



# METZ VILLE AMIE DES AÎNÉS

2017  
-  
2020



Une ambition forte  
pour construire la ville de demain  
avec et pour les seniors !



# ÉDITORIAL DU MAIRE DE METZ

Seniors, aînés, personnes âgées, tout cela ce sont des étiquettes... Avec près de 24 000 habitants de plus de 60 ans, soit un habitant sur cinq, les retraités sont une chance pour la ville. Ils ont l'expérience dans tous les domaines et souvent ils s'investissent dans les structures associatives, caritatives, sportives, culturelles et politiques...

Avec mon équipe municipale, nous entendons leur donner les moyens de bien vieillir et de prendre pleinement leur place dans la vie de la cité, tout en accompagnant les personnes âgées les plus fragiles et isolées. Cette politique volontariste a d'ailleurs permis à Metz d'intégrer, en 2014, le réseau «Villes amies des aînés» de l'Organisation mondiale de la santé.

À ce titre nous avons travaillé à la réalisation d'un audit, en concertation avec les professionnels, mais aussi les seniors. Tout particulièrement avec les membres du Conseil des seniors qui se sont fortement engagés dans cette démarche et que je remercie chaleureusement. Ensemble, nous avons élaboré un nouveau plan d'actions pour faire de Metz une ville toujours plus accueillante et bienveillante pour ses aînés à l'horizon 2020.

Il y autant de façons de vivre sa retraite que de seniors. Selon l'âge et les conditions physiques, les besoins sont différents. Il est indispensable que nos seniors disposent de services, d'innovations et de projets adaptés à leurs besoins et envies. C'est cette ambition que nous poursuivons à Metz, et que vous pourrez lire au fil des pages de cette nouvelle feuille de route.

Dominique Gros  
Maire de Metz  
Président du CCAS  
Conseiller départemental de la Moselle

# SOMMAIRE

**PRÉSENTATION DU RÉSEAU « VILLES AMIES DES AÎNÉS »** P 6/9

**UNE MÉTHODOLOGIE INCLUSIVE** P 10

## **DES PROPOSITIONS CONCRÈTES POUR BIEN VIEILLIR À METZ**

<b>1 HABITAT &amp; LOGEMENT</b> Continuer à être bien chez soi	P 14/15
<b>2 CULTURE &amp; LOISIRS</b> Pouvoir profiter de l'environnement culturel proposé à Metz	P 16/17
<b>3 LIEN SOCIAL &amp; SOLIDARITÉ</b> Veiller à l'intégration de tous les seniors	P 18/19
<b>4 PARTICIPATION CITOYENNE &amp; EMPLOI</b> Construire une retraite active	P 20/21
<b>5 TRANSPORTS &amp; MOBILITÉ</b> Renforcer la mobilité des seniors dans l'espace urbain	P 22/23
<b>6 ESPACES EXTÉRIEURS &amp; BÂTIMENTS</b> Vivre dans une ville agréable et accessible	P 24/25
<b>7 AUTONOMIE SERVICES &amp; SOINS</b> Favoriser le bien vieillir de tous les seniors	P 26/27
<b>8 INFORMATION &amp; COMMUNICATION</b> Permettre un accès à l'information qui favorise l'intégration de tous les seniors	P 28/29



**GUY, MEMBRE DU CONSEIL DES SENIORS,  
A PARTICIPÉ À LA RÉALISATION DE LA  
CAMPAGNE DE COMMUNICATION**

La Ville de Metz a souhaité développer son projet pour les seniors dans le cadre de la dynamique nationale et internationale des « Villes amies des aînés ».

Ce projet porte sur les 60 ans et plus et leurs conditions de vie. À Metz, on compte 24 607 seniors de plus de 60 ans, soit plus d'un Messin sur 5 dont 9 075 ont plus de 75 ans. Dans les 10 prochaines années, la part des aînés dans notre population augmentera encore significativement.

**LE PROJET « METZ, VILLE AMIE DES AÎNÉS » S'INSCRIT SUR UNE DURÉE DE 3 ANS (2017-2020).**

**IL CONSTITUE LA FEUILLE DE ROUTE DE LA POLITIQUE SENIORS DE LA VILLE DE METZ.**

# PRÉSENTATION DU RÉSEAU

# « VILLES AMIES

# DES AÎNÉS »

Dans un contexte général de vieillissement de la population, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a lancé, en 2006, le réseau mondial des « Villes amies des aînés », visant à mesurer et favoriser l'intégration des personnes âgées à l'environnement urbain et, plus largement, à la société.

Il s'agit d'un réseau et d'un outil. Pour adhérer au réseau, les villes candidates sont invitées à auditer les personnes âgées afin de recueillir leurs avis dans plusieurs domaines de la vie urbaine quotidienne.

L'objectif est de créer des environnements urbains qui permettent aux personnes âgées de rester actives, en bonne santé et de continuer à participer à la vie sociale.

## Les contributions positives des seniors

Bien que la réponse au vieillissement de la population ait souvent été axée sur les conséquences pour les gouvernements d'une augmentation des dépenses de retraites et de soins médicaux, l'OMS essaie de mettre davantage l'accent sur les contributions positives qu'apportent les personnes âgées à la société.

« *Les personnes âgées sont une ressource vitale, souvent négligée, pour les familles et la société* », déclare le Dr John Beard, Directeur du Département Vieillissement et qualité de vie à l'OMS en 2015.

« *On ne pourra prendre pleinement conscience de cette contribution que si les personnes âgées conservent une bonne santé et si les obstacles qui les empêchent de participer à la vie familiale et communautaire sont surmontés.* »

## **Pour un vieillissement actif et en bonne santé**

Les travaux de recherche menés par l'OMS dès 2006 dans 33 villes ont confirmé l'importance pour les personnes âgées d'un accès aux transports publics, aux espaces de plein air et aux bâtiments, ainsi que la nécessité de logements adaptés, d'un tissu social et de services médicaux.

Mais ils ont aussi mis en évidence la nécessité de favoriser les liens qui permettent aux personnes âgées d'être des participants actifs de la société, de lutter contre la discrimination fondée sur l'âge et d'offrir de plus grandes occasions de participation citoyenne et d'emploi.

## **Une démarche inclusive et responsable**

La démarche « Villes amies des aînés » se fonde sur l'expérience des habitants et notamment sur celle des aînés. Ceux-ci doivent, en effet, pouvoir partager leur vécu et exprimer les points forts mais aussi les points faibles de leurs territoires. C'est ainsi qu'ils pourront participer à rendre la ville plus favorable à un bon vieillissement et à un meilleur « vivre ensemble ». Cet aspect participatif est fondamental dans la démarche « Villes amies des aînés ».

Le Réseau mondial demande aux villes participantes d'entamer un processus inclusif suivi de mise en œuvre et d'évaluation. Les membres du réseau s'engagent à prendre activement des mesures pour créer un environnement plus favorable pour leurs résidents les plus âgés.

## **Le réseau Francophone « Villes amies Des aînés »**

Cette association sans but lucratif a pour objectif de développer, au niveau francophone, le réseau international « Villes amies des aînés » de l'OMS. Metz est membre du conseil d'administration depuis 2016.

La volonté des acteurs francophones impliqués, 94 aujourd'hui, est d'adapter les territoires à une population vieillissante, prévoir des services et structures accessibles à tous, optimiser l'accès aux soins de santé, sécuriser l'espace public, tenir compte des différences et des besoins de chacun.

**Pour y parvenir le réseau francophone des « Villes amies des aînés » s'attache à :**

- Favoriser les échanges d'informations et de bonnes pratiques entre les acteurs,
- Favoriser les liens et les débats sur le programme « Villes amies des aînés »,
- Être force de proposition auprès des pouvoirs publics,
- Créer les conditions d'une meilleure adaptation de la ville aux aînés,
- Informer et conseiller les acteurs désireux de rentrer dans la dynamique de l'OMS,
- Organiser et participer à des évènements valorisant la démarche « Villes amies des aînés »,
- Mettre en place des outils de réflexion, d'évaluation et d'action sur l'environnement bâti et social des seniors.

# LES DATES CLÉS

## 20 NOVEMBRE 2012

Le maire de Metz, Dominique Gros, s'engage lors des 4<sup>èmes</sup> Assises Seniors organisées à l'Arsenal consacrées à la politique en faveur des personnes âgées, à ce que la Ville de Metz intègre les « Villes amies des aînés ».

## 27 NOVEMBRE 2015

La Ville de Metz adhère au réseau francophone des « Villes amies des aînés » présidé par le maire de Dijon, François Rebsamen.

## 9 OCTOBRE 2017

Dominique Gros, maire de Metz, reçoit Pierre-Olivier Lefèvre, délégué général du réseau francophone des « Villes amies des aînés », pour une remise du certificat du réseau, lors de la présentation du projet 2017-2020 « Metz, Ville amie des aînés - Une ambition forte pour construire la ville de demain avec et pour les seniors ! » organisée à lieu de création, de production et d'innovation artistique et numérique.

## QUELQUES REPÈRES SUR METZ

**Population totale :  
119 775 habitants**

---

**Les + de 60 ans en 2013 :**  
24 607 habitants  
soit 21 % de la population  
(moyenne nationale : 25.5%)

---

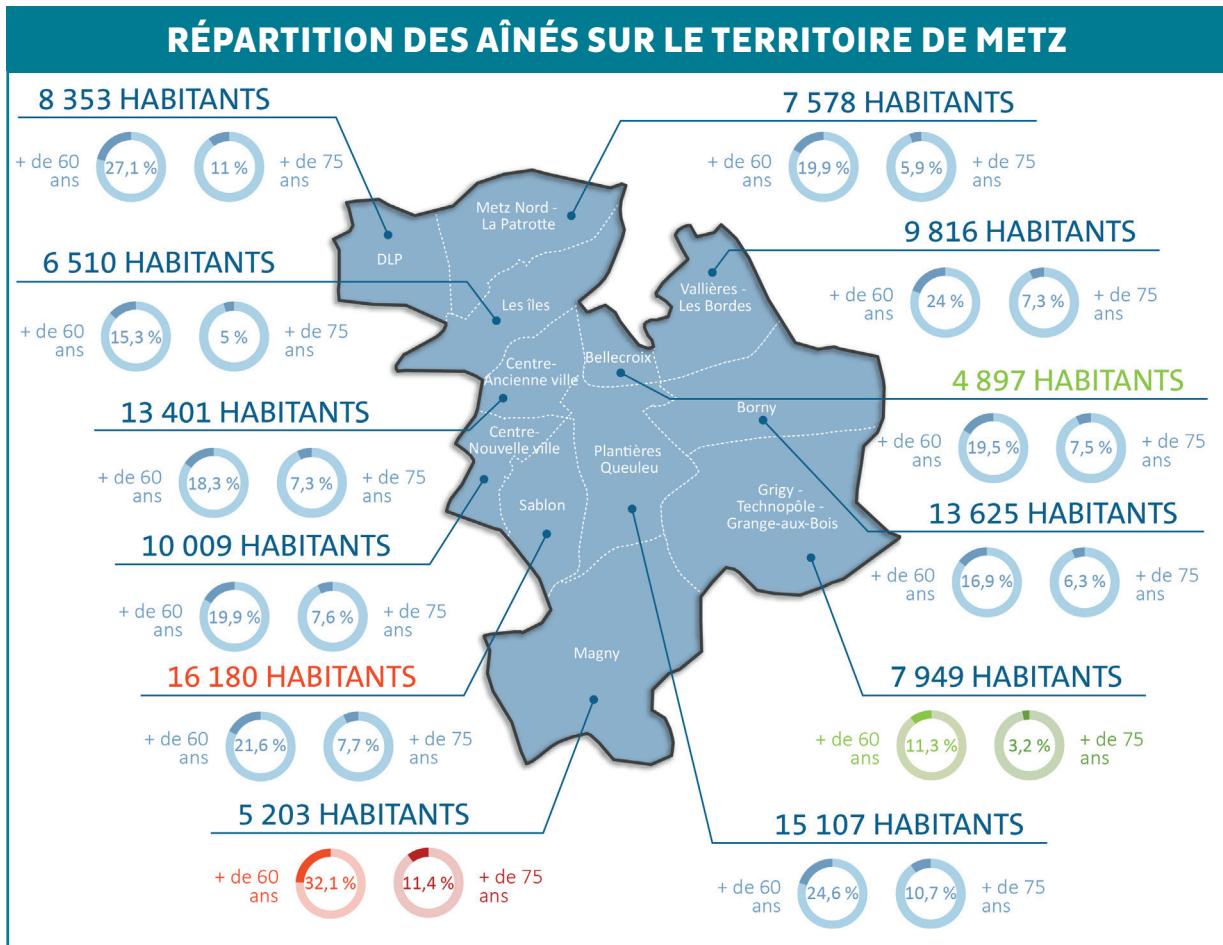
**Les + de 75 ans en 2013 :**  
9 075 habitants  
soit 8 % de la population  
(moyenne nationale : 9.2%)

Source : Insee (recensement 2014)

# PROJECTION DE L'ÉVOLUTION

## des Messins de + de 60 ans

+ de 60 ans	2013	2020	2025	2030
	24 607	27 284	28 748	29 594



« INSEE RP 2013, Traitement AGURAM »

# UNE MÉTHODOLOGIE INCLUSIVE

La méthodologie utilisée à l'élaboration du projet Metz, Ville amie des aînés a été saluée par le réseau francophone « Villes amies des aînés ». Elle s'appuie à la fois sur l'approche globale et transversale proposée par l'OMS, et sur l'expression et la participation des seniors et des acteurs de territoires.

*10 groupes de paroles (focus-groups) ont été constitués soit 200 personnes auditées*

## Construction en 2 temps :

- Un audit urbain qui a permis de faire un état des lieux des actions, dispositifs et partenaires intervenant dans ce champ et de faire un portrait du territoire à travers le prisme de la vision des seniors eux-mêmes.
- La réalisation d'un projet ambitieux sur 3 ans, 2017 – 2020, qui intègre les résultats de l'audit urbain et présente des objectifs en liens avec les 8 grandes thématiques définies par l'OMS, qui se décline en actions concrètes pour améliorer la qualité de vie des seniors à Metz.

### La méthodologie mise en œuvre a reposé sur :

- L'intelligence collective et le partage des informations et données issues des dispositifs internes à la collectivité (Projet social de territoire et Contrat local de santé) ;
- La participation active des seniors au cœur du projet ;
- Une consultation de la population qui allie recueil de la parole et découverte de lieux et services ;
- Le Conseil des seniors, 30 membres très fortement impliqués dans le projet ;

Le projet fera l'objet d'une évaluation sur la base d'indicateurs (généraux et par thème) et de bilans (bilan annuel, bilan global et bilan auprès de la population).

### Implication forte des 30 membres du Conseil des seniors

Le Conseil des seniors, instance de participation citoyenne, est destiné à permettre aux seniors de contribuer, aux côtés de la Ville, à l'amélioration de la qualité de la ville et au mieux vivre ensemble dans la cité. Ils apportent ainsi leurs compétences et leur expérience en devenant des personnes ressources et relais pour les autres seniors messins.

## ROMEN, MEMBRE DU CONSEIL DES SENIORS, A PARTICIPÉ À LA RÉALISATION DE LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION



Le Conseil des seniors est un organe consultatif et un espace de concertation et à ce titre il accompagne la démarche « Metz, Ville amie des aînés ». Il participe au développement du lien social et des liens intergénérationnels.

Les membres du Conseil des seniors sont très fortement engagés et impliqués dans la démarche Metz, Ville amie des aînés : de la conception (participation à l'audit dans les huit thématiques) à l'élaboration du plan d'actions et sa mise en œuvre.



**DES PROPOSITIONS CONCRÈTES**

# **POUR BIEN VIEILLIR À METZ**

---

## **8 THÉMATIQUES**

1. Habitat et logement
2. Culture et Loisirs
3. Lien social et solidarité
4. Participation citoyenne et emploi
5. Transport et mobilité
6. Espaces extérieurs et bâtiments
7. Autonomie, services et soins
8. Information et communication

Dans le cadre des focus-groups et en prenant appui sur leurs expériences vécues, les participants, et en particulier les seniors, ont été invités à s'exprimer sur les forces et les faiblesses du territoire messin, sur les améliorations à apporter pour une meilleure qualité de vie pour les seniors.

# 1 - HABITAT & LOGEMENT

## Continuer à être bien chez soi



Denis, membre du conseil des seniors, pour l'affiche du Forum Seniors.

La situation de l'habitat relève bien souvent du domaine privé, mais une « Ville amie des aînés » doit prendre en compte la problématique du logement où sont concentrés tous les enjeux permettant de bien vieillir : sécurité, indépendance, accessibilité, services de proximité (commerces, transports, médecins, banques, administrations...).

*« Pour être bien dans son logement, il faut aussi avoir à proximité de chez soi, des commerces et des transports »*

### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Les participants ont souligné la grande qualité environne-

mentale de la ville : verte, à taille humaine, un réseau de transport en commun opérant. Les seniors qui se sont exprimés ont davantage évoqué l'environnement que le confort et la qualité des logements. Ils sont attachés à leur cadre de vie, aux relations sociales et de voisinages.

*« Metz est une ville à taille humaine avec un bon environnement culturel et beaucoup d'espaces verts. »*

Toutefois, ils aimeraient voir plus de logements anciens rénovés et adaptés, un accompagnement à la mobilité résidentielle, le développement de réseaux/solidarité entre voisins/quartiers et la présence de plus de com-

merces de proximité, ce qui permettrait aux seniors d'avoir accès à des produits/services sans se déplacer trop loin de chez eux.

Une des priorités exprimée est l'attachement des seniors à leur quartier et la possibilité de pouvoir continuer à y vivre, à rester dans leur logement. Une certaine méconnaissance des aides pour l'aménagement, la rénovation et l'accessibilité des logements a été évoquée.

*« Le moment venu, je préférerais faire des travaux pour adapter mon logement et rester dans mon quartier, plutôt que de déménager »*

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Prendre en compte les besoins nouveaux liés au vieillissement dans les documents d'urbanisme et de planification</b>	AGURAM Ville de Metz Metz Métropole	Prise en compte de la démarche Metz, Ville amie des aînés dans la révision du Plan Local d'Urbanisme (PLU) et du Programme Local de l'Habitat (PLH). Impact sur l'offre de logement adapté au vieillissement, sur l'aménagement des espaces publics, les bâtiments etc. (Ville de Metz)
<b>Inciter à l'adaptation des logements existants publics et privés</b>	Ville de Metz Fondation Bompard CALM Metz Métropole CCAS Chambre des notaires ANAH CD57 Caisses de retraites ADIL Bailleurs sociaux	Organisation d'un Forum Habitat Seniors tous les 2 ans Depuis 2015 : conférences et stands d'information sur les aides financières existantes, conseils pour adapter son logement au vieillissement (Ville de Metz) Faire connaître l'offre de logements adaptés du parc public (ARELOR, Organismes HLM) et les résidences autonomie Mise en place d'Ateliers Habitat (Fondation Bompard) Diversifier et innover les logements adaptés aux seniors (Axe 30 du Projet Social de Territoire PST) Favoriser l'accès aux logements adaptés par une gestion différenciée (Axe 31 du PST) Faciliter la mobilité résidentielle : aide financière, organisationnelle et informations pratiques (Axe 32 du PST)
<b>Développer un habitat adapté, évolutif, intergénérationnel</b>	Ville de Metz CCAS Opérateurs publics et privés CD 57	Développer l'habitat participatif (Ville de Metz) et l'habitat innovant (logements kangourous, etc.) Résidence autonomie Intergénérationnelle (CCAS)



## 2 - CULTURE & LOISIRS

### Pouvoir profiter de l'environnement culturel proposé à Metz



Les loisirs sont importants pour les seniors. Ils leurs permettent d'occuper leur temps libre et de participer à la vie sociale.

Les loisirs sont appréhendés au sens large et regroupent l'ensemble des occupations quotidiennes et activités sociales des aînés : accès à la culture, au sport, aux activités associatives, etc.

La réflexion a porté sur les leviers permettant l'implication des seniors dans le tissu social : comment favoriser et améliorer l'accès aux activités culturelles, sportives, intellectuelles... Les aspects financiers, techniques et de transport ainsi que l'accès à

l'information ont également été abordés.

*« Un bon accès à l'information est essentiel pour profiter des événements culturels de la ville »*

#### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Les participants se disent satisfaits de l'offre d'activités culturelles et de loisirs qui existe sur le territoire et de l'implication de la ville dans l'organisation de bons nombre de ces actions. Pourtant, plusieurs d'entre eux signalent ne pas être assez ou bien informés sur les

événements et les modalités de participation ou d'aide à ces manifestations.

La question de la motivation de chacun est également mise en avant pour une plus grande responsabilisation des seniors qui doivent aussi faire preuve d'ouverture et de curiosité pour se créer une vie sociale satisfaisante. La participation à la vie de la cité est mise en lien avec l'autonomie et les déplacements.

*« Une bonne mobilité sur le territoire est primordiale pour avoir accès aux loisirs »*

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Favoriser l'accès aux activités culturelles et de loisirs</b>	Ville de Metz CCAS Institutions culturelles (Centre Pompidou-Metz Arsenal...) Office de Tourisme Associations	<p>Développer la Semaine Bleue et l'opération « Viens, je t'emmène » (Ville de Metz et CCAS)</p> <p>Partenariat avec les institutions culturelles : Convention avec le Centre Pompidou-Metz 2016-2019 visites guidées adaptées (Ville de Metz) Concerts Arsenal - Noël et Printemps (CCAS) Le Livre à Metz : rencontre avec un auteur dans une résidence autonomie (CCAS) Ateliers en langue allemande développés dans les résidences autonomie (CCAS)</p> <p>Poursuivre Pass Avant'âges (CCAS)</p>
<b>Améliorer la connaissance De l'offre</b>	Ville de Metz et CCAS Associations	<p>Envisager de nouveaux lieux de diffusion de l'information Thème loisirs ajouté au Forum Seniors 2017</p>



## 3 - LIEN SOCIAL & SOLIDARITÉ

Veiller à l'intégration de tous les seniors



La relation des seniors aux actions de solidarité fonctionne généralement à double sens :

ils sont à fois pourvoyeurs d'activités bénévoles et demandeurs en vieillissant.

L'audit a permis de constater leur forte implication dans la mise en œuvre des actions de solidarité en direction des seniors mais aussi une solidarité intergénérationnelle et familiale importante (beaucoup d'entre eux gardent les petits-enfants ou soutiennent financièrement un ou plusieurs membres de leur famille).

### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Les participants soulignent la forte implication de la Ville pour répondre aux problématiques de solitude et d'isolement des personnes âgées avec la mise en œuvre et/ou l'accompagnement de nombreux dispositifs. Toutefois, ils constatent des obstacles difficiles à lever comme l'identification des personnes isolées ou la prise en compte des personnes d'origine étrangères.

*« Les plus difficile est d'identifier les personnes isolées »*

La difficulté d'intégrer de nouveaux groupes est relevée. En effet, à la retraite il faut aller à la rencontre de nouvelles personnes, se faire une place dans un groupe, faire ses preuves, se faire accepter.

*« Il est parfois compliqué d'admettre qu'on est seul et qu'on a besoin d'être aidé »*

C'est un travail sur soi qu'il faut opérer : sans accompagnement cela peut s'avérer difficile à surmonter. Chacun a sa manière de vivre son vieillissement en fonction de son passé, de ses valeurs, de son environnement ou de sa santé.

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Renforcer les solidarités pour les plus fragiles</b>	Ville de Metz CCAS Associations Centres socioculturels CD 57	Colis de Noël (CCAS) Carte repas (CCAS) Aides financières (CCAS) Aide au déneigement des trottoirs (CCAS) Plan Canicule (CCAS)
<b>Lutter contre l'isolement et accompagner les seniors isolés</b>	Ville de Metz CCAS Associations Centres socioculturels Groupe SOS ADMR 57 CARSAT Alsace Moselle	Développer le dispositif Monalisa (CCAS) Poursuivre l'accompagnement social et individuel des plus fragiles (CCAS) Développer des initiatives de solidarités : réseau voisins solidaires (CCAS) Poursuivre les programmes d'animations dans les résidences autonomie (CCAS) Développer dans les clubs des animations ouvertes aux habitants et organiser des rencontres conviviales dans les quartiers (CCAS)



## 4 – PARTICIPATION CITOYENNE & EMPLOI

### Construire une retraite active



Ce thème a été défini autour de deux grands axes :

La participation citoyenne par l'engagement des seniors dans leur vie et leur ville au travers du bénévolat et des instances de démocratie participative. L'audit a permis de présenter les différentes instances mais également d'interroger les raisons et les moyens d'un engagement bénévole comme la place qu'ils occupent et leurs possibilités d'action.

L'emploi et plus précisément le passage de l'emploi à la retraite (préparation, personnes ressources, droits, etc.).

#### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Les participants accordent des vertus positives au bénévolat mais regrettent un manque de connaissance de l'offre dans ce domaine et un manque de reconnaissance de l'implication bénévole.

*« Donner aux autres par le bénévolat, m'apporte beaucoup de satisfactions personnelles »*

Nombreux sont les seniors qui s'impliquent activement dans les instances participatives mises en place par la Ville afin de promouvoir le dialogue citoyen : comités de quartier, conseils des seniors, etc.

*« Dans notre ville il y a vraiment beaucoup de façons de s'impliquer et de se rendre utile »*

Les participants soulignent le manque d'information lors du passage à la retraite pour découvrir les possibilités offertes aux futurs retraités sur le territoire messin.

*« Au moment du passage à la retraite, il devrait y avoir plus d'informations sur ce qui se passe dans la ville et comment on peut s'occuper »*

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Promouvoir une retraite active</b>	Ville de Metz CICAS (Centre d'information, conseil et accueil des salariés) Centre du Volontariat CCAS Caisses de retraites	Organiser des journées d'information pour préparer sa retraite : aspect administratif et construction d'un projet de vie Organiser des journées grand public d'information pour bien vivre sa retraite : stands d'information logement, loisirs, droit, bénévolat...
<b>Favoriser l'engagement bénévole (Axe 33 projet social de territoire)</b>	Ville de Metz CCAS Centre du Volontariat BLIIIDA	Développer le bénévolat avec une dimension intergénérationnelle (Ville de Metz) Projet de bénévolat/tutorat à TCRM- BLIIIDA « Les Samouraïs »



## 5 – TRANSPORTS & MOBILITÉ

### Renforcer la mobilité des seniors dans l'espace urbain



Au même titre que l'accessibilité de l'espace public, le transport est un facteur déterminant pour la mobilité des seniors et aussi pour vieillir en restant actif. La participation aux activités, l'accès aux services de proximité et de santé, dépendent de la possibilité de se déplacer.

Ce thème recouvre plusieurs modes de déplacements :

Les transports en commun : accessibilité, offre de choix, prix, sécurité, confort, fréquences et ponctualité, parcours desservis et horaires, points d'arrêts (sécurité, propreté, confort...).

- La conduite : stationnement, lisibilité des panneaux, courtoisie des automobilistes, éclairage, leçons de conduite, remise à

niveau code de la route.

- Les vélos : pistes cyclables, partage piéton/cycliste/automobiliste.
- Le transport à la demande : accessibilité, offre de choix, prix, sécurité, confort.
- La marche : ce qui facilite ou limite les déplacements.

Les participants ont témoigné de la qualité globale du réseau de transport en agglomération Le Met' et du service Accelis.

*« Accelis est un très bon service de transport à la demande et peu cher, mais qui devrait être ouvert à tous »*

#### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Malgré l'évocation de l'ensemble des moyens de déplacement, les échanges ont essentiellement portés sur deux d'entre eux : le réseau de transport en commun et les transports à la demande.

*« Depuis les travaux pour Mettis, les arrêts sont plus accessibles »*

Ils ont mis en avant certaines problématiques :

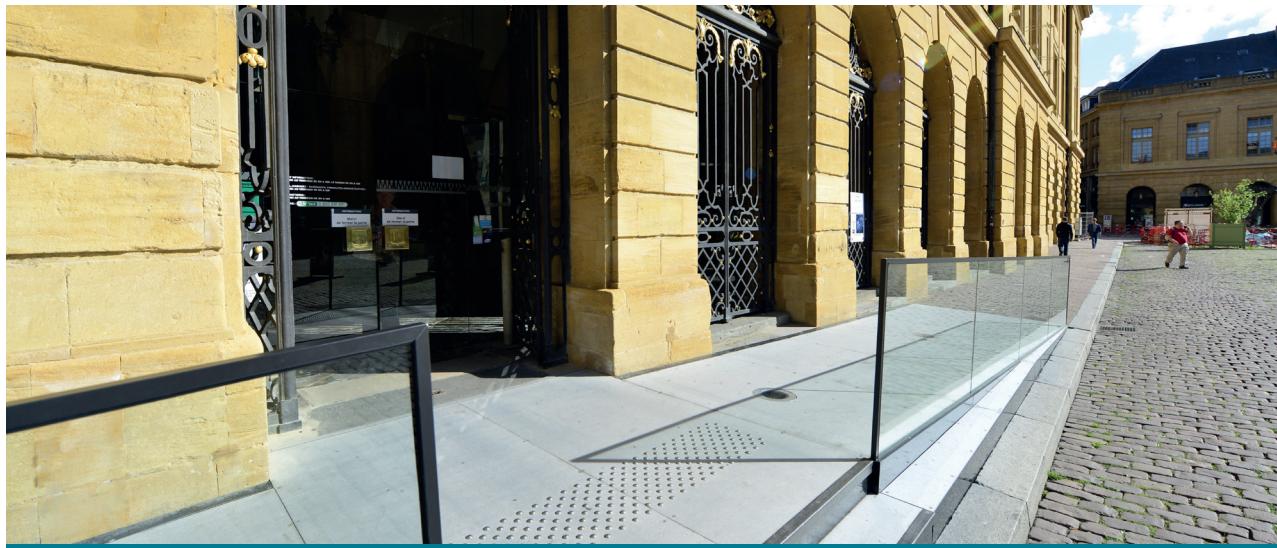
- Mauvaises liaisons des bus entre certains quartiers.
- Fréquence de passage jugée inadaptée sur quelques lignes de bus (ex : Magny, Queuleu).
- Difficulté à comprendre la nouvelle utilisation de l'achat de ticket aux bornes du Met'.

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Améliorer et accompagner la mobilité des seniors sur le territoire</b>	<p>Ville de Metz Réseau Le Met' Associations CCAS Office du tourisme Metz Métropole CD 57 Conférence des financeurs</p>	<p>Développer et identifier des cheminements piétons sécurisés (Ville de Metz) Éduquer et sensibiliser à la réglementation des espaces partagés (Ville de Metz) Faire découvrir les modes doux de déplacement (Ville de Metz) Organiser des marches découvertes (Ville de Metz, associations et OT) Améliorer la connaissance du réseau de transport en commun (Le MET') et des navettes pour accéder aux services du centre-ville Courses en minibus pour les locataires des résidences autonomie (CCAS) Sensibiliser à la sécurité routière (Ville de Metz CCAS)</p>



# 6 – ESPACES EXTÉRIEURS & BÂTIMENTS

## Vivre dans une ville agréable et accessible



Hôtel de ville, mars 2007 : installation d'une rampe pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite aux services de la ville.

L'espace urbain adapté est un facteur important de la vie sociale en particulier lorsque la mobilité diminue. Dans ce cas, il peut être facteur d'isolement.

Pour les seniors, l'espace extérieur comprend les lieux de rencontres, de promenades et de détente.

Il recouvre également l'état des trottoirs, les espaces verts, la propreté, la sécurité, les toilettes publiques, l'accessibilité des édifices extérieurs, le trafic automobile, les passages piétons, les structures de repos...

Pour répondre à ces enjeux, la Ville de Metz dispose de deux outils :

- L'Ad'AP (Agenda d'accessibilité programmée) réalisé en 2016, prévoit une mise en accessibilité des 288

ERP (Etablissements recevant du public) et des 114 IOP (Installations ouvertes au public) de la Ville sur une période de 9 ans.

- Le PAVE (Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics), réalisé en 2014, a pour vocation d'identifier et de prioriser les aménagements à même d'assurer la continuité et la fluidité de la chaîne des déplacements.

### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Les personnes auditées ont souligné l'existence de documents structurants comme l'Ad'AP et le PAVE pour la mise en accessibilité de la Ville, dont elles n'avaient pas connaissance avant cette rencontre. Elles sont satisfaites du dispositif mis en place par la Ville pour signaler les anomalies sur le domaine public, sur metz.fr ou Allo Mairie. Elles observent les efforts importants de la municipalité mais déplorent des temps de réalisation trop longs. Par ailleurs, les seniors estiment nécessaire qu'une réflexion s'engage sur le partage des voies entre piétons et cyclistes, qu'elles jugent dangereux.

*« Il y a beaucoup de pavés à Metz, ça rend difficile les déplacements en centre-ville »*

*« À l'entrée des bâtiments publics, des portes automatiques simplifieraient l'accès pour tous »*

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Améliorer l'accessibilité des établissements recevant du public</b>	Ville de Metz	Réalisation des travaux prévus dans agenda d'accessibilité programmée (ad'ap) qui prévoit une mise en accessibilité des 288 erp (établissements recevant du public) et des 114 iop (installations ouvertes au public) de la ville sur une période de 9 ans (ville de Metz)
<b>Améliorer la sécurisation et le confort de l'espace public</b>	Ville de Metz Metz Métropole Office de tourisme	Réalisation des travaux prévus dans le plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics (pave), qui a pour vocation d'identifier et de prioriser les aménagements à même d'assurer la continuité et la fluidité de la chaîne des déplacements (ville de Metz) Identifier des temps de parcours de trajets attractifs et touristiques de la ville (ex : gare -> centre-ville) Réaliser des fiches de circuits touristiques pour rendre compte de leur niveau de difficulté et d'accessibilité pour un piéton senior (office de tourisme)



## 7 - AUTONOMIE SERVICES & SOINS

### Favoriser le bien vieillir de tous les seniors



La santé, les soins quotidiens et les solutions d'intervention en cas de besoin constituent une préoccupation des seniors et un facteur déterminant de l'autonomie des personnes.

Partant de la définition de la santé de l'OMS « *La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* », ce thème a permis d'explorer les champs suivants : actions de prévention, services à domicile, hébergement (EHPAD, hôpitaux de jour, temporaire...), accès aux droits, services qui contribuent à la bonne santé, au maintien à domicile des seniors avec le plus d'autonomie possible pour respecter les aspirations de chacun et aide aux aidants.

Ce thème « Autonomie, service et soins » a également été abordé lors d'un focus-group spécifique « Aidants » organisé par la Ville de Metz en partenariat avec Conseil départemental de la Moselle.

#### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Deux catégories de seniors sont identifiées : les actifs et les sédentaires. En fonction de la catégorie, les besoins, les problématiques de soins et la prise en compte du bien-être sont différents.

Globalement les seniors sont satisfaits de l'offre médicale et hospitalière du territoire mais certains déplorent des difficultés de transport, jugés trop éloignés du centre-ville et coûteux. Ils soulignent la difficulté d'identifier le bon interlocuteur parmi les services existants et les délais souvent trop longs pour l'obtention d'un rendez-vous chez certains spécialistes.

*« Les délais pour voir un spécialiste sont de plus en plus long, même aux urgences l'attente est interminable »*

Dans le cadre de la relation aidant/aidé, le manque d'accueil temporaire pour souager l'aidant, qui est souvent un proche, est déploré.

*« Je suis senior et aidant pour mes parents. Il devrait y avoir plus d'accueil temporaire pour que je puisse souffler un peu »*

Lors du focus-group « Aidants », les acteurs du territoire ont relevé les difficultés suivantes :

- le manque de connaissance entre les acteurs,
- le problème d'accès à l'information sur les actions existantes dans ce domaine,
- la prise de conscience par l'aidant de la nécessité de prendre du temps de répit pour soi et pour la continuité de la bonne prise en charge de l'aidé,
- l'organisation de la prise en charge de l'aidé pour que l'aidant puisse prendre du temps pour lui,
- le manque de dispositifs pour les aidants en activité professionnelle.

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Améliorer le repérage et l'accompagnement des personnes en situation de fragilités dans leurs parcours de santé, de soins et de vie</b>	CCAS CD 57 Conférences des financeurs ARS CPAM ADMR	Réseau de contacts privilégiés (CCAS) Lutte contre l'isolement des personnes âgées (CCAS) Repérer et accompagner les personnes âgées fragiles (ADMR)
<b>Développer l'interconnaissance entre professionnels du champ sanitaire, social, médico-social et structures de services à domicile</b>	Ville de Metz Carsat Réseaux de santé SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) CD 57 MAIA	Guide professionnel maia (CD 57) méthode d'action pour l'intégration des services d'aides et de soins pour l'autonomie
<b>Renforcer les connaissances et les compétences des seniors en matière d'autonomie et de santé (Axe 6 contrat local de santé de metz 2017-2020)</b>	Ville de Metz CCAS CD 57 Conférences des financeurs Label vie Fédération française d'éducation physique et de gymnastique volontaire Siel bleu Associations	Ateliers bien-vieillir pour développer l'activité physique (FFEPGV et ville de Metz) Atelier activité physique adaptée (Siel bleu et ville de Metz) Activités de santé psychique : ateliers mémoire, sophrologie (CCAS) Activités nature et bien-être (CCAS) Organisation de conférences grand public (ville de Metz et professionnels de santé)
<b>Soutenir les aidants (Axe 34 projet social de territoire)</b>	Ville de Metz CCAS CD 57 ARS CAF Réseau de santé Plateforme de répit Associations Caisses de retraite	Accompagner les aidants : formation, soutien psychologique, échanges (groupe de travail aidants avec le CD 57 en janvier 2017) Organisation de conférences grand public (avril et octobre 2017) Recensement des acteurs et des aides existantes (café des aidants, plateforme de répit)

## 8 - INFORMATION & COMMUNICATION

Permettre un accès à l'information qui favorise l'intégration de tous les seniors



Cette thématique est transversale à l'ensemble des axes. Pour vieillir en restant actif il est indispensable de rester en relation avec les évènements, les personnes et de disposer à temps et au bon moment des bonnes informations.

Les seniors évoluent dans une société de l'information dont ils ne maîtrisent pas toujours les outils. L'accès à l'information est essentiel pour comprendre, s'intégrer à la société, mais aussi pour effectuer ses démarches au quotidien, dans un contexte où l'accès aux services est de plus en plus dématérialisé.

Cette thématique recouvre :

- Les supports de communication et leur lisibilité
- Les nouvelles technologies
- L'accès à l'information
- L'utilité, la pertinence
- Les moyens de diffusion

### RÉSULTATS DE L'AUDIT

Magazine municipal, guide pratique, site Internet, brochures des manifestations distribués largement dans les lieux publics, articles dans la presse locale, les participants constatent, avec satisfaction, le nombre important d'outils d'information et de communication mis à leur disposition par la Ville.

*« Il y a une multitude d'informations, pas toujours facile de s'y retrouver »*

Pour autant, les seniors aspirent à une meilleure lisibilité de cette multiplicité des supports et à un apprentissage des nouveaux outils de communication.

*« Pour aller sur le site internet de la Ville, encore faut-il savoir maîtriser les nouvelles technologies »*

OBJECTIFS	INTERLOCUTEURS PARTENAIRES	ACTIONS
<b>Améliorer l'accueil des seniors</b>	Ville de Metz ACCEO CCAS Associations CD 57 Services publics BLIIIDA Metz-Expo	Améliorer l'accueil dans les services publics (ex : déploiement d'Acceo, formation/sensibilisation des agents à l'accueil des publics seniors et personnes en situation de handicap) Associer les membres du Conseil des seniors et faire connaître leur travail d'ambassadeurs et de conseil (permanences, groupes de travail : mobilité, communication, lien social et solidarités) Participation du Conseil des seniors aux salons (ex: Salon des seniors, Salon Autonomic, accueil des nouveaux arrivants, etc.) (Ville de Metz)
<b>Utiliser de nouveaux supports d'information</b>	Ville de Metz CCAS Radios et TV locales	Chroniques radio et TV (Ville de Metz) Réalisation de clips-vidéos (Tutos) pour faire connaître actions/services innovants (Ville de Metz)
<b>Améliorer l'information et la coordination de l'offre</b>	Ville de Metz Associations Centres socioculturels CCAS CD 57	Recenser/optimiser/coordonner l'offre existante entre les différents partenaires/services du secteur tout en respectant les compétences de chacun pour une meilleure répartition géographique et temporelle Développer la communication sur le travail du Conseil des Seniors Rééditer et mettre à jour le Guide des seniors tous les 2 ans
<b>Ateliers informatiques « Super seniors »</b>	Ville de Metz BLIIIDA Echelle Numérique Conférence des financeurs Label Vie	Formation ludique au numérique dans des groupes de différents niveaux : débutants et intermédiaires à BLIIIDA. 45 séances de 2h programmées à partir du 7 novembre 2017



## NOTES

# METZ VILLE AMIE DES AÎNÉS

[metz.fr](http://metz.fr)

2017  
2020

**Conception** Direction Solidarités et familles

Mission Ville pour tous / Seniors, santé & handicap

**Réalisation** Communication Ville de Metz

**Photographies** Philippe Gisselbrecht / Olivier Lievin Ville de Metz

**Réédition** Juillet 2019

**Impression** Reprographie / Ville de Metz