

Guide mondial des villes-amies des aînés



Organisation
mondiale de la Santé

Guide mondial des villes-amies des aînés



Catalogage à la source: Bibliothèque de l'OMS :

Guide mondial des villes-amies des aînés.

1.Sujet âgé — statistique. 2.Vieillesse. 3.Santé urbaine. 4.Urbanisme. 5.Caractéristiques habitat. 6.Qualité vie. 7.Participation consommateurs. 8.Planification stratégique. I.Organisation mondiale de la Santé.

ISBN 978 92 4 254730 6

(classification NLM: WT 31)

© **Organisation mondiale de la Santé 2007**

Tous droits réservés. Il est possible de se procurer les publications de l'Organisation mondiale de la Santé auprès des Editions de l'OMS, Organisation mondiale de la Santé, 20 avenue Appia, 1211 Genève 27 (Suisse) (téléphone : +41 22 791 3264 ; télécopie : +41 22 791 4857 ; adresse électronique : bookorders@who.int). Les demandes relatives à la permission de reproduire ou de traduire des publications de l'OMS – que ce soit pour la vente ou une diffusion non commerciale – doivent être envoyées aux Editions de l'OMS, à l'adresse ci-dessus (télécopie : +41 22 791 4806 ; adresse électronique : permissions@who.int).

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation mondiale de la Santé aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Les lignes en pointillé sur les cartes représentent des frontières approximatives dont le tracé peut ne pas avoir fait l'objet d'un accord définitif.

La mention de firmes et de produits commerciaux ne signifie pas que ces firmes et ces produits commerciaux sont agréés ou recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé, de préférence à d'autres de nature analogue. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un nom déposé.

L'Organisation mondiale de la Santé a pris toutes les dispositions voulues pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur. En aucun cas, l'Organisation mondiale de la Santé ne saurait être tenue responsable des préjudices subis du fait de son utilisation.

Graphisme: Langfeldesigns.com

Illustration: © Ann Feild/Didyk

Imprimé en France

Table des matières

Remerciements	iv
Introduction: à propos de ce Guide	1
Partie 1: Vieillissement global et urbanisation: des défis à la rencontre de l'accomplissement de l'être humain	3
Partie 2: «Vieillir en restant actif»: un cadre d'orientation pour des «villes-amies» des aînés	5
Partie 3: Comment ce Guide a été élaboré	7
Partie 4: Comment utiliser le Guide	11
Partie 5: Espaces extérieurs et bâtiments	12
Partie 6: Transports	20
Partie 7: Logement	30
Partie 8: Participation au tissu social	38
Partie 9: Respect et inclusion sociale	46
Partie 10: Participation citoyenne et emploi	52
Partie 11: Communication et information	60
Partie 12: Soutien communautaire et services de santé	66
Partie 13: Synthèse et perspectives	73
Références bibliographiques	78

Remerciements

C'est lors de la séance d'ouverture du XVIII^{ème} Congrès mondial de gérontologie et de Gériatrie à Rio de Janeiro (Brésil), en juin 2005, qu'a été conçu le projet « Villes-amies » des aînés. L'enthousiasme qu'il a immédiatement suscité s'est concrétisé par de généreuses contributions de nombreux partenaires. Nous sommes très reconnaissants à l'Agence de santé publique du Canada de son appui financier et matériel, auquel nous devons la réalisation des travaux de recherche, la participation de plusieurs villes et la publication du présent Guide.

Nous remercions également le Ministère de la Santé de la Colombie britannique qui a apporté son soutien à la première réunion des villes collaboratrices en mai 2006 à Vancouver (Canada); 2010 Legacies Now qui a financé la publication d'une brochure de sensibilisation; Help the Aged qui a rendu possible la participation de trois villes et a soutenu la deuxième réunion des villes collaboratrices à Londres (Royaume-Uni) en mars 2007; et, enfin, la Ville d'Ottawa (Canada) qui a procédé à des essais pilotes du protocole de recherche. Dans la plupart des villes collaboratrices, des fonds publics et locaux ont permis la réalisation du projet de recherche et la participation aux réunions sur le projet.

Le projet a bénéficié à toutes les étapes des avis d'un groupe consultatif, dont nous remercions chaleureusement les membres: Margaret Gillis, Agence de santé publique du Canada; James Goodwin, Help the Aged (Royaume-Uni); Tessa Graham, Ministère de la Santé de la Colombie-Britannique (Canada); Gloria Gutman, Université Simon Fraser (Canada); Jim Hamilton, Secrétariat Healthy Ageing du Manitoba (Canada); Nabil Kronful, Lebanese Healthcare Management Association (Liban); Laura Machado, Inter-Age Consulting in Gerontology (Brésil); et Elena Subirats-Simon, Acción para la Salud (Mexique).

Le projet mondial « Villes-amies » des aînés a été conçu par Alexandre Kalache et Louise Plouffe, du Siège de l'OMS à Genève (Suisse), qui ont supervisé l'établissement du rapport. Les personnes suivantes ont largement contribué, par leur savoir, à l'analyse des données et à l'élaboration du rapport: Louise Plouffe; Karen Purdy, Office of Seniors Interests and Volunteering, Gouvernement d'Australie occidentale; Julie Netherland, Ana Krieger et Ruth Finkelstein, New York Academy of Medicine; Donelda Eve, Winnie Yu et Jennifer MacKay, Ministère de la Santé de la Colombie britannique; et Charles Petitot, Siège de l'OMS.

Le protocole de recherche a été appliqué dans les 33 villes dont la liste suit, et ce grâce aux efforts déployés par les pouvoirs publics, des organisations non gouvernementales et des groupes d'universitaires:

Amman (Jordanie)	La Plata (Argentine)	Ponce (Puerto Rico)	Sherbrooke (Canada)
Cancún (Mexique)	Londres (Royaume-Uni)	Portage la Prairie (Canada)	Tokyo (Japon)
Dundalk (Irlande)	Mayaguez (Puerto Rico)	Portland, Oregon (Etats-Unis d'Amérique)	Tripoli (Liban)
Genève (Suisse)	Melbourne (Australie)	Rio de Janeiro (Brésil)	Tuymazy (Fédération de Russie)
Halifax (Canada)	Melville (Australie)	Conurbation de la Ruhr (Allemagne)	Udaipur (Inde)
Himeji (Japon)	Mexico (Mexique)	Saanich (Canada)	Udine (Italie)
Islamabad (Pakistan)	Moscou (Fédération de Russie)	San José (Costa Rica)	
Istanbul (Turquie)	Nairobi (Kenya)	Shanghai (Chine)	
Kingston et Montego Bay (en association) (Jamaïque)	New Delhi (Inde)		

Nous tenons enfin à exprimer tout particulièrement notre gratitude aux personnes âgées de tous les sites de la recherche, ainsi qu'aux aidants et aux prestataires de services qui ont aussi été consultés en de nombreux endroits. Dans les groupes de discussion, ces personnes se sont appuyées sur leur expérience pour élaborer le modèle d'une ville accueillante pour les aînés, élément central du présent Guide. Ces aînés, et les personnes qui entretiennent avec eux des liens importants, continueront de jouer le rôle déterminant de porte-parole au sein de la communauté et de surveiller l'application des mesures destinées à rendre leur ville plus accueillante pour les personnes âgées.

Introduction au présent Guide

Les deux tendances mondiales que sont le vieillissement démographique et l'urbanisation vont, ensemble, fortement marquer le XXI^{ème} siècle. L'essor urbain s'accompagne d'une augmentation progressive du nombre des citoyens de plus de 60 ans. Les personnes âgées constituent une ressource pour leur famille, leur communauté et l'économie lorsqu'elles vivent dans un cadre porteur et favorable. Pour l'OMS, «vieillir en restant actif» est un processus qui s'inscrit dans une perspective globale de la vie et qui est influencé par plusieurs facteurs, isolés ou associés, favorisant la bonne santé, la participation et la sécurité pendant la vieillesse. S'inspirant de l'approche OMS du vieillissement actif, le présent Guide a pour objectif d'inciter les villes à mieux s'adapter aux besoins des aînés de façon à exploiter le potentiel que représentent les personnes âgées pour l'humanité.

Une ville-amie des aînés encourage le vieillissement actif en optimisant la santé, la participation et la sécurité des citoyens âgés, pour améliorer leur qualité de vie.

Concrètement, une ville-amie des aînés adapte ses structures et ses services afin que les personnes âgées aux capacités et aux besoins divers puissent y accéder et y avoir leur place.

Pour comprendre ce qui caractérise une ville accueillante pour les aînés, il est indispensable de remonter à la source, à savoir les citoyens âgés eux-mêmes. Travaillant avec des groupes répartis dans 33 villes de toutes ses régions, l'OMS a invité les personnes âgées des groupes de discussion à décrire les avantages qu'elles re-

tirent et les obstacles auxquels elles se heurtent dans huit domaines de la vie urbaine. Dans la plupart des villes, les rapports des aînés ont été complétés par les données issues des groupes de discussion constitués d'aidants et de prestataires de soins des secteurs public, associatif et privé. Les résultats obtenus ont permis d'établir un ensemble de feuilles de route concernant les villes-amies des aînés.

- La Partie 1 décrit la convergence entre l'augmentation rapide des effectifs des plus de 60 ans et l'urbanisation, et énonce dans les grandes lignes les défis auxquels sont confrontées les villes.
- La Partie 2 présente le concept « vieillir en restant actif », modèle dont doit s'inspirer la mise en place des villes-amies des aînés.
- La Partie 3 résume le processus de recherche qui a conduit à la définition des caractéristiques essentielles d'une ville-amie des aînés.
- La Partie 4 décrit comment, au moyen du Guide, des particuliers et des groupes peuvent encourager des initiatives dans leur ville.
- Les Parties 5-12 présentent les questions et les préoccupations formulées dans huit domaines de la vie urbaine, par les personnes âgées et les personnes qui leur dispensent des services: espaces extérieurs et bâtiments; transports; logement; participation au tissu social; respect et inclusion sociale; participation citoyenne et emploi; communication et information; et, enfin, soutien communautaire et services

de santé. L'exposé des résultats pour chaque Partie est suivi d'une feuille de route des caractéristiques essentielles d'une ville-amie des aînés, issue de l'analyse des rapports de toutes les villes.

- La Partie 13 intègre les résultats obtenus dans l'approche OMS « vieillir en restant actif » et fait ressortir les liens puissants qui existent entre les sujets de discussion relatifs aux villes-amies des aînés. Ainsi se dessinent les traits principaux de la ville-amie des aînés « idéale » et on voit comment, en modifiant un aspect de la ville, on peut amélio-

rer différents domaines de la vie des personnes âgées. Attachés à la promesse de communautés plus accueillantes pour les aînés, les collaborateurs de l'OMS s'emploient à élaborer des initiatives pour transformer les recherches en actions locales, dépasser le cadre des villes, et gagner un nombre accru de communautés. Le présent Guide est le point de départ d'un mouvement en faveur de communautés-amies des aînés.

Partie 1. Vieillesse mondiale et urbanisation: relever le défi que pose cette réussite de l'humanité

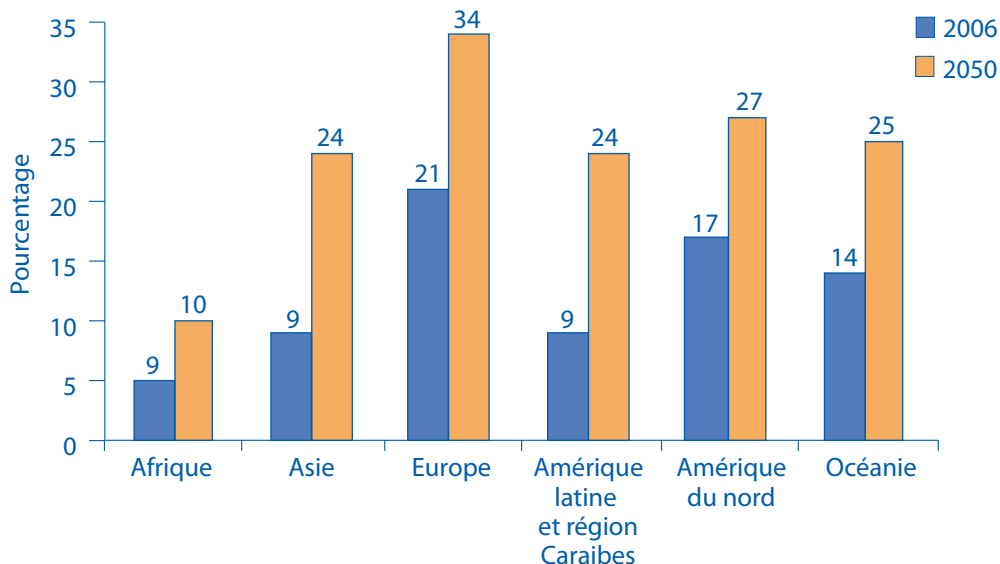
Le monde vieillit rapidement: de 11% en 2006, les effectifs des personnes de 60 ans et plus atteindront 22% de la population mondiale en 2050. Pour la première fois dans l'histoire, les personnes âgées seront plus nombreuses que les enfants (0-14 ans) (1). Les pays en développement vieillissent beaucoup plus vite que les pays développés: dans cinq décennies, un peu plus de 80% des personnes âgées vivront dans les pays en développement, contre 60% en 2005 (2).

Parallèlement, notre univers s'urbanise toujours davantage: en 2007, plus de la moitié de la population mondiale est citadine (3). Les mégapoles, villes d'au moins 10 millions d'habitants, ont décuplé, de 2 à 20, au cours du XXème siècle; en 2005, elles comptaient 9% de la population ur-

baine mondiale (4). L'augmentation des effectifs et de la proportion des citadins se poursuivra ces prochaines décennies, notamment dans les villes de moins de cinq millions d'habitants (5). Là encore, la croissance est sensiblement plus rapide dans les pays en développement. D'ici à 2030, environ trois personnes sur cinq dans le monde vivront en milieu urbain et les citadins seront près de quatre fois plus nombreux dans les pays les moins avancés que dans les pays plus développés (Fig. 2) (6).

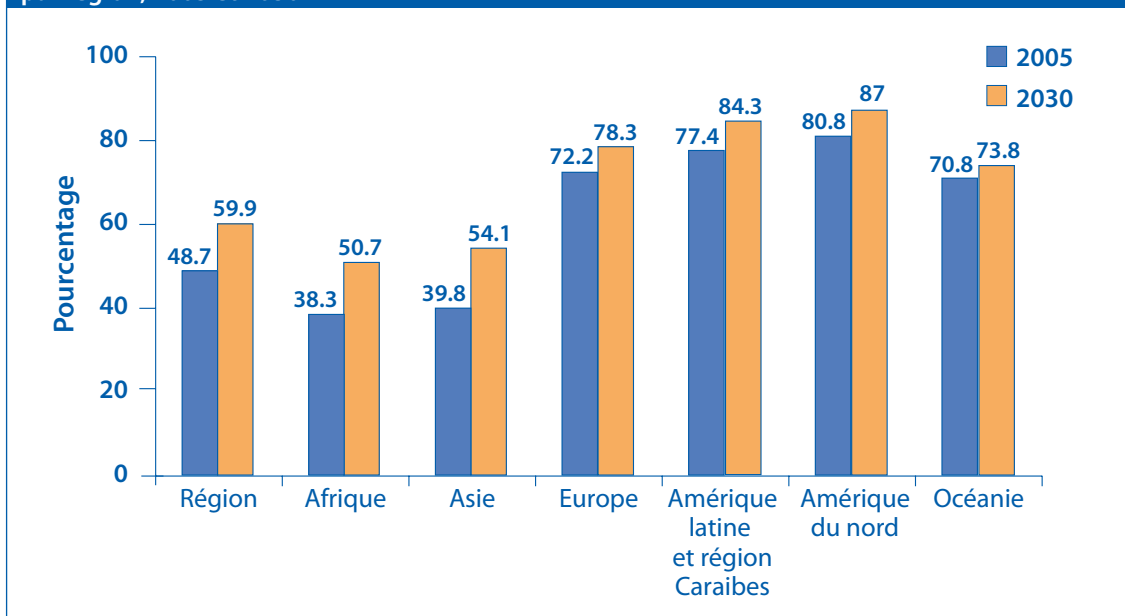
Les citadins âgés sont également plus nombreux. La proportion des personnes âgées vivant en milieu urbain dans les pays développés correspond à environ 80%, ainsi que pour les tranches d'âge inférieures, et elle augmentera

Fig. 1 Répartition (%) des 60 ans et plus dans la population mondiale, par région, 2006 et 2050



D'après: Nations Unies, Département des Affaires économiques et sociales (1).

Fig. 2 Pourcentage de la population urbaine par rapport à l'ensemble de la population, par région, 2005 et 2030



D'après: Nations Unies, Département des Affaires économiques et sociales, Division de la Population (6).

au même rythme. Mais dans les pays en développement, la part des aînés dans les communautés urbaines sera multipliée par 16, passant de 56 millions environ en 1998 à plus de 908 millions en 2050. Les personnes âgées constitueront alors le quart de la population des pays les moins avancés (7).

Le vieillissement démographique et l'urbanisation témoignent de la réussite du développement humain au cours du siècle passé. Mais ils représentent aussi des défis majeurs pour notre siècle. L'allongement de la vie résulte des progrès essentiels de la santé publique et du niveau de vie. Selon les termes de la Déclaration sur le vieillissement faite par l'OMS à Brasilia en 1996 (8), « lorsqu'elles sont en bonne santé, les personnes âgées sont une ressource pour leur famille, leur communauté et l'économie ». L'accroissement urbain est associé au développement technologique et économique d'un pays. Des villes dynamiques profitent à toute la popu-

lation d'un pays — urbaine et rurale. Les villes, qui sont au centre de l'activité culturelle, sociale, industrielle et politique, sont des pépinières d'idées, de produits et de services nouveaux qui influencent les autres communautés et, par conséquent, le monde. La pérennité des villes passe toutefois par la mise en place d'infrastructures et de services à l'appui du bien-être et de la productivité de leurs résidents. Les personnes âgées, en particulier, ont besoin d'un cadre de vie favorable et porteur qui compense les transformations physiques et sociales associées au vieillissement. Cette nécessité a été reconnue comme l'une des trois orientations prioritaires du Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement adopté par les Nations Unies en 2002 (9). Pour promouvoir le bien-être et les contributions des citoyens âgés et maintenir la prospérité des villes, il est nécessaire et logique de rendre les villes plus accueillantes pour les aînés. Enfin, le processus « vieillir en restant actif » s'inscrivant dans la perspective globale de la vie, une ville accueillante pour les aînés est accueillante pour tous les âges.

Partie 2. «Vieillir en restant actif»: cadre d'orientation pour les villes-amies des aînés

L'idée d'une ville-amie des aînés présentée dans le présent Guide s'inspire du cadre d'orientation de l'OMS «Vieillir en restant actif» (10).

«Vieillir en restant actif» est un processus qui consiste à optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de la vie pendant la vieillesse.

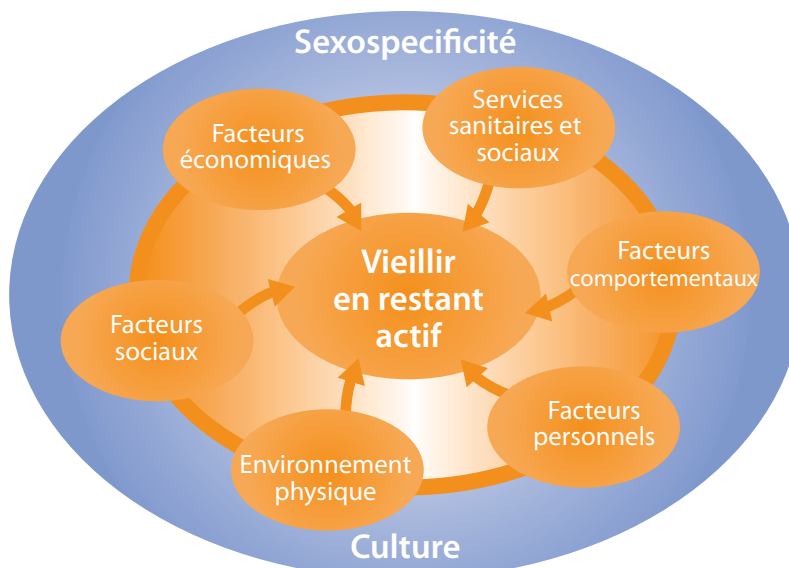
Dans une ville-amie des aînés, les politiques, les services, les lieux et les structures soutiennent les personnes âgées et leur permettent de vieillir en restant actives en:

- reconnaissant le large éventail des capacités et des ressources des personnes âgées ;
- prévoyant les besoins et les préférences des personnes âgées et en s'y adaptant avec flexibilité

- respectant leurs décisions et les modes de vie qu'elles choisissent;
- protégeant les plus vulnérables;
- facilitant leur inclusion dans tous les domaines de la vie communautaire et leur contribution.

L'application du processus «Vieillir en restant actif» dépend de divers déterminants ou influences auxquels sont soumises les personnes, les familles et les nations, tels les conditions matérielles et les facteurs sociaux qui affectent le comportement et les sentiments de chacun (11). Tous ces facteurs, et leur interaction, jouent un rôle important dans la manière dont une personne vieillit. Ces déterminants influent sur de

Figure 3. Les déterminants d'un vieillissement actif

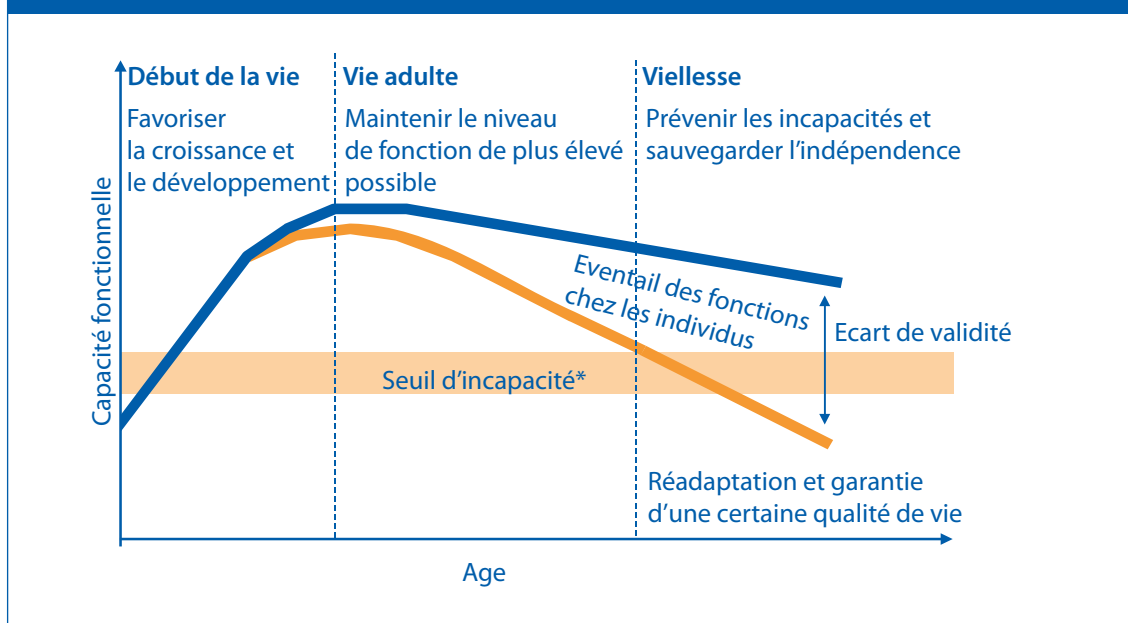


nombreux aspects du cadre et des services urbains, qui intègrent les caractéristiques d'une ville-amie des aînés (Fig. 3).

Ces déterminants doivent être entendus dans une perspective globale de la vie reconnaissant que les citoyens âgés ne constituent pas un groupe homogène et que l'hétérogénéité s'accroît avec l'âge. La Fig. 4 montre que la capacité fonctionnelle (tels la force musculaire et le débit cardio-vasculaire) se développe pendant l'enfance, culmine au début de l'âge adulte pour décliner ensuite. Le rythme de ce déclin est en grande partie fonction de facteurs liés au mode de vie, et de facteurs sociaux, environnementaux et économiques extérieurs. Il est toutefois important de se souvenir que la rapidité de ce déclin est un phénomène réversible, sur lequel peuvent influencer à tout âge les décisions individuelles ou de santé publique, comme la promotion d'un cadre de vie porteur pour les personnes âgées.

Le processus «vieillir en restant actif» s'inscrivant dans une perspective globale de la vie, une ville-amie des aînés ne favorise pas que les personnes âgées. Des édifices et des rues sans obstacles améliorent la mobilité et l'indépendance des personnes atteintes d'incapacités, qu'elles soient jeunes ou plus âgées. Si le voisinage est sûr, les enfants, les jeunes femmes et les personnes âgées peuvent sortir en confiance pour participer à des activités sociales, des loisirs ou faire de l'exercice physique. Les familles sont soulagées dès lors que leurs aînés bénéficient du soutien de la communauté et des services de santé dont ils ont besoin. L'ensemble de la communauté tire profit de la participation des aînés à des travaux bénévoles ou rémunérés. L'économie locale, enfin, profite de la clientèle des consommateurs âgés. Facilitation, tel est le mot qui s'applique à un milieu urbain social et physique adapté aux aînés.

Figure 4. Maintenir une bonne capacité fonctionnelle tout au long de la vie



D'après: Kalache & Kickbusch (12).

Partie 3. Comment ce Guide a été élaboré

Des villes de toutes les régions de l'OMS

Au total, 35 villes de tous les continents ont participé au projet de l'OMS à l'origine du présent Guide, et 33 d'entre elles ont été associées aux recherches en groupes de discussion grâce à la collaboration de hauts responsables gouvernementaux et de groupes non gouvernementaux et d'universitaires.¹ Ces villes représentent un large éventail de pays industrialisés et en développement (Fig. 5). Elles témoignent de la diversité des milieux urbains contemporains, et incluent six mégapoles de plus de 10 millions d'habitants (Mexico, Moscou, New Delhi, Rio de Janeiro, Shanghai et Tokyo), des « quasi-mégapoles » comme Istanbul, Londres et New York, ainsi que des capitales nationales, des centres régionaux et des villes de petite dimension.

Approche participative ascendante

L'approche participative ascendante (13) associe des personnes âgées à l'analyse et à la description de leur situation afin d'étayer les politiques publiques. Elle est recommandée par les Nations Unies pour donner aux personnes âgées les moyens de contribuer au tissu

social et de participer à la prise des décisions. Les personnes âgées connaissant en définitive leur propre existence mieux que personne, l'OMS et ses partenaires les ont intégrées au projet dans chaque ville comme participants à part entière. Les responsables du projet ont interrogé directement les aînés. Quels aspects de la ville qu'ils habitent leur sont favorables? A quels problèmes se heurtent-ils? Que manque-t-il à leur ville pour améliorer leur santé, leur participation et leur sécurité?

Des groupes de discussion ont été mis en place avec des personnes de 60 ans et plus appartenant à des niveaux socio-économiques moyen et inférieur. Quelque 158 groupes, totalisant 1485 participants, ont été organisés entre septembre 2006 et avril 2007. Les personnes âgées ont constitué la principale source d'information dans les 33 villes qui ont établi des groupes de discussion. Pour recueillir les opinions de personnes incapables d'assister aux groupes de discussion en raison d'incapacités physiques ou mentales, la plupart des villes ont également constitué un groupe de discussion avec des aidants qui ont relaté l'expérience des aînés dont ils ont la charge.

Pour compléter les informations fournies par les personnes âgées et les aidants, la plupart des villes ont aussi formé des groupes de discussion avec des prestataires de services des secteurs public, associatif et commercial. En tout, 250 aidants et 515 prestataires de services ont été associés aux consultations. Leurs observations s'appuyaient sur leurs interactions avec les aînés. Les aidants et les prestataires

¹ Edinburg a fourni des informations sur les mesures prises par la ville en faveur des aînés, fondées sur une grande enquête et des entretiens individuels recueillis quelques mois avant le début du projet OMS. Ces informations, obtenues au moyen d'une méthodologie différente mais complémentaire, ont apporté des éléments supplémentaires confirmant les résultats obtenus par les groupes de discussion. La Ville de New York a été étroitement associée à l'analyse des données et à l'élaboration des étapes suivantes du projet mondial "Villes-amies" des aînés.

Figure 5. Villes partenaires du projet mondial Villes-amies des aînés



de services ont parfois donné des informations dont les aînés n'ont pas fait état mais les données fournies par les deux groupes correspondaient toujours aux vues exprimées par les personnes âgées.

Sujets de discussion

Huit aspects de la vie urbaine ont été examinés par les groupes de discussion, l'objectif étant

de dresser un tableau complet des mesures favorables aux aînés dans les villes. Ces sujets qui recouvrent les aspects spécifiques des structures, de l'environnement, des services et des politiques de la ville témoignent du degré d'implantation des déterminants du processus «vieillir en restant actif». Ces sujets d'étude

avaient été définis dans des travaux de recherche antérieurs conduits avec des personnes âgées sur les caractéristiques des communautés-amies des aînés (14, 15). Les groupes de discussion de toutes les villes ont dû répondre aux mêmes questions de base sur chaque domaine.

Les trois premiers sujets concernent les espaces extérieurs et les bâtiments, les transports et le logement. Dans la mesure où ils déterminent l'environnement physique d'une ville, ils influent fortement sur la mobilité individuelle, la protection contre les traumatismes, la sécurité face au risque d'agression, le comportement en matière de santé et la participation au tissu social. Trois autres sujets ont trait à différents aspects de l'environnement social et de la culture qui affectent la participation et le bien-être mental. Le respect et l'inclusion sociale concernent les attitudes, le comportement et les messages des autres personnes et de la communauté dans son ensemble aux aînés.

La participation sociale désigne l'engagement des aînés dans les loisirs et les relations sociales, et les activités culturelles, éducatives et spirituelles. Le sujet de la participation citoyenne et de l'emploi porte sur les possibilités d'exercer des activités citoyennes, et de travailler bénévolement ou contre rémunération; il est lié à l'environnement social et aux déterminants économiques du processus «vieillir en restant actif». Les deux derniers sujets, la communication et l'information et le soutien communautaire et les services de santé extra-hospitaliers, intéressent les milieux sociaux et les déterminants des services sanitaires et sociaux. Les déterminants intersectoriels du processus «vieillir en restant actif» liés à la culture à la sexospécificité, n'ont été inclus que de manière indirecte dans ce projet car leur influence sur le vieillissement actif s'étend bien au-delà de la vie urbaine. Compte tenu de leur influence prépondérante, ces déterminants méritent de faire l'objet d'initiatives spéciales.

Figure 6. Thèmes de discussion sur la ville-amie des aînés



De même que les déterminants du processus «vieillir en restant actif», ces huit aspects de la vie urbaine présentent des éléments en commun et interagissent. Le respect et l'inclusion sociale se reflètent dans l'accessibilité des édifices et des espaces extérieurs, ainsi que dans l'éventail des possibilités que la ville offre aux aînés en matière de participation sociale, de loisirs et d'emploi. Quant à la participation au tissu social, elle influe sur l'inclusion sociale et sur l'accès à l'information. Le logement détermine les besoins de services de proximité, tandis que la participation sociale, citoyenne et économique dépend en partie de l'accessibilité et de la sécurité des espaces extérieurs et des bâtiments publics. Les transports et la communication et l'information interagissent tout particulièrement avec les autres domaines: sans transports ni autres moyens d'information permettant aux gens de se rencontrer et de nouer des liens, les autres structures et services urbains qui pourraient soutenir le vieillissement actif sont tout simplement inaccessibles. La Fig. 6 décrit les thèmes de discussion relatifs à une ville-amie des aînés.

Répertoirer les caractéristiques d'un milieu favorable aux aînés

Pour chaque sujet, les rapports sur les aspects accueillant de la ville, les obstacles et les lacunes, ainsi que les améliorations suggérées par les participants aux groupes de discussion dans toutes les villes ont été transcrits et regroupés par thème. Les thèmes mentionnés dans chaque ville ont été enregistrés et on a ainsi dressé le tableau de ce qui importait le plus, en général, dans les différentes régions et dans les différentes villes. A partir des thèmes développés, une feuille de route regroupant des caractéristiques essentielles d'une ville-amie des aînés a été établie pour chacun des 8 domaines de la vie urbaine. La liste résume fidèlement les vues exprimées par les participants des groupes de discussion à l'échelle mondiale.

Partie 4. Comment utiliser le Guide

Caractéristiques essentielles d'un environnement favorable aux aînés

L'objectif du présent Guide est d'aider les villes à faire une auto-appréciation de l'accueil qu'elles réserve à leurs aînés, afin de déterminer où et comment elles peuvent devenir plus accueillantes pour les personnes âgées. Les chapitres suivants du présent Guide décrivent, pour chaque domaine de la vie urbaine, les avantages et les obstacles que comportent les villes à différents stades de développement pour les personnes âgées. La feuille de route reprenant des caractéristiques essentielles d'un milieu favorable pour les aînés qui clôt chaque chapitre, peut s'appliquer aussi bien aux villes les moins avancées qu'aux plus développées. L'intention est de définir une norme universelle applicable à une ville-amie des aînés.

La feuille de route des caractéristiques d'un milieu accueillant ne constitue pas un système de classement hiérarchique; il s'agit au contraire d'un instrument d'auto-appréciation et d'analyse des progrès. Aucune ville n'a un retard tel qu'elle ne peut enregistrer des améliorations sensibles au regard de la liste. Il est possible de dépasser la feuille de route et certaines villes ont en effet déjà des atouts qui n'y figurent pas. Ces bonnes pratiques sont source d'idées que d'autres villes peuvent adapter ou adopter. Aucune ville n'excelle cependant dans tous les domaines.

Les feuilles de route des caractéristiques urbaines favorables aux aînés ne sont ni des directives techniques ni des spécifications conceptuelles. Il existe d'autres documents techniques pour aider à opérer les modifications dont chaque ville peut avoir besoin (16,17).

A qui est destiné ce Guide ?

Le présent Guide est destiné aux particuliers et aux associations qui souhaitent faire de leur ville un lieu plus accueillant pour les personnes âgées, et notamment les pouvoirs publics, les mouvements associatifs, le secteur privé et les associations de citoyens. Le principe qui a présidé à la conception de ce Guide vaut aussi pour son utilisation: associer les aînés en tant que partenaires à part entière à tous les stades. En évaluant les points forts et les insuffisances de la ville, les aînés indiqueront si les éléments de la feuille de route correspond à leur vécu. Ils proposeront des idées de changements et pourront contribuer à la mise en œuvre de projets d'amélioration. La situation des personnes âgées décrite au moyen de cette approche ascendante fournit les données essentielles qui seront dégagées et analysées par les gérontologues et les décideurs pour l'élaboration ou l'adaptation d'interventions et de politiques. A l'étape du suivi des initiatives locales en faveur d'un environnement accueillant pour les personnes âgées, celles-ci devront impérativement continuer à participer au suivi des progrès de la ville et servir de porte-parole et de conseillers pour une ville-amie des aînés.

Partie 5. Espaces extérieurs et bâtiments

Aperçu des résultats

L'environnement extérieur et les édifices publics influent fortement sur la mobilité, l'indépendance et la qualité de vie des personnes âgées, et affectent leur aptitude à « vieillir chez soi ». Dans les consultations menées au titre du projet OMS, les aînés et les personnes qui entretiennent des liens importants avec eux décrivent toute une gamme de caractéristiques du paysage urbain et de l'environnement bâti qui contribuent à rendre la ville accueillante pour les aînés. Les thèmes récurrents dans les villes du monde entier sont la qualité de vie, l'accessibilité et la sécurité. Les personnes consultées se félicitent des améliorations déjà apportées ou en cours dans les villes à tous les stades de développement, et font aussi observer que d'autres changements s'imposent.

1. Un environnement agréable et propre

La beauté du site naturel de la ville est un aspect spontanément évoqué comme atout par les habitants de nombreuses villes. A Rio de Janeiro et à Cancún, par exemple, la proximité de l'océan apparaît comme un avantage certain, de même que la proximité du fleuve à Melville et à Londres. A Himeji, les aînés apprécient la tranquillité et la paix de leur environnement. Parallèlement, des personnes âgées se plaignent du manque de propreté de leur ville et des nuisances liées au bruit et aux mauvaises odeurs.

Vous vous levez à quatre heures du matin au lieu de six parce qu'il y a trop de bruit dehors.

Une personne âgée à Istanbul

A Tripoli, la fumée des narguileh (pipes orientales à eau) est décrite comme « suffocante », notamment le soir et pendant le ramadan. A la Jamaïque, ce sont les musiques fortes qui dérangent, sans parler de la vulgarité des chansons. Dans de nombreuses villes, la saleté est telle qu'elle est ressentie affecte la qualité de vie des aînés. Face à ces problèmes, des habitants de Mexico proposent l'organisation d'une campagne « rues propres », tandis qu'à la Jamaïque, une réglementation des niveaux sonores est envisagée.

La taille de l'agglomération est perçue comme un problème dans certaines villes. A Tokyo, on attribue la baisse de cohésion sociale en partie à l'accroissement du nombre des habitants. Nairobi est considérée comme surpeuplée et les personnes âgées ont du mal à s'y déplacer.

2. Importance des espaces verts

La présence d'espaces verts est l'une des caractéristiques positives les plus fréquemment citées. Dans de nombreuses villes, cependant, des obstacles empêchent les aînés d'utiliser les espaces verts. A New Delhi, par exemple, certains espaces verts sont décrits comme mal entretenus et comparés à des « décharges », et à Himeji, des parcs sont considérés comme dangereux. L'insuffisance de toilettes publiques et le manque de bancs pour s'asseoir sont un sujet

de préoccupation à Melville. A Moscou, on se plaint de l'absence d'abris contre les intempéries, et à Udaipur, il est difficile d'accéder aux parcs. Une autre source d'inquiétude tient aux risques associés à la multiplicité des usagers fréquentant les parcs.

Il peut être dissuasif pour une personne âgée d'entrer dans un parc ouvert à tous où circulent des bicyclettes, des skates et des patins à roulettes lancés à pleine vitesse et où gambadent de grands animaux à quatre pattes.

Un prestataire de services à Melbourne

Différentes solutions à ces problèmes sont proposées. Des aidants à Halifax estiment nécessaire la création de petits espaces verts enclos, plus tranquilles, en bordure de ville pour éviter les grands parcs fréquentés par les enfants et les skateurs. Des aînés à Amman ont recommandé que des jardins soient réservés aux personnes âgées, et l'idée de zones réservées aux aînés dans les parcs a été proposée à New Delhi. Dans plusieurs villes, l'entretien des parcs a besoin d'être amélioré.

3. Un endroit où se reposer

La présence de bancs où s'asseoir est généralement considérée comme un confort indispensable et légitime pour les aînés: nombreuses sont les personnes âgées qui peuvent difficilement faire à pied le tour de leur quartier sans un banc où se reposer.

Il y a très peu d'endroits où s'asseoir ... vous êtes fatigué, vous avez besoin de vous asseoir.

Une personne âgée à Melville

Les aînés et les aidants à Shanghai apprécient les zones de repos dans leur ville. A Melbourne, la réinstallation de bancs en plein air est bien accueillie. Certains s'inquiètent néanmoins de l'utilisation abusive de ces sièges par des personnes ou des groupes peu soucieux d'autrui ou qui usent de l'intimidation. A Tuymazy, par exemple, c'est précisément pour cette raison que l'enlèvement des bancs publics a été demandé.

4. Trottoirs accueillants pour les aînés

La possibilité de marcher et de se promener dans le quartier dépend à l'évidence de l'état des trottoirs. Les trottoirs trop étroits, dont la surface est inégale ou défoncée, et la bordure trop haute, qui sont encombrés ou parsemés d'obstacles présentent des dangers potentiels et rendent difficile la circulation des aînés.

Je suis tombé à cause du trottoir. Et je me suis cassé l'épaule.

Un aîné de Dundalk

Le caractère inadapté des trottoirs est signalé presque partout comme un problème. Dans de nombreuses villes, telles que Mexico, Rio de Janeiro et les villes de la Jamaïque, les piétons doivent partager les trottoirs avec les marchands ambulants. Dans d'autres villes, comme La Plata, Moscou, Ponce, Puerto Rico et la conurbation de la Ruhr, les voitures garées sur les trottoirs obligent les piétons à marcher sur la chaussée. Les intempéries peuvent accroître les difficultés que rencontrent les personnes âgées sur les trottoirs. A Sherbrooke, par exemple, des gens se plaignent que les trottoirs ne sont pas déneigés et à Portage la Prairie, le risque de chute est considéré comme accru lorsqu'il a neigé.

Les améliorations apportées par certaines villes à la conception et à l'entretien des trottoirs sont accueillies avec satisfaction. Les caractéristiques suivantes destinées à rendre les trottoirs plus accueillants pour les aînés sont souvent suggérées:

- une surface égale, plane et antidérapante;
- une largeur suffisante pour permettre le passage des fauteuils roulants;
- des bordures basses en biseau rejoignant le niveau de la chaussée;
- l'absence d'éléments obstruants — marchands ambulants, voitures garées et arbres; et
- la priorité d'accès aux piétons.

Je ne vis pas au centre ville, j'habite La Loma, mais nous avons le même problème avec les trottoirs encombrés. J'ai du mal à marcher, il me faut une canne, et j'ai constamment les yeux rivés au sol, comme l'a remarqué un ami. Maintenant, lorsque je vais à pied en ville et que je demande qu'on m'aide à traverser la 7ème rue, j'essaie toujours de trouver un jeune, quelqu'un vient à moi, je n'ai donc pas à me plaindre, les gens sont prêts à aider.

Une personne âgée à La Plata

5. Passages pour piétons sécurisés

Traverser les rues en toute sécurité est un souci fréquemment mentionné, et plusieurs villes semblent avoir pris des mesures pour faciliter la traversée des rues: feux de signalisation aux passages pour piétons à Cancún; îlots directionnels à La Plata; passages pour piétons à Mayaguez, et bandes antidérapantes sur les passages pour piétons à Portland. Amman a construit des passerelles et des passages souterrains pour faciliter la traversée des rues par les piétons.

Dans un nombre assez important de villes, le temps de passage autorisé pour les piétons alloué par les feux de signalisation aux intersections, est jugé trop court. A Melville, on a proposé d'équiper les feux aux passages pour piétons d'un compte à rebours visuel indiquant aux piétons le temps qui leur reste pour traverser. Les signaux sonores aux passages pour piétons sont très appréciés à Istanbul, et à Portland et Udine, l'équipement des passages pour piétons de signaux sonores et visuels est recommandé.

Les feux aux passages pour piétons sont faits pour des champions olympiques.

Un aîné à Halifax

Une autre source d'inquiétude est le non-respect des feux de signalisation par les conducteurs, qui ne laissent pas passer les piétons.

... Il existe des passages pour piétons mais les automobilistes n'ont aucun respect pour les piétons. Ils vous voient traverser et ils foncent droit sur vous. Si vous êtes cardiaque, votre coeur lâche.

Une personne âgée à la Jamaïque

Dans la plupart des villes, l'intensité et la rapidité de la circulation sont considérés comme des obstacles pour les personnes âgées, piétons et conducteurs confondus. A Udaipur, la circulation est décrite comme anarchique et les aînés redoutent de sortir en raison de la densité de la circulation; certains ne sortent qu'accompagnés. (Les difficultés rencontrées par les conducteurs âgés sont examinées au chapitre 7).

6. Accessibilité

Dans les pays développés et les pays en développement, les gens pensent que leur ville n'a pas été conçue pour les personnes âgées.

Je ne vais en ville que lorsque j'ai quelque chose de spécial à y faire. J'y vais, je finis vite ce que j'ai à faire et rentre tout droit à la maison. Pourquoi irais-je me promener en ville? Je ne suis plus jeune.

Une personne âgée à Nairobi

Dans de nombreuses villes il est question d'obstacles empêchant l'accès physique, qui peuvent dissuader les personnes âgées de sortir de chez elles. A Rio de Janeiro, on a observé que les escaliers en béton pour accéder aux favelas (bidonvilles) sont difficiles à emprunter pour les personnes âgées. L'absence de garde-corps dans certains quartiers est dénoncée à Sherbrooke. La recommandation courante face à ces problèmes est la sensibilisation, en particulier des urbanistes et des architectes, aux besoins des personnes âgées.

7. Un environnement sûr

Le désir des gens de se déplacer au sein de la communauté dépend fortement du sentiment de sécurité que leur inspire l'environnement dans lequel ils vivent, qui affecte également leur indépendance, leur santé physique, leur intégration sociale et leur bien-être affectif. De nombreuses villes sont considérées comme généralement sûres, et d'autres pas. Quel que soit le niveau réel du danger, l'inquiétude quant à la sécurité est exprimée presque partout: éclairage urbain, violence, agressions, toxicomanie et présence de sans-abri dans les lieux publics. De nombreuses personnes âgées redoutent particulièrement de sortir le soir.

Nous ne sortons pas le soir. Je ne vais nulle part ... on peut vous tuer.

Une personne âgée à Tuymazy

Le fait est que des villes ont pris des mesures pour améliorer la sécurité; Genève et Sherbrooke, par exemple, ont installé des caméras de surveillance.

Pour améliorer la sécurité à La Plata, il est proposé d'associer la communauté, en encourageant par exemple la formation de groupes autogérés de personnes âgées pour améliorer la sécurité à l'extérieur, et une présence accrue de policiers. A Dundalk, une aide financière publique est proposée aux personnes âgées pour accroître leur sécurité individuelle.

Les secousses sismiques sont fréquentes en Turquie et les aînés à Istanbul estiment que les structures urbaines ne sont pas de nature à réduire les risques de traumatismes en cas de séisme.

Il nous faudrait un espace découvert pour nous sentir à l'abri en cas de tremblement de terre, mais on ne nous le donne pas, on nous dit de nous contenter de la rue.

Une personne âgée à Istanbul

8. Allées piétonnes et pistes cyclables

Les voies piétonnes et les pistes cyclables sont considérées comme faisant partie d'un environnement salubre et accueillant pour les personnes âgées, mais non dénuées de dangers. A Genève, les cyclistes apparaissent comme menaçants pour les personnes âgées. A Udine,

il est proposé de prévoir deux voies — une réservée aux cyclistes et l'autre aux piétons. A Cancún, Portland et Saanich, les personnes âgées se félicitent des sentiers piétonniers aménagés dans leurs villes. Les aidants d'Halifax demandent que les voies réservées aux piétons aient une surface régulière, et les aînés et les aidants de Portage la Prairie souhaitent qu'ils soient aisément accessibles, avec suffisamment de points d'entrée pour les fauteuils roulants. Les personnes âgées d'Udine préconisent un système de voies piétonnes permettant de circuler dans la ville et, à Halifax, l'aménagement d'allées piétonnes dans les parkings est souhaité pour la sécurité des piétons. L'installation de toilettes publiques à proximité des chemins piétonniers a aussi été proposée à Saanich.

9. Édifices accueillants pour les aînés

Dans de nombreuses villes, et notamment à Himeji, Mayaguez, Melbourne et New Delhi, il est fait état de l'accessibilité des nouveaux bâtiments et des améliorations en cours pour faciliter l'accès aux bâtiments. En règle générale, les caractéristiques jugées nécessaires pour que les bâtiments soient accueillants pour les personnes âgées sont les suivantes:

- ascenseurs
- escalators
- rampes d'accès
- portails et couloirs larges
- escaliers adaptés (ni trop hauts ni trop raides) munis d'une rampe
- sols antidérapants

- zones de repos équipées de sièges confortables
- signalisation adéquate
- toilettes publiques accessibles aux handicapés.

Dans deux villes, cependant, des obstacles à l'utilisation des ascenseurs par les personnes âgées sont évoqués. A Nairobi, les personnes âgées n'osent pas prendre l'ascenseur si elles ne sont pas accompagnées; à Tripoli, les aînés hésitent à prendre l'ascenseur en raison des pannes d'électricité fréquentes car ils ont peur de rester bloqués.

Si l'importance de l'accessibilité des édifices est généralement reconnue, il est aussi largement admis que de nombreux bâtiments, notamment les anciens, ne sont pas accessibles. Dans certains cas, l'accès aux bâtiments ne peut être amélioré. La plupart des villes ressentent la nécessité d'améliorer l'accessibilité de leurs édifices, en particulier pour les fauteuils roulants.

Certains aspects positifs et négatifs des grands centres commerciaux sont également cités. A Dundalk et Melville, des centres commerciaux mettent des fauteuils roulants à la disposition des clients, et offrent un accès spécial. A Melbourne, les distances à parcourir apparaissent comme un obstacle à la fréquentation des grands centres commerciaux. A Istanbul, les galeries marchandes sont équipées d'escalators mais les personnes âgées les trouvent difficiles à utiliser.

On estime que les bâtiments, et notamment les magasins, devraient être situés à proximité des habitations des personnes âgées pour qu'elles puissent accéder facilement à ces services et ces infrastructures. Les aînés de Tuymazy se félicitent d'habiter près des magasins et des marchés. La centralisation des activités à Sherbrooke permet aux aînés de régler leurs affaires sans devoir aller trop loin.

10. Toilettes publiques adéquates

La disponibilité de toilettes propres, commodément situées, bien signalées et accessibles aux handicapés est généralement considérée comme une caractéristique importante d'un environnement bâti accueillant pour les personnes âgées. A Islamabad, on se félicite de l'édification récente de toilettes publiques, en nombre croissant.

Un certain nombre d'obstacles en rapport avec les toilettes publiques sont signalés. A Halifax, les portes des toilettes sont trop lourdes. A Himeji, les toilettes publiques sont petites et toutes ne sont pas du modèle avec un siège. A La Plata, les aidants remarquent qu'il n'existe pas de toilettes accessibles aux personnes handicapées.

11. Clients âgés

Un bon service clients attentif aux besoins des aînés est signalé comme une caractéristique favorable aux personnes âgées. A Cancún, les

personnes âgées bénéficient d'un traitement préférentiel, et à la Jamaïque, des commerces mettent des fauteuils roulants à la disposition de leur clientèle âgée. A Mexico, le droit des aînés à un service prioritaire est inscrit dans la loi. A Portland, un groupe de bénévoles a conçu un guide des commerces accueillants pour les personnes âgées et mis au point un système d'audit.

L'un des obstacles recensés dans plusieurs villes est la longueur des files et le temps d'attente que doivent endurer les aînés avant d'être servis. L'adoption de dispositions particulières pour les aînés est proposée, comme des files d'attente ou des comptoirs distincts. Les aînés à Islamabad recommandent que la priorité soit donnée aux femmes dans les files d'attente. A Sherbrooke, il est proposé d'installer des sièges pour les personnes âgées qui attendent dans les établissements tels que les banques.

Un autre obstacle relevé dans certaines villes, notamment à Londres et à Tokyo, est la disparition du petit commerce local et des magasins ouverts jusqu'à des heures tardives. Leur fermeture prive les aînés d'une source potentielle de contacts sociaux et les oblige à aller plus loin pour faire leurs achats.

Feuille de route concernant les espaces extérieurs et les édifices accueillants pour les personnes âgées

Environnement

- La ville est propre, et les règles limitant les niveaux sonores et les odeurs nauséabondes ou nocives dans les lieux publics sont appliquées.

Espaces verts et voies piétonnières

- Il existe des espaces verts bien entretenus et sûrs, dotés d'abris adéquats, de toilettes et de bancs qui sont facilement accessibles.
- Les voies accueillantes pour les piétons ne sont pas obstruées, leur surface est régulière, on y trouve des toilettes, et elles sont facilement accessibles.

Sièges extérieurs

- Sièges et bancs ont été installés, en particulier dans les parcs, aux arrêts des véhicules de transport et dans les espaces publics, et ce à intervalles réguliers; ils sont bien entretenus et surveillés de sorte que chacun peut les utiliser sans risque.

Trottoirs

- Les trottoirs sont bien entretenus, leur surface est régulière, plane, antidérapante et ils sont assez larges pour permettre le passage de fauteuils roulants, et présentent des bordures basses en biseau rejoignant le niveau de la chaussée.

- Les trottoirs ne sont pas obstrués (marchands ambulants, voitures garées, arbres, excréments de chiens, neige) et les piétons y ont la priorité.

Rues

- Les passages pour piétons, situés à intervalles réguliers, ont un revêtement antidérapant qui permet aux piétons de traverser les rues sans danger.
- Les rues sont dotées de structures physiques bien conçues et commodément situées, tels des îlots directionnels, des passerelles ou des passages souterrains, qui aident les piétons à traverser les rues très passantes.
- Les feux aux passages pour piétons laissent aux personnes âgées le temps de traverser et ils sont équipés de signaux visuels et sonores.

Circulation

- Les règles de la circulation routière sont rigoureusement respectées, et les automobilistes cèdent la priorité aux piétons.

Pistes cyclables

- Il existe des pistes distinctes des routes pour les cyclistes.

Sécurité

- La sécurité publique dans les espaces extérieurs et les bâtiments est prioritaire et elle est favorisée, notamment par des mesures destinées à réduire les risques associés aux catastrophes naturelles, des rues bien éclairées, la présence de patrouilles de police, l'application d'arrêtés, et le soutien apporté aux initiatives en faveur de la sécurité communautaire et individuelle.

Services

- Les services sont groupés, situés à proximité du domicile des personnes âgées et d'accès facile (au rez-de-chaussée des bâtiments).
- Des dispositions spéciales s'appliquent aux services aux clients âgés, comme des files d'attente et des comptoirs distincts.

Bâtiments

- Les bâtiments sont accessibles et présentent les caractéristiques suivantes:
 - ascenseurs
 - rampes d'accès
 - signalisation adéquate
 - garde-corps le long des escaliers
 - escaliers ni trop hauts ni trop raides
 - sols antidérapants
 - zones de repos équipées de sièges confortables
 - toilettes publiques en nombre suffisant accessibles aux handicapés.

Toilettes publiques

- Les toilettes publiques sont propres, bien entretenues, faciles d'accès pour les personnes aux capacités diverses, bien signalées et commodément situées.

Partie 6. Transports

Aperçu des résultats

Les moyens de transport, et notamment les transports publics accessibles et d'un coût abordable, sont un élément déterminant pour «vieillir en restant actif». Ce thème est récurrent dans un grand nombre des domaines examinés. La participation aux activités sociales et citoyennes ainsi que l'accès aux services de proximité et de santé dépendent de la possibilité de se déplacer dans la ville.

Les personnes consultées dans le cadre du projet OMS ont donc beaucoup à dire concernant les moyens de transport urbains, cette question recouvre en effet tous les aspects des infrastructures, de l'équipement et des services urbains.

La vie de nombreuses personnes âgées est régie par le système de transport existant.

Prestataire de services à Dundalk

1. Disponibilité

Des transports publics sont disponibles dans la quasi-totalité des villes, mais sont inégalement répartis dans les quartiers. L'existence d'un système de transports publics moderne ou satisfaisant est plus fréquemment signalée dans les villes de pays développés et d'économies en transition (par ex. la Fédération de Russie). De nombreuses villes disposent de tout un éventail de services de transport, comprenant des autobus (privés et publics), des trains, des tramways, des trolleybus, des rickshaws (privés et publics), des navettes et des minibus, des services de transport (bénévoles) locaux, des

services spéciaux pour personnes âgées de santé fragile ou handicapées, des taxis et des chauffeurs particuliers. Dans les villes à tous les stades de développement, on signale toutefois des insuffisances auxquelles il convient de remédier pour rendre la communauté plus accueillante pour les personnes âgées.

2. Accessibilité économique

Le coût apparaît comme un important facteur influant sur l'utilisation des transports publics par les aînés. Dans certaines villes il est fait état de transports publics gratuits ou subventionnés pour les personnes âgées. A Genève, la personne qui accompagne une personne âgée voyage gratuitement et à Dundalk, les personnes de 65 ans et plus ont droit à une carte de transport pour la personne qui les accompagne (Companion Pass). Dans certaines villes, cependant, le prix des transports publics est considéré comme trop élevé. Les aînés à Nairobi se plaignent de hausses arbitraires pour cause de mauvais temps, de jour férié et d'heure de pointe. Il est fait état de la difficulté à obtenir des billets gratuits ou des tarifs sociaux. A Himeji, l'âge donnant droit à la gratuité des transports est considéré comme trop avancé, tandis qu'à New Delhi, le processus d'obtention du droit à un tarif préférentiel est jugé administrativement trop contraignant. A Rio de Janeiro, la gratuité n'est pas accordée aux personnes âgées vivant dans les favelas car les transports publics ne desservent pas ce secteur. A Genève, seuls ont droit à un tarif réduit

les aînés qui se procurent un titre de transport ferroviaire saisonnier. Les tarifs sociaux ne s'appliquent pas aux services de transport privés dans certaines villes; à Dundalk, cependant, les cartes d'abonnement gratuites sont acceptées sur certains bus privés.

Dans certaines villes, il est proposé que les personnes âgées bénéficient de billets de transport gratuits ou sociaux. A Mexico, il est proposé d'accorder la gratuité du transport aux aînés qui se rendent à certaines manifestations.

3. Fiabilité et fréquence

Pouvoir disposer de services de transports publics fréquents et fiables est reconnu comme un facteur favorable pour les personnes âgées. Des aînés, notamment dans les pays développés, sont satisfaits de la fréquence de leurs services de transports urbains.

Dans certaines villes à divers stades de développement, la fréquence et la fiabilité des services de transports publics laissent toutefois à désirer. A Istanbul, les aînés disent qu'il faut beaucoup de temps pour se déplacer avec les transports publics car leurs passages sont espacés. A Melbourne, certains quartiers ne sont pas desservis du samedi après-midi au lundi matin. Dans la conurbation de la Ruhr, les aînés trouvent que les transports publics en direction de la périphérie et le soir ne sont pas assez fréquents. Dans certaines villes, il est proposé d'accroître la fréquence des transports publics, en particulier le soir et le week-end.

Dans quelques villes, comme Genève, Londres, Moscou et Tokyo, les habitants indiquent que leurs services de transports publics sont fiables, contrairement à d'autres villes au même

niveau de développement. Il n'a pas été fait état de cet élément favorable aux personnes âgées dans les villes de pays en développement. A Amman, il n'existe pas d'horaires fixes pour les transports publics ainsi qu'à Islamabad. A La Plata, les bus ne sont pas fiables car les itinéraires changent souvent.

4. Destinations

La capacité à emprunter les transports publics dépend dans une large mesure de savoir s'ils vous conduisent à l'endroit voulu. Dans bon nombre de villes, les habitants indiquent que certains quartiers au moins sont bien desservis par les transports publics, ce qui permet d'atteindre sa destination. Les habitants d'autres villes, dans des pays développés ou en développement, ne sont pas satisfaits des itinéraires des transports publics; ils se plaignent de l'absence de services dans plusieurs quartiers, ou de la difficulté de traverser la ville de part en part, ou de l'inadéquation des correspondances entre les bus et les autres moyens de transport. De plus, des destinations importantes pour les personnes âgées ne sont pas assurées de façon satisfaisante. Ainsi, à Dundalk, le bus ne dessert pas l'une des maisons de soins, et à Mayaguez, les centres pour personnes âgées sont mal desservis. A Tuymazy, l'accès aux jardins publics par les transports publics est jugé insuffisant.

Le problème avec les transports publics, c'est qu'il y a de grands vides ... si vous voulez vous rendre en ville tout va bien, si vous voulez la traverser c'est la galère.

Un aîné à Portland

5. Véhicules adaptés aux personnes âgées

La capacité à monter dans un véhicule et à en descendre est un autre problème souvent mentionné. Dans un certain nombre de villes, il est fait état de véhicules des transports publics modifiés pour en faciliter l'accès aux personnes âgées: à Shanghai, les sièges ont été modifiés; à Saanich, certains bus sont accessibles; et à Udaipur, un service de bus public au plancher abaissé sera prochainement mis en circulation. A Genève, des bus ont des plateformes surélevées et des planchers bas.

La conception des véhicules des transports publics apparaît couramment comme un obstacle pour les personnes âgées. A Udine, par exemple, les aînés ont du mal à prendre le bus à cause de la hauteur des marches, et à Ponce, les bus ne permettent pas l'accès des fauteuils roulants.

Les résidents d'un petit nombre de villes citent également d'autres éléments dissuasifs. A New Delhi, les aînés font observer que les numéros des lignes de bus ne sont pas très visibles sur les bus des services publics. Les prestataires de services à Dundalk doutent du bon état de fonctionnement de certains bus, ainsi qu'à La Plata où des aînés s'inquiètent de l'état de délabrement d'entre eux.

6. Services spéciaux pour les aînés

Des moyens de transport spécialement adaptés sont nécessaires pour les personnes qui ont des difficultés à emprunter les transports publics. Ces moyens sont cités comme un élément favorable pour les personnes âgées dans des villes de pays industrialisés; ailleurs, cette option est rare. Il est recommandé de fournir des services spéciaux aux personnes atteintes

d'incapacités. A Rio de Janeiro, par exemple, les aidants indiquent que les taxis sont le seul moyen de transport disponible pour les personnes âgées handicapées, mais que les fauteuils roulants ne tiennent pas dans le coffre des véhicules, où est logé le réservoir d'essence. A Mexico, les aidants proposent de mettre en circulation des bus spécialement adaptés aux handicapés et aux aidants.

7. Sièges réservés aux personnes âgées et courtoisie des passagers

Quelques villes indiquent que des sièges réservés aux aînés dans les transports publics sont un élément favorable pour les personnes âgées et dans certaines villes, comme Islamabad, les passagers respectent la priorité accordée aux aînés. Une telle courtoisie n'est pas courante, et les aînés, comme par exemple à Moscou, recommandent que la courtoisie dans les transports soit enseignée au public

8. Conducteurs des véhicules de transport

Dans certaines villes, la courtoisie des conducteurs est décrite comme un facteur positif qui facilite l'utilisation des transports publics par les aînés. Dans de nombreuses autres, toutefois, le manque d'égard des conducteurs, en particulier des chauffeurs de bus, vis-à-vis des personnes âgées est dénoncé.

Les gens se plaignent principalement du fait que les chauffeurs démarrent sans attendre que les personnes âgées soient assises.

J'arrive à monter dans le bus mais à la minute où il démarre, tout bascule et je me retrouve à terre.

Un aîné à Saanich

A Rio de Janeiro, de nombreuses personnes âgées des classes moyennes prennent un taxi ou le métro plutôt que le bus, de peur de tomber dans le bus.

Un problème particulier relevé dans des villes de pays en développement, comme à Amman, est la réticence des conducteurs à prendre des personnes âgées. A Delhi et à Genève, les personnes âgées disent qu'elles ont du mal à monter dans le bus et à en descendre lorsqu'il s'arrête trop loin du trottoir. Les habitants de Dundalk se plaignent que les chauffeurs de bus s'arrêtent entre les stations, ce qui est souvent dangereux, en particulier aux carrefours. A Genève et à Ponce certains chauffeurs de bus sont accusés de manquer de politesse.

Les autres obstacles cités incluent une conduite imprudente et le non-respect du code de la route.

Ils conduisent comme des fous avec la musique à fond.

Une personne âgée à Mexico.

Un dernier problème recensé dans quelques villes de pays en développement est l'exploitation par les conducteurs. A New Delhi, par exemple, des conducteurs de rickshaw surtaxent leurs passagers, et à Nairobi, les tarifs sont modifiés arbitrairement.

Il n'est donc pas surprenant que dans bon nombre de villes, il soit proposé de sensibiliser les conducteurs aux besoins des personnes âgées. Le programme de formation des conducteurs mis en œuvre à Sherbrooke est considéré comme un bienfait pour les aînés.

Dans un petit nombre de villes, il est proposé que les autres personnels des services de transport, ceux qui sont aux comptoirs, par exemple, soient aussi sensibilisés aux besoins des personnes âgées et à la manière dont cela affecte leur utilisation des services de transport.

9. Sécurité et confort

La propension à utiliser les transports publics dépend du sentiment de sécurité ou d'insécurité qu'ils inspirent. Dans quelques villes, les transports publics sont réputés sûrs. Dans les transports publics à Cancún, il y aurait moins d'actes de délinquance que dans d'autres villes, et à Melbourne et Moscou, les transports publics sont considérés comme sûrs. Pourtant, dans des lieux où certains considèrent que l'on peut emprunter les transports publics sans danger, comme à Londres, des mesures sont néanmoins proposées pour améliorer la sécurité. Dans les nombreuses villes où des réserves sont émises quant à la sécurité des transports publics, les problèmes cités sont le vol et le manque d'égards pour autrui.

La grande difficulté est de monter dans le bus et d'en descendre. Laquelle de vos poches allez-vous protéger? Tandis que vous surveillez votre poche, c'est votre portefeuille qui a disparu.

Un aîné à Istanbul

Dans de nombreuses villes, les transports publics bondés, en particulier aux heures de pointe, menacent aussi la sécurité des personnes âgées. Ce problème est plus couramment cité dans les villes des pays en développement et dans les villes de Russie. A la Jamaïque, par

exemple, les personnes âgées se plaignent de ce que des gens poussent et bousculent, aux arrêts de bus et en montant dans le bus. A Moscou, la gare ferroviaire est si bondée qu'il est difficile de respirer.

Dans quelques villes de pays développés, comme Dundalk, Portland et Saanich, il est aussi fait état de difficultés dues aux transports publics bondés.

Il est impossible de respirer [dans le train en provenance de Dublin]. Si vous aviez un malaise, personne ne s'en apercevrait — vous êtes coincé!

Une personne âgée à Dundalk

A Nairobi, les personnes âgées remarquent avec satisfaction que les problèmes de surcharge se sont sensiblement améliorés depuis l'adoption de la loi Michuki, qui limite le nombre des passagers au nombre de sièges. A Tuymazy, il est proposé d'augmenter le nombre des bus aux heures de pointe, et à Saanich, il est recommandé d'encourager les personnes âgées à emprunter les transports publics en dehors des heures de pointe.

10. Arrêts des véhicules de transport et gares

La conception, l'emplacement et l'état des arrêts des véhicules de transport et des gares sont également des éléments importants. A Shanghai, les aînés et les aidants apprécient les bancs, les abris et l'éclairage à certains arrêts. A Ponce, les arrêts des transports publics et la gare sont bien entretenus. A Portland, les usagers sont satisfaits de la commodité de l'accès aux arrêts de bus.

L'emplacement des arrêts des transports publics pose des difficultés à certains aînés. C'est un problème à Melbourne, où les arrêts sont peu nombreux et trop éloignés les uns des autres. A Melville, les personnes âgées se plaignent d'avoir à traverser une artère principale pour atteindre l'arrêt du bus. A Saanich, des personnes âgées indiquent que les arrêts de bus sont trop éloignés de leur domicile.

Dans certaines villes, la sécurité aux arrêts de bus est problématique. A Moscou, on signale la présence de pickpockets dans la foule des gens qui attendent le bus, et à Melbourne, des actes de vandalisme aux arrêts de bus sont dénoncés. A Melville, un programme de décoration des arrêts de bus par des enfants aurait contribué à réduire le vandalisme.

A San José, l'absence d'abris aux arrêts de bus est perçue comme un inconvénient, tout comme l'absence de bancs aux arrêts de bus à Shanghai. A Tokyo, cependant, les bancs situés aux arrêts de bus empêchent les personnes atteintes d'incapacités, de passer, compte tenu de l'étroitesse des rues.

Les habitants de nombreuses villes considèrent que les gares ferroviaires et les gares routières devraient être plus faciles d'accès et mieux adaptées aux aînés avec des rampes d'accès, des escalators, des ascenseurs, des toilettes publiques et une signalisation bien visible. A Tokyo, les aînés et les aidants sont contents qu'un ascenseur ait été installé dans la station de métro. L'absence d'infrastructures dans la gare principale de la conurbation de la Ruhr empêche les personnes âgées de monter les bagages et les fauteuils roulants jusqu'aux quais. A New Delhi, des aînés font observer que la station de métro est loin de leur domicile et que la signalisation dans la station est inadéquate.

11. Taxis

Les taxis sont considérés comme un moyen de transport accueillant pour les personnes âgées dans de nombreuses villes. A Cancún, le prix des courses est jugé abordable. A Dundalk, les aînés apprécient les tarifs réduits consentis par les taxis. A Melville, les aidants se félicitent du plan social favorisant l'accessibilité des courses en taxi. A Halifax, les aînés peuvent compter sur l'aide bienveillante de certains chauffeurs de taxi, et à Tripoli, les taxis sont jugés satisfaisants et pratiques.

Dans d'autres villes l'utilisation des taxis se heurte à certains obstacles, dont le coût et la difficulté d'accès pour les handicapés. A Portage la Prairie, le refus des chauffeurs de taxi de prendre des clients en fauteuil roulant est dénoncé par les aidants. A Halifax, la conception des taxis, qui ne peuvent contenir un déambulateur, est mise en cause. A Tuymazy, il est proposé que les taxis soient équipés de grands coffres pouvant accueillir un fauteuil roulant.

12. Transports locaux

Les services de transports locaux (transports gratuits assurés par le secteur associatif ou privé) sont considérés comme un élément favorable pour les aînés; cet élément est plus souvent cité dans les villes des pays développés. A Ponce, par exemple, le transport des aînés qui vont à un rendez-vous médical est pris en charge par les centres pour personnes âgées, et à Portage la Prairie, les services de chauffeurs bénévoles et les navettes mises à disposition par les magasins d'alimentation sont appréciés. A Londres, il est proposé de mettre en place des transports locaux, avec des bus aisément accessibles et des chauffeurs ayant appris à servir les personnes âgées.

13. Information

Dans quelques villes, il est fait état de la nécessité de disposer d'informations sur les moyens de transport existants, sur la manière d'utiliser les services de transport, et sur leurs horaires. A Portland, par exemple, les aînés peuvent suivre un cours sur l'utilisation des transports publics. A Melville, il est proposé d'offrir aux aînés qui ne peuvent plus conduire un cours sur l'utilisation des transports publics. A Himeji, il est proposé de préciser si tel bus est accessible aux personnes handicapées ou non sur les horaires. Les aînés à Tokyo souhaitent que les horaires soient imprimés en caractères plus gros et affichés de manière visible.

14. Conditions de conduite

La question de la conduite comme moyen de transport indispensable pour les personnes âgées est soulevée dans quelques villes; Melville, par exemple, est décrite comme une ville conçue pour l'automobile et à Himeji, la voiture est considérée comme une nécessité dans les banlieues. A Ponce, la voiture est jugée indispensable en raison du peu de moyens de transport disponibles.

Dans quelques villes, les gens trouvent qu'il est facile de conduire en ville, opinion plus susceptible d'être formulée par les citoyens de pays développés. A Portage la Prairie, la circulation est décrite comme fluide et la conduite facile. A Saanich, les aînés se félicitent de la signalisation annonçant un carrefour. A Tokyo, les aînés sont satisfaits de la visibilité de la signalisation et des panneaux routiers.

La signalisation des rues de Tripoli est considérée comme satisfaisante, et la circulation à Shanghai semble bien gérée.

Dans des villes beaucoup plus nombreuses, à tous les stades de développement, ce sont les obstacles à la conduite urbaine qui sont dénoncés. Sont désignés: la densité de la circulation, le mauvais état des rues, l'inefficacité des plans de modération du trafic, le mauvais éclairage des rues, l'inadéquation de la signalisation, dissimulée ou mal placée, et le non-respect du code de la route. A Rio de Janeiro, par exemple, la densité de la circulation apparaît comme un obstacle. A Cancún, les aînés se plaignent des chaussées défoncées et généralement en mauvais état. A Melville, l'inefficacité des dispositifs de modération du trafic, comme les ronds-points, est mise en cause, qu'ils soient trop petits ou que leur emplacement soit mal choisi. A Mayaguez, les personnes âgées dénoncent l'insuffisance de l'éclairage des rues. A Halifax, la signalisation des rues est considérée comme trop petite, placée trop haut et souvent dissimulée. Les aînés à Udine dénoncent le non-res-

pect du code de la route par les conducteurs. A Sherbrooke, les autres conducteurs sont souvent taxés d'agressivité.

15. Courtoisie à l'égard des aînés au volant

Aux obstacles précédemment cités, s'ajoute le manque de respect vis-à-vis des conducteurs âgés, qui en dissuade beaucoup.

Je n'aime pas conduire. On se fait insulter, les gens vous font des signes si vous n'allez pas assez vite. Ils sont grossiers.

Un aîné à Tripoli

A La Plata, les conducteurs âgés se font insulter parce qu'ils vont trop lentement. A Cancún, les aînés ne se sentent pas en sécurité au volant parce qu'ils voient mal et en raison de la conduite agressive des autres conducteurs. A Tuymazy, des prestataires de services indiquent que les aînés ne se sentent pas en sécurité au volant sur les routes.

Dans certaines villes, comme Portage la Prairie, où la conduite est un moyen de

transport essentiel, les difficultés auxquelles se heurtent les aînés lorsqu'ils rendent leur permis de conduire est cause d'inquiétude. Pour redonner confiance aux conducteurs âgés, des cours de remise à niveau sont recommandés dans certaines villes, et notamment à Genève et à Portland. Les leçons données aux aînés lors du renouvellement de leur permis de conduire sont perçues comme un élément favorable pour les personnes âgées.

16. Stationnement

L'aménagement de zones de stationnement réservées aux personnes âgées ou handicapées à proximité des édifices, et d'emplacements pour déposer ou faire monter les passagers, est apparu comme un élément favorable aux personnes âgées. A Amman, les aînés apprécient que des zones soient mises à la disposition des handicapés par les magasins. A Dundalk la gra-

tuité du stationnement est appréciée. A Portage la Prairie, le grand parking est considéré comme un atout pour les conducteurs âgés.

Dans de nombreuses villes cependant, l'inadéquation et le coût élevé des parkings apparaissent comme des obstacles pour les personnes âgées. D'autres problèmes sont aussi évoqués. A Mayaguez, l'insuffisance du nombre des zones pour déposer ou faire monter les personnes âgées souffrant d'incapacités est dénoncée, et à Portage la Prairie, les zones de stationnement sont jugées trop étroites pour le chargement des fauteuils roulants. A Saanich, l'absence de zones de stationnement pour handicapés est dénoncée. A Melbourne, les gens se plaignent de ne pouvoir stationner à proximité des édifices. Un autre problème cité est le non-respect de l'interdiction d'utiliser les zones de stationnement réservées aux handicapés.



Feuille de route concernant les transports accueillants pour les personnes âgées

Accessibilité économique

- Toutes les personnes âgées ont les moyens d'emprunter les transports publics.
- Les tarifs des moyens de transport sont stables et affichés de manière visible.

Fiabilité et fréquence

- Les transports publics sont fiables et leurs passages fréquents (des services sont assurés le soir et le week-end).

Destinations

- Les personnes âgées peuvent utiliser les transports publics pour atteindre des destinations essentielles — hôpitaux, centres de santé, parcs publics, centres commerciaux, banques et centres pour personnes âgées.
- Tous les quartiers sont bien desservis, les correspondances assurées à l'intérieur de la ville (périphérie comprise) et entre les villes avoisinantes sont satisfaisantes.
- Les correspondances entre les itinéraires des différents moyens de transport sont satisfaisantes.

Véhicules accueillants pour les aînés

- Les véhicules sont accessibles, avec des planchers qui s'abaissent, des marches basses et des sièges larges et hauts.
- Les véhicules sont propres et bien entretenus.
- Le numéro de la ligne et la destination sont bien visibles sur les véhicules.

Services spéciaux

- Il existe des services de transport spéciaux en nombre suffisant pour les personnes atteintes d'incapacités.

Sièges réservés

- Des sièges sont réservés pour les aînés, et les autres passagers respectent leur priorité.

Conducteurs des véhicules de transport

- Les conducteurs sont courtois, respectent le code de la route, marquent les arrêts désignés, attendent que les passagers soient assis avant de démarrer, et s'arrêtent le long du trottoir pour faciliter la descente des personnes âgées.

Sécurité et confort

- Les transports publics sont à l'abri des actes de délinquance et ils ne sont pas bondés.

Arrêts des véhicules de transport et gares

- Les lignes des véhicules de transport ont des arrêts fixes à proximité du domicile des personnes âgées, équipés de bancs et d'abris en cas d'intempérie, ils sont propres et sûrs, et convenablement éclairés.
- Les gares sont accessibles, équipées de rampes d'accès, d'escalators, d'ascenseurs, de quais appropriés, de toilettes publiques, et de panneaux de signalisation lisibles et bien situés.
- Les arrêts des véhicules de transport et les gares sont faciles d'accès et commodément situés.
- Le personnel des gares est courtois et serviable.

Informations

- Des informations sont données aux personnes âgées sur la manière d'utiliser les transports publics et sur tous les moyens de transport disponibles.
- Les horaires sont lisibles et faciles d'accès.
- Les horaires indiquent clairement les itinéraires des bus accessibles aux personnes handicapées.

Transports locaux

- Des services de transport locaux, y compris des chauffeurs bénévoles et des navettes, conduisent les personnes âgées à certaines manifestations ou certaines destinations.

Taxis

- Le prix des taxis est abordable, des tarifs réduits ou sociaux étant pratiqués pour les

personnes âgées aux ressources modestes.

- Les taxis sont confortables, accessibles et assez spacieux pour transporter un fauteuil roulant et/ou un déambulateur.
- Les chauffeurs de taxi sont courtois et serviables.

Rues

- Les rues sont bien entretenues, larges et bien éclairées, dotées de dispositifs de modulation du trafic convenablement conçus et bien situés, équipées de panneaux et de feux de signalisation aux intersections, les intersections sont clairement signalées, les égouts sont couverts, et les panneaux de signalisation sont uniformisés, visibles et correctement situés.
- La circulation est fluide.
- Rien ne vient obstruer le champ de vision des conducteurs.
- Le code de la route est rigoureusement observé et les conducteurs apprennent à respecter les règles.

Compétences au volant

- Des cours de conduite de remise à niveau sont donnés et encouragés.

Stationnement

- Des parkings d'un prix abordable sont disponibles.
- Des zones de stationnement réservées aux personnes âgées se trouvent à proximité des bâtiments et des arrêts des véhicules de transport.

Partie 7. Logement

Aperçu des résultats

La sécurité et le bien-être dépendent dans une très large mesure des conditions de logement. Aussi est-il naturel que les personnes consultées par l'OMS dans toutes les régions aient beaucoup à dire sur différents aspects du logement, qu'il s'agisse des structures, de la conception, de la situation et du choix. Il existe un lien de cause à effet entre l'adéquation logementaccès aux services sociaux et de proximité, et indépendance et qualité de vie des aînés. Il est évident qu'un logement et des services d'appui qui permettent de vieillir confortablement et en sécurité au sein de la communauté sont précieux pour toutes les personnes âgées.

1. Accessibilité économique

L'influence primordiale du coût du logement sur le lieu où vivent les aînés et sur leur qualité de vie est reconnue dans toutes les villes. Si les prix des logements, et notamment les loyers, sont jugés abordables dans certaines villes, ils sont considérés comme trop élevés dans d'autres, ne permettant pas aux personnes âgées de déménager dans des logements mieux adaptés.

Je reçois ma pension mais comment vivre avec si peu? Sîtôt l'argent entré dans la maison, sîtôt reparti.

Un aîné à Istanbul

A Genève, par exemple, des personnes âgées occupent des maisons trop grandes pour elles

mais, à la retraite, elles n'ont pas les moyens de déménager. De même à Tuymazy, le coût d'un déménagement est trop élevé, inabordable pour des retraités. Les logements sociaux gratuits ou à prix modéré sont considérés comme un avantage certain pour les aînés dans plusieurs villes, comme à Londres. Dans d'autres villes, comme Islamabad, l'absence de logements pour les personnes âgées à faible revenu est perçue comme un obstacle. La nécessité de disposer d'informations sur les logements sociaux est soulignée à Portage la Prairie.

J'ai un logement social dans une rangée de maisons. Le loyer est gratuit. Je m'y plais beaucoup.

Une personne âgée à Londres

Dans les villes de pays à tous les stades de développement, il est recommandé de prévoir des logements financièrement accessibles pour les personnes âgées. Ainsi, à Amman, il est proposé de réduire la taxe d'habitation pour les personnes âgées et, à Himeji, il est proposé d'instaurer une prime à la construction pour les logements publics et privés.

2. Services essentiels

Dans un petit nombre de villes, les services essentiels sont jugés inadéquats ou très coûteux. A Islamabad, les habitations dans les quartiers à faible revenu n'ont ni électricité, ni gaz, ni eau courante. A Moscou, les services d'utilité générale sont considérés comme chers.

A Dundalk et à Istanbul, les aînés se plaignent du cout excessif du chauffage et estiment que les dépenses de chauffage devraient faire l'objet d'une mesure sociale. A la Jamaïque, les aînés à faible revenu ont du mal à s'acquitter du prix élevé des services d'utilité générale et proposent une réduction de ces coûts.

Je reçois une facture d'eau de 1000 dollars. Je n'ai pas les moyens. Alors je ne prends plus de douches. Et parfois l'eau est coupée.

Une personne âgée à la Jamaïque

A Rio de Janeiro, les aînés se félicitent de l'amélioration des services d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'électricité, et à Istanbul, les personnes âgées sont satisfaites de la qualité de l'approvisionnement en eau.

3. Conception

Plusieurs aspects de la conception des logements sont considérés comme influant sur l'aptitude des aînés à vivre confortablement chez eux. En général, il est considéré important que les personnes âgées aient un logement solidement construit, avec des matériaux adéquats; aux sols réguliers; équipé d'un ascenseur — s'il s'agit d'un immeuble de plusieurs étages; incluant une salle de bain et une cuisine adaptées; assez grand pour ne pas entraver les mouvements; offrant des espaces de rangement suffisants; doté de couloirs et de portes assez larges pour permettre le passage d'un fauteuil roulant; et convenablement isolé compte tenu des conditions climatiques locales.

Des problèmes liés à la construction des logements sont mentionnés dans quelques villes. A Mexico, la surveillance des travaux de construction apparaît comme une nécessité pour garantir la solidité du bâti. La pauvreté

est rendue responsable de la médiocrité des constructions et du mauvais entretien de l'habitat à Istanbul, et à Nairobi, la pénurie de matériaux de construction est préoccupante. A Islamabad, certaines maisons ne sont pas asismiques.

Un certain nombre d'aspects liés à la construction sont désignés comme des obstacles. Les plans des habitations qui entravent la mobilité sont incriminés à Dundalk. A La Plata, les escaliers et les sols irréguliers sont décrits comme des obstacles. A Moscou, l'aménagement de salles de bain et de toilettes spécialement adaptées aux personnes âgées est jugé nécessaire. A New Delhi, il apparaît que les cuisines devraient être mieux conçues. A Mexico, il est fait état de la nécessité d'installer des rampes et des ascenseurs dans les immeubles de plusieurs étages, et à Tokyo il est demandé que les couloirs et les portes permettent le passage de fauteuils roulants.

Dans un petit nombre de villes, l'habitat ne protège pas contre les conditions climatiques. La climatisation, en particulier, est considérée comme indispensable à Cancún et dans certains quartiers de Melville, où la toiture des nouvelles constructions augmente encore la chaleur.

Dans de nombreuses villes, des mesures déjà prises pour adapter la conception des habitations aux besoins des personnes âgées sont signalées. A Mexico, par exemple, 1% des nouvelles constructions doivent être adaptées aux besoins des aînés. A Halifax, certains immeubles en copropriété sont adaptés à l'accueil des aînés et sont équipés de rampes d'accès, d'ascenseurs, de parkings, d'une salle de gymnastique et de portes larges.

L'opinion selon laquelle il reste beaucoup à faire pour assurer que l'habitat soit adapté aux personnes âgées est néanmoins très répandue. A Himeji, il est recommandé d'augmenter le nombre des logements accueillants pour les aînés tandis qu'à Melbourne, des mesures incitatives sont proposées pour encourager les architectes et les promoteurs immobiliers à construire des logements adaptés aux personnes âgées. A New Delhi, il est recommandé d'intégrer des éléments favorables aux personnes âgées dans les arrêtés applicables au bâtiment. A Saanich, les constructeurs incluent des éléments adaptés ou adaptables dans leurs plans, ainsi l'abaissement du niveau des interrupteurs, l'installation de douches de préférence à des baignoires, et des escaliers pouvant accueillir un siège monte-escalier.

4. Modifications

La capacité d'une personne âgée à continuer de vivre confortablement chez elle dépend aussi de la possibilité qu'elle a de modifier sa maison ou son appartement. Les aidants à Dundalk sont satisfaits des sièges monte-escaliers qui ont été installés pour aider les aînés. Les adaptations nécessaires ont été faites à Mayaguez dans des appartements pour personnes handicapées. Dans un petit nombre de villes, comme à Himeji et à Dundalk, une aide financière peut être obtenue pour modifier un logement.

La modification des logements se heurte à un certain nombre de difficultés. A Halifax, les travaux de rénovation d'une habitation sont considérés comme coûteux et difficiles. A Himeji et à New Delhi, la rénovation des logements sociaux est soumise à certaines restrictions. A Portland, des locataires ayant effectué des travaux de rénovation sont tenus de rendre

le logement dans son état initial. A Melbourne, on apprend que les équipements d'aide ne sont pas utilisés car ils ne peuvent être intégrés dans les habitations et de nombreux aidants n'ont pas les moyens d'effectuer les rénovations requises. A Sherbrooke, la nécessité d'adapter des logements à certaines pathologies est évoquée.

Outre la nécessité de s'assurer que les aînés sont informés des différentes modifications qu'il est possible d'effectuer dans leur logement, il est proposé dans de nombreuses villes que les aînés soient en mesure d'obtenir l'équipement nécessaire. A Tuymazy, les aidants reconnaissent qu'ils ont besoin d'informations sur les différents types d'équipement, les adaptations possibles et les équipements faciles à obtenir. A Udaipur, il est fait état de la difficulté à obtenir des rambardes, des rampes d'accès et des toilettes adaptées.

5. Entretien

L'impossibilité d'entretenir son logement est un obstacle majeur pour certains aînés. A Cancún, des personnes âgées déclarent ne pas pouvoir effectuer des réparations compte tenu de leur coût. A Melbourne, les aînés s'inquiètent aussi du coût de l'entretien et proposent que la municipalité assure un service d'entretien des logements pour un prix modique. A Rio de Janeiro, le coût élevé des frais d'entretien des appartements en copropriété est considérée comme un obstacle, mais la possibilité de sous-louer les appartements pour aider à financer leur entretien est néanmoins évoquée.

A Dundalk, les aînés apprécient les aides fournies pour les travaux de réparation mais ils se plaignent de la difficulté d'organiser la réalisation des travaux.

Ils sont partis au beau milieu et ne sont revenus finir les travaux que des mois plus tard.

Une personne âgée à Dundalk

A Melville, les gens ont peur de faire entrer chez eux des étrangers pour des travaux d'entretien, et il est proposé que la municipalité tienne une liste d'entreprises fiables disposées à travailler chez des personnes âgées. A Portland, les aidants apprécient le système qui permet de sélectionner les entreprises et les autres services de réparation et d'entretien.

Des problèmes sont aussi recensés concernant l'entretien des logements sociaux et des locations. A Londres, les réparations qui tardent à être effectuées sont dénoncées. A Tripoli, les aînés disent que les propriétaires négligent volontairement les travaux d'entretien pour faire partir les personnes âgées. A Delhi, les gens se plaignent que les parties communes, comme les escaliers, sont souvent négligées, sales et obscures.

Dans les logements collectifs, les concierges et les gardiens, jouent parfois un rôle important en veillant au bien-être des occupants. A Genève, les aînés indiquent que des contacts se nouent entre résidents par l'intermédiaire du concierge, et que celui-ci s'occupe des réparations.

6. Accès aux services

Les services à domicile sont particulièrement importants pour les aînés. A Udine, les personnes âgées n'envisagent pas de déménager.

A Tuymazy, les prestataires de services confirment que les personnes âgées, très attachées à leur logement, ne souhaitent souvent pas en changer. A Saanich, plutôt que de déménager, les gens préfèrent recevoir une aide à domicile.

Dans un petit nombre de villes, la difficulté d'obtenir des services à domicile, et notamment leur coût, est considérée comme un inconvénient. Dans la conurbation de la Ruhr, les services tels que le ménage et le jardinage sont considérés comme rares et onéreux. Les aînés à Saanich font état de l'insuffisance des services de nettoyage et de jardinage.

La proximité des services et des infrastructures est également considérée comme un aspect favorable pour les aînés. Cet atout est plus couramment évoqué par les citoyens des pays développés, comme à Melville, Portage la Prairie et Tokyo. A San José, les personnes âgées apprécient de vivre non loin des services publics, des commerces et des édifices religieux. Dans un certain nombre de villes, comme à Nairobi, Udaipur et Udine, l'éloignement de ces services est perçu comme un inconvénient.

Il est toutefois déconseillé, pour une personne qui n'est pas parfaitement autonome, de continuer de vivre chez elle. A Mexico, la nécessité de sensibiliser les aînés au risque de rester vivre chez soi est évoquée, et à Saanich, l'idée a été émise de publier un annuaire des services d'aide à domicile renseignant les personnes âgées sur les services disponibles.

7. Liens sociaux et familiaux

Un environnement familial, donne le sentiment d'appartenir à la communauté locale, contribue à rendre une ville accueillante pour

les personnes âgées et cela fait que les aînés refusent de déménager. A Udine, les aînés disent que leur environnement leur procure une « sécurité psychologique ». A Tripoli, les aînés insistent sur l'importance de leurs voisins. A Dundalk, les prestataires de services reconnaissent qu'il est important de trouver un nouveau logement près de l'ancien domicile d'une personne âgée pour qu'elle puisse conserver ses relations familiales et sociales. A Himeji, la perte des liens sociaux associée au déménagement d'une personne âgée est préoccupante.

Les modifications apportées à la ville affectent le sentiment de familiarité avec la communauté. A Tokyo, l'absence de contacts personnels avec les voisins due à la construction de grands immeubles est considérée comme défavorable pour les personnes âgées. A Sherbrooke, les aînés regrettent l'absence de lieux d'échanges entre générations. A Genève, l'absence de relations avec les jeunes dans les immeubles apparaît comme un inconvénient. A Udaipur, les aidants dénoncent les appartements modernes qui, en l'absence de terrasse, véranda ou autre espace extérieur sur leur façade donnant sur la rue, privent leurs habitants de contacts sociaux. L'importance de plans qui facilitent la communication est également citée à Dundalk, où il est proposé que les maisons, donnent sur les équipements collectifs, afin de réduire le sentiment d'isolement.

8. Choix de logements

Un large choix de logements possibles dans le quartier, tenant compte de l'évolution des besoins, est considéré comme un élément favorable important pour les personnes âgées. Dans certaines villes, diverses options sont ainsi proposées. A Melville, par exemple, les aînés peuvent emménager dans un logement plus petit, une habitation pour personnes âgées ou un établissement médicalisé. Dans de nombreux endroits, cependant, il est jugé nécessaire d'élargir l'éventail des logements possibles pour les personnes âgées. A Halifax, par exemple, certaines craignent de ne pas trouver de logement dans leur quartier. Elles sont de plus mal renseignées sur les logements disponibles dans leur quartier.

Certaines villes offrent un choix de logements pour personnes âgées. A Melville, des ensembles d'habitations pour personnes âgées assurent tout un éventail de services, d'infrastructures et d'activités.

On vous propose de nombreuses activités sociales, vous pouvez être occupé en permanence ou simplement fermer votre porte et rester à l'écart, comme vous voulez.

Une personne âgée à Melville

Les logements pour personnes âgées semblent manquer dans de nombreuses villes et l'attente peut être longue, ainsi qu'il a été observé à Halifax et à Himeji. Les logements pour personnes âgées, pour être adaptés, doivent aussi être d'un prix abordable. A Saanich, les aînés se plaignent du coût des logements pour personnes âgées. Dans quelques villes, les aînés préfèrent aussi nettement que les logements pour personnes âgées soient intégrés au sein même de la communauté afin d'éviter l'isolement; à Melville, il est proposé de créer dans toute la ville des petits groupes de logements pour personnes âgées, avec des petits jardins, afin que les aînés ne soient pas isolés socialement, en particulier des enfants. A Portland, des logements plurigénérationnels sont demandés. Dans la conurbation de la Ruhr et à Sherbrooke, on craint que s'installent des ghettos de personnes âgées dans les grands ensembles d'habitations pour personnes âgées.

9. Cadre de vie

Il est important que les personnes âgées disposent de suffisamment d'espace et que leur intimité soit préservée à leur domicile. Dans une poignée de villes de pays en développement et à Tuymazy, la promiscuité est désignée comme un obstacle pour les personnes âgées. A Delhi, par exemple, l'agrandissement de la famille moyenne est responsable du surpeuplement des maisons et les aînés sont à l'étroit. A San José, le surpeuplement résulte du prix élevé des logements qui contraint les familles à cohabiter.

Le sentiment de sécurité dans l'habitat est un autre thème. Dans de nombreuses villes, les aînés ne se sentent pas en sécurité et craignent tout particulièrement de vivre seuls. Des mesures ont été prises dans certaines villes pour améliorer la sécurité dans les logements des personnes âgées. A Dundalk, par exemple, des caméras de surveillance sont utilisées dans certaines habitations; à Genève, l'accès aux immeubles est sécurisé; à Saanich, des rondes gratuites sont effectuées dans les habitations des personnes âgées; et à Shanghai il existe une patrouille de sécurité locale. A Himeji, des appartements sont équipés de dispositifs d'alerte en cas d'urgence pour la sécurité des aînés.

D'autres mesures sont toutefois réclamées expressément pour que les aînés se sentent en sécurité chez eux. A Udaipur, il est recommandé de diffuser davantage d'informations sur la sécurité des habitations, et à Saanich, il est proposé d'installer des alarmes.

Dans certaines villes, les habitations des personnes âgées sont situées dans un environnement non sécurisé en cas de catastrophe naturelle. A La Plata, certaines habitations se trouvent dans des zones inondables, et à Islamabad, les personnes âgées redoutent les séismes.

Feuille de route concernant les habitations accueillantes pour les aînés

Accessibilité économique

- Toutes les personnes âgées ont accès à des logements d'un prix abordable.

Services essentiels

- Des services essentiels d'un prix abordable sont accessibles à tous.

Conception

- Les habitations sont bien construites, en matériaux appropriés.
- Elles sont suffisamment spacieuses pour permettre aux aînés de se mouvoir sans entraves.
- Les logements sont convenablement isolés compte tenu des conditions climatiques (climatisées ou chauffées).
- Les habitations sont adaptées aux personnes âgées: sols réguliers, couloirs assez larges pour les fauteuils roulants, et salles de bain, toilettes et cuisines conçues de façon appropriée.

Modifications

- Les habitations sont modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées.
- Les modifications sont d'un prix abordable.
- Il est facile de se procurer le matériel nécessaire pour modifier les habitations.
- Une aide financière est fournie pour apporter des modifications aux habitations.
- On a une bonne connaissance des modifications nécessaires pour répondre aux besoins des personnes âgées.

Entretien

- Les services d'entretien sont à la portée financière des personnes âgées.
- On trouve des prestataires de services qualifiés et fiables pour effectuer les travaux d'entretien.

- Les logements sociaux, les locations et les parties communes sont bien entretenus.

Vieillir chez soi

- Les habitations sont à proximité des services et des infrastructures.
- Des services d'un coût abordable sont fournis pour aider les personnes âgées à rester chez elles, et « vieillir chez soi ».
- Les personnes âgées sont bien informées sur les services disponibles pour les aider à vieillir chez soi.

Intégration sociale

- La conception des logements aide les aînés à rester intégrés dans la société.

Choix de logements

- Tout un éventail de logements appropriés et financièrement accessibles existe pour les personnes âgées, et notamment les aînés handicapés ou de santé fragile, dans le quartier.

- Les personnes âgées sont bien informées sur les logements disponibles.

Habitations

- Des logements pour personnes âgées en nombre suffisant et d'un prix abordable sont disponibles dans le quartier.
- Les résidences pour personnes âgées offrent un choix de services, d'équipements et d'activités appropriés.
- Les habitations pour personnes âgées sont intégrées dans la communauté environnante.

Cadre de vie

- Les logements ne sont pas surpeuplés.
- Les aînés vivent confortablement dans leur habitation.
- Les habitations sont situées en dehors des zones à risque en cas de catastrophe naturelle.
- Les personnes âgées se sentent en sécurité dans leur environnement.

Partie 8. Participation au tissu social

Aperçu des résultats

La santé et le bien-être la vie durant sont étroitement liés à la participation à la vie sociale et au soutien de la société. Les personnes âgées qui participent à des activités récréatives, sociales, culturelles et spirituelles au sein de la communauté, et avec leur famille, peuvent ainsi continuer d'exercer leurs compétences, jouir du respect et de l'estime d'autrui, et entretenir ou nouer des relations solidaires et affectueuses. La participation à ces activités favorise l'intégration sociale et elle est le meilleur moyen de rester informé. Pourtant, les aînés consultés par l'OMS disent clairement que s'ils veulent pouvoir participer à une vie sociale organisée et spontanée, outre l'offre d'activités, ils doivent pouvoir avoir accès à des moyens de transport, à des infrastructures, et être informés des activités existantes.

Cela me fait beaucoup de bien de rencontrer les gens de mon groupe.

Un aîné à Mexico

Dans la plupart des villes, les aînés déclarent qu'ils participent activement à la vie locale mais regrettent que les occasions de le faire ne soient pas plus nombreuses. Ils voudraient avoir accès à des activités plus nombreuses, plus variées et plus près de chez eux. Ils souhaitent des activités qui favorisent l'intégration dans la communauté locale, dans d'autres groupes d'âge et d'autres cultures. Les principaux problèmes sont l'accessibilité et le coût, surtout pour les personnes atteintes d'incapacités, ainsi que la qualité de l'information sur

la nature des activités et des manifestations existantes. Partout est signalée l'importance de la mise en place de moyens appropriés permettant l'accessibilité, notamment pour les personnes ayant des problèmes de mobilité. Ce point est particulièrement développé dans les pays en développement et dans les économies en transition.

1. Opportunités accessibles

De nombreux participants ont fait l'expérience de manifestations ou activités organisées dans leur communauté, mais non accessibles. La sécurité personnelle, surtout le soir, est citée comme un obstacle dans des villes de pays développés ou en développement, et notamment à Halifax, La Plata, Londres et Rio de Janeiro. Dans de nombreuses villes, les distances sont trop importantes et les transports sont difficiles. Un autre problème courant est l'accessibilité des édifices, principalement pour les personnes qui se déplacent difficilement, et l'absence de prestations comme des toilettes, des sièges appropriés ou une atmosphère sans fumée. Un autre obstacle mentionné est la nécessité, pour être admis, d'être membre d'une association.

Elles [les personnes âgées handicapées] ont du mal à s'adapter en l'absence d'équipement satisfaisant, comme des sièges, des toilettes, etc. La meilleure détente pour elles serait de parler à des amis ou des parents, au téléphone ou lors de visites occasionnelles.

Un aidant à New Delhi

Les efforts déployés dans plusieurs villes pour répondre aux besoins des personnes âgées sont reconnus par les aînés eux-mêmes et leurs proches. Les autorités municipales de Mayaguez organisent diverses activités à des heures qui conviennent aux aînés et elles assurent leur transport. Une personne âgée à Genève note que des auxiliaires sont prévus pour les personnes malentendantes. La disponibilité de transports sociaux est signalée à Melbourne et à Melville, d'activités commodément situées à Portland, et de manifestations et d'activités à des heures pratiques à Tripoli. Des participants à Dundalk disent qu'il serait plus facile aux aînés de participer s'ils étaient autorisés à se faire accompagner par un ou une ami(e).

2. Activités financièrement accessibles

La participation des aînés est facilitée dès lors que les activités sont gratuites ou du moins d'un prix abordable. Le coût des activités est un problème fréquemment évoqué, surtout dans les villes des pays en développement et des économies en transition. Dans certains quartiers, diverses options sont réservées à des personnes au revenu suffisant, et les activités récréatives ou les loisirs ne sont accessibles qu'aux personnes aisées. Les participants à Islamabad notent toutefois qu'ils ont les moyens de participer aux activités. A Rio de Janeiro, de nombreux loisirs sont gratuits, et à Mexico des manifestations culturelles sont gratuites ou bon marché. A Dundalk, Genève et Londres, compte tenu du coût élevé des assurances, les organisations sans but lucratif sont obligées de demander pour participer à certaines activités, des prix qu'elles savent dissuasifs.

3. Choix d'opportunités

L'existence d'un choix d'opportunités intéressant un large éventail de personnes âgées encourage une participation accrue. De nombreuses villes proposent des activités dans les principaux centres urbains, mais les occasions sont moins nombreuses pour les habitants des quartiers périphériques. Les possibilités peuvent aussi être plus rares pour les personnes de santé fragile ou handicapées. Les horaires des activités manquent parfois de flexibilité et les aînés doivent choisir entre satisfaire leurs besoins personnels, comme leur sieste habituelle l'après-midi, ou prendre part à une activité. Les lieux où sont organisées les activités n'attirent pas toujours les personnes âgées en raison du niveau sonore ou de la préférence donnée aux programmes pour les jeunes. Un ensemble d'activités tant ciblées qu'intégrées offre un choix large et varié à un plus grand nombre de personnes. L'éventail peut couvrir des manifestations organisées comme à Himeji, qui s'adressent aux plus de 80 ans. A la Jamaïque, des personnes âgées mentionnent des manifestations sportives auxquelles peuvent prendre part des aînés à différents niveaux. Portage la Prairie propose au programme des repas collectifs et des contacts sociaux. Les activités de plein air, comme une balade dans un jardin de Nairobi et une promenade par beau temps à Moscou, apparaissent comme un moyen simple et bon marché d'encourager les gens à participer à la vie sociale.

Il est signalé à Udine que des locaux sont proposés aux aînés pour des activités comme du théâtre, des réunions de clubs et des cours de l'université du troisième âge. A Tuymazy, il y a un club d'échecs, une société de reconstitutions historiques et un club pour les plus de

60 ans. A Cancún, les participants apprécient leur club de l' « age d'or », les cours de travaux manuels au monastère local, les causeries, et les rencontres autour de la musique et de la danse. Toutes les grandes villes des pays développés, et la majorité des villes des pays en développement, proposent diverses activités.

Les activités religieuses et les rencontres au sein des groupes confessionnels sont une forme importante de participation pour les aînés dans la plupart des villes. Les aînés peuvent être connus et estimés dans leur communauté religieuse locale. Ces communautés sont généralement accueillantes et ouvertes à tous, ce qui facilite la participation de personnes qui risqueraient d'être isolées. Il est signalé à Halifax, par exemple, que les églises contribuent à la vie des aînés en organisant des activités comme des jeux de cartes, des repas collectifs, en les conduisant à l'église, et en rendant des services à des personnes isolées. A Islamabad, la fréquentation de la mosquée plusieurs fois par jours favorise la participation à la vie sociale.

A l'église, on nous écoute parce que nous avons de l'expérience. Les gens nous respectent.

Une personne âgée à la Jamaïque

Les activités culturelles, éducatives et traditionnelles conservent aussi de l'importance pour les aînés dans de nombreux endroits. La formation continue par les universités du troisième âge ou les cours dispensés par les maisons de quartier ou les centres pour les personnes âgées constituent une activité permanente et permettent d'acquérir un savoir. Les mariages et les enterrements sont des occasions de relations sociales. Les aînés à Islamabad

apprécient les fêtes traditionnelles fréquentes comme les mariages.

4. Être informé des activités et des manifestations

Plusieurs participants font observer que les aînés doivent être informés des activités et des occasions existantes pour y participer.

Je pense que ce qui pêche c'est l'information — les gens devraient être au courant des possibilités là-bas.

Un prestataire de services à Saanich

A Dundalk, les associations font connaître leurs activités en envoyant des informations aux aînés avant leur retraite. Les gens qui assistent aux services religieux et à d'autres activités régulières entendent parler d'autres activités par le bouche à oreille. A San José, les associations professionnelles font la promotion de leurs activités. Un prestataire de services à Shanghai indique que davantage de personnes âgées viendraient si une publicité suffisante était faite pour attirer les participants.

5. Encourager la participation et agir sur l'isolement

Dans des villes partout dans le monde, on s'accorde à dire que la participation à la vie sociale est d'autant plus facile que les opportunités sont proches du domicile et qu'elles sont nombreuses. Les gens, à La Plata, se plaignent de l'absence de maisons de quartier, et à Udaipur, la création de centres sociaux accessibles à pied pour les personnes âgées est suggérée. Les participants à Dundalk et Shanghai conseillent d'utiliser les infrastructures locales existan-

tes, comme les écoles et les centres de loisirs, pour tous les membres de la communauté, personnes âgées comprises. Cette proposition est reprise à Islamabad: un plus large éventail d'activités récréatives dans un plus grand nombre d'endroits.

Des efforts concertés pour motiver les aînés et les encourager à participer peuvent faire la différence entre participation et isolement. De nombreux aînés sont très satisfaits de leurs activités avec des groupes ou des clubs pour personnes âgées. Certains refusent cependant de devenir membres des associations ou des clubs, soit qu'ils ne connaissent personne ou qu'ils pensent devoir adhérer à une opinion politique particulière, soit que les activités de ce club ne les attirent pas.

Les personnes âgées refusent de faire quoi que ce soit. Beaucoup ont été invités à devenir membres du club et ils ont refusé.

Un prestataire de services à Himeji

Diverses raisons sont avancées pour expliquer la plus grande difficulté qu'ont les personnes âgées isolées à fréquenter d'autres personnes. Leurs contacts sociaux se sont réduits après le décès de leur conjoint puis, progressivement, d'autres parents et amis. Leur santé décline peut-être, diminuant leur capacité à participer. Du fait de l'évolution de la société, davantage de femmes sont actives, et donc pas disponibles dans la journée pour rendre visite aux aînés. La prestation de services à des personnes âgées isolées chez elles constitue un lien social, et une manière de les encourager à participer. A Melbourne et à Shanghai, il est fait état d'associations qui prennent l'initiative d'aller chercher les aînés et de les inviter à certaines activités.

Je pense qu'il existe une multitude d'opportunités pour les personnes en contact avec le monde et qui ont quelqu'un pour les accompagner, mais je crois que l'on peut se renseigner sur les personnes seules et marginalisées auprès des associations, afin de reconstruire des réseaux sociaux ou établir des contacts.

Un prestataire de services à Halifax

Les aidants, dont beaucoup sont eux-mêmes âgés, risquent tout particulièrement de se sentir isolés tant leur univers est centré sur la personne dont ils s'occupent. Les participants proposent d'accroître le nombre des programmes et des possibilités pour les aînés handicapés afin qu'ils puissent entretenir des relations sociales en dehors de chez eux, sans avoir besoin de leur aidant. Des programmes sur une journée, avec plages de repos possibles, sont proposés pour aider les aidants âgés et les personnes dont ils ont la charge à rester en contact avec la société.

Peu d'hommes participent; ils n'acceptent pas de vieillir et/ou se sentent mal à l'aise avec tant de femmes.

Une personne âgée à Cancún

Le problème de la non-participation des hommes à la vie sociale est évoqué dans plusieurs villes, y compris à Cancún et à Genève. Dans certaines villes, cependant, des activités s'adressent spécialement aux hommes: à Melville, par exemple, un club masculin propose des activités pour hommes de tous âges. Les aînés à Istanbul indiquent que les mosquées sont un bon endroit où les hommes

peuvent participer à la vie sociale. Des participants à Mexico proposent davantage d'activités spécifiques pour les hommes, comme des ateliers, ou des jeux de cartes ou de dominos.

Des aînés préfèrent ne pas participer, et des participants à Portland conseillent de respecter le choix de ceux qui préfèrent rester à l'écart.

6. Intégrer les générations, les cultures et les communautés

Nombreux sont les aînés qui souhaitent avoir des occasions d'entretenir des contacts sociaux avec d'autres groupes d'âge et d'autres cultures dans leur communauté, leurs activités et leur famille, et s'y intégrer.

Les personnes âgées se sentent capables de participer à des activités dans différents domaines et avec des personnes de tous âges, selon l'esprit d'initiative et le désir de chacun.

La Plata (Argentine)

Les activités intergénérationnelles apparaissent plus souhaitables que les activités réservées aux personnes âgées. Le partage des lieux et des infrastructures peut permettre de telles opportunités, comme à Saanich, où un centre pour personnes âgées occupe une partie vacante d'une école élémentaire. À Ponce, des activités associant des personnes âgées sont organisées en milieu scolaire. Des programmes

offerts dans des centres sociaux et de loisirs sont proposés pour encourager la participation de personnes d'âges différents et de niveaux d'aptitude différents.

Pour les aînés qui ne peuvent participer à des activités en dehors de chez eux, la télévision reste la seule source de loisir et le seul lien avec la société. La nécessité d'intégrer des options pour toutes les générations et tous les âges ressort de l'inquiétude exprimée dans certaines villes par les aînés concernant la médiocrité du choix des programmes télévisés, dont très peu sont à leur goût.

On peut regarder la télévision, mais les programmes qu'on nous présente de nos jours ne s'adressent pas à un public familial.

Une personne âgée à Udaipur

Dans de nombreux endroits, les aînés veulent participer utilement à la vie de leur famille. À Amman, par exemple, les aînés déclarent qu'ils ne veulent pas être isolés de leur famille. Mais les familles n'ont pas toujours assez d'égards pour les aînés; c'est le cas en particulier lorsqu'ils chargent les grands-parents de s'occuper intégralement de leurs petits-enfants. C'est aussi le cas lorsqu'ils restent peu de temps aux familles à consacrer aux membres âgés de la famille.

Une meilleure intégration des générations apparaît comme un moyen de neutraliser les à-priori «anti-âge» dans la société, qui peut aussi gêner la participation des aînés, voire les dissuader de participer. Les aînés demandent une plus grande sensibilisation du public à leur expérience et à la réalité du vieillissement, et ils estiment que les générations seraient plus patientes et respectueuses les unes des autres si elles apprenaient à se connaître mutuellement.

Les opportunités intergénérationnelles enrichissent l'expérience à tous les âges. Les aînés transmettent des pratiques traditionnelles ainsi qu'un savoir et une expérience, tandis que les jeunes apportent des informations sur des pratiques plus modernes et aident les aînés à naviguer dans une société qui évolue rapidement. Des aînés à Nairobi participent à des ateliers de danses et d'arts traditionnels, ce qui leur permet de transmettre ce savoir à d'autres.

[Les aînés] sont une source de « tradition vivante ».

Un aidant à Nairobi

La constitution et la conception d'un quartier peut encourager l'intégration de personnes de milieux, d'âges et de cultures différents. De nombreux quartiers dans les villes du monde entier évoluent. Les jeunes ne vivent pas nécessairement dans le même quartier que leurs aînés. Les gens ne passent pas nécessairement

toute leur vie dans le même quartier et de nombreuses villes voient s'accroître leur population immigrée dont la langue et la culture peuvent être différentes de celles de la majorité de la population.

Les villages se vident. Ils se sont déplacés vers les villes. Les villageois vieillissent maintenant dans les villes.

Une personne âgée à Istanbul

Un quartier ouvert et accueillant de la conurbation de la Ruhr permet aux nouveaux venus de commencer à s'intégrer. Les nouveaux venus dans les villes du monde entier risquent de se trouver isolés, et les aînés dans ce projet reconnaissent qu'il est important de mieux intégrer leurs activités pour encourager la participation accrue des personnes venues d'ailleurs et ayant d'autres cultures.

Je souhaiterais qu'il soit possible d'encourager davantage d'activités sociales multiculturelles dans les quartiers où la population est mélangée.

Une personne âgée à Portland

La seule solution est que les résidents âgés s'efforcent d'accepter la compagnie des nouveaux résidents. Il sera bon aussi que les voisins se saluent les uns les autres.

Un aîné à Tokyo

Feuille de route concernant la participation à la vie sociale favorable aux aînés

Accessibilité des manifestations et des activités

- Le lieu, dans le voisinage, est commode pour les personnes âgées, desservi par des moyens de transport aux horaires flexibles et d'un prix abordable.
- Les aînés ont la possibilité de participer avec un ami ou un aidant.
- Les manifestations ont lieu à une heure de la journée pratique pour les personnes âgées.
- Les manifestations sont ouvertes à tous (il n'est pas nécessaire d'être membre, par exemple) et l'admission, comme l'achat du billet, se fait rapidement, à un guichet unique, sans file d'attente prolongée pour les aînés.

Accessibilité économique

- Les manifestations et les activités et les attractions locales sont à la portée financière des participants âgés, sans frais cachés ou supplémentaires (comme des frais de transport).

- Les associations reçoivent des subventions des secteurs public et privé pour pouvoir maintenir les activités à un prix abordable pour les aînés.

Eventail de manifestations et d'activités

- Des activités très diverses sont disponibles pour plaire à une population âgée hétérogène, aux nombreux intérêts potentiels.
- Les activités sociales encouragent la participation de personnes d'âges et d'horizons différents.

Infrastructures et environnement

- Les réunions, incluant des aînés, sont organisées dans divers sites collectifs — centres de loisirs, écoles, bibliothèques, centres socioculturels des quartiers résidentiels, parcs et jardins.

- Les infrastructures sont accessibles et équipées pour permettre la participation de personnes handicapées ou de personnes nécessitant des soins.

Promotion des activités et informations sur leur tenue

- La tenue des activités et des manifestations est communiquée aux personnes âgées, qui reçoivent notamment des informations concernant l'activité, son accessibilité et les moyens de transport existants pour s'y rendre.

Agir sur l'isolement

- Des invitations personnelles sont envoyées pour promouvoir les activités et encourager la participation.
- Les manifestations sont faciles à suivre et ne requièrent aucune compétence particulière (ni même savoir lire et écrire).

- Le membre d'un club qui n'assiste plus aux activités reste inscrit sur la liste d'adresses et la liste téléphonique du club à moins qu'il ne demande son retrait.
- Les associations s'efforcent de faire participer des aînés isolés, par exemple en leur rendant visite ou en leur téléphonant.

Encourager l'intégration sociale

- Les infrastructures locales encouragent l'utilisation commune et polyvalente par des personnes aux âges et aux intérêts différents et favorisent la communication entre les groupes d'utilisateurs.
- Les lieux de réunion et les activités locales favorisent la familiarisation et les échanges entre les résidents du voisinage.

Partie 9. Respect et inclusion sociale

Aperçu des résultats

Les aînés font état de comportement et d'attitudes à leur égard qui sont contradictoires. Nombreux sont ceux qui ont le sentiment d'être souvent respectés, reconnus et d'avoir leur place alors qu'ils se heurtent par ailleurs à un manque de considération dans la communauté, par les services et au sein de la famille. Ce conflit est attribué à l'évolution que connaissent la société, les normes comportementales; il est aussi à mettre en rapport avec l'absence de contacts entre les générations, et l'ignorance répandue concernant le vieillissement et les personnes âgées qui en découle. Il ressort clairement de la consultation que le respect et l'inclusion sociale des aînés ne dépendent pas seulement de l'évolution de la société: des facteurs tels que la culture, la sexospécificité, l'état de santé et le niveau économique jouent un grand rôle. La mesure dans laquelle les aînés participent à la vie sociale, citoyenne et économique, est aussi étroitement liée à leur expérience de l'inclusion.

1. Comportement respectueux ou irrévérencieux

Les participants au projet relèvent tout d'abord le comportement respectueux et courtois des gens à leur égard, ou bien au contraire le comportement inverse. Dans l'ensemble, les aînés sont respectés dans les villes étudiées: la plupart des personnes âgées et des autres participants des groupes de discussion se souviennent du respect et de la gentillesse manifestés au quotidien à l'égard des aînés.

Quand vous marchez dans la rue, les gens vous sourient, quand vous entrez dans un magasin et on vous sert, les enfants vous disent bonjour, même s'ils ne vous connaissent pas.

Un aîné à Melbourne

A la Jamaïque et à Ponce, par exemple, les aînés sentent qu'on leur accorde la priorité dans les commerces et les lieux publics. A Islamabad et à Moscou, les gens laissent leur place dans les bus aux personnes âgées. Des exemples de services adaptés aux besoins des personnes âgées sont cités dans certaines villes: à Portage la Prairie, les bulletins de vote sont apportés au domicile des aînés qui ne peuvent se rendre dans les bureaux de vote, et des écouteurs sont fournis dans les églises pour les personnes malentendantes. A Mexico, il est fait état d'une banque dont les employés apprennent à traiter convenablement les personnes âgées, et où des créneaux horaires leur sont réservés, à la fin de chaque mois. Des commerces sont aussi signalés à la Jamaïque où les personnes âgées peuvent aller s'asseoir et attendre que des employés, spécialement affectés à cet espace, viennent les servir directement. Et à Tokyo, des aînés remarquent que les commerçants les traitent bien parce que l'essentiel de la clientèle est âgée. De plus, les personnes âgées se sentent particulièrement respectées et intégrées dans les clubs pour personnes âgées. Il est souligné d'autre part que lorsque les aînés sont eux-mêmes respectueux et agréables, ils bénéficient souvent du même traitement en retour.

Des participants, dans plusieurs villes, signalent néanmoins aussi des comportements irrespectueux à l'égard des aînés. Des personnes manifestent de l'impatience vis-à-vis des aînés qui font les choses plus lentement, et des gestes grossiers sont adressés aux conducteurs âgés. A Sherbrooke, ils se sentent traités comme des enfants. Les aînés à Amman sentent aussi que les jeunes critiquent leur manière différente de s'habiller et de parler. Des jeunes sont accusés de mal se tenir (Tokyo et Udine), de ne pas laisser leur siège dans les bus (Portland) et de se montrer verbalement ou physiquement agressifs à l'égard des aînés (Halifax, New Delhi et San José).

Ils vous regardent comme si votre « date limite de conservation » était dépassée et ils ne veulent pas vous servir.

Un aîné à Melville

Des personnels des services commerciaux et professionnels sont également décrits comme irrévérencieux ou sans considération pour les besoins des aînés dans certaines villes. Un aidant à Amman a observé que la nourriture servie dans les restaurants n'était pas adaptée aux personnes âgées. La médiocrité de l'accueil dans des magasins est relevée à Melville. A La Plata et à Mayaguez, il est signalé que les employés de banque et le personnel des organismes publics n'écoutent pas les requêtes et les critiques des aînés. A San José, l'exemple est donné de médecins qui ont préparé leurs ordonnances avant même de recevoir des patients âgés. D'autres problèmes concernant les prestataires de services sont rapportés, par exemple à Nairobi, Ponce et Saanich.

Des personnes âgées vont d'un bureau à un autre sans obtenir les informations qu'elles cherchent parce que personne ne prend le temps ou n'a la courtoisie de les écouter.

Un prestataire de services à Mayaguez

Les mesures proposées pour promouvoir des services adaptés aux personnes âgées privilégient la formation des prestataires de services pour qu'ils intègrent la manière de répondre de façon plus satisfaisante aux besoins des aînés.

2. Vieillisme et ignorance

Dans une société dont l'imagerie populaire glorifie la jeunesse et le changement, les comportements irrespectueux sont souvent attribués aux images négatives répandues de l'âge et du vieillissement. Entre autres préjugés «anti-âge» signalés, les aînés sont considérés comme inutiles, moins intelligents, avares et comme un fardeau. En tant que groupe, ils sont perçus dans les pays développés comme exigeants et comme une lourde charge pour les ressources publiques. Les aînés qui sont malades ou atteints d'incapacités seront plus vraisemblablement perçus négativement que ceux qui sont en bonne santé.

Vous êtes beaucoup plus respecté si vous êtes en bonne santé et ne dépendez de personne, même par votre propre enfant.

Une personne âgée à Tripoli

Le manque de respect et les préjugés «anti-âge» sont attribués à l'ignorance des bonnes manières, au caractère impersonnel des villes importantes ou en pleine croissance, au manque de communication entre les générations, et à la méconnaissance générale dans le public

du vieillissement et des personnes âgées. A Melbourne et à New Delhi, il est également admis qu'il existe un fossé entre les normes contemporaines de l'individualisme et les attentes des aînés.

3. Interactions intergénérationnelles et éducation du public

C'est un gros inconvénient aujourd'hui ... les enfants n'ont pas ce privilège, passer du temps avec les aînés ... le prix à payer est énorme.

Une personne âgée à Portland

Dans la quasi-totalité des villes du projet, les participants ont insisté sur la nécessité de faciliter et d'organiser des rencontres entre les générations, comme par exemple: travailler ensemble; participer à des manifestations intergénérationnelles planifiées; associer des aînés à l'instruction civique ou l'enseignement de l'histoire dans les écoles, ou confier à des aînés la surveillance des enfants dans les espaces publics; et amener des jeunes à aider bénévolement des aînés. Toute solution favorisant des activités intergénérationnelles est bien accueillie dans la plupart des villes. A Genève, les aînés disent qu'ils devraient eux-mêmes faire le premier pas vers les jeunes générations.

Beaucoup pensent que l'opinion est insuffisamment sensibilisée au vieillissement et aux questions qu'il pose, et que l'éducation sur le vieillissement devrait commencer de bonne heure, dans toutes les couches de la société.

En fait, c'est l'attitude des gens vis-à-vis des aînés qu'il faut revoir. Voilà le problème, mais je ne sais pas comment apprendre aux jeunes à respecter les aînés.

Une personne âgée à Portage la Prairie

Beaucoup sont d'avis que l'éducation des membres de la communauté devrait commencer dès l'école primaire, pour que les gens acquièrent des valeurs culturelles et apprennent à apprécier les aînés. Pour les participants, l'éducation sur le vieillissement doit notamment faire comprendre les difficultés liées au vieillissement physique aux les incapacités les plus courantes. Comme indiqué à la Jamaïque, cet enseignement permettrait aux gens de se préparer à cette période de la vie. La quasi-totalité des groupes de discussion insistent sur la nécessité d'inculquer le respect des aînés; à Udaipur, l'organisation de camps d'été axés sur les valeurs sociales est proposée à cet effet. Un enseignement sur le vieillissement au moyen d'annonces favorables aux aînés dans les médias est également proposé; des exemples sont donnés à Melville d'un programme de télévision montrant un jeune échangeant avec un aîné, ou de journaux écrivant sur des aînés locaux ayant beaucoup fait pour la communauté. Il est aussi fait état de publicités ou d'affiches décrivant le vieillissement sous un angle attrayant, ainsi que de portraits réalistes et non caricaturaux de personnes âgées.

4. Place dans la communauté

Dans nos sociétés, nous n'écoutons pas ce que les aînés ont à dire.

Un aidant à Sherbrooke

Le rôle que jouent les aînés dans la communauté contribue au respect qui leur est manifesté et à leur inclusion. Dans quelques villes, comme à Moscou et à Tokyo, il est indiqué qu'ils conservent de l'autorité au niveau local et qu'ils influent sur les décisions publiques.

Mais les participants évoquent plus souvent la perte de ces responsabilités que leur conférait l'autorité, voire le refus d'écouter l'avis des aînés, comme à Melville. A Mayaguez, les participants notent que la communauté n'a plus l'habitude de tenir compte de l'avis des aînés, et même les décisions concernant les personnes âgées sont désormais prises sans qu'elles soient consultées.

L'engagement social des personnes âgées accroît l'estime dont elles jouissent dans la communauté. Des aînés semblent très souvent associés à des services bénévoles, dans lesquels ils peuvent jouer un rôle actif, comme à Halifax et à Melbourne. Certains emplois sont réservés aux aînés, ainsi dans les supermarchés à Cancún. A Himeji, le programme « Demandez aux aînés » est cité comme exemple d'inclusion favorable aux aînés: ce programme associe des personnes âgées à des activités dont elles ont l'expérience, comme le jardinage, l'organisation de fêtes ou des discussions avec les élèves d'écoles élémentaires. A Saanich, il est fait état de programmes qui mettent des aînés en relation avec des écoles.

Nous comptons sur ... les aînés comme bénévoles et nous accordons beaucoup de prix à leur opinion et leur contribution.

Un prestataire de services à Saanich

Les aînés siègent parfois dans les comités ou les conseils d'associations ou d'organisations, mais à Sherbrooke, il semble qu'ils soient encore insuffisamment représentés dans ces domaines. Un point souvent mentionné est qu'il faut faire confiance aux personnes âgées, à leurs capacités et à l'expérience qu'elles ont

acquise pendant leur vie, afin de les associer à la prise des décisions. La communauté doit apprécier leurs ressources, comme il est suggéré à Dundalk et à Mexico. Des prestataires de services à Portland ajoutent que ce que voient et entendent les aînés peut être un atout pour une communauté.

5. Une communauté serviable

Les gens se connaissent, ce n'est pas une grande ville. Et c'est ainsi, quand vous vous connaissez, vous vousentraidez.

Une personne âgée à Portage la Prairie

De nombreuses observations portent sur l'aide qu'apportent les citoyens aux aînés et les raisons pour lesquelles les communautés sont plus ou moins accueillantes. Les petites communautés, où les gens vivent depuis longtemps et se connaissent tous, apparaissent plus amicales et plus ouvertes: par exemple Dundalk, Portage la Prairie et le district de Copacabana à Rio de Janeiro.

Si vous n'assistiez pas à la messe, les gens le remarqueraient.

Une personne âgée à Dundalk

Dans d'autres villes plus importantes, on observe que la ville est « trop grande » et impersonnelle, comme à Istanbul. A Islamabad et à Mexico, les quartiers ne semblent pas favoriser la cohésion sociale, et à Londres, les voisins changent si souvent que les gens n'ont plus le temps de se rencontrer et de faire connaissance. Des communautés plus ouvertes peuvent néanmoins être encouragées. Certains groupes de discussion proposent de promouvoir

une meilleure organisation des quartiers avec, par exemple, des comités de rue (San José et Tuymazy). A Istanbul, il est proposé de créer des lieux pour des réunions de quartier; de tels endroits existent déjà à La Plata, où une partie de la mairie est réservée aux réunions d'ainés.

6. Place dans la famille

Dans certaines villes, comme à Amman et à Udaipur, vivre avec sa famille est considéré comme un avantage pour les personnes âgées. Continuer de vivre avec la famille, pour les habitants de Tripoli, signifie être soigné, recevoir de l'affection et conserver son statut social. A Udaipur, non seulement les aînés sont consultés par leur famille lors de la prise des décisions, mais leur point de vue a beaucoup de poids dans les décisions familiales. Des aînés disent qu'ils ont quitté leur communauté d'origine pour aller vivre avec leurs enfants à Cancún. Les membres de la famille sont présentés comme serviables et coopératifs, mais on remarque en même temps que les relations familiales changent. On observe, par exemple à Istanbul et à New Delhi, que les familles sont plus éparpillées parce que les enfants déménagent, et que les jeunes générations n'ont pas beaucoup de temps à consacrer aux membres âgés de la famille. Ainsi, à New Delhi, les aînés sont de plus en plus marginalisés au sein de leur propre famille. A Islamabad, les aînés indiquent que les femmes âgées ne sont pas toujours consultées sur les affaires familiales. A New Delhi, il semble que les grands-parents soient de plus en plus réduits à servir leurs petits-enfants. A San José, certaines familles exigent même que les grands-parents gagnent de l'argent. Des prestataires de services dans quelques villes font état de problèmes

d'abandons ou de mauvais traitements infligés aux aînés.

7. Exclusion économique

Je suis gêné dans un magasin parce que je n'ai pas les moyens d'acheter ce dont j'ai besoin.

Une personne âgée à Tuymazy

Dans plusieurs pays, la majorité des personnes âgées ont un revenu assez faible et la pauvreté exclut les gens de la société, quel que soit leur âge. En Fédération de Russie, de nombreuses personnes âgées disent qu'elles se sentent exclues de la société en raison de leur faible revenu: les retraités dépendent entièrement des maigres allocations de l'Etat. A la Jamaïque et à Mexico les gens reçoivent souvent une aide financière très limitée des pouvoirs publics, et les lourdeurs administrative des démarches pour obtenir des prestations les dissuadent de les entreprendre. A Cancún, les aînés déclarent qu'ils se sentent exclus des programmes publics.

Pour la première fois, quelqu'un a pensé aux besoins des personnes privées de tout revenu [à propos de la carte « Si Vale »].

Une personne âgée à Mexico

A Mexico, la population est très satisfaite de l'appui économique adapté à la situation des aînés. Une carte d'identité spéciale leur donne accès à des services à prix réduit, voire gratuits, et la carte « Si Vale » garantit aux plus pauvres un revenu mensuel de US\$ 80.

Feuille de route concernant le respect et l'inclusion sociale favorables aux aînés

Services respectueux et ouverts à tous

- Les aînés sont consultés par les services publics, associatifs et commerciaux sur la manière de mieux les servir.
- Les services publics et commerciaux fournissent des prestations et des produits adaptés aux besoins et aux préférences des aînés.
- Les services ont du personnel serviable et courtois, formé pour répondre aux besoins des aînés.

Images du vieillissement dans le public

- Les médias incluent des personnes âgées dans leur imagerie publique, les présentant sous un jour positif, non stéréotypé.

Interactions intergénérationnelles et familiales

- Des lieux, des activités et des manifestations à l'échelle de la communauté entière attirent des personnes de tous âges en tenant compte des besoins et des préférences spécifiques à chaque tranche d'âge.
- Les aînés sont spécifiquement inclus dans les activités locales destinées aux familles.
- Des activités réunissant les générations sont organisées régulièrement pour leur plaisir et leur enrichissement mutuels.

Education du public

- Les programmes scolaires du primaire et du secondaire comprennent des cours sur le vieillissement et les personnes âgées.
- Les aînés sont associés de manière active et régulière aux activités scolaires locales avec les enfants et les enseignants.
- L'occasion est donnée aux aînés de partager leur savoir, leur histoire et leurs compétences avec d'autres générations.

Inclusion dans la communauté

- Les aînés sont associés en tant que partenaires à part entière à la prise des décisions les concernant.
- Les aînés sont reconnus par la communauté pour leurs contributions passées, mais aussi présentes.
- Les mesures locales prises pour renforcer les liens et le soutien du voisinage associent les résidents âgés comme informateurs clés, conseillers, acteurs et bénéficiaires.

Inclusion économique

- Les aînés économiquement défavorisés ont accès aux manifestations et aux services publics, associatifs et privés.

Partie 10. Participation citoyenne et emploi

Aperçu des résultats

Les personnes âgées ne cessent pas de contribuer à la vie de leur communauté le jour où elles partent à la retraite. Beaucoup continuent à travailler sans être rémunérées et bénévolement pour leur famille et leur communauté. Dans certains endroits, la situation économique contraint les aînés à accepter un travail rémunéré alors qu'ils devraient être à la retraite depuis longtemps. Une communauté accueillante pour les aînés leur offre la possibilité de continuer à contribuer à la vie locale, par un emploi rémunéré ou du bénévolat, selon leur choix, tout en prenant part à la vie politique.

De nombreuses personnes âgées souhaiteraient conserver une activité, et certaines le font. Des aînés participant au projet de l'OMS ont en outre déclaré qu'ils aspiraient à avoir une activité bénévole dans leur communauté. Les aînés ont des opportunités d'emploi et de bénévolat dans la plupart des villes et, en règle générale, ils se sentent respectés pour leur contribution. Les aînés voudraient avoir davantage d'opportunités professionnelles, et ils souhaiteraient que les emplois et les opportunités de bénévolat existants soient mieux adaptés à leurs besoins et leurs intérêts. Ils aimeraient aussi que davantage d'efforts soient déployés pour encourager la participation citoyenne et dénoncent les entraves à leur participation, obstacles physiques et stigmatisation culturelle.

Il est scientifiquement prouvé qu'une activité bénévole favorise la santé et la longévité.

Un aîné à Halifax

1. Possibilités de bénévolat pour les aînés

Dans de nombreuses villes participantes, les aînés ont des activités bénévoles et en retirent de nombreux bienfaits, tels que le sentiment de leur propre valeur, d'être actifs, et d'entretenir leur santé et leurs liens sociaux. Les participants, dans certaines villes, disent qu'il existe des structures bénévoles opérationnelles, comme des centres de services bénévoles ou des organisations bénévoles déjà anciennes. Dans la plupart des villes, les participants déclarent que les opportunités de bénévolat sont nombreuses.

A Ponce, les aînés aiment se sentir utiles en ayant une activité bénévole, et à Udine, le travail bénévole est considéré comme gratifiant et un moyen de prévenir l'isolement. A Genève, des aînés ont des activités bénévoles dans le cadre de clubs et d'associations.

Malgré l'importance du bénévolat, les participants notent que les aînés se heurtent à de nombreux obstacles, telle la difficulté de s'informer sur les opportunités de bénévolat, en particulier celles qui leur conviendraient le mieux. Les participants veulent des opportunités plus nombreuses et un plus grand choix. La création de registres centraux est proposée à cet effet. A Melbourne, un projet en cours vise à rapprocher bénévoles et opportunités au moyen de l'Internet, et à Portland, un site donne la liste des opportunités de bénévolat. Des aînés à Melville et Udaipur proposent

d'établir une base de données ou un registre central des bénévoles, et des participants à New Delhi proposent d'en confier la gestion à une organisation comme HelpAge India.

Des personnes âgées rencontrent en outre des difficultés pour se rendre sur le lieu de leur travail bénévole et en revenir, et certaines font état de problèmes physiques les empêchant de mener à terme les tâches qui leur sont confiées. Dans des pays plus avancés, des personnes âgées et des prestataires de services déclarent que le non-remboursement des frais (achat de carburant, par exemple) ou des questions de responsabilité (de la part des organisations bénévoles) ne leur permettent pas ou les dissuadent d'avoir une activité bénévole.

Plusieurs participants font état d'un déclin général ou d'un changement du secteur bénévole qui affecte les bénévoles âgés. Ils ont notamment le sentiment que l'éthique qui caractérisait le bénévolat recule et qu'il n'y a pas de jeunes pour remplacer les aînés. A Halifax, un aîné estime que la diminution des effectifs de bénévoles résulte de la lourdeur croissante des formalités et des frais d'assurance. A Dundalk, la gratuité des assurances est proposée pour les bénévoles âgés.

Des suggestions sont faites pour améliorer le bénévolat, à savoir: renforcer les organisations bénévoles en général, créer des corps de bénévoles âgés, et rembourser les dépenses encourues par les bénévoles dans le cadre de leur activité. Des participants à Islamabad demandent la création d'un corps d'aînés bénévoles qui travailleraient avec les personnes défavorisées. A Mayaguez, des mesures incitatives sont proposées pour les bénévoles âgés, et un prestataire de services à Mexico recommande

que les dépenses encourues par les bénévoles leur soient remboursées. A Himeji, il est proposé de soutenir financièrement les organisations bénévoles. A Shanghai, on estime qu'une atmosphère sociale gratifiante et coopérative encouragerait davantage de personnes à faire du bénévolat. A Tokyo, pour encourager les aînés à devenir bénévoles, il est proposé de leur adresser des invitations.

2. Un meilleur choix d'activités et des opportunités plus nombreuses

Ma mère parle souvent de travailler mais je sais qu'elle n'en est pas capable. C'est seulement qu'ils préfèrent avoir leur propre argent.

Un aidant à la Jamaïque

Nous devons aider les aînés à conserver un emploi. Être en bonne santé et pouvoir travailler est un don de la vie.

Un prestataire de services à Tripoli

Les participants dans de nombreuses villes déclarent qu'ils aspirent à travailler, et qu'ils ont l'expérience et les qualifications voulues. Les aînés qui cherchent ou veulent conserver un emploi se heurtent toutefois à divers obstacles. Les participants aux groupes de discussion rejettent les politiques qui fixent à un âge arbitraire, variable selon les pays, le départ obligatoire à la retraite. Dans certains pays, toute somme d'argent gagnée après l'âge de la « retraite » est déduit des programmes publics de complément de ressources ou des pensions, élément dissuasif supplémentaire pour les aînés désireux de continuer à travailler.

Dans plusieurs endroits, les aînés signalent qu'ils sont simplement de santé trop fragile pour travailler, qu'il leur est pénible de faire le trajet aller et retour pour se rendre au travail, ou qu'ils ne se sentent pas en sécurité en route ou au travail. Plusieurs villes observent que les seules opportunités d'emploi pour les personnes âgées sont souvent subalternes, peu rémunérées ou généralement peu souhaitables. Dans certaines régions, les aînés aident leur famille en prenant soin des petits-enfants, et à Mexico, c'est parce qu'ils sont occupés à ce type de tâches que les aînés, pense-t-on, ne peuvent pas trouver de véritable emploi.

Là où les revenus sont faibles et l'aide publique limitée, certains aînés estiment devoir travailler, qu'ils le souhaitent ou non. Dans certaines villes (par ex. Moscou, Nairobi et Ponce), les participants aux groupes de discussion observent que le niveau général du chômage et la concurrence pour l'emploi réduisent leurs chances de trouver du travail.

Je ne peux pas imaginer travailler. Savez-vous pourquoi? Vu le niveau de chômage, même chez les jeunes, pourquoi vouloir travailler?

Un aîné à Istanbul

Pourtant, malgré ces obstacles, des personnes âgées continuent de travailler dans de nombreuses villes. Des aînés à Tripoli notent les nombreux avantages que leur procure le fait de continuer à travailler, et notamment avoir un revenu, apporter la preuve que les personnes âgées ne sont pas dépendantes, et entretenir des relations sociales. Nombreux sont les aînés à Himeji qui aspirent à travailler, et qui souhaiteraient que les opportunités d'emploi soient plus nombreuses. Des aînés à Amman sont d'avis qu'il faut utiliser le temps et l'expérience

des personnes âgées tant qu'elles sont capables de travailler, et que des mesures incitatives doivent être prises pour encourager leur participation.

Dans quelques endroits, principalement dans des pays développés, des politiques sont en vigueur, et certains évoquent des entreprises qui encouragent et apprécient les travailleurs âgés. A Mayaguez, des prestataires de services remarquent qu'il y a très peu d'absentéisme chez les personnes âgées, et ils ont aussi tendance à être ponctuels. A Melville, il semble que les lieux de travail changent et qu'on soit plus disposé à conserver les travailleurs âgés.

Des participants proposent diverses manières d'améliorer et de créer de nouvelles opportunités d'emploi pour les aînés, et notamment des mesures destinées à inciter les employeurs à recruter des personnes âgées, la mise en place de programmes d'emploi subventionnés, la création de partenariats public-privé, et le recrutement de personnes âgées à des postes du secteur public.

L'élimination de la retraite obligatoire ou des restrictions à l'emploi liées à l'âge est proposée là où une telle législation est en vigueur. A Dundalk, il est proposé d'autoriser les gens à travailler au-delà de l'âge de la retraite, et la suppression de la limite d'âge légale pour l'emploi est proposée à Islamabad. Des prestataires de services à Sherbrooke estiment que les lois et les politiques devraient être plus souples et permettre aux retraités de reprendre le travail. Une personne âgée à Istanbul propose d'interdire la retraite anticipée.

De nombreuses propositions visant à améliorer le type et les conditions de travail ont aussi été formulées. Dans certains endroits, des personnes interrogées pensent que le problème est dû à l'absence d'information et d'instruments pour rapprocher les compétences, ainsi que les besoins des aînés et ceux des employeurs. Pour remédier à la situation, il est notamment proposé d'améliorer la publication des vacances de postes, de créer des bases de données pour rapprocher travailleurs âgés et emplois, de créer un registre des compétences des aînés que pourront consulter les employeurs potentiels. A Istanbul, on estime que les femmes travaillant chez elles devraient bénéficier d'un soutien accru, et à New Delhi, il est proposé de sensibiliser les employeurs aux besoins des aînés.

3. Flexibilité adaptée aux travailleurs et bénévoles âgés

Je ne veux pas quelque chose où je sois obligé de me présenter chaque semaine à 9 heures; j'ai eu assez de ça quand je travaillais.

Un aîné à Portland

La flexibilité des opportunités de travail rémunéré ou bénévole pour les personnes âgées est citée comme une manière de mieux les adapter à leurs besoins.

Il est fait état d'horaires rigides, et du sentiment que les emplois bénévoles sont devenus trop professionnalisés. Des participants proposent que des opportunités d'emplois rémunérés ou bénévoles soient adaptées aux travailleurs âgés. Le bénévolat devrait être assoupli, et correspondre davantage aux besoins des aînés. Dans plusieurs endroits, il semble que les employeurs fassent preuve de davantage de flexibilité pour ce qui est des horaires et des emplois saisonniers ou temporaires, et que des

ajustements soient consentis en fonction des exigences physiques du travail.

Des aînés à Genève estiment que les opportunités de bénévolat devraient être flexibles et adaptées aux capacités des bénévoles, compte tenu des besoins des aînés qui peuvent se fatiguer plus rapidement. Des prestataires de services à Himeji sont d'avis que les entreprises devraient aménager un cadre où les aînés pourraient travailler sans difficulté, et c'est l'objectif que se sont donné de nombreuses entreprises.

L'allègement de la charge de travail et l'assouplissement des congés de maladie pour les employés âgés sont proposés à Halifax. Des participants à Londres proposent des petits projets qui intéressent les aînés et font usage de leurs compétences. A Nairobi, Ponce et Tuymazy, des participants réclament des opportunités d'emploi à temps partiel. A Tokyo, il existe un service des ressources humaines pour le travail temporaire, qui peut répondre aux besoins des aînés. Les aînés à Tuymazy considèrent que les tâches de conseil sont particulièrement adaptées aux personnes âgées.

4. Encourager la participation citoyenne

Les rapports sur le niveau d'engagement citoyen varient. En règle générale, les fonctions citoyennes intéressent les aînés, qui sont désireux d'y être associés. Dans certains endroits, les aînés s'expriment déjà dans les conseils locaux et les associations de personnes âgées. Certaines cultures semblent accorder de la valeur à l'expérience et à la compétence des

ainés et leur donnent systématiquement des positions de pouvoir, même si pour certains celles-ci sont essentiellement symboliques. A Melville, il existe des groupes d'intérêts spéciaux auxquels des aînés participent, et à Mayaguez, la municipalité compte une forte proportion de personnes âgées. Des participants à Tripoli indiquent que des aînés siègent dans les conseils d'administration, et à Halifax, des aînés aident lors des élections.

Malgré l'engagement citoyen signalé dans ces rapports, une part importante des villes indique aussi que les opportunités d'engagement des aînés dans les affaires citoyennes sont limitées. Certaines villes font état d'obstacles logistiques, comme l'absence de moyen de transport pour aller exercer ces fonctions citoyennes, l'absence d'aménagements physiques, et les problèmes de sécurité lors des grandes manifestations citoyennes.

Des suggestions sont faites pour améliorer l'engagement citoyen, par exemple réserver des sièges pour les aînés, améliorer l'accessibilité des manifestations citoyennes (par ex. accessibilité physique et fourniture d'auxiliaires pour les malentendants) et mettre en place ou rétablir des conseils locaux et autres organes fondés sur la participation. Des participants à Dundalk estiment que l'amélioration de l'information relative aux activités citoyennes augmenterait la participation. A Portland, il est proposé de faire participer les aînés en les invitant à exposer leurs préoccupations aux responsables publics. Des aînés à La Plata demandent que les aînés aient davantage d'occasions de participer à la vie politique, et qu'ils soient associés à la résolution des problèmes de la communauté. A Tokyo, il est proposé que les aînés se voient confier la tâche citoyenne

de tenter de résoudre les problèmes des autres aînés, et des participants à Saanich suggèrent d'associer des aînés à la planification concernant les personnes âgées.

5. Formation

Le bénévolat est professionnalisé. Maintenant, pour être bénévole, il faut suivre une formation.

Un prestataire de services à Londres

La formation est perçue comme un moyen de permettre aux aînés de se connecter au monde du travail et d'y participer à titre bénévole. Dans certaines villes, les aînés ont le sentiment de ne pas avoir les compétences professionnelles (essentiellement liées à l'utilisation des technologies) requises pour être compétitifs au travail. Dans quelques villes, les personnes âgées souhaiteraient avoir des possibilités de formation ou de recyclage (même si cette suggestion émane plus souvent de prestataires de services que d'aînés). A New Delhi, l'organisation de cours de formation et de recyclage pré-retraite est suggérée. A Amman, une formation des personnes âgées à des travaux faciles pouvant leur procurer un salaire est demandée. A Tuymazy, on estime que la formation des travailleurs âgés devrait privilégier les opportunités de travail indépendant ou la création d'une petite entreprise.

6. Opportunités fondées sur l'esprit d'entreprise

Des participants proposent la création d'opportunités faisant appel à l'esprit d'entreprise pour permettre aux aînés de gagner de l'argent et de participer au monde du travail. Le financement ou le soutien des opportunités de

travail indépendant par d'autres moyens sont proposés pour aider les aînés, principalement dans les villes qui déclarent également qu'une aide est accordée en général aux personnes âgées au chômage ou à faible revenu (par ex. Cancún, Mexico, New Delhi, Ponce, Tripoli, Tuymazy et Udine).

Des personnes âgées dans plusieurs villes participent activement à diverses activités indépendantes, par exemple dans les domaines de l'artisanat ou du jardinage. A San José, des personnes âgées trouvent du travail comme marchands ambulants. La vente de produits artisanaux offre des possibilités à Cancún mais des aînés de cette ville souhaiteraient, pour plus de commodité, disposer d'un espace pour ouvrir un marché. A Tripoli, il est proposé que des organisations non gouvernementales aident des aînés à tenir une petite entreprise ou une entreprise à domicile, et que l'agriculture soit encouragée comme une option pour les personnes âgées, alors qu'à Tuymazy, des marchés fermiers sont proposés comme source de revenu pour les personnes âgées.

7. Reconnaître la contribution des personnes âgées

De nombreux cas de discrimination à l'encontre des aînés sont signalés dans le monde du travail. Cela se manifeste de diverses manières, du manque de respect de la part d'autres travailleurs au refus pur et simple des employeurs d'embaucher des personnes âgées. Dans certaines villes, il est apparemment culturellement inacceptable que des personnes âgées tra-

vailent après avoir atteint l'âge de la retraite. Certains de ces préjugés viennent des aînés eux-mêmes; certains disent qu'ils ne veulent simplement pas travailler après avoir travaillé leur vie durant.

Des cas de personnes âgées traitées de façon irrévérencieuse sont signalés. D'autres déclarent qu'il est difficile de travailler pour des personnes plus jeunes, d'accepter des postes qu'elles considèrent indignes d'elles, ou de travailler dans un environnement où elles se sentent traitées avec condescendance.

Le sentiment qu'ont les bénévoles âgés de la reconnaissance de leur contribution est variable. A Genève, des certificats de reconnaissance sont distribués. A Nairobi, des prestataires de services pensent que leur expérience et leur fiabilité confèrent de l'autorité aux aînés.

A Udine, on estime que l'expérience des aînés devrait être mieux reconnue. Certains proposent que les employeurs soient sensibilisés aux besoins et aux compétences des travailleurs âgés. A Mexico, on estime que la valeur des compétences et de la présence des aînés dans le monde du travail devrait leur valoir une plus grande reconnaissance sociale. Des aînés à la Jamaïque proposent de recruter des personnes âgées pour sensibiliser les jeunes au vieillissement — tant à leur participation qu'aux préjugés «anti-âge».

Feuille de route concernant la participation citoyenne et l'emploi favorables aux aînés

Opportunités de bénévolat

- Il existe toutes sortes d'activités auxquelles des bénévoles âgés peuvent participer.
- Les organisations bénévoles sont bien établies, dotées d'infrastructures, de programmes de formation et d'effectifs de bénévoles
- Les compétences et les intérêts des bénévoles et les postes disponibles sont rapprochés (à l'aide d'un registre ou d'une base de données).
- Les bénévoles bénéficient d'un soutien dans l'exercice de leur activité: leur transport est assuré, par exemple, et leurs frais de stationnement sont remboursés.

Choix d'emplois

- Il existe un éventail d'emplois possibles pour les aînés.
- La politique et la législation en vigueur interdisent la discrimination fondée sur l'âge.
- Le départ à la retraite est un choix, et non une obligation.
- Les opportunités sont flexibles, avec la possibilité d'emplois à temps partiel ou saisonniers pour les aînés.

- Il existe des programmes et des agences d'emploi pour les aînés.
- Les organisations d'employés (syndicats) appuient les options flexibles comme le travail à temps partiel ou bénévole, afin de favoriser une participation accrue des aînés.
- Les employeurs sont encouragés à embaucher et conserver des travailleurs âgés.

Formation

- Une formation aux opportunités post-retraite est dispensée aux aînés.
- Des opportunités de recyclage, comme une formation aux nouvelles technologies, existent pour les personnes âgées.
- Des organisations bénévoles offrent une formation pour accéder à leurs postes.

Accessibilité

- Les opportunités d'emplois bénévoles ou rémunérés sont connues et annoncées.
- Le transport jusqu'au lieu de travail est assuré.

- Les lieux de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- Le travailleur qui participe à une activité rémunérée ou bénévole n'a rien à déboursier.
- Un soutien est accordé aux organisations qui recrutent, forment et conservent des bénévoles âgés (aide financière ou frais d'assurances réduits).

Participation citoyenne

- Des aînés siègent dans les conseils consultatifs, les conseils d'administration d'organisations, etc.
- Les aînés qui souhaitent participer à des réunions et des manifestations citoyennes, peuvent bénéficier d'un soutien — sièges réservés, aide pour les personnes handicapées, auxiliaires pour personnes malentendantes, et transport.
- Des aînés sont associés à l'élaboration des politiques, des programmes et des plans pour les personnes âgées.
- Les aînés sont encouragés à participer.

Reconnaissance des contributions

- Les aînés sont respectés et reconnus pour leur contribution.

- Les employeurs et les organisations sont sensibles aux besoins des travailleurs âgés.
- Les avantages liés à l'embauche de travailleurs âgés sont mis en avant auprès des employeurs.

Esprit d'entreprise

- Un soutien est fourni aux entrepreneurs âgés et pour les opportunités de travail indépendant (marchés pour la vente de produits fermiers ou artisanaux, formation à la gestion de petites entreprises, et microfinancement pour les travailleurs âgés).
- Les informations destinées à soutenir les petites entreprises et les entreprises à domicile sont présentées sous une forme adaptée aux travailleurs âgés.

Rémunération

- Les travailleurs âgés sont correctement rémunérés pour leur travail.
- Les frais encourus par les bénévoles dans l'exercice de leur activité sont remboursés.
- Le revenu des travailleurs âgés n'est pas déduit des pensions ni des autres compléments de revenu auxquels ils ont droit.

Partie 11. Communication et information

Aperçu des résultats

Les participants aux groupes de discussion sont unanimes: pour vieillir en restant actif, il est indispensable de rester en relation avec les événements et les gens et de disposer à temps d'informations pratiques pour gérer sa vie et subvenir à ses besoins. Des participants dans la plupart des villes des pays développés disent que de nombreux médias généraux et spécialisés différents diffusent des informations variées pour les aînés, tandis que dans les villes des pays en développement, les membres des groupes de discussion évoquent quelques médias d'intérêt local, principalement la télévision, la radio et des journaux. Mais la crainte de passer à côté des informations et d'être marginalisé est évoquée presque partout. Les technologies de l'information et de la communication, en pleine évolution, sont à la fois accueillies comme des instruments utiles, et critiquées comme une source d'exclusion sociale. Quels que soient la diversité des choix en matière de communication et le volume des informations disponibles, les groupes de discussion ont surtout souhaité que les aînés, aux capacités et aux ressources diverses, puissent aisément accéder à des informations adaptées.

C'est pire quand vous vieillissez ... que vos facultés commencent à baisser, ce type de problème semble causer davantage de stress.

Un aîné à Halifax

1. Distribution étendue

Dans toutes les villes, les médias d'intérêt local sont choisis comme fournisseurs d'informations utiles. Dans les pays en développement et en Fédération de Russie, les moyens de communication familiers aux aînés tendent à se limiter à la radio, à la télévision et aux journaux. Dans les pays développés, les participants font état d'une abondance d'informations générales et ciblées intéressant les aînés, qui émanent de sources diverses et notamment de l'Internet. Les informations appréciées partout sont celles qui parviennent aux aînés dans leur vie et leurs activités quotidiennes, qu'elles leur soient communiquées directement ou par téléphone, ou distribuées dans des endroits clés: maisons de quartier, tableaux d'affichage, services publics, bibliothèques, magasins, cabinets médicaux et dispensaires. Les aînés à Istanbul disent que le téléphone est le moyen le plus universel et le plus fiable de communiquer avec eux. C'est aux pouvoirs publics et aux organisations bénévoles qu'il semble incomber la tâche d'assurer une large diffusion de l'information: les services de distribution publics systématiques et efficaces sont reconnus comme un atout pour les personnes âgées. A Himeji, il est fait état d'une distribution bien structurée des informations municipales aux associations de résidents, qui les transmettent aux responsables de district, lesquels les distribuent à tous les foyers. Dans les villes où le secteur privé n'est pas encore sensibilisé à ce marché gris en pleine évolution, comme à Tripoli, les entreprises sont également mentionnées comme source potentielle de financement de la diffusion de l'information aux aînés. La distribution d'un annuaire local

des services « favorables aux aînés », suggérée par des aînés à Saanich, pourrait intéresser une chambre de commerce, par exemple.

Il est indispensable que les voies de communication et d'information soient financièrement accessibles. La radio est le principal moyen de communication pour les aînés à Nairobi parce qu'elle est bon marché; à Udaipur, les tableaux d'affichage locaux permettent de toucher la population des couches socioéconomiques inférieures. Pour assurer l'accès à l'information à Tuymazy, des abonnements gratuits aux journaux sont offerts aux retraités par leurs anciens employeurs. A Dundalk, l'abonnement téléphonique des personnes de plus de 70 ans est pris en charge par l'État. Dans d'autres villes, il est fait état d'éléments porteurs comme des publications gratuites et l'accès public à des journaux, aux moyens informatiques et à l'Internet dans des centres socioculturels et des bibliothèques, gratuitement ou pour un coût symbolique.

2. La bonne information au bon moment

Beaucoup d'informations sont disponibles, mais il est compliqué de trouver celles qu'on cherche.

Un aidant à Moscou

Quels que soient le nombre et la diversité des sources d'information, la difficulté à obtenir à temps les informations pertinentes est commune à des villes à divers stades de développement. Dans certaines villes de pays développés, comme à Genève, il est difficile de gérer la surabondance d'informations et on peut passer à côté d'informations importantes. Un obstacle

fréquent est la méconnaissance des informations et des services disponibles, ou l'impossibilité de localiser les informations recherchées. Le résultat est que les aînés risquent de ne pas bénéficier de prestations ou de services auxquels ils ont droit ou d'apprendre leur existence trop tard pour en faire la demande. Savoir comment réagir à un télémarketing agressif et reconnaître les fraudes et les arnaques est une autre préoccupation, formulée seulement dans quelques villes de pays développés. Les résidents âgés dans les pays en développement se heurtent plus souvent au problème du manque d'informations récentes sur des questions importantes, comme la santé, les droits, les prestations, les services et les manifestations locales. A La Plata, on estime que les médias généraux d'intérêt collectif ne donnent pas assez de détails sur les sujets importants pour les aînés pour leur être utiles.

Pour mieux adapter la communication aux besoins des aînés, il est fréquemment suggéré d'accroître la quantité d'informations destinées aux personnes âgées par la publication de journaux spécialisés ou de chroniques dans la presse générale, et par la diffusion des programmes de radio et de télévision spécialisés. Il est aussi proposé que les voies de communication étendent leur programmation aux sujets intéressant le public âgé. Les aînés, dans certaines villes, se plaignent que la télévision, notamment, semble faire fi de leurs intérêts et de leurs goûts.

Les gens souhaitent que l'information soit coordonnée dans un même service facile d'accès, connu de l'ensemble de la communauté. A Portland, le comté local assure 24 heures sur 24 un service d'information téléphonique. Des aînés consultés à New Delhi proposent qu'une organisation bénévole centrale et respectée,

comme HelpAge India, constitue et organise une base de données au moyen de laquelle les personnes âgées pourraient obtenir par téléphone les informations qu'elles recherchent. A Islamabad, l'ouverture d'une salle d'information où la population locale pourrait lire les journaux et regarder la télévision est recommandée.

3. Est-ce que quelqu'un va me parler?

Des aînés interviennent dans les programmes de radio à toute heure.

Un prestataire de services à Mayaguez

Quel que soit le niveau de développement de la ville, le bouche à oreille est le mode principal de communication que préfèrent les aînés, par des contacts informels avec des parents et des amis et dans les clubs, les associations, les réunions publiques, les centres socioculturels et les lieux de prière. La radio est une source d'information très appréciée dans de nombreuses villes, avec des programmes dans la langue locale ou reposant sur les appels d'auditeurs qui interrogent des spécialistes ou qui participent à des discussions en direct. La dimension interpersonnelle de la communication est très importante, et il est souvent rappelé que le meilleur moyen de rester informé est de rester actif et de participer à la vie de la communauté. Des personnes regrettent de manquer des occasions de communiquer avec les autres du fait de changements, comme la construction de nouveaux immeubles dans le voisinage, la fermeture des bureaux de poste locaux, et l'automatisation des services bancaires et autres. La communication orale est particulièrement importante pour les aînés malvoyants ou qui ne savent pas lire. L'analphabétisme est très répandu parmi les

aînés des pays en développement, et dans les pays développés, le niveau d'instruction moyen des aînés est inférieur à celui des jeunes. Le «bouche à oreille» fonctionne également parce que les gens font confiance à la personne qui donne l'information et qu'ils peuvent poser des questions jusqu'à ce qu'ils obtiennent ce qu'ils veulent savoir. Retenir l'attention d'une personne physique qui est serviable, claire et patiente a beaucoup de prix pour les aînés partout dans le monde.

Chaque district a sa mosquée. Le mot arabe pour mosquée est synonyme de lieu où les gens se rassemblent.

Une personne âgée à Tripoli

Une communication adaptée aux aînés, quel que soit le lieu, reconnaît et utilise ces voies spontanées pour atteindre les personnes âgées. On peut par exemple fournir régulièrement des informations pertinentes dans les lieux où les aînés ont coutume de se réunir; on peut aussi créer des occasions sociales pour communiquer des informations qui les intéressent. A Rio de Janeiro, par exemple, il est proposé d'organiser des conférences éducatives dans l'auditorium du centre de soins. Une troisième stratégie consiste à informer individuellement des personnes qui transmettront à leur tour l'information, en tête-à-tête. Ces « informateurs clefs » peuvent être des bénévoles, comme proposé à la Jamaïque, des prestataires de services sociaux et de santé ou des personnes employées dans les services — agents immobiliers, coiffeurs, postiers, ou les gardiens d'immeubles à Copacabana qui connaissent chaque résident et sont une source d'informations spontanées et de soutien reconnue.

Il est aussi difficile d'atteindre les personnes isolées socialement — aînés vivant à l'écart du monde, seuls, souvent avec des incapacités importantes, et un appui très limité de la famille — aussi bien dans les villes riches que dans les plus pauvres. Le courriel et l'Internet sont une solution évoquée, mais rarement. Les contacts individuels établis par des personnes de confiance sont l'approche choisie, par l'intermédiaire de bénévoles qui rendent visite ou téléphonent, ou par les agents des services sociaux. Il est également suggéré de prévoir les lieux à l'extérieur du foyer où l'on peut trouver les aînés menacés d'isolement social: à San José, il est proposé d'utiliser le dispensaire de district comme lieu de diffusion de renseignements sur les services pour personnes âgées de santé fragile.

4. Présentation et conception adaptées aux aînés

Le principal obstacle à la communication avec les aînés, partout dans le monde, est la présentation visuelle et sonore de l'information. La taille des caractères sur les matériels imprimés, principalement sur papier mais aussi sur des supports visuels comme la télévision, rend la lecture difficile. Les étiquettes et les modes d'emploi sur les produits, en particulier pour les médicaments, sont difficiles à déchiffrer. La présentation est souvent confuse, avec trop d'informations sur un petit espace. Les informations orales sont données trop rapidement et les publicités à la radio et à la télévision font perdre aux personnes âgées le fil de leur pensée. Le langage utilisé est souvent trop compliqué, avec de nombreux mots inconnus. Les formulaires officiels — indispensables pour bénéficier de services et de prestations — sont particulièrement difficiles à comprendre.

Écrivez des choses simples et brèves, en grands caractères.

Un prestataire de services à Mexico

L'automatisation des services ajoute encore à la complexité des transactions quotidiennes. Les écrans et les touches des téléphones mobiles et du matériel électronique sont trop petits, et les guichets automatiques — bancaires, postaux et des parkings — sont tous différents, mal éclairés et les instructions ne sont pas claires. Les panneaux sont inatteignables pour une personne en fauteuil roulant. Pour permettre aux aînés qui ne savent pas lire d'utiliser le téléphone pour appeler la famille ou des services, il est proposé à Amman de remplacer les touches et les chiffres par des touches de couleur correspondant à un code.

Les serveurs vocaux interactifs sont dénoncés partout: trop d'informations sont données trop rapidement, les options ne sont pas claires, et il est généralement impossible de parler à une personne réelle.

5. Technologie de l'information : bienfait ou fléau

Certains aînés reconnaissent les avantages des technologies de l'information, en particulier des ordinateurs et de l'Internet, en raison de leur exhaustivité et de leur commodité. A Tripoli, les aînés voient dans l'Internet un bon moyen de rester en contact avec les enfants qui vivent loin, parfois à l'étranger.

De nombreuses personnes âgées se sentent néanmoins exclues parce qu'elles n'utilisent pas les ordinateurs ni l'Internet. Le passage de divers services et de la documentation à

l'informatique renforce le sentiment d'exclusion. Dans les pays en développement et en Fédération de Russie, les ordinateurs coûtent trop cher pour bien des aînés, ou sont en nombre insuffisant. Ailleurs, l'accès physique aux ordinateurs est possible mais la technologie est totalement étrangère aux aînés qui craignent de ne pouvoir apprendre. L'accès public aux ordinateurs à un prix abordable pour les personnes âgées dans les centres socioculturels, les clubs d'aînés, les services publics et les bibliothèques est un atout important pour les personnes âgées. Une formation à l'informatique, de préférence adaptée aux besoins et au rythme d'apprentissage individuel, et dispensée par une personne de confiance, est fortement conseillée. A Halifax, par exemple, des aînés évoquent un moniteur disponible en permanence qui leur vient en aide, à domicile si besoin est, pour les problèmes liés à l'Internet.

6. Responsabilité personnelle et collective

De même que tout autre citoyen, il incombe à une personne âgée de se tenir au courant de l'information en continuant de participer aux activités locales, et de s'efforcer de s'adapter au changement et de prendre le risque d'apprendre. Collectivement, il incombe aux pouvoirs publics, aux organisations bénévoles et au secteur privé de lever les obstacles à la communication qui écartent progressivement les aînés des autres, et notamment les obstacles liés à la pauvreté, au manque de connaissances et à la baisse des facultés.

Feuille de route concernant la co

Offre d'information

- Chaque résident est relié à un système universel élémentaire de communication constitué de médias écrits et diffusés et du téléphone.
- Des organisations publiques ou bénévoles assurent une distribution régulière et fiable de l'information.
- L'information est diffusée de manière à atteindre les personnes âgées près de leur domicile et là où se déroule leur vie quotidienne.
- Un service d'intérêt collectif accessible et dont on parle beaucoup — un centre d'information complet — coordonne la diffusion de l'information.
- Les médias généraux et spéciaux diffusent des informations et des programmes réguliers qui intéressent les aînés.

Communication orale

- Les aînés préfèrent une communication orale accessible, par exemple dans des réunions publiques, des maisons de quartier, des clubs, ou à la radio, et par l'intermédiaire de personnes chargées de transmettre l'information en tête-à-tête.

Communication et l'information adaptées aux aînés

- Les personnes menacées d'isolement social reçoivent des informations de personnes en qui elles ont confiance et avec lesquelles elles peuvent communiquer, comme des bénévoles qui les appellent ou leur rendent visite, des aides à domicile, des coiffeurs, des portiers ou des aidants.
- Les préposés dans les administrations et les entreprises répondent aimablement aux personnes venues demander un service.

Informations imprimées

- Les informations imprimées — et notamment les formulaires officiels, les sous-titres à la télévision et le texte des écrans visuels — sont écrites en grands caractères et l'idée principale ressort clairement dans les titres, écrits en gras.

Langage simple

- La communication imprimée et orale utilise des mots simples et familiers, dans des phrases courtes et directes.

Automatisation de la communication et du matériel

- Les serveurs vocaux interactifs donnent les instructions lentement et clairement et indiquent à la personne qui appelle comment réentendre le message autant de fois qu'elle le souhaite.

- Les usagers ont la possibilité de parler à une personne réelle ou de laisser un message pour qu'on les rappelle.
- Les touches et les lettres sur le matériel électronique, comme les téléphones mobiles, les radios, les télévisions et les distributeurs de billets de banque et de tickets, sont de grande dimension.
- L'écran d'affichage des appareils bancaires, postaux et d'autres services est bien éclairé et accessible à toute personne, quelle que soit sa taille.

Ordinateurs et l'Internet

- Nombreux sont ceux qui ont accès aux ordinateurs et à l'Internet, gratuitement ou pour un prix modique, dans des lieux publics tels que les administrations, les centres socioculturels et les bibliothèques.
- Les usagers obtiennent facilement des instructions adaptées et une aide individuelle.

Partie 12. Soutien communautaire et services de santé

Aperçu des résultats

Les services de santé et de soutien communautaire sont indispensables pour la santé et l'indépendance des membres de la communauté. Pour les aînés, les aidants et les prestataires de services participant aux groupes de discussion, la disponibilité de soins de qualité, adaptés et accessibles, en quantité suffisante, est l'une des grandes préoccupations. Des participants à la consultation de l'OMS font état de leur expérience de systèmes très différents, et font preuve d'attentes très diverses; partout néanmoins, les aînés manifestent clairement le souhait de bénéficier d'un soutien en faveur d'une protection des soins de santé essentiels, et d'un complément de revenu. Les dépenses de santé sont partout jugées trop élevées, et la demande de soins d'un coût abordable est récurrente.

J'ai rencontré de nombreuses personnes âgées qui remettent à plus tard leur visite chez le médecin, et leur santé ne cesse de se dégrader, car ils n'ont pas l'argent nécessaire.

Un aîné à Portland

Dans de nombreuses villes de pays en développement, on observe une pénurie fondamentale de services et de fournitures nécessaires, et dans d'autres, les services sont mal répartis. Certains des pays les plus avancés ont à la fois la plus grande quantité et le plus large éventail de services de soutien et de services de santé et le plus grand nombre de critiques. En même temps qu'un signe évident du mécontentement que suscitent les services existants, cela mon-

tre aussi que les aînés dans ces villes jouissent de l'accès à des services qui font défaut dans d'autres parties du monde.

Dans la plupart des villes participantes, ce sont l'État ou les pouvoirs publics nationaux et non la municipalité qui décident de l'approvisionnement, de l'organisation et du financement de nombreux services de santé et sociaux. Les effectifs et la formation professionnelle des agents de santé et des assistants sociaux ne relèvent pas de la municipalité. Néanmoins, les services de santé et les services sociaux sont dispensés dans des établissements locaux par des habitants de la ville, et les groupes d'intérêt collectif à but lucratif ou bénévoles jouent un rôle important dans la fourniture des services de proximité et des soins. Les décideurs publics et les secteurs public et privé au niveau de la ville influent sur le nombre, l'éventail et la situation des services et sur d'autres aspects de l'accessibilité des infrastructures et des services présents sur leur territoire. Les autorités des services locaux dispensent également une formation professionnelle et fixent les normes de qualité des services. La société civile fournit un appui financier et du travail bénévole. Le présent Guide, dans l'énoncé des résultats et la feuille de route concernant les caractéristiques des services d'intérêt collectif et des services de santé dans une ville accueillante pour les aînés, privilégie les aspects des services de

proximité et des services de santé extrahospitaliers qui entrent dans la sphère d'influence d'une ville accueillante pour les aînés.

Les questions relatives aux services de santé l'emportent dans les groupes de discussion dans la majorité des villes, témoignant de leur importance pour un vieillissement actif. L'accès aux soins de santé et à différents services de santé qui ne sont pas strictement médicaux est un thème majeur. Si les services de proximité et les services sociaux, en règle générale, retiennent moins d'attention, les principales caractéristiques d'une ville-amie des aînés ressortent des observations des participants.

1. Soins accessibles

Des services de santé bien situés et facilement accessibles sont un élément fondamental pour les aînés de toutes les villes participantes. La proximité des services de santé est importante pour les aînés dans des villes comme Amman, Rio de Janeiro, Sherbrooke et Tokyo; à Genève et à Shanghai de bons moyens de transport pour se rendre dans un établissement de santé sont décrits comme un atout pour les aînés. L'éloignement ou la difficulté d'accès des services sont considérés comme des obstacles. Les transports publics sont jugés inadéquats dans certains endroits et dans d'autres, comme à Delhi et à Mexico, le transport, pour les personnes atteintes d'incapacités, est décrit comme un problème particulier. L'accès à des soins de santé dans les situations d'urgence est un problème fréquent. Outre des critiques particulières, comme le manque de soins d'urgence dans certaines villes, les personnes consultées font aussi état de l'insuffisance des services d'ambulances (Ponce) ou de leur lenteur en raison de la densité de la circu-

lation (Moscou). Pour réduire les difficultés géographiques, il est proposé de grouper ou de décentraliser les services afin qu'ils soient disponibles dans tous les quartiers. Il est aussi proposé d'offrir le transport par des bénévoles et d'assurer des services téléphoniques pour les urgences sanitaires, comme à Himeji, pour les personnes âgées qui vivent seules.

Des structures sans obstacle et la mobilité à l'intérieur des établissements de santé sont des éléments importants, de même que la sécurité des bâtiments. Entre autres obstacles cités figurent le mauvais état d'entretien des ascenseurs et des rampes à Udaipur, la difficulté d'accès aux bâtiments pour les personnes handicapées et l'absence de fauteuils roulants ou de déambulateurs pour les malades à Cancún; l'encombrement des services est signalé dans de nombreuses autres villes. Les problèmes de sécurité et le manque de places dans les maisons de retraite médicalisées sont dénoncés à Amman, La Plata et Portage la Prairie.

Un autre obstacle à l'accès aux soins fréquemment évoqué est la méconnaissance des services de santé disponibles dans la ville. Ainsi qu'il est observé à Melbourne, on ne peut utiliser les services dont on ne connaît pas l'existence. Des solutions sont suggérées, comme une meilleure publicité sur les services de santé locaux, l'éducation des aînés sur le système de santé, la coordination de l'information et des services téléphoniques d'information sanitaire.

Enfin, l'attitude des prestataires de services de santé vis-à-vis des aînés est souvent mentionnée. Tuymazy est l'un des quelques endroits où il est fait état de la politesse et de l'amabilité

des réceptionnistes et des infirmières des dispensaires. Beaucoup se plaignent de l'attitude négative et du manque de communication des personnels de santé. Les problèmes dénoncés sont l'indifférence, le manque de respect, le défaut de sollicitude et l'accusation faite aux aînés d'être un fardeau et de coûter trop cher. Les suggestions générales faites pour améliorer l'attitude et le comportement des prestataires de services consistent à améliorer leurs capacités de communication et à former les professionnels de la santé afin qu'ils traitent mieux les personnes âgées. A Amman, il est proposé d'encourager des jeunes à s'occuper de personnes âgées à titre bénévole.

Quand ils sont venus la laver et la changer, ils l'ont traitée comme si elle était un meuble — aucune dignité, aucun respect.

Une personne âgée à Londres

2. Une gamme élargie de services de santé

Dans toutes les villes, la nécessité d'établir un large éventail de services de santé pour les aînés ressort des discussions. L'existence de diverses formes spécifiques de soins pour les aînés apparaît soit comme un atout soit comme un manque dans le paysage urbain: les services de consultation et les lits d'hôpitaux gériatriques, les centres de jour pour adultes, les soins aux personnes atteintes de démence, les services de santé mentale, l'hébergement temporaire et la formation des aidants, la réadaptation et les soins palliatifs sont mentionnés. Parallèlement aux services, il est recommandé d'accroître la quantité de matériel, comme les fauteuils roulants, les déambulateurs et les auxiliaires auditifs. Toutefois, les services de

santé qui reçoivent le plus d'attention à l'échelle mondiale sont la prévention des maladies et la promotion de la santé, les soins à domicile et les centres de soins de longue durée.

3. Services pour vieillir en bonne santé

Des personnes âgées et d'autres dans plusieurs villes signalent l'absence de services ou de programmes de prévention des maladies et de promotion de la santé ou les incluent dans leurs propositions d'amélioration. Au nombre des services importants figurent le dépistage préventif, l'exercice physique, l'éducation en matière de prévention des traumatismes, les conseils nutritionnels, le conseil en santé mentale. Les aspects porteurs pour les aînés dans la conurbation de la Ruhr comprennent les groupes d'entraide ou les organisations qui proposent des activités sportives d'entretien ou de réadaptation, et des contrôles médicaux réguliers à domicile. Les aînés à Mexico sont satisfaits de la campagne de vaccination ciblée et de la gratuité des lunettes. Des participants à Saanich proposent de faire des centres pour personnes âgées des centres de bien-être locaux, et des gens à Tuymazy proposent de subventionner l'accès des aînés aux stations de cure. A Islamabad et à Mexico, il apparaît comme une bonne idée de répartir les services dans les quartiers et non de les grouper en un site central.

4. Soins à domicile

Un thème très récurrent est la nécessité d'offrir un large éventail de services de proximité et de soins à domicile — de l'aide pour les courses et/ou la livraison de repas aux visites de médecins et d'autres prestataires de services

à domicile. A quelques exceptions près, les participants aux groupes de discussion veulent des services qui leur permettraient de bénéficier chez eux des soins de santé et des soins personnels dont ils ont besoin. Les obstacles relevés à l'obtention de services de soins à domicile comprennent le manque général de services de ce type, la mauvaise organisation des services, les critères restrictifs à remplir, le coût élevé, et le roulement important des personnels de soins à domicile. Les suggestions visant à améliorer les services de soins à domicile dépendent beaucoup du contexte. Dans plusieurs villes, en particulier dans les pays en développement, le message est simple: « fournissez des soins à domicile ». Dans d'autres villes, les observations portent sur la manière d'améliorer le nombre ou l'éventail des services (par ex. le conseil en physiothérapie ou en psychologie) ou leur qualité (par ex. dispenser des soins peu après la sortie de l'hôpital, augmenter le nombre des chargés de travail social individualisé, et être toujours soigné par la même personne). Dans certains endroits, les observations portent sur le mode de gestion des dépenses, en prenant une assurance ou en recourant aux services d'une entreprise collective de travaux ménagers, comme indiqué à Sherbrooke. A Shanghai, les aidants déclarent que les plus de 80 ans, les veufs, les personnes à faible revenu et les handicapés ont droit à une heure de ménage gratuite par jour.

5. Hébergement pour les personnes incapables de vivre chez elles

Un problème courant est l'absence d'options adéquates et économiquement accessibles dans la ville pour les aînés qui ne peuvent plus vivre dans leur propre maison. Le manque de places et le coût élevé sont les critiques les plus fréquentes. Les aidants à Portage la Prairie

relèvent le manque d'espace de rangement pour les effets personnels des aînés dans les établissements de soins de longue durée, et des aînés à Genève suggèrent de placer les maisons de retraite médicalisées au centre ville ou en un lieu qui permette d'accéder facilement au centre. De graves inquiétudes sont formulées dans quelques villes concernant la sécurité, la mauvaise qualité des soins dans les maisons pour personnes âgées défavorisées, l'insuffisance des effectifs, et les soupçons de sédation généralisée des résidents. D'autres modèles sont proposés: des aidants à Amman proposent de créer de petits foyers hébergeant un petit nombre de résidents de préférence à des maisons de retraite « immenses »; des prestataires de services à la Jamaïque et des personnes âgées à Udine demandent aussi de tels foyers groupés offrant des services de ménage et des soins de santé et des soins personnels.

6. Un réseau de services de proximité

La portée des services sociaux de proximité et la manière dont ils sont dispensés varient sensiblement selon les villes. Dans certaines villes, en particulier dans les pays développés, des services sociaux sont fournis, ou financés, par les pouvoirs publics. Ailleurs, il est fait état de services de proximité assurés principalement par les familles, les institutions religieuses, les organisations caritatives ou les groupes associatifs. Parmi les services les plus appréciés figurent les repas à prix réduit servis aux personnes âgées dans les restaurants à Rio de Janeiro et à Genève, l'aide pour l'obtention des pensions et des autres prestations à la Jamaïque, et un système permettant de vérifier que les prestataires extérieurs et des services de bricolage à Portland sont habilités à

exercer. Les maisons de quartier et les centres pour personnes âgées sont considérés comme des sites idéaux pour la prestation des services sociaux car ils sont commodes, familiers et accessibles.

Plusieurs obstacles sont relevés, les problèmes étant plus aigus et plus fréquents dans les pays moins avancés: les services sont insuffisants, trop chers, difficiles d'accès ou de mauvaise qualité. Comme pour les services de santé, certains participants disent qu'ils sont simplement mal informés sur les services disponibles ou sur la manière d'y accéder. Le manque de coordination entre les services, qui complique inutilement les formalités d'inscription et se traduit par des interruptions dans les services, est un autre problème fréquemment évoqué. Diverses suggestions sont faites pour améliorer les services sociaux de proximité. L'amélioration de la coordination des services, l'augmentation du nombre des chargés de travail social individualisé et l'intégration des équipes de services sont notamment proposées dans les villes dotées de réseaux déjà anciens mais quelque peu fragmentaires. Il est proposé de réduire ou de faciliter les formalités administratives dans la majorité des villes, toutes régions confondues. D'autres recommandations visent notamment à regrouper les services sociaux et les services de santé dans

les maisons de quartier ou les centres pour personnes âgées et à accroître le financement des services.

L'amélioration de nombreux services sociaux est jugée nécessaire, souvent pour protéger et prendre soin des personnes âgées ne disposant que de maigres ressources, qui sont la majorité dans de nombreuses villes. Outre un complément de revenu minimum, les aînés estiment que leur ville devrait créer ou renforcer: des structures d'abri ou de protection pour les aînés sans-logis et vivant dans le plus complet dénuement et pour les personnes qui ont subi des mauvais traitements; des services et des programmes de distribution de repas; des réductions sur les services de première nécessité pour les personnes à faible revenu; des registres des personnes âgées qui vivent seules; une aide pour l'obtention de pensions et autres prestations; et un soutien spirituel. Un bon exemple décrit à Mexico est une carte d'identité pour personnes âgées donnant droit au titulaire à des réductions et à certains services gratuits.

7. On recherche des bénévoles

Un thème récurrent est le besoin de bénévoles pour aider à combler les lacunes des services de santé et des services sociaux. Il faut davantage de bénévoles pour aider les aînés dans les dispensaires et les hôpitaux, renforcer la prestation des services sociaux et des soins à domicile, pour assurer un transport pour les courses et les rendez-vous, ou simplement pour sortir les animaux domestiques des aînés qui ne sont plus capables de le faire eux-mêmes. Les associations de jeunes retraités de plus de 50 ans, les jeunes en formation qui se destinent aux services de santé et aux services sociaux, et les écoliers sont proposés comme sources de bénévoles. Le bénévolat intergénérationnel est une idée reprise dans plusieurs villes. Il est plus facile de mobiliser de solides réseaux bénévoles dans les communautés anciennes où les gens se sentent reliés socialement: un obstacle cité à Islamabad est la nouveauté relative de la ville et le fait que les habitants ne se connaissent pas bien.

Le portier est vraiment gentil, il s'occupe de quatre personnes âgées dans mon immeuble. Il leur donne leur bain, c'est un homme de ménage et pendant l'heure du déjeuner il aide les gens.

Un aîné à Rio de Janeiro

8. Autres questions

Deux autres problèmes sont mentionnés dans quelques villes: la prise en compte des personnes âgées dans les situations d'urgence et le manque de places dans les cimetières. Bien que rarement évoqués, ces aspects sont néanmoins importants dans les villes en pleine expansion. Dans deux villes, des participants pensent que les personnes âgées sont oubliées dans les situations d'urgence, comme en cas de catastrophe naturelle ou de conflit humain. A la Jamaïque, où les ouragans sont fréquents, les aînés font observer le rôle essentiel des églises dans les soins fournis lors de catastrophes. Des prestataires de services à Amman suggèrent que la ville se dote de plans en cas d'urgence ou de catastrophe qui intègrent les aînés. A Dundalk, une proposition utile dans les situations d'urgence, bien qu'elle n'ait pas été faite dans le présent contexte, consiste à dresser un registre local des aînés qui vivent seuls. Le manque de places dans les cimetières est mentionné très brièvement à Cancún et à Melbourne; dans cette ville, des prestataires de services suggèrent de concevoir un cimetière « vertical » ou à plusieurs niveaux.

Feuille de route concernant le soutien communautaire et les services de santé accueillants pour les aînés

Accessibilité des services

- Les services de santé et les services sociaux sont bien répartis dans toute la ville, commodément groupés, et sont faciles d'accès par tous les moyens de transport.
- Les infrastructures de soins résidentiels, comme les maisons de retraite et les établissements de soins de longue durée, sont situés à proximité des services et des zones résidentielles de sorte que les aînés restent intégrés dans la communauté au sens large.
- Les locaux sont solidement construits et parfaitement accessibles aux personnes handicapées.
- Des informations claires et accessibles sont fournies concernant les services de santé et les services sociaux pour les personnes âgées.
- La prestation des services personnels est coordonnée et les démarches administratives réduites au minimum.
- Le personnel administratif et des services traite les personnes âgées avec respect et tact.
- Les obstacles économiques à l'accès aux services de santé et aux services de proximité sont réduits au minimum.
- L'accès à certains sites d'inhumation est satisfaisant.

Offre de services

- Un éventail satisfaisant de services de santé et de services de proximité est offert pour promouvoir, entretenir et rétablir la santé.
- Des services de soins à domicile, incluant des services de santé, des soins personnels et du ménage, sont offerts.
- Les services de santé et les services sociaux offerts répondent aux besoins et aux préoccupations des aînés.
- Les professionnels des services ont les compétences et la formation voulues pour communiquer avec les personnes âgées et les servir efficacement.

Soutien bénévole

- Les bénévoles de tous âges sont encouragés à aider les aînés dans un large éventail de structures sanitaires et de proximité, et un appui leur est fourni à cet effet.

Planification et soins dans les situations d'urgence

- La planification des situations d'urgence intègre les personnes âgées, et tient compte de leurs besoins et de leurs capacités dans la préparation et la riposte aux situations d'urgence.

Partie 13. Synthèse et perspectives

Vieillir en restant actif dans une ville accueillante pour les aînés

Le présent Guide est fondé sur l'idée selon laquelle une ville-amie des aînés encourage le vieillissement actif en optimisant les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'améliorer la qualité de vie des personnes qui vieillissent. Les avantages et les obstacles signalés par quelque 1485 aînés et 750 aidants et prestataires de services consultés dans le cadre de ce projet mondial confirment cette idée et illustrent par de nombreux exemples le maillage complexe des caractéristiques urbaines et des déterminants du vieillissement actif. Le paysage urbain, les bâtiments, le système de transport et l'habitat favorisent les déplacements en toute confiance, les comportements sains, la participation sociale et l'autodétermination ou, au contraire, contribuent à l'isolement dû à la peur, à l'inactivité et à l'exclusion sociale. L'existence d'un large éventail d'opportunités de participation sociale ouvertes aux personnes de tous âges ou à une classe d'âge donnée est propice à l'établissement de solides relations sociales et à l'autonomisation. Une culture qui reconnaît, respecte et inclut les aînés renforce l'autonomisation et le sentiment de sa propre valeur. La diffusion d'informations utiles présentées sous une forme appropriée contribue aussi à l'autonomisation, et à des comportements sains. Des services de santé accessibles et bien coordonnés influent à l'évidence sur l'état de santé des personnes âgées et leur comportement en matière de santé. Si les opportunités d'emplois rémunérés en milieu urbain sont liées aux déterminants

économiques du vieillissement actif, les politiques qui réduisent les inégalités économiques entravant l'accès à toutes les structures, tous les services et toutes les opportunités d'une ville sont plus importantes encore.

Des plans qui favorisent la diversité sont apparus comme l'une des principales caractéristiques d'une ville-amie des aînés souvent reprises dans de nombreux sujets de discussion. La perspective «vieillir en restant actif» de l'OMS décrite dans la Partie 2 considère la période de la vie dans sa globalité; des plans y sont décrits prenant en compte la diversité, favorisant une capacité optimale chez les personnes hautement opérationnelles, et permettent de fonctionner aux personnes âgées qui, sans ces plans, deviendraient dépendantes. Les participants au projet trouveraient normal, dans une ville-amie des aînés, que l'environnement naturel et bâti soit préparé à accueillir des usagers aux capacités diverses et non conçu pour l'individu mythique «moyen» (donc jeune). Une ville-amie des aînés privilégie les aspects porteurs et non les éléments potentiellement incapacitants; elle est accueillante pour les personnes de tous âges, pas seulement pour les aînés. Il doit y avoir suffisamment de bancs et de toilettes publics; les bordures de trottoirs basses en biseau et les rampes d'accès aux bâtiments devraient se trouver couramment, et l'alternance des feux aux passages pour piétons devrait garantir la sécurité de

tous. Les bâtiments et les logements devraient être conçus de façon à éliminer les obstacles. Les matériels d'information et les technologies de la communication devraient être adaptés en fonction du niveau de perception, et des besoins intellectuels et culturels. En un mot, il est important que les espaces et les structures soient accessibles.

La reconnaissance et le respect de la diversité devraient caractériser les relations sociales et avec les services autant que les structures physiques et les matériaux. Les participants à ce projet OMS disent clairement que le respect et la considération pour la personne doivent être des valeurs essentielles dans la rue, à la maison et sur la route, dans les services publics et commerciaux, au travail et dans les établissements de soins. Dans une ville-amie des aînés, les usagers des espaces publics devraient se conduire avec respect et partager les équipements collectifs. L'usage prioritaire des sièges réservés dans les transports publics et des zones de stationnement et d'arrêt pour des besoins particuliers devrait être respecté. Les services devraient employer du personnel accueillant qui consacre du temps à chaque usager. Les commerçants devraient servir les personnes âgées aussi bien et aussi rapidement que les autres clients. Les employeurs et les agences devraient assouplir les conditions d'emploi et dispenser une formation aux employés et aux bénévoles âgés. Les communautés devraient reconnaître les contributions présentes, mais aussi passées, des aînés. L'éducation encourageant la sensibilisation, les écoliers devraient être instruits sur le vieillissement et sur les aînés, et les médias devraient les représenter de façon réaliste, non stéréotypée.

L'approche de la vie dans son intégralité associe tous les âges à la promotion du vieillissement actif. La valeur qu'est la solidarité entre générations en fait également partie. Pour les participants au projet, il est aussi important qu'une ville-amie des aînés encourage la solidarité entre les générations et les communautés. Une ville-amie des aînés doit faciliter les relations sociales — dans le cadre des services locaux et des activités qui rassemblent des personnes de tous âges. Les occasions entre voisins de faire connaissance devraient être encouragées; les résidents d'un même voisinage devraient veiller à leur sécurité respective, s'entraider et s'informer mutuellement. Grâce à un réseau de parents, d'amis, de voisins et de prestataires de services en qui ils ont confiance, les membres âgés de la communauté devraient se sentir intégrés et en sécurité. Des contacts personnalisés devraient en outre être établis avec des aînés exposés à l'isolement social, et les obstacles économiques, linguistiques ou culturels auxquels se heurtent de nombreuses personnes âgées devraient être réduits au minimum.

Caractéristiques urbaines intégrées se renforçant mutuellement

Les liens solides entre les différents aspects de la vie urbaine établis par les personnes consultées dans le cadre du projet OMS montrent clairement qu'une ville-amie des aînés ne peut résulter que d'une approche intégrée centrée

sur le mode de vie des aînés. La coordination des initiatives des différents secteurs de la politique et des services urbains contribuera, selon cette approche, à les renforcer mutuellement. D'après les rapports des aînés et des autres participants au projet, il apparaît comme particulièrement important de suivre une démarche commune qui respecte les relations décrites ci-après.

L'habitat doit être considéré en relation avec les espaces extérieurs et le reste de l'environnement bâti de façon à ce que les logements des aînés soient situés dans des lieux protégés contre les risques naturels et à proximité des services, des autres groupes d'âge et des activités citoyennes qui leur permettent de rester intégrés dans la communauté, mobiles et en bonne santé.

Les services de transport et les infrastructures doivent toujours être reliés aux opportunités de participation sociale, citoyenne et économique, et donner accès aux services de santé essentiels.

L'inclusion sociale des aînés doit cibler des arènes sociales et des rôles qui confèrent du pouvoir et un statut dans la société, comme la prise de décisions dans la vie citoyenne, des emplois rémunérés et la programmation des médias.

Le savoir étant un facteur essentiel d'autonomisation, l'information sur tous les aspects de la vie urbaine doit être accessible à tous en permanence.

Au-delà du Guide et des feuilles de route pour une ville-amie des aînés

Le présent projet inspirera de nombreuses autres activités locales de développement et de recherche, et la mise en place d'un réseau mondial élargi de communautés-amies des aînés. Les villes participantes et l'OMS vont maintenant devoir confirmer la validité des feuilles de route. Une ville a déjà organisé des visites ponctuelles pour constater les obstacles signalés par des aînés dans les milieux naturels et bâtis et dans les services. D'autres retourneront consulter les participants aux groupes de discussion initiaux pour s'assurer que les caractéristiques décrites dans le Guide reproduisent fidèlement leurs dires, ou créent ailleurs des groupes de discussion avec des personnes âgées afin d'évaluer si leurs vues correspondent aux feuilles de route. Un autre mode de validation associera des spécialistes du vieillissement, qui compareront les feuilles de route établies à partir des opinions exprimées par les aînés aux données issues de la recherche et de la pratique gériatriques.

Simultanément, de nombreuses autres villes ont souhaité utiliser le Guide OMS et les feuilles de route pour développer chez elles les caractéristiques favorables aux aînés. La création de réseaux de pays est actuellement envisagée, par exemple au Japon et en Espagne, et de centres régionaux au Moyen-Orient, au Canada, et en Amérique latine et dans les Caraïbes. Pour faciliter la propagation des villes-amies des aînés, la traduction du Guide en plusieurs langues (allemand, chinois, espagnol,

français, japonais et portugais) est en cours. Compte tenu des nombreux points communs entre l'idée des villes-amies des aînés et le concept efficace et couronné de succès des « Villes-Santé » («Healthy-Cities»), on s'emploie à établir entre les deux réseaux un lien dynamique qui pourra avoir une influence bénéfique mutuelle. A l'OMS, le Programme sur le Vieillissement et la vie constituera un « foyer » institutionnel pour les ressources de l'OMS à l'appui des villes-amies des aînés.

Les participants aux groupes de discussion ont fait état de plusieurs exemples de pratiques favorables aux aînés dans leur ville. Certaines sont très brièvement mentionnées dans le présent Guide. Une autre étape importante consistera à obtenir davantage d'informations sur ces initiatives auprès des responsables de projet et à publier un inventaire de ces bonnes pratiques. Une conférence sur les initiatives locales et internationales en faveur des villes-amies des aînés s'est tenue en juin 2007 dans la conurbation de la Ruhr, sous le patronage du Gouvernement de l'État de Rhénanie-Du-Nord-Westphalie, pour célébrer le choix de la ville d'Essen comme Capitale européenne de la culture pour 2010. Une autre réunion

sur les meilleures pratiques est en cours de planification à Istanbul, également en liaison avec la sélection de cette ville comme l'autre Capitale européenne de la culture pour 2010. Afin de susciter davantage de bonnes pratiques dans le prolongement du projet de recherche de l'OMS, des spécialistes et des prestataires de services seront invités à recenser les interventions correspondant aux caractéristiques porteuses pour les aînés incluses dans les feuilles de route. L'utilité des listes existantes sera également testée, dans un endroit au moins, sous l'angle de leur capacité à générer des interventions favorables aux aînés.

Les recherches à l'origine du présent Guide ont donné de nombreux résultats précieux dans le monde entier et créé des contacts entre des chercheurs s'intéressant au vieillissement et à l'environnement. Avec le soutien de l'Institut du vieillissement des Instituts canadiens de recherche en santé, la collaboration entre chercheurs est encouragée pour faire avancer les connaissances sur le vieillissement en milieu urbain. Des études techniques à venir

décriront plus exhaustivement le concept et la méthodologie de la recherche conduite par l'OMS, examineront de plus près les structures qui favorisent un vieillissement actif, et établiront les convergences qui existent entre le vieillissement, l'urbanisation et la mondialisation — courants majeurs du XXI^{ème} siècle au centre du présent projet.

Encore une fois, les présentes recherches n'ont pas porté spécifiquement sur les déterminants intersectoriels du vieillissement actif liés à la sexospécificité et à la culture, même si leurs effets sont ponctuellement évoqués dans le Guide. Dans de nombreuses villes, on observe par exemple que les hommes s'impliquent moins dans les activités sociales que les femmes, et la situation de nombreuses femmes âgées est décrite au nombre des obstacles auxquels se heurtent les groupes économiquement défavorisés dans de nombreux domaines de la vie urbaine. D'autres recherches focalisées, menées en collaboration par des villes de différentes régions du monde, porteront sur ces déterminants spécifiques, la première étant une initiative dirigée par la New York Academy of Medicine sur le thème « vieillir dans un pays étranger ».

Enfin, les communautés non urbaines doivent aussi devenir plus accueillantes pour les personnes âgées. Dans de nombreuses communautés, conséquence de l'émigration des jeunes, les aînés représentent un pourcentage élevé de la population des zones rurales ou reculées. Les autorités fédérales et provinciales canadiennes dirigent un projet dont l'objectif est de définir les caractéristiques des communautés accueillantes pour les aînés dans plusieurs petites villes et villages; les résultats seront ultérieurement publiés à l'échelle mondiale.

La diffusion et l'adoption du Guide et des feuilles de routes suscitent déjà beaucoup d'enthousiasme. Les nouvelles initiatives et les nouveaux collaborateurs à un réseau mondial sont les bienvenus. Le vieillissement actif dans les villes accueillantes et où existent des conditions favorables constituera l'une des approches les plus efficaces pour maintenir la qualité de la vie et la prospérité dans un monde en voie de vieillissement et d'urbanisation.

Références bibliographiques

1. *Population Ageing 2006*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 (<http://www.un.org/esa/population/publications/ageing/ageing2006.htm>, accessed 10 July 2007).
2. *Population issues: meeting development goals. Fast facts 2005*. New York, United Nations Population Fund, 2007 (www.unfpa.org/pds/facts.htm, accessed 26 June 2007).
3. *Urbanization: a majority in cities*. New York, United Nations Population Fund, 2007 (www.unfpa.org/pds/urbanization.htm, accessed 26 June 2007).
4. *World urbanization prospects: the 2005 revision. Fact sheet 7. Mega-cities*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 (www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm, accessed 26 June 2007).
5. *A billion voices: listening and responding to the health needs of slum dwellers and informal settlers in new urban settings*. Kobe, WHO Kobe Centre, 2005 (www.who.int/social_determinants/resources/urban_settings.pdf, accessed 26 June 2007).
6. *World urbanization prospects: the 2005 revision*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 (www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm, accessed 26 June 2007).
7. *Living conditions of low-income older people in human settlements. A global survey in connection with the International Year of Older People 1999*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 2006 (<http://www.unhabitat.org/programmes/housingpolicy/pubvul.asp>, accessed 26 June 2007).
8. Brasilia Declaration on Ageing. *World Health*, 1997, No. 4: 21.
9. *Report of the Second World Assembly on Ageing, Madrid, 8–12 April 2002*. New York, United Nations, 2002.
10. *Active ageing: a policy framework*. Geneva, World Health Organization, 2002 (http://www.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf, accessed 26 June 2007).
11. Marmot M. *Health in an unequal world. The Harveian Oration*. London, Royal College of Physicians of London, 2006.
12. Kalache A, Kickbusch I. A global strategy for healthy ageing *World Health*, 1997, No. 4:4–5.
13. *Guidelines for review and appraisal of the Madrid International Plan of Action on Ageing. Bottom-up participatory approach*. New York, United Nations, 2006 (<http://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/MIPAA/GuidelinesAgeingfinal13%20Dec2006.pdf>, accessed 26 June 2007).
14. *Livable communities: an evaluation guide*. Washington, DC, AARP Public Policy Institute, 2005 (www.aarp.org/research/housing-mobility/indliving/d18311_communities.html, accessed 26 June 2007).
15. *The AdvantAge initiative. Improving communities for an aging society*. New York, Visiting Nurse Service of New York, 2004 (<http://www.vnsny.org/advantage>, accessed 26 June 2007).
16. *Improving the quality of life of the elderly and disabled people in human settlements*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 1993 (www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL, accessed 26 June 2007).
17. *Inclusive design for getting outdoors. Design guidance*. Edinburgh, IDGO Consortium, 2007 (http://www.idgo.ac.uk/design_guidance/index.htm, accessed 26 June 2007).



**Organisation
mondiale de la Santé**

pour de plus amples renseignements, veuillez contacter:

Vieillessement et qualité de la vie
Santé familiale et communautaire
Organisation mondiale de la Santé
20 Avenue Appia
CH-1211 Genève 27, Suisse
courrier électronique: activeageing@who.int
www.who.int/ageing
Télécopie: + 41 (0) 22 791 4839

ISBN 978 92 4 254730 6



9 789242 547306