalité concernant les pratiques mises en œuvre et leur impact

Est-ce que la Covid-19 a augmenté le niveau des efforts de votre ville/communauté pour mettre en place des environnements adaptés aux personnes âgées ?

⁵⁹ <https://www.cm-tvedras.pt/>

Lorsque la pandémie a éclaté, la municipalité a cherché à établir une collaboration déjà existante avec les différents acteurs de la communauté locale, à travers une structure sociale consolidée, afin de transposer les réseaux municipaux qui existaient déjà au fil du temps à l'environnement numérique. Cela s'est fait par la création de groupes de contact sur WhatsApp, composés par la municipalité de Torres Vedras, la Protection civile, les services publics décentralisés, toutes les institutions de solidarité sociale apportant des réponses aux personnes âgées, ainsi que des entités privées. Des groupes multisectoriels ont également été créés avec les pharmacies et les unités de santé. L'utilisation d'une architecture avec une infrastructure technologique de micro-réseaux et une logique de création de canaux de communication s'est avérée extrêmement efficace et structurelle dans l'identification rapide des problèmes et la construction de solutions. Dès lors, une routine de réunions a été créée, dans laquelle les équipes de la municipalité ont commencé à rencontrer périodiquement les directeurs et le personnel technique des institutions sociales, en utilisant l'écoute comme méthodologie pour évaluer les contraintes, les besoins ou les aspirations non satisfaites, et dans laquelle les réponses à ces situations ont commencé à être façonnées.

Par exemple, le projet "Valises pédagogiques" est né de l'écoute des besoins des personnes qui travaillent au quotidien dans les institutions d'aide aux personnes âgées. La pandémie a entraîné de profonds changements dans les habitudes, avec des règles qui ont déshumanisé la vie des personnes âgées institutionnalisées en limitant le contact physique, en les empêchant de quitter les lieux et de rendre visite aux membres de leur famille, ce qui a conduit à un sentiment d'insularité, isolant ces structures du reste de la communauté. Ainsi, la priorité et le défi initialement établis étaient de redonner le plaisir de vivre à la population âgée à travers des réponses spécifiques, en pensant non seulement aux citoyens résidant dans ces institutions, mais aussi à ceux qui ne sont pas institutionnalisés. Au départ, il fallait garantir les besoins les plus élémentaires (nourriture, médicaments, soins de santé), en passant par différents niveaux, dont celui des livres, avec la mise en place d'un système de livraison de livres en porte-à-porte. La municipalité a joué un rôle de facilitation, de médiation et de gestion, par le biais de l'échange d'informations, comme dans les situations de difficulté d'accès aux ordonnances pour les personnes âgées, où le problème a été facilement identifié et communiqué aux différents partenaires (unités de soins et pharmacies) par le biais des groupes de contact numériques, ce qui a permis de trouver une solution rapide pour garantir l'accès aux médicaments des personnes âgées.

Il y a eu plusieurs épidémies dans les structures résidentielles pour personnes âgées, qui ont nécessité le recrutement rapide de professionnels et de volontaires pour fournir une assistance aux personnes âgées, ainsi qu'un soutien psychologique au personnel de ces institutions infecté par la Covid-19. Ces moments plus intenses ont permis de tester de nouvelles solutions et de réfléchir à des propositions, qui ne se sont pas limitées à des réponses temporaires, certaines des mesures faisant partie des interventions permanentes de la municipalité en matière de soutien à la population âgée. En résumé, et comme mentionné précédemment, ces initiatives ont conduit à un travail collaboratif, développé à travers des micro-réseaux qui créent une capillarité structurelle et s'alignent sur le réseau institutionnel local.

Quelles mesures d'urgence ont dû être prises concernant les personnes âgées dans votre communauté ?

Un exemple de mesure simple à mettre en œuvre et très efficace est la ligne d'assistance psychosociale. Cette ligne d'assistance téléphonique a été fondamentale, car elle a permis d'apporter des solutions rapides à des problèmes difficiles à résoudre. Ce canal de

communication a contribué à structurer toute l'architecture du système de soutien et a été un moyen rapide de rester en contact avec l'extérieur et de structurer les réponses. Lorsque le premier confinement national a été annoncé en mars 2020, la ligne a été immédiatement rendue opérationnelle, à tel point qu'elle a ouvert en seulement trois jours, devenant pratiquement le seul contact disponible pour les citoyens à un moment où tous les établissements étaient fermés, et les centres de santé débordés. Ayant la chance d'être sur un territoire où tout est facilement connecté et coordonné, tout est fait à temps et avec une réponse immédiate.

Le système de distribution alimentaire a été une autre mesure simple à activer et efficace, car il a profité de la présence locale des conseils paroissiaux et a agi comme un connecteur, reliant facilement les familles au réseau de distribution des biens nécessaires. Les autorités locales ont démontré avec ces initiatives d'urgence la capacité à exécuter facilement des réponses, ceci étant une pratique qui fait partie de la manière de penser lors de la planification des interventions dans une logique de réseau, par l'activation des ressources existantes dans la communauté, et conduisant à être beaucoup plus rapide et plus efficace dans les scénarios d'urgence.

La pandémie a-t-elle entraîné une mise en œuvre plus rapide/plus lente des mesures déjà prévues/nouvelles en place ?

La numérisation de plusieurs processus administratifs de la municipalité a été accélérée. La pandémie nous a conduits à devenir plus rapides au niveau de la communication interinstitutionnelle, avec des canaux de communication plus faciles à utiliser, et qui ont été maintenus après avoir été utilisés au début de la pandémie. Par exemple, aujourd'hui, l'utilisation du courrier électronique commence à être évitée dans certains cas au profit de systèmes de messagerie tels que WhatsApp.

De même, l'urgence de l'intervention pendant la pandémie a entraîné une plus grande informalité en raison du besoin de proximité avec la population, ce qui a popularisé l'utilisation de la vidéoconférence, qui fait désormais partie de la gestion quotidienne et de la communication municipale avec la communauté et ses institutions. Cette utilisation des moyens numériques s'est avérée très importante pour atteindre la population ayant des niveaux de connaissance inférieurs mais qui utilise quotidiennement les moyens numériques, et leur a permis, par exemple, d'avoir un moyen simple d'envoyer des documents en matière de processus administratifs avec les services municipaux. Cela a également entraîné un processus de débureaucratization des services municipaux, les rendant plus accessibles et plus proches de la population.

Au niveau institutionnel, il y a eu un renforcement des liens avec des partenaires avec lesquels il n'y avait pas de contacts aussi fréquents auparavant. Bien que proches, les relations étaient formelles, mais avec la pandémie, il y a eu une plus grande complicité et une proximité personnelle avec les institutions locales. Par ailleurs, les questions liées à la santé mentale ont gagné en visibilité et ont été dévoilées, brisant le tabou, tant dans la société qu'au niveau politique. La pandémie a fini par montrer la réalité silencieuse de ce fléau en amenant la société à prendre conscience et en faisant ressortir la nécessité d'un investissement politique dans ces domaines.

Quels efforts supplémentaires ont été mis en place pour cette question ?

La collaboration en tant qu'outil pour les initiatives municipales s'est également avérée nécessaire. On en parlait depuis longtemps à un niveau théorique, mais elle a été définie avec le début de la pandémie lors de la mise en commun des ressources disponibles, y compris la contribution que chaque acteur peut apporter. La municipalité a testé des solutions qui sont aujourd'hui des programmes, dans des domaines où il était déjà considéré comme important de cibler les investissements, mais où il était auparavant difficile d'obtenir un large soutien politique. Deux exemples sont les politiques de logement social, où un nouveau programme de logement d'urgence a été testé, et il est depuis devenu une politique publique. Un autre exemple était le programme "Agir Local - Chèques 1er besoin", qui a permis de tester certaines réponses basées sur l'idée de l'argent dans la communauté, une mesure qui a un impact sur différents acteurs et secteurs de la communauté. Tous ces défis, qui ont causé des dommages très importants à la population, ont également été un contexte d'apprentissage très fructueux, dans lequel la capacité de la municipalité et de la communauté locale à faire face à des situations inattendues a augmenté, gagnant plus de résilience et une capacité de réflexion plus expressive et inclusive.

Un changement supplémentaire a été la façon dont le service public est perçu, étant très associé à l'espace physique, ce qui a changé avec la pandémie, démontrant que le service public est bien plus qu'un service dans un bâtiment. Dans un contexte de pandémie, le défi causé amène à se demander comment le service public peut être fourni lorsque les espaces sont fermés, ou par exemple comment garantir l'accès à la culture dans une situation confinée. Ces questions ont forcé la création de réponses et de solutions qui ont changé la portée et la perception des citoyens par rapport aux structures municipales, et il y a maintenant une volonté beaucoup plus forte d'aller vers les citoyens.

Comment une ville amie des aînés peut-elle s'adapter à un scénario inattendu de pandémie ?

Avec la possibilité croissante de situations imprévisibles dans le monde d'aujourd'hui avec des impacts intenses sur la société, il est nécessaire de promouvoir les personnes âgées comme faisant partie des décideurs de la vie publique, en encourageant leur participation au processus de décision. En même temps, il est nécessaire de repenser la logique des institutions traditionnelles, car ces institutions fonctionnent comme une sorte de forteresse protectrice pour les personnes âgées, mais qui sont quelque peu vulnérables lorsqu'une urgence mondiale telle qu'une pandémie survient. Nous devons repenser la question de la structure sociale, du manque de diversité dans le soutien social et de la faible capacité d'adaptation, ainsi que la manière dont les personnes âgées sont assistées. Plus les seniors sont insérés dans une communauté et dans un réseau, plus ils seront facilement soutenus dans des situations d'urgence, et dans lesquelles un plus grand bien-être et bonheur est effectivement soutenu. Les relations sociales et interpersonnelles sont fondamentales, et il est nécessaire de combattre la solitude, un problème qui rend les populations les plus pauvres plus vulnérables. Cela doit se faire avec une plus grande implication des personnes âgées dans la vie communautaire, en évitant les situations de ségrégation.

Une façon de s'adapter est de bien connaître la réalité de la société, car on ne peut pas bien agir quand on ne la connaît pas. Les personnes âgées ne constituent pas un public homogène, contrairement aux idées reçues dans lesquelles il y a une méconnaissance de l'hétérogénéité de la population âgée. Pour cela, il faut créer des canaux de proximité qui permettent de toucher rapidement, non seulement le public institutionnalisé, via les projets mis en place ; mais aussi les autres personnes âgées vivant dans la communauté.

Une autre caractéristique importante est de disposer d'une bonne base de données, avec des informations systématisées sur la communauté et le territoire local. Dans notre municipalité, nous en avons eu un exemple avec la nécessité de tester le personnel des institutions de santé au début de la pandémie, où il était nécessaire de disposer de données pour comprendre la taille des institutions et prioriser les groupes à tester, et pour lesquels il était essentiel de prendre des décisions rapidement. Ce type d'information implique de disposer de bases de données sur le territoire, qui doivent être numérisées et organisées, afin de permettre l'utilisation de la science des données pour répondre à ces situations de catastrophe. En même temps, si nous voulons être proches des gens, nous devons avoir des médiateurs, qui sont essentiels dans le processus, étant en contact continu avec la communauté.

Espagne

Carreño

Nom de l'initiative : Groupes WhatsApp et agents sociaux

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information, Respect et inclusion sociale

Pour réduire les défis que la pandémie a apportés, la municipalité de Carreño a misé sur les réseaux sociaux et les groupes WhatsApp où un contact direct a été établi avec les personnes âgées, en faisant un accompagnement quotidien, en évitant l'isolement social et en stimulant différentes compétences grâce au développement de jeux de mémoire, de vidéos et de défis sportifs comme les petits exercices et la cuisine saine.

La municipalité a également mis en place la figure des "agents sociaux", des voisins qui ont reçu des notions de base sur les premiers secours par des professionnels de la santé avant la pandémie et qui, pendant le confinement, ont pu informer leurs voisins des changements de réglementation qui avaient lieu ou proposer de faire des courses pour eux.

Nom de l'initiative : Programme de volontariat "Carreño Solidario"

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information, Respect et inclusion sociale

En mars 2020, avec le début des mesures de confinement et de restriction des déplacements sanitaires, la municipalité et l'Assemblée locale de la Croix-Rouge ont activé un plan d'urgence pour aider les groupes les plus vulnérables de la communauté (dont les personnes âgées font partie) à faire face à la situation exceptionnelle générée par la pandémie.

C'est ainsi qu'a été créé le réseau de volontariat "*Carreño Solidario*" ("*Carreño Solidaire*") en mettant en place une adresse électronique et une ligne téléphonique mises à la disposition du public tous les jours, auxquelles les personnes intéressées à contribuer en tant que volontaires devaient fournir leurs données personnelles et leurs qualifications. Les volontaires ont ensuite

été contactés et, après avoir identifié les tâches qui, dans chaque cas et à chaque moment, étaient nécessaires, ils ont été dûment formés et équipés pour soutenir la communauté. Quelques jours après le lancement du programme, un service d'assistance psychologique en ligne a également été mis en place afin de fournir un soutien immédiat à toute personne ayant besoin d'aide.

Nom de l'initiative : Surveillance du service téléphonique pour la population âgée

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information

Ce service a été mis en place dès le début de la pandémie en mars 2020. Il était géré par des employés municipaux qui contactaient par téléphone les résidents de Carreño âgés de plus de 75 ans, vivant seuls ou en couple. Le service de suivi avait pour objectif de garder le contact et de suivre la population âgée, qui constitue l'un des groupes d'âge les plus vulnérables, de connaître ses besoins et de s'occuper de ses difficultés. Jusqu'à la fin de la période de confinement à domicile, le suivi a été assuré par le personnel municipal, puis, une fois les restrictions sanitaires levées, par le personnel des centres de services sociaux.

Nom de l'initiative : S'unir pour fabriquer des masques

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information

Pour soutenir la prévention de la transmission du Covid-19 parmi sa population, et avec la hausse des prix allié à la rareté des masques disponibles pour les personnes, la municipalité de Carreño a lancé en mars 2020 la campagne "S'unir pour faire des masques" pour soutenir la fabrication et la donation de masques à ceux qui en ont le plus besoin. Avec le matériel en tissu donné par l'entreprise Sontara Asturias située dans la vallée de Tamón et un groupe de volontaires réunis par la municipalité (une centaine de femmes de toute la communauté), la campagne a été mise en place pour produire des masques en tissu conformes à tous les protocoles de santé et de sécurité.

Dans un premier temps, les masques ont été distribués au personnel de première ligne, comme le personnel des sept centres gériatriques de Carreño et celui des services de soins à domicile, ainsi qu'aux groupes vulnérables. Bientôt, ils ont également été mis à la disposition de la population générale, qui pouvait facilement se procurer un masque dans un réseau de points de collecte répartis dans les magasins et les établissements de la communauté. Parallèlement à la production et à la distribution des masques, une campagne d'information a été menée pour fournir des conseils sur l'utilisation correcte des masques et des équipements de protection individuelle en général.

Image 49 – Des volontaires locaux fabriquent les masques



Source: site internet de la municipalité de Carreño⁶⁰

Pour plus d'informations :

https://www.ayto-carreno.es/en/noticia/-/asset_publisher/lrSTspiwpDZc/content/mascarillas-solidarias-y-menudos-consejos#YgWTETiDNPY

Nom de l'initiative : No me llames soledad

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information

Initié en 2019 par la Fédération asturienne des conseils municipaux et en tant que campagne sur les réseaux sociaux pour aborder et sensibiliser les cas de solitude affectant la population âgée locale, le projet "No me llames soledad" ("Ne m'appellez pas solitude") a élargi sa portée et ses objectifs pendant le début de la pandémie de Covid-19. Ayant pour objectif de traiter les effets négatifs sur les personnes âgées des périodes de confinement obligatoire à domicile, le projet a lancé une activité dans laquelle les élèves des écoles maternelles et primaires locales ont envoyé des lettres de Noël accompagnées d'écrits ou de dessins aux personnes vivant dans des centres résidentiels pour personnes âgées et à celles bénéficiant des services municipaux de soins à domicile ou de téléassistance.

La municipalité de Carreño a été l'un des conseils locaux qui ont adhéré à l'initiative, à laquelle ont participé environ 3 000 enfants lors de la première édition. Suite au succès de la première édition, le programme a été rénové et, lors de l'édition actuelle de 2022, les élèves des centres éducatifs de la municipalité ont écrit 649 lettres et dessins pour les personnes âgées qui se trouvent dans des centres résidentiels de la municipalité ou qui reçoivent une aide à domicile

⁶⁰ <https://www.ayto-carreno.es>

ou des services municipaux de téléassistance. Un objectif supplémentaire est de maintenir le lien intergénérationnel entre les deux groupes (enfants et personnes âgées) ; les personnes âgées sont donc encouragées à répondre, selon leur volonté, aux lettres et à maintenir une relation avec les enfants qui participent à l'initiative.

Pour plus d'informations :

<http://asturiasredconsalud.blogspot.com/>

<https://www.elcomercio.es/asturias/mas-concejos/millar-vecinos-carreno-20210115001558-ntvo.html>

Point de vue de la municipalité concernant les pratiques mises en œuvre et leur impact

Est-ce que la Covid-19 a augmenté le niveau des efforts de votre ville/communauté pour mettre en place des environnements adaptés aux personnes âgées ?

Nous donnons toujours la priorité au bien-être de la population et à la capacité de répondre à ses besoins. Je parle au pluriel car la gestion municipale est un travail d'équipe. Les Conseils municipaux apportent des réponses multiples à la société. Celles-ci se présentent parfois sous la forme de services municipaux, d'aides sociales et économiques, parfois il nous est nécessaire de réaliser des travaux et des équipements. Et d'autres fois, il est nécessaire d'effectuer des démarches et des formalités administratives. Aujourd'hui, avec la crise sanitaire, en plus de ne pas baisser la garde sur le bien-être que nous avons obtenu, nous devons faire face à de nouveaux défis : la surmonter et contribuer à la relance économique.

Comment une ville amie des aînés peut-elle s'adapter à un scénario de pandémie ?

Le lendemain a toujours été, après tout, une forme d'irréalité. En période de coronavirus, les certitudes sont encore moins nombreuses. Le fait de devoir prendre de la distance en s'isolant chez soi fait des ravages chez les personnes les plus vulnérables, chez les groupes à risque également, qui n'ont pas de famille ou de réseau de soutien. Les personnes présentant des problèmes psychosociaux pendant le confinement ont également nécessité une intervention plus importante de la municipalité. Nous avons eu des cas de personnes qui essayaient de s'échapper du centre résidentiel où elles se trouvaient, et des cas où, même si elles ne pouvaient pas vivre par elles-mêmes, elles refusaient de recevoir de l'aide. Nous avons dû recourir aux tribunaux pour qu'avec l'ordonnance judiciaire correspondante, ils puissent être correctement pris en charge et traités par des professionnels.

Des moyens plus économiques ont également été nécessaires pour s'adapter à la formation et au travail en ligne, car nos connexions sont terribles dans une grande partie de notre municipalité. Les communications sont une compétence de l'État. Nous étions avec la Principauté dans la phase de révision et d'allégations du Plan d'État PEBA 2020 (Programme d'extension de la large bande de nouvelle génération) lorsque la crise sanitaire a éclaté et que tout s'est arrêté. Il n'y a pas de haut débit de qualité, ce qui rend difficile la formation ou le télétravail. Avant que l'état d'alerte ne soit renforcé et décrété, par exemple, nous devons aider les personnes qui passaient quelques jours ici à retourner à leur lieu de résidence, et elles

épuisaient les quelques ressources dont elles disposaient. Il y a des gens dont la famille se trouve dans un autre pays et qui n'ont pas pu rentrer avec eux.

Nous avons dû faire face à davantage de dépenses avec moins de revenus et nous avons donc dû puiser dans ce qui restait (les économies municipales dont nous disposions). La priorité était d'accommoder les ressources disponibles pour répondre aux besoins qui se présentaient en termes de santé et de réactivation économique.

La pandémie a-t-elle entraîné une mise en œuvre plus rapide/plus lente des mesures déjà prévues/nouvelles en place ?

Elle a conduit à une mise en œuvre plus rapide des mesures et services existants en les faisant passer à des formats télématiques ou téléphoniques, ainsi qu'à la nécessité de promouvoir de nouvelles mesures nécessaires.

Quels efforts supplémentaires ont été mis en place pour cette question ?

Nous avons augmenté l'aide sociale municipale. Le poste économique destiné à aider les quartiers les plus vulnérables a été augmenté de 22%.

Nous avons organisé un contact téléphonique hebdomadaire avec les résidences pour personnes âgées de la municipalité. Il y en a 7, toutes privées, avec des places aménagées, et elles sont appelées chaque semaine pendant le confinement pour voir comment elles vont (personnes âgées et personnel) et ce dont elles ont besoin. On leur a notamment donné des savons, des blouses et des masques. Les masques sont fabriqués par des bénévoles, la municipalité fournissant les matériaux et les frais de stérilisation.

Enfin nous avons organisé une campagne de collecte d'aliments et de dons économiques : la Commission des Fêtes "El Pegoyu" de Guimarán, avec le soutien de la Mairie, a promu une campagne de collecte d'aliments et de produits d'hygiène à domicile, ainsi que de dons économiques au profit de la Croix Rouge pour le Plan RESPONDE de la Croix Rouge contre la Covid-19.

Turquie

Ville/Communauté : Çanakkale

Nom de l'initiative : Vefa Destek Hizmetleri – Services de soutien à la fidélisation

Domaine d'intervention : Respect et inclusion sociale ; Communauté et soins de santé ; Logement ; Communication et information ; Transport.

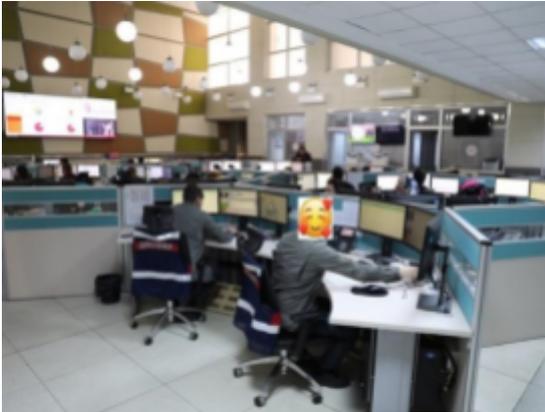
Depuis le début de la pandémie, ce sont les personnes âgées qui ont été les plus touchées. Elles ont dû rester à la maison pour se protéger et ont donc eu besoin d'un coup de main supplémentaire pour faire les courses. Pour répondre à ces besoins, les services d'appel d'urgence ont été adaptés afin d'apporter également un soutien aux personnes âgées à cet égard. En particulier pendant les périodes de confinement, les personnes âgées peuvent appeler le 112 et demander de l'aide pour certaines tâches quotidiennes comme les courses, la livraison de médicaments, le suivi médical ou la collecte des pensions. Ce "groupe de soutien

loyal" était géré par un réseau de bénévoles et disponible pour les onze districts de Çanakkale. En outre, la campagne a commencé à produire ses propres masques faciaux pour les distribuer gratuitement à la population locale.

Au cours du tout premier mois de la pandémie en Turquie, c'est-à-dire en mars 2020, environ 27 000 appels ont été reçus dans le district central de Çanakkale, dont deux tiers concernaient l'aide aux tâches quotidiennes et l'autre tiers le soutien psychologique. À Yenice, un district dont les résidents sont principalement des personnes âgées, par exemple, 20 000 appels ont été reçus, dont 45 % concernaient la perception de pensions de retraite. Selon les données actuelles (jusqu'au 1er mars 2022), 21 229 personnes ont été contactées pour des services de conseil dans le centre-ville.

Depuis son lancement, le projet a touché plus de 200 000 résidents. Le nombre de masques produits par les groupes de soutien était de plus de 220 000 lors des premières phases de la pandémie. Par la suite, pour répondre au besoin croissant de masques, 2,3 millions de masques supplémentaires ont été produits dans les centres d'éducation publique et les lycées professionnels. En outre, la production de désinfectants a été réalisée dans les lycées professionnels, principalement pour répondre aux besoins de la province. Dans le cadre de la campagne "Nous sommes assez pour nous", les autorités locales ne voulaient pas que les citoyens âgés se sentent oubliés et ont donc, dans certains cas, soutenu la célébration de leurs anniversaires en faisant appel à des bénévoles qui se rendaient à leur porte pour leur exprimer leurs meilleurs vœux. Pendant toute la période de mise en œuvre, le nombre de citoyens concernés était d'environ 65 000.

Image 50 – Livraison de marchandises aux personnes âgées



Source: Gouvernorat de Çanakkale

Pour plus d'informations :

<http://www.canakkale.gov.tr/vefa-sosyal-destek-grubu-calismalari>

<http://www.canakkaleilozelidaresi.gov.tr/vefa-sosyal-destek-grubu-7-gun-24-saat-gorev-basinda>

<http://www.canakkaleilozelidaresi.gov.tr/biz-bize-yeteriz-evinde-kal-saglikla-kal-canakkale>

Nom de l'initiative : Les dortoirs des étudiants au service d'une maison sûre

Domaine d'intervention : Logement ; Communauté et soins de santé

Cette initiative, même si elle ne visait pas directement les personnes âgées, a été conçue comme une mesure de soutien pour le bien-être des personnes âgées et pour les aider dans leur vie de tous les jours. Ainsi, elle a consisté à ouvrir les dortoirs d'étudiants, qui avaient été fermés en raison de la pandémie, pour les travailleurs de la santé représentant un risque d'infection pour leurs parents âgés et vivants à proximité et qui sont obligés de rester à la maison. Elle a été menée par la Direction provinciale de la jeunesse et des sports de Çanakkale.

Image 51 – Exemple de dortoir mis à la disposition du personnel de santé



Source: Gouvernorat de Canakkale

Pour plus d'informations :

<http://canakkale.gsb.gov.tr/HaberDetaylari/1/195945/canakkale-genclik-ve-spor-il-mudurulugu-nun-pandemi-sureci.aspx>

Nom de l'initiative : Éducation à distance

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé

Bien que cette initiative ne soit pas directement destinée à la population âgée ni ne semble directement liée à elle, elle a apporté un soutien important aux personnes âgées qui ont la responsabilité de la tutelle ou qui partagent le foyer avec des enfants. Comme dans tous les pays du monde, l'enseignement en face à face a été interrompu dans notre pays pendant le processus de pandémie. Afin de ne pas prendre de retard dans l'éducation, l'enseignement à distance a été lancé dans notre pays. Cependant, certains étudiants n'avaient pas d'ordinateur ou de connexion Internet. Pour ces enfants qui sont financièrement incapables, notre Présidence a lancé une campagne d'éducation à distance.

Par l'intermédiaire de la direction locale de l'éducation de Çanakkale, 2393 tablettes ont été rapidement livrées aux écoles et aux élèves. Ainsi, les enfants, en particulier ceux qui vivent avec un aîné à la maison, ont été protégés de tout contact avec l'extérieur tout en étant en mesure de suivre leurs cours et de faire leurs devoirs. Pour les autres enfants, des points d'appui EBA (Education and Information Network) ont été mis en place dans un total de 112

endroits, dont 1 mobile, dans la province pour les élèves n'ayant pas accès à l'internet et ne disposant pas de tablette.

Pour plus d'informations :

<http://www.canakkale.gov.tr/stklardan-ogrencilere-tablet-destegi>

Nom de l'initiative : Dr e-Pulse (Dr e-Nabız)

Domaine d'intervention : Communauté et soins de santé, Communication et information

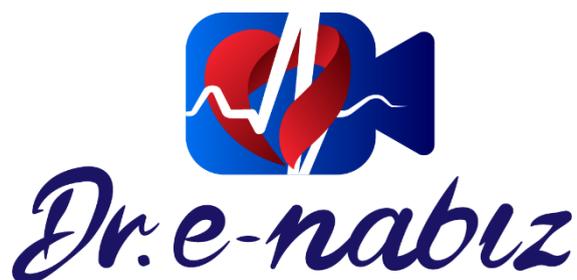
Dr. e-Nabız est un système d'appel vidéo ("Telehealth") du Ministère de la Santé de Turquie, qui permet aux patients et aux médecins de prendre des rendez-vous en ligne. Le système Dr. e-Pulse a permis pendant la pandémie l'accès aux services de santé pour les personnes dont les tests Covid-19 étaient positifs ou qui étaient en contact avec un cas positif de Covid-19. Dans le cadre de la pandémie de Covid-19, tout patient pouvait prendre un rendez-vous par appel vidéo via la page web du système central de rendez-vous des médecins ou via le numéro d'assistance téléphonique 182 spécialement créé. Au moment du rendez-vous, les appels en ligne étaient ensuite effectués via la plateforme e-Nabız.

Dans le centre de la ville de Çanakkale, il y avait un total de 117 patients Covid-19 et des citoyens contacts à haut risque qui ont été suivis et soutenus par le Dr. e-Nabız.

Pour plus d'informations :

<https://dr.enabiz.gov.tr/#/>

Image 52 – Logo de Dr. e-Nabız



Source: Gouvernorat de Canakkale

Point de vue de la municipalité concernant les pratiques mises en œuvre et leur impact

Est-ce que la Covid-19 a augmenté le niveau des efforts de votre ville/communauté pour mettre en place des environnements adaptés aux personnes âgées ?

D'après les entretiens avec les unités concernées de nos onze gouvernorats de district, il est apparu que le Covid-19 est une menace à laquelle nous ne sommes pas préparés. Cette menace a obligé toutes les autorités à se préparer à des catastrophes similaires dans le futur.

Les personnes âgées ne seront pas touchées par une éventuelle catastrophe autant qu'elles l'ont été par cette pandémie. En résumé, le Covid-19 a augmenté le niveau de mise en œuvre des installations de notre ville amie des aînés.

Des services de conseil ont été fournis dans le cadre de la ligne de soutien psycho-social, qui a été créée pour s'assurer que nos personnes âgées ne restent pas à l'écart de la vie sociale, partagent leurs problèmes et se sentent mieux tout en allouant des procédures pour la protection de nos aînés contre le Covid-19. Dans le cadre de la réduction de la densité des cas dus au Covid-19 et des efforts de normalisation, des visites à domicile ont été effectuées auprès de nos citoyens de plus de 65 ans.

Quelles mesures d'urgence ont dû être prises concernant les personnes âgées dans votre communauté ?

Les citoyens âgés ne pouvaient pas sortir à certaines heures de la journée pour les protéger des infections. Les groupes de soutien mentionnés précédemment étaient à leur service pour tous leurs besoins, des achats au salaire. En outre, le système existant de soins à domicile a été développé afin que les personnes âgées ne se sentent pas seules. Dans notre ville, certaines activités courantes destinées aux personnes âgées doivent désormais obligatoirement être effectuées en ligne. Ainsi, tout en protégeant autant que possible nos personnes âgées des risques de contamination, on veille à ce qu'elles ne prennent pas de retard dans les interactions sociales.

Suite aux décisions prises pour que nos personnes âgées restent à domicile afin de ne pas avoir de problème de santé lié au Covid 19, une unité centrale de coordination affiliée à la Direction provinciale de la famille et des services sociaux a été créée dans le Centre de coordination de la sécurité et des urgences afin de répondre à leurs besoins en nourriture, médicaments et produits de nettoyage, ainsi que pour recevoir des informations sur nos modèles de services dont elles peuvent bénéficier. Le personnel travaillant au sein de la Direction a été affecté à des tâches relevant de la ligne d'assistance sociale. À la demande de nos citoyens âgés, des courses d'épicerie et de pharmacie ont été effectuées et les produits leur ont été remis par signature. En outre, on a veillé à ce que nos personnes âgées se rendent dans les banques concernées accompagnées de personnel d'accompagnement afin d'effectuer leurs transactions sur leurs comptes bancaires. Dans les cas où il n'est pas essentiel pour elles de se rendre à la banque, les transactions aux guichets automatiques ont été effectuées par les agents.

Conformément aux décisions de précaution prises pour les institutions affiliées au ministère de la Famille et des Services sociaux, des réglementations pertinentes ont été prises d'urgence dans nos maisons de retraite. Dans les cas où nos personnes âgées doivent se rendre à l'hôpital, il était de la plus haute importance de les maintenir en isolement avant leur retour dans l'institution. Avec les décisions de notre ministère et du Conseil provincial de la santé publique, notre personnel travaillant dans les maisons de repos a travaillé en équipes fermées de 14 jours. L'entrée et la sortie des visiteurs dans nos maisons de repos ont été limitées pendant les périodes où le Covid-19 est répandu. Cependant, les rencontres de nos résidents des maisons de repos avec les membres de leur famille ont toujours été soutenues, et la communication vidéo a été assurée à la fois par téléphone et par appel vidéo depuis des tablettes. Conformément aux demandes de nos personnes âgées, des études ont été menées pour s'assurer qu'elles peuvent être vaccinées contre le Covid-19, et les doses de vaccin ont été suivies.

Les enquêtes nécessaires ont été menées afin de prévenir la victimisation de nos personnes âgées qui se trouvent dans la rue et n'ont nulle part où aller, mais ne veulent pas rester dans des maisons de retraite. Grâce à la Fondation d'assistance et de solidarité sociales, elles ont été hébergées dans des hôtels et des foyers adaptés. Des colis alimentaires ont été fournis à d'autres personnes âgées dans le besoin.

Comment une ville amie des aînés peut-elle s'adapter à un scénario de pandémie ?

On pense que nos citoyens de plus de 65 ans vivant à Çanakkale devraient être interrogés et que leurs besoins devraient être déterminés lors de visites à domicile qui seront effectuées en déterminant la densité de la population. Au cours des visites susmentionnées, il a été conclu qu'une prestation de services plus efficace pourrait être obtenue en obtenant leurs suggestions sur les services dont ils pourraient avoir besoin.

La pandémie a-t-elle entraîné une mise en œuvre plus rapide/plus lente des mesures déjà prévues/nouvelles en place ?

Les procédures visant à répondre aux demandes de nos personnes âgées résidant dans des maisons de repos affiliées à la Direction provinciale de la famille et des services sociaux et de nos citoyens de plus de 65 ans vivant à Çanakkale ont été achevées dans les meilleurs délais.

Quels efforts supplémentaires ont été mis en place pour cette question ?

La planification et la coordination au niveau de notre direction ont été assurées afin de réaliser les mises en œuvre de manière rapide et efficace. En outre, les parties prenantes ont été contactées avec les institutions publiques et les mesures nécessaires ont été prises pour éviter toute perturbation dans la prestation de services.

Lectures pratiques

Études de cas de l'OMS sur les réponses des villes par le biais de COVID-19 sur le vieillissement

<https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/urban-health/covid-19/cities-responses-through-covid-19-ageing>

Il s'agit d'une page web mise à disposition par l'Organisation mondiale de la santé qui présente des études de cas sur les réponses des villes/communautés à la pandémie de Covid-19 concernant la population âgée.

Conclusion

Comme il a été proposé dans ce guide, il y a eu une révision et une analyse des villes et communautés amies des aînés et une exploration des études de cas et des bonnes pratiques de différentes communautés dans le monde. Le travail de recherche qui a été développé pour la création du manuel a permis d'élargir la connaissance des environnements amis des aînés et de découvrir des initiatives innovantes et inventives que les acteurs communautaires ont mises en œuvre au cours des deux dernières décennies.

Le guide finalisé a permis d'assembler en un seul rapport des matériaux informatifs qui peuvent servir de ressource de connaissances pour la compréhension des environnements conviviaux pour les personnes âgées et la procédure réussie de mise en œuvre de stratégies de vie active et saine conviviales pour les personnes âgées dans les communautés d'Europe.

Pour le processus de collecte et de compilation d'exemples de bonnes pratiques favorables aux personnes âgées, les méthodes déployées ont consisté en une analyse de la littérature et des bases de données, des sites web d'organisations expertes en matière de pratiques favorables aux personnes âgées et de vieillissement actif telles que l'ONU, l'OMS, la CE, la plateforme AGE⁶¹ et diverses municipalités, des documents de recherche et des études de cas, ainsi que des questionnaires et des entretiens avec des parties prenantes locales dans les pays des partenaires AGES. Le processus suivant a consisté en une révision du contenu des documents sélectionnés et des pratiques identifiées, ainsi qu'en une comparaison avec de multiples sources d'information afin de fournir des informations aussi précises que possible.

Dans l'ensemble, il a été difficile au départ de trouver des exemples de pratiques amies des aînés en dehors des cas déjà bien étudiés et examinés qui sont disponibles dans la littérature et les bases de données des principaux acteurs du panorama des pratiques amies des aînés et du vieillissement en bonne santé. Cet obstacle a été surmonté grâce à une recherche plus large et plus approfondie, pour laquelle un contact direct avec les municipalités et les institutions régionales s'est avéré fructueux. En effet, les municipalités et les organismes régionaux, ainsi que les organisations de la société civile, les mouvements civiques, les institutions privées et les professionnels de la santé jouent un rôle fondamental dans la promotion d'environnements adaptés à la population âgée. Les résultats obtenus montrent que, bien qu'il soit essentiel de disposer d'une impulsion politique pour lancer une stratégie favorable aux personnes âgées, il ne s'agit pas d'une tâche exclusivement assignée à un organe directeur, car souvent une initiative peut naître de la volonté d'un acteur ou d'un décideur non politique. En outre, grâce à ce rapport, le lecteur peut comprendre qu'en dépit de l'appellation fréquente de "ville amie des aînés", le champ d'intervention pour un environnement conçu pour un vieillissement sain, actif et inclusif s'étend des régions urbaines aux régions rurales, où, en fin de compte, une communauté devrait être considérée comme un groupe de "*personnes vivant dans une zone particulière*"⁶².

Enfin, et comme cela a été brièvement mis en contexte dans le premier chapitre de ce document, nous nous dirigeons vers une société plus âgée, avec un allongement prévu et sans précédent de la durée de vie des humains des générations futures. Dans cette optique, il est primordial que le processus de vieillissement et les besoins des personnes âgées soient

⁶¹ <https://www.age-platform.eu/>

⁶² Comme l'une des définitions fournies par la version officielle en ligne de la source Cambridge Dictionary : <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/community>

considérés comme un processus vivant, susceptible de durer plus longtemps pour la plupart des personnes. Par conséquent, une ville amie des aînés devrait inclure et prendre en compte les besoins et les caractéristiques des groupes d'âge actuels mais aussi plus jeunes, car les jeunes d'aujourd'hui seront les personnes âgées de demain.

Bibliographie

- [1] [Eurostat, Population structure and ageing - Statistics explained, 2021.](#)
- [2] [United Nations \(UN\), *UN Resolution A/RES/75/131: United Nations of Healthy Ageing \(2021-2030\)*, 2020.](#)
- [3] [United Nations \(UN\), *Resolution A/RES/46/91*, 1991.](#)
- [4] [World Health Organization \(WHO\), *Active Ageing: A Policy Framework*, 2002.](#)
- [5] [World Health Organization \(WHO\), *WHO Global Age-friendly Cities: A Guide*, 2007.](#)
- [6] [World Health Organization \(WHO\), "The WHO Age-friendly Cities Framework," 2022. \[Online\]. Available: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/age-friendly-cities-framework/>.](#)
- [7] [World Health Organization \(WHO\), *Measuring the Age-Friendliness of Cities: A Guide To Using Core Indicators*, 2015.](#)
- [8] [World Health Organization \(WHO\), *The Global Network for Age-friendly Cities and Communities Looking back over the last decade, looking forward to the next*, 2018.](#)
- [9] [World Health Organization \(WHO\), "Membership Terms of Reference: Membership in the Global Network of Age-friendly Cities and Communities \(GNAFCC\)," 2019.](#)
- [10] [World Health Organization \(WHO\), "Age-Friendly Cities Project Methodology: Vancouver Protocol," 2007.](#)
- [11] [World Health Organization \(WHO\), "Checklist of Essential Features of Age-friendly Cities," 2007.](#)
- [12] [WHO Regional Office for Europe; European Commission, *Creating age-friendly environments in Europe: A tool for local policy-makers and planners*, 2017.](#)
- [13] [WHO Regional Office for Europe; European Commission, *Age-friendly environments in Europe: A handbook of domains for policy action*, 2017.](#)
- [14] [WHO Regional Office for Europe; European Commission, *Age-friendly environments in Europe: Indicators, monitoring and assessments*, 2018.](#)
- [15] [AFE-INNOVNET Thematic Network, *Guidelines for co-producing age-friendly environments with older people*, 2015.](#)
- [16] [Basque Government Department of Employment and Social Policies, *Euskadi Lagunkoia Sustraietatik: Practical Guide to Implement and use in Municipalities*, 2015.](#)
- [17] [AFE-INNOVNET Thematic Network, *The Covenant on Demographic Change*, 2015.](#)

- [18] [The Institute of Baltic Studies, "Implementation guidance: How to design the participatory process when developing," 2021.](#)
- [19] [The Institute of Baltic Studies, "Evaluation framework: Evaluating the participatory process: practical guide," 2021.](#)
- [20] [Grantmakers In Aging \(GIA\), "Innovation@Home: Approaches to Successful Aging in Community from 25 Countries," 2018.](#)
- [21] [J. K. K. J. M. P.-B. S. T. M. P. Joost van Hoof, "The Challenges of Urban Ageing: Making Cities Age-Friendly in Europe," *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2018.](#)
- [22] [World Health Organization, "Age-friendly Environments Mentorship Programme \(MENTOR-AFE\)," 2020. \[Online\]. Available: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/mentor-afe/>.](#)
- [23] [Eurostat, Ageing Europe — looking at the lives of older people in the EU, 2020.](#)
- [24] [World Health Organization \(WHO\), "UN Decade of Healthy Ageing 2021 – 2030," 2022. \[Online\]. Available: <https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>.](#)
- [25] [P.-O. Lefebvre and P.-M. Chapon, Guide Français des villes amies des aînés - Bonnes pratiques à l'intention des acteurs locaux, 2014.](#)
- [26] [Public Health Agency of Canada, Age-Friendly Communities Evaluation Guide: Using Indicators to Measure Progress, 2015.](#)
- [27] [Portland State University Institute on Aging, Evaluating Your Age-Friendly Community Program, 2014.](#)
- [28] [Gouvernement du Québec, Age-friendly municipality: Guide to implementing the age-friendly municipality initiative, 2013.](#)
- [29] [World Health Organization \(WHO\), "Age-friendly World: Guides and Toolkits," \[Online\]. Available: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/category/guides-and-tools/>. \[Accessed 2 February 2022\].](#)
- [30] [S. Handler, An alternative age-friendly handbook, University of Manchester Library, 2014.](#)

Annexes

ANNEXE 1 - Formulaire de témoignages des municipalités et communautés pour le guide du projet AGES

Ville/Communauté :

Nom de l'initiative :	
Domaine d'intervention (indiquez tous les exemples qui vous semblent pertinents) : <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Transport</i> ● <i>Logement</i> ● <i>Espaces extérieurs et bâtiments</i> ● <i>Promotion de la participation sociale</i> ● <i>Respect et inclusion sociale</i> ● <i>Participation civique et emploi</i> ● <i>Communauté et soins de santé</i> ● <i>Communication et information</i> 	
Description (2-3 paragraphes) : <ul style="list-style-type: none"> ● Quelle était l'initiative ● Objectifs ● Comment a-t-elle été mise en œuvre ? ● Résultats et impact (le cas échéant) ● Toute autre information 	
Nombre de citoyens atteints :	
Fichiers multimédia (photos/vidéos, etc.), le cas échéant :	
Liens vers des sites web (site officiel, médias sociaux), le cas échéant :	

D'autres questions ont été posées aux municipalités pour connaître leur point de vue sur les pratiques mises en œuvre et leur impact :

- Est-ce que la Covid-19 a augmenté le niveau des efforts de votre ville/communauté pour mettre en place des environnements adaptés aux personnes âgées ?
- Quelles mesures d'urgence ont dû être prises concernant les personnes âgées dans votre communauté ?
- Comment une ville amie des aînés peut-elle s'adapter à un scénario de pandémie ?
- La pandémie a-t-elle entraîné une mise en œuvre plus rapide/plus lente des mesures déjà prévues/nouvelles en place ?
- Quels efforts supplémentaires ont été mis en place pour cette question ?