

# Rapport sur l'impact social du SC2S

## Monographies de parties prenantes dans quatre territoires

### Septembre 2022



Copyright : Benjamin Gunther

*Les noms des parties prenantes interviewées ont été modifiés  
pour garantir la confidentialité.*

*Les photos sont issues de la banque d'images Unsplash  
<https://unsplash.com/images>*

## Table des matières

I.	Introduction.....	2
I.1.	Le Service Civique Solidarité Seniors (SC2S) .....	2
I.2.	Les différentes modalités.....	3
II.	Présentation de la démarche globale d'évaluation d'impact social du SC2S.....	4
II.1.	Rappel de la démarche .....	4
II.2.	Méthodologie globale.....	5
II.3.	Les collectes de données .....	5
II.4.	L'approche par monographies .....	6
III.	Les Monographies : 4 territoires .....	8
III.1.	EHPAD en milieu rural - Vienne .....	8
III.2.	EHPAD en milieu péri-urbain - Ile-de-France.....	20
III.3.	EHPAD en zone urbaine - Arrondissement de Marseille.....	31
III.4.	Association en zone urbaine - Paris Sud .....	44
IV.	Annexes : Organigrammes des établissements.....	54
IV.1.	EHPAD en milieu rural - Vienne .....	54
IV.2.	EHPAD en milieu péri-urbain - Ile-de-France.....	55
IV.3.	EHPAD en zone urbaine - Arrondissement de Marseille.....	56

# I. Introduction

## I.1. Le Service Civique Solidarité Seniors (SC2S)

**SERVICE CIVIQUE SOLIDARITE SÉNIORS EST UNE MOBILISATION COLLECTIVE ET NATIONALE POUR DÉVELOPPER UN SERVICE CIVIQUE DE QUALITÉ AUPRÈS DES SÉNIORS.**

La mobilisation SC2S a été lancée sous l'impulsion d'Unis-Cité, association pionnière du Service Civique, et du groupe Malakoff Humanis dans le cadre de la gestion de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, avec l'appui du Ministère chargé de l'Autonomie, du secrétariat d'Etat chargé de la Jeunesse et l'Engagement, et de tous les acteurs du Grand Âge et du Service Civique auprès des Séniors (Monalisa, Croix-Rouge, Petits Frères des Pauvres, Groupe SOS, UNIOPSS, FEHAP, APHP, Siel Bleu, Ligue de l'Enseignement, UFCV, Familles Rurales, AMRF...).

*Le service civique est un dispositif gouvernemental encourageant l'engagement solidaire des jeunes entre 16 et 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap) originaires de tous milieux sociaux, toutes origines culturelles, bacheliers, diplômés ou sans diplôme, valides ou en situation de handicap, urbains, ruraux... Les volontaires en mission de service civique consacrent environ 8 mois de leur vie à une cause (aide aux plus démunis, préservation de l'environnement, démocratisation de la culture, lutte contre l'isolement des personnes âgées...).*

Tout d'abord, un constat partagé : **l'isolement social concerne 2 millions de personnes âgées de plus de 60 ans**, selon la deuxième édition du baromètre « Solitude et isolement quand on a plus de 60 ans en France » de la Fondation des Petits Frères des Pauvres (septembre 2021). C'est souvent le déclencheur du syndrome du glissement et constitue la deuxième cause de suicide. Pour permettre à nos aînés de retrouver leur place dans la société et de recréer du lien, la mobilisation SC2S souhaite favoriser des relations « engagées » entre jeunes et personnes âgées, et ce grâce au service civique.

La mobilisation SC2S aborde **4 grands enjeux pour le secteur du grand âge et notre avenir commun** :

- **Rompre l'isolement des aînés** à domicile et en établissement
- **Aider à bien vieillir** par le biais de la création de lien social, l'accès au numérique, la prévention...
- **Promouvoir les métiers du grand âge auprès des jeunes générations**, et contribuer à valoriser les métiers du secteur - le service civique, un parcours formateur vers ces métiers.
- **Développer le bénévolat et la fraternité intergénérationnelle** envers les Séniors isolés et les personnes vulnérables.

Pour y parvenir, la mobilisation SC2S a pour ambition :

- d'**ancrer le Service Civique dans le secteur du « Grand Âge »** par une mobilisation massive de jeunes dans toutes les structures d'accueil et/ou de soutien aux personnes âgées.
- d'**impliquer et faire adhérer tous les acteurs du secteur** et les ministères concernés grâce à une gouvernance permettant de « **construire ensemble** ».
- de **proposer un « Socle Qualité SC2S »** à tous les jeunes mobilisés auprès des séniors, et à leurs tuteurs, c'est-à-dire des formations et un accompagnement dédié aux thématiques du Grand âge.
- de **porter une attention constante à l'évaluation et la mesure d'impact** (quantitatif et qualitatif) du dispositif.

Plus concrètement, les missions des volontaires SC2S s'articulent autour de deux grands types d'accompagnement :

- **Maintenir le lien social par un accompagnement individuel** : Visites de convivialité - Accompagnement dans l'utilisation d'outils numériques - Jeux de société - Activités manuelles (ateliers créatifs, pâtisserie...) - Sorties extérieures (balades, visites culturelles...)
- **Animer des animations collectives pour recréer du lien entre pairs** : Activités ludiques de stimulation de la mémoire - Jeux collectifs : bingo, loto... - Recueil d'expériences de vie - Ateliers bien-être/détente - Activités physiques adaptées - Sorties de groupe

## I.2. Les différentes modalités

Le programme peut être opéré sous **trois modalités** supposant une répartition des rôles entre l'Association nationale pour le déploiement du service civique solidarité séniors (AND-SC2S) et les structures accueillantes de volontaires, qui diffère selon la modalité choisie.

**Modalité 1 : à destination des organismes (EHPAD, collectivités, associations...) qui disposent d'un agrément de Service Civique.**

La structure peut ainsi s'appuyer sur son propre agrément pour rejoindre la mobilisation nationale animée par l'AND-SC2S en faveur d'un Service Civique de qualité. Elle bénéficie alors d'un "socle commun" de formations, d'échanges de pratiques, d'outils et d'une visibilité commune. Elle peut bénéficier également, si cela est nécessaire, de l'appui à la définition des missions et au recrutement de volontaires.

**Modalité 2 : à destination des organismes (EHPAD, collectivités, associations...) qui ne disposent pas encore d'agrément et souhaitent co-tutorer des jeunes engagés avec une structure spécialisée.**

Si la structure est éligible à l'accueil de volontaires, l'AND-SC2S porte administrativement et juridiquement la mission sous son agrément. Elle accompagne la structure à définir des missions en lien avec son projet et à accueillir des jeunes en Service Civique. Il s'agit pour ce faire de recourir à l'intermédiation spécialisée « grand âge » qui inclut le "socle commun" de formation, des échanges de pratiques et des outils.

**Modalité 3 : à destination de tout organisme qui ne souhaite pas accueillir de volontaires à raison de 24h/semaine minimum ou avoir à charge de les tutorer.**

Le tutorat et le portage des jeunes sont alors assurés par Unis-Cité, l'association pionnière du service civique des jeunes. Unis-Cité se charge du recrutement et de la gestion globale comme quotidienne des jeunes, souvent mobilisés dans ce cas dans plusieurs établissements différents, ou pour des interventions à domicile. Ces jeunes suivent les mêmes formations et échanges de pratiques que les autres. Cette option n'est possible que dans certains territoires.

## **II. Présentation de la démarche globale d'évaluation d'impact social du SC2S**

### **II.1. Rappel de la démarche**

Suite à une première phase de cadrage et d'évaluation d'impact social du programme SC2S par le Cabinet Improve en 2021, une seconde phase plus approfondie a été lancée en 2022 afin d'explorer de nouvelles dimensions, respectivement:

- L'impact social sur les parties prenantes des modalités 1 et 2
- L'impact social sur les établissements médico-sociaux et les professionnels qui y travaillent

L'objectif de cette seconde phase était de réviser le cadrage de l'évaluation dans une perspective d'autonomisation de l'AND-SC2S, de faire ressortir les impacts de SC2S sur les seniors et les volontaires de ces modalités plus particulièrement (la modalité 3 ayant été largement représentée dans la phase initiale), ainsi que de calculer le SROI du programme sur la base des données collectées en 2022.

#### **Limites de l'évaluation réalisée lors de cette seconde phase (janv.-sept. 2022):**

Cette seconde phase a été menée avec la rigueur méthodologique la plus importante mais dans un calendrier contraignant et des besoins de résultats en cours de programme, rendant les conditions de cette évaluation non optimales.

Les résultats en sont donc courts à moyen terme par définition.

L'échantillon n'étant pas homogène avec des temporalités d'accompagnement variant de 1 à 9 mois, nous avons cherché à garantir une fiabilité minimale acceptable des chiffres proposés. Les tris croisés sur la temporalité ayant révélé que les différences de durée de service civique ne créaient pas de biais important, nous avons analysé les données de façon homogène. Cette approche pragmatique est inhérente au fait que la démarche a été lancée "in itinere" comme sur d'autres périmètres Malakoff Humanis dans nos expérimentations avec les partenaires du Labo, et pour lesquels nous avons été également conduits à adapter la méthodologie.

## II.2. Méthodologie globale

La combinaison d'approches quantitatives et qualitatives a été privilégiée avec pour objectifs :

### La compréhension de l'impact du SC2S :

- Refléter toute la complexité et la richesse des impacts du SC2S sur ses nombreuses parties prenantes (séniors et volontaires, mais aussi professionnels du médico-social et familles des séniors)
- Vérifiant la véracité de ces impacts sur un volume significatif de séniors et de volontaires, identifiés comme les deux parties prenantes prioritaires à interroger pour répondre aux objectifs de cette seconde phase

### Le management de l'impact du SC2S :

- Mettre en lumière les conditions de maximisation de l'impact du SC2S dans une approche d'innovation sociale
- Tester les conditions de mise en œuvre d'une démarche d'évaluation d'impact en continu comme un outil de gestion de l'impact sur le long terme
- La théorie du changement des parties prenantes principales a été révisée et enrichie avec le comité de pilotage et le comité d'orientation stratégique du programme SC2S.

### Cadrage du projet d'évaluation d'impact social :

- Les échanges ont mis en évidence le double objectif du programme SC2S pour chaque partenaire :
  - Pour l'**AND-SC2S**, la partie prenante prioritaire est '**les volontaires**', au service des séniors. L'objectif est donc de maximiser la qualité de l'expérience pour les jeunes tout en cherchant à proposer l'accompagnement le plus bénéfique pour les Séniors
  - Pour **Malakoff Humanis**, la partie prenante prioritaire est '**les séniors**', comme interlocuteurs privilégiés des jeunes en service civique. L'objectif est donc de maximiser la qualité du parcours de vieillissement des Séniors, tout en faisant en sorte que les jeunes vivent une expérience la plus riche et féconde possible.
- L'enjeu est donc de **veiller en permanence à faire converger** ces deux objectifs qui peuvent s'avérer **potentiellement contradictoires** si les opérations ne sont pas suivies et gérées finement.

## II.3. Les collectes de données

### L'approche quantitative

Bien que la collecte de données quantitatives ne soit pas développée dans ce rapport, elle a permis de valider un certain nombre d'éléments sur un plus gros volume de parties prenantes (plus de 2000 personnes), et a servi à contextualiser et compléter la sélection des territoires et des entretiens les plus pertinents pour ces monographies.

L'approche quantitative s'est basée sur une collecte réalisée par les volontaires eux-mêmes (et non pas par des personnes externes comme avait été fait lors de la phase 1), avec pour objectifs de :

- Maximiser les taux de réponse et atteindre un échantillon significatif sur les 3 modalités ;
- Calculer les taux de retours pour une marge d'erreur de 5% et un taux de confiance à 95% sur la base de chaque modalité et non sur le total des 3 modalités : cette décision a réclamé d'obtenir davantage de réponses de chaque modalité et représentait une collecte plus ambitieuse, mais qui paraissait indispensable à une approche rigoureuse de significativité ;
- S'appuyer sur la connaissance des volontaires des Séniors interrogés pour expliciter les questions et s'assurer de la bonne compréhension du questionnaire.

### L'approche qualitative

Les entretiens qualitatifs ont à leur tour permis d'enrichir l'analyse quantitative et ont été programmés pour couvrir une diversité de territoires.

Ces monographies sont basées sur **48 entretiens semi-directifs** menés par les équipes de l'AND-SC2S sous la direction du Labo E&MISE ESSEC, dont 23, couvrant quatre territoires, ont été sélectionnés pour ces monographies. Les entretiens ont été programmés selon les critères suivants:

- Un accent mis sur les établissements médico-sociaux et les modalités 1 et 2 suite à un faible taux de réponses de ces modalités lors des collectes précédentes
- Une diversité de profils des personnes interrogées selon les critères suivants :
  - Territoire : rural/urbain
  - Répartition géographique : est/ouest/nord/sud
  - Répartition en fonction du genre : hommes/femmes
  - Niveau d'autonomie : (Autonome) Domicile ou Résidence Autonomie / (Dépendant) EHPAD ou domicile CCAS (en perte d'autonomie)

Suite aux entretiens, les étapes suivantes ont eu lieu :

- Retranscription des entretiens
- Analyse des entretiens et élaboration de grilles de synthèses en plusieurs temps
- Création d'une synthèse Powerpoint de l'impact du SC2S par partie prenante
- Création de monographies sur des territoires spécifiques afin d'illustrer les principaux impacts ressortis du travail de synthèse

## II.4. L'approche par monographies

**Une monographie est une étude exhaustive portant sur un sujet précis et limité ou sur un personnage, contrairement à une synthèse d'entretiens qualitatifs par exemple.**

En sociologie, la monographie se différencie notamment des approches statistiques quantitatives et est définie comme une '*enquête ou étude approfondie limitée à un fait social particulier et fondée sur une observation directe qui, mettant en contact avec les faits concrets, participe de l'expérience vécue et relève de la sociologie compréhensive*' (d'après le Vocabulaire des Sciences Sociales, Foulquié, 1978).

Suite à l'analyse et à la synthèse des **48 entretiens**, **quatre territoires ont été retenus** pour la richesse combinée des informations sur les quatre parties prenantes principales identifiées, à savoir les Séniors, les volontaires, les professionnels et les familles liés à un même établissement.

Une répartition territoire rural/territoire urbain a été choisie afin de représenter au mieux les territoires couverts, ainsi que les différentes modalités d'intervention des volontaires avec l'accent sur les visites en établissements comme expliqué plus haut.

**Les quatre territoires suivants ont été retenus pour ces monographies :**

- EHPAD en zone rurale (Vienne)
- EHPAD en zone péri-urbaine (Ile-de-France)
- EHPAD en zone urbaine (arrondissement de Marseille)
- Association autour de l'inclusion numérique - en zone urbaine (Paris Sud)

## III. Les Monographies : 4 territoires

### III.1. EHPAD en milieu rural - Vienne

#### III.1.a. Fiche technique de l'établissement

*Programme SC2S* : Modalité 2

*Localisation* : Vienne

*Statut juridique* : Association Loi 1901

*Organigramme simplifié* (voir en annexes)

*Nombre de résidents* : **74 places** (dont 8 chambres individuelles communicantes pour les couples).  
Court séjour possible.

*GIR Moyen Pondéré* : **753** au 15/06/2021

*Présentation de l'établissement* : Ancien Foyer logement

Un lieu de vie confortable, convivial et dynamique : L'établissement est entouré d'un grand parc de verdure visible depuis une véranda. Il possède également un jardin arboré et un potager. L'architecture est moderne et chaleureuse, les peintures ont été refaites, le mobilier a été changé après 10 ans et les espaces sont climatisés.

L'établissement comporte une salle de kinésithérapie, d'ergothérapie et de sport adapté, ainsi qu'un salon de coiffure et une épicerie interne. Afin de permettre aux résidents de recevoir leur famille et leurs amis et partager un moment convivial, différents salons, une salle de restaurant et un espace de jeux pour enfants sont également disponibles.

Les repas sont préparés à partir de produits locaux et sont servis à l'assiette.

Une équipe médicale et paramédicale : Un médecin coordonnateur ; une infirmière référente et quatre infirmiers responsables des soins ; des aides-soignants ; des aides médico-psychologiques (AMP) ; des accompagnants éducatifs et sociaux (AES) ; un psychologue (deux jours/ semaine) ; des professionnels paramédicaux de rééducation : un psychomotricien (un jour / semaine) ; un ergothérapeute (un jour / semaine sur un programme de six mois)

Bien-être des résidents grâce à des activités et services adaptés et innovants : Des séances de balnéothérapie (lumière tamisée, musique douce), un espace de « calino-thérapie » avec des peluches et des poupons pour favoriser l'apaisement, une médiation animale pour créer de la complicité, un Chariot Snoezelen (appareil permettant une stimulation multisensorielle contrôlée dans une ambiance sécurisante), des thérapies non médicamenteuses personnalisées, des soins esthétiques sur demande, un terrain de pétanque, des voyages...

Une vie sociale et des activités : Des ateliers mémoire, un atelier manuel (décoration, couture, tricot), un atelier art-thérapie (un art-thérapeute en résidence pendant six mois, une fois tous les quinze jours), des ateliers de cuisine thérapeutique, de gym douce, jardinage, animations spectacles, exercices cognitifs sur des outils numériques.

Des échanges inter-établissements (école, MAS - Maison d'accueil spécialisée pour personnes handicapées, EHPAD voisins, salle intergénérationnelle et polyvalente de l'ADMR local) avant la pandémie de COVID-19. La reprise de ces échanges se veut progressive.

Une équipe vie sociale et activités : Une animatrice, des bénévoles, des volontaires en service civique et des stagiaires.

Une unité de vie protégée (pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés) : Une unité spacieuse et lumineuse, avec des salariés en nombre plus important non spécialisés et un roulement toutes les trois semaines.

Un reposoir : un salon d'accueil et une chambre funéraire

### *Partenariats avec les acteurs de l'écosystème global :*

#### Partenariats avec autres acteurs du grand-âge

- *Fédération d'aide à domicile en milieu rural* (services et soins aux seniors, soins infirmiers, soutien aux familles) qui possède un agrément service civique : échange avec la salle polyvalente (activités, personnes âgées de la commune]
- *Club des aînés ruraux*
- *Plateforme territoriale d'appui (PTA)* : orientation vers l'EHPAD des résidents sans famille, pour une aide dans certaines démarches (mesure de protection juridique par exemple)
- « *Resanté-vous* » [Entreprise solidaire d'utilité sociale, spécialisée dans les approches non-médicamenteuses et inclusives en gérontologie. Maintien de l'autonomie et de l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées.] Intervention de différents professionnels : une psychomotricienne une journée par semaine toute l'année, une ergothérapeute une journée par semaine pendant trois mois (au deuxième semestre), une art-thérapeute une journée toutes les deux semaines pendant six mois (au premier semestre)
- *Autres EHPAD du groupe national, ou voisins* : échanges, rencontres, sorties. La directrice est en lien avec les collègues du groupe gestionnaire de l'EHPAD. Certains EHPAD du groupe ont effectué une démarche pour participer au programme SC2S.

#### Partenariats liés à l'activité physique des résidents

- *Association du club de Volley Ball communal* : Prêt du minibus de l'EHPAD pour leurs déplacements, en contrepartie des représentants du club viennent à l'EHPAD, ou des sorties sont proposées aux résidents pour aller les voir en match (tout nouveau)
- *Association de Badminton régional* : Séances de Badminton proposées au sein de l'EHPAD pour les résidents.

#### Partenariat autour de la médiation animale

- *Différentes entreprises autour de la complicité animale* : Chiens, poneys, oiseaux...

#### Partenariat avec des acteurs de la santé

- Convention avec l'HAD (Hospitalisation à domicile), le CHU, la pharmacie...

#### Partenariat avec des particuliers

- Intervention de bénévoles au sein de l'établissement
- Un aumônier vient au sein de l'établissement pour la messe.

### III.1.b. Contexte territorial

Département de Vienne. Superficie 33,95 km<sup>2</sup> - Population 3 683 habitants en 2019.

#### Caractéristiques démographiques

- Population répartie en six tranches d'âges

0-14 ans	15-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60 à 74	75 ans ou plus
18,4%	13,6%	18%	20,6%	18,7%	10,7%

#### Caractéristiques économiques

- Population active 15-64 ans : **2157 personnes** (2019), réparties entre les actifs et les inactifs

	Actifs	Inactifs
En emploi	70,7%	
Chômeurs	5,6%	
Elèves, étudiants et stagiaires non rémunérés		9,9%
Retraités ou préretraités		7,6%
Autres inactifs		6,2%
<b>Total</b>	<b>76,3%</b>	<b>23,7%</b>

- Répartition selon trois tranches d'âge

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
15-24 ans	384	150	120	39%	31,2%
25-54 ans	1334	1261	1188	94,5%	89%
55-64 ans	438	234	217	53%	49,6%

- Répartition selon le sexe

Sexe	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
Femmes	1097	816	748	74,4%	68,2%
Hommes	1060	829	777	78,2%	73,3%

#### Opportunités économiques

Les secteurs d'activités sont très diversifiés et constituent le cœur économique de la commune, 47 établissements et entreprises ont été créés dont 32 sont des entreprises individuelles (2021 / 246 établissements au 31/12/2019)

Secteurs activité	Nombre établissements	Dont Nombre entreprises individuelles
Industrie manufacturière, industries extractives et autres	4	4
Construction	5	4
Commerce (gros et détail), transports, hébergement et restauration	9	7
Information et communication	1	1
Activités immobilières	6	4
Finances et assurances	3	1
Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	9	5
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	6	3
Autres activités de services	4	4

A noter : agriculture non incluse dans activités marchandes.

### III.1.c. Témoignages des parties prenantes

**Parties prenantes interviewées :** 1 sénior (femme), 1 membre de la famille (homme), 2 volontaires, 1 directrice, 1 animatrice vie sociale

**Nombre de volontaires en mission :** 2 jeunes filles (23 et 19 ans)

**Activités auxquelles elles contribuent et/ou qu'elles animent (non exhaustif) :** Ateliers épluchage de légumes, gym douce, jeux de société, mémoire ; quelques activités esthétiques et de soins à la personne (pose de vernis) ; épicerie ; accompagnement de promenades (balades en forêt...).

**Activités créées et animées par les volontaires elles-mêmes (non exhaustif) :** Un atelier origami, un projet photos (réappropriation de son corps, valorisation de son image), une boîte à attentions entre résidents (interactivité positive pour favoriser l'interconnaissance et développer de bonnes intentions envers les autres)

**Des temps individuels partagés avec les séniors (non exhaustif) :** Lors de la distribution du courrier par exemple ou de soins des mains.

## 1. Sénior

### Madame Wagner

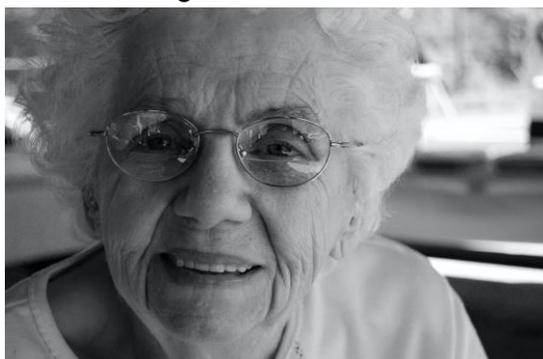


Photo by [Todd Cravens](#) on [Unsplash](#)

Madame Wagner aura 90 ans en novembre. Elle a obtenu son brevet des collèges et a travaillé en tant que secrétaire. Elle est entrée à l'EHPAD en juillet 2021 car elle est tombée malade, et étant devenue veuve, elle ne pouvait plus gérer l'entretien de son logement de manière autonome.

Elle a deux fils qui restent en lien avec elle et lui téléphonent régulièrement. L'un habite à proximité et lui rend visite toutes les semaines, l'autre vit dans le Midi.

Madame Wagner trouve difficile d'être au milieu de nombreux résidents avec qui il n'est pas aisé ou pas possible de parler. Elle a toutefois des échanges avec deux d'entre eux : *« C'est bien ici, tout le monde est gentil, sympa mais le problème c'est l'entourage. Comme j'ai la chance d'avoir encore toute ma tête, c'est un peu énervant car je ne peux pas avoir de discussions intéressantes avec certains, il y en a deux avec qui je discute mais ce n'est pas tout le monde, les autres perdent la tête. »*

Madame Wagner n'a pas exprimé d'attentes particulières concernant le programme SC2S.

Elle joue à de nombreux jeux comme le Scrabble. Elle participe aussi à l'atelier mémoire et aux ateliers d'activités manuelles et créatrices animés par les volontaires en service civique : *« On fait de petites choses, elles (les volontaires) ont des idées comme pour Noël, on a fait des collages et pour Pâques des dessins »*. Les volontaires lui rendent quelques visites en chambre mais sur des temps courts car elles ont d'autres tâches, comme accompagner d'autres résidents à des activités. Madame Wagner fait partie des résidents qui font quelques promenades, et elle pratique une activité physique, la gym, qu'elle apprécie.

Les volontaires lui permettent d'avoir un lien quotidien avec d'autres personnes, en ayant quelques échanges de manière informelle : *« Je les trouve très mignonnes 'les petites en jaune', elles sont gentilles et on peut tout leur demander. »* Elles permettent aussi à Madame Wagner de se sentir entourée et de trouver une écoute bienveillante, par exemple lorsqu'elle n'a pas toujours envie de participer aux activités et s'autorise à ne pas y aller : *« Il n'y a pas longtemps qu'elles sont là, leur rôle est complémentaire et elles s'occupent de nous, elles s'intéressent bien à nous, sont près de nous, ça nous manquerait si elles partent. »* Les volontaires assurent également une continuité des activités proposées par l'animatrice, Madame Dujardin, lorsque cette dernière n'est pas là. Enfin, Madame Wagner a plutôt une bonne mémoire, qu'elle entretient en prenant des notes, en faisant des mots fléchés et en lisant beaucoup, notamment des romans.

Elle a créé un lien avec les deux résidentes avec qui elle échange. Elle reçoit également la visite d'un de ses fils chaque jeudi.

Si elle affirme ne pas acquérir de connaissances aux ateliers, elle dit en transmettre aux volontaires. Elle leur a appris à jouer au Scrabble par exemple.

Selon elle, la présence des deux volontaires a une influence positive sur son moral : *« Bah oui ça fait du bien. Elles sont attentives et mignonnes. », « En résumé, je suis contente ! ».*

## 2. Famille

### Fils de Madame Wagner

Son fils le plus âgé a 67 ans. Il a travaillé en tant que responsable production alimentaire. Il est désormais retraité et bénévole aux Restos du cœur.

Il ne connaissait pas le programme SC2S. Lorsqu'il a pris sa retraite, il a demandé à sa mère, qui habitait alors dans le Midi, de venir vivre dans un appartement plus proche de chez lui, car elle avait eu un grave problème de santé qui l'avait affaibli, huit ans auparavant.

Suite à plusieurs chutes chez elle, sa mère ne pouvait plus rester seule.

Elle a donc dû choisir entre faire venir des aides à domicile ou aller en EHPAD. Son fils est désormais rassuré que sa mère soit à l'EHPAD même si cela lui est douloureux.



Photo by [Robert Godwin](#) on [Unsplash](#)

Lorsqu'il a amené sa mère à l'EHPAD, il a rencontré les volontaires et a pris connaissance de leur rôle. Il sait que sa mère a besoin de discuter et que les jeunes le lui permettent, contrairement aux nombreux résidents avec qui cela n'est pas possible : *« Elle aime discuter donc ça fait plaisir qu'elle puisse le faire avec les deux jeunes, elle aime les jeunes. »* Il précise qu'elle s'intéresse à beaucoup de choses, mais il n'arrive pas à la convaincre d'accepter les sorties, comme aller au cinéma ou au marché.

Il ne peut pas faire de lien direct entre la présence des volontaires et l'amélioration du moral de sa mère, mais il constate toutefois un mieux-être car elle s'entend bien avec le personnel et les résidents, et ne dit plus vouloir quitter l'EHPAD. De façon plus globale, il reconnaît les bienfaits de la présence des volontaires : *« Il y aurait un gros manque, ça c'est clair. »*

Il lui rend visite une ou deux fois par semaine et ses petits-enfants vont également la voir. Il vient la chercher régulièrement le dimanche, lors de fêtes ou d'anniversaires des petits-enfants par exemple, pour qu'elle mange et joue avec eux. A chaque fois qu'il l'a raccompagne à l'EHPAD après ces moments partagés en famille, cela est douloureux pour lui.

### 3. Volontaires

#### Volontaire 1 : Sophie



Photo by [Meg Wagener](#) on [Unsplash](#)

Sophie a 23 ans et habite à six minutes de l'EHPAD en voiture. Elle est en mission depuis trois mois. Elle a fait des études artistiques et termine son cursus en parallèle du service civique, après une interruption d'un an et demi en raison de problèmes de santé.

Après avoir fini ses études, elle avait pour projet de faire de l'humanitaire.

Lorsque sa grand-mère lui a montré l'annonce du service civique en EHPAD qu'elle avait lue dans un journal local, cette mission l'a tout de suite motivée : *« J'adore les personnes âgées, ça m'a semblé naturel et j'avais besoin aussi de compagnie, d'amour et je sais qu'elles souffrent de l'isolement, en plus du Covid. Je me suis dit, ça peut être donnant-donnant ! »*

Sophie a rencontré la directrice et l'animatrice, ce qui lui a permis de mieux cerner le contenu de sa mission - travailler en binôme et faire de l'animation auprès des résidents - et de s'y projeter.

Elle fait beaucoup d'activités avec les résidents, pour la plupart choisies par l'animatrice, comme l'épluchage de légumes, la gym douce, les jeux de société ou l'atelier mémoire. Elle aide aussi aux activités esthétiques et aux soins à la personne comme la pose de vernis et le crémage des mains. Elle participe également aux promenades.

Son binôme et elle peuvent aussi être force de propositions, l'animatrice leur faisant confiance. En l'absence de cette dernière, elles ont ainsi créé et animé un atelier origami. Elles ont également préparé une liste d'activités à proposer aux résidents. Suite à un échange avec la directrice et l'animatrice, deux activités ont été retenues. La première est un projet photos : *« Là, on va faire de la photographie, pour que certaines personnes âgées puissent ré-appréhender leur corps. On va les mettre en valeur. On a fait des photos magnifiques en forêt. On attend qu'il fasse plus beau, qu'il y ait des fleurs. Et puis si la photo leur plaît, elles pourront l'encadrer et la mettre dans leur chambre par exemple. »* La seconde activité proposée par Sophie et son binôme se fonde sur l'interactivité positive entre les résidents, afin de favoriser l'interconnaissance et développer de bonnes intentions envers les autres : *« On va faire une 'boîte à attentions' aussi avec les résidents. Chaque mois, un résident va piocher un nom dans la boîte et au cours du mois devra faire une petite attention à cette personne. Faire une action positive comme par exemple aider quelqu'un à s'installer sur sa chaise, offrir un petit bouquet de fleurs, des gestes sans argent pour apprendre à se connaître et être reconnaissant l'un envers l'autre. »*

Sophie participe surtout aux activités collectives, mais elle a également des temps en individuel avec les résidents dont certains de l'Unité protégée, lorsqu'elle apporte le courrier par exemple.

Au cours de sa mission, elle a surtout acquis des compétences en animation sociale, en apprenant à créer des activités, tout en faisant appel à ses compétences organisationnelles et de travail en équipe, développées durant ses études.

Sophie reconnaît que les résidents l'aident parfois et lui transmettent des connaissances, par exemple en racontant leurs souvenirs, leurs ressentis et leurs blessures lors de la seconde guerre mondiale. En prenant du recul, elle peut ensuite en tirer des enseignements personnels. Lors de ces moments d'échanges, son binôme et elle peuvent aussi avoir un rôle de confidentes lorsque les séniors parlent de leur famille.

Elle aimait beaucoup être en relation avec les personnes âgées avant de débiter son service civique et ce sentiment s'est renforcé au cours de sa mission : *« Ce sont les résidents que je préfère dans ma mission, le contact humain. Le week-end quand je rentre je suis malheureuse. »* De plus, elle avait un a priori négatif sur les EHPAD avant de débiter sa mission car son arrière-grand-mère avait été en établissement et cela s'était mal passé, mais son expérience dans cet EHPAD l'a amenée à changer son regard. Elle apprécie beaucoup le personnel et les résidents.

Elle confirme son projet professionnel de devenir graphiste, déjà élaboré avant son service civique, mais elle a l'intention de revenir faire du bénévolat à l'EHPAD : *« C'est dans ma nature et je veux faire du bénévolat. Après le service civique je reviendrais à l'EHPAD en tant que personne pour rendre visite aux résidents. Je peux pas couper le cordon comme ça, c'est pas possible ! »*

Sophie avait connaissance de dispositifs mis en place au domicile des personnes âgées, notamment des visites, mais ne savait pas qu'il existait des dispositifs similaires ou des missions de services civiques en EHPAD.

### Volontaire 2 : Thalia

Thalia a 19 ans et habite à une demi-heure de l'EHPAD en voiture. Après l'obtention de son bac professionnel Gestion Administration, elle a commencé un Bachelor universitaire de Technologie en gestion des entreprises et des administrations mais l'a rapidement interrompu car cela ne lui plaisait pas.

Elle a alors souhaité consacrer son temps libre à aider des personnes, notamment les séniors, très isolés à cause du COVID-19.



Photo by [freestocks](#) on [Unsplash](#)

Connaissant l'existence du service civique, elle a postulé auprès d'un EHPAD proche de chez elle. Elle n'a pas été prise, car elle avait effectué les démarches tardivement, mais sa tutrice (SC2S) l'a contactée suite à la demande d'un autre EHPAD, dans lequel elle a été choisie.

Thalia souhaitait surtout gagner confiance en elle et elle confirme que le programme SC2S répond bien à son attente.

Elle participe à toutes les activités de groupe, qui varient selon les jours, comme la gym douce, les ateliers mémoire, l'épluchage de légumes et l'épicerie. Elle a également des échanges individuels avec les résidents, les activités collectives et individuelles se recoupant parfois. Elle accompagne aussi les résidents lors de sorties avec l'animatrice, lors de balades en forêt par exemple.

Elle et son binôme ont proposé à la directrice et à l'animatrice, des activités à réaliser auprès des résidents. Pour l'une des deux activités retenues, Thalia s'est inspirée d'une expérience personnelle

et l'a adaptée aux personnes âgées : *« J'ai proposé à Sophie de faire une boîte d'attentions car je l'avais fait plus jeune à l'école primaire, on appelait ça des 'anges-gardiens'. »*

Thalia pense que sa mission lui a permis de développer des compétences relationnelles. Ainsi, elle n'appréhende plus d'entrer en relation avec les personnes âgées et se sent plus à l'aise quant à la posture à adopter.

Si elle n'évoque pas avoir acquis de connaissances particulières grâce aux séniors, elle affirme passer des moments agréables avec eux et se sentir heureuse. Les côtoyer lui permet également de se sentir utile et elle constate les bienfaits de sa mission dans ses échanges avec les résidents : *« Ils me disent qu'on est gentilles, ils sont contents qu'on soit là et n'ont pas envie qu'on parte et je crois que ça leur fait du bien. »*

Effectuer cette mission lui a permis de changer de regard sur les personnes âgées : *« Je me disais qu'elles étaient dans leurs chambres et qu'elles ne faisaient rien. C'est différent ici mais je crois qu'on est bien tombé et ce n'est pas pareil partout ailleurs.»*

Son projet professionnel, élaboré avant de débiter sa mission, est toujours le même. Ayant envie de travailler pour la protection de l'enfance, elle a déjà passé deux concours sur trois pour devenir assistante sociale.

Elle ne connaissait pas d'autres dispositifs auprès des personnes âgées que le programme SC2S.

#### 4. Professionnels d'établissements

Directrice : Madame Neveu



La directrice est arrivée à l'EHPAD en 2018 en tant que directrice adjointe, puis elle a repris le poste de direction fin 2021. Elle a suivi des études de droit, en se spécialisant en droit sanitaire et en droit social. Elle souhaitait travailler dans le secteur du médico-social, en particulier en EHPAD auprès des personnes âgées.

Elle ne connaissait pas le service civique solidarité séniors (SC2S) avant de recevoir un mail de présentation.

Curieuse de découvrir un programme destiné aux personnes âgées et se fondant sur le lien intergénérationnel, elle s'est inscrite à la réunion d'information organisée en visioconférence. Elle n'avait pas d'attente précise, mais espérait que le dispositif bénéficierait aux résidents et à l'établissement, notamment en favorisant le lien intergénérationnel.

Photo by Stephanie Liverani on [Unsplash](#)

Elle fait confiance aux deux volontaires et les laisse participer aux temps collectifs et individuels, qu'il s'agisse d'ateliers créatifs, ludiques ou physiques, et que ce soit avec ou sans l'animatrice.

Madame Neveu note leur apport précieux dans la vie de l'établissement et le travail des équipes. D'une part, les volontaires permettent de recréer du lien intergénérationnel alors que la crise sanitaire avait entraîné l'interruption des projets à dimension intergénérationnelle que l'EHPAD menait avec des écoles. Les temps individuels entre un séniors et une volontaire, comme des

promenades ou de l'accompagnement au numérique, sont des occasions d'échanges et de partages réciproques : *« Elles apprennent beaucoup aussi, c'est un vrai moment de partage dans les deux sens. »*

Elle constate d'autre part la complémentarité des volontaires avec les équipes de l'EHPAD, notamment dans la lutte contre l'isolement des séniors. Les volontaires aident aussi certains séniors à se réadapter à vivre en collectif, alors qu'ils avaient vécu seuls auparavant.

Enfin, elle pense que les volontaires participent à soutenir le projet de l'établissement : *« Leur présence contribue à accentuer notre dynamique, on essaie d'être ouverts sur l'extérieur, de proposer de nouvelles choses, d'être dans l'air du temps, d'être à l'écoute des besoins des résidents, elles nous permettent tout ça et nous font avancer plus vite. »* Elle mentionne aussi l'avis des équipes de l'établissement, en particulier celui de l'animatrice, qui notent les bienfaits de la présence des volontaires sur leur propre travail et la vie de l'établissement. Par exemple, les volontaires parviennent parfois davantage à encourager les personnes âgées à participer aux activités proposées. Elles peuvent en effet aller voir chaque résident, en chambre ou au moment des repas ou du goûter, et les solliciter différemment, par rapport au personnel habituel : *« Ce sont des nouvelles personnes, jeunes et dynamiques, qui s'y prennent autrement et on voit que ça fonctionne ! »*

Madame Neveu constate aussi que les volontaires ont une influence positive sur le bien-être des résidents et que leur présence est importante pour eux au quotidien. Ils demandent de leurs nouvelles lorsqu'ils ne les voient pas : *« Ils les appellent 'les petites jeunes', ils les ont bien identifiées surtout avec les teeshirts jaunes et j'ai des retours des personnes âgées qui demandent où elles sont et ce qu'elles font. »* Elle ne peut cependant pas affirmer de façon certaine que cela permet d'améliorer leur moral, n'étant pas en contact avec eux au quotidien.

Madame Neveu souligne que les volontaires se sont bien intégrées et qu'elles pourraient revenir en tant que bénévoles après leur service civique.

Elle apprécie le programme SC2S car il existe très peu de dispositifs pour les personnes âgées alors qu'il en existe plusieurs pour d'autres publics dans différents secteurs. Elle souligne à quel point la présence de ces volontaires SC2S dans l'établissement est importante pour les résidents, surtout parce qu'elles permettent de leur proposer beaucoup plus d'animations, d'activités et de présence. Pour cette raison, elle pense déjà aux recrutements à venir dans la perspective d'accueillir d'autres volontaires. Elle a cependant conscience que la spécificité des personnes en EHPAD, dépendantes et avec des troubles, nécessite une attention particulière pour sélectionner et accompagner les volontaires. Pour cela, le recrutement et le tutorat constituent selon elle deux éléments importants.

### Animatrice-coordinatrice vie sociale : Madame Dujardin

L'animatrice est une ancienne soignante et une aide médico-psychologique (AMP). Elle est à l'EHPAD depuis une dizaine d'années et a occupé plusieurs fonctions. D'abord AMP à plein temps, on lui a proposé un mi-temps animatrice et un mi-temps AMP, suite au départ de l'animatrice précédente et à l'ouverture du nouvel établissement (en construction jusqu'alors).

Les résidents étant de plus en plus nombreux, elle a dû changer de fonction en devenant animatrice-coordinatrice vie sociale à plein temps.



Photo by [Christina @ wocintechchat.com](#) on [Unsplash](#)

Pour cela, elle a suivi une formation "adulte animateur en gérontologie" en alternance pendant deux ans. Elle a ensuite complété ses précédentes formations autour de l'approche des personnes âgées, comprenant notamment le besoin de ritualiser les plannings d'animation et de donner des points de repères aux résidents pour leur donner envie de participer aux activités collectives.

Madame Dujardin souhaitait surtout pouvoir mieux répartir son temps de travail afin d'avoir du temps individuel dédié aux résidents, en "un pour un", ce dont elle manquait en raison de la pluralité de ses missions. En effet, chargée de coordonner et de réaliser l'animation, tout en faisant partie de groupes de travail sur différents projets, elle n'était pas en mesure de proposer des activités de façon continue, ni d'accompagner individuellement les 74 résidents de l'établissement. Toujours par manque de temps, elle était contrainte de privilégier les activités collectives plutôt qu'individuelles. Elle trouvait cela frustrant car les personnes ne pouvant participer à ces animations, parce qu'elles sont très dépendantes ou parce qu'elles ne sont pas habituées à être en groupe, étaient exclues.

Madame Dujardin accompagne les volontaires dans leur relation avec les personnes âgées et leur investissement auprès de celles-ci. Elle les aide également à trouver la distance nécessaire - distance thérapeutique des professionnels - car de fait, un attachement se crée avec les résidents.

Ayant plus de temps qu'elle, les volontaires peuvent davantage rester auprès des séniors, répondre à une question ou à un besoin à un moment donné, les accompagner à une activité. Elle souligne que les compétences des deux volontaires aident aussi dans la création et la réalisation d'activités et d'animations. Elle doit cependant trouver un équilibre entre le rôle des volontaires et le sien, car elle apprécie animer ses ateliers et les volontaires n'ont pas pour mission d'animer toutes les activités.

Elle est très motivée à l'idée de reprendre un autre binôme de jeunes après le départ des deux volontaires actuelles mais souligne que leur départ va créer un manque et qu'une nouvelle phase d'adaptation sera nécessaire pour les résidents.

Elle confirme que la présence des volontaires permet de maintenir un lien intergénérationnel qui avait été rompu depuis le début de la crise sanitaire. Lors des temps individuels ou collectifs, les personnes âgées peuvent transmettre une partie de leur histoire à la jeunesse, tout en se sentant écoutées, les volontaires ayant davantage de temps que le personnel : *« Ils trouvent une utilité à pouvoir raconter un peu leur histoire, à passer le flambeau aussi et se dire que leur vie n'est pas vaine, que les jeunes vont transmettre ce qu'ils ont vécu. »* Elle voit aussi que les volontaires

découvrent et apprennent aux côtés des personnes âgées : *« Avec la différence de génération, il y a toute une vie qui est passée entre des personnes âgées de 90 ans et des jeunes filles de 20 ans, avec des événements sociaux, il y a eu la guerre, beaucoup de changements, les rythmes de vie n'étaient pas les mêmes, la façon de vivre non plus. C'est un apprentissage aussi de savoir ce qui s'est passé avant. »*

Elle note très clairement que la présence des volontaires lui permet de libérer du temps car celles-ci peuvent la remplacer lors de temps individuel, qu'il s'agisse de jeux, de discussions ou d'une aide informatique pour utiliser le téléphone ou l'ordinateur. Elle peut ainsi se consacrer davantage à dynamiser l'établissement et les résidents : *« Parce qu'il s'agit de mettre de la vie et pas de faire de l'occupationnel, vie dans l'établissement et dans celle des résidents. Leur prouver qu'ils peuvent encore avoir des projets, qu'ils ont encore des capacités et qu'ils peuvent s'investir dans de nouveaux projets, même s'ils disent "on est vieux, on peut plus" (un atelier culinaire avec une cuisine thérapeutique, une promenade, une sortie piscine). »*

Madame Dujardin avait présenté la mission des volontaires aux résidents avant leur arrivée. Elle évoque l'attachement des personnes âgées envers les volontaires, qui entraînent des changements de comportement positifs : *« Des résidents s'attachent aux jeunes, quand je les cherche je n'ai pas besoin de les chercher longtemps, ils vont d'eux-mêmes aller vers elles et se crée une petite activité, quelque chose, ce qui ne se faisait pas car ils étaient toujours en attente de moi et de mes propositions. C'est parfois un peu perturbant car ils étaient très liés à moi pour les activités. Ils sont bien, ils vont vers elles automatiquement. »* Elle constate que les volontaires dynamisent les résidents, qui se déplacent davantage au sein de l'établissement, et améliorent leur bien-être car ils sont moins renfermés, moins tristes.

Chez les volontaires, elle note également des changements, notamment dans leur approche des personnes âgées. Elles sont en effet plus à l'aise pour aborder les résidents, s'adapter à leur personnalité et à leurs éventuelles pathologies. Elles se sont attachées à eux et appréhendent déjà leur départ.

Des écoles avaient déjà sollicité l'établissement pour des activités et des projets, mais elle ne connaissait pas d'autres dispositifs similaires au service civique. Grâce à Unis-Cité, elle connaissait uniquement l'association « Silver Geek » qui propose des ateliers numériques ludiques animés par des volontaires en service civique, et des compétitions « Esport » amateurs à destination des personnes âgées.

Elle souligne le manque que va engendrer le départ des volontaires auprès des résidents et les conséquences sur la dynamique de l'établissement. Elle évoque notamment l'importance des volontaires lorsqu'elle partait en congé car elles permettaient d'assurer une continuité des activités et des animations. Sans elles, les résidents n'ont plus d'activités pendant trois semaines et doivent se réadapter à son retour, ce qui est pour elle une source d'inquiétude.

## III.2. EHPAD en milieu péri-urbain - Ile-de-France

### III.2.a. Fiche technique de l'établissement

*Programme SC2S : Modalité 2*

*Localisation : Ile-de-France*

*Statut juridique : Association Loi 1901*

*Organigramme simplifié* (voir en annexes)

*Nombre de résidents : 75 places* (plus de 60 ans) et **12 places** au Pôle d'activité et de soins adaptés (PASA)

*GIR moyen : 674* au 31/08/22

*Présentation de l'établissement : Foyer logement pendant 10 à 15 ans - EHPAD depuis 2008 - Réhabilitation en 2011.*

Habilitation à 100% à l'aide sociale à l'hébergement.

Un lieu de vie confortable, sécurisé et convivial : L'établissement comprend des espaces privatifs ressemblant aux résidents (appropriation) et des salles de bain en chambre double, des lieux d'échanges (salons, boutique, bibliothèque), un restaurant pour accueillir des invités et des espaces verts (fleurissement et aménagement du jardin).

Une équipe médicale et paramédicale :

- *Professionnels intervenants internes* : Un médecin coordonnateur ; un cadre de santé ; des infirmiers ; des aides-soignants ; des psychologues ; une psychomotricienne, des aides-médico-psychologiques (AMP), des auxiliaires de vie, des assistant de soin en gérontologie
- *Professionnels libéraux extérieurs* : Des médecins traitants ; des kinésithérapeutes, un pédicure/podologue...

Un accompagnement personnalisé : Un projet de maintien de l'autonomie des résidents est élaboré avec eux, leur famille et l'équipe de l'établissement. Il est proposé un accompagnement culturel, des rencontres intergénérationnelles.

Bien-être des résidents et soins dispensés : Il a été mis en place un développement de l'approche Montessori dans l'accompagnement des résidents et une individualisation de la prise de ces derniers en favorisant le vivre ensemble. Des terrasses aménagées, un espace motricité pour travailler l'autonomie, un espace multi-sensoriel Snoezelen faisant appel aux cinq sens et un jardin thérapeutique. Des lieux de rééducation (ergothérapie) et un espace beauté en services externes (coiffure, pédicure, esthétique). Un atelier "maintien de l'image de soi".

Une vie sociale et des activités : Une grande importance est accordée aux animations et à la vie sociale (intérieur/extérieur). Un programme de 22 ateliers et animations est proposé chaque semaine aux résidents dont des activités adaptées à la condition des résidents et à leurs envies : ateliers arts plastiques, jeux de société, projections films, ateliers mémoire, sorties... Des échanges intergénérationnels sont favorisés : les enfants et proches sont régulièrement invités à participer à

la vie de l'établissement. Les résidents sont conviés aux diverses commissions (rôle social et valorisation) : conseil de vie sociale, bientraitance, développement durable...

#### Des services spécifiques au sein de l'EHPAD :

- *PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés)* : Un lieu d'accueil à la journée pour les résidents aux troubles cognitifs modérés (ou débutants), visant à maintenir l'autonomie fonctionnelle, psychique et à préserver du lien social. Il est géré par la psychomotricienne.
- *Dispositif d'aide aux aidants familiaux et/ou professionnels* : Un accueil restauration et des activités sont proposées, visant à favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible, à faciliter la vie des aidants du quartier et permettant d'ouvrir l'établissement sur l'extérieur.

Pas d'unité de vie protégée : Il est impossible de créer une unité Alzheimer sur le plan architectural. Développement des compétences des professionnels et adaptation des locaux pour un accompagnement des résidents aux profils très différents (maladie neurodégénérative, troubles moteurs, troubles cognitifs, profil très social...) et amélioration de leur prise en charge. Sécurisation de l'établissement, développement de techniques de soin non médicamenteuses (partenariat avec un centre hospitalier) et proposition d'animations adaptées. Un suivi est assuré par professionnels médicaux et assistants en gérontologie.

#### *Partenariats avec les acteurs de l'écosystème global :*

- Partenariats médicaux (relais et interlocuteurs privilégiés) : Une vingtaine de conventions avec les hôpitaux, cliniques, professionnels médicaux et paramédicaux, pharmacien, laboratoire, Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC) et Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie (MAIA) du bassin, le réseau gérontologique (échelle départementale) : Soutien à l'hospitalisation à domicile, réseau de soins palliatifs pour l'accompagnement de fin de vie des résidents par exemple.
- Partenariat avec une collectivité locale : Principalement avec le CCAS, interaction avec le service social de la Ville (participation aux animations de la ville), intervention du Conservatoire de musique de la ville dans l'établissement.
- Partenariat avec un EHPAD : Proposition de partenariat dans le cadre du projet d'animation (échange de courriers entre résidents)
- Partenariat associatif avec les Petits frères des pauvres : Intervention de bénévoles. Don de livres pour la bibliothèque, sorties, séjours de vacances : lutte contre l'isolement des résidents (sans contact familles...), proposition de résidents, rencontre avec les représentants de l'association pour s'assurer que le résident a bien les conditions d'inclusion au dispositif puis suivi régulier du résident avec 1 ou 2 bénévoles.
- Partenariats animation : Diverses associations (multi offres) : la SPA, un Centre équestre (médiation animale), Wivy (application pour les animateurs, à destination des personnes âgées)

### III.2.b. Contexte territorial

Territoire périurbain - Superficie : 7,19 km<sup>2</sup> - Population : 16 641 habitants en 2019

#### Caractéristiques démographiques

- Population répartie en cinq tranches d'âges

0-14 ans	15-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60 à 74	75 ans ou plus
24,1%	18,7%	23,4%	17,7%	10,9%	5,2%

#### Caractéristiques économiques

- Population active 15-64 ans : **10 601 personnes** (2019) réparties entre les actifs et les inactifs

	Actifs	Inactifs
En emploi	67,5%	
Chômeurs	11,4%	
Elèves, étudiants et stagiaires non rémunérés		8,2%
Retraités ou préretraités		4%
Autres inactifs		8,9%
<b>Total</b>	<b>78,9%</b>	<b>21,1%</b>

- Répartition selon trois tranches d'âge

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
15-24 ans	1803	840	679	46,5%	37,7%
25-54 ans	7146	6485	5571	90,7%	78%
55-64 ans	1652	1036	906	62,7%	54,8%

- Répartition selon le sexe

Sexe	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
Femmes	5329	4034	3380	75,7%	63,4%
Hommes	5273	4328	3776	82,1%	71,6%

#### Opportunités économiques

- **221 établissements** actifs employeurs (2019) répartis par secteurs d'activité\*

Secteurs activité	Nombre établissements
Agriculture, sylviculture et pêche :	aucun
Industrie	14
Construction	30
Commerce, transports et services divers	136
<i>dont commerce et réparation automobile</i>	<i>37</i>
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	41

\* Hors secteur de la Défense et hors particuliers employeurs.

- **3 695 postes salariés**, répartis par secteurs d'activité

Secteurs activité	Nombre postes salariés
Agriculture, sylviculture et pêche :	aucun
Industrie	505
Construction	100
Commerce, transports et services divers	2074
<i>dont commerce et réparation automobile</i>	<i>363</i>
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	1016

### III.2.c. Témoignages des parties prenantes

**Parties prenantes interviewées :** 2 séniors (1 femme / 1 homme), 1 membre de la famille (femme), 1 volontaire, 1 directrice, 1 animatrice vie sociale

**Nombre de volontaires en mission :** 1 jeune homme (21 ans)

**Activités auxquelles il contribue et/ou qu'il anime (non exhaustif) :** Un atelier mensuel « séniors reporters » (horoscope pour les résidents et journal de l'établissement à destination des familles) ; un atelier autour de l'informatique ; karaoké et quizz musicaux ; accompagnement de sorties ; tour du jardin

**Activités créées et animées par le volontaire lui-même (non exhaustif) :** Quizz « Connaissez-vous la France ? » (animation quizz mémoire en grand groupe) ; atelier pâtisserie au PASA (avec ergothérapeute)

**Des temps individuels partagés avec les séniors (non exhaustif) :** Quelques visites individuelles (en chambre) réservées aux nouveaux arrivants (appui à l'intégration) ; quelques échanges informels avec certains résidents (lors accompagnement pour petits achats...)

## 1. Séniors

### Sénior 1 : Monsieur François



Photo by [Paul Castanié](#) on [Unsplash](#)

Monsieur François est âgé de 66 ans et réside à l'EHPAD depuis quelques années. Il a été chauffeur routier pendant 25 ans.

Avant de vivre à l'EHPAD, il a traversé une période où il n'avait pas de logement, préférant vivre pendant un an dans la forêt plutôt que dans la rue.

Il a une fille de 44 ans, sans enfant, et travaillant au Pôle Emploi. C'est elle qui l'a amené à l'EHPAD.

Il n'avait pas exprimé d'attentes particulières au sujet du service civique solidarités Séniors (SC2S).

Depuis que les volontaires sont présents, il participe cependant activement à des animations musicales comme le karaoké, se partageant le micro avec un autre résident, qui a comme lui plaisir à chanter, ou des quiz musicaux. Il participe aussi à des activités créatives telles le dessin et à des quiz mémoire. L'un des volontaires a créé le « Quiz : Connaissez-vous la France ? » qu'il apprécie. Il participe également à des activités au PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) où il travaille sa capacité de mémorisation. Il pratique enfin quelques activités physiques comme le vélo, trois fois par semaine, avec le kinésithérapeute.

La présence des volontaires dans l'établissement permet à Monsieur François d'échanger avec eux : *« J'ai sympathisé avec Pierre et ça fait plaisir qu'il y ait des jeunes dans la résidence. »* Cela lui permet également de stimuler sa mémoire lors d'animations en grands groupes, durant lesquelles le volontaire pose des questions et demande aux résidents d'y répondre en sollicitant leur mémoire.

Il a surtout des liens avec un ami, rencontré avant d'entrer à l'EHPAD et avec qui il partage désormais sa chambre. Il ne fait pas le lien entre la présence des volontaires et les liens sociaux qu'il crée dans l'établissement ou avec sa famille, avec laquelle il a par ailleurs peu de liens: sa fille qui lui rendait visite auparavant ne vient plus depuis quelques mois.

Il déclare avoir des difficultés à utiliser les outils numériques comme l'ordinateur.

La présence du volontaire ne semble pas avoir changé son regard sur les jeunes : *« Ça change pas, c'est un être humain comme un autre, bien sûr je suis content qu'il soit là ! »*

Son moral semble plutôt bon de façon générale. Il affirme d'ailleurs se sentir bien et apprécier d'être dans cet établissement.

### Sénior 2 : Madame Dumont

Madame Dumont a 67 ans, elle a trois enfants, deux garçons et une fille. Elle est à la retraite depuis deux ans. Elle est arrivée à l'EHPAD début août 2021.

Elle a un CAP cuisine, a travaillé dans une boulangerie et a été agent hospitalier à l'assistance publique, où elle s'occupait des personnes âgées, pour les changer, les faire manger, les aider. Il y a cinq ans, elle a été paralysée suite à une mauvaise chute, puis elle s'est cassé le col du fémur. Elle a effectué les démarches pour entrer à l'EHPAD, espérant que son mari, alors malade, la rejoindrait par la suite, mais ce dernier est décédé avant.

Madame Dumont n'avait pas d'attente particulière au sujet du service civique solidarités séniors (SC2S). Elle n'avait pas d'appréhension à la perspective de rencontrer les volontaires et a plutôt bien vécu leur arrivée : *« Ils sont bien, il n'y a pas de problèmes, ils ont toujours le sourire et quand on en a besoin, ils sont toujours là pour nous aider. »*



Photo by [Nickolas Nikolic](#) on [Unsplash](#)

Elle est surtout en contact avec l'un des deux volontaires lors de temps individuels. Avec lui, elle a acheté des affaires pour ranger ses produits de soins, et discute parfois. Elle participe activement à

toutes les activités, qu'elles se déroulent en petits groupes (ateliers) ou en grands groupes (animations plus collectives) : « *Je fais toutes les activités, celle que je n'aime pas faire c'est 'le juste prix' ! On fait des quiz musicaux aussi, ça va parce que je gagne tout le temps ! Des quiz sur la nature, les animaux et un tas de choses, 'Qui veut gagner des millions' »*. Elle participe aussi à quelques sorties, comme aller au cinéma ou à la SPA pour voir les animaux. Étant en fauteuil suite à la chute qui l'a menée à l'EHPAD et ayant des problèmes à la main droite, elle ne participe pas aux activités de jardinage et fait peu d'activités physiques, à part les séances de kinésithérapie qui ont lieu trois fois par semaine. Elle se trouve cependant encore assez autonome.

Avant la venue des volontaires, Madame Dumont avait déjà noué des liens avec d'autres résidents qu'elle apprécie, majoritairement plus âgés. Elle partage sa chambre, mais même si elle semble apprécier cette colocation, elle souhaiterait avoir une chambre individuelle. Elle ne reçoit pas de visites de sa famille et la présence des volontaires semble compenser en partie cette situation : « *C'est comme les enfants et les petits-enfants, surtout pour nous qui ne voyons pas les nôtres.* »

Si elle participe à la plupart des animations et ateliers proposés, elle n'évoque pas avoir acquis de connaissances particulières. Les échanges avec les volontaires lui permettent néanmoins de se sentir utile dans la transmission de connaissances à leur égard. Elle est contente lorsqu'elle peut leur transmettre des connaissances ou des savoirs : « *Bah oui je me sens utile parce que des fois ils sont étonnés qu'on sache des trucs qu'ils ne savent pas. Surtout lors des jeux, car ils me disent 'vous connaissez tout' ! Je leur dis : oui, je suis allée à l'école ! »*

Les échanges avec les volontaires permettent à Madame Dumont de conserver un bon moral, même si cela n'est pas uniquement lié à leur présence. Elle préfère discuter avec l'un des volontaires plutôt qu'avec les professionnels de l'établissement, en partie parce qu'il a l'âge d'être son petit-fils et qu'ils peuvent partager des moments d'amusement. Ce lien semble particulièrement important et elle souligne le manque que va entraîner son départ.

Elle n'évoque pas avoir changé de regard sur la jeunesse en côtoyant les volontaires, mais apprécie leur présence dans l'établissement et souligne qu'il y a en particulier des bienfaits pour les résidents plus dépendants, ayant des difficultés cognitives : « *Ça amène la jeunesse parce ce qu'on en a besoin, même si j'ai 20 ans dans ma tête, mais c'est bien aussi pour les gens qui n'ont plus toute leur tête.* »

## **2. Famille (d'une résidente de l'unité protégée, non interviewée)**

### Madame Moreau



Madame Moreau a 61 ans et est retraitée. Elle est la fille d'une personne âgée, résidente dans l'Unité de vie protégée.

Elle n'a pas fait d'études supérieures et a passé un concours pour travailler dans une banque, où elle a été conseillère financière et analyste crédit.

Photo by [Lukas Godina](#) on [Unsplash](#)

Sa mère, âgée de 90 ans, est entrée à l'EHPAD fin 2018, lorsqu'elle ne pouvait plus rester à son domicile à cause d'une aggravation de la maladie d'Alzheimer.

Sa sœur et elle ont donc décidé de la faire venir dans cet EHPAD proche de chez elle. Madame Moreau rend visite à sa mère deux fois par semaine, moments pendant lesquels elles participent ensemble aux animations proposées, car celle-ci demande à aller aux animations.

Elle constate que la présence des volontaires permet d'améliorer l'état général de sa mère. Elle trouve que sa mère se sent mieux, qu'elle est plus souriante, ouverte et dynamique. Elle perçoit aussi des effets positifs sur la capacité de mémorisation de sa mère, grâce à des quiz réalisés avec les volontaires par exemple : *« Maman est complètement différente et elle les connaît bien, c'est comme si leur présence au quotidien apportait un climat de petite famille en fait. Je la perçois plus ouverte, à la demande pour les animations, ça fait partie de sa vie. »* Finalement, Madame Moreau se sent moins inquiète pour sa mère et n'a pas le sentiment de l'abandonner lorsqu'elle repart, sachant que celle-ci se sent bien et qu'elle est entourée par des volontaires qui donnent une certaine dynamique à son quotidien.

Elle est ainsi entièrement convaincue de l'impact de la présence des volontaires au quotidien, pour sa mère et pour tous les autres résidents : *« Je suis 100% satisfaite et pour les personnes âgées, ce n'est que du positif. Maman me dit toujours qu'elle est bien, et le fait qu'elle me dise « moi je suis bien, je ne m'ennuie pas », on a l'impression qu'elle est débordée, et que demander d'autre ! J'ai trouvé pas mal que le volontaire fasse un atelier galette des rois, super qu'ils fassent des ateliers manuels et il y ait tout le temps des activités, c'est étonnant. Ils sont stimulés par ces ateliers et animations. Ça apporte de la gaieté et ils se connaissent entre eux. C'est très, très bien. »*

Madame Moreau ne connaissait pas SC2S, elle avait simplement remarqué lors de ses visites que d'autres personnes, les volontaires, étaient présentes. Ayant été informée que les volontaires étaient là pour faire de l'animation auprès des résidents, elle n'a pas cherché à en savoir davantage sur leur mission.

Sa mère est aussi en contact avec d'autres jeunes lorsqu'elle reçoit la visite de ses petits-enfants, l'une de ses petites-filles venant régulièrement. De plus, elle va parfois la chercher pour une demi-journée, manger avec elle et se promener, mais privilégie les activités et moments au sein de l'établissement afin d'éviter de perturber ses repères.

### 3. Volontaire

Pierre a 21 ans. Il est en mission pour neuf mois, de décembre 2021 à mi-août 2022. Il a un baccalauréat professionnel et un CAP en pâtisserie. Devenu allergique à la farine au milieu de son parcours, il a été contraint d'abandonner sa passion et son projet professionnel.

Il a donc décidé de poursuivre des études dans la restauration avec un BTS hôtellerie restauration en alternance. Cependant, il ne supportait plus le rythme de la restauration ni l'ambiance.



Photo by [Irene Strong](#) on [Unsplash](#)

Une fois ses études terminées, il a été inactif, ce qui a eu des conséquences négatives sur son moral. Il a ensuite entendu parler du service civique par sa mère, a effectué des recherches complémentaires et a souhaité s'engager dans l'aide aux personnes âgées : *« J'ai regardé un peu ce qui pouvait me plaire et la personne âgée c'est la première chose qui m'a donné envie de découvrir, comme je suis très proche de mes grands-parents je me suis dit que ça pouvait être bénéfique pour moi, j'ai passé des entretiens et voilà ! »*

Il n'avait pas d'attente précise au début de son service civique, mais souhaitait mûrir personnellement et découvrir l'aide aux personnes âgées, domaine dans lequel il n'avait aucune compétence. Grâce à sa mission, il a pu renouer avec sa passion et son parcours professionnel de pâtissier en proposant des ateliers pâtisserie.

Il fait davantage d'animations collectives que de visites individuelles, ces dernières étant surtout effectuées auprès des nouveaux résidents pour les aider à s'intégrer. L'animatrice vie sociale, fait confiance à Pierre et son binôme et les laisse co-animer certains ateliers ou animations, et en initier d'autres. Dans le cadre d'un "atelier mensuel de seniors reporters", Pierre contribue à la production d'un horoscope pour les résidents et d'un journal de l'établissement à destination des familles pour les tenir informées de la vie de l'établissement. Il accompagne aussi les seniors lors de sorties. L'animatrice et lui ont proposé un atelier autour de l'informatique, mais sa mise en œuvre est complexe en raison des difficultés de mémoire de certains résidents.

Grâce à sa mission au PASA, à l'animation d'un atelier pâtisserie avec l'ergothérapeute et à l'accompagnement par l'animatrice, il a acquis des connaissances dans le domaine de la santé et de l'accompagnement aux personnes âgées. De façon plus générale, il estime avoir acquis deux compétences qui lui sont importantes : *« Être plus avenant et être à l'écoute. »* Sa mission lui a aussi permis d'être plus à l'aise dans les relations sociales et dans l'interaction avec les seniors : *« Avant, je n'étais pas du tout sociable, et maintenant, j'aime plus, et j'ai plus de facilité avec les gens, j'ai plus de facilité aussi à aider les personnes âgées dans la rue par exemple. »* Il se sent utile, notamment lorsqu'il constate un changement de comportement de certains résidents qui ne participent habituellement pas aux ateliers, mais viennent lorsqu'il est là. Il souligne que les familles constatent aussi ces changements, valorisant ainsi son engagement : *« Ici j'ai l'impression d'apporter ma pierre à l'édifice. »*

Il ne pense pas avoir changé de regard sur les personnes âgées car il ne les fréquentait pas et de fait ne les connaissait pas. Il indique cependant que les secteurs du social ou du grand-âge ne l'attiraient pas a priori et qu'en témoignant de son expérience, il contribue à changer le regard que porte son entourage sur ces secteurs : *« Travailler dans le social ou avec les personnes âgées, je ne pensais pas que j'allais aimer et mon entourage le voit aussi et me le fait remarquer. Je leur apprend des choses aussi, je suis donc porteur d'un message différent par rapport à ce qu'on dit à la télé et que ce n'est pas partout pareil. »*

Sa mission de service civique lui a ouvert d'autres horizons professionnels en découvrant des métiers dans le secteur du médico-social : *« Ça m'a ouvert une grande porte et m'a fait comprendre que la cuisine, ce n'était pas tout, donc je me suis découvert des qualités. »* Il souhaiterait désormais exercer une profession auprès des personnes âgées. S'il apprécie de faire de l'animation sociale, il ne souhaite pas en faire son métier, étant plutôt intéressé par la psychologie ou la psychomotricité. Cependant, être sur le terrain est important pour lui et il ne sait pas s'il peut se former à ces métiers en alternance.

Il ne connaît pas d'autres dispositifs auprès des personnes âgées. S'il n'avait pas fait ce service civique avec SC2S, il aurait poursuivi son parcours dans les métiers de la restauration, même si la pâtisserie ne lui était plus accessible, n'ayant pas d'autres idées de réorientation.

#### 4. Professionnels d'établissements

Directrice-adjointe : Madame Lafon



Photo by [Amy Hirschi](#) on [Unsplash](#)

Madame Lafon est directrice-adjointe de l'établissement, elle a une trentaine d'années et possède une licence de psychologie, une licence professionnelle en intervention sociale et un master en vieillissement. Elle a passé un an dans une association de gériatrie au Canada et elle a toujours travaillé dans le secteur du grand-âge. *« J'ai fait de l'accompagnement à domicile, j'ai aussi une casquette personnes handicapées mais je suis à 200% engagée pour les personnes âgées et il y a plein de choses à faire pour elles ! »*

Elle a pris ses fonctions en tant que directrice-adjointe début février 2022. Ce poste lui a été proposé du fait de son ancienneté dans l'établissement, de son attachement aux résidents, au personnel et aux valeurs du groupe qui gère l'établissement.

Auparavant, elle a occupé d'autres postes au sein de l'EHPAD, elle était tout d'abord responsable du pôle hébergement, elle a ensuite travaillé avec le directeur sur les parties administratives, ressources humaines, hôtellerie-restauration et animation, puis elle a été responsable animatrice pendant un an et demi.

En tant que directrice-adjointe, elle est d'astreinte la nuit, avec deux aides-soignants et une infirmière présents sur site.

Elle avait deux types d'attentes vis-à-vis du SC2S. Une première était liée à sa volonté d'aider les volontaires à s'insérer professionnellement : *« Je suis attachée à tout l'accompagnement qu'on peut voir pour les jeunes et on accueille beaucoup de stagiaires. C'est important en tant que structure de proposer une immersion dans le monde professionnel, mais le service civique demande plus de temps. »* Sa seconde attente était de renforcer la présence physique auprès des résidents, tout en dégageant du temps pour les autres professionnels.

En tant que directrice-adjointe elle reconnaît l'apport des volontaires dans la vie de l'établissement. Selon elle, leur présence permet de proposer plus d'activités aux résidents. Elle fait confiance à leur savoir-faire et/ou à leurs centres d'intérêt : *« On leur laisse le choix de ce qu'ils veulent faire. Lui, c'est plus la pâtisserie et elle, c'est l'art, il y a des échanges entre les deux et c'est bénéfique. »* Elle note qu'ils constituent également un appui à l'animatrice vie sociale pour la dimension collective de

l'animation. De façon plus globale, ils permettent d'insuffler une dynamique dans l'établissement et de repenser les pratiques des professionnels, grâce à leur regard jeune, extérieur et non professionnel.

Elle constate que la présence des volontaires permet d'accorder plus de temps individuel aux personnes âgées et ainsi de créer des liens : *« L'individuel est plus fort, il y a plus de temps et des affinités se créent, c'est un petit plus. »* Elle observe que ces échanges favorisent une transmission intergénérationnelle, des relations d'ordre familial ou amical, notamment lorsque les volontaires et les résidents ont des centres d'intérêt communs. Une volontaire et deux résidents partageant leur intérêt pour l'art ont noué une relation particulière.

Elle est convaincue que les liens intergénérationnels bénéficient aux personnes âgées et souligne le rôle des volontaires pour le bien-être et l'amélioration du moral des résidents, mentionné également par les familles : *« À partir du moment où il y a des jeunes pour les résidents, ils sont contents, les yeux pétillants et pour les familles aussi, elles voient qu'il y a du changement. »*

Elle dit être déjà vigilante quant à leur départ, qui pourrait avoir des conséquences négatives sur les résidents, qui se sont attachés à eux et les réclament lorsqu'ils sont absents. : *« Quand ils ne sont pas là, ils sont toujours demandés par les résidents, ils sont intégrés à l'équipe et une affinité s'est créée avec les résidents et il faudra faire attention à leur départ. »*

Elle ne connaît pas d'autres dispositifs à part l'engagement de personnes bénévoles. L'établissement travaille avec les Petits Frères des Pauvres, avec une quarantaine de femmes bénévoles qui viennent le week-end, souvent à deux, pour la messe. Un ancien stagiaire revient également bénévolement tous les vendredis. Elle confirme que sans volontaires, les personnes âgées auraient moins de temps en tête-à-tête : *« Sans eux ce serait du temps personnalisé individualisé en moins pour nos résidents, plus on a de jeunes plus l'offre vie sociale et l'animation sont importantes et ça apporte du bien-être aux résidents. Maintenant qu'il y en a, ça manquera s'il n'y en a plus. »*

#### Animatrice vie sociale : Madame Huet

Madame Huet, âgée de 31 ans, est arrivée à l'EHPAD en août 2021. Elle a été monitrice d'équitation pendant un an avant de se reconvertir en tant qu'éducatrice canine, à son compte. Elle s'est à nouveau reconvertie en 2021 pour travailler auprès des personnes âgées, désir qui avait émergé pendant la crise sanitaire.

Elle a une formation BPJEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) qui a constitué un atout pour sa reconversion car la formation en équitation inclut des animations, l'accueil de personnes âgées et de public en situation de handicap.

Elle est impliquée dans deux projets autour des animaux : l'un est un projet équestre avec douze résidents (pansage, équipement du cheval, interactions), l'autre s'intègre dans un partenariat avec une SPA.



Photo by [ThisisEngineering RAEng](#) on [Unsplash](#)

Elle attendait surtout des volontaires qu'ils puissent offrir plus de temps aux résidents et leur apporter une certaine dynamique.

Elle note la fluidité des relations avec le jeune Pierre dès son arrivée et est attentive à son évolution. Elle inclut les volontaires dans la préparation des ateliers ou des animations et évoque la possibilité de partager les tâches. Ainsi, elle fait confiance à Pierre pour l'aider à retranscrire les informations concernant chaque sénior dans le logiciel de l'EHPAD, suivi qui doit être effectué tous les jours.

Elle encourage aussi ses initiatives et veille à l'accompagner au lancement d'ateliers ou d'animations : *« Il a un atelier pâtisserie, c'est son atelier, il le gère. J'étais là les trois premiers ateliers pour lui montrer et le guider et après tout allait bien, et les résidentes l'adorent. Il fait des visites en chambres qu'il fait naturellement et il y a des résidents avec qui il matche bien. »* Elle sait reconnaître ses atouts, ses connaissances et compétences et lui permet de les mettre en action au service des résidents. Par exemple, ces derniers font appel à lui lorsqu'ils ont besoin d'aide dans l'utilisation des outils numériques. Elle l'aide également à surmonter ses difficultés lorsque cela s'avère nécessaire.

Madame Huet affirme que la présence des volontaires constitue un appui précieux pour proposer une offre d'activités riche et variée : *« On le sent parce que, lors d'animations, je les mets en groupe avec les résidents et c'est plus dynamique. Il n'y en a pas beaucoup avec de bonnes capacités cognitives, si on leur demande qui est Pierre, ils ne pourront pas le reconnaître. On arrive à proposer 22 animations par semaine et c'est possible grâce à eux, ils sont complémentaires et cela se passe bien. »* Du fait de leur jeunesse, ils apportent aussi une bonne dynamique aux résidents. Ce lien intergénérationnel est d'autant plus important qu'un projet avec le conservatoire et des enfants a été interrompu à cause de la crise sanitaire. Elle souligne que la présence de Pierre est particulièrement importante au PASA.

Une forme de relation en réciprocité s'est créée, elle précise qu'elle-même apprend au contact de Pierre : *« Il m'a aidée dans la programmation d'animations auxquelles je n'avais pas pensé et il m'apporte un regard nouveau et des compétences que je n'ai pas. »* À l'arrivée des volontaires, elle a cependant dû préciser le cadre de leur mission auprès des équipes, qui ne comprenaient pas bien leur rôle.

Elle constate une amélioration du bien-être des résidents au quotidien, notamment grâce aux temps individuels avec les volontaires, qui sont l'occasion d'échanges parfois plus intimes.

Elle connaissait le service civique mais ne savait pas qu'il existait en EHPAD, elle l'a appris par l'intermédiaire d'une directrice d'EHPAD, avec lequel existe un jumelage, qui est référente du service civique. Selon elle, la vie de l'établissement serait impactée en creux sans la présence des volontaires : *« La dynamique de la jeunesse serait un manque, ça ferait un vide parce qu'on proposerait moins d'activités, d'ateliers et ça ferait quelque chose en moins. »*

## III.3. EHPAD en zone urbaine - Arrondissement de Marseille

### III.3.a. Fiche technique de l'établissement

**Programme SC2S : Modalité 2**

**Localisation :** Marseille (un arrondissement)

**Statut juridique :** Association Loi 1901

**Organigramme simplifié** (voir en annexes)

**Nombre de résidents :** 123 résidents dont 90 résidents autonomes, semi dépendants, dépendants ou désorientés dont **19 places** en Unité de Vie Alzheimer et **14 places** au Pôle d'activité et de soins adaptés (PASA)

**GIR moyen pondéré :** 768 fin 2021

**Présentation de l'établissement :**

Un lieu de vie confortable, convivial et dynamique : L'établissement est situé dans un parc arboré où jardiner, se promener, faire des activités physiques tout au long d'un parcours santé. Il est doté d'une grande terrasse pour des temps de repos et de rencontres à l'extérieur du bâtiment. On y retrouve de nombreux locaux d'activités, espaces de convivialité et d'accueil des proches répartis sur 4 étages.

- **1er étage :** salle polyvalente, télé, animation, conférence, musique, chant (piano), expositions; nombreux salons pour accueillir les proches et participer à différentes activités ; grande salle à manger (fêtes annuelles et/ou d'activités ex. loto, spectacles...); terrasse abritée pour temps d'activité physique (gym douce, assistance à la marche...).
- **2<sup>ème</sup> étage** (dédié au PASA) : espaces d'activités partagés dont petit salon ouvert sur terrasse, salle d'activité physique et de kinésithérapie.
- **3<sup>ème</sup> étage :** chapelle; bibliothèque-médiathèque (mise en place par résidents et volontaires) : espace lecture avec ordinateurs connectés; petit salon ouvert sur terrasse. Une boutique propose à la vente des produits de première nécessité.

Une Unité de vie protégée (rez-de-jardin) : Accueil des personnes âgées désorientées (maladie d'Alzheimer ou pathologies apparentées), avec un besoin d'accompagnement permanent. L'Unité ouverte toute la journée à la visite et à la participation des familles. L'Unité est sécurisée dans un environnement architectural parfaitement étudié et adapté, avec un espace de vie polyvalent : cuisine ouverte sur le restaurant favorisant des activités de 'cuisine thérapeutique', salon intime d'activité en petits groupes ou d'accueil des familles, et un patio arboré.

Un PASA (Pôle d'activité et de soins adaptés depuis 2013 / 2ème étage) : Un espace intermédiaire destiné à un public au diagnostic de démence Alzheimer et apparentée ou de troubles du comportement modérés qui ne justifient pas l'entrée dans l'Unité de vie protégée. Service conçu comme un accueil de jour ex nihilo disposant de moyens dédiés (matériels et humains). *Des espaces dédiés :* salon, lieu de vie, d'activités thérapeutiques et de détente ; salle de restauration avec terrasse, salle d'activité : atelier de peinture, couture, loisirs créatifs, décoration...

Bien-être, services et activités adaptées : Un espace de balnéothérapie, un salon de coiffure, d'esthétique et de bien-être ; alternatives non médicamenteuses (prise en charge de démence et troubles apparentés) ; prise en charge des grands dépendants.

Une équipe médicale et paramédicale : Un médecin coordonnateur, un infirmier-coordonateur, un infirmier, des aides-soignants (AS), une Aide-Médico-Psychologique (AMP), une A.S.G (Assistante de Soins en Gérontologie / PASA), une psychologue, une ergothérapeute, une psychomotricienne. Des orthophonistes et kinésithérapeutes libéraux.

Une équipe dédiée à l'Unité de vie protégée : Un personnel pluridisciplinaire spécifiquement affecté, avec la mise en place d'activités thérapeutiques complémentaires spécifiques et des sorties.

Une équipe vie sociale et activités : Une responsable de l'animation, deux jeunes en service civique lui venant en appui, des stagiaires. Les projets de vie des résidents sont individualisés. Une Commission animation est ouverte à la participation des résidents (leurs besoins, envies...).

- Programme d'animations quotidiennes et sorties : Activités manuelles (jardinage, tricot, crochet, jeux, jeux de société) ; possibilité de tâches annexes (cuisine, décoration) ; ateliers de stimulation corporelle (gymnastique douce, danse adaptée au grand âge, tai-chi) ; activités d'expression (peinture, modelage, chant) ; activités de resocialisation (groupe de parole ou de conversation, débat) ; atelier mémoire ; atelier informatique ; sorties (programme mensuel) avec les écoles (intergénérationnel) ; visites de sites alentour ; sorties culturelles (théâtre, musée, cinéma etc...) ; sorties au restaurant et des pique-niques ; sorties pour temps de détente à l'extérieur et/ou faire quelques courses.

A l'Unité de vie protégée : Il y est proposé des activités quotidiennes dont des promenades, du chant, des jeux d'intérieur et d'extérieur, des émissions de télévision, de la musique. Une cuisine thérapeutique permet aux résidents d'avoir des activités de préparation des repas ou dégustation.

Au PASA : Les résidents y font des activités thérapeutiques et de détente, de peinture, couture, loisirs créatifs et décoration.

#### *Partenariats avec les acteurs de l'écosystème global :*

Depuis l'ouverture, de nombreux partenariats ont été créés avec les professionnels basés proches de l'établissement mais pas seulement.

Partenariats santé et gérontologie : L'établissement a développé de multiples partenariats, pour assurer son insertion dans le réseau gérontologique local (sous conventions), dans une logique de complémentarité afin d'améliorer le parcours de soins des résidents et leur garantir la meilleure prise en charge possible en évitant des hospitalisations.

- Etablissements de soins en partenariat : Convention Urgences - Plan Bleu : 2 hôpitaux ; Unité de Gérontopsychiatrie : un centre hospitalier ; Structures gériatriques ou spécialisées dans la maladie d'Alzheimer - Centre Départemental de Gérontologie départemental : Unité Cognitivo-comportementale (SSR Alzheimer) / Court Séjour Alzheimer (CSA) ; Hôpital de jour, consultation mémoire ; Unité mobile de soins palliatifs ; Conseil général départemental ; Hospitalisation à domicile : un hôpital ; Soins de suite polyvalent : une clinique.

- Structures de coordination gérontologique : Pôle Info Senior (ancien CLIC - Centre local d'information et de coordination Gérontologique Nord); Groupement de Coopération Sanitaire Parcours Gérontologique de l'Agglomération Marseillaise

#### Partenariats de l'animation de la vie sociale

- Des artistes intervenants : Danseurs, comédiens, musiciens (animations interactives et interculturelles); un photographe bénévole (projets artistiques et intergénérationnels des résidents et leurs familles, des élèves de l'école etc.)
- Des associations artistiques et culturelles : Conférences mensuelles (histoire, géographie, mythologie...) et accompagnement de sorties; un Théâtre (centre-ville)
- Un réseau de bénévoles (généralement familles) : Intervention sur temps spirituels et religieux pour un soutien psychologique et physique complétant l'accompagnement individuel des résidents très en demande. Les Petits Frères des Pauvres (interventions de lutte contre l'isolement)
- Un réseau des animateurs vie sociale en établissement, de la région ou d'autres régions (2/an) : Echanges de pratiques et d'expériences ; projets communs (animation à distance d'un atelier cognitif en visio-conférence ; goûters ; discussions sur région respective...

#### Partenariats autour de l'intergénérationnel

- Un lycée : depuis 7 ans, 40 élèves de première et terminale (4 après-midi) : animations selon envies des jeunes et résidents ; temps d'interconnaissance entre générations.
- Une école : échanges et participation à des ateliers (à la Résidence et à l'école) lors de journées spéciales (semaine du goût, fêtes de Noël etc.); participation des enfants à un projet théâtre; portraits (dessin) suite reportages réalisés auprès des résidents.
- Une grande école de commerce, via une association autour des arts : interventions d'étudiants avec conférences artistiques.
- Un réseau intergénérationnel : Mutualisation d'expériences avec une association (coordination de projets intergénérationnels sur la région). Accès à la Maison de l'intergénération, partage de savoirs faire avec animateurs des maisons de retraites affiliées (mise en veille avec Covid 19)

Partenariat avec une structure accueillant de jeunes adultes en situation de handicap mental (proche EHPAD) : Projet commun d'un jardin partagé sur terrain de la Résidence, ateliers de jardinage...

Partenariat avec la bibliothèque municipale : Ateliers lecture et écriture ; conférences; 500 livres adaptés aux personnes âgées à disposition.

### III.3.b. Contexte territorial

Territoire urbain - Superficie : 28,8 km<sup>2</sup> - Population : 91 358 habitants en 2019

#### Caractéristiques démographiques de l'arrondissement:

- Population répartie en six tranches d'âge

0-14 ans	15-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60 à 74	75 ans ou plus
20,3%	19,7%	17,8%	19,1%	14,6%	8,5%

#### Caractéristiques économiques

- Population des 15-64 ans : 56 998 personnes, réparties entre les actifs et les inactifs

	Actifs	Inactifs
En emploi	53,2%	
Chômeurs	13,1%	
Elèves, étudiants et stagiaires non rémunérés		13,7%
Retraités ou préretraités		5,3%
Autres inactifs		14,8%
Total	66,2%	33,8%

- Répartition selon trois tranches d'âge

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
15-24 ans	12 777	4191	2511	32,8%	19,6%
25-54 ans	33 507	27 889	22 937	83,2%	68,5%
55-64 ans	10 714	5 677	4 851	53%	45,3%

- Répartition selon le genre

Sexe	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
Femmes	29 562	18 433	14 812	62,4%	50,1%
Hommes	27 436	19 325	15 486	70,4%	56,4%

#### Opportunités économiques

- 1524 établissements actifs employeurs (2019), répartis par secteurs d'activité\*

Secteurs activité	Nombre établissements
Agriculture, sylviculture et pêche :	aucun
Industrie	95
Construction	203
Commerce, transports et services divers	939
<i>dont commerce et réparation automobile</i>	<i>265</i>
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	287

\*Hors secteur de la Défense et des particuliers employeurs.

- **23 608 postes salariés**, répartis par secteurs d'activité

Secteurs activité	Nombre postes salariés
Agriculture, sylviculture et pêche	aucun
Industrie	912
Construction	846
Commerce, transports et services divers	8111
<i>dont commerce et réparation automobile</i>	<i>1557</i>
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	13 739

### III.3.c. Témoignages des parties prenantes

**Parties prenantes interviewées :** 2 séniors (2 femmes), 2 volontaires, 1 directrice, 1 animatrice vie sociale.

**Nombre de volontaires en mission :** 1 jeune homme (24 ans) et 1 jeune fille (22 ans)

**Activités auxquelles ils contribuent et/ou qu'ils animent :** Ateliers mémoire

**Activités créées et animées par les volontaires eux-mêmes (non exhaustif) :** « Le café de Ryan » préparé dans le grand salon, lecture des gros titres du journal local (teaser pour lecture à voix haute l'après-midi) et activité physique (lancer de balle) ; plusieurs types d'ateliers reliés à la mémoire ; un atelier autour de la littérature.

**Des temps individuels partagés avec les séniors (non exhaustif) :** Discussion de divers sujets de société avec les résidents de l'atelier littérature (elle) ; création d'espaces-temps de parole autour de l'actualité (intérêt et mémoire), en distribuant le courrier (elle) ; échanges informels mais personnalisé lors du café le matin (lui) ; lecture du journal individualisé, occasion d'échanges et de rires et promenades « un pour un » (résidente aveugle) ; soins esthétiques, prétexte à l'échange individuel (elle)

## 1. Séniors

### Sénior 1 ; Madame Yansen

Madame Yansen a 87 ans. Elle a deux filles et cinq petits-enfants. Au cours de sa vie, elle a travaillé en tant que couturière, suivant le souhait de ses parents, mais aurait voulu être journaliste. Elle est arrivée à l'EHPAD, car elle est devenue quasiment aveugle, ce qui l'empêchait de continuer à vivre seule.

Elle a eu beaucoup de difficultés à se faire à l'idée d'être contrainte d'entrer à l'EHPAD et à s'adapter à ce milieu : *« Quand j'ai su que j'allais venir ici, j'ai un peu pété les câbles, je ne voulais pas faire d'animations. »*



Photo by [Vladimir Soares](#) on [Unsplash](#)

Elle est entourée par ses sœurs qu'elle voit souvent et elle passe la majorité de ses samedis avec ses enfants.

Elle n'avait pas d'attente particulière vis-à-vis de SC2S. Elle avait déjà connu la présence de jeunes pour certaines activités auparavant, dont le loto.

Elle participe à divers ateliers proposés en petits groupes et pratique une activité physique.

Comme elle ne voit plus, l'un des deux volontaires lui permet de connaître les actualités en lui faisant la lecture : *« Il me fait la lecture du journal et je lui donne mon appréciation et il est content, on rigole un peu aussi. »* Le volontaire lui permet de faire des promenades. Elle participe aussi à la cuisine de l'établissement. Les volontaires se sont adaptés à la situation particulière de Madame Yansen. Elle confie d'ailleurs qu'elle souhaiterait que d'autres volontaires prennent le relais : *« Moi j'aimerais bien quand ils partent, qu'il en revienne d'autres. »*

Madame Yansen a très peu de liens avec les autres résidents, elle en connaît deux ou trois mais qui sortent peu de leur chambre. Elle se met souvent en retrait pour ne pas être dérangée. Elle confie que le COVID l'a beaucoup inquiétée pour ses enfants et petits-enfants. Elle est également préoccupée par la jeunesse, dont la situation lui fait de la peine.

### Sénior 2 : Madame Zacchs



Photo by [Michelen Studios](#) on [Unsplash](#)

Madame Zacchs a 95 ans. Elle a cinq enfants, trois garçons et deux filles. Elle habitait une maison en famille élargie, puis chacun a quitté le foyer familial et elle est devenue veuve. Elle a donc anticipé sa venue en EHPAD de manière autonome, du fait de sa situation familiale et de ses problèmes de santé.

Au cours de sa vie, elle a alterné entre son travail d'assistante sociale et la prise en charge de ses proches. Elle a également connu une dépression durant deux ans.

Elle n'avait pas particulièrement d'attentes vis-à-vis des volontaires.

Elle exprime en revanche que le COVID-19 a totalement bouleversé la vie dans cet EHPAD, qui est devenue plus compliquée : *« Avant le Covid, il y a avait des gens avec toute leur tête et on pouvait discuter, la vie était celle d'une maison de retraite, et puis petit à petit avec le Covid, le fait d'être enfermés ou tout comme, cela a été très difficile pour tout le monde, certains, petit à petit ont eu comme un syndrome de décompensation, des personnes qui étaient avec nous à table et parlaient facilement, on les retrouve aujourd'hui qui n'ont plus leur tête, font n'importe quoi. »*

Madame Zacchs connaît bien les noms des volontaires et leurs rôles respectifs. Elle ne fait pas beaucoup d'activité physique, mais marche néanmoins tous les jours à l'intérieur de l'EHPAD (terrasse et jardin) en déambulateur, afin de pouvoir conserver sa mobilité.

Elle participe à un atelier théâtre proposé par l'animatrice et est membre du Conseil de vie sociale. Les ateliers proposés par l'une des volontaires sont d'un grand apport pour elle et lui permettent d'assouvir son besoin d'activités culturelles pour lesquelles elle a un grand intérêt. Elle aime également faire travailler son intellect et sa mémoire dans l'atelier coanimé par la volontaire : *« L'atelier mémoire nous aide beaucoup, la mémoire c'est très important, ça m'aide à réfléchir, ça fait travailler les cellules. »*

Elle met en avant l'apport des volontaires et voudrait bien que d'autres prennent le relais : *« Ils nous ont beaucoup aidés, on a besoin de jeunes comme eux, avec des profils différents, lui pour les animations et elle pour tous les apports intellectuels. J'aimerais bien en avoir d'autres mais je me suis attachée à eux. »*

Nouer des liens sociaux avec les résidents est compliqué pour Madame Zacchs et cela est principalement lié à l'état de santé des autres résidents. La volontaire lui permet de mobiliser son intellect, d'apprendre des choses et d'acquérir des connaissances. *« C'est une fille qui est très intelligente, qui est psychologue, enfin qui fait de la psychologie, quand il y a une lecture ou quelque chose, elle va toujours chercher le point de vue psychologique. Elle est très intéressante. Ça me plaît beaucoup d'avoir des activités de réflexion, mais malheureusement on n'est pas nombreux, 3 ou 4. »*

La volontaire lui permet aussi d'apprendre des choses autour de la psychologie et cela semble aussi important pour elle.

Elle maîtrise les outils numériques, elle est autonome pour aller consulter du contenu sur ordinateur ou tablette, elle a également une liseuse et est occasionnellement aidée par ses enfants et petits-enfants.

Les deux volontaires n'ont pas vraiment changé sa vision des jeunes, car elle a de nombreux enfants et petits-enfants qu'elle voit souvent. Mais la présence des volontaires contribue à améliorer son moral, d'autant plus avec la crise sanitaire et les confinements à répétition : *« Oui ça me donne un meilleur moral, surtout des jeunes comme elle et lui. »*

Elle ne se sent pas vraiment isolée car elle a un entourage familial, mais elle souffre de la détérioration de sa condition physique.

Elle bouge moins qu'avant, à l'extérieur notamment et ne rend plus visite à ses enfants depuis le COVID-19 : *« Je sortais avant et je sors moins car j'ai été vraiment fatiguée. Avant le Covid, j'allais passer 4 à 5 jours chez mes enfants dans les Alpes, mais ça fait 3 ans que je n'y suis pas allée, je ne me sens pas de faire le voyage actuellement (3 heures de trajet) »*

## 2. Volontaires

### Volontaire 1 : Ryan

Ryan a 24 ans, il est à Marseille pour étudier la physique. D'origine marocaine, il a vécu quatorze ans en Espagne, est arrivé en France il y a sept ans, où il a passé un bac S, après avoir appris la langue.

Il a découvert le service civique par une jeune à l'université, qui était engagée en mission de service civique pour accompagner des plus jeunes en soutien scolaire.

Il s'est renseigné, a postulé à différentes missions (animation en lycées, environnement, EHPAD) et a décidé de faire un service civique dans un EHPAD :

*« J'ai finalement choisi celui-là car j'ai trouvé qu'on passe beaucoup de temps avec des personnes de notre âge et pas assez avec des personnes âgées. »*



Photo by [Daniel Capelani](#) on [Unsplash](#)

Il partage son temps entre le service civique et les études, grâce à un aménagement horaire spécifique.

Ryan a souhaité vaincre sa timidité et sortir de sa zone de confort, et constate que son choix a fonctionné. Il a notamment dû organiser des animations, et a institué un rendez-vous tous les matins au grand salon, il fait le café et l'apporte à chaque personne : *« Je prépare les animations, avec le café aussi, et je fais descendre les résidents des salons en haut. Après le café, je fais les gros titres du journal. Ensuite, on fait des jeux d'adresse (lancer de balle). »* Il apprécie également prendre du temps pour échanger avec les résidents et connaître leurs histoires.

Il a développé plusieurs compétences dont certaines lui sont déjà utiles en dehors de l'EHPAD et de sa mission : *« J'ai acquis le leadership, avec la capacité de planifier, d'organiser des animations. La discipline aussi car je ne suis pas trop discipliné à la base, et on est obligé de suivre un plan ici. »* Il a également appris des choses aux côtés des personnes âgées et a eu quelques expériences de communication avec les médias locaux.

Il a complètement changé de regard sur les personnes âgées et a notamment été surpris de leur bienveillance, grâce à sa mission au quotidien et aux différentes formations qui lui ont été dispensées.

Il n'a pas changé de projet professionnel et souhaite toujours être ingénieur aéronautique. Il sait néanmoins qu'il reviendra faire quelques visites à l'EHPAD si cela lui est possible.

Il ne connaissait pas d'autres dispositifs auprès des personnes âgées et pas bien le service civique : *« Au début quand on m'en a parlé je pensais que c'était en rapport avec le service militaire. »* S'il n'avait pas fait cette mission SC2S, il aurait poursuivi son cursus universitaire de manière classique : *« J'aurais continué avec mes études, mais j'ai bien fait de choisir le service civique, je ne le regretterai pas, cette année a été riche en expériences. »*

Il est cependant très heureux d'avoir eu cette expérience et recommande à d'autres jeunes de tenter l'expérience : *« Il faut que les gens le fassent, c'est une acquisition de compétences et de savoirs aussi et ça peut aider dans leur projet, ça ouvre des portes dans différents domaines. Les formations étaient assez complètes et intéressantes. »*

## Volontaire 2 : Gabrielle



Photo by Abbas Malek Hosseini on [Unsplash](#)

Gabrielle a 22 ans. Elle est étudiante en troisième année de psychologie, qu'elle redouble avec une seule matière à rattraper. Du fait du peu de cours à suivre, elle a choisi de faire un service civique.

Elle s'est dit qu'il fallait qu'elle donne de son temps et comme la gérontologie l'intéressait et qu'elle voulait améliorer son dossier pour les concours, elle a postulé à SC2S, qu'elle a découvert sur Facebook.

Elle souhaitait également en apprendre plus sur les EHPAD, car elle a des grands-parents qui redoutent de devoir y entrer un jour.

En lien avec ses études, elle voulait se faire un avis sur les personnes âgées, le Grand Âge et ses aléas et explorer le rôle d'une psychologue dans ces établissements : *« Je voulais voir comment cela se passe de l'intérieur, les différences entre les individus, les types de vieillissement, le rôle de la psychologue en EHPAD. »*

Elle a d'abord commencé par un temps d'observation active pour découvrir les personnes et leurs attentes. Puis, elle a proposé plusieurs types d'ateliers reliés à la mémoire. Au cours de cet atelier, elle a constaté que les résidents ne savent pas certaines choses et cela lui a donné l'idée de créer un atelier autour de la littérature. Cet atelier permet aussi de discuter de divers sujets de société avec les résidents : *« L'atelier nous permet des fois de discuter de la féminité, de la contraception, je ne pensais pas qu'on parlerait de ça, de la technologie, ça permet de faire le lien entre ce qui se passait avant et de voir maintenant comment les choses ont évolué. »*

Toujours avec l'idée de créer des espaces et des temps de parole, Gabrielle propose aussi des soins esthétiques, prétexte à l'échange individuel. Elle a à cœur de permettre aux personnes âgées de se tenir au courant de l'actualité, en particulier celle de leur ville, une autre manière d'activer leur intérêt et leur mémoire. Elle distribue aussi le courrier, une occasion d'avoir encore d'autres échanges individuels : *« Quand je passe donner le courrier il y a beaucoup de discussions en privé, ils nous partagent des choses de leur famille. »*

Elle a développé des compétences multiples, importantes au quotidien pour les résidents : *« J'ai développé la capacité à s'adapter aux personnes, à corriger ma posture médicale, à me mettre à la bonne hauteur pour les personnes en fauteuil, à les aider à monter en ascenseur. J'ai aussi développé des qualités d'écoute, d'attention et appris à parler moins fort, maintenant je parle tout doucement donc je me suis améliorée ! »*

Elle a sciemment beaucoup travaillé sur la posture professionnelle et la distance au cours de sa mission, notamment la maîtrise de l'attachement. Elle a aussi compris et appris à gérer les comportements à avoir avec des personnes âgées qui ont des troubles.

Cette expérience lui a permis de retrouver confiance en elle et a également beaucoup amélioré sa patience. Cette expérience en EHPAD lui a été très utile à un niveau très personnel, car cela lui a permis de faire le deuil du décès de son arrière-grand-mère et de mieux comprendre sa démence, de rassurer son entourage, et notamment ses grands-parents, sur la réalité dans les EHPAD.

Elle a apprécié le travail en binôme et la répartition équilibrée des rôles qui selon elle a été utile aux résidents. Elle est également satisfaite de leur intégration dans les équipes et de l'utilité de leur mission auprès du personnel : *« L'équipe est soudée, ils se relaient et c'est super. L'EHPAD n'est pas un endroit pour mourir, les personnes sont maintenues, elles sortent profiter du soleil, de la musique, c'est un endroit où on prend soin des gens. »*

Elle a découvert que les personnes âgées pensent ne plus avoir d'importance alors qu'elle a beaucoup appris à leurs côtés : *« Beaucoup de personnes âgées pensent qu'elles sont vieilles et qu'elles n'ont plus d'importance. Elles ne se rendent pas compte des choses qu'elles nous apportent. Ça crée des liens et crée des discussions totalement imprévues ! »* Elle estime avoir appris beaucoup des résidentes notamment via le récit de leurs vies, de leurs expériences et via les conseils qu'elles lui ont prodigués.

Elle a évolué sur sa perception du vieillissement et la possibilité de maintenir un lien, un contact, de l'échange, malgré parfois les problèmes de santé mentale. Elle souhaite aussi partager ce qu'elle a appris par imprégnation de la réalité quotidienne des soignants.

Elle maintient son projet de devenir psychologue clinicienne, mais souhaite maintenant se projeter dans cette fonction auprès des personnes âgées : *« J'ai voulu devenir psychologue clinicienne et on peut le faire avec toutes les tranches d'âges. Et là j'ai postulé dans toutes les formations en gérontologie donc oui ça a éclairci un point, je trouve que c'est bien dans un parcours professionnel. »*

Elle ne connaît pas vraiment d'autres dispositifs, mais grâce au service civique, elle a pu rencontrer des acteurs du grand-âge, inconnus jusqu'alors et apprendre à leurs côtés. Si elle n'avait pas fait une mission avec SC2S, elle aurait passé le permis, mais n'aurait probablement pas porté d'autres projets. Elle est cependant un petit peu anxieuse des conséquences de son départ sur les résidents avec lesquels elle a créé un lien.

### 3. Professionnels d'établissements

Directrice : Madame Teyssier



Madame Teyssier est directrice de cet établissement et exerce depuis près de 20 ans dans différentes structures.

Elle a travaillé en EHPAD à but lucratif et en EHPAD associatif.

Les deux axes forts de sa fonction sont *« d'être garante de la mise en œuvre du projet institutionnel et associatif et en tant que responsable de structure, être aussi garante de la sécurité des biens et des personnes. »*

Elle dirige cet établissement depuis 12 ans et avant d'occuper cette fonction elle a participé à la réalisation de ce projet.

Photo by [@Christina @ wocintechchat.com](https://www.unsplash.com/photo/Christina) on [Unsplash](https://www.unsplash.com/)

Elle a un parcours universitaire en sciences économiques, en économie de la santé, de la protection sociale, en finance et gestion, qu'elle a complété par des formations professionnelles sur la maladie d'Alzheimer et les pathologies neurodégénératives, sur les troubles neurocognitifs, sur les risques pandémiques et sur la bientraitance.

Madame Teyssier souhaitait, avec la venue de deux volontaires dans l'EHPAD, redynamiser l'établissement après la période de crise sanitaire et que se crée du lien à nouveau. Elle avait l'objectif d'un retour à la normalité pour l'établissement et les résidents qui y vivent : *« Il fallait surtout reprendre les habitudes de la normalité, qu'on a perdues en deux ans. Ce qui veut dire qu'on est des lieux ouverts, dynamiques, avec beaucoup d'interrelations, etc. »*

Elle connaissait déjà le service civique et des missions auprès des Séniors par le biais d'Unis-cité, et avait déjà accueilli des volontaires.

Pour elle, les volontaires permettent d'autres rapports humains pour les résidents que ceux entretenus avec les professionnels : *« Ils ne sont pas identifiés comme soignants, ce sont des tiers qui sont associés au collectif de vie et les résidents ont plus de facilité à se confier comme si c'étaient leurs proches. »* Elle observe que la présence des volontaires redonne du vivant au lieu de vie, permet de dépasser l'aspect thérapeutique et crée une cohérence, une souplesse dans les modes de fonctionnement de l'établissement.

L'avantage des volontaires du fait de leur rôle de tiers, est qu'ils peuvent se permettre des relations plus privilégiées avec les résidents, ce qui fait du bien à ces derniers : *« En tant que professionnel, on s'interdit un parti pris ou un manque d'équité. Pour les jeunes qui n'ont pas ces codes et ce recul, [...] je pense qu'ils ont dû tisser des liens privilégiés avec certains résidents. »*

Selon Madame Teyssier, les volontaires apportent des temps collectifs et individuels aux résidents, quelque chose d'ordre familial presque, comme si les jeunes étaient leurs petits-enfants. Elle en est convaincue et le constate, ils apportent plus de vie dans l'établissement et les retours des résidents sont positifs.

Elle a également observé l'évolution des volontaires au fil de leur mission : *« Ils se sont épanouis, ils ont meilleure mine ! Ils ont changé, ils sont plus ouverts, plus à l'aise, et totalement à leur place, dans l'harmonie. »* Elle souligne que le départ des volontaires va créer un vide *« maintenant ils font partie du collectif de vie »*, en sachant qu'elle souhaite accueillir d'autres volontaires prochainement.

### Animatrice-coordinatrice de vie sociale : Madame Vacaro

Madame Vacaro a 30 ans et est arrivée en janvier 2022. Elle a une formation universitaire en médiation culturelle. Elle est responsable de l'animation et de la vie sociale. Elle s'est reconvertie il y a trois ans, inspirée par l'expérience de sa mère travaillant dans un EHPAD.



Photo by [Rita Malçok](#) on [Unsplash](#)

Elle est alors passée d'assistante marketing dans une maison d'édition à animatrice en EHPAD. Épanouie dans son nouveau métier, elle a poursuivi en CDD.

Elle n'avait pas d'attentes spécifiques quant à la présence de volontaires SC2S. Elle est arrivée après les deux jeunes qui étaient déjà très engagés dans l'animation de la vie sociale auprès des résidents.

Elle souligne que leur présence permettait la proposition d'animation aux résidents et lui a permis de s'adapter tranquillement.

Elle a une grande confiance dans la qualité des animations des volontaires qu'ils ont appris à assurer au quotidien. Elle compte sur eux comme un appui précieux, ne pouvant pas faire de l'animation tout le temps elle-même du fait de ses autres fonctions. Ils assurent une continuité : *« Cela me permettait de m'assurer que l'animation 'roule' quand je suis à mon bureau à faire les plannings des sorties. »*

Madame Vacaro épaula les deux volontaires et les accompagne aussi pour les inciter à être force de propositions, tout en reconnaissant leur autonomie et leurs initiatives. Elle les met à l'aise en les rassurant face aux difficultés avec certains résidents sachant que nombreux ont des troubles divers. Elle veille aussi à ce que les volontaires ne soient pas sous pression, notamment du fait de leur volonté de bien faire. Elle leur laisse la possibilité de proposer des idées d'activités, chacun avec sa personnalité, ses appétences, ses savoir-être et savoir-faire. Elle fait des points avec eux sur leurs missions et leurs projets d'avenir, de manière formelle et informelle.

Elle constate que les volontaires permettent une autre dynamique dans l'établissement et pour les résidents : *« Quand on voit des jeunes, il y a plus de vie, c'est différent, ils ne sont pas soignants, ça apporte une autre dynamique. Le simple fait qu'il y ait de la présence, ils vont leur proposer un verre d'eau quand il fait chaud, il y a une certaine bienveillance. Et quand on voit des personnes de*

*l'extérieur, ça apporte quelque chose de différent. Le lien qu'ils vont tisser avec les résidents n'est pas le même. »* Elle note que lorsque les volontaires doivent s'absenter pour diverses raisons, les résidents les réclament, et l'ambiance générale n'est pas la même : *« A un moment il était absent pour ses partiels et ça tombait sur mes journées de réunions, ou quand ils étaient en congés, on sentait que c'était morose, on sentait leur absence. »*

Pour elle, les volontaires ont une mission d'accompagnement plus que d'animation. Les temps en individuel et en petits groupes permettent la création d'un lien particulier avec les résidents. Elle observe que leur présence leur apporte un bien-être moral sachant que cet apport peut être variable.

Elle connaissait le service civique auprès des séniors mais ne connaissait pas le programme SC2S : *« Je connaissais, car dans mon ancien établissement en Normandie, on accueillait quatre services civiques (un binôme par bâtiment), ils étaient rattachés au programme Silver geek avec Unis-Cité. »*

Elle ne peut pas se prononcer sur ce qui se serait passé sans les volontaires, ceux-ci étant déjà en mission à son arrivée, mais elle est convaincue des bienfaits, envisage d'en accueillir d'autres, et également de prendre un stagiaire.

## III.4. Association en zone urbaine - Paris Sud

### III.4.a. Fiche technique de l'association

**Association pour l'inclusion numérique**

*Programme SC2S : Modalité 2*

*Localisation : Paris Sud*

*Statut juridique : Association Loi 1901 (créé en 2005)*

*Organigramme simplifié :*

- Bureau : président et trésorière
- Conseil d'Administration : 11 membres
- animateurs bénévoles (une dizaine) assurant la pérennité de l'association : Animation des ateliers numériques; médiation interculturelle, maintenance informatique, secrétariat...
- Salariés : 4 à 5 en moyenne
- Etudiants alternants : 2 à 3
- Jeunes en service civique : 8 jeunes accueillis dont 5 SC2S
- Stagiaires : nombre variable

*Nombre de personnes âgées : 105 membres seniors en 2020* (très majoritairement des femmes). Certains sont membres depuis la création de l'association en 2005.

*GIR moyen :* La très grande majorité des seniors en accompagnement numérique ne sont pas "girés." Néanmoins, la structure continue à proposer des accompagnements individualisés à domicile pour les seniors qui la sollicitent. La plupart d'entre eux préfèrent sortir de chez eux et être avec d'autres personnes, c'est pourquoi l'association a mis en place un accompagnement "1+1" dans un même lieu collectif. L'idée est d'avoir un apprenant pour un aidant numérique, avec les jeunes en service civique.

Age moyen des seniors qui bénéficient des services des Jardins numériques : Entre 70 et 75 ans

Age moyen des seniors auprès de qui interviennent les volontaires SC2S : Entre 70 et 85 ans

Age moyen des seniors bénévoles : une majorité de 60 à 65 ans, une moyenne tournant autour de 65 ans. Deux des animateurs bénévoles (1 homme et 1 femme) sont restés une dizaine d'années et sont partis depuis plusieurs années à plus de 70 ans, mais restent attachés à l'association et participent toujours aux activités associatives de lien social et convivialité (sorties, pique-niques, repas...)

*Présentation de l'établissement :* Association d'éducation populaire avec une forte orientation solidaire et citoyenne. Elle s'inspire du modèle des jardins partagés et des pépinières d'associations dont le principe initial est la mise en commun des compétences et la mutualisation des ressources. Elle a pour objet :

- La constitution, l'aménagement, l'installation et la maintenance d'espaces numériques partagés (ENP) ayant vocation à réduire la fracture numérique, à « défricher » et à cultiver collectivement les nouvelles technologies en proposant, avec les structures associatives partenaires : des initiations, perfectionnements, ateliers, projets de développement local.

- La gestion en partage de ces espaces en partenariat ou en association avec principalement d'autres structures locales.
- La sélection et le développement d'activités numériques dans l'harmonie et la sérénité en conformité avec la destination des lieux et des règlements intérieurs Et ce en gardant un souci permanent d'échange et d'ouverture la plus large au public de tous âges et de tous milieux, également aux associations, structures d'éducation populaire et établissements d'enseignement.
- L'intermédiation auprès des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et autres structures pouvant financer ou aider à la réalisation et au développement de ces espaces et de projets des différentes associations partenaires ou associées.

Elle propose des activités numériques pour tous dont les personnes âgées : en direction des habitants des quartiers populaires du sud parisien, de deux départements d'Ile-de-France, de publics en situation de handicap, en fragilité numérique et sociale. Les activités sont individuelles à domicile ou collectives au local de l'association, notamment pour les séniors.

L'idée est la constitution d'une « communauté connectée ». L'Association a par exemple un projet de visio-conférences avec les EHPAD : *« L'informatique, comme prétexte pour « faire du lien, sortir les personnes de leur individualité. »*

- Activités d'Inclusion et de médiation numériques : Ateliers informatiques et ateliers smartphone (cours collectifs) - 'Accès accompagnés', en grande partie des séniors, animés par un animateur a minima (collectifs) - Permanences E-services et permanences Emploi (en vis-à-vis) - Accompagnement individualisé multiservices.
- Ateliers pédagogiques des aidants et des animateurs numériques : Formation bureautique, ateliers créatifs numériques (multimédia : photo, vidéos, technique d'animation)

Beaucoup de personnes âgées sollicitent l'association. Nombre de personnes viennent en premier lieu pour un accompagnement à l'informatique puis continuent de fréquenter le lieu physique de l'Association pour le lien social qu'elles y trouvent. De petits groupes se constituent. Beaucoup de femmes âgées viennent ainsi une fois par semaine. De plus, sont organisés des temps de convivialité : organisation de repas, pique-niques, sorties.

L'association développe aussi des grands projets vidéo et Web, des applications informatiques innovantes avec de nombreux partenaires.

#### *Partenariats avec les acteurs de l'écosystème global :*

##### Partenariats autour du « grand âge »

- L'Association n'a pas encore de partenaire(s) grand âge, mais a décidé d'aller rencontrer ces établissements. Un projet déposé dans ce sens auprès d'une fondation (Maintien du lien social et inclusion tout public en situation d'isolement - Pôle établissements séniors / 6 établissements) mais non retenu - Animations d'ateliers informatiques au sein d'une autre association - Publics accueillis : personnes âgées, personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, personnes en situation de handicap, familles, enfants.
- Depuis que l'association propose des "webinaires culturels et numériques" (ouverts à tous et gratuits), elle commence à toucher des EHPAD. Retours positifs des responsables d'établissements qui font participer les résidents sous forme collective à ces visioconférences, animées par des guides-conférencières expérimentées. A date, l'Association n'a pas connaissance du nombre de résidents qui y assistent (pas demandé)

- Après quelques projets expérimentaux avec enfants et jeunes : Portraits interviews de personnes âgées dans le cadre des « Séniors connectés » (8 personnes). Projet de développer cette action, autour des séniors et de la lecture, leur envie de lire, d'où leur vient cette passion...
- Plusieurs personnes âgées accompagnées à domicile souhaitent également parler de leur parcours (*à voir l'investissement possible des volontaires*)
- En cours depuis peu : Un projet de recueil de paroles des séniors, notamment auprès des membres de l'Association et ceux d'une association de Paris-Sud visant - par l'échange et la coopération - à lutter contre la pauvreté et l'exclusion en renforçant les solidarités entre des personnes d'âges, classes sociales, nationalités et sexes différents. Portraits filmés de lignées de femmes (interviews filmées) à la suite du projet « Issues de femmes »\* [Application web développée : expositions, visites et musées virtuels 360° en ligne] et dans le cadre du projet « Passerelles de mémoires »\* en partenariat avec le Centre national des arts et métiers (CNAM) de Paris, portail et de tutoriels vidéo pédagogiques.

*\*Deux projets financés par le Conseil régional d'Ile-de-France principalement qui ont reçu le « Label Paris Europe » (le premier en 2014, le second en 2017)*

- Projet de partenariat avec -une Association parisienne d'aide à domicile, très active sur le territoire Paris sud : Objectif de former les aides à domicile à l'informatique afin qu'elles puissent être un premier niveau d' « aidant informatique ».

#### Partenariat autour du lien intergénérationnel

*En considérant les projets sur la mémoire comme participant au lien intergénérationnel :*

- Le CNAM de Paris

#### Partenariats autour de la lutte contre la fracture numérique

*L'Association intervient dans diverses structures de Paris Sud :*

- *Des associations*: d'accompagnement des personnes âgées, handicapées, soutien des enfants et adolescents en souffrance psychique et des aidants familiaux ; de lutte contre le chômage ; pour la promotion et l'accès aux droits des gens du voyage...
- Un centre social de la Caisse des allocations familiales (CAF)
- Des centres d'animation, socio-culturels
- Des médiathèques

## III.4.b. Contexte territorial

**Territoire urbain - Superficie de 5,6 km<sup>2</sup>. Population : 135 592 habitants en 2019.**

#### *Caractéristique démographiques*

- Population répartie en six tranches d'âges

0-14 ans	15-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60 à 74	75 ans ou plus
12,7%	26,6%	19,6%	17,3%	14,9%	8,9%

### Caractéristiques économiques

- Population des 15-64 ans : **92 930 personnes** (2019), réparties entre les actifs et les inactifs.

	Actifs	Inactifs
En emploi	67,3%	
Chômeurs	8,3%	
Elèves, étudiants et stagiaires non rémunérés		16,4%
Retraités ou préretraités		2,5%
Autres inactifs		5,5%
Total	75,6%	24,4%

- Répartition selon trois tranches d'âge

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
15-24 ans	20 565	6889	5630	33,5%	27,4%
25-54 ans	57 840	52 380	47 056	90,6%	81,4%
55-64 ans	14 525	10 969	9877	75,5%	68%

- Répartition selon le sexe

Sexe	Nombre de personnes	Nombre d'Actifs	Nombre Actifs en emploi	Taux d'activité	Taux d'emploi
Femmes	49 496	36 783	32 729	74,3 %	66,1%
Hommes	43 434	33 454	29 833	77 %	68,7%

### Opportunités économiques

- **6 904 établissements actifs employeurs** (2019), répartis par secteurs d'activités

Secteurs activité	Nombre établissements
Agriculture, sylviculture et pêche :	2
Industrie	164
Construction	342
Commerce, transports et services divers	5737
<i>dont commerce et réparation automobile</i>	915
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	659

- 76 936 postes salariés, répartis par secteurs d'activité

Secteurs activité	Nombre postes salariés
Agriculture, sylviculture et pêche	2
Industrie	2235
Construction	1308
Commerce, transports et services divers	41416
<i>dont commerce et réparation automobile</i>	<i>5751</i>
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	31975

### III.4.c. Témoignage des parties prenantes

*Parties prenantes interviewées* : 2 séniors (2 femmes), 2 volontaires, 1 président associatif

*Nombre de volontaires en mission* : 2 jeunes filles (22 ans)

*Activités auxquelles elles contribuent et/ou qu'elles aiment (non exhaustif)* : Des ateliers informatiques collectifs au local de l'association et surtout des interventions à domicile et en individuel. Une aide au traitement de texte (écriture d'un livre) et à utiliser des outils de communication entre les séniors et leur famille.

*Des temps individuels partagés avec les séniors (non exhaustif)* : Les deux volontaires ont eu de nombreuses occasions d'échanger autour de divers sujets, notamment lors des temps privilégiés au domicile des séniors.

#### 1. Séniors

##### Sénior 1 : Madame Ollivaud



Photo by [Ravi Patel](#) on [Unsplash](#)

Madame Ollivaud a 82 ans. Elle se sent en bonne forme mentale et physique. Elle n'a pas eu d'enfants mais a élevé ceux de son compagnon.

Elle a travaillé jusqu'à 77 ans dans une brasserie et a eu un parcours plutôt difficile.

Elle est attentive à son bien-être moral et pratique pour cela des occupations artistiques comme de la peinture.

Elle a connu l'association par l'intermédiaire d'une autre association du quartier dans laquelle elle suivait des cours de dessin.

Elle va à la rencontre des deux volontaires une fois par semaine pour un atelier informatique dans un café associatif. Elles sont trois à suivre le cours simultanément. La rencontre d'une des volontaires dans ce cadre lui a permis d'apprendre à faire un tableau de ses dépenses lors de visites individuelles à son domicile.

Ces moments autour de l'ordinateur lui permettent d'avoir du lien et des échanges, de reprendre confiance en elle, notamment dans sa capacité à apprendre, sa gestion des problèmes et de se sentir revalorisée. L'atelier informatique lui permet d'avoir également du lien avec d'autres personnes de son âge car l'atelier fonctionne en petit groupe. Madame Ollivaud trouve que ses progrès en informatique - grâce à l'aide des volontaires - améliorent son bien-être et allègent certains soucis quotidiens dans un monde de plus en plus numérisé.

Elle est devenue plus autonome mais cela la rassure toujours de pouvoir demander conseil et appui aux volontaires. Elles lui apportent de la joie et lui ont permis d'aimer regarder la télévision et utiliser l'ordinateur. Elle avait un mauvais a priori sur les ordinateurs mais elle sait maintenant qu'ils sont nécessaires, surtout pour tisser des liens : *« Je suis plus à l'aise avec ces outils. J'ai mon ordinateur et ma tablette et là je me dis si j'ai un problème j'ai quelqu'un à qui l'exposer. »*

Madame Ollivaud appréciait déjà les jeunes et rencontrer les volontaires n'a fait que renforcer ce sentiment positif. Elle les trouve admirables et décriés à tort. Elle leur reconnaît un rôle très important et une grande place dans la société. Elle reconnaît aussi toute l'aide et l'assurance qu'ils lui ont apportées.

Elle met en avant la réciprocité de la relation, pensant avoir apporté aux volontaires et avoir appris d'eux : *« Je crois que je leur apporte quelque chose aussi qui leur permet de découvrir l'être humain. Oui c'est important les échanges, on a des fous rires parfois, ce n'est pas sectaire. C'est plein d'amour. Je leur ai fait découvrir des choses mais elles m'en apportent plus que je ne leur en apporte. Ce n'est pas à sens unique, ça fonctionne des deux côtés. »*

Les volontaires - autour de transmission numérique - lui apportent du bien-être physique et moral, intellectuel et profondément humain. Elle décrit ces formations comme des moments riches humainement : *« Cette rencontre est plus que physique et morale, c'est un enrichissement intérieur. »*

Les volontaires lui permettent aussi d'entretenir sa mémoire, d'être stimulée intellectuellement et d'avoir des échanges valorisants : *« J'aime bien leur compagnie. Ils nous revalorisent comme je vous l'ai dit. »* Elle souhaiterait davantage d'apprentissages intellectuels ou d'activités physiques comme le yoga par exemple. Elle ne connaissait aucun dispositif pour les personnes âgées, que ce soit SC2S ou un autre.

### Sénior 2 : Madame Ebert

Madame Ebert a 75 ans. Elle est célibataire et sans enfants, et n'a que peu de famille. Elle souhaitait faire des progrès en informatique, domaine dans lequel elle rencontrait des difficultés, et c'est son amie Madame Ollivaud qui lui a parlé de l'atelier informatique.

Bien que travaillant seule sa mémoire avec de la lecture et des jeux, les volontaires lui permettent de l'exercer encore plus car la pratique informatique suppose une certaine maîtrise. Elle sort très peu et cet atelier hebdomadaire lui permet d'avoir un peu de lien social : *« C'est agréable de voir des jeunes et puis on apprend l'informatique. Ça me met le moral au beau fixe. »*

Elle apprécierait aussi d'avoir des rendez-vous à domicile pour continuer à apprendre à utiliser un ordinateur. L'association, aussi composée de bénévoles retraités, lui a permis de faire d'autres rencontres.

Les volontaires semblent lui être utiles. Elle avait déjà pris quelques cours d'informatique, sans en être satisfaite. Depuis qu'elle participe à cet atelier, une entraide numérique s'est développée entre son amie, Madame Ollivaud et elle. Les volontaires permettent donc à Madame Ebert d'améliorer sa maîtrise du numérique et son moral, et de rencontrer de nouvelles personnes : *« Ça me manquerait si ça s'arrêtait, le fait de faire de l'informatique et de se rencontrer surtout avec des jeunes. »* En revanche, elle pense ne pas leur apporter beaucoup.



Photo by [Paréj Richard](#) on [Unsplash](#)

## 2. Volontaires

### Volontaire 1 : Isabelle



Photo by [Carlos Macías](#) on [Unsplash](#)

Isabelle a 22 ans. Elle habite à Lille et est venue à Paris pour son service civique. Elle a fait des études en économie sociale et familiale. Cela ne lui plaisait pas vraiment, elle a donc décidé de faire une année de césure durant laquelle elle a réalisé son service civique. Elle a aussi une formation d'animatrice et a travaillé dans des centres de loisirs.

Elle connaissait le service civique par des relations amicales et est allée explorer le site de l'Agence. Elle y a vu un intérêt, notamment par les formations dispensées pouvant l'aider à trouver sa voie, et a été motivée par la mission SC2S.

Elle avait pour attente principale de créer du lien intergénérationnel. Dans cette optique, elle avait déjà travaillé auprès d'enfants et s'est occupée d'un voisin âgé.

Elle se sentait en capacité de transmettre quelques bases informatiques à des séniors : *« J'ai déjà accompagné une personne âgée avant le confinement. Notre ancienne voisine avait besoin de quelqu'un pour s'occuper de son mari. J'avais vraiment envie de découvrir le lien intergénérationnel. »*

Isabelle est surtout intervenue auprès des personnes âgées à domicile et en individuel. Elle a également apporté son aide lors d'activités collectives.

Cette mission lui a appris à être patiente, notamment lorsqu'elle donnait des explications, et à travailler en équipe. Elle reconnaît que les personnes âgées lui ont transmis des connaissances mais sans qu'elle en ait conscience : *« Je me sens utile mais les choses qu'ils me transmettent, je ne m'en rends pas vraiment compte. »*

Elle estime que sa mission lui a permis de changer de regard sur les personnes âgées.

Elle a aussi pu préciser son projet professionnel, et déclare vouloir aider les autres, mais elle ne souhaite pas reprendre des études.

Elle connaissait des associations pour personnes âgées mais pas le programme SC2S.

### Volontaire 2 : Karine

Karine a 22 ans. Elle est en France depuis un an et est venue pour étudier. Elle est une jeune fille engagée pour des causes, de longue date, avec des responsabilités : *« J'ai beaucoup travaillé pour les enfants (élue députée junior à 13 ans) et avec des femmes aussi (lutte contre le mariage précoce, excision, violence faite sur le genre). »*

Elle aurait souhaité faire son master en alternance mais n'a pas trouvé de structure accueillante. Alors active sur les réseaux sociaux, elle a découvert le service civique et a choisi cette mission spécifique.

Pour elle, choisir de faire un service civique était aussi motivé par le désir d'être en contact avec d'autres personnes, de s'intégrer, de découvrir la France et son fonctionnement et de faire d'autres découvertes.



Photo by [Christina @ wocintechchat.com](mailto:Christina@wocintechchat.com) on [Unsplash](https://www.unsplash.com)

Elle a choisi cette mission en particulier car celle-ci reposait sur des valeurs et engagements forts, la lutte contre la fracture numérique et celle contre l'isolement des personnes âgées.

Karine a contribué à des activités diversifiées autour du numérique, aussi bien en individuel qu'en collectif. Elle précise qu'avant d'animer des activités, il est nécessaire de créer un lien avec les personnes âgées. Elle aide au traitement de texte, notamment à l'écriture d'un livre, et à utiliser des outils pour que les séniors puissent communiquer avec leur famille.

Les formations au cours de sa mission lui ont fait entrevoir autrement qui sont les personnes âgées et lui ont permis d'apprendre d'elles. Elle peut constater à quel point sa présence et celle des autres volontaires apporte de la joie aux personnes âgées, grâce à des liens qui se nouent petit à petit.

*« C'est important d'aider ces gens, de sortir une personne de l'isolement. On le sent dans les discussions qu'on a, la joie qu'ils éprouvent, je trouve ce sentiment merveilleux. J'ai noué des liens avec ces personnes, les premiers contacts sont plus difficiles mais on y arrive. »*

Ayant aussi effectué quelques visites à domicile de façon plus personnalisée, elle a créé un lien spécifique avec Madame Ollivaud. Elle est en effet particulièrement à son écoute, la reconforte, l'a aidé à gérer ses finances, à s'organiser et apprécie son amabilité.

Elle observe de manière générale, que les personnes âgées sont contentes des visites à domicile des volontaires. Elle a plaisir à voir les personnes âgées progresser grâce à elle, notamment sur les tâches numériques simples.

Elle avait déjà des savoir-être et savoir-faire en animation mais les a enrichis notamment en acquérant plus de patience et une meilleure capacité d'écoute, nécessaires pour aider les personnes âgées. Elle a gagné en confiance également par l'action au quotidien et les retours des personnes âgées.

Karine a changé sa vision des personnes âgées au cours de sa mission. Son projet professionnel est assez clair, à savoir *« entreprendre dans la communication digitale dans le milieu associatif. »* Son tuteur lui a proposé, entre autres, de devenir responsable et va lui permettre de réaliser son master en alternance.

Elle ne connaissait ni SC2S ni d'autres dispositifs. Sans cette mission de service civique, elle aurait fait un stage. En revanche, elle ne serait pas allée spontanément vers les personnes âgées.

## 2. Professionnels

### Monsieur Ugon, président bénévole



Photo by [May Gauthier](#) on [Unsplash](#)

Monsieur Ugon a 60 ans. Il est toujours en activité (organisation de formations). Il est président bénévole de l'Association qui existe depuis 15 ans.

Celle-ci a pour objet l'inclusion numérique mais est surtout un prétexte à créer du lien social et intergénérationnel : *« Si l'évolution numérique n'est pas accompagnée de lien social et/ou humain, ça ne sert à rien. »*

La structure accueille de nombreux jeunes avec des situations diverses (en insertion, stagiaire, volontaire). Monsieur Ugon souligne l'importance d'avoir du savoir-être et de la patience pour transmettre à d'autres, plus âgés de surcroît, au-delà des compétences informatiques.

Il a choisi d'accueillir des volontaires en service civique en découvrant que d'autres associations avaient cette pratique et, à ce jour, l'Association accueille au moins 8 jeunes.

L'encadrement et l'accompagnement de jeunes et moins jeunes lui sont familiers.

Avant la présence des volontaires, les ateliers étaient majoritairement collectifs. Leur présence a permis d'assurer des accompagnements individuels, souhait de l'Association sans moyen pour y répondre au préalable.

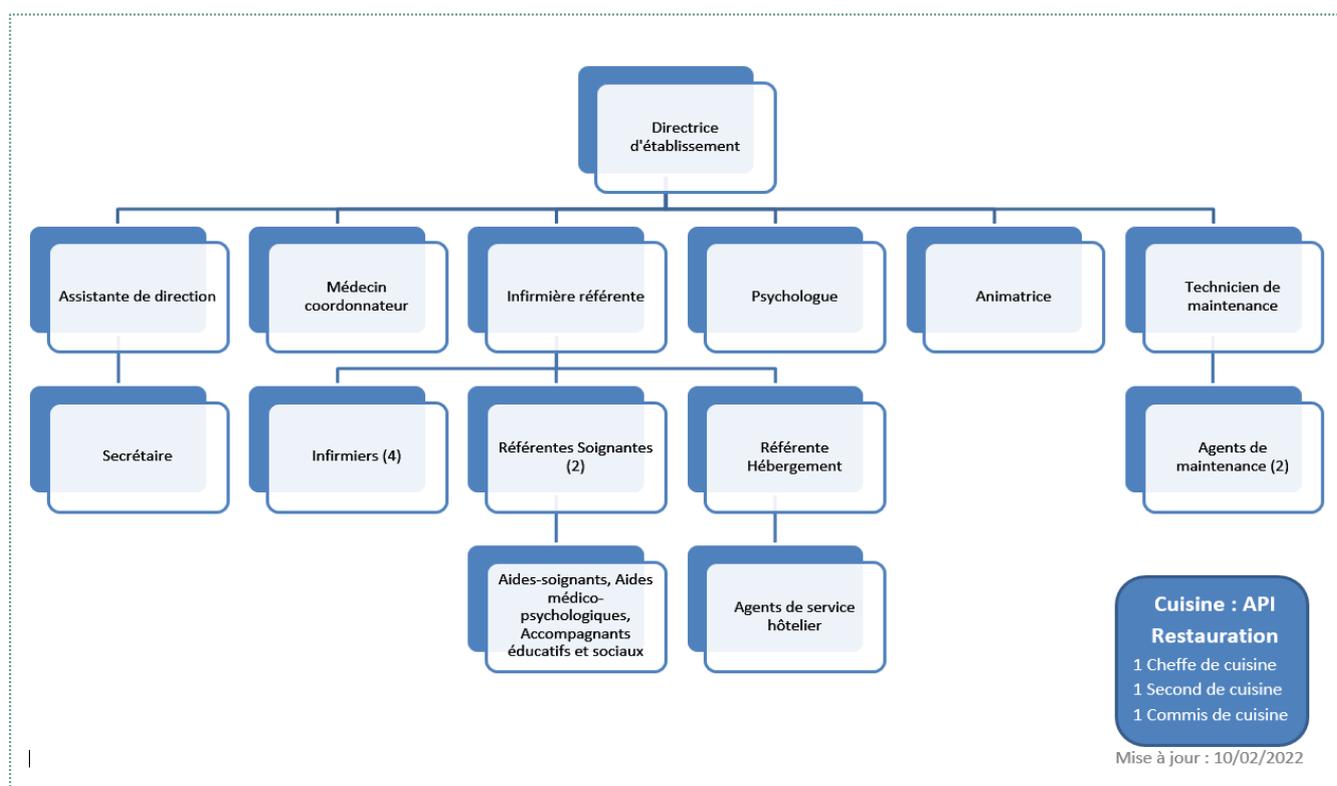
Le fait d'accueillir des jeunes, qu'ils soient en service civique ou aient un autre statut, apporte une dimension intergénérationnelle au projet et à la vie de l'Association, de nombreux bénévoles étant âgés. Cela permet également un allègement et de la souplesse à la structure et aux bénévoles, et surtout le développement des visites individuelles, à domicile : *« J'avais l'idée du lien intergénérationnel, et c'est vrai qu'avec les jeunes qu'on a eu en accompagnement individuel, il se passe des choses. »*

Les volontaires ont une influence positive dans l'Association, en ce sens qu'ils permettent aux personnes âgées de progresser individuellement et de les maintenir en lien. Monsieur Ugon souhaite qu'il y ait une certaine réciprocité. Il est donc attaché à ce que l'association accompagne les jeunes dans leur projet d'avenir et leur donne des responsabilités qui les valorisent. L'accompagnement est également adapté selon le type de jeunes. Il a proposé à une des deux volontaires de rester dans l'association en lui confiant des responsabilités, en stage tout d'abord et en alternance pour son master : *« C'est un échange entre les deux parties et on a vu que quand on veut on peut, il faut leur donner des responsabilités mais pas trop pour ne pas les mettre en échec, faire en sorte que ça soit valorisant pour eux. »*

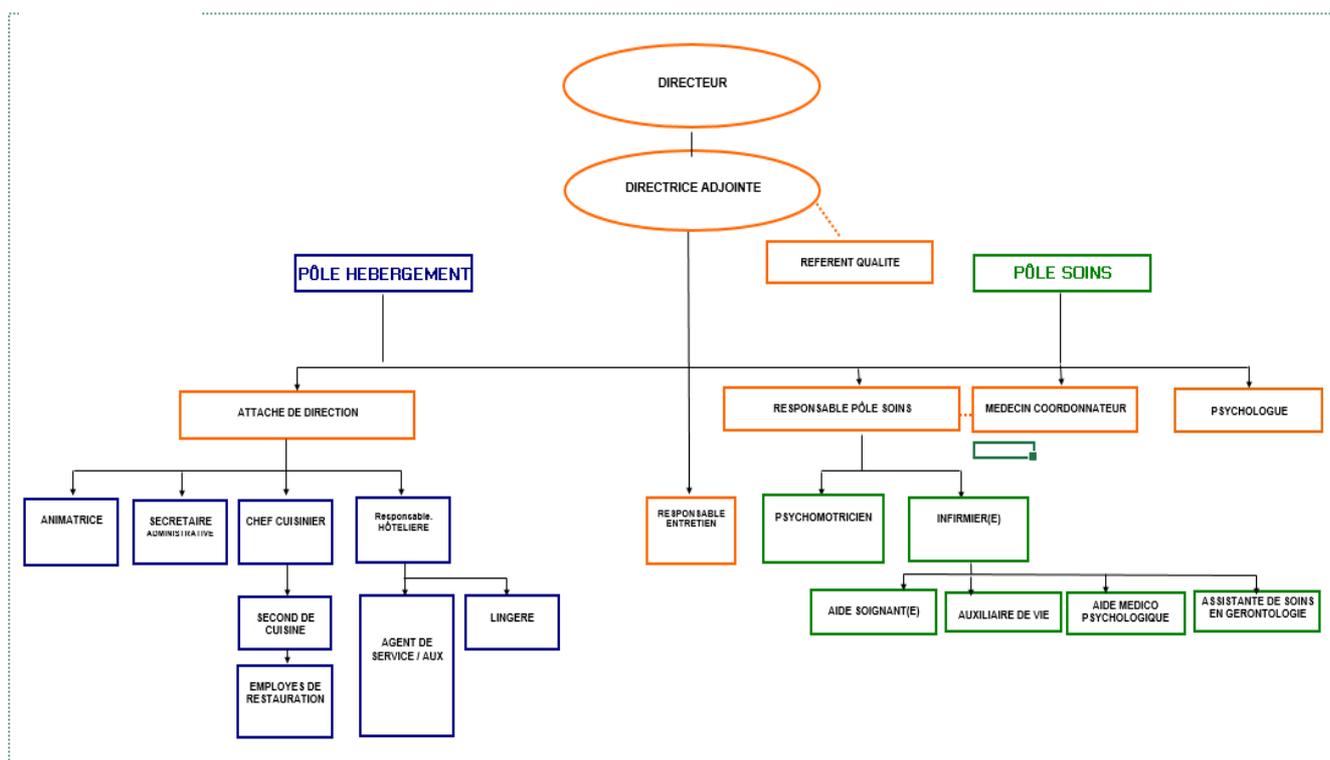
L'Association est dans la même optique que le programme SC2S, à savoir créer une solidarité intergénérationnelle, en particulier à travers des formations sur le numérique.

## IV. Annexes : Organigrammes des établissements

### IV.1. EHPAD en milieu rural - Vienne

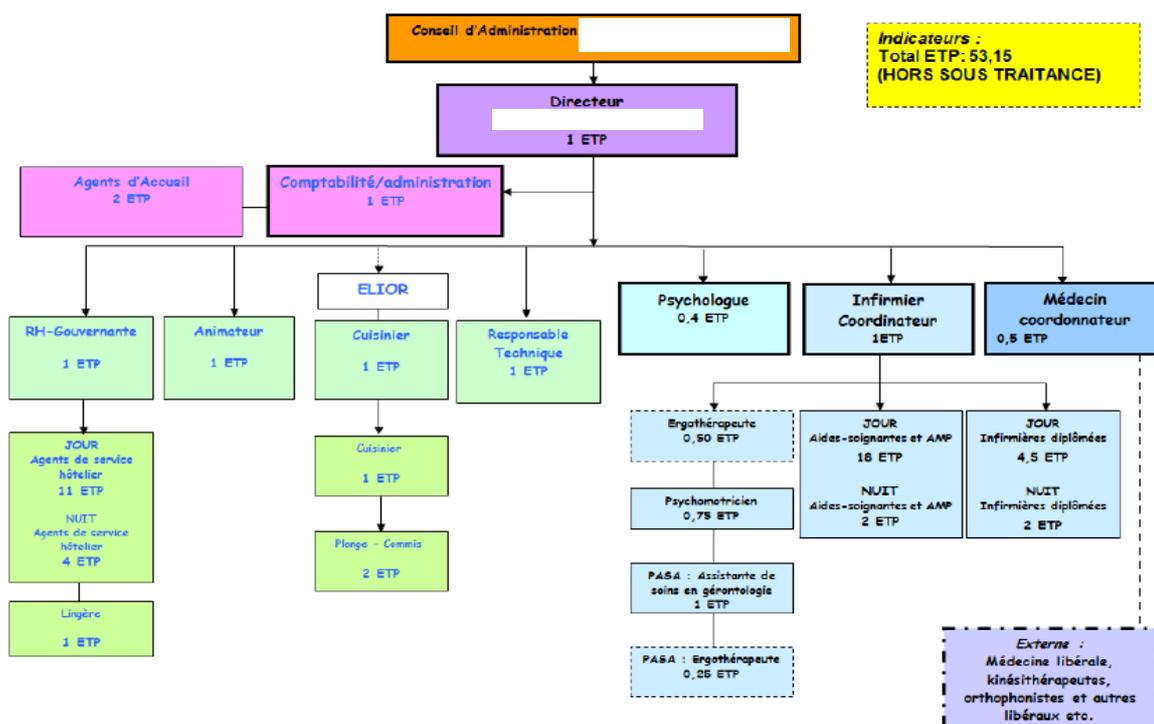


## IV.2 EHPAD en milieu péri-urbain - Ile-de-France



### IV.3. EHPAD en zone urbaine - Arrondissement de Marseille

#### Organigramme fonctionnel



**Merci !**



**AND - SC2S**  
21, Boulevard Ney  
75018 Paris  
Inscrit RNA sous le numéro de Siret 892 474 776 00010

**sc-solidariteseniors.fr**

Suivez nous sur :

