

# ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX ISOLEMENT DES SENIORS

<b>L'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX SUR LA THEMATIQUE DE L'ISOLEMENT DES SENIORS</b>	<b>3</b>
<b><u>I - INTRODUCTION - L'ABS ET SES ENJEUX</u></b>	<b>3</b>
1 - QU'EST-CE QUE L'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX ?	3
2 - LE COMITE DE PILOTAGE ABS	4
<b><u>II - LE CONTEXTE ET LA PREOCCUPATION DE L'ISOLEMENT</u></b>	<b>6</b>
1 – DEFINITIONS DE L'ISOLEMENT	6
2 – ELEMENTS CONTEXTUELS	8
A - CHIFFRES CLEFS DES SENIORS A MONTFORT	8
B - L'ISOLEMENT DES SENIORS, UNE PREOCCUPATION PARTAGEE	9
<b><u>III - POINTS D'ETAPES ET METHODOLOGIE</u></b>	<b>12</b>
1 - RAPPEL METHODOLOGIQUE	12
A - OBJECTIF DE L'ABS	12
B - RESULTATS ATTENDUS	12
C - LES DIFFERENTES ETAPES	13
<b><u>IV - ANALYSE DES BESOINS EXPRIMES</u></b>	<b>15</b>
1 - BESOINS EXPRIMES PAR LES PERSONNES AGEES	15
A - L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES AUX SENIORS	15
B - UNE POPULATION ISOLEE DIFFICILE A REPERER ET EXPRIMANT DES DIFFICULTES	18
2 - LE RETOUR DES PARTENAIRES	21
3 - LES PRINCIPAUX ELEMENTS DU DIAGNOSTIC	25
<b><u>V - ENJEUX / PROBLEMATIQUES REPEREES</u></b>	<b>26</b>
1 - LA PREVENTION ET L'INFORMATION	26
2 - LES AXES D'INTERVENTION	27
3 - LE PARTENARIAT	27

# LES ACTIONS ET DEMARCHES ENGAGEES PAR LE CCAS DE MONTFORT-SUR-MEU POUR LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT DES SENIORS, ET PERSPECTIVES D'EVOLUTION

28

## I - LIEN ENTRE LES PREOCCUPATIONS AUX NIVEAUX MUNICIPAL ET NATIONAL AVEC L'ACCUEIL DE JEUNES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE - MONALISA :

28

- 1 - LE SERVICE CIVIQUE 28
- 2 - LES AMBASSEDEURS DE SOLIDARITE – EQUIPE CITOYENNE 28
- 3 - EVOLUTION DU PROJET 29

## II - LE PROJET DES AMBASSEDEURS DE SOLIDARITE

30

- 1 - LA REUNION PUBLIQUE DU 30 MARS 2016 : UN APPEL AUX BENEVOLES 30
- 2 - LA CONSTITUTION DE L'EQUIPE BENEVOLES ET LA PREMIERE REUNION D'ORGANISATION 30
- 3 - LES MODALITES D'ORGANISATION ETABLIES AVEC L'EQUIPE 30
- 4 - LE LIEN AVEC LES PERSONNES AGEES, L'ACCOMPAGNEMENT ET LE REPERAGE 32
- 5 - L'ACCOMPAGNEMENT ET LES FORMATIONS DES AMBASSEDEURS 33
- 6 - LES VISITES MISES EN PLACE ET LES REUNIONS DE SUIVI 34
- 7 - LE LIEN AVEC LES PARTENAIRES 35

## III - LES ACTIONS REALISEES EN 2016

37

- 1 - LA SEMAINE BLEUE 37
- 2 - PARTICIPATION A LA CARAVANE DU BIEN-ETRE ET DE LA SOLIDARITE 37
- 3 - LE SEJOUR SENIORS 38
- 4 - LES EVOLUTIONS AVEC LA LOI ASV ET LA CONFERENCE DES FINANCEURS 38
- 5 - LA MISE EN PLACE DES MARDIS DE L'OURME A LA RESIDENCE AUTONOMIE 39
- 6 - LES CAFES CITOYENS « BIEN VIEILLIR » A LA MEDIATHEQUE 39

## IV - LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION ET SUITES

40

- 1 - LA DEMARCHE D'ADHESION AU RFVAA 40
- 2 - L'EVOLUTION DE LA NAVETT'O CENTRE – MISE EN PLACE LES MARDIS 40
- 3 - LE PROJET « AUDITION » POUR LA PREVENTION DES RISQUES AUDITIFS – OCTOBRE 2017 41
- 4 - LE PROJET « NUMERIQUE » - 2017-2018 41
- 5 - LE RENOUVELLEMENT DU SERVICE CIVIQUE 42
- CONCLUSION** 42
- ANNEXES** 43

Réalisation 2016-2017  
Le 28 novembre 2017

Par Anne-Sophie Get-Coquaire, avec la participation de Marine Derennes et de Vanessa Bourhis, volontaires en service civique

## **I - Introduction - L'ABS et ses enjeux**

### **1 - Qu'est-ce que l'analyse des besoins sociaux ?**

Obligation pour tous les CCAS et CIAS\*, l'Analyse des besoins sociaux (ABS) constitue avant tout un **outil de pilotage** essentiel à l'accomplissement de leur mission d'action sociale.

L'ABS s'inscrit dans une démarche partenariale destinée à mieux appréhender les besoins des habitants et se rendre compte de leurs problématiques.

Elle contribue à mieux positionner le CCAS dans son rôle de coordinateur des acteurs sociaux du territoire.

#### Textes de référence

\* Décret n°95-562 du 6 mai 1995 et Décret n° 2016-824 du 21 juin 2016 relatifs aux missions des centres communaux et intercommunaux d'action sociale.

Le décret de juin 2016 vient modifier l'article R. 123-1 du code de l'action sociale et des familles qui est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. R. 123-1.-I.-Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale produisent une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population du territoire de leur ressort.

« II.- L'analyse des besoins sociaux consiste en un diagnostic sociodémographique à partir des données d'observation sociale du territoire. Ce diagnostic est établi avec l'ensemble des partenaires, publics ou privés, qui participent à la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social telles que mentionnées à l'article L. 123-5.

« III.- L'analyse des besoins sociaux fait l'objet d'un rapport présenté au conseil d'administration au cours de l'année civile qui suit chaque renouvellement général des conseils municipaux. Les années suivantes, des analyses complémentaires, notamment thématiques, peuvent être présentées au conseil d'administration lors du débat d'orientation budgétaire ou, à défaut, lors du vote du budget. »

Les populations concernées par l'analyse étaient auparavant ciblées:

Cinq catégories de population : (...) les besoins sociaux de « l'ensemble de la population qui relève des CCAS, et notamment des familles, des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées, et des personnes en difficulté » (Article R. 123-1 du CASF)

Le nouveau décret cible l'ensemble de la population du territoire de leur ressort.

## 2 - Le comité de pilotage ABS

Afin de mener cette démarche au sein du CCAS de Montfort-sur-Meu, un comité de pilotage a été constitué et renouvelé en décembre 2014 pour faire suite au renouvellement et au changement de composition du conseil d'administration.

### Sa composition :

Un collège d'élus et administrateurs

- Mme DAVID Delphine, Présidente du CCAS
- Mme GRELIER Erika, Vice-Présidente du CCAS
- M. CARIOU Yves-Marie, Membre nommé au sein du conseil d'administration
- Mme GANDIN Marie-Odile, Membre élu au sein du conseil d'administration
- M. HAVOUIS Georges, Membre nommé au sein du conseil d'administration
- Mme BOURGOGNON Danièle, Membre élu au sein du conseil d'administration

Un collège d'agents / techniciens

- M. HARSCOUEY Thierry, Directeur Général des Services
- Mme GET-COQUAIRE Anne-Sophie, Responsable du CCAS
- Mme LE GOSLES, Directrice de la Résidence Autonomie de l'Ourme

Des membres « qualifiés » en fonction des thématiques et des orientations données (par exemple : adjoint en charge d'une thématique)

*(Délibération 2014-17 du 18/06/2014)*

### Le rôle du comité de pilotage

- Définir les grandes orientations de l'ABS,
- Choisir les thématiques qui seront étudiées dans le cadre de l'ABS
- Valider des différentes étapes
- Participer au recensement des attentes
- Prioriser les préconisations issues de la démarche et accompagner la restitution des travaux

### Depuis 2014 :

8 réunions de comité de pilotage entre le décembre 2014 et décembre 2017.

A plusieurs reprises, des points d'étape ont également été réalisés en conseil d'administration et en commission municipale « solidarité enfance famille ».

### Soutien méthodologique :

Une formation sur l'ABS, organisée par l'ARIC (Association Régionale d'Information des Collectivités territoriales) et le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale), à l'attention d'un binôme élu/agent a été suivie du 6/02/2015 au 27/11/2015 par Mme Grelier, Vice-Présidente du CCAS, et Mme Get-Coquaire, responsable du CCAS.

Cette formation est venue apporter des éléments méthodologiques au fur et à mesure des 7 ateliers.

### Le choix des thématiques:

En mars 2015, le comité de pilotage s'est interrogé sur la thématique sur laquelle porterait l'analyse. En effet, l'ARIC et le CNFPT préconisaient le choix d'une thématique de façon à permettre une analyse plus fine et ajuster la tâche aux moyens dédiés.

Démarche lors de la séance du conseil d'administration du 4/02/2015 :  
En fin de séance du Conseil d'Administration du 4/02/2015, les membres du conseil ont pu s'exprimer individuellement sur la ou les problématique(s) importantes sur la ville, tous domaines confondus dans la mesure où l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) concerne toutes les populations de la ville.

Au regard des problématiques exprimées par les membres du conseil d'administration présents, les thématiques suivantes ont été soulevées :

- les jeunes
- les personnes âgées
- le handicap et l'accessibilité
- la vie dans la ville, comment je me sens dans la ville ?

L'objectif était d'exprimer de façon spontanée des problématiques ressenties pour réfléchir aux questions se posant sur la ville et touchant à l'action sociale en général.

Mme Grelier a fait part des différentes actions déjà existantes sur la commune concernant la thématique de **l'isolement des personnes âgées**. Il a été cependant proposé de s'attacher à cette thématique de façon à établir un recensement clair des différentes actions et surtout afin de permettre une coordination de l'ensemble.

Concernant les éléments soulevés tels que le handicap, ou la vie dans la ville, les membres du comité se sont accordés sur le fait qu'elles pouvaient rejoindre également des thématiques de public (par ex handicap des jeunes, vie dans la ville pour les personnes âgées,...).

Le choix d'un public ou d'une problématique a été alors posée: la question du **public jeune** a été effectivement posée mais elle soulignait le fait qu'il serait intéressant de travailler sur la prévention pour les jeunes (prévention pour éviter des situations difficiles à réparer / logement, ressources, mobilité,...)

Au regard des échanges, et compte tenu de la nécessité d'établir un état des lieux de l'existant et des problématiques rencontrées par les jeunes, il a été proposé de choisir une thématique en lien avec les jeunes, à affiner ensuite au fur et à mesure de la démarche ABS et avec les partenaires.

### **Deux thèmes ont été retenus :**

#### **-L'isolement des personnes âgées**

-Les jeunes de 15 à 25 ans (formation, loisirs, mobilité, logement, santé,...)

Avec un niveau d'information et d'actions différents pour ces deux thématiques, et répondant donc à une démarche différente :

-L'isolement des personnes âgées : recensement des actions, analyse et coordination

-Les jeunes : état des lieux de l'existant à réaliser, démarche partenariale et groupe de travail pour déterminer des problématiques et des objectifs.

### **📖 En résumé :**

En résumé, l'ABS est :

Obligatoire pour tous les CCAS (et CIAS)

A un périmètre large / ensemble de la population

A une vocation prospective

Doit permettre de définir des actions et des interventions sociales

Doit être adaptée, au regard des moyens notamment, au territoire d'intervention

Doit faire l'objet d'un rapport présenté en conseil d'administration

Le CCAS de Montfort-sur-Meu a fait le choix de deux thématiques dont celle relative à l'isolement des seniors.

## II - Le contexte et la préoccupation de l'isolement

La lutte contre l'isolement et la solitude des âgés est un enjeu de société majeur. La population des personnes en situation d'isolement relationnel est composée pour un quart (23%) de personnes âgées de plus de 75 ans, soit environ 1,2 million de personnes. La part de personnes âgées isolées augmente de façon aiguë. Si rien ne change, c'est près de 4 millions des plus de 75 ans qui souffriront de cet isolement social dans 25 ans.

### 1 – Définitions de l'isolement

Une question centrale : qu'est-il entendu derrière le mot « isolement » ?

#### ▪La définition de l'isolement

➤ L'isolement est l'état d'une chose qui est isolée, d'une personne qui vit isolée, ou d'un groupe de personnes qui se trouve séparé des autres membres de la société.

*On peut être isolé ou éprouver un sentiment de solitude à tout âge, puisque, comme l'a écrit Emmanuel Lévinas : « La solitude est une catégorie de l'être. » Par ailleurs qui dit vieillesse ne dit pas forcément solitude, mais, même pour qui ne la connaît pas, à cet âge, elle est un horizon redouté. ...*

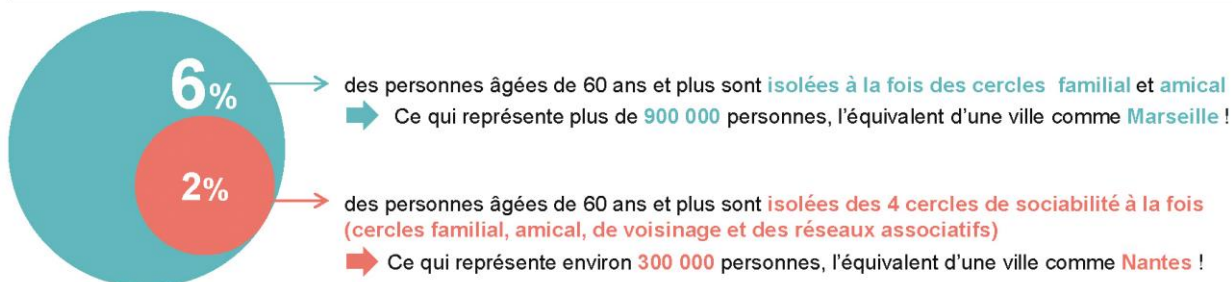
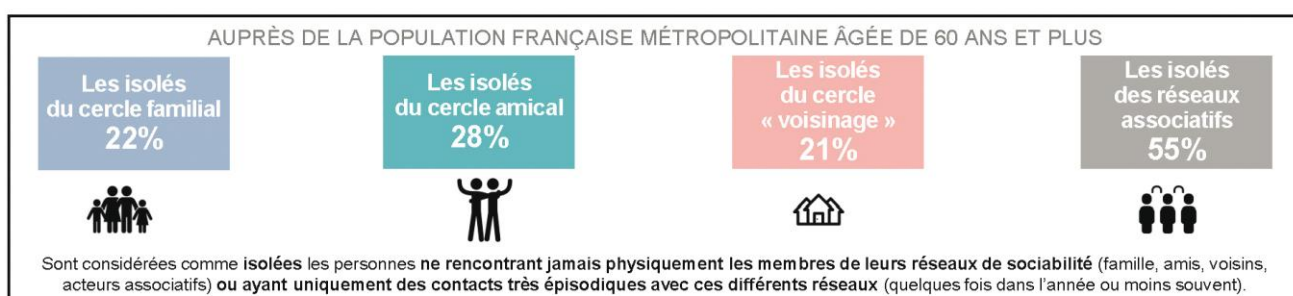
*Pour ceux qui disent l'éprouver et qui en parlent, quelles sont les différences notées avec la solitude aux autres âges ?*

Sources :

Extrait de « Solitude et isolement des personnes âgées » de Philippe Pitaud, ERES | « Pratiques du champ social »

➤ Sont considérées comme isolées les personnes ne rencontrant jamais physiquement les membres de leurs réseaux de sociabilité (famille, amis, voisins, acteurs associatifs) ou ayant uniquement des contacts très épisodiques avec ces différents réseaux (quelques fois dans l'année ou moins souvent). Et à partir de 85 ans, il y a une rupture significative des cercles de sociabilité.

L'indicateur d'isolement relationnel décliné par cercle de sociabilité :



Les petits frères des pauvres proposent de créer et de piloter en 2018 un groupe pour travailler sur une définition de l'isolement des personnes âgées qui permette à travers la production de travaux de proposer et mettre en œuvre des dispositifs et solutions adaptés.

*Sources :*

*Dossier de presse « SOLITUDE ET ISOLEMENT - QUAND ON A PLUS DE 60 ANS EN France EN 2017 ; ÉTUDE RÉALISÉE PAR L'INSTITUT CSA POUR LES PETITS FRÈRES DES PAUVRES - Étude financée par la Fondation des petits frères des Pauvres - 28 septembre 2017*

► L'isolement social des personnes âgées

L'isolement social des personnes âgées est devenu un véritable problème de santé publique en France. Chez les personnes âgées de 60 ans et plus, on compte plus de 4 millions d'entre elles habitant seules. Une solitude parfois choisie, mais bien souvent subie, puisque 1,5 million de personnes de plus de 75 ans déclarent souffrir de solitude. Pour prévenir les risques d'isolement social et agir, il est important de bien comprendre les causes de l'isolement chez les personnes âgées.

▪ Mieux comprendre les causes de l'isolement des personnes âgées

-L'éclatement familial, première cause de l'isolement des personnes âgées

La dissolution du cercle familial est la première cause de l'isolement des personnes âgées. Une dissolution qui se traduit par le départ des enfants du domicile familial, mais parfois aussi par un éloignement géographique important, avec une hausse marquée de la mobilité professionnelle des jeunes générations. Cet éloignement de la famille n'est pas toujours bien vécu par les seniors : de plus en plus de personnes âgées ont l'impression d'être « mises de côté » par leur famille. Un sentiment d'isolement qui s'explique aussi par le fait que nombre de seniors ont connu une époque où la cohabitation des générations était monnaie courante, quand ce modèle familial tend à devenir une exception.

-La perte du conjoint

Lorsqu'il ne s'agit pas des enfants, c'est la perte du conjoint qui est très douloureuse pour les seniors. C'est la seconde cause de l'isolement chez les personnes âgées. Une perte qui provoque une solitude brutale, difficile à accepter après des années en couple. La solitude suite à la perte du conjoint est surtout évoquée par les femmes de plus de 75 ans. Une tendance qui s'explique par l'espérance de vie plus élevée des femmes, mais aussi par le fait qu'elles aient une vie plus tournée vers la famille que les hommes, avec moins de contacts en dehors du cercle familial.

-L'incompréhension entre les générations

Avec un éclatement familial de plus en plus prononcé, les relations inter-générationnelles se font plus rares. Les différences de mode de vie ont tendance à se creuser entre les seniors et leur famille, ce qui contribue à isoler les seniors. Ainsi, les personnes âgées admettent se sentir souvent incomprises, elles ont l'impression de ne pas être écoutées et entendues, ce qui provoque un sentiment d'isolement malgré un cercle familial présent. De même, les seniors déclarent ne pas toujours comprendre les actes de leurs enfants et petits-enfants, ce qui leur donne l'impression d'être coupés de la société « actuelle », et les encourage à se renfermer sur eux-mêmes.

-La perte d'autonomie

La perte d'autonomie est souvent due à une dégradation de la santé (trouble de la vue, détérioration de l'audition...), engendrant des difficultés à se déplacer, à se repérer dans l'espace, à communiquer. Une perte d'autonomie

qui réduit significativement les activités pratiquées par les seniors. Ils sortent moins, font moins de rencontres, et ont donc moins d'occasions de créer du lien social. De plus, lorsqu'elles perdent en autonomie, beaucoup de personnes âgées déclarent ne pas oser demander de l'aide, ni évoquer le sujet avec leur proche, par peur de déranger leur entourage.

-La précarité économique importante chez les seniors

La précarité financière est une des principales causes de l'isolement chez les personnes âgées. Ils sont de plus en plus nombreux à vivre sous le seuil de pauvreté. Un phénomène qui encore une fois, touche davantage les femmes, avec des retraites plus faibles que les hommes lorsqu'elles en ont une. La précarité des personnes âgées se creuse notamment car beaucoup d'entre elles ne connaissent pas leurs droits. Ainsi, plus de 30% des seniors ne font pas les demandes d'aides sociales qui leur sont réservées. Si on ajoute à cela la numérisation des démarches administratives, les personnes âgées ont difficilement accès à l'information et donc à leurs droits. C'est une des raisons pour lesquelles avait été créé le Centre Communal d'Action Sociale. Plus les seniors connaissent une situation économique difficile, plus les risques d'isolement augmentent : moins de sorties, moins d'activités, plus de stress et la tendance au repli sur soi augmente.

Sources :  
*Cap-retraite.fr*

Dans le cadre de cette démarche pour le CCAS de Montfort-sur-Meu, le comité de pilotage pour l'Analyse des Besoins Sociaux n'a pas établi de critères objectifs d'isolement et a souhaité privilégier le ressenti et la parole de la personne âgée.

## 2 – Eléments contextuels

### A - Chiffres clefs des seniors à Montfort

La population des seniors à Montfort en quelques chiffres :

La ville de Montfort sur Meu comptait 6483 habitants en 2013 dont 1128 âgés de plus de 65 ans soit 17% de la population Montfortaise. Ce chiffre est en hausse par rapport aux années précédentes.

Population	En nombre Donnée Insee 2013	En %
65 ans et plus	1128	17,4 %
75 ans et plus	684	10,55 %
80 ans et plus	457	7,05 %
90 ans et plus	94	1,45 %

Population totale INSEE 2013 : 6483

Population	En nombre Donnée Insee 2012	En %
65 ans et plus	1129	17,5 %
75 ans et plus	685	10,6 %
80 ans et plus	460	7,1 %
90 ans et plus	92	1,4 %

Population totale INSEE 2012 : 6654



- La population de 80 ans et plus déclarant vivre seule représente 54 % (données Insee 2012)
- Répartition des ménages / catégories socio-professionnelles
  - 32,5 % de la population de 15 ans ou plus est employé ou ouvrier (18,6% et 13,8 %)
  - 33,8 % retraités
  - 26,4 % cadres et professions intermédiaires
  - 3,9 % autre

Entre 2007 et 2012, le nombre de personnes âgées entre 60 ans et 74 ans sur Montfort-sur-Meu a augmenté de 185, soit 28 %. Pour la même période, pour les personnes de 75 ans et plus, ce nombre a augmenté de 65 soit 10 %. (Source : *Diagnostic social Montfort communauté (2015-2016)*)

## B - L'isolement des seniors, une préoccupation partagée

### ▪ Une préoccupation sur la ville de Montfort-sur-Meu

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées. Il développe différentes activités et missions légales et facultatives orientées vers les populations concernées. Un des objectifs premiers du CCAS est de rompre l'isolement des personnes âgées en proposant des temps d'échanges et des actions pour lutter contre la solitude de ces personnes. Plusieurs actions sont mises en place :

- La Navett'o Centre : un service de transport adapté aux personnes âgées leur permettant de se déplacer de leur domicile vers le centre-ville
- Un séjour de 5 jours pour les seniors
- le repas des aînés
- les visites de convivialité en fin d'année
- le soutien à l'ADMR
- le plan canicule

Fin 2014, le CCAS coordonne ses actions avec le foyer logement de l'Ourme (devenue depuis la Résidence Autonomie de l'Ourme). Ce dernier dispose de 70 studios pour des hébergements permanents et de 6 chambres pour des hébergements temporaires. Il organise des animations quotidiennement, des sorties, des séquences créativité, convivialité, beauté et citoyenneté favorisant le bien-être et le lien social des personnes y résidant. Le foyer intervient aussi dans le cadre du maintien à domicile des personnes âgées en offrant certaines prestations :

- Repas du midi pris à la résidence : les « tables ouvertes »
- Transport et accompagnement des personnes venant déjeuner à la résidence

L'isolement des personnes âgées étant une préoccupation pour le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et la ville de Montfort sur Meu, le CCAS a adhéré à l'association MONALISA (MObilisation NAtionale contre L'isolement Social des Agés) le 6 janvier 2016. Dans ce cadre, un jeune volontaire en service civique est intervenu au CCAS et à la résidence autonomie de l'Ourme du 11 janvier 2016 au 10 juillet 2016 pour participer à cette dynamique solidaire.

Il existe également une dynamique d'acteurs favorable à l'intervention auprès des personnes âgées à Montfort qui est la ville centre de la communauté de communes, Montfort Communauté :

CDAS (Centre Départementale d'Action Sociale)  
CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) du syndicat mixte du  
pays de Brocéliande  
Agence Départementale /Pôle solidarité  
ADMR (réseau associatif de services à la personne, « Aide à Domicile en  
Milieu Rural »)  
Amper  
SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile) / Centre Hospitalier  
Transports Jehannin / Navette  
Foyer Logement  
Médecins, CMP (Centre médicaux psychologique)  
Bénévoles  
Restos du cœur  
Secours catholique  
MSA (Mutualité Sociale Agricole)  
Pays de Brocéliande  
Foyer Logement / Résidence Autonomie de l'Ourme

**« Dans un contexte où la création du lien social devient prioritaire,  
c'est en s'associant que nous pouvons  
trouver des solutions adaptées à notre contexte local. »**  
Madame Grelier, Vice-Présidente du CCAS.

## ▪ Une préoccupation nationale : MONALISA

D'après l'étude de la Fondation de France, « Les Solitudes en France » publiée en juillet 2014, 1 Français sur 10 se sent exclu, abandonné ou inutile. De toutes les générations, celle des 75 ans et plus est celle qui a été la plus impactée par la montée des solitudes : 1 personne âgée sur 4 est seule (27 % en 2014 contre 16 % en 2010).

La population des personnes en situation d'isolement relationnel est composée pour un quart (23%) de personnes âgées de plus de 75 ans, soit environ 1,2 million de personnes.

Cette question de l'isolement devient brûlante d'actualité lorsqu'en 2003, la canicule provoque près de 15 000 décès, essentiellement chez les personnes âgées de 75 ans ou plus.

Ce qui explique la priorité donnée à l'isolement des personnes âgées.

Les processus d'isolement social touchent tous les âges mais s'intensifient avec l'avancée en âge. Il y a d'autre part corrélation entre isolement social et précarité ainsi qu'entre isolement social et situation de handicap.

La période de 79 à 83 ans qui correspond à l'entrée dans la dépendance, coïncide de façon plus aigüe avec la problématique de l'isolement social.

En vieillissant, les occasions de perdre des relations se multiplient et celles d'en construire d'autres sont moins nombreuses. Le tissu social manque de proches, en particulier pour ceux qui, par perte de mobilité ou du fait de leur situation précaire, sont « assignés » dans leur quartier, leur rue, leur palier, voire leur appartement ou leur chambre.

Or cet isolement social accélère les pertes d'autonomie et augmente les dysfonctionnements des prises en charge.

**L'association MONALISA** a été créée en janvier 2014 : (**MO**obilisation **NA**tionale contre **L'**Isolement **S**ocial des **Ag**és)

Le parcours de formation MONALISA a été conçu conjointement par les organismes suivants : La Croix-Rouge française, La Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France, Les petits frères des Pauvres, L'Union Française des Centres de Vacances.

### CCAS de MONTFORT-SUR-MEU

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

## Objectifs MONALISA:

- créer des solidarités : promouvoir l'existence et la création d'équipes citoyennes sur le territoire afin de lutter contre l'isolement des personnes âgées,
- faire prendre conscience à tous les français de cet enjeu de société

Dans un contexte municipal où la lutte contre l'isolement des personnes âgées est prioritaire, le CCAS s'est vu confirmer, début janvier 2016, son adhésion à la charte ainsi qu'à l'association MONALISA (MOBilisation NATIONALE contre L'Isolement Social des Agés), avec la reconnaissance en tant qu'équipe citoyenne MONALISA.

Les objectifs sont les suivants :

- Lutter contre l'isolement social des personnes âgées
- Encourager la participation des citoyens et des acteurs locaux volontaires pour développer la création de lien social de proximité

Enfin, la **loi d'adaptation de la société au vieillissement (Loi ASV)** de décembre 2015 est venue confirmer cette mobilisation de lutte contre l'isolement, au cœur de la politique de prévention.

La loi sur l'adaptation de la société au vieillissement a été adoptée en décembre 2015. Elle comporte notamment des mesures relatives au maintien à domicile (revalorisation de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie), adaptation du logement) et à la reconnaissance d'un droit au répit des proches aidants. Elle place aussi la question de la lutte contre l'isolement au cœur de la prévention de la perte d'autonomie, notamment dans l'article 2 de la loi et détaille en annexe le rôle et la feuille de route de Monalisa.

*« Le déploiement de cette mobilisation nationale sera fortement soutenu et s'inscrira dans les grands chantiers suivis par le nouveau Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge.*

*Cette mobilisation nationale consiste pour les nombreuses parties prenantes (associations, collectivités territoriales, centres communaux d'action sociale [CCAS], caisses de retraite primaires et complémentaires, mutuelles, la CNSA, l'Agence du service civique, etc.) à mener un programme d'émergence et de déploiement d'équipes de citoyens bénévoles, de façon à mieux répondre aux besoins, en particulier dans les lieux où il n'existe pas encore d'actions ou auprès de personnes particulièrement fragilisées (migrants ou personnes séropositives qui avancent en âge par exemple). Pour valoriser les équipes et leurs actions et faciliter le soutien des partenaires, une charte MONALISA permet aux « opérateurs d'équipes » de se reconnaître et de s'inscrire dans cette cause commune. L'Agence du service civique poursuivra dans les années à venir son effort de mobilisation de jeunes sur le champ de la lutte contre l'isolement.*

*En outre, maîtriser l'usage du numérique est un facteur démontré de prévention de la perte d'autonomie. Il faut permettre à tous d'y avoir accès et éviter une nouvelle « fracture » entre ceux qui disposent des moyens d'accéder à l'information et de s'équiper et les autres. La mobilisation MONALISA ne négligera pas cet aspect. »*

## En résumé :

L'évolution de la population représentée par les personnes de 65 ans et plus évolue tant au niveau national que pour la ville de Montfort-sur-Meu depuis ces dernières années.

Les constats et préoccupations liés au territoire rejoignent ainsi les objectifs de l'association créée au niveau national, l'association MONALISA (MOBilisation NATIONALE contre L'Isolement Social des Agés), à laquelle le CCAS de Montfort-sur-Meu a adhéré en janvier 2016.

### CCAS de MONTFORT-SUR-MEU

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

### III - Points d'étapes et méthodologie

#### 1 - Rappel méthodologique

##### A - Objectif de l'ABS

L'Analyse des Besoins Sociaux menée au sein du CCAS de la ville de Montfort-sur-Meu a pour objectifs de :

- Evaluer l'adéquation entre les actions mises en place pour répondre à l'isolement des personnes âgées et leurs besoins
- Mieux connaître la population des personnes âgées et leurs attentes
- Evaluer l'adhésion/fréquentation aux services ou actions proposés pour rompre l'isolement des personnes âgées
- Comprendre les raisons qui empêchent leur adhésion/fréquentation aux services ou actions proposés
- Répondre à la question : les personnes âgées se sentent-elles isolées sur la commune ?

Pour répondre à cette dernière question, le comité de pilotage pour l'Analyse des Besoins Sociaux n'a pas établi de critères objectifs d'isolement et a souhaité privilégier le ressenti et la parole de la personne âgée.

##### B - Résultats attendus

Le CCAS a ainsi entamé une démarche d'analyse des besoins sociaux sur la thématique de l'isolement des personnes âgées pour appréhender au mieux les besoins des habitants et se rendre compte de leurs problématiques. Il était aussi espéré que l'ABS contribue à mieux positionner le CCAS dans son rôle de coordinateur des acteurs sociaux du territoire.

Les résultats attendus de cet ABS sont :

- Une meilleure connaissance de la population des personnes âgées et leurs attentes
- Une meilleure communication et coordination des actions sur le territoire
- La mise en place ou la poursuite d'actions pour lutter contre l'isolement des personnes.

Ainsi, une **grille reprenant les problématiques et les questions d'analyse** a été réalisée, présentée et affinée en comité de pilotage :

Mieux connaître la population des personnes âgées et leurs attentes :

- qui sont les personnes âgées ? à partir de quel âge ?
- combien de personnes âgées sur la commune ?
- nombre par tranche d'âge (+ 70 ans,...+ 80 ans...)
- combien de personnes âgées vivent seules ?
- combien de personnes âgées en demande de logement social sur la ville ?
- combien de personnes âgées vivent en établissement ?
- Est-ce qu'ils sont inscrits sur une liste d'attente en établissement ?
- quel est leur niveau de ressources ?
- Rencontrez-vous des difficultés financières ?
- Participent-elles au réseau associatif ?
- quelles associations fréquentent-elles ?
- Les réponses sur le territoire semblent-elles appropriées en termes de santé ?
- Bénéficiez-vous de service à domicile ?

- Quelles sont les difficultés rencontrées par les personnes âgées de la commune ?
- Est-ce que le logement est adapté au vieillissement ? ce logement convient-il dans la vie quotidienne ?
- Quel moyen de locomotion utilisez-vous ?

Evaluer l'adhésion/fréquentation aux services ou actions proposés pour rompre l'isolement des personnes âgées

- quelles sont les actions existantes pour rompre l'isolement des personnes âgées ? par le CCAS, par les autres acteurs ?
- Connaissez-vous les actions du CCAS ?
- Combien de personnes bénéficient des actions ou services proposés par le CCAS: Navett'o centre, Visites de convivialité, Plan canicule, Repas des ainés, Séjour seniors, ...
- qui sont les usagers de ces services ou actions ? leur âge, leur profil... ?

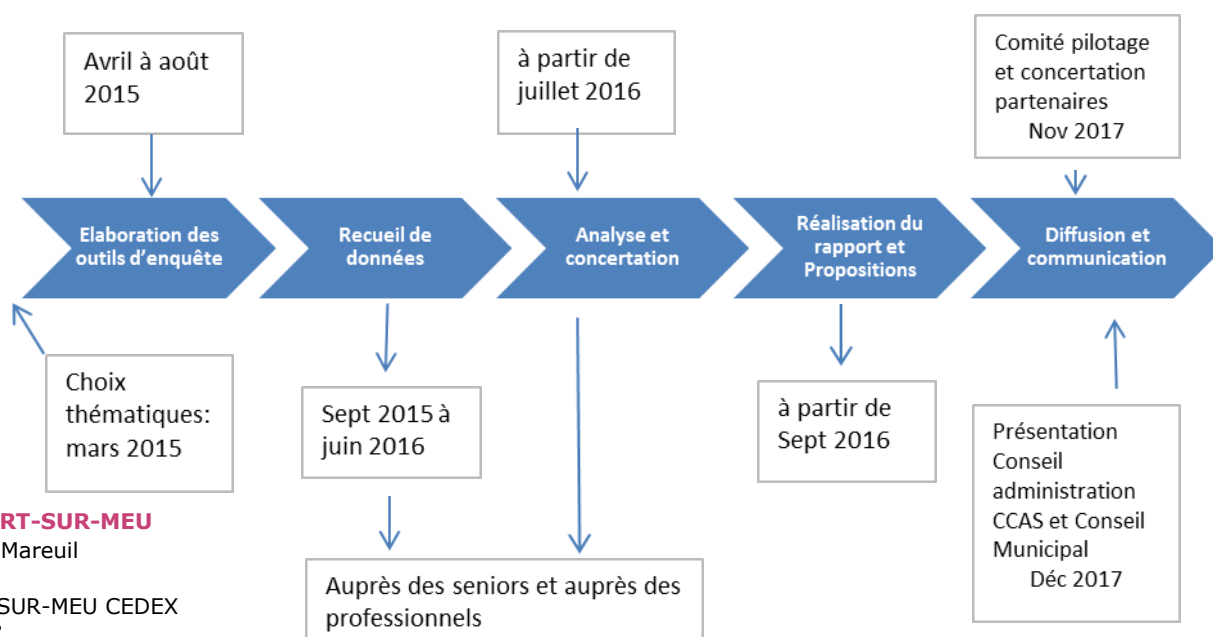
Comprendre les raisons qui empêchent leur adhésion/fréquentation aux services ou actions proposés

- Pourquoi certaines personnes âgées n'utilisent pas ou ne sollicitent pas les services ou actions proposés par le CCAS ? manque de communication, appréhension, coût, pas de besoin,...
- quels types de services ou intervenants sollicitent-elles ?
- quelle organisation ont -elles trouvée pour y répondre (relais familial, amical, par leurs propres moyens,...) ?

Les personnes âgées se sentent-elles isolées sur la commune ?

- Comment définir l'isolement des personnes âgées ? quels critères ou indicateurs permettent de détecter l'isolement ?
- Quels sont vos contacts (réseau familial, voisinage, réseau associatif,...) ?
- quelles sont les formes d'isolement ? (physique/localisation, moral, du fait de manque de moyens (ressources, mobilité,...)
- comment repérer les personnes isolées ?
- de quelle manière les inciter à exprimer cet isolement ?
- comment prendre en compte le « ressenti » de l'isolement des personnes âgées ?
- quelles sont les attentes des personnes âgées pour rompre cet isolement ?
- Connaissez-vous le principe des hébergements partagés ? les hébergements temporaires ou les familles d'accueil ?

## C - Les différentes étapes



## ▪ Recensement des besoins au travers des questionnaires adressés aux personnes âgées

Le questionnaire a été adressé à l'ensemble des personnes de plus de 70 ans de la commune par courrier (avec les courriers relatifs aux visites de convivialité 2015 et au repas des aînés 2016).

Durant cette démarche d'ABS, 117 questionnaires à l'attention des personnes âgées ont été récoltés (voir [Annexe 1](#)). Ces données sont croisées avec :

- Les retours des visites de convivialité
- Les retours de l' « appel à idées » lors du repas des aînés 2016
- Les résultats de l'enquête menée à l'occasion des inscriptions du plan canicule 2015
- Les observations réalisées lors des différentes activités de lien social et dynamiques solidaires présentes à Montfort:
  - o Repas annuel du Foyer logement / Résidence autonomie
  - o Animations proposées au sein de la résidence autonomie
  - o Animations de l'association des amis du Foyer
  - o Ateliers organisés à la médiathèque

## ▪ Démarche auprès des partenaires

La liste des partenaires a été proposée et travaillée en comité de pilotage. Les rencontres ont été effectuées par la responsable du CCAS accompagnée de la jeune volontaire en service civique entre septembre 2015 et mai 2016. Les rencontres ont été réalisées sur la base d'un guide d'entretien évoquant les questions suivantes (grille d'entretien en [Annexe 2](#)) :

- 1/ Décrivez votre action auprès des personnes âgées de Montfort-sur-Meu
- 2/ Quel est votre secteur d'intervention pour ce public (secteur géographique) ?
- 3/ Savez-vous combien de personnes environ bénéficient de vos actions / services ?
- Disposez-vous de données statistiques communicables sur ce public ?
- 4/ Pouvez-vous décrire succinctement leur profil, leur situation qui explique qu'ils fassent appel à vos services ?
- 5/ Pensez-vous que les personnes âgées sur Montfort trouvent le soutien et l'accompagnement nécessaire ?
- 6/ Selon vous, certaines de ces personnes se sentent-elles isolées ?
- 7/ Si oui, quels seraient vos propositions pour qu'ils se sentent mieux entourés ?
- 8/ Quels sont, selon vous, les grandes difficultés rencontrées par les personnes âgées sur Montfort ?
- 9/ Quelles sont, selon vous leurs attentes ?
- 10/ Avez-vous d'autres remarques particulières, *des idées, des propositions à faire en lien avec cette thématique?*

Liste des partenaires proposés :

- Le responsable des restos du cœur, M. Gaillard
- l'association AMPER (Association d'aide aux personnes âgées et de soutien aux familles, intervenant notamment pour le portage de repas, et des services à domicile), Mme Prunière
- Le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination du Syndicat Mixte du Pays de Brocéliande), Mme Pierre
- La responsable du CDAS, Mme Chedaleux
- Le conseiller social en gérontologie du CDAS, M. Agay
- Jehannin Transports, détenteur du marché pour la Navett'O Centre, M. Jehannin
- Les représentants du Club de l'amitié, M. Lefeuvre, Président, et Mme Maudet

### CCAS de MONTFORT-SUR-MEU

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

- La directrice de la Résidence Autonomie, Mme Le Gosles
- La Présidente de l'ADMR, Mme Pierme-Colombel
- Le SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile)
- Le Club de Pétanque
- L'Agence Départementale
- Le Secours Catholique

### En résumé :

L'objectif était de partir de l'existant tout en allant recueillir, vers les professionnels et institutions proches du public âgé, des témoignages concernant à la fois leur rôle et leur ressenti relatif à l'isolement de ce public. De plus, la parole des usagers est primordiale, par un recueil de données permettant de percevoir leurs attentes, même si celui-ci se confronte à la difficulté du repérage et de l'expression des plus isolés.

## IV - Analyse des besoins exprimés

### 1 - Besoins exprimés par les personnes âgées

#### A - L'analyse des questionnaires aux seniors

Les questionnaires à destination des seniors ont été transmis :

- à l'occasion des courriers pour les visites de convivialité (fin 2015)
- à l'occasion des courriers pour le repas des aînés (début 2016)

117 questionnaires ont été réceptionnés  
117 sur 750 personnes environ de plus de 70 ans, soit 15,6 % de retour.

*Cette analyse a été réalisée par Marine Derennes, jeune volontaire en service civique du 11 janvier 2016 au 10 juillet 2016 au CCAS et à la Résidence Autonomie de l'Ourme pour une mission d'accompagnement des personnes âgées à domicile en risque d'isolement.*

#### ▪ Données d'analyse des questionnaires à destination des seniors:

Données observées sur les 117 questionnaires retournés :

65 % de femmes et 33 % d'hommes  
52 % ont entre 70 et 80 ans et 30% ont plus de 80 ans  
46% vivent seule et 50% en couple

40% des personnes rencontrent des difficultés dans leur vie quotidienne

60 % pratiquent des activités de loisirs dont 30% sur la commune

81% des personnes ont l'habitude de rencontrer leur famille, 73% les amis et 62% les voisins

49% des personnes participent au repas des aînés

31% n'utilisent pas les actions du CCAS

32 % bénéficient de services à domicile (jardinage et ménage)  
7 % sans aide mais qui en ressentent le besoin

## ▪ Principales difficultés observées

- Des difficultés liées à la santé : 23%  
au handicap : 17%
- Des difficultés de déplacement : 33%
  - Manque de proximité de commerces
  - Ville à adapter pour la mobilité des personnes âgées
  - Manque de transport en commun

Concernant les déplacements,

- Lieux d'habitation des personnes interrogées ou rencontrées : réparties dans la ville, entre 10 et 16 % pour chaque quartier
- Les personnes sont effectivement logées à proximité du centre-ville mais trop loin pour y accéder à pied

Sachant que 64 % se déplacent à pied  
Et que 77 % se déplacent essentiellement sur Montfort

- demande forte pour la proximité des commerces, avec des remarques sur la fermeture du Leclerc express

- Sentiment d'isolement : pour 29 %
  - « oui » pour 10 %
  - « ça dépend des moments » pour 19 %

## ▪ Profils observés sur les 117 questionnaires

- Des personnes non-isolées s'exprimant sur des difficultés rencontrées dans leur vie quotidienne
- Des personnes actives, investies qui n'hésitent pas à exprimer de nouvelles idées d'action
- Des personnes objectivement non isolées mais qui ont un sentiment de solitude
- Des personnes isolées mais ne laissant pas de coordonnées dans le souhait d'être recontactées
- Des personnes isolées ne répondant pas aux sollicitations du CCAS (pas sur la liste électorale ou pas de connaissance CCAS) repérées par « bouche à oreille »
- Des personnes isolées ne souhaitant pas de contacts

## ▪ L'entourage des personnes âgées

Les questionnaires montrent que les familles conservent un rôle important : 31% des personnes se font aider par leurs familles et 81% ont un contact familial.

- ▶ Nécessité de communiquer à plus large échelle pour toucher les aidants

Les activités du foyer logement sont ouvertes à toutes personnes de l'extérieur mais peu visibles par les Montfortais

- ▶ Nécessité de communiquer à plus large échelle
- ▶ Observation de la jeune en service civique : Amener aussi les personnes du foyer à participer à des activités à l'extérieur

Certaines personnes âgées aiment le contact avec les jeunes et ont su le dire lors des rencontres avec la jeune volontaire en service civique

- ▶ Nécessité de créer une certaine mixité sociale et du lien intergénérationnel



## ▪ Constat de la difficulté du repérage

- Le questionnaire soulève principalement des difficultés liées au déplacement des seniors dans la ville.
- Seulement 7 personnes sur 31 se sentant isolées ont laissé leurs coordonnées pour être recontactées
- Les personnes isolées sont difficilement repérables dans la ville
- 31 personnes repérées via l'enquête diffusée à l'occasion des informations sur le plan canicule, les visites de convivialité, les questionnaires
- Remarque sur les réseaux et la solidarité familiale relativement actifs sur la ville

## ▪ Recensement des demandes des personnes âgées

- Concernant les demandes de transport, voir pour remonter la demande à Montfort Communauté
- Demande forte pour la proximité des commerces, avec des remarques sur la fermeture du Leclerc express (Centre commercial en centre-ville)
- Demandes des personnes âgées d'activités en journée et en plus petits groupes, comme par exemple des marches / balades (à la différence avec le club de l'amitié qui comprend des groupes trop grands, des marches trop rapide)
- Dans les visites de convivialité : est ressorti le lien avec des jeunes qui est parfois recherché et apprécié
- La notion d'utilité dans les actions à mettre en place : Important pour les personnes âgées de recevoir mais elles ont aussi besoin d'apporter quelque chose, notion d'utilité, transmission du savoir, passage des règles de vie en société et des règles de politesse
- Ex : témoignages / temps forts sur les « poilus » ; temps partagés dans le cadre des TAP (temps d'activités périscolaires) avec le lien intergénérationnel

## ▪ Autres Observations

- Distinction entre les termes « isolement » = objectif et mesurable et « solitude » = subjectif et ressenti
- En avançant dans l'âge, souvent rupture et environnement proche qui est modifié : sentiment d'isolement de personnes qui se replient sur elles-mêmes
- Génération qui n'a sociologiquement pas de modèle en termes de représentation
- Dans les visites ou les questionnaires, est remarquée une appréhension et la peur d'être déçu(e) : besoin d'une mise en confiance
- Propositions de visites qui permettraient d'inciter à retourner vers l'extérieur et à s'ouvrir, en faisant attention au sentiment d'intrusion
- Réseau et solidarité familiale relativement actifs sur la ville
- Phénomène de relocalisation et d'attractivité de la ville avec des personnes âgées qui viennent s'y installer pour les services et proximité qu'elle offre
- Le fait de mener des actions doit s'accompagner d'une communication pour les faire connaître
- Besoin de renforcer le partenariat (plaquette, ...)

## ▪ Questionnements

-Pour les personnes qui ne bénéficient pas de services à domicile : est-ce parce qu'ils ne connaissent pas ou par manque de moyens financiers ou par difficultés dans les démarches ?

-Une réflexion transversale pourrait être menée afin d'apporter des améliorations dans la ville / déplacements

-Idée de réactualiser l'analyse sur l'accessibilité réalisée en 2011 avec ces éléments et notamment la notion de repos sur le parcours, la hauteur des bancs par exemple, la circulation sur les trottoirs, le rappel de l'utilisation de la piste cyclable / voie verte .../ déplacements

-Question des actions à mettre en place avec travail de mise en confiance et de lien social à réaliser

-En avançant dans l'âge, souvent rupture et environnement proche qui est modifié : sentiment d'isolement de personnes qui se replient sur elles-mêmes : Quel moyen pour entrer en communication sans passer par l'intrusion ? Avec quelqu'un qui fasse le lien : association, voisin proche, famille, aidants,...

- ▶ Lien avec le café des aidants
- ▶ Organisation du lien et de la coordination
- ▶ Référents de quartiers et lien à faire avec les élus
- ▶ Lien avec les associations existantes (Club de l'amitié, les amis du foyer,...)

## **B - Une population isolée difficile à repérer et exprimant des difficultés**

### ▪ Des problématiques de mobilité dans la ville

L'analyse de questionnaires seniors a soulevé des problématiques dues au vieillissement (difficultés liés à la santé et au handicap) et essentiellement des difficultés de déplacement dans la ville :

- liées au déplacement à l'extérieur du logement : 20% ;
- liées à la distance entre le logement et les services : 14% ;
- liées au déplacement à l'intérieur du logement : 13%.

Seulement 10% des personnes se sentent isolées et 20 % ressentent se sentiment de solitude a certain moment. Plusieurs profils ont ainsi été repérés :

Des personnes pas forcément isolées mais rencontrant des difficultés dans leur vie quotidienne plus ou moins importantes dues à la vieillesse.

Ce sont ces difficultés qui ont été principalement exprimées dans les questionnaires.

La ville de Montfort sur Meu « paraît », par ses circulations, peu adaptée au vieillissement de la population. Les difficultés rencontrées dans la vie quotidienne, notamment de déplacement, ne sont pas fonction de l'isolement social mais peuvent en être une des causes. 33,62% des personnes disent rencontrer ces difficultés.

Différentes remarques ont été répertoriées:

<p><b>Proximité de commerces</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-un commerce plus proche</li> <li>-je regrette la proximité des magasins parce que je n'ai pas de voiture</li> <li>-un magasin plus près de mon domicile, super U est trop loin</li> <li>-manque de commerce de proximité</li> <li>-essayer de maintenir des commerces alimentaires en centre-ville</li> <li>-garder nos petits commerces en centre-ville si possible, avec une plus grande surface</li> <li>-un commerce plus proche</li> <li>-manque de commerce de proximité</li> <li>-pas assez de magasins de proximité</li> <li>- maintien des commerces en centre-ville</li> <li>-Montfort centre est déserté des commerçants</li> <li>-ouverture de commerces à proximité</li> <li>-absence de commerce alimentaire de proximité</li> <li>-Maintien de commerces en ville</li> </ul>
<p><b>Difficultés de déplacement dans la ville</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-des bancs publics au Grippaux</li> <li>-souhaite un banc dans le haut des pavés avant la rue de la Saulnerie</li> <li>-manque de bancs du côté du domaine des Tardivières. Je suis handicapée et suis obligée de m'asseoir sur l'herbe à côté des arbres car pour me relever j'ai beaucoup de mal, il faut que je m'appuie avec un arbre</li> <li>-passage piéton dans la rue de l'Étang de la Cane au niveau du marchand de vélo</li> <li>-trottoirs non adaptés</li> <li>-rue de l'Ourme, trottoir droit à combler</li> <li>-les trottoirs sont en mauvais états</li> <li>-trottoirs mal adaptés au handicap</li> <li>-trottoirs – voir boulevard carnot</li> <li>-trottoirs rue Villebois Mareuil, les racines sont des « casse-gueule »</li> <li>-je demande depuis plusieurs années à Madame le Maire de nous refaire le trottoir du Boulevard Villebois Mareuil car il est plein de trous (nid de poule)</li> <li>-seul problème les chiens qui salissent les trottoirs</li> <li>-allée de la Tramontane : mal adapté pour un fauteuil roulant, risque de collision avec un véhicule</li> <li>-passage piéton dans la rue de l'Étang de la Cane au niveau du marchand de vélo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-chemins piétons entretenus plus régulièrement si possible</li> <li>-l'entretien du lotissement : pelouse, rue, trottoirs, terrain de boules</li> <li>-zone bleue prise par des véhicules où les personnes ne sont pas handicapées</li> <li>-plus de places de parking handicapées</li> <li>-le retour d'une boîte aux lettres dans le quartier</li> <li>-il faudrait une boîte à lettre place saint louis</li> <li>-des pistes cyclables plus sécurisée</li> <li>-supprimer la piste cyclable rue des Grippeaux à partir à partir de la route de Plélan jusqu'à la rue Raoul 1<sup>er</sup></li> <li>-Il serait bon et bien pour les riverains de supprimer la piste cyclable de la rue des Grippeaux</li> </ul>
<b>Problématique de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-une navette pour nous conduire au Leclerc de Pleumeuleuc, Super U est trop cher</li> <li>-que la navette fonctionne plus souvent</li> <li>-il faut garder une navette pour les personnes âgées sans véhicule</li> <li>-service de bus reliant les quartiers périphériques du centre avec les villages environnants et à Rennes.</li> <li>-Tarifs spéciaux, abordables pour les liaisons TER à partir de Montfort sur Meu</li> <li>-afin d'être autonome il faudrait garder un service régulier de navette pour accéder au centre-ville quotidiennement et proche du domicile</li> </ul>

## ▪ Différents profils observés

Dans les questionnaires et les visites, il a été remarqué que des personnes plus ou moins actives, non-isolées et déjà investies (bénévolat) n'ont pas hésité à exprimer leur envie d'actions nouvelles (7 personnes ont laissé leur numéro pour être recontactées) :

- Lieux de rencontres et d'échanges : café citoyens
- Mettre une salle à disposition gratuitement pour qu'un groupe d'amis se réunissent pour déjeuner et passer la journée ensemble en dehors du club
- Faire des activités en groupe : théâtre, échanger avec quelqu'un, bibliothèque, marche, ...
- Aller aux spectacles et séances de cinéma
- Une navette pour les spectacles
- Marche lente en groupe

60% des personnes ayant répondu au questionnaire pratiquent une activité de loisirs dans la ville. On peut remarquer que beaucoup d'activités peuvent être proposées à Montfort pour les personnes âgées notamment au Club de l'amitié, au foyer logement ou encore via les associations de sport. Cependant elles ne correspondent pas forcément aux besoins et envie de toutes les personnes.

Des personnes entourées par leur familles, leurs voisins ou leurs amis pratiquent des activités de loisirs pour certaines mais ont le sentiment d'être isolées.

L'isolement traduit une approche objective et quasi mesurable de la fréquence des relations entre une personne, un ménage ou un groupe avec son environnement. La solitude renvoie à une dimension subjective, celle du ressenti.

Sur 31 questionnaires où les personnes ont répondu qu'elles se sentaient isolées seulement 7 personnes ont laissé leur numéro de téléphone pour être recontactées pour des échanges avec d'autres seniors. De plus, lorsque la solitude s'installe les personnes peuvent être démotivées à faire des démarches. En effet, une personne a répondu à cette question par « peur d'être déçue ».

Les visites de convivialité, organisées tous les ans en fin d'année et permettant aux administrateurs du CCAS de rendre visite aux personnes âgées qui le souhaitent, ont permis de repérer des personnes isolées ou désirant s'investir davantage dans la ville. En effet, 6 personnes ont souhaitées être recontactées pour d'autres visites ou diverses actions.

Les personnes isolées sont plus difficilement repérable sur la ville. Ce sont des personnes qui n'utilisent pas les services du CCAS voire qui ne connaissent pas l'existence de cette institution. Elles ne reçoivent pas forcément les informations car, pour certaines, elles ne sont pas inscrites sur les listes électorales. Nous sommes parvenus à avoir des noms de personnes dans ce cas-là par le « bouche à oreille », notamment grâce aux partenaires et aux élus.

## 2 - Le retour des partenaires

Différents partenaires du territoire intervenant auprès du public des personnes âgées ont été rencontrés sur la base d'un guide d'entretien de façon à **savoir s'ils percevaient ou rencontraient des situations d'isolement pour des seniors de la commune.**

Ainsi, 10 partenaires ont été rencontrés entre septembre 2015 et avril 2016 :

- Le Responsable des Restos du Cœur, M. Gaillard (29/09/2015)
- La Représentante de l'association AMPER – service de portage de repas- Mme Prunière (6/10/2015),
- La Coordinatrice du CLIC, Mme Pierre (6/10/2015)
- La Responsable du CDAS, Mme Chedaleux (20/10/2015)
- La Présidente de l'ADMR, Mme Pierre-Colombel (8/02/2016)
- Le Président et une adhérente du Club de l'amitié, M. Lefeuvre et Mme Maudet (10/02/2016)
- La Responsable du SSIAD (31/03/2016)
- Le Responsable de la société Jehannin Transports (Navett'O Centre), M. Jehannin (10/02/2016)
- La Directrice de la Résidence Autonomie, Mme Le Gosles (29/03/2016)
- Le Conseiller social en gérontologie du CDAS, M. Agay (28/04/2016)
- Le club de pétanque, le secours catholique et l'agence départementale n'ont finalement pas été rencontrés

L'analyse ci-dessous reprend les questions abordées et les réponses apportées par les partenaires rencontrés, avec dans un premier temps une description de leur action, le profil des personnes rencontrées et dans un deuxième temps leur perception sur la notion d'isolement.

*(Analyse réalisée avec l'aide de Vanessa Bourhis, volontaire en service civique au CCAS de Montfort-sur-Meu de novembre 2016 à août 2017).*

### **1/ Décrivez votre action auprès des personnes âgées de Montfort-sur-Meu :**

Les différents organismes/partenaires rencontrés interviennent auprès des personnes âgées de Montfort sur Meu en termes d'alimentation (distribution, portage de repas à domicile), de veille sanitaire sociale (bienveillance), d'accompagnement social (accueil, aide aux démarches administratives, identification des besoins), de protection sociale et de politique sociale concernant les personnes âgées (Mesures, plan d'aide, évaluation des situations), de transport, d'animation, d'habitat social (résidence autonomie) et également en terme de vie quotidienne (soins, aide au lever, repas, courses, entretien).

### **2/ Quel est votre secteur d'intervention pour ce public (secteur géographique) ?**

Les secteurs les plus ciblés par les organismes sont : Montfort, le pays de Brocéliande et le Canton de Montfort.

### **3/ Savez-vous combien de personnes environ bénéficient de vos actions / services ?**

Les chiffres transmis et leur classification varient d'un partenaire à l'autre et ne permettent pas d'en dégager des tendances ou des profils. Cependant, ce sont plus de 650 personnes cumulativement « touchées » par l'intervention ou l'action des partenaires rencontrés. Ces chiffres concernent des personnes montfortaises de 60 ans et plus. Il faut y ajouter 360 personnes âgées connues pour des dossiers d'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) par le conseiller social en gérontologie qui intervient sur ce secteur.

### **3/ Disposez-vous de données statistiques communicables sur ce public ?**

Les personnes bénéficiaires de ces services sont pour la plupart des femmes, des personnes âgées de plus de 60 ans et plus précisément pour la tranche d'âge : 81-90 ans.

### **4/ Pouvez-vous décrire succinctement leur profil, leur situation qui explique qu'ils fassent appel à vos services ?**

Ces personnes font appel aux services d'aides souvent quand elles sont en perte d'autonomie, en situation d'isolement ou de dépendance. Ce sont pour la plupart des personnes seules (perte du conjoint, éloignement familial), qui ont un logement peu adapté, sont en perte de mobilité et ont donc besoin d'aide pour les démarches et pour l'organisation de la vie quotidienne.

### **5/ Pensez-vous que les personnes âgées sur Montfort trouvent le soutien et l'accompagnement nécessaire ?**

La crainte, la non-connaissance, l'envie d'être accompagnées pour être rassurées, « masquent » la satisfaction des personnes âgées au niveau des services présents sur le territoire.

Les familles sont parfois dépassées par la situation ou trop éloignées du domicile de la personne âgée pour prendre en charge les démarches.

Néanmoins, à Montfort il est à noter une grande offre au niveau des services, des activités associatives et au niveau de l'hébergement et du maintien à domicile.

« Il y a également une navette pour favoriser la mobilité, offre qui n'existe pas dans toutes les communes ».

## **6/Selon vous, certaines de ces personnes se sentent-elles isolées ?**

Le manque ou la perte de liens amicaux, familiaux entraînent ce sentiment d'isolement.

Certains intériorisent ce sentiment par peur de s'éloigner de la famille, d'autres extériorisent et ressentent le besoin d'en parler, de participer à des activités leur permettant de créer des liens et ainsi de les conserver.

Lorsque la mobilité est réduite, le fait de rester au domicile entraîne un repli de la personne sur elle-même. Ce repli existe également à cause de difficultés liées à la santé.

## **7/ Si oui, quels seraient vos propositions pour qu'ils se sentent mieux entourés ?**

Les propositions recensées au niveau des différents organismes concernent l'idée de visites de convivialité pour un échange au domicile permettant progressivement de créer un lien vers l'extérieur en effectuant des accompagnements pour des balades, des courses ou autres activités.

Ensuite, est également évoquée la proposition d'activités sportives, culturelles adaptées au public âgé, l'exemple d'un Mon pass fort adapté aux personnes âgées et l'aide pour les séjours de vacances.

Puis, au sens large, pour toucher davantage de population : une éducation au vieillissement, à la santé et la création de liens intergénérationnels.

## **8/ Quels sont, selon vous, les grandes difficultés rencontrées par les personnes âgées sur Montfort ?**

Les difficultés rencontrées par les personnes âgées selon les partenaires sont diverses :

- Problèmes liés aux démarches administratives notamment liées aux nouvelles technologies (isolement lié à internet),
- Difficultés financières (renoncement à des plans d'aide, non recours,...)
- Problèmes de mobilité dans la ville (pour faire les courses par exemple, commerces de proximité),
- Problèmes liés à la santé : audition/vision, éducation à la santé, renoncement aux soins, manque de médecins, ...
- Problèmes liés au logement (habitat mal adapté).

Certains pensent qu'il ne manque pas de services car Montfort propose beaucoup de choses pour les personnes âgées mais ces dernières peuvent être freinées par la peur du jugement, la difficulté du langage administratif (difficulté d'aller vers une administration).

Il est difficile d'aborder le public, le faire venir. Le conseiller social en gérontologie exprime l'idée que les personnes âgées ne sont pas demandeuses d'aide car elles sont souvent résignées et subissent leur situation.

La directrice de la résidence autonomie pense qu'il y a une méconnaissance des services et actions qu'elle peut proposer.

## 9/Quelles sont, selon vous, leurs attentes ?

Les acteurs du territoire ont évoqué les points suivants concernant les attentes des personnes âgées :

- L'importance du relationnel/de l'écoute de leur entourage / des professionnels : le besoin d'être rassuré, organisation sécurisée, relation de confiance, relais médaillon assistance, temps relationnel
- L'importance de rester vivre au domicile / attachement au lieu de vie
- Le souhait d'autonomie au niveau de la mobilité dans la ville : proximité des commerces
- Le souhait d'information en termes de prévention / accès aux droits
- Le besoin de repères, de « ritualiser » parfois les choses
- L'attente concernant l'anticipation de leur avenir : intégration d'un logement, une place en établissement au local (ne pas le faire trop tard car c'est difficile quand on est âgé)

Certains pensent (ADMR, CSG) qu'ils n'expriment pas d'attentes, d'envie particulière c'est pourquoi il faut rompre l'isolement des personnes âgées afin de les aider à exprimer leurs besoins.

## 10/ Avez-vous d'autres remarques particulières, des idées, des propositions à faire en lien avec cette thématique?

Différentes remarques sont mises en avant par les acteurs du territoire :

- L'importance de créer des liens entre les services et la nécessité de mutualiser les informations : la création de réseau, la mutualisation des moyens permettraient l'amélioration de la communication
- Le besoin de formations pour les personnes qui interviennent auprès des personnes âgées afin qu'elle les oriente vers les services adéquats
- La nécessité de développer (et poursuivre) les actions collectives et la prévention / information sur la santé / lien social.
- La question du repérage et de l'analyse par l'ensemble des personnes vivant sur le territoire (par le voisinage par exemple), analyse des situations (isolement qui peut exister même si la personne est entourée de sa famille). Un croisement des fichiers nominatifs peut être intéressant de façon à voir si certains ne sont pas du tout repérés.
- La nécessité d'être attentif au public du 4<sup>ème</sup> âge souvent oubliés : activités qui existent pour le 3<sup>ème</sup> âge club de l'amitié.
- La prise de conscience de la notion de vieillissement par des regards croisés et des actions intergénérationnelles (ex : simulateur de vieillissement), et par des actions accessibles aux personnes âgées (par ex par des visites à leur domicile)

(Grille d'entretien en [Annexe 2](#))



### 3 - Les principaux éléments du diagnostic

La parole et la perception des partenaires, croisés avec l'expression des seniors, permettent de dégager les principaux éléments suivants :

#### **Profil des personnes isolées :**

- Souvent seules et avec peu d'entourage
- Souvent avec une perte d'autonomie avérée mais qui a été progressive
- Souvent un public peu demandeur, exprimant peu de besoins
- Principalement isolement suite à la perte de liens familiaux ou amicaux, par manque de mobilité et problème de santé

#### **Le processus de désocialisation :**

Souvent long et progressif, le processus de désocialisation connaît plusieurs causes comme la perte du conjoint, les difficultés de santé et la perte d'autonomie, le sentiment d'incompréhension,... Les actions pour lutter contre cet isolement et la création de lien social pour travailler sur un processus de « resocialisation » est lui aussi extrêmement long.

#### **Lien isolement / offre de services – Difficultés - Attentes :**

- L'offre de service est existante à Montfort mais frein pas crainte, méconnaissance et manque d'information
- Principales difficultés:
  - o complexité des démarches, également liée aux nouvelles technologies
  - o mobilité dans la ville
  - o proximité des services
  - o problème de santé
  - o habitat non adapté au vieillissement
- Principales attentes :
  - o attachement au domicile
  - o souhait d'autonomie
  - o besoin relation de confiance, besoin de repères
  - o besoin d'être rassuré

#### **Propositions dégagées :**

- Privilégier des dispositifs ou actions permettant le lien social et le maintien de l'autonomie
- Proposer des actions d'éducation et de sensibilisation aux problématiques liées au vieillissement
- **Le besoin de repères**

Cette notion de « repères » était pré-sentie dans le cadre de l'analyse et reste confirmée par les partenaires et les actions mises en place (ex : ambassadeurs de solidarité, démarche vers une association, une activité,...).
- Propositions pour une meilleure information / communication : proposer un document d'information type newsletter des actions du CCAS vers les partenaires, diversifier à la fois les actions et les canaux de communication.

## En résumé :

Les seniors ont été invités à s'exprimer sur leur vie quotidienne et sur les difficultés qu'ils pouvaient rencontrer. En parallèle, les partenaires du territoire intervenants auprès de ce public ont pu faire part de leurs observations concernant l'isolement des seniors. Ce recueil de données a permis de montrer que les seniors montfortais sont globalement actifs et entourés mais connaissent un isolement et une perte d'autonomie dès lors que se posent des problèmes de mobilité et de santé, ou encore lorsque, avec l'avancée en âge, le réseau amical se réduit ou le décès du conjoint survient.

## V - Enjeux / problématiques repérées

### 1 - La prévention et l'information

► Enjeux de la prévention, pour retarder ou limiter la perte d'autonomie (auprès des personnes âgées et de leur l'entourage), et de l'accompagnement

Favoriser les actions pour aider à prévenir la perte d'autonomie, ex : ateliers de prévention des chutes, ateliers mémoire,...

Cet enjeux rejoint également la nécessité de l'accompagnement dans les démarches (personne ou entourage, et notamment concernant le développement des démarches numériques).

► Enjeux d'information et de sensibilisation de la problématique du vieillissement

Proposer par exemple des actions dans le cadre de la « semaine bleue », semaine qui constitue un moment privilégié pour informer et sensibiliser l'opinion sur la contribution des retraités à la vie économique, sociale et culturelle, sur les préoccupations et difficultés rencontrées par les personnes âgées, sur les réalisations et projets des associations.

Cet événement est l'occasion pour les acteurs qui travaillent régulièrement auprès des aînés, d'organiser tout au long de la semaine des animations qui permettent de créer des liens entre générations en invitant le grand public à prendre conscience de la place et du rôle social que jouent les seniors dans notre société.

A Montfort-sur-Meu, la première (**Annexe 8**) édition a eu lieu en octobre 2016, la seconde en octobre 2017 (**Annexe 9**).

► Enjeux d'information et de communication sur les actions existantes

L'association des partenaires locaux aux actions mises en place permet de favoriser la communication et l'information.

Les actions mises en place sont des prétextes au lien social : la démarche engagée ou le nouveau lien créé pour ces personnes bénéficiaires, même si elles sont parfois peu nombreuses, constitue un pas vers le processus de « resocialisation ».

## 2 - Les axes d'intervention

- Enjeux de maintenir des espaces et des temps permettant un lien social

Les actions proposées par le CCAS de Montfort mais également par de nombreux partenaires permettent la création ou le maintien du lien social. Les Ambassadeurs de solidarité en sont un exemple.

- Enjeux d'aide à la mobilité

Le manque ou les difficultés de mobilité sont relevés comme un frein à l'autonomie de la personne. Le service de transport adapté aux personnes âgées, la Navett'O Centre, est une des réponses possibles mais la mobilité « piétonne » est également à faciliter.

- Enjeux du renforcement du sentiment d'utilité et de la place de la personne âgée dans la société

A de nombreuses occasions dans le cadre des activités proposées entre des personnes âgées et des enfants, des écoles élémentaires ou des collèges (dites intergénérationnelles), les personnes peuvent faire part de leur expérience, de leur histoire, ou simplement entrer dans une relation autre que celle de l'aidant-aidé / soignant-soigné, et dynamisant leur quotidien.

La notion de la place de la personne âgée est souvent source d'interrogations : quelle place dans la famille ? Certaines personnes peuvent parfois « s'auto-isoler » car elles ne s'autorisent pas à faire appel à leurs enfants « *je ne veux pas les embêter avec ça,..., ils ont déjà leur travail et les enfants...* », « *Ais-je ma place ? Suis-je à ma place si je participe à cette action,...? Ça n'est plus pour moi...* »

## 3 - Le partenariat

- Enjeux de la coordination et du partenariat pour une cohérence sur le territoire et une meilleure orientation

La présence de nombreux acteurs sur le territoire agissant pour le bien-être et la préservation de l'autonomie des personnes permet de répondre à certains besoins. L'interconnaissance et les complémentarités sont à encourager pour faciliter les relais et les orientations (ex : lien avec le CLIC du syndicat mixte du Pays de Brocéliande, MAIA sur le pays de Brocéliande (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins intervenant dans le champ de l'Autonomie),...)

- Enjeux du repérage en lien avec les partenaires

La situation d'isolement de la personne est souvent l'aboutissement d'un processus plus ou moins long. Les actions de communication ou d'information n'auront que peu d'impact sur les personnes très isolées. Ainsi, le « repérage » et la relation de confiance à mener en parallèle constituent à la fois l'élément charnière et la principale difficulté.

### En résumé :

Les enjeux qui se dégagent de cette analyse touchent à la fois l'information, les actions à imaginer ou à renforcer, et les modalités de partenariats et de coordination.

# LES ACTIONS ET DEMARCHES ENGAGEES PAR LE CCAS DE MONTFORT-SUR-MEU POUR LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT DES SENIORS, ET PERSPECTIVES D'EVOLUTION

Les élus de Montfort-sur-Meu et les administrateurs ont souhaité la mise en place d'une équipe de bénévoles qui rendraient visite aux personnes âgées en dehors des visites de convivialité.

Pour soutenir ce projet, il a été décidé de faire appel à un jeune en service civique grâce au soutien de l'association MONALISA (MOBilisation NATIONALE contre L'isolement Social des Agés) et l'UFCV (Union française des centres de vacances et de loisirs) qui ont pris en charge l'intermédiation pendant 6 mois.

## I - Lien entre les préoccupations aux niveaux municipal et national avec l'accueil de jeunes volontaires en service civique - Monalisa :

### 1 - Le service civique

L'accueil d'une jeune volontaire en service civique au sein du CCAS a permis d'impulser et de co-construire le projet, avec une mission d'intérêt général de lutte contre l'isolement des personnes âgées. Cette mission répondait également, pour la jeune volontaire, à une recherche d'expérience pour enrichir le cursus scolaire et la démarche d'accès au diplôme d'Etat de conseillère en économie sociale et familiale par la découverte de ce public. Marine Derennes a ainsi été accueillie pour 6 mois de janvier à juillet 2016.

**Première mission de janvier à juillet 2016 (6 mois)** au sein du CCAS et du foyer logement (aujourd'hui appelée Résidence autonomie).

Sa mission :

Rompres l'isolement des personnes âgées en proposant des temps d'échanges et des actions pour lutter contre la solitude de ces personnes.

Ses activités au sein du CCAS et de la résidence avaient pour objectif de :

- Participer à l'accompagnement individuel et collectif des personnes âgées en risque ou en situation d'isolement ;
- Développer des activités de lien social avec les partenaires de la commune (médiathèque, service enfance jeunesse, associations, piscine, ...)
- Participer aux réunions avec les référents du dispositif ;
- Contribuer à identifier les besoins d'intervention sur la commune ;
- Soutenir la démarche de communication auprès des habitants.

Elle a pu intervenir sur les éléments suivants :

- l'analyse des besoins
- le développement des contacts
- le développement des activités de lien social (foyer logement)
- la communication / Monalisa et projet des ambassadeurs de solidarité
- la poursuite de la réflexion sur le repérage des personnes isolées (liens avec les dispositifs existants, plan canicule, repas, visites convivialité, rencontres partenaires,...)
- les formations et échanges de pratiques pour le service civique et le tuteur (par UFCV)

### 2 - Les ambassadeurs de solidarité – équipe citoyenne

Une **équipe citoyenne MONALISA, appelée « les ambassadeurs de solidarité »**, a été créée à Montfort en mars 2016.

Il s'agit d'un groupe de bénévoles qui s'est associé pour agir contre la solitude et l'isolement social des personnes âgées dans la ville. L'équipe de départ était composée de 6 bénévoles.

### 3 - Evolution du projet

L'expérience a été renouvelée après l'été 2016 avec l'accueil de deux jeunes volontaires en service civique pour poursuivre la démarche :

**Deuxième mission de novembre 2016 à juin et août 2017 (8 et 9 mois)** au sein du CCAS et de la résidence autonomie.

Un Jeune volontaire en service civique, Baptiste Abergel, à **la Résidence autonomie**, de novembre 2016 à juin 2017 dont les missions étaient les suivantes :

- Animation d'activité en lien avec les professionnels de la résidence autonomie et en coordination avec l'animatrice
- Coordination avec le service civique du CCAS (rencontres, projets,...)
- Communication sur les actions de la résidence autonomie: réunion publique, presse, support de communication...
- Rencontre avec les partenaires : co-organisation de réunion ou de RDV, CR, réalisation de power point...
- Transport à la demande des résidents avec le minibus pour des RDV médicaux, coiffeur, courses ou autres/ Accompagnement des personnes âgées vivant au domicile aux activités proposées par la résidence...

Une Jeune volontaire en service civique, Vanessa Bourhis, au **CCAS**, de novembre 2016 à août 2017, dont les missions étaient les suivantes :

- Participer à l'accompagnement individuel et collectif des personnes âgées en risque ou en situation d'isolement, ex : Effectuer des visites de convivialité à domicile et à partir des souhaits des personnes âgées, organiser des activités individuelles ou collectives (écoute, discussion, lecture, jeu, marche, sorties... )
- Développer des activités de lien social avec les partenaires de la commune (résidence autonomie, médiathèque, service enfance jeunesse, associations, piscine, écoles, associations...)
- Coordonner les activités des personnes âgées participantes au dispositif en lien avec les différents partenaires
- Accompagner les dispositifs d'aide aux déplacements des personnes âgées (Navette O'Centre, trajets pour les tables ouvertes, déplacements pour les activités...)
- Participer aux réunions avec les référents du dispositif de lutte contre l'isolement
- Communiquer auprès des habitants/citoyens en soutien des ambassadeurs: expliquer la démarche, faire connaître les projets en cours, susciter l'engagement citoyen.
- Contribuer à identifier les besoins d'intervention sur la commune ex : recueillir les souhaits des personnes âgées à être visité.

### En résumé :

L'accueil de jeunes en service civique a été possible dans le cadre d'une intermédiation avec l'UFCV qui porte l'agrément et qui accompagne les organismes d'accueils. L'association Monalisa a pris en charge, à titre expérimental pendant 6 mois, ces missions d'intermédiation pour favoriser le développement des actions de lutte contre l'isolement des âgés.

Le CCAS de Montfort a pu s'appuyer sur ces dispositifs pour répondre aux orientations souhaitées pour ce public.

## II - Le projet des ambassadeurs de solidarité

En cohérence avec les préoccupations du territoire, et dans la continuité de l'adhésion à l'association MONALISA, le projet de création d'une équipe d'Ambassadeurs de solidarité a été amorcé par l'analyse des besoins et par une réunion publique d'information visant à sensibiliser les montfortais voulant s'investir en tant que bénévoles auprès des personnes âgées de la ville.

Au préalable, le projet se dessinait et a fait l'objet d'informations de 2014 à 2016.

Ensuite, différentes étapes ont permis la mise en œuvre du projet.

### 1 - La réunion publique du 30 mars 2016 : un appel aux bénévoles

La réunion publique du 30 mars 2016 a été une réunion d'information sur Monalisa et d'échange autour du projet des ambassadeurs de solidarité. Elle avait également pour objectif la constitution d'une équipe de bénévoles (avec 3 bénévoles présents et qui avaient bénéficié de la formation socle Monalisa).

Plusieurs sujets ont été abordés :

- Rappel sur le contexte et l'objectif du projet MONALISA – Ambassadeurs de solidarité
- Point l'Analyse des Besoins Sociaux sur la thématique de l'isolement des seniors
- Témoignages des intervenants du CIAS à l'Ouest de Rennes
- Echange concernant le projet de Montfort sur Meu.

A l'issue de cette réunion, 5 personnes souhaitant s'engager en tant qu'ambassadeurs de solidarité se sont fait connaître (dont 3 qui avaient déjà suivi la formation socle), et 2 autres ensuite ont pris contact avec le CCAS (dont une sans suite).

### 2 - La constitution de l'équipe bénévoles et la première réunion d'organisation

Cette réunion du 18 avril 2016 avait comme objectif de faire connaissance et de co- construire le projet :

- Présentation des participants – fiche du bénévole
- Proposition d'organisation et fonctionnement des visites et activités de groupe
- Point information sur l'engagement – chartre de l'équipe citoyenne

### 3 - Les modalités d'organisation établies avec l'équipe

Les modalités d'organisation envisagées pour les visites de convivialité relèvent de questions d'ordre éthique et déontologique qui ont été discutées lors de la mise en place du projet.

Les visites à domicile sont une modalité emblématique de l'action des bénévoles envers les personnes âgées. La visite est la forme d'intervention la plus couramment rencontrée.

#### ▪ Les limites de l'intervention

L'équipe de bénévoles est pilotée par le CCAS. Il a été fait ce choix afin de maintenir un lien étroit entre le CCAS et les accompagnements réalisés afin de poser un cadre d'intervention et des limites.

Les ambassadeurs de solidarité interviennent au domicile des personnes âgées afin de favoriser le lien social et lutter contre l'isolement ou la solitude. Ils ne doivent pas se substituer aux tâches de professionnels (faire le ménage, les courses, ...) de l'aide à domicile.

Afin de créer une relation de proximité entre les personnes âgées et les bénévoles mais de ne pas rentrer dans une relation trop affective, il a été convenu que les bénévoles n'interviennent pas plus d'une fois toutes les deux semaines au domicile des personnes âgées (il s'agit d'un maximum, les visites peuvent être plus espacées). Ces dernières n'ont pas le numéro personnel des bénévoles, c'est le CCAS, par le biais du jeune en service civique notamment, qui fait le lien et planifie les rendez-vous.

#### ▪ *La création de binôme*

Il a été fait le choix, sur les conseils des bénévoles de l'association de Mordelles et selon les souhaits des bénévoles de l'équipe, d'interventions en binôme des bénévoles au domicile des personnes.

Lorsqu'on intervient au domicile des personnes, on entre dans leur intimité. Le binôme peut avoir un côté rassurant dans les premiers temps lorsque l'on connaît peu la personne visitée et qu'il faut alors mettre en place une relation de confiance. De plus, la personne âgée peut se confier aux bénévoles. Le fait d'être deux peut soulager ces derniers ne se sentant pas seuls à l'écoute de la personne. L'échange entre les bénévoles est ainsi très important, chacun aura une vision différente de la situation d'isolement de la personne et pourra ainsi lui apporter des supports, ou des contenus différents afin de favoriser le lien social de la personne.

#### ▪ *La sélection de bénévole / l'intégration d'un bénévole au sein de l'équipe : une attention particulière à porter*

Une attention particulière est à porter sur la « sélection » de bénévole. En effet, comme évoqué ci-dessus, le bénévole entre dans l'intimité de la personne, au sein de son domicile, il est alors exigé d'avoir un certain savoir-faire et savoir-être afin de ne pas mettre en difficulté la personne âgée. En effet il faut savoir:

- Partager : être dans « le faire avec » la personne, dans un esprit de simplicité et de relationnel
- Ecouter : adopter une attitude de disponibilité, d'écoute et de considération
- S'investir : c'est un réel engagement
- Respecter : savoir respecter la personne, la parole et ne pas l'interpréter
- Être responsable : Veiller au bon déroulement et à l'aspect convivial et agréable de la visite
- Discrétion : ne pas divulguer les conversations d'ordre privée et personnelles.

Une rencontre avec un bénévole qui souhaiterait s'engager sera réalisée par le CCAS par le biais d'entretien de façon à s'assurer de l'ensemble de ces éléments. Cet entretien a pour but de connaître ses motivations et échanger sur l'engagement et les valeurs associées. Si un accord s'instaure quant à cet engagement, la charte sera transmise à la personne ainsi qu'un temps de réflexion. C'est à la personne de revenir vers le CCAS avec la charte signée si elle désire réellement s'engager en tant qu'ambassadeur de solidarité.

## 4 - Le lien avec les personnes âgées, l'accompagnement et le repérage

### ▪ *Entrer en communication avec la personne âgée : une relation de confiance à nouer*

Pour permettre la mise en place d'une relation de confiance, l'explication du projet peut se faire en présence d'un membre de la famille ou d'une connaissance. De plus, l'utilisation de l'écoute active est nécessaire.

L'écoute active ou bienveillante permet d'être complètement ouvert à l'autre sur les faits et sur les émotions. C'est un lien établi avec l'autre tout en laissant l'autre et soi-même à sa place. Elle s'exprime par des messages verbaux et non-verbaux qui consistent en la répétition ou reformulation d'éléments clés d'une problématique exprimée par une personne.

Pour cela, il est possible d'écouter la personne avec une attitude physique de disponibilité, de ne pas donner de conseil si cela n'est pas demandé, de ne pas émettre de jugement, de poser des questions ouvertes pour inviter la personne à s'exprimer, de reformuler pour relancer la conversation,.....

### ▪ *Etablir un relais avec le binôme de bénévoles : une étape indispensable*

Lorsqu'un bénévole va rendre une visite, il se déplace vers la personne âgée et entre dans son intimité. Il est dans la position de l'invité, ce qui suppose l'établissement préalable d'une relation de confiance entre le bénévole et la personne âgée.

La personne relais, en la personne du jeune volontaire en service civique évoqué ci-dessus, prépare cette rencontre avec la personne âgée et le binôme de bénévoles. Une fois que le binôme de bénévoles est construit, elle fait un point avec eux sur la situation de la personne âgée (contexte, attentes, centre d'intérêt, ...). Il faut aussi rassurer la personne âgée en lui faisant part des informations essentielles concernant les bénévoles.

Cette étape permet de poser un cadre aux bénévoles et à la personne âgée. En effet, les bénévoles ne sont pas substitués de l'aidant familial, ni des professionnels. Leurs interventions ne doivent en aucun cas minorer le plan d'aide : ils agissent dans la proximité essentiellement pour lutter contre l'isolement des personnes souffrant de solitude. Ils assurent des visites régulières, organisent des temps de convivialité et aident les personnes dans leurs démarches. Il est important de définir leur rôle auprès des personnes afin qu'elles ne soient pas dans la demande de services pouvant relever d'actes professionnels générant de la frustration et de l'incompréhension en cas de refus de la part des bénévoles.

### ▪ *Les personnes âgées visitées et le repérage*

Depuis le début du projet, le nombre de personnes visitées :

20 personnes ont pu bénéficier de visites depuis les premières visites d'avril 2016 jusqu'en octobre 2017 :

En octobre 2017 :

13 personnes font l'objet de visites

4 personnes ne reçoivent plus de visites

3 personnes sont en attente de visites (à organiser)

Depuis le début du projet, les personnes visitées ont été « repérées » de différentes façons.

- questionnaire transmis aux seniors avec les courriers relatifs aux visites de convivialité (3 personnes)
- connaissances du Club de l'amitié (2 personnes)
- visites de convivialité de fin d'année (7 personnes)



- connaissances des ambassadeurs de solidarité (3 personnes)
- repérées / contactées dans le cadre des inscriptions au plan canicule (6 personnes)
- repas des ainés en début d'année (2 personnes)
- les familles (3 personnes)
- des contacts avec la mairie pour d'autres problématiques (2 personnes)
- les partenaires (1 personne par le conseiller social en gérontologie du CDAS)

Les éléments ci-dessus montrent que le « repérage » et le travail de lutte contre l'isolement des seniors est facilité par le travail partenarial et la participation des différents acteurs.

## 5 - L'accompagnement et les formations des ambassadeurs

### ▪ *Bien définir le rôle du bénévole*

Pour le rétablissement des liens sociaux, on ne peut rester dans la posture aidant/aidé. C'est dans ce contexte que l'intervention au domicile de bénévole est intéressante. Il y a une relation de proximité ou « d'égal à égal » qui peut se créer permettant à la personne âgée de tisser des liens.

Le bénévole ne doit pas se rendre indispensable. C'est pour cette raison qu'il ne va pas au domicile plus d'une fois toutes les deux semaines. Néanmoins, il est de son rôle de créer du lien entre les autres personnes. Ci-dessous, un exemple concret illustrant ces propos :

« Une dame accompagnée par les petits frères des Pauvres en Normandie, atteinte d'incontinence, n'avait pas les moyens suffisants pour acheter elle-même ses changes. Les bénévoles l'ont mise en contact avec une autre dame accompagnée, qui avait trouvé une solution en passant ses commandes sur internet. En groupant leurs achats, elles ont réduit leurs factures et leur dépendance. Elles ont fait davantage connaissance lors d'un séjour de vacances organisé par l'association et sont devenues amies. »

### ▪ *Réaliser un suivi régulier des accompagnements permettant de poser un cadre et d'évaluer l'action*

Tout au long de la prise de contact avec la personne âgée, la « fiche 1er contact » (voir [Annexe 3](#)) et la « fiche renseignement » (voir [Annexe 4](#)) permettent de prendre connaissance et de suivre la situation d'isolement de la personne.

La « fiche 1er contact » est un court compte-rendu de la situation initiale de la personne. Le « fiche renseignement » contient les informations principales de la personne (adresse, numéro de téléphone, personne de confiance, ...).

Après chaque visite les bénévoles renseignent la « fiche suivi » ([Annexe 5](#)). Elle est construite de telle sorte que les bénévoles la remplissent sans rentrer dans l'intimité de la personne. Il s'agit des informations essentielles concernant le déroulé de la visite, la santé et la sécurité de la personne, son bien-être, l'organisation des visites et les questions que les bénévoles se posent.

### ▪ *Les temps d'échanges et de formations envisagés avec les bénévoles*

Des temps de réunions et d'échange sont envisagés afin que les bénévoles puissent échanger entre eux sur leur expériences en tant que bénévoles et leur difficultés. L'intervention d'une psychologue, en lien avec des partenaires, pourrait être proposée si les bénévoles en ressentent le besoin.

Les formations réalisées:

- 4 et 5 novembre 2014 : Formation socle Monalisa pour un administrateur du CCAS (M. Georges Havouis)
- 27 et 28 novembre 2015 : Formation socle Monalisa pour 2 bénévoles - (Françoise Cochard et Patrick David)
- Avril 2016 : Formation « maison » avec le CIAS à l'ouest de Rennes pour une bénévole (Françoise Cochard) et la jeune en service civique (Marine Derennes) sur la thématique du deuil
- 8 et 23 Mars 2016 : Formation repères Monalisa et formation Tuteur pour le tuteur service civique (Anne-Sophie Get-Coquaire)
- 7 et 8 Mars 2017 : formation avec le CIAS à l'Ouest de rennes envisagée mais annulée faute de participants
- 26 Juin 2017 : Formation avec une psychologue, Mme Cécile Begue, dans le cadre d'une convention avec la Maison de la nutrition, du diabète et du risque vasculaire : le bénévole face à la personne âgée, et outils de communication adaptés (9 participants dont 3 de l'association part'âges de Mordelles)
- 29 Septembre 2017 : Formation, par Mme Catherine Gadby-Massart, animatrice, formatrice et thérapeute familiale, sur la base d'un échange sur les difficultés et questionnements des bénévoles : « «Relation d'aide dans le cadre du bénévolat ».

## 6 - Les visites mises en place et les réunions de suivi

### ▪Les réunions de suivi depuis la mise en place

9 réunions d'avril 2016 à octobre 2017 avec pour objectif de :

- faire le point sur les visites réalisées et sur les personnes visitées
- présenter les outils
- passer des informations utiles aux bénévoles en lien avec la thématique de l'isolement des personnes âgées et sur les actions proposées sur le territoire
- organiser de nouveaux temps : formations, rencontre conviviale,...

### ▪Les outils

Charte Monalisa ([Annexe 6](#))  
Charte de l'équipe citoyenne Monalisa ([Annexe 7](#))  
Guide pratique des bénévoles  
Les fiches de premier contact  
Les fiches de renseignements  
Les fiches de suivi des visites  
Le planning des visites des ambassadeurs

### ▪Les visites

#### ► Les visites 2016

D'avril 2016 à décembre 2016 : 8 personnes ont pu bénéficier de visites des ambassadeurs, représentant 17 visites.

#### ► Les visites dans le cadre des visites de convivialité

Les visites de convivialité de fin d'année organisées par le CCAS et réalisées par les administrateurs du CCAS ont été l'occasion de proposer des rencontres avec des ambassadeurs de solidarité.

Ainsi, 13 personnes (dont 2 couples) ont pu bénéficier de visites des ambassadeurs de solidarité en fin d'année, en décembre 2016 et janvier 2017, donnant lieu à d'autres visites par la suite.

► Les visites 2017

Du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 août 2017: 19 personnes ont pu bénéficier de visites, représentant 42 visites.

► Ces visites ont été complétées par l'organisation de moments conviviaux :

▪ Organisé le 1<sup>er</sup> février 2017 à 15h00 à la salle des disous, ce moment avait pour objectif de réunir les personnes âgées bénéficiant de visites et de partager un goûter et un moment convivial avec les ambassadeurs et d'autres habitants de Montfort.

Nombre de participants : 16 personnes dont

7 personnes âgées (2 absentes)

6 bénévoles/ambassadeurs de solidarité (1 absente),  
la responsable du CCAS,

L'adjointe aux affaires sociales et Vice-Présidente du CCAS  
la jeune volontaire en service civique au CCAS de Montfort

▪ Organisé dans le cadre de l'opération Vien je t'emmène le 15 novembre 2017 :  
« Viens je t'emmène découvrir la médiathèque Lagirafe ».

6 personnes âgées ont pu participer à ce temps qui leur a permis de découvrir un service de la ville et de se rencontrer.

## 7 - Le lien avec les partenaires

### ▪ La Résidence Autonomie de l'Ourme

La résidence est un établissement relevant du CCAS qui intervient sur la lutte contre l'isolement par de multiples actions et activités proposées :

- Les tables ouvertes
- L'accompagnement des personnes (véhicule)
- L'accueil d'enfants sur des temps d'activités périscolaires pour des temps intergénérationnels
- La mise en place des mardis de l'Ourme en mai 2016
- L'accueil de jeunes en service civique pour la lutte contre l'isolement des personnes âgées
- ...

### ▪ L'ADMR

La Convention d'objectifs avec l'ADMR a été signée en décembre 2016 pour la période 2017-2019.

Elle implique un subventionnement permettant de soutenir l'action de l'ADMR sur le territoire de Montfort-sur-Meu et a été également annexée d'un document permettant le renforcement de l'interconnaissance et de la communication entre le CCAS et l'ADMR, en organisant notamment un temps de rencontre annuel avec les équipes intervenant sur Montfort (temps de rencontre organisé le 5 octobre 2017).

### ▪ Le CDAS / Agence départementale du Pays de Brocéliande

Un lien avec les services du département s'est accentué notamment avec les conseillers sociaux en gérontologie et en lien avec la pilote MAIA du Syndicat Mixte du Pays de Brocéliande (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie, pour fluidifier le parcours des personnes âgées et/ou en situation d'handicap).

Ces services constituent un relai essentiel à la fois dans le repérage des situations et dans les réponses pouvant être apportées aux personnes âgées.

#### CCAS de MONTFORT-SUR-MEU

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

## ▪ Le CLIC

Le Centre Local d'Information et de Coordination du syndicat mixte du Pays de Brocéliande est partenaire pour la mise en place d'actions collectives qui viennent lutter contre l'isolement et participer au bien-être des personnes âgées. Il est également un relai essentiel et un lieu ressource pour améliorer la qualité des services rendus aux personnes et à leur famille.

## ▪ Les associations locales

Des associations locales participent également à offrir aux personnes qui peuvent se sentir isolées des activités et temps de rencontres :

- Le Club de l'Amitié proposant des actions et des animations de loisirs pour les seniors
- Les Amis du Foyer de l'Ourme agissent pour proposer des animations de culture et de loisirs notamment pour les habitants de la résidence autonomie
- L'Université du Temps libre du Pays de Brocéliande 35 qui agit pour faire en sorte que la culture et les connaissances nouvelles soient rendues accessibles et compréhensibles à tous
- La Maison d'Adèle est une association d'accompagnement et d'entraide pour les familles, les personnes âgées et les aidants
- ...

## En résumé :

La chronologie du projet « Ambassadeurs de solidarité »

2014

- Participation d'un administrateur à une formation socle Monalisa les 4 et 5 novembre 2014
- 16 décembre 2014 : mise en place d'un comité départemental Monalisa porté par le directeur du CIAS à l'Ouest de Rennes

2015

- Présentation du projet dans les réunions de quartiers de la ville
- Enquête réalisée par le CCAS par le biais des courriers transmis à l'occasion des visites de convivialité
- Comité départemental Monalisa en septembre 2015 et proposant une expérimentation avec une intermédiation réalisée par l'UFCV pour l'accueil de jeunes en services civiques Monalisa
- Diffusion d'une fiche mission service civique pour 2016
- Formation socle Monalisa pour 2 bénévoles fin novembre 2015

2016

- Accueil d'un service civique Monalisa CCAS / Résidence autonomie le 11 janvier 2016
- Adhésion du CCAS à l'association Monalisa
- Réunion publique et création de l'équipe bénévole reconnue équipe citoyenne Monalisa
- Renouvellement de la mission de service civique avec l'accueil en novembre 2016 de deux jeunes en services civique (CCAS et résidence)
- Développement des visites des ambassadeurs de solidarité
- Lien avec les visites de convivialité de fin d'année
- Formations pour la jeune en service civique et la tutrice

2017

- Poursuite des visites
- 12 nouvelles personnes visitées
- 2 formations prévues pour les bénévoles en juin et septembre
- Volonté de poursuite avec l'appel à un nouveau service civique après l'été 2017 pour maintenir la dynamique et la coordination du projet
- Organisation de deux temps de rencontre des personnes visitées (1/02/17 et 15/11/17)

### **CCAS de MONTFORT-SUR-MEU**

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

## III - Les actions réalisées en 2016

### 1 - La Semaine bleue

La semaine bleue a été organisée pour la première fois par la résidence autonomie de l'Ourme en octobre 2016. Les objectifs étaient les suivants :

- Promouvoir le lien social et favoriser le lien entre les générations
- Informer et sensibiliser l'opinion sur la contribution des retraités à la vie de la cité
- Mettre à l'honneur les seniors investis à Montfort
- Participer aux actions de prévention de l'autonomie
- Participer à une mobilisation nationale sous le thème « A tout âge, faire société »

Elle a eu lieu du 3 au 8 octobre 2016 et comprenait 6 jours d'information et d'actions (plaquette de communication en **Annexe 8**):

- 1 soirée d'ouverture, 4 conférences, 4 visites, 5 temps de découvertes, 3 temps d'échanges, sur les thématiques suivantes :
  - Chorale
  - Gym mémoire
  - Mobilité et prévention routière
  - Droits des personnes âgées
  - Prise de médicaments
  - Alimentation
  - Découverte d'un Zoo
  - ...
- Une « marche bleue »
- Près de 400 personnes participantes sur cette semaine
- 4 trophées remis aux grands témoins et 20 bénévoles récompensés

Le projet des ambassadeurs de solidarité a pu être présenté à la population lors de la soirée d'ouverture. Les bénévoles ont reçu un pin's « bénévole remarquable » pour marquer leur engagement.

Par ailleurs, une « marche bleue » a permis de recueillir les avis de la population sur des emplacements de bancs utiles aux personnes âgées en centre-ville ainsi que de réaliser des tests de bancs adaptés aux seniors. Il s'agissait en effet d'une action de déambulation dans la ville ouverte aux citoyens réalisée le samedi 8 octobre 2016.

Enfin, lors de cette semaine, des questionnaires ont été proposés aux usagers afin d'affiner leurs demandes et attentes.

Cet évènement a de plus était l'occasion d'impliquer de nombreux partenaires :

- Services de la ville de Montfort
- Société Familéo
- Professionnels du territoire (Notaire, Avocat, Naturopathe,...)
- Club de l'amitié
- Cinéma la Cane

### 2 - Participation à la Caravane du bien-être et de la solidarité

Proposée et portée par AG2R La Mondiale pour promouvoir et sensibiliser le public sur la santé, l'activité physique et la solidarité, favoriser le lien social et le partenariat avec les relais locaux et apporter une information et des conseils personnalisés aux personnes isolées, la caravane du bien-être et de la solidarité était présente au Confluent le mercredi 21 septembre 2016.

La caravane permettait des bilans de santé auprès d'un médecin et 6 ateliers étaient proposés dans la salle du confluent : sommeil, activité physique, diététique, art thérapie, Shiatsu, sophrologie

Une centaine de personnes a pu y participer ainsi que plusieurs partenaires tels que l'Association Astree et le CLIC du Syndicat mixte du Pays de Brocéliande.

### **3 - Le séjour seniors**

De 2009 à 2016, le CCAS a proposé un séjour aux seniors à un tarif négocié grâce à l'ANCV (Agence Nationale des Cheques Vacances) afin de leur permettre de participer à un séjour permettant la découverte de régions et le développement de lien social.

Le séjour est ouvert sur 5 jours / 4 nuits et a ainsi pour objectifs :

- d'offrir un séjour à un tarif attractif à des personnes de 60 ans et plus
- de faciliter leur participation à un séjour touristique en portant la démarche d'organisation pour eux
- de développer le lien social et rompre l'isolement des personnes âgées

Il a eu lieu du *19 au 23 septembre en 2016 au Village club Cap'vacances à PORT - MANECH (29)*

17 personnes ont participé à ce séjour avec un accompagnateur sollicité pour l'occasion.

### **4 - Les évolutions avec la loi ASV et la conférence des financeurs**

La Loi d'adaptation de la société au vieillissement de décembre 2015 a mis en place dans chaque région une instance de conseil auprès des conseils départementaux et des agences régionales de santé pour le développement coordonné de leurs actions : il s'agit de la conférence des financeurs.

Dans ce cadre, des crédits fléchés dès 2016 ont été identifiés pour des actions de prévention de la perte d'autonomie et pour les forfaits autonomie dans les résidences qui devaient compléter le forfait soin versé par l'agence régionale de santé (ex pour à la Résidence autonomie de l'Ourme).

Pour la première partie de crédits fléchés sur les actions de prévention de la perte d'autonomie, un appel à projet a été lancé à l'été 2016. Un dossier a été présenté par le CCAS.

Les projets retenus dans le cadre de l'appel à projet de la conférence des financeurs ont été les suivants:

- Ateliers itinérants portés par la résidence autonomie
- La poursuite du projet des ambassadeurs de solidarité
- La poursuite du projet Navett'O centre et son élargissement aux mardis pour accéder aux activités de la résidence autonomie (« Mardis de l'Ourme »)
- Un projet « Journées de Audition »
- Un projet relatif au numérique pour rompre l'isolement des seniors

#### **CCAS de MONTFORT-SUR-MEU**

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

## 5 - La mise en place des Mardis de l'Ourme à la Résidence Autonomie

En lien avec la loi ASV, la résidence autonomie a développé une nouvelle activité ouverte aux personnes résidant à domicile, en 2016, afin de lutter contre l'isolement et pour développer des actions de prévention de la perte d'autonomie.

Il s'agit d'activités variées et adaptées aux personnes âgées de 14H à 16H tous les mardis à la résidence autonomie. Elles sont proposées sous forme de cycles de 6 à 8 séances. Le coût est de 4 euros avec le goûter offert de 16H à 16H30. Les participants ont aussi la possibilité de déjeuner au restaurant de la résidence (aux tarifs habituels) ou à la crêperie (pour 5 euros).

Les activités s'étalent sur 8 séquences. Le premier cycle s'est déroulé du 10 Mai au 28 Juin 2016. Chaque cycle débute par une séance de présentation et le dernier cycle par un bilan autour d'une activité collective.

Les activités proposées durant les cycles sont les suivantes :

- Gym douce
- Atelier mémoire
- Prévention des chutes
- Jeux
- Esthétique-atelier bien-être

Ces activités sont toutes animées par un professionnel de la résidence autonomie et font l'objet d'évaluation à chaque fin de cycle.

Onze personnes ne résidant pas à la résidence participent aux « Mardis de l'Ourme ». Sept d'entre elles mangent également le midi à la résidence, et profitent d'un temps de repos entre le repas et l'animation en profitant du parcours santé (bilan sept-oct 2017).

Pour faciliter l'accès à ces ateliers, le CCAS a pu élargir son dispositif de Navett'O Centre (transport pour les personnes âgées) grâce aux subventions du département (Conférence des financeurs). Le transporteur va chercher les personnes à leur domicile et les conduit aux activités.

## 6 - Les Cafés citoyens « Bien vieillir » à la médiathèque

Trois temps organisés sous forme de cafés citoyens sur la thématique du vieillissement ont été mis en place à la médiathèque Lagirafe en 2016. Ils ont permis d'aborder les thèmes suivants :

- Le maintien à domicile et lien social (avril 2016- avec le CCAS et le CLIC)
- La perte d'autonomie (juin 2016 – Avec le conseiller social en gérontologie du CDAS)
- La thématique des aidants (octobre 2016– avec la maison d'Adèle et le CLIC)

### En résumé :

Depuis plusieurs années, une attention particulière est portée aux personnes âgées de la commune mais depuis 2016, le CCAS et la ville de Montfort-sur-Meu ont renforcé les actions en faveur des personnes âgées tout en privilégiant la transversalité avec les autres services de la ville et les partenariats.

## IV - Les perspectives d'évolution et suites

En 2016, la résidence autonomie a reçu un « prix coup de cœur » du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) pour son projet de clip intergénérationnel Hip Hop, mené dans le cadre des projets des TAPs (Temps d'Activités Périscolaires) sur la thématique « Cultures Urbaines ».

### 1 - la démarche d'adhésion au RFVAA

Les actions et les objectifs du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) participent à la lutte contre l'isolement des personnes âgées avec pour principaux objectifs d'adapter et de rendre accessible l'environnement bâti et social des aînés, d'encourager le vieillissement actif, de lutter contre l'âgisme et de renforcer le sentiment d'appartenance et d'intégration à sa ville.

L'association RFVAA a pour objet de :

- Favoriser l'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les collectivités adhérentes
- Organiser des rencontres régulières pour développer de nouveaux liens et de débattre
- Etre force de proposition auprès des pouvoirs publics pour créer les conditions d'une meilleure adaptation de la ville aux aînés

Il a semblé intéressant aux élus d'adhérer à cette association afin de bénéficier de conseils et d'outils pour la poursuite de l'adaptation des actions ou de la ville au public des seniors.

**Le 20 mars 2017, la ville de Montfort-sur-Meu a délibéré** pour inscrire la ville dans cette démarche d'adhésion à l'association RFVAA.

### 2 – L'évolution de la Navett'O centre – Mise en place les mardis

A l'occasion de la mise en place des tables ouvertes et des activités « les Mardis de l'Ourme », ce sont les agents de la résidence autonomie qui véhiculaient les personnes résidant à l'extérieur avec le minibus de la résidence, et accompagnaient ainsi des personnes pour les trajets pour le midi (3 à 4 personnes), et une personne pour l'heure de l'animation. Elles étaient raccompagnées à partir de 16h30 après le goûter offert par la résidence.

Dans le cadre de la reconduction du marché de transport fin 2016, cette possibilité d'élargir la Navett'O Centre aux mardis a été incluse.

Ainsi, depuis juin 2017, les transports Jehannin récupère à leur domicile 4 à 6 personnes pour les conduire à la résidence pour le cycle des Mardis de l'Ourme. Ce fonctionnement a débuté pour le cycle qui a eu lieu du 6 juin 2017 au 18 juillet 2017.

« *Si je n'avais pas eu la navett'o centre, je n'aurais jamais pu venir* » témoigne l'une de ces personnes.



### **3 - Le projet « audition » pour la prévention des risques auditifs – Octobre 2017**

Les problèmes d'audition, notamment chez la personne âgée, sont un des premiers facteurs d'isolement. Ce projet avait pour objectifs de :

- Informer les seniors sur l'audition
- Présenter des solutions

Un Comité Technique organisé au sein des services de la ville a porté le projet. Il comprenait également la responsable du CCAS et la directrice de la résidence autonomie, a proposé les orientations suivantes :

- Un temps fort à destination des seniors sous forme de Théâtre Forum « Sophie est tout ouïe », avec une exposition et la présence partenaires tels que le CLIC du Syndicat Mixte du Pays de Brocéliande, un audioprothésiste, et un spécialiste des acouphènes.
- Un temps à destination d'un public plus jeune (prévention de l'écoute « destructive ») sous la forme d'un concert « Peace end lobe »
- Un lien avec les TAPs (Temps d'Activités Périscolaires)
- Ce projet a également donné lieu à l'enregistrement d'une émission de radio sur la thématique
- Il a enfin permis d'inaugurer l'installation d'une boucle magnétique à l'Avant-Scène, la salle de spectacle où se déroulait le théâtre-forum.

Ce projet a bénéficié d'une subvention de la conférence des financeurs.

### **4 - Le projet « numérique » - 2017-2018**

Dans une société de plus en plus axée sur le numérique, certains publics peuvent se retrouver isolés, en marge du système. On parle de fracture numérique. Le CCAS a bénéficié d'une subvention de la conférence des financeurs et d'un soutien de la ville de Montfort-sur-Meu pour ce projet.

L'idée est de créer un temps fort d'échanges et de partages autour du numérique par l'organisation d'un évènement type forum.

Objectifs et Public cible:

- L'axe principal orienté vers le public senior (réalisation de démarches en ligne, utilisation de tablettes, Familéo, ...)
- Autour de cet axe, toucher toutes les tranches d'âges autour d'ateliers et de tables rondes permettant de faciliter l'accès au numérique et travailler les freins à cet accès.

Différents axes ont été évoqués avec le comité technique :

- Axe 1 découverte FAMILÉO Le public ciblé peut aussi être des personnes s'occupant, connaissant des Aînés. Axe prioritaire et central
- Axe 2 : jeux vintages des années 80 et 90 (public potentiel: les 30/50 ans)
- Axe 3 : les innovations numériques, découvrir les « start-up »
- Axe 4 : fracture numérique et isolement social (ou Internet, « du trop peu au trop »)
- Axe 5: l'E-Administration en toute confiance

## 5 – Le renouvellement du service civique

Une mission de service civique pour lutter contre l'isolement des seniors a à nouveau été proposée pour septembre 2017 pour 8 mois afin de poursuivre la coordination du projet des ambassadeurs de solidarité et de permettre à un jeune de découvrir cet engagement auprès des personnes âgées, et d'affiner le cas échéant son projet professionnel.

Une jeune volontaire est ainsi arrivée au CCAS dans ce cadre le 18 septembre 2017.

### En résumé :

La dynamique se poursuit : les partenariats se développent, des actions innovantes sont engagées, toujours pour répondre au mieux aux besoins du public âgé, et pour prévenir le risque d'isolement de cette population.

## **CONCLUSION**

La démarche retenue en 2014 consistait à relancer une Analyse des Besoins Sociaux en interne avec l'idée que les acteurs s'approprieraient mieux la démarche et que cela permettrait de renforcer les partenariats autour du CCAS.

Des premières séances de formation en 2015 au travail de relecture du document final en 2017, je ne peux que constater tous les bénéfices pour le CCAS et la population. Cette démarche a mobilisé les acteurs vers un même objectif et les actions qui en ont découlées ont été nombreuses : les ambassadeurs de solidarité, les missions de service civique, les « Mardis de l'Ourme », l'extension de la Navett'O Centre, et de nombreuses actions de prévention portées par le CCAS.

Mais le CCAS a pu aussi pleinement jouer son rôle de coordinateur et a permis de mettre en lumière ses partenaires institutionnels ou les nombreuses associations de bénévoles œuvrant pour les seniors sur ce territoire particulièrement dynamique.

Au travers de cette démarche, il a aussi été question d'aventures humaines :

- La rencontre avec des jeunes en service civique venant participer aux projets du CCAS et contribuer ainsi à la dynamique enclenchée,
- La rencontre avec le public senior à domicile qui s'est renforcée,
- La rencontre, depuis 2017, des administrateurs avec d'autres techniciens des services de la ville car les nouveaux projets portés s'inscrivent en direction de l'ensemble des publics.

Finalement cette Analyse des Besoins Sociaux a permis de mieux identifier les attentes et besoins des seniors et les caractéristiques du territoire. Elle est un point d'étape sur la thématique de « l'isolement des seniors ».

Les actions engagées seront régulièrement réévaluées par le conseil d'administration du CCAS et adaptées si besoin.

Le travail engagé doit se poursuivre sur la ville, sur les thématiques du logement, de l'habitat, afin d'adapter la ville au vieillissement et permettre une vraie inclusion sociale.

### **CCAS de MONTFORT-SUR-MEU**

Boulevard Villebois Mareuil  
BP 86219  
35162 MONTFORT-SUR-MEU CEDEX  
Tél. 02 99 09 00 17  
Fax 02 99 09 14 04  
actionsociale@montfort-sur-meu.fr  
[www.montfort-sur-meu.fr](http://www.montfort-sur-meu.fr)

*Mme Erika GRELIER  
Adjointe aux solidarités et politiques sociales, et Vice-Présidente du CCAS*

## **ANNEXES**

- Annexe 1 : Questionnaire à l'attention des personnes âgées
- Annexe 2 : Grille d'entretien avec les partenaires
- Annexe 3 : fiche 1er contact
- Annexe 4 : fiche renseignement
- Annexe 5 : fiche suivi
- Annexe 6 : Charte de l'équipe citoyenne-Monalisa
- Annexe 7 : Charte du bénévole-Monalisa
- Annexe 8 : Plaquette de communication de la semaine bleue 2016
- Annexe 9 : Plaquette de communication de la semaine bleue 2017