



BIEN VIVRE SA RETRAITE AVEC LES CENTRES SOCIAUX

UNE ANNÉE D' ACTIONS AUTOUR DE LA QUESTION DU BIEN VIEILLIR EN ÎLE-DE-FRANCE

SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE RÉGIONALE ORGANISÉE EN PARTENARIAT AVEC LA CNAV ET L'UFFCS LAQUELLE A RASSEMBLÉ 140 PERSONNES : DES PARTENAIRES (MSA IDF, LE PRIF, LA CONFÉRENCE DES FINANCEURS DU 78, LE GÉROND'IF, FRANCE BÉNÉVOLAT, L'ASSOCIATION DELTA 7), DES SENIORS, DES BÉNÉVOLES ET DES PROFESSIONNELS DE DIFFÉRENTS CENTRES SOCIAUX ET EVS FRANCIENS.

ANIMATION GÉNÉRALE PAR CORINNE MORELLI, FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE DE L'ESSONNE ET CHARLINE ROUSSEL, FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE DES YVELINES.

OUVERTURE DE CAROLINE MIGOT, ADMINISTRATRICE - DE L'UNION FRANCILIENNE ET PRÉSIDENTE DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX DES YVELINES

Le partenariat entre l'UFFCS et la CNAV s'est développé à partir d'une expérimentation locale menée par la Fédération de Seine-et-Marne. Aujourd'hui, il s'est généralisé aux 8 fédérations franciliennes et des actions complémentaires sont menées à l'échelon régional depuis 2018. Ce partenariat est en constante évolution grâce aux relations suivies entre les acteurs de la CNAV et des Fédérations afin de s'adapter aux réalités du terrain, dans une logique de recherche d'efficacité. Cela a également catalysé une vraie dynamique vieillissement, avec une forte prise en compte de cet enjeu au sein d'un réseau régional qui présente le plus grand nombre de structures d'animation de la vie sociale.

L'ADN des centres sociaux est de travailler avec les habitants, partie prenante de la définition des actions qui se jouent avec eux : prendre en compte les spécificités du territoire, partir de la base et tisser des partenariats. La crise sanitaire a permis de montrer toute leur réactivité et leur capacité d'adaptation face aux problématiques qui se sont fait jour que ce soit l'isolement, la perte de lien social, la précarité, le numérique...

Il nous paraît donc important aujourd'hui de réfléchir ensemble, de définir les nouveaux enjeux, mais aussi les coopérations que nous souhaitons développer au profit des seniors et bénéficiaires, comme par exemple, les pactes de coopération déjà expérimentés adossés à l'agrément du projet social.

Nous voulons créer avec les seniors et leur environnement les actions de demain, dans et/ou en dehors des dispositifs existants, tout en se projetant sur le long terme, nécessaire à une véritable transformation sociale.

OUVERTURE DE CHRISTIANE FLOUQUET, DIRECTRICE DE L'ACTION SOCIALE - CNAV ÎLE-DE-FRANCE

Nous avons une réelle volonté au sein de la Cnav de soutenir et continuer à soutenir les centres sociaux sur leurs projets seniors et d'appuyer les centres sur l'engagement citoyen et les thématiques de prévention de perte d'autonomie. Un travail reste encore à mener sur la reconnaissance du travail réalisé par les centres auprès des acteurs agissant dans le champ du vieillissement. Enfin, nous devons nous engager conjointement à poursuivre le repérage des retraités fragilisés notamment par la crise sanitaire. La politique d'action sociale de la CNAV Île-de-France est tournée vers le repérage de la fragilité en intervenant :

- au moment des situations de rupture dans une approche préventive et d'accompagnement (sortie d'hospitalisation, déménagement -Movadom, Atelier bien chez soi, bienvenue dans ma résidence-veuvage-placement du conjoint en établissement-situation des proches-aidants)
- via la politique d'action sociale pour favoriser le lien social et le développement des actions de prévention : soutien d'acteurs locaux comme les centres sociaux) ou les ateliers du PRIF

Focus sur le soutien de la CNAV aux centres sociaux :

LES CHIFFRES CLÉS DES STRUCTURES SOUTENUES EN IDF PAR LA CNAV EN 2020 :

- 102 centres soutenus
- 36 489 bénéficiaires touchés en 2020 (chiffre non définitif à date)
- 95 ateliers du Prif réalisés au sein des centres sociaux

L'ARIDF SOUTIENT LES CENTRES SUR LES MISSIONS SUIVANTES :

- La fonction d'accueil global des seniors et l'ingénierie du développement du projet senior
- La mise en place d'ateliers « clefs en main » sur les thématiques de la prévention de la perte d'autonomie et le maintien du lien social
- La mise en place d'ateliers « co-construits » favorisant l'engagement citoyen des retraités
- Le déploiement d'actions innovantes

BILAN DES ACTIONS MENÉES PAR LA CNAV PRÉSENTÉ PAR CLÉMENCE LE MARREC

LES DISPOSITIFS PROPRES À LA CNAV ÎLE-DE-FRANCE

- Une campagne d'appels sortants de convivialité et de réassurance lancée par la CNAV au niveau national et déclinée en Île-de-France
- Le déploiement des actions du Prif en distanciel
- La campagne d'invitation aux ateliers du Prif en distanciel organisée par la CNAV Île-de-France
- Le maintien des plans d'aides individuels à domicile
- L'organisation des évaluations des besoins par téléphone

Premiers bilans

POUR LES RETRAITÉS

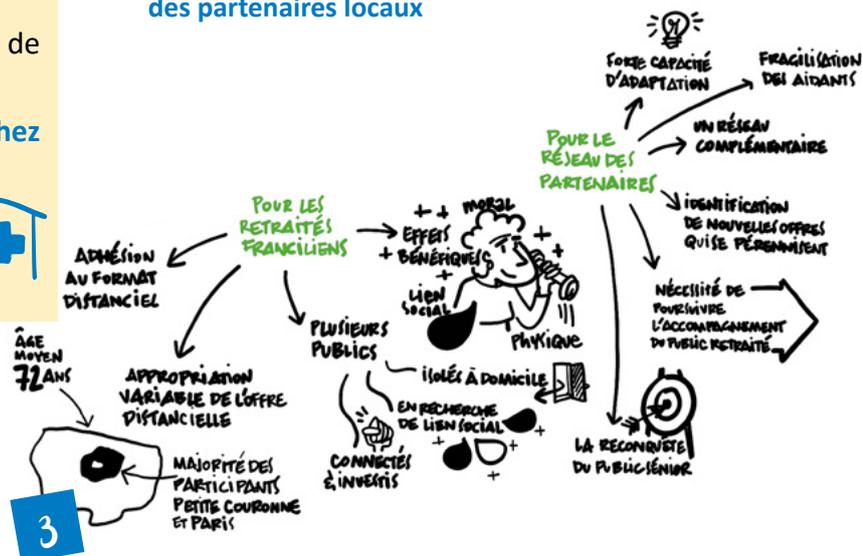
- ▶ L'adhésion du public retraité en format distanciel des actions de prévention
- ▶ L'appropriation de l'offre à distance variable selon les territoires (habitants de la petite couronne majoritairement)
- ▶ Le repérage de plusieurs publics :
 - ▶ Le public Retraités connectés ou investis
 - ▶ Le public Retraités en recherche de lien social
 - ▶ Le public Retraités isolés à domicile
- ▶ Les effets bénéfiques des actions en distanciel évalués par les participants

LES DISPOSITIFS SOUTENUS PAR LA CNAV ÎLE-DE-FRANCE

- La mobilisation de la communauté Silver Valley durant la crise sanitaire
 - 60 solutions dédiées aux seniors
 - 5 infographies réalisées « les journées connectées des seniors confinés »
 - 12 500 participations au baromètre hebdomadaire sur le moral des seniors
- La mobilisation citoyenne à travers le programme Ré_Action portée par Makesense et Entoureo
 - 3 750 retraités soutenus et 95 coups de pouces solidaires
- La création du dispositif « Croix Rouge chez vous »
 - 75 600 appels / 5 400 livraisons : médicaments et paniers solidaires

POUR LE RÉSEAU DES PARTENAIRES ET L'OFFRE DE PRÉVENTION

- ▶ La démonstration d'une forte capacité d'adaptation et d'innovation
- ▶ La démonstration d'un réseau complémentaire
- ▶ L'identification d'offres nouvelles qui se pérennisent
- ▶ La fragilisation des aidants
- ▶ La nécessité de poursuivre l'accompagnement du public retraité
- ▶ La (re)conquête du public retraité et des partenaires locaux



ZOOM SUR LES ACTIONS DES CENTRES SOCIAUX FRANCILIENS ET LES ENSEIGNEMENTS DE LA CRISE SANITAIRE

Présenté par Anne-Marie Privé et Corinne Morelli

- La totalité des centres ont mené des actions à distance et ont joué un rôle central dans le maillage des territoires

ACTIONS À DISTANCE MENÉES PAR LA TOTALITÉ DES CENTRES

- Diffusion des informations et des consignes sanitaires en démultipliant les outils utilisés
- Maintien des liens avec les seniors connus du centre social par des contacts longs et réguliers assuré grâce à la mobilisation des professionnels et des bénévoles engagés.

- Les centres sociaux ont été créatifs, réactifs et inventifs pour favoriser l'émergence de nouvelles actions à distance et générer de l'entraide pour répondre aux besoins des seniors via l'animation de groupes de pairs, de groupes d'habitants, avec les acteurs bénévoles et professionnels des centres

- Création de newsletter pour proposer des loisirs créatifs ou des activités mais aussi diffuser des informations et conseils
- Animation des ateliers à distance avec le maintien de la rémunération de ses intervenants spécialisés
- Reprise rapide des activités en micro format par les seniors bénévoles et animateurs d'ateliers hors les murs
- Implication dans les dispositifs de la ville pour faire connaître le centre social auprès de nouveaux seniors
- Maintien de certaines activités comme les fêtes annuelles de quartier.

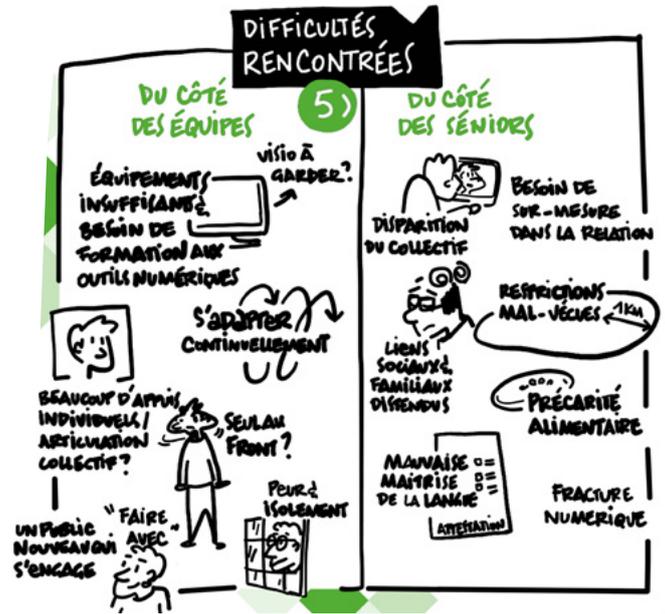
- Les partenariats entre acteurs se sont parfois renforcés et les pratiques professionnelles ont évolué (ex. sollicitation de référents, développement des échanges inter-centres)



- Les actions menées à destination des seniors se sont adaptées :

- Pour l'accès aux droits et à l'information
- Pour l'accueil, le soutien et le maintien des liens
- Pour l'accompagnement au numérique
- Pour la prévention de la perte d'autonomie

ADAPTATION PERMANENTE



Bilan

DU CÔTÉ DES ÉQUIPES

- Des problèmes internes en terme d'équipements et de besoins en formation
- La nécessité de se réadapter tout au long de l'année et de répondre à des situations d'urgence parfois au détriment d'autres projets.
- L'articulation de l'individuel et du collectif (peu de collectif en 2020 alors que c'est une dimension centrale dans les centres sociaux)
- Le besoin des équipes en terme de soutien et de reconnaissance institutionnelle : certains centres ont parfois été les seuls à garder le lien avec la population. Un nouveau public demandeur d'activités et d'engagement

DU CÔTÉ DES SENIORS

- Un isolement bien présent mais vécu différemment : besoin de sur-mesure dans la relation
- Une mobilité restreinte pour certains seniors impactant notamment l'accès à leurs droits
- Des liens sociaux et familiaux distendus impactant la santé mentale
- Des seniors en situation de précarité notamment alimentaire
- La non ou mauvaise maîtrise de la langue française
- La fracture numérique qui renforce l'isolement et limite l'accès aux droits

TÉMOIGNAGE ISOLEMENT

YVETTE ISAMBERT, CENTRES SOCIAL ET CULTUREL P'ARC-EN-CIEL, NANTERRE (92) :

« Je suis retraitée depuis 8 ans, mon rapport aux autres, que je considère comme un échange en présence de mes semblables, les êtres humains, se fait principalement au centre social. Lors du 1^{er} confinement, bien que le centre municipal soit fermé, l'équipe salariée a fait le lien en appelant d'abord les + de 60 ans, en rappelant ceux qu'ils savaient isolés, en organisant avec le CCAS des livraisons de repas, de médicaments pour ceux qui en avaient besoin. (...) C'était déjà beaucoup mais insuffisant pour moi qui agit habituellement au centre en tant que bénévole. Me sentir isolée et surtout inutile me perturbait (...). Dès le déconfinement et mes visites au centre, j'ai revécu, redormi. En discutant avec les adhérents(es) du centre j'ai pu constater que je n'étais pas la seule dans ce cas. (...) Dans un contexte où est largement préconisé le confinement pour la santé de tous, il a fallu, pour l'équipe du centre et les bénévoles, trouver de nouvelles manières de faire pour favoriser le vivre ensemble. Il a fallu aussi mieux connaître les besoins des habitants, notamment les plus âgés, les plus isolés. Maintenir le lien, avoir des activités spécifiques seniors et/ou intergénérationnelles, une communication adaptée est indispensable. (...) Maintenant il s'agit d'aller plus loin quel que soit le contexte (confinement ou non), inventer de nouvelles actions, favoriser la formation pour l'utilisation des outils numériques, organiser l'accueil physique pour favoriser en toute sécurité les échanges avec les adhérents et avec les bénévoles qui le souhaitent. Cela implique d'en avoir les moyens en temps et en outils. »



TÉMOIGNAGE LIEN SOCIAL

VIVIANE NAST, CENTRE SOCIAL DE LA CELLE-SAINT-CLOUD (92) :

« Dans notre groupe de patchwork, pendant tout le confinement, jusqu'à maintenant, nous sommes restées en relation par téléphone ou par mail. Nous avons échangé sur ce qui nous préoccupait : la maladie, intervention chirurgicale, décès dû au Covid du conjoint, maman isolée en province Au début de notre groupe, quand un des membres ne pouvait pas venir, il prévenait le Centre qui transmettait le message à tout le groupe (...) Ce groupe est surtout devenu un groupe d'échanges de recettes, de bonnes adresses, de bons «trucs», d'informations, de soutien très important pour certaines. Le patchwork, la couture, en sont les prétextes. »



DANESSA MEMISI, ESPACE FAMILLE LAMARTINE, CHÂTENAY-MALABRY (92) :

« Je suis bénévole à l'Espace Famille Lamartine depuis 10 ans. Le centre compte environ 350 adhérents. Je fais partie de l'équipe de bénévoles et je m'occupe entre autres de l'accompagnement à la scolarité depuis 3 ans. J'ai en charge 10 enfants de CM1. Durant le premier confinement, on a continué à leur apporter notre aide en distanciel, par téléphone. Nous avons déjà établi un lien de confiance avec eux ainsi qu'avec leurs parents. En septembre, nous avons repris l'accompagnement à la scolarité en présentiel jusqu'à ce jour. Les parents sont très reconnaissants de la progression de leurs enfants ainsi que de bons retours des maitresses (...) Ces moments m'apportent beaucoup de satisfaction, du lien social. Ils permettent de rompre mon isolement et de continuer à aider les enfants dans leur scolarité et dans leur vie. »

TÉMOIGNAGE PRÉCARITÉ

ANNE-MARIE PRIVÉ, CENTRE SOCIAL DES CHAMPS-ELYSÉES, EVRY (91) :

« La crise sanitaire a accru les difficultés des seniors les plus précaires qui ont dû dépenser plus pour se nourrir, qui ont dû faire face à des dépenses nouvelles (achats de masques par exemple). Le ravitaillement alimentaire a été plus compliqué pendant la crise : la peur de sortir, un sentiment global d'insécurité, la disparition des marchés où les fruits et légumes sont plus accessibles, la limitation des déplacements restreignant le choix (les commerces de proximité, en pied d'immeubles sont plus chers), la diminution ou disparition de l'aide au ravitaillement apportée par la famille, l'absence de relais de voisinage, l'absence ou la non maîtrise d'un équipement informatique et abonnement internet, permettant d'utiliser les services Drive par exemple (...) Les seniors les plus impliqués dans la vie du centre social ou dans sa gestion, ont développé des solidarités de voisinage. Par exemple, balade en micro groupe, échanges de livres. L'enjeu pour le centre social en 2021 est de maintenir le lien avec ceux que nous connaissons, de veiller à ce qu'ils ne s'isolent pas, d'aller vers ceux qui, aujourd'hui invisibles, sont en manque de liens sociaux. »



TÉMOIGNAGE NUMÉRIQUE

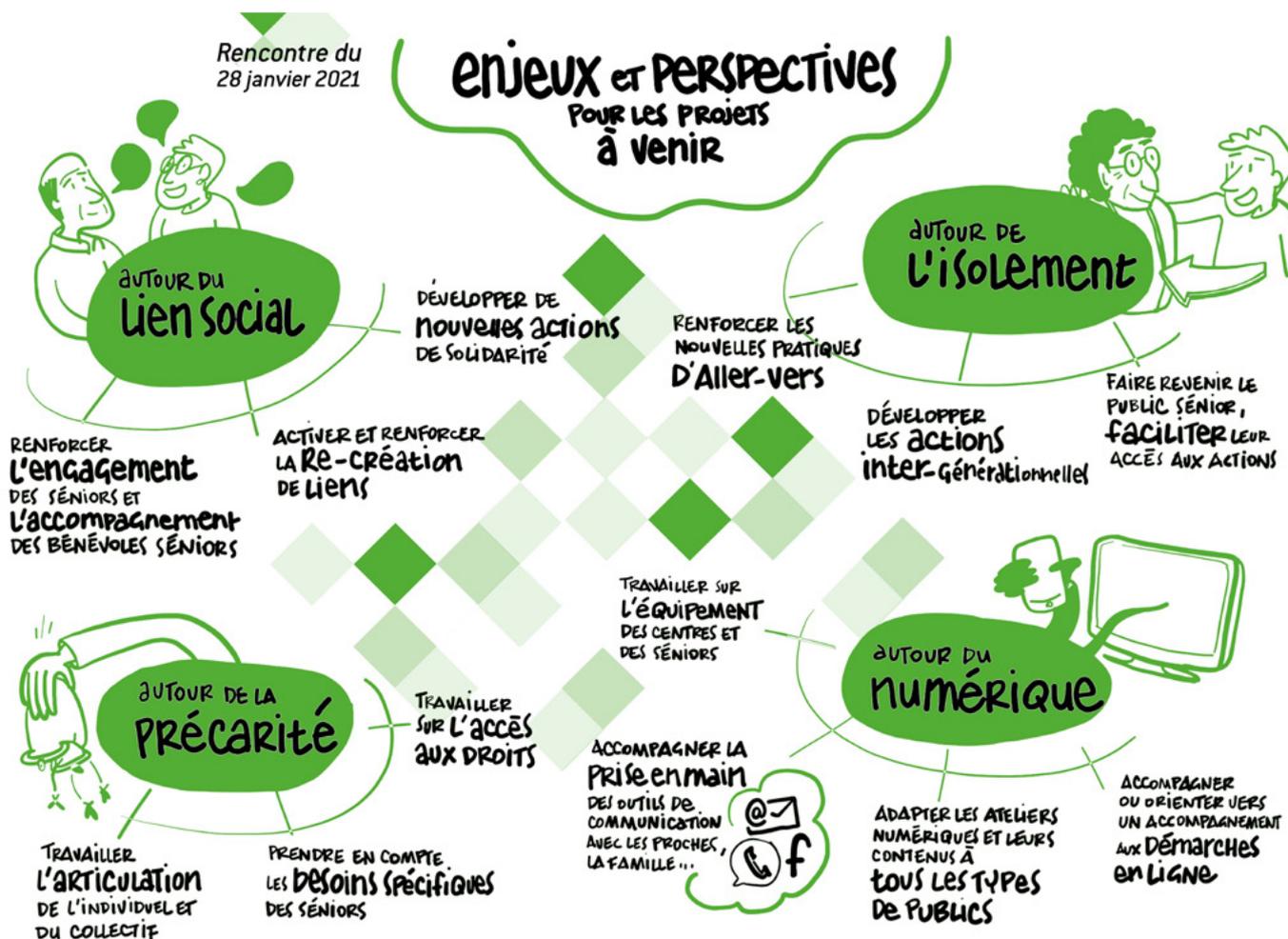
CHANTAL DEFIEZ, CENTRE SOCIOCULTUREL AVARA, FRESNES (94) :

« Je suis bénévole à l'AVARA, (...) association très consciente de l'importance prise par l'outil informatique dans la vie quotidienne et de son utilisation incontournable dans les démarches

administratives. (...) L'animatrice a donc mis en place des activités pour aider jeunes et moins jeunes à s'approprier les outils informatiques. Deux matinées par semaine, des ateliers numériques sont ouverts à toutes et tous mais fréquentés, vu les horaires, principalement par des seniors. (...) L'objectif est bien de permettre une utilisation pratique de l'outil informatique au quotidien. (...) Faire fonctionner ses neurones est un vrai plaisir mais c'est aussi un moment de convivialité : on se retrouve, on plaisante, on apprend. On échange sans crainte de se sentir ridicule ou jugé pour ses erreurs. Grâce à ce savoir récemment acquis, les seniors engagés dans l'accompagnement scolaire ont pu continuer pendant les périodes de confinement (...) Des permanences administratives et sur la recherche d'emploi ont été mises en place et tenues par des bénévoles (...) Dans la mesure du possible, nous essayons de rendre le service demandé bien sûr, mais aussi de montrer et d'expliquer les différentes étapes pour autonomiser le plus possible les personnes (...) Période bien difficile, que celle que nous vivons, depuis bientôt un an, toutes les tranches de la population sont atteintes et les seniors sont particulièrement touchés par la solitude et l'isolement. Heureusement, l'outil informatique nous permet de maintenir des activités, des temps de rencontres sans lesquels les journées seraient encore plus longues et plus tristes. »

PROPOSITIONS ISSUES DE LA SYNTHÈSE DES ATELIERS LIEN SOCIAL, ISOLEMENT, PRÉCARITÉ ET NUMÉRIQUE

- ▶ **Renforcer l'engagement** des seniors et **l'accompagnement** des bénévoles seniors
- ▶ **Activer et renforcer la re-création de liens** en ayant une approche et une vision du lien social comme lien de réciprocité : prendre en compte la personne dans sa globalité. Tout le monde a des besoins mais aussi et surtout, des ressources.
- ▶ **Développer des nouvelles actions de solidarité ou intergénérationnelles** permettant le développement/ renforcement des liens sociaux (les liens familiaux, la solidarité de voisinage, les réseaux associatifs locaux, les relations intergénérationnelles) pour lutter contre la précarité
- ▶ **Renforcer les nouvelles pratiques d'aller vers** : Repérer et Identifier les seniors. Faire connaître l'action du centre social en développant des actions hors les murs et de nouveaux partenariats
- ▶ **Faire revenir le public senior** et faciliter leur accès aux actions et poursuivre le travail autour de la mobilité.
- ▶ **Prendre la question du numérique dans son ensemble** : accès, usage, équipement
- ▶ **Travailler la problématique de l'articulation de l'individuel et du collectif**
- ▶ **Prendre en compte les besoins spécifiques des seniors** en développant des actions qui agissent à la fois sur des dimensions écologiques/ sociales/solidaires/économiques et mettant en œuvre des accompagnements complémentaires (numériques, sanitaire, sociaux et culturels)
- ▶ **Travailler sur l'accès aux droits**



Perspectives d'avenir ...

TARIK TOUAHRIA – PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX DE FRANCE

Président de la fédération des centres sociaux de France depuis peu, je témoigne des enjeux forts que nous portons au sein du réseau et en lien avec la CNAV pour faire évoluer les partenariats.

Effectivement les 4 thèmes des ateliers sur lesquels vous avez échangé, se répondent. Ils illustrent la question d'un projet global comme cela se fait au sein d'un centre social. Les missions des centres sociaux sont de construire des réponses globales adaptées aux publics et avec les publics concernés.

À ce titre, le réseau est porteur d'une logique globale de projets concertés, partagés avec la population afin de développer le pouvoir d'agir de chacun en fonction de ce qui est important pour les uns et les autres. Chaque projet de centre est donc différent et doit être pris en compte dans sa spécificité locale.

La situation change, le contexte évolue, de nouvelles priorités liées au Covid doivent nous permettre de faire évoluer nos pratiques respectives, nos façons d'agir avec toute la population.

Il s'agit de :

- ▶ **Repositionner et garantir** la fonction globale des centres sociaux
- ▶ **Accompagner** la transition
- ▶ **Soutenir** l'inclusion numérique
- ▶ **Aller vers** les personnes isolées
- ▶ **Porter** une attention particulière à ne pas morceler les réponses en mettant en place un catalogue d'actions.

CHRISTIANE FLOUQUET – DIRECTEUR DE L'ACTION SOCIALE – CNAV ÎLE-DE-FRANCE

Pour 2021, la CNAV Île-de-France mettra l'accent sur les thématiques innovantes suivantes :

- ▶ **La thématique du passage à la retraite** en proposant des actions dédiées à l'accompagnement au passage à la retraite, une articulation avec un atelier Tremplin et aux thématiques prioritaires du passage à la retraite (l'activité physique, l'engagement citoyen, le numérique, l'habitat, etc.
- ▶ **Le soutien aux aidants retraités** en proposant des actions de répit, de gestion du temps, de lutte contre l'isolement et de groupes de partages avec un professionnel de l'accompagnement
- ▶ **Le soutien aux actions de repérage** s'appuyant sur le retour d'expérience de la crise sanitaire et du confinement, en proposant une démarche d'animation du centre social dans le lien social de proximité et « d'aller vers » les personnes les plus isolées.

CORINNE MORELLI – DÉLÉGUÉE DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX DE L'ESSONNE

En conclusion, nous adressons avec Charline Roussel nos remerciements à vous toutes et tous, acteurs des centres sociaux qui agissez au quotidien pour faire vivre sur les territoires, la dimension globale et transversale reliée à notre conception du centre social. Nous remercions également les 6 seniors pour leurs implications et leurs témoignages, ainsi que le collectif francilien de la CNAV Île-de-France, les fédérations des Centres sociaux et Tarik Touhria de la FCSF, pour avoir contribué à l'organisation et à l'animation de ce temps.

Je conclurai avec ces quatre pistes qui se dessinent également à la suite de nos échanges, pour construire ensemble des perspectives d'avenir :

- ▶ **Accompagner** la qualification des acteurs du réseau
- ▶ **Renforcer** les partenariats notamment avec les conférences des financeurs
- ▶ **Pérenniser** le partenariat, le faire évoluer vers un pacte de coopération, mode de contractualisation qui permet une réelle coopération des acteurs
- ▶ **Redéfinir** régionalement des ambitions communes pour les années à venir.