

GENÈVE

ville amie des aînés

Résultats de l'enquête menée dans le cadre du projet «Villes amies des aînés»
de l'Organisation mondiale de la Santé



VILLE DE
GENÈVE

Message de M. Manuel Tornare



Conseiller administratif de la Ville de Genève, en charge du Département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports.

© Patrice Moullet
www.pmoullet.ch

Le projet «Villes amies des aînés» a pour but de rendre les villes plus accueillantes pour les aînés, d'améliorer leur qualité de vie, leur santé, leur sécurité, et de faciliter leur participation à la vie de la Cité.

Ce projet correspond en tous points à la volonté politique de la Ville de Genève qui vise à promouvoir la qualité de vie des habitants et, en particulier, celle des seniors, des plus jeunes comme des plus âgés.

Aussi, le Conseil administratif a décidé de participer à ce projet qui traduit de façon cohérente la nécessité de se mettre à l'écoute des aînés, de mieux connaître leurs attentes, de collaborer avec l'ensemble des acteurs publics et privés, sur les plans cantonal et communal, afin de dégager une vision commune ainsi que des priorités d'action.

Le Département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports, au travers de son Service social, a assuré la mise en oeuvre du projet en collaboration avec un Comité de pilotage composé de représentants de l'administration et des institutions cantonales, d'associations ainsi que de professionnels et d'experts.

Je tiens à remercier très chaleureusement l'Organisation mondiale de la Santé d'avoir lancé ce projet, les membres du Comité de pilotage, la direction, les collaborateurs et collaboratrices du Service social et, plus particulièrement, les participants aux groupes de discussion – aînés, représentants de services publics, d'entreprises et d'associations - qui ont contribué de manière déterminante à la réalisation et à la réussite de ce projet.

Il s'agit maintenant non seulement de donner une suite concrète aux mesures et projets proposés mais également de créer les conditions permettant de dégager une vision commune et de favoriser les débats et les synergies indispensables entre tous les acteurs publics et privés concernés, afin de faire de Genève une ville encore plus amie des aînés.

Je m'y engage personnellement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Tornare', written in a cursive style.

Sommaire

Introduction	4
Vivre à Genève	7
Les espaces extérieurs et les bâtiments publics	9
Les transports publics	13
Le logement	17
Le respect et l'inclusion sociale	21
La participation sociale	25
Communication et information	29
Participation citoyenne et emploi	33
Soutien communautaire et services de santé	37
Genève, ville amie des aînés ?	40
30 propositions pour améliorer la vie des aînés à Genève	42
Carte des villes participantes	46
Comité de pilotage du projet	48

Introduction

Le vieillissement de la population est l'un des enjeux social, culturel et économique majeur auquel notre société est confrontée.

Lorsque l'on parle aujourd'hui du vieillissement de la population, c'est le plus souvent pour s'inquiéter des charges financières croissantes qu'il entraîne: coûts des soins à domicile, hospitaliers ou en institution, coûts du travail des seniors, par exemple.

Des solutions nouvelles, équitables et réalistes, devront être trouvées aux niveaux fédéral, cantonal et communal, en concertation avec l'ensemble des partenaires publics et privés.

Toutefois, par-delà les pressions économiques et financières, les enjeux d'une société de longue vie touchent à la qualité, aux valeurs et au sens même de notre vie individuelle et collective.

Un ensemble de facteurs - rupture des solidarités traditionnelles, évolution de la famille, individualisation croissante des rapports sociaux, augmentation du nombre de personnes vivant seules - modifie de façon très importante la position des individus dans la société ainsi que l'ensemble de ses relations avec autrui; ces évolutions risquent de marginaliser les aînés et de provoquer, pour nombre d'entre eux, une véritable «mort sociale».

Dans une société exaltant la jeunesse, le look, la vitesse, l'instant, la performance, la compétition, l'avoir et l'utile, quels peuvent être le rôle et la place des seniors, témoins du passé, considérés souvent comme inactifs, improductifs et donc «inutiles» ?

Dans ce contexte, il est essentiel de combattre toutes les formes de jeunisme et de discrimination par l'âge, de refuser les représentations négatives qui tendent à considérer les seniors avant tout comme un ensemble de pertes et de charges et non comme des citoyens à part entière.

Saurons-nous reconnaître le rôle qu'ils ont à jouer dans la cité ? Mettre tout en œuvre pour que les plus âgés ne se sentent pas abandonnés, inutiles, de trop ? Inventer de nouvelles formes de solidarité avec les seniors ?

Recréer des liens, s'engager dans une activité socialement reconnue, participer à la vie de la communauté, tels sont quelques-uns des défis à relever avec et pour les aînés.

Aussi, dans le cadre de ses compétences, la Ville de Genève a décidé de renforcer son action afin de la rendre plus lisible, plus attractive et plus participative, et de promouvoir de façon plus offensive une vision positive des aînés.

C'est la raison pour laquelle le Service social a créé Cité Seniors, un espace d'écoute, d'information, de rencontres et de formation destiné aux aînés, complétant ainsi les activités développées auprès des seniors dans les quartiers par les Unités d'action communautaire.

Les seniors ont droit de cité ; tel est le fondement de notre action et de celle des services publics, institutions et associations œuvrant à Genève dans ce domaine.

Or, c'est précisément la place des seniors dans la cité qui est au cœur du projet «Villes amies des aînés» de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) auquel la Ville de Genève a participé, en collaboration avec de nombreuses institutions et associations genevoises et aux côtés de 34 villes telles que Moscou, Istamboul, Amman, Nairobi, Melbourne, La Nouvelle-Dehli, Shanghai, Tokyo, Rio de Janeiro, Londres et New-York.

Ce projet international a pour but de rendre les villes plus accueillantes pour les aînés, d'améliorer leur qualité de vie, leur santé, leur sécurité, et de faciliter leur participation à la vie de la Cité.

Pour atteindre ce but, la méthode proposée par l'OMS consistait à donner la parole aux seniors afin de récolter leurs avis, positifs ou négatifs, sur ce qui se fait ainsi que leurs propositions sur ce qui devrait se faire pour que la ville réponde mieux à leurs besoins et à leurs attentes.

A Genève, comme dans les autres villes participantes, des réunions se sont tenues durant l'automne 2006; au cours de ces réunions, 112 personnes de tous les quartiers de Genève – aînés de 60 à 91 ans, aidants, représentants de services publics, d'associations et d'entreprises – se sont exprimés sur un très large éventail de thèmes; espaces publics, transports, logement, soutien communautaire et services de santé, respect et inclusion sociale, participation citoyenne et emploi, information et communication.

Enfin, il convient de faire état de la vive satisfaction de l'ensemble des personnes qui ont participé aux groupes de discussion mis en place pour la réalisation de ce projet à Genève. Les uns et les autres ont beaucoup apprécié cette possibilité, trop

rare, de pouvoir s'exprimer sans contrainte sur des questions importantes.

Genève, ville amie des aînés?

Cette publication présente, de façon condensée et assorties de citations émanant des participants, les réponses données au cours de ces rencontres ainsi que, en conclusion, les trente mesures et projets qui répondent aux attentes, critiques et suggestions formulées. Pour sa part, l'OMS publie le «Guide des Villes amies des aînés» qui donne une vue synthétique des résultats dans l'ensemble des villes participantes.

Il va de soi que les résultats de cette consultation n'ont pas la prétention de représenter l'avis de l'ensemble des aînés sur ces questions. Ils fournissent un très large éventail de points de vue, de critiques et de suggestions qui serviront de base à la poursuite du dialogue engagé avec les seniors et à la mise en place des actions qui doivent contribuer à améliorer la qualité de vie des aînés et à renforcer la solidarité entre les générations.

A l'initiative et avec le soutien de Monsieur Manuel Tornare, Conseiller administratif, et en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires, le Service social de la Ville de Genève s'engage à assurer le suivi de ce projet.

Véronique Pürro

Maurice Graber

Service social de la Ville de Genève

Vivre à Genève

De façon générale, Genève est très appréciée en raison de sa dimension humaine, de ses nombreuses activités culturelles et de son aide sociale de qualité. C'est une ville où il fait bon vivre et où tout est à portée de main: services, commerces, transports.

«C'est une ville qui n'est pas trop grande, accessible à tout point de vue; on peut se rendre n'importe où, n'importe quand, on est bien relié d'un côté à l'autre de la ville, c'est très pratique, même pour les personnes âgées.»

«Le lac tout près, c'est un vrai délice. Je ne changerais pour rien au monde !»

Cependant,

la ville a beaucoup évolué au cours des dernières décennies. La vie y est devenue moins agréable et moins chaleureuse; coût de la vie plus élevé, montée de la précarité, forte augmentation de la densité du trafic, de la pollution, de la saleté, de l'incivilité, du sentiment d'insécurité et de l'isolement.

Des efforts ont été entrepris dans tous ces domaines, mais il reste beaucoup à faire.

«Il y a beaucoup d'immeubles, même de construction assez récente, où l'ascenseur ne s'arrête pas au niveau de l'entrée, il reste plusieurs marches d'escalier à descendre et à remonter... c'est un handicap qui est souvent assez lourd.»



Les espaces extérieurs et les bâtiments

Les espaces extérieurs - rues, places, parcs et jardins publics - sont des lieux de vie et d'intégration sociales essentiels pour les aînés. Sortir de chez soi, faire une balade autour du pâté de maison ou à l'autre bout de Genève permettent de rompre l'isolement, de rencontrer des proches et des connaissances, de rester en contact avec la vie active.

«Je note qu'à Genève, on a la chance d'avoir des parcs, des trottoirs, plutôt grands et larges. Je crois que Genève est une des villes qui a le plus de parcs. Je peux y passer un moment tranquille et puis je vois du monde immédiatement.»

La rue est à nous !

Contrairement aux «actifs» pour lesquels la rue est d'abord un lieu de passage, la rue est pour les aînés un lieu de conversation:

«Y'a la causette sur les trottoirs, des fois j'y passe du temps sur le trottoir, je connais pas les bistrots, mais je connais les trottoirs... On est content d'aller à la Salle à manger trois fois par semaine... Là on rencontre encore d'autres personnes qu'on voit pas sur les trottoirs, alors c'est vivant, beaucoup plus vivant.»

«J'arrive sur la Place de la Navigation, s'il fait beau je vais m'asseoir un moment sur les bancs. Des fois, je fais des commissions le matin, je bois un café tranquillement et après je rentre faire le dîner et l'après midi je vais au jardin. Le soir, on va boire un petit verre de rouge au café du coin, on rentre vers 19h, puis on remange, voilà.»

Traverser la rue, une véritable course d'obstacles...

Les seniors, y compris les plus âgés, trouvent qu'il est plutôt agréable de se déplacer à Genève. De plus, les possibilités de déplacements pour les personnes à mobilité réduite se sont améliorées, notamment sur le plan des services de transport. Toutefois, les feux de circulation changent trop rapidement et la traversée de certaines rues est devenue difficile du fait de leur aménagement ou des travaux qui y sont entrepris. C'est une véritable course d'obstacles, en particulier pour les personnes à mobilité réduite qui, de plus, doivent parfois affronter des trottoirs surélevés. Quant à la suppression des passages pour piétons dans les zones 30km/h, personne n'en comprend les raisons.

A cela s'ajoute l'insécurité unanimement ressentie sur les trottoirs où l'on craint d'être bousculés ou renversés par les trottinettes, les rollers et les vélos qui y circulent. Enfin, l'absence de points d'appui tels que rampes ou mains courantes ne contribue guère à rassurer. Tous ces facteurs empêchent les aînés de se déplacer de façon sereine: stressés, ils craignent de tomber.

«Si je dois traverser devant chez moi, aux Eaux-Vives, je dois faire attention cinq fois: je traverse la première partie en veillant aux voitures... Après, il y a un petit refuge, puis encore deux voies de voitures. Après, il y a une piste cyclable qu'utilisent les motos et ensuite les vélos sur les trottoirs.»

Des bancs, s'il vous plaît !

Les seniors apprécient particulièrement les bancs pour autant qu'ils soient confortables et de préférence en bois, mais regrettent qu'il n'y en ait pas dans certains quartiers et parcs. Des améliorations ont été apportées à l'éclairage public et des poubelles supplémentaires installées, ce qui rend certains quartiers plus rassurants et moins sales. La présence de toilettes publiques à proximité est un must pour les aînés; encore faut-il qu'elles soient propres et bien entretenues, ce qui ne semble pas être le cas pour celles qui sont accessibles gratuitement.

Quant aux bâtiments, ils ne sont souvent pas adaptés aux personnes âgées. Les portes automatiques et les escaliers roulants font peur; les sièges sont insuffisants, voire inexistantes, en particulier dans les magasins et les bureaux de poste; les ascenseurs ne sont pas toujours accessibles de plein pied.

«Il y a beaucoup d'immeubles, même de construction assez récente, où l'ascenseur ne s'arrête pas au niveau de l'entrée, il reste plusieurs marches d'escalier à descendre et à remonter... C'est un handicap qui est souvent assez lourd.»



Sortir le soir, trop dangereux !

Les aînés reconnaissent que des efforts sont faits afin de rendre la ville plus sûre mais ils constatent que cela n'empêche pas la présence, dans certains quartiers, d'une population bruyante et de dealers. Nombreux sont ceux qui ne se sentent pas en sécurité; ce sentiment augmente au fil de la journée, s'accroît fortement dès la tombée de la nuit à tel point qu'ils n'osent plus sortir le soir par peur d'être agressés ou volés. La disparition de certains postes de police de quartier ne fait que renforcer ce sentiment.

Les petits commerces entretiennent l'amitié...

Bien des petits commerces ont malheureusement disparu, remplacés parfois par de nouveaux petits magasins (dépanneurs), fort appréciés du fait de leurs horaires très flexibles et de l'excellent accueil qui y est réservé aux aînés. En revanche, le manque de contacts de proximité tels que le facteur ou certains autres services sont fortement regrettés.

«Il y a plein de dépanneurs qui, en général, sont des gens du Sud. Ils sont très gentils avec les vieux. Au début, c'est un magasin de tabac, puis cela devient une épicerie. Ils ont tout et ils ne ferment pas à 19h... »

... mais les grands aussi !

Toutefois, le rôle crucial des commerces de proximité n'enlève rien à l'attractivité des grands centres commerciaux, ces «temples de la consommation» devenus, à l'instar des marchés d'autrefois, des lieux de vie sociale, de rencontre et de loisirs dont l'accessibilité pour les aînés devrait être facilitée.

Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> Lieux d'intégration sociale permettant de rester dans la vie active 		
---	--	--

Mobilité

<ul style="list-style-type: none"> Déplacements agréables Amélioration des transports pour les personnes à mobilité réduite 	<ul style="list-style-type: none"> Difficultés pour traverser certaines rues Trottoirs surélevés Feux de circulation piétons trop rapides Suppression des passages piétons dans les zones 30km/h Insécurité sur les trottoirs (trottinettes, vélos, rollers...) Manque de points d'appui (mains courantes, rampes) 	<ul style="list-style-type: none"> Allonger les temps des feux de circulation piétons Réintroduire les passages piétons dans les zones 30 km/h Plus de sévérité à l'égard des utilisateurs des trottoirs autres que les piétons (trottinettes, vélos...)
---	---	--

Aménagements

<ul style="list-style-type: none"> Présence de bancs Amélioration de l'éclairage public dans certains quartiers Installation de poubelles supplémentaires Présence de toilettes publiques à proximité 	<ul style="list-style-type: none"> Manque de bancs dans certains quartiers, parcs, magasins et postes Toilettes publiques sales ou trop chères Bâtiments mal adaptés aux aînés (ascenseurs, portes automatiques, escaliers roulants etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter le nombre de bancs ou de sièges à l'extérieur et dans les bâtiments publics (magasins, bureaux de poste) Prise en compte du vieillissement de la population par les architectes et les urbanistes («le réflexe senior»)
---	--	--

Sécurité

<ul style="list-style-type: none"> Augmentation des efforts consentis pour rendre la ville plus sûre 	<ul style="list-style-type: none"> Effort de sécurité inégal selon les quartiers Sentiment global d'insécurité Peur de sortir le soir Disparition des postes de police de quartier 	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser de manière accrue les agents de ville
---	--	---

Proximité

<ul style="list-style-type: none"> Mise en valeur des dépanneurs: bon accueil et horaires flexibles 	<ul style="list-style-type: none"> Diminution des contacts de proximité (facteur, commerces, services) 	<ul style="list-style-type: none"> Abaisser le montant minimum pour les commandes par Internet Créer un label senior pour les commerces qui livrent à domicile Autoriser des horaires d'ouverture plus flexibles pour les petits commerces de proximité (le soir, le week-end, par exemple)
--	---	--

«Quelque chose m'agace sur les panneaux qui affichent les horaires; ils sont très hauts avec des tout petits chiffres, on les voit mal alors qu'en bas c'est vide.»



Les transports

On est très bien desservi...

Les Transports Publics Genevois (TPG) sont très utilisés par les seniors. La qualité du réseau est reconnue de tous, qu'il s'agisse du nombre de lignes, de la fréquence ou de la mise en service de nouveaux véhicules mieux adaptés aux capacités physiques des aînés.

«Ils sont gentils dans le bus 32, il y a beaucoup de personnes âgées dans le coin, alors, ils attendent. Et quand je repars, c'est la même chose. Pour monter, ils s'arrêtent près du trottoir.»

«On est très bien desservi là où j'habite. Je sais circuler. Avec les changements, il n'y a aucun problème. On prend le bus, pas la voiture parce qu'il y a des problèmes pour se garer... Oui, je pense qu'on a de bons transports publics».

... mais il faut suivre un cours pour apprendre à acheter un billet !

Les aînés se réjouissent de l'installation des abribus qui permettent de s'asseoir et d'être protégés en cas d'intempérie. Par contre, les horaires et les automates suscitent une protestation générale; les uns sont illisibles et mal éclairés, les autres sont incompréhensibles. Les seniors sont unanimes à trouver grotesque et humiliant que les TPG doivent leur offrir des cours pour apprendre à acheter un billet de transport !

«Quelque chose m'agace en ce qui concerne les horaires; ils sont très hauts avec des tous petits chiffres, on les voit mal alors qu'en bas c'est vide.»

«Pourquoi est-ce qu'on met les horaires en dehors de l'abri, là où ce n'est pas éclairé ?»

La solution, des places réservées

Les aménagements des véhicules ne sont pas toujours adaptés aux besoins et aux capacités physiques des aînés de sorte qu'ils ne s'y sentent pas en sécurité: difficulté d'accès (première marche trop élevée), disparition des poignées permettant de se tenir aisément, manque de places assises facilement accessibles et réservées aux personnes handicapées et à mobilité réduite (près des portes et à hauteur normale).

«Maintenant, les nouveaux trams ont un marchepied qui s'abaisse au niveau du trottoir; on peut donc facilement descendre ou monter. Il y a encore quelques anciens bus où la première marche est haute; si le bus n'a pas pu s'arrêter juste au bord du trottoir, il faut s'aider d'une poignée pour se tirer en haut. Mais il y a eu des améliorations. Si en plus on peut trouver une place assise, c'est encore mieux que de rester debout, parce que des arrêts brusques, ce n'est plus pour nous.»

«Dans les autobus, quand on veut descendre, au lieu d'appuyer sur le bouton rouge, il faut appuyer sur le bouton où il y a la poussette, parce que la porte reste plus longtemps ouverte !»

Demander à un jeune de se lever, quel culot !

Les incivilités, vols, et bousculades dans les TPG, devenus fréquents particulièrement aux heures de pointe, créent un climat d'insécurité. Toutefois l'on observe que ces comportements ne sont pas uniquement le fait de jeunes, mais également d'adultes de tous âges.

«Est-ce que je pourrais m'asseoir ?... Alors on me regarde, on me nargue, surtout les mères de famille, parce que j'ai le culot de demander que le gamin se lève.»

Il arrive que les chauffeurs contribuent à cette insécurité par une conduite brusque, des démarrages prématurés, des arrêts trop éloignés du trottoir ou par leur refus d'intervenir en cas de conflit.

«Je me suis fait voler mon sac, mais je ne me suis rendue compte de rien. Il y avait une dame de chaque côté. L'une m'a distraite et je me suis retournée. Je suis descendue... je n'avais plus de sac.»



Des tarifs pas à la portée de tout le monde...

De façon générale, suite à la disparition du tarif troisième âge, le coût des prestations TPG est jugé trop élevé, en particulier pour les aînés les moins favorisés. De plus, la communication est très insuffisante en ce qui concerne les avantages à se déplacer durant les heures creuses et à profiter des tarifs réduits (mobility ou demi-tarif).

«Les personnes âgées sortent de moins en moins, c'est devenu trop cher... »

La voiture... oui, mais pas aux heures de pointe !

Le développement des transports pour handicapés est salué comme un vrai progrès, d'autant plus que leur prix est resté abordable.

Quant aux véhicules privés, les jeunes retraités ne rencontrent pas de difficultés particulières hormis celle de conduire dans le trafic aux heures de pointe surtout en raison des motos et des vélos; les plus âgés se déclarent conscients de la diminution de certaines facultés, adaptent leur conduite en conséquence ou renoncent à conduire.

«Nous avons une voiture. On l'utilise le moins souvent possible, mais comme j'ai toujours aimé conduire, cela reste un plaisir, sauf dans les bouchons. En général, nous utilisons la voiture pour nous déplacer à l'extérieur de la ville.»

Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • Qualité du réseau, de la fréquence, des nouveaux véhicules • Très forte utilisation des TPG par les seniors 		
--	--	--

Aménagements extérieurs

<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'abribus avec des bancs 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés d'utilisation des automates • Difficultés de lecture des horaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre les horaires plus lisibles et les placer moins haut. Les placer à l'intérieur de l'abribus ou du moins dans un endroit éclairé
---	--	---

Aménagements intérieurs des trams/bus

<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation des planchers des nouveaux trams et bus 	<ul style="list-style-type: none"> • Bus et trams mal adaptés aux capacités physiques des aînés • Disparition des poignées • Manque de places assises réservées • Difficulté d'accès aux anciens bus (marche trop élevée) • Sentiment d'insécurité physique 	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer des places de couleur différente réservées aux aînés et aux handicapés près des portes • Réintroduire les poignées
--	--	---

Sécurité

	<ul style="list-style-type: none"> • Incivilités • Bousculades pendant les heures de pointe • Vols • Manque de prévenance des conducteurs, conduite brusque, non intervention en cas de conflit dans leur bus ou tram 	<ul style="list-style-type: none"> • Inciter les personnes âgées à utiliser les transports publics pendant les heures creuses
--	---	--

Tarifs

	<ul style="list-style-type: none"> • Coût des prestations • Mauvaise communication sur les tarifs préférentiels 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif réduit, en particulier pour les personnes âgées les plus démunies • Réintroduire le tarif 3ème âge • Communiquer plus clairement sur les prestations spéciales
--	---	--

Autres moyens de transport

<ul style="list-style-type: none"> • Transports pour personnes à mobilité réduite très appréciés • Utilisation des véhicules privés, mais surtout en dehors de la ville • Arrêt de la conduite si l'état de santé des aînés l'exige 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés de conduire aux heures de pointe 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un «Bus Senior», navette reliant le centre ville aux grands centres commerciaux • Instaurer des examens de conduite complémentaires pour les aînés
--	--	---

«Je suis la seule Suisseuse. Il m'arriverait quelque chose, je suis tout en haut, on me retrouve dans un mois... toute seule avec des problèmes de santé, je ne saurais pas où aller.»



Le logement

Les aînés sont globalement satisfaits de leur logement. Certains bénéficient d'un grand appartement ancien, à loyer modeste, et se sentent parfois coupables de le garder alors qu'il pourrait faire le bonheur d'une famille. D'autres ne peuvent tout simplement pas se permettre de déménager sachant qu'il est pratiquement impossible de trouver un logement plus petit au même prix ou moins cher. La plupart craignent de devoir abandonner leurs habitudes, leur cadre de vie et leurs relations de voisinage. Ils n'envisagent un déménagement en EMS que comme solution ultime, mais ils redoutent d'y être placés sans avoir donné leur accord.

«Je suis contente. J'ai un quatre pièces et demi et surtout le quartier me plaît. Ça fait dix ans que j'y suis très bien. En plus j'ai de la chance, tout le monde se connaît, se rend service, c'est merveilleux.»

Il faudrait un ascenseur pour accéder à l'ascenseur !

Beaucoup d'immeubles ne possèdent pas d'ascenseurs ou comportent un hall d'entrée surélevé qui rend l'accès à l'ascenseur difficile, surtout pour les personnes à mobilité réduite.

En règle générale, les aînés gèrent sans problème majeur la diminution de leurs capacités physiques. Ils ont recours à quantité d'astuces pour faciliter leur vie quotidienne et assurer leur sécurité: escabeau, antidérapants pour les tapis, systèmes d'appels d'urgence, par exemple. Les aides à domicile, les proches, parfois les voisins, leur apportent un soutien et des conseils judicieux qui leur permettent de rester plus longtemps autonomes.

«J'arrive à me doucher toute seule. On m'a tout installé. Après ma fracture du bassin, je suis sortie de l'hôpital. Ils m'ont installé une planche pour m'agripper, alors je peux prendre ma douche seule tous les matins.»

Le code, cela ne sert à rien ! On le donne à tout le monde...

A l'intérieur de leur logement, les seniors se sentent plus ou moins en sécurité selon le quartier où ils habitent et leur attitude personnelle face au risque.

Certains se contentent de fermer leur porte avec une simple clef; d'autres, ne se sentant pas en sécurité, craignant le cambriolage ou l'agression, installent une serrure de sécurité, une barre, voire une porte blindée.

Toutefois, trop de sécurité engendre l'insécurité. Il est en effet très difficile de porter secours à une personne barricadée chez elle au moyen d'un système très sophistiqué.

«Je n'ai pas peur du tout. Je n'ai rien, pas de barre. Je ferme tout simplement..»

«Les gens donnent le code à tout le monde. Depuis qu'on a un code, on a beaucoup plus de difficultés dans la maison. Avant, on n'avait que la clé, et maintenant, je suis obligée de le dire, on a plein d'étrangers qui donnent ce code à tous les copains et copines. Il y a n'importe qui maintenant dans la maison, ils vont dormir dans les étendages ou dans la cave.»

On ne connaît même plus ses voisins !

Les aînés tiennent beaucoup à habiter dans un lieu plein de souvenirs, à conserver leurs habitudes et leurs repères quotidiens: les courses, les promenades, les contacts avec les voisins. Cependant les changements très fréquents de locataires rendent ces contacts de plus en plus difficiles. Très souvent, les habitants d'un même immeuble ne se connaissent pas, ce qui ne fait que renforcer l'isolement des plus âgés. La présence d'étrangers est ressentie parfois comme un obstacle supplémentaire; d'autres au contraire apprécient les ressortissants de certaines cultures dans lesquelles le respect des anciens est primordial.

«Je suis la seule Suisse. Il m'arriverait quelque chose, je suis tout en haut, on me retrouve dans un mois... Toute seule avec des problèmes de santé, je ne saurais pas où aller.»

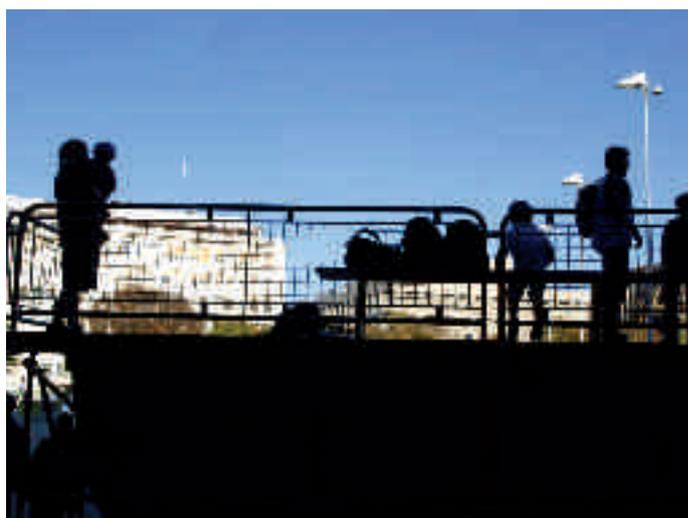
«Il y a toutes sortes de nationalités dans l'immeuble. J'ai pris l'initiative avec la concierge, une dame italienne de faire la fête des voisins. On a mis une table à l'entrée, offert l'apéritif et quelques biscuits, et on a vu changer l'atmosphère. Les gens ne se saluaient même pas, parce qu'ils ne se connaissaient pas. Maintenant, on se salue d'une autre manière. Je pense qu'il y a cette mentalité à Genève, très calviniste. On ne se cause pas. On appelle la police, mais on ne va pas directement chez la personne.»

Pas de ghettos !

Les EMS sont considérés comme une solution de dernier recours, l'idéal étant de rester chez soi le plus longtemps possible en recourant à l'aide et aux soins à domicile.

De façon générale, cet idéal implique que les logements soient adaptés aux personnes âgées. Il conviendrait, par exemple, de créer en ville des immeubles inter-générationnels qui permettraient d'offrir un type de logement intermédiaire, entre l'habitation individuelle et l'EMS, comprenant une assistance médico-sociale pour les plus âgés.

«Le projet Habitat Senior se propose de répondre aux besoins de nombreuses personnes qui arrivent à un âge avancé, ne désirant pas entrer en EMS, mais qui ne peuvent plus habiter seules»



Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction assez générale 	<ul style="list-style-type: none"> • Pression exercée sur les aînés pour qu'ils libèrent leur logement en faveur de familles • Peur de devoir changer d'habitudes, de voisinage, de quartier 	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir des habitats mieux adaptés aux personnes âgées • Développer un type de logement intergénérationnel, intermédiaire entre l'EMS et les appartements
---	--	---

Accès à l'habitation

	<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'ascenseur ou difficultés d'accès à l'ascenseur dans certains immeubles 	
--	--	--

Aménagements intérieurs

<ul style="list-style-type: none"> • Bonne adaptation malgré la diminution des capacités physiques • Autonomie grâce aux aides et soins à domicile • Systèmes d'appels d'urgence (téléalarme) 		<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement de l'information sur les possibilités de sécurisation du logement ((FSASD, médecins, ergothérapeutes)
--	--	--

Environnement et Sécurité

	<ul style="list-style-type: none"> • Sentiment d'insécurité dans le quartier ou le logement: crainte du cambriolage ou de l'agression • Excès de sécurisation de l'appartement: barres, serrures multiples, portes blindées 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la présence des îlotiers • Informer sur les risques d'un excès de sécurisation du logement
--	---	---

Relations de proximité et voisinage

<ul style="list-style-type: none"> • Maintien à domicile le plus longtemps possible 	<ul style="list-style-type: none"> • Peur de déménager, de perdre ses habitudes et ses repères • Changements très fréquents de locataires dans les immeubles • Bruit dans certains quartiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des aides à domicile • Réintroduction des brigades anti-bruit
--	---	---

Habitations accompagnées et EMS

	<ul style="list-style-type: none"> • Peur d'être placés en EMS sans avoir donné son accord • Manque de places, longues listes d'attente • Manque de structures intermédiaires entre l'EMS et l'appartement 	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les EMS dans les quartiers
--	---	---

«On a tendance à culpabiliser les aînés parce qu'ils coûtent cher... je trouve très important de leur rendre leur dignité d'aînés. Il faut arrêter de dire qu'ils ne servent à rien, qu'ils sont une charge pour la société alors qu'ils sont des bénévoles absolument admirables, qu'ils font souvent énormément de choses. Si par exemple on supprimait tous les aînés et grands-parents qui font du baby-sitting, ce serait une catastrophe !»



Le respect et l'inclusion sociale

L'inclusion des aînés ne dépend pas seulement de la capacité d'une communauté à leur faire une place et à les reconnaître comme acteurs de la vie sociale à part entière, mais également de leur capacité à s'ouvrir aux autres.

La plupart des seniors en sont conscients; ils sont ouverts aux rencontres, recherchent le contact, en particulier avec les autres générations.

Arrêtez de culpabiliser les aînés !

Néanmoins, ils supportent très mal le discours ambiant qui tend à considérer les aînés comme des improductifs que la société doit entretenir et qui, de surcroît, ignore les difficultés matérielles et l'isolement de nombre d'entre eux.

«On a tendance à culpabiliser les aînés parce qu'ils coûtent cher... Je trouve très important de leur rendre leur dignité d'aînés. Il faut arrêter de dire qu'ils ne servent à rien, qu'ils sont une charge pour la société alors qu'ils sont des bénévoles absolument admirables, qu'ils font souvent énormément de choses. Si par exemple on supprimait tous les aînés et grands-parents qui font du baby-sitting, ce serait une catastrophe !»

«Je vais être un peu brutal, mais je crois qu'il y a quand même une grande misère due à l'isolement»

«Qu'est-ce que l'âgisme ? C'est d'entendre semaine après semaine à la radio, à la TV, dans les journaux, qu'il y a trop de vieux et qu'ils coûtent trop cher. C'est une sorte de racisme... ça touche aussi Genève»

On peut se sentir bien avec des jeunes !

Les rencontres, entre aînés ou entre générations, favorisent l'échange et le partage d'expériences; elles peuvent également redonner confiance et estime de soi. Souvent, la seule perspective d'un repas, d'un goûter, d'une occasion de rencontre suffit à convaincre les gens de se déplacer.

«J'étais assez surprise, à la Fête de l'Escalade de mon quartier, de voir des personnes âgées côtoyer des jeunes, des ados. Je me suis dit: on peut être âgée mais se sentir bien avec les jeunes. Les seniors savent aussi s'adapter, se mélanger et participer à des fêtes.»

L'offre d'activités est immense à Genève. Pourtant, certaines personnes se terrent chez elles, se méfient de tout ce qui vient de l'extérieur tout en souffrant d'isolement.

Plus nombreux sont ceux qui ont le sentiment de ne plus être dans la course, d'être coupés du monde, de ne plus avoir de langage commun avec les gens qui les entourent, en particulier avec les jeunes. Il y a trop de choses qu'ils ne comprennent pas ou qu'ils ne comprennent plus: les automates de toutes sortes, l'informatique, les téléphones portables, les postes de radio et de télévision sophistiqués, les modes d'emploi illisibles ou incompréhensibles.

Toutefois, les seniors sont de plus en plus conscients de la nécessité de s'adapter à leur environnement et d'apprendre à utiliser ces nouveaux outils de communication.

L'incivilité, cela vient des parents...

Le constat est sans appel; le manque de politesse et d'éducation, l'incivilité se généralisent; les bandes d'adolescents font peur.

«C'est une question de culture familiale. Ce sont les enfants qui sont comme ça, à cause des parents. Avant, vous filiez une paire de claques à votre gosse quand il était malhonnête. Aujourd'hui, c'est interdit.»

Par ailleurs, bien que la violence verbale et physique ne soit pas comparable à celle qui règne dans certaines grandes métropoles, bien des aînés n'osent plus sortir de chez eux dès la fin de l'après-midi.



Vive les voisins et voisines !

Les uns n'hésitent pas à faire appel à leurs voisins en cas de besoin et se félicitent de leur gentillesse et de leur esprit d'entraide. D'autres soulignent l'affaiblissement des liens familiaux et dénoncent la tendance de notre société à délaisser les personnes âgées. La difficulté à entrer en contact avec les jeunes est générale.

«Je suis dans la maison depuis très longtemps et les locataires m'ont toujours dit: si vous en avez besoin, on vous fait vos commissions. Je suis dans un immeuble où les gens sont tous des amours avec moi, ils sont formidables. Un exemple: je n'ai plus de force, je vais chercher quelqu'un pour ouvrir ma bouteille de vin, parce que je n'y arrive plus.»

Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • Recherche du contact avec l'autre • Les lieux de rencontre sont appréciés • Les contacts intergénérationnels sont plébiscités 	<ul style="list-style-type: none"> • Les représentations sociales négatives considérant les aînés comme des improductifs que la société doit entretenir 	
---	--	--

Activités et participation

<ul style="list-style-type: none"> • Les rencontres stimulent la convivialité, l'échange, le partage d'expériences, redonne confiance en soi • L'offre pléthorique des activités • Rôle des associations • Le bénévolat est très prisé • Certains aînés sont friands de nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> • Certains aînés souffrent d'un profond isolement • Sentiment de ne plus être dans la course, d'être coupé du monde actuel • Attitude de rejet face à ce que l'on ne comprend pas 	<ul style="list-style-type: none"> • Convaincre les gens de se déplacer • Favoriser et optimiser le bénévolat
---	---	---

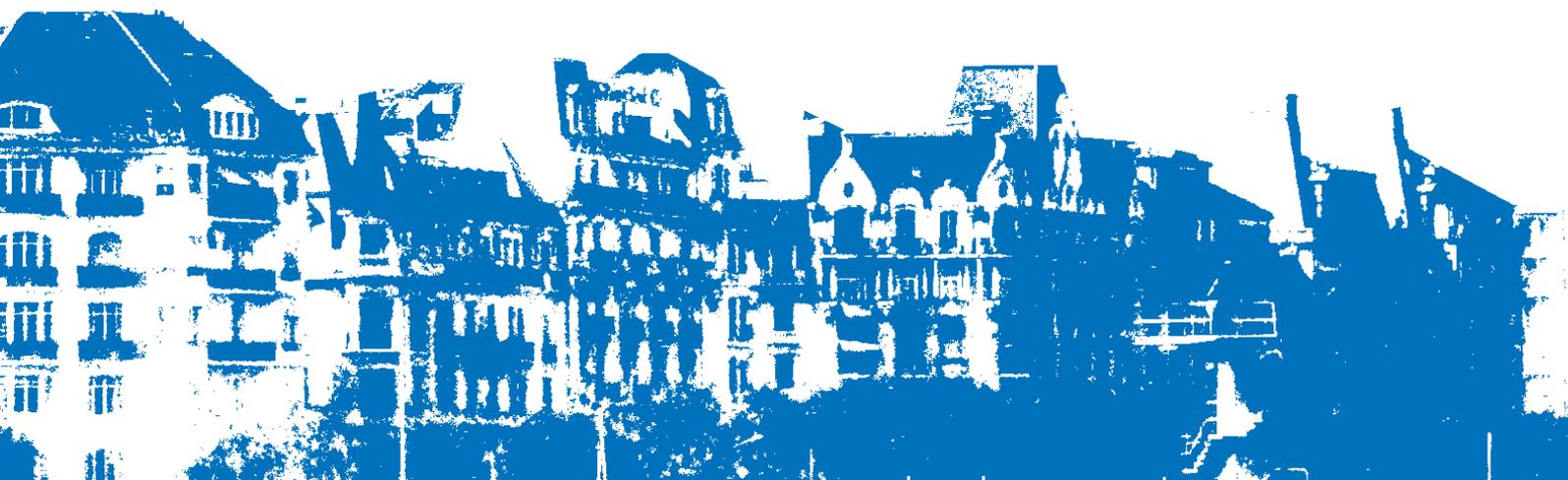
Respect et civilité

	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de politesse généralisé, manque d'éducation des jeunes • Peur de la violence, peur de sortir dès la fin de l'après-midi 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire le premier pas vers les jeunes
--	---	--

Relations sociales et voisinage

<ul style="list-style-type: none"> • Solidarité et gentillesse de la part des voisins 	<ul style="list-style-type: none"> • Changements fréquents de locataires dans les immeubles • Liens familiaux faibles • Difficultés à entrer en contact avec les jeunes 	
--	--	--

«C'est une société... que je ne regretterai pas de quitter. C'est triste à dire, mais il y a trop de changements, la morale n'est plus la même qu'on a connue. Il n'y a plus les même contacts, les même points communs sur la famille, sur le travail, sur tout ce qu'on vit. On est déboussolé.»



La participation sociale

Pour les aînés, participer à la vie sociale, c'est la meilleure manière de rester dans le coup, de rester «branchés». Néanmoins, les obstacles à la participation ne doivent être ni ignorés, ni sous-estimés: information insuffisante, mobilité réduite, isolement, sentiment d'exclusion, difficultés d'adaptation à la société d'aujourd'hui, aux nouvelles technologies et à l'évolution des mœurs.

«C'est une société... que je ne regretterai pas de quitter. C'est triste à dire, mais il y a trop de changements, la morale n'est plus la même qu'on a connue. Il n'y a plus les mêmes contacts, les mêmes points communs sur la famille, sur le travail, sur tout ce qu'on vit. On est déboussolé.»

Des retraités débordés d'activités

Chacun s'accorde à reconnaître le choix extraordinaire d'activités, souvent très attractives, qui sont proposées aux aînés à Genève et qui constituent autant d'occasions de garder le contact avec les autres, de nouer des relations avec des aînés comme avec des plus jeunes. De plus, bien des activités - spectacles, concerts, cinémas, musées, bibliothèques, par exemple - sont subventionnées et, de ce fait, financièrement très abordables.

A cet égard, les associations jouent un rôle capital d'incitation à la participation sociale des aînés.

«J'ai l'abonnement de théâtre... on a des prix réduits pour aller l'après-midi aux spectacles. J'en profite beaucoup. Pour 10 francs, vous avez l'opéra, vraiment alors là chapeau !»

Il y a mille manières de rester actif, mais le but reste toujours le même: garder le rythme, adopter une hygiène de vie, se maintenir en forme et en santé, bouger, sortir, rencontrer, découvrir, faire et réaliser des projets, participer d'une manière ou d'une autre à la vie de la communauté. Les plus enragés, en particulier dans les catégories socio-économiques moyennes et supérieures, n'ont plus une minute, comme s'il s'agissait pour eux de démontrer par leur boulimie d'activité que la retraite n'est pas une fin mais le commencement d'une nouvelle vie.

«J'ai des activités le lundi au club d'aînés où j'enseigne l'informatique. Le lendemain, je m'occupe de mes petits-enfants. Le mercredi, c'est à nouveau le bénévolat et le jeudi, je suis à la montagne avec le Club Alpin. Le vendredi, il y a toujours une activité ou une autre. Le samedi et le dimanche, je suis entièrement disponible pour ma femme. Ce qui fait que les contacts avec la société ne présentent pas de difficultés.»

L'apport des bénévoles est immense mais peu reconnu !

Le bénévolat occupe une place primordiale dans les activités des aînés. Être bénévole, c'est une façon de rester actif et utile à la société le plus longtemps possible, mais aussi d'afficher sa bonne forme, de faire valoir son savoir-faire, ses compétences.

Cependant, le bénévolat représente un apport dont la valeur est souvent méconnue, peu reconnue et sous-estimée par la société en général et parfois même par les «employeurs».

«J'ai envie d'aider les personnes âgées... mais personne ne me prend».

«Je trouve aussi que c'est une grande richesse quand on peut encore donner à notre âge.»

«Il y a un bénévolat informel dont vous parlez qui est extrêmement important. J'ai fait un petit travail là-dessus, ce sont des chiffres absolument gigantesques si on les transformait en valeur monétaire ou en parts du produit intérieur brut.»

«J'ai proposé que l'on comptabilise un jour l'apport des personnes âgées à la vie communautaire. C'est très gentil de demander de travailler gratuitement, mais si l'on ne comptabilise pas tous les apports des bénévoles, on ne pourra jamais parler à voix forte et haute.»

Il suffit de se renseigner, mais où ?

Le manque d'information sur les possibilités offertes aux aînés constitue l'un des principaux obstacles à la participation sociale. Nombreux sont celles et ceux qui ignorent la palette très large des activités et prestations offertes. Mal diffusée, l'information ne parvient que par bribes; elle ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble et de faire son choix en connaissance de cause. Ce défaut de communication porte également sur les divers avantages, rabais et possibilités d'aides qui sont conçus pour permettre aux personnes les plus démunies d'avoir accès à des activités qu'elles ne pourraient pas s'offrir.

«Dans chaque quartier, il y a quelque chose, il suffit de se renseigner.»

Je suis largué, je n'ai pas d'ordinateur !

Face à l'évolution extrêmement rapide des technologies, aux multiples innovations dans tous les domaines - informatique, automate, téléphone portable, télévision, radio, photo numérique, lecteur DVD, par exemple - les aînés se sentent très souvent dépassés, «largués».

De plus, les manuels d'utilisation fort compliqués fournis avec certains appareils ou les modes d'emploi illisibles de bien des médicaments, par exemple, viennent à bout des meilleures volontés et contribuent à alimenter un sentiment d'exclusion.

Dès lors, l'adaptation à ces nouveaux outils de la vie quotidienne devient une condition essentielle de participation à la vie sociale. A cet égard, les listes d'attente des cours d'initiation à l'informatique destinés aux seniors témoignent d'une très forte demande à laquelle les offres actuelles ne répondent que très partiellement.

Toutefois, la «fracture numérique» ne se joue pas seulement au niveau des générations, mais également à celui des possibilités financières d'acquisition de ces nouveaux outils dont les coûts ne sont pas à la portée de tous.

«Alors j'ai suivi trois ou quatre cours. Mais je n'ai pas compris grand-chose parce les autres participants avaient tous des ordinateurs... ils devraient sélectionner des gens qui n'ont pas d'ordinateur pour suivre ces cours...»

Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • Participer, c'est rester dans le coup, branché 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés d'adaptation aux évolutions technologiques et à l'évolution des moeurs 	
--	--	--

Activités et participation

<ul style="list-style-type: none"> • Choix très étendu des activités proposées • Nombreuses activités subventionnées 		
--	--	--

Bénévolat

<ul style="list-style-type: none"> • Activité importante pour les aînés • Besoin de rester utile à la société 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de reconnaissance du travail des bénévoles 	
---	---	--

Information

	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'information sur les possibilités offertes (activités et réductions de prix) 	
--	--	--

Relations sociales et voisinage

<ul style="list-style-type: none"> • Succès des cours d'initiation aux nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolution très rapide • Sentiment d'être dépassé • Manuels d'utilisation et modes d'emplois incompréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des cours de perfectionnement: informatique, automates, natels, en utilisant une pédagogie adaptée aux seniors
--	---	---

«Qui va recevoir de l'information de toutes ces associations ?

Très peu de personnes, parce que la coordination de l'information n'est pas zéro, mais elle n'est pas loin de zéro. Chacun fait son petit service de communication et ses dépliants, chacun fait son truc avec son logo. Souvent, c'est tiré à un nombre d'exemplaires qui est insuffisant.»



Communication et information

Les aînés s'estiment bien informés tant par les médias que par des canaux informels tels que la famille, les amis ou les voisins, du moins pour ce qui concerne l'actualité internationale, nationale et locale.

«Il y a passablement d'informations qui nous viennent par les réunions de famille, par nos enfants et petits-enfants. L'important n'est pas seulement d'informer les aînés, mais aussi la population en général parce que le bouche-à-oreille fonctionne.»

En revanche, s'agissant des informations spécifiques qui intéressent les seniors, l'insatisfaction est générale.

L'information, chacun fait son truc... on ne s'y retrouve pas !

Trop d'information tue l'information, du moins lorsqu'elle est morcelée, non coordonnée et mal diffusée, ce qui de toute évidence est le cas à Genève.

Impossible, même pour des professionnels, de s'y retrouver et d'avoir une vue d'ensemble des activités et prestations proposées aux seniors à Genève du fait de l'absence de coordination entre les services, organismes et associations concernés et d'une diffusion fragmentaire, très limitée et souvent peu attractive.

«Je me suis rendue compte que les aînés ne pouvaient pas avoir des informations claires et coordonnées vu que même les professionnels du social ne les avaient pas toutes non plus...»

L'information est l'une des clés de la participation sociale et de l'épanouissement personnel; elle permet à chacun de s'orienter dans une société complexe, de frapper à la bonne porte, de profiter des innombrables possibilités de rencontres et de loisirs, de découvrir les activités, les projets, les personnes et les lieux qui répondent le mieux à ses intérêts, à ses passions ou à ses problèmes.

La demande des seniors est claire: coordonner et rassembler les informations actuellement dispersées, par exemple sous la forme d'un «guide» couvrant un ensemble de domaines tels que loisirs, retraite, logement, assurances, aides sociales, bénévolat, culture, formation, entraide, rencontres.

Le magazine «Général» rajeuni et mieux diffusé, pourrait jouer un rôle complémentaire efficace pour relayer les informations touchant les actualités seniors, sous la forme d'un calendrier ou d'un agenda.

«C'est toujours le même problème à Genève, c'est que l'on a une multitude d'offres, on a des organisations qui sont très bien... plein de choses existent et il n'y a pas de corrélation, il n'y a pas de passage de l'information. A Cité Seniors, l'idée est de pouvoir présenter, de façon attractive et compréhensible, un très large panorama de toutes les possibilités.»

«Qui va recevoir de l'information de toutes ces associations ? Très peu de personnes, parce que la coordination de l'information n'est pas zéro, mais elle n'est pas loin de zéro. Chacun fait son petit service de communication et ses dépliants, chacun fait son truc avec son logo. Souvent, c'est tiré à un nombre d'exemplaires qui est insuffisant.»

J'ai un portable, mais je ne sais pas comment appeler...

En dépit de la résistance de bien des aînés aux nouveaux moyens de communication tels que les téléphones portables ou les répondeurs téléphoniques, ils sont de plus en plus nombreux à les adopter avec enthousiasme, ce qui leur permet de garder le contact plus facilement avec leurs proches et avec leurs amis. En revanche, ils se sentent souvent harcelés par le télé-marketing et ne savent pas comment faire pour que ces entreprises cessent de les appeler.

«J'ai un portable depuis une année. Je ne sais pas encore le faire fonctionner. J'ai téléphoné une seule fois en une année. Ce sont mes jeunes qui m'ont obligé à en avoir un. Ils me l'ont offert pour pouvoir m'attraper n'importe où, pour savoir où je suis. Je l'ai toujours sur moi, mais je ne sais pas comment faire pour appeler.»

«Presque tous disent que c'est très difficile à utiliser, que c'est incompréhensible, qu'il faut faire des études pour s'en servir. Mais quand je pose la question: est-ce que vous avez lu ce qui est écrit sur l'automate ? Il y en a très peu qui l'ont fait. On veut comprendre sans avoir fait l'effort de s'informer. Evidemment, c'est impossible.»



Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • Bonne transmission d'informations générales par les canaux classiques et informels 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfaction concernant les informations spécifiques à l'attention des seniors 	
--	--	--

Coordination et diffusion de l'information

	<ul style="list-style-type: none"> • Informations dispersées et mal diffusées • Pas de vue d'ensemble des prestations et des activités • Absence de coordination entre les administrations, organisations et associations • Professionnels souvent mal informés • Trop d'information non coordonnée tue l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la diffusion de l'information • Etablir un catalogue des prestations mis à jour • Réaliser un calendrier des activités • Rajeunir et relooker «Génération»
--	--	---

Technologies et information

<ul style="list-style-type: none"> • Intérêt croissant pour l'informatique et Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Résistances aux nouvelles technologies • Difficultés à faire fonctionner certains appareils: radio, tv, par ex. • Harcèlement par le télémarketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifier les automates et remplacer les explications par des icônes
---	--	---

«Le bénévolat des aînés, c'est quelque chose à favoriser pour deux raisons. D'abord, parce que ça leur permet de garder un contact actif, alors qu'il y en a beaucoup qui, lorsqu'ils prennent leur retraite, perdent tout contact. Cela permet d'avoir toujours ce sentiment d'être utile, de servir à quelque chose.»



Participation citoyenne et emploi

Tous les aînés considèrent que la participation à la vie communautaire commence par le fait de sortir de chez soi, de participer à des activités; même et surtout si l'on n'est pas en pleine forme, il ne faut pas s'enfermer !

Oser faire le premier pas...

Les seniors, surtout les femmes, participent à quantités d'activités familiales et de loisirs. Cependant, l'état de santé peut devenir un obstacle majeur à toute participation, de même que la timidité, le manque de confiance en soi, la peur de sortir de son cadre habituel.

«Pour les loisirs, elle voudrait sortir tous les jours. Elle est très bien, mais elle ne se rend pas compte de son état. Elle ne s'habille plus toute seule, une aide familiale vient l'habiller... elle est habillée tous les jours comme si elle était prête pimpante pour sortir le soir.»



Se rendre utile, mais pouvoir faire de son temps ce que l'on veut !

Il y aurait, selon certaines estimations, quelque 15'000 bénévoles à Genève. Les activités bénévoles sont très prisées par les aînés pour autant qu'elles correspondent à leurs intérêts et à leurs disponibilités. Le bénévolat permet de rester actif, de jouer un rôle social, de faire partie des «aidants» et non des «assistés», de rester en contact avec les jeunes.

«Le bénévolat des aînés, c'est quelque chose à favoriser pour deux raisons. D'abord, parce que cela leur permet de garder un contact actif, alors qu'il y en a beaucoup qui, lorsqu'ils prennent leur retraite, perdent tout contact. Cela permet d'avoir toujours ce sentiment d'être utile, de servir à quelque chose.»

La valeur du bénévolat réside non seulement dans l'utilité de l'activité exercée, mais dans le plaisir de l'avoir choisie librement et non d'avoir à la subir. Les aînés ont horreur d'être utilisés ou traités comme des «employés»; ils ne veulent absolument pas retrouver dans leur activité bénévole les contraintes de la vie active: horaires rigides, rapports hiérarchiques, voire non-reconnaissance du travail effectué.

«Chez les retraités, il y a une demande de pouvoir disposer de son temps, pour la première fois dans sa vie, on a du temps libre dont on peut faire finalement ce que l'on veut.»

«L'assistante sociale m'a contacté et m'a dit: vous ne voulez pas faire du bénévolat chez nous ? J'ai dû refuser. J'ai dit: non, moi je n'aime pas le faire le lundi ou le mardi à telle heure. Il faut que cela soit un peu spontané, pas toujours aux mêmes horaires.»

Faut-il rémunérer certaines activités effectuées par des bénévoles ?

La notion même de bénévolat est parfois mise en cause; ne s'agit-il pas en fait d'un service d'aide gratuit ? Vu les restrictions budgétaires, certains bénévoles estiment qu'ils effectuent parfois un travail qui pourrait être dévolu à des salariés de sorte que la question de la rémunération se pose. Certains y sont favorables, d'autres craignent que cela nuise à l'image de l'organisation ou de l'entreprise.

«Les aidants naturels, qui sont dans leur immense majorité des femmes, n'ont pas de rémunération à Genève. A Fribourg, il y a une sorte de dédommagement quotidien, quand vous prenez en charge quelqu'un à la maison, par exemple. Ce ne sont pas des sommes phénoménales, mais au bout du mois, cela fait quand même un peu de sous et met du beurre dans les épinards.»

Le bénévolat a ses limites; il y a même parmi les professionnels une certaine méfiance à l'égard de la «bonne volonté», une peur de l'amateurisme et du risque de confusion des rôles, des responsabilités et des tâches.

«Il y a parfois des gens avec de très bons sentiments, mais qui n'ont pas de formation et qui sont très gauches dans leur façon de faire.»



Avantages	Obstacles	Suggestions
-----------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • La participation communautaire commence par le fait de sortir de chez soi, même si l'on n'est pas en pleine forme 		
---	--	--

Activités

<ul style="list-style-type: none"> • Participation à beaucoup d'activités 	<ul style="list-style-type: none"> • Timidité • Manque de confiance en soi 	<ul style="list-style-type: none"> • Inciter les personnes âgées à participer, mais tenir compte de leur état de santé
--	--	---

Bénévolat

<ul style="list-style-type: none"> • Activités bénévoles très prisées • Permet de rester actif • Permet de rester en contact avec les générations plus jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de reproduction des contraintes de la vie active: horaires, rapports hiérarchiques • Sentiment de manipulation ou de non-reconnaissance de son activité • Risque d'amateurisme et d'empiètement sur le travail des professionnels • Question: faut-il rémunérer les bénévoles pour certaines activités ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un état des lieux du bénévolat et de l'emploi • Valoriser et promouvoir le bénévolat
--	---	---

«Pour moi, c'est formidablement bien. J'ai mon infirmière qui vient tous les 15 jours pour les médicaments, la tension et tout. J'ai des personnes qui viennent pour les commissions, d'autres pour le ménage; elles sont tellement gentilles.»



Soutien communautaire et services de santé

De façon générale, les aînés considèrent que le soutien communautaire et les services de santé sont très performants; l'infrastructure est «extraordinaire».

Des prestations rapides et efficaces.

Ils estiment qu'à Genève personne n'est laissé sur le carreau, ce qui n'est pas l'avis de tous les professionnels.

Pour la plupart, les prestations sont financièrement accessibles qu'ils s'agissent de services médicaux, de services à domicile, d'infirmières, d'aides ménagères, de transports. Ils dénoncent tout de même les coûts trop élevés des primes de l'assurance maladie.

Si les aînés se disent globalement satisfaits des services de santé et de soins communautaires, ils en ont une connaissance très approximative et peinent à identifier la bonne adresse pour obtenir un service précis; la multiplicité et la complexité de ces offres sont telles que le commun des mortels ne s'y retrouve pas.

Il y a un numéro à appeler dans chaque quartier... pas de souci à se faire !

Les services cantonaux et municipaux ainsi que les principales institutions et associations oeuvrant dans ce domaine sont connues et très appréciées des aînés.

«L'assistante sociale vient et demande si j'arrive à me débrouiller toute seule; si je n'avais pas pu me prendre en charge, ils auraient tout organisé. Chaque quartier a son numéro pour prendre contact et ces dames sont très gentilles et arrangent tout. Il n'y a pas besoin de se faire de souci.»

Trop de changement de personnel !

La qualité et l'efficacité des services d'aides à domicile sont unanimement reconnues par les aînés et par leurs familles auxquelles elles apportent un réel soulagement.

Toutefois, les restrictions budgétaires et les projets de réorganisation inquiètent du fait de leurs conséquences sur la qualité et le volume des prestations; moins de contacts humains du fait des exigences de rendement, insuffisance, manque de variété et retards de livraison des repas, risque de sous-alimentation des aînés, non-respect de l'intimité, trop grande rotation de personnel.

«Pour moi, c'est formidablement bien. J'ai mon infirmière qui vient tous les 15 jours pour les médicaments, la tension et tout. J'ai des personnes qui viennent pour les commissions, d'autres pour le ménage; elles sont tellement gentilles.»

«Le reproche qui est fait, c'est le manque d'humanisation des soins. Une des raisons, c'est cette espèce de gestion des ressources inhumaines où l'on fait tourner les gens sans arrêt, pour qu'ils n'établissent pas de liens personnels avec les «clients». Il faut une sacrée mémoire quand vous êtes à domicile pour retenir les noms des 32 personnes différentes qui viennent. Même si vous êtes jeune, vous ne les retenez pas, c'est impossible.»

Les hôpitaux, c'est bien, mais...

La qualité des services hospitaliers n'est pas mise en cause. Néanmoins, certaines dérives apparaissent préoccupantes: la tendance à une médecine à deux vitesses, le temps d'attente aux urgences, le recours trop tardif aux soins palliatifs, le manque de psychologie de certains jeunes médecins et du personnel, ainsi que les incivilités de certains patients et visiteurs dans les chambres communes.

«Mon papa est allé au service des urgences à cause de problèmes cardiaques. Nous sommes arrivés vers 14h30 et ils l'ont mis sur un lit. Après, on n'a plus vu personne. Finalement, à 17h, mon père a dit qu'il se sentait mieux, alors on est reparti.»

Des EMS au centre ville !

Les EMS sont globalement appréciés.

Les critiques portent sur la suppression de certaines animations, pour des raisons budgétaires, la longueur des listes d'attente, le respect inégal de l'intimité des patients et surtout les difficultés d'accès aux EMS, souvent trop éloignés du centre ville.

«Il faut s'y inscrire 6 ou 8 ans avant !»

«Je trouve très triste que beaucoup de résidences pour personnes âgées se situent loin dans la campagne. Personne ne vient vous voir. La campagne est belle, mais... »



Avantages	Obstacles	Suggestions
<ul style="list-style-type: none"> • Prestations rapides et efficaces • Infrastructure extraordinaire 		
Accessibilité aux soins		
<ul style="list-style-type: none"> • Prestations généralement accessibles financièrement 	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise connaissance des services à disposition • Coûts trop élevés de l'assurance maladie 	
Services et soutiens communautaires		
<ul style="list-style-type: none"> • Nombreuses structures existantes 		
Aides à domicile		
<ul style="list-style-type: none"> • Qualité et efficacité des services très appréciées • Soulagement pour les familles 	<ul style="list-style-type: none"> • Restrictions budgétaires • Dégradation des aides à domicile: moins de contacts humains pour cause de rendement • Inquiétude au sujet des projets de réorganisation des structures • Manque de variété des repas livrés • Changement continu de personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminuer les rotations de personnel • Plus de respect de l'intimité dans les soins
Hôpitaux		
<ul style="list-style-type: none"> • Performance globale 	<ul style="list-style-type: none"> • Lenteur des urgences • Médecine à deux vitesses • Manque de psychologie de certains jeunes médecins • Incivilités des patients et visiteurs dans les chambres communes 	
EMS		
<ul style="list-style-type: none"> • Globalement appréciés 	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression de certaines animations • Listes d'attentes trop longues • L'intimité n'est pas toujours respectée 	<ul style="list-style-type: none"> • Implanter des EMS au centre ville • Mieux respecter l'intimité des patients en EMS

Genève, Ville amie des aînés ?

De façon générale, la réponse donnée est positive.

Toutefois, de nombreuses améliorations sont nécessaires afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des seniors, des plus jeunes comme des plus âgés.

Les résultats de cette étude font apparaître des points forts et des points faibles dans les huit domaines abordés: espaces extérieurs et bâtiments publics, transports, logement, respect et inclusion sociale, participation sociale, communication et information, participation citoyenne et emploi, soutien communautaire et services de santé.

Il n'est évidemment pas question de minimiser les points forts et l'ensemble des actions menées par les autorités et par la société civile qui, de toute évidence, contribuent à faire de Genève une ville où il fait bon vivre.

Cependant, conformément à l'engagement pris par toutes les villes participantes au projet «Villes amies des aînés» de l'OMS, il s'agit de répondre de façon concrète aux attentes et aux besoins exprimés afin d'améliorer la qualité de vie des seniors et de faciliter leur participation à la vie de la Cité.

L'un des défis majeurs à relever consistera à poursuivre le dialogue avec les aînés, à imaginer les formes de consultation et de concertation qui garantiront la coordination, le suivi, et la mise en oeuvre de mesures et de projets issus de cette démarche participative.

Le Service social de la Ville de Genève, en collaboration étroite avec le Comité de pilotage du projet, s'est attaché à faire l'inventaire des critiques formulées et des remèdes proposés afin de dégager des orientations, des lignes de force et des pistes concrètes pour un plan d'action à court et moyen terme.

De cet inventaire, il ressort que les critiques et propositions émises appellent la mise en oeuvre de deux types d'action: d'une part, des mesures concrètes réalisables rapidement et, d'autre part, le lancement de projets à moyen terme destinés à améliorer la qualité de vie des seniors, leur santé, leur sécurité et leur participation à la vie de la Cité.

Mesures concrètes

Les mesures proposées sont simples, réalisables à court terme et susceptibles d'apporter des améliorations tangibles dans la vie quotidienne des aînés.

Elles ont pour but de concrétiser des propositions telles que l'installation de bancs dans les grands magasins et les bureaux de poste ou l'amélioration de la lisibilité des horaires des TPG.



Projets

Les projets à lancer demandent du temps, pour leur préparation comme pour leur réalisation, et nécessitent la collaboration de nombreux partenaires: autorités cantonales et communales, associations, entreprises, médias.

Ils visent à apporter des solutions à des problèmes complexes telles que la lutte contre l'isolement ou l'adaptation des logements aux besoins des seniors.

30 propositions pour améliorer la vie des aînés à Genève

Transports publics

Mesures

- Améliorer la lisibilité des horaires TPG
- Sensibiliser les chauffeurs aux difficultés des aînés

Projets

- Créer dans les bus et les trams des places réservées aux aînés, facilement accessibles et identifiées par une couleur
- Mise en service d'automates plus simples et conviviaux
- Mettre en service un «Senior bus», navette à prix réduit, reliant le centre ville aux grands centres commerciaux
- Offrir des tarifs réduits pour les personnes bénéficiant d'aide publique ou ne bénéficiant pas de l'OCPA

Espaces extérieurs et lieux publics

Mesures

- Modifier les feux de circulation afin d'allonger le temps de passage pour les piétons
- Installer des bancs à l'intérieur ou à proximité de l'entrée des grands magasins et des bureaux de poste
- Offrir la possibilité de commande alimentaire par Internet et de livraison pour des montants inférieurs au minimum exigé

Projets

- Promouvoir la civilité par une action concertée associant les écoles, les parents et tous les partenaires publics et privés
- Introduire le «réflexe senior» dans les projets d'aménagement urbain
- Réaliser un plan d'action pour sécuriser les trottoirs et améliorer l'éclairage de certaines zones

Logement

Mesures

- Organiser une journée destinée à sensibiliser tous les partenaires de la construction et de l'habitat aux besoins des seniors
- Renforcer la sécurité dans les logements; campagne d'information et de sensibilisation, renforcement des conseils et promotion des bilans d'évaluation du lieu de vie

Projets

- Développer un plan d'action tenant compte des recommandations du groupe «Habitats Seniors» de la Plate-forme des associations d'aînés de Genève
- Proposer une modification de la législation pour tenir compte des besoins des aînés dans les nouvelles constructions et des adaptations nécessaires à effectuer dans les anciennes demeures
- Développer un type de logement intergénérationnel, intermédiaire entre les appartements et les EMS, prévoir la création d'EMS proches du centre ville

Respect et inclusion sociale

Mesures

- Encourager les entreprises à faciliter la lecture et la compréhension des modes d'emploi fournis avec leurs appareils et leurs produits
- Favoriser l'intégration des aînés de nationalité étrangère

Projet

- Mettre en place sur l'ensemble de la ville un réseau de «visiteurs» des retraités et des personnes isolées afin de rétablir le lien social et de favoriser la convivialité entre les générations, sur la base des expériences réalisées, notamment, par la commune d'Onex et par les Unités d'action communautaire du Service social de la Ville de Genève.



Participation sociale

Mesure

- Développer, coordonner et promouvoir l'accès et l'initiation aux nouvelles technologies (informatique, Internet, téléphone portable, notamment)

Projets

- Créer un «label senior» pour soutenir les commerces, restaurants, entreprises et associations offrant une prestation spécifique (livraison à domicile, plat du jour senior, par exemple)
- Créer un réseau bénévole d'entraide et de solidarité de voisinage sur la base du modèle zurichois des «communautés de voisinage»
- Publier un «guide du bon voisinage» avec le concours, notamment, des partenaires et des habitants participant à la Fête des voisins
- Valoriser le rôle des concierges

Participation citoyenne et emploi

Mesure

- Organiser un événement de bienvenue aux nouveaux retraités

Projet

- Procéder à un état des lieux du bénévolat et développer les synergies entre le Département de la solidarité et de l'emploi de l'Etat de Genève, les services municipaux, les entreprises et les associations (Force Nouvelle, Uni3, AVIVO, Pro Senectute, la Croix-Rouge genevoise, notamment) dans le but de:
 - coordonner, développer et promouvoir les initiatives, projets et formations répondant aux attentes des seniors et favorisant une retraite active
 - valoriser le bénévolat, l'insertion sociale et l'emploi des seniors

Communication et information

Projet

- Coordonner et assurer la diffusion des informations à l'ensemble des seniors par la création d'un «Guide des seniors», le développement du site portail www.seniors-geneve.ch de Cité seniors, le rajeunissement et le soutien du magazine «Génération»

Soutien communautaire et services de santé

Projets

- Diminuer les changements de personnel d'aide à domicile
- Veiller à la qualité des repas et de l'alimentation en général
- Développer l'écoute, le soutien et la formation des aidants (famille, amis, voisins) sur le modèle du programme d'aide aux aidants mis sur pied par le Département de l'économie et de la santé de l'Etat de Genève ainsi que des projets réalisés dans certains quartiers



Participation, coordination et suivi

Mesure

- Faire du 1er octobre un rendez-vous annuel destiné à valoriser le rôle des aînés et à promouvoir la solidarité entre les générations

Projet

- Mise en place d'un «Forum des seniors de Genève», composé de représentant des partenaires publics et privés concernés, chargé:
 - d'assurer la coordination et le suivi des mesures et des projets
 - de faire l'inventaire des «bonnes pratiques» dans les différents domaines considérés.
 - de poursuivre le dialogue et la concertation nécessaires avec les aînés et tous les acteurs oeuvrant dans ce domaine
 - de dégager une vision commune et de favoriser les débats et les synergies indispensables pour faire de Genève une ville toujours plus amie des aînés.

Villes collaborant au projet mondial «Villes amies des aînés»

Région des Amériques

La Plata, Argentine

Rio de Janeiro, Brésil

Halifax, Canada

Portage La Prairie, Canada

Saanich, Canada

Sherbrooke, Canada

San Jose, Costa Rica

Kingston, Jamaïque

Montego Bay, Jamaïque

Cancùn, Mexique

México, Mexique

Mayaguez, Puerto Rico

Ponce, Puerto Rico

New-York, Etats-Unis d'Amérique

Portland, Oregon,

Etats-Unis d'Amérique

Région de la Méditerranée Orientale

Amman, Jordanie

Tripoli, Liban

Islamabad, Pakistan

Région Européenne

Ruhr, Allemagne

Dundalk, Irlande

Udine, Italie

Moscou, Russie

Tuymazy, Russie

Genève, Suisse

Istanbul, Turquie

Edimbourg, Royaume-Uni

Londres, Royaume-Uni

Région de l'Asie du Sud-est

New Delhi, Inde

Udaipur, Inde

Région du Pacifique Occidental

Melbourne, Australie

Melville, Australie

Shanghai, Chine

Himeji, Japon

Tokyo, Japon

Région Africaine

Nairobi, Kenya





Comité de pilotage

Animé par le Service social de la Ville de Genève

Madame Francine Amos, Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS)

Monsieur Neil Ankers, Fédération Genevoise des EMS (FEGEMS)

Madame Jacqueline Cramer, Pro Senectute Genève

Monsieur Pierre Dominicé, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education (FAPSE)

Madame Maryvonne Gognalons-Nicolet, Hôpitaux Universitaires de Genève

Monsieur Maurice Graber, Service social de la Ville de Genève (SSVG)

Monsieur Alain Kolly, Hospice général

Madame Véronique Pürro, Service social de la Ville de Genève (SSVG)

Monsieur Jean Ramazzina, Force nouvelle

Monsieur Charles-Henri Rapin, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)

Madame Astrid Stuckelberger, Comité sur le vieillissement, ONU

Monsieur Eric Sublet, Plate-forme des associations d'aînés de Genève

Monsieur Jean-Pierre Thorel, Fondation des Aînés de Genève (FAAG)

Madame Catherine Zumwald, Fondation des Services d'Aide et de Soins à Domicile (FSASD)

Mandataire

Monsieur Olivier Bonnard, Créalyse SA

