

# GÉRONTOPÔLE

NOUVELLE-AQUITAINE

Extrait de la publication

## S'inspirer de l'Europe : des bonnes pratiques européennes pour le bien vieillir

publiée en septembre 2023

**Saluta il tuo vicino**

*Participation sociale  
et solidarité*

Pour retrouver la version complète, cliquez ici

Contact : [j-vas@gerontopole-na.fr](mailto:j-vas@gerontopole-na.fr)



# Saluta il tuo vicino

Solidarité communautaire pour la lutte contre la solitude et l'isolement social



Entretien mené en juin 2023 par le Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine avec Lisa Bresil, Assistante sociale à la commune de Casarsa della Delizia et Batista Pelligrini, Bénévole de Saluta il tuo vicino



© Saluta il tuo vicino

## ★ NOM DU PROJET

Saluta il tuo vicino

## ★ COURTE DESCRIPTION

Saluta il tuo vicino (« Salue ton voisin ») est une initiative qui se présente comme une **stratégie de développement social basée sur les relations communautaires**, sur les **liens affectifs de proximité** et sur la **solidarité** afin de **lutter contre le risque d'isolement** et de **solitude** des personnes âgées.

## ★ PAYS D'ORIGINE

Italie 

## ★ PORTEUR DE PROJET

Observatoire Social de la commune de Casarsa della Delizia

## ★ ACTEURS ET PARTENAIRES

Service social de la commune de Casarsa della Delizia

## ★ DATE

2011 – Aujourd'hui

## ★ THÉMATIQUE

Participation sociale et solidarité

## ★ PRINCIPAUX BÉNÉFICIAIRES DE LA PRATIQUE

Le projet est à destination des **personnes âgées (+65) victimes de solitude et d'isolement** et il s'est aussi élargi aux **personnes en situation de handicap**.

## ★ TERRITOIRE D'APPLICATION

La commune de Casarsa della Delizia et la région de Friuli-Venezia Giulia (Italie)

## ★ DÉCOUVERT DANS LE PROJET EUROPÉEN

ITHACA (2017-2021) – Interreg Europe

## Origines

En Italie, **deuxième pays le plus âgé au monde en 2020**<sup>17</sup>, la municipalité de Casarsa della Delizia compte un **nombre croissant de personnes âgées vivant sans famille** et demandant à être **intégrées et à participer à la vie de la communauté**.

Saluta il tuo vicino est né d'une **demande des bénévoles** de la **Commission municipale des personnes âgées** et a été mis en place avec le **soutien des services sociaux de la municipalité**. C'est une initiative de l'**Observatoire Social** créée par la municipalité de Casarsa della Delizia en 1991. L'Observatoire Social s'articule autour de **8 commissions**, dont la « **Commission des personnes âgées** » qui vise à protéger les groupes défavorisés de la population locale et à promouvoir la solidarité.

Ainsi, le projet a été lancé en **2011** suite à une **analyse des besoins des personnes âgées** vivant dans la municipalité de Casarsa della Delizia.

### Note

« Saluta il tuo vicino » signifie « Salue ton voisin », mais pas seulement: c'est plus que ça. Il s'agit de connaître son voisin, savoir s'il a besoin d'aide. C'est faire un geste simple, la salutation, mais avec beaucoup de conséquences positives, dans lesquelles la personne âgée reconnaît faire partie intégrante de la communauté.

### Problèmes abordés :

- ➔ La **solitude** et l'**isolement** social des personnes âgées

## Contexte

### Contexte démographique<sup>18</sup>



#### Italie (2020) :

- Population: 59,6 millions
- Part des 65 ans et plus: 23%

#### Friuli-Venezia Giulia (2020) :

- Population: 1,2 millions
- Part des 65 ans et plus: 27%

<sup>17</sup> Banque mondiale, 2020

<sup>18</sup> Eurostat, population 2020

## Contexte politique



### Contexte politique du système de santé de la région Friuli-Venezia Giulia :

#### ● Responsabilités du gouvernement central :

Le gouvernement italien établit les **grandes lignes des politiques de santé nationales**, définit les **normes nationales** pour la qualité des soins de santé et **attribue les ressources financières** aux régions pour soutenir les services de santé.

#### ● Compétences de la région Friuli-Venezia Giulia :

La région a compétence sur la **gestion et l'organisation des services de santé locaux**. Cela inclut la **planification et la fourniture des soins de santé primaires et spécialisés** ainsi que des services de santé publique, y compris ceux spécifiquement destinés aux personnes âgées. Elle est **responsable de l'allocation des ressources et de la supervision des établissements de santé** sur son territoire.

#### ● Services municipaux :

Les communes ont également un rôle à jouer dans la prestation des soins de santé de base, notamment les **services de santé de proximité et les soins à domicile**. Elles contribuent à soutenir les initiatives de santé publique et les programmes de bien-être social.

### Contexte réglementaire pour le bien vieillir :

#### ● Législation sanitaire :

La région a adopté une approche novatrice en élaborant une loi transversale spécifique sur la **promotion du vieillissement actif avec la loi régionale 22/2014**. Cette loi a établi une commission interdépartementale pour coordonner les actions ainsi qu'une planification triennale et annuelle des interventions visant à développer des mécanismes et des outils de gouvernance efficaces.

#### ● Des services et offres pour personnes âgées dans la région :

La région a compétence sur la **gestion et l'organisation des services de santé locaux**. Cela inclut la **planification et la fourniture des soins de santé primaires et spécialisés** ainsi que des services de santé publique, y compris ceux spécifiquement destinés aux personnes âgées. Elle est **responsable de l'allocation des ressources et de la supervision des établissements de santé** sur son territoire.

#### En savoir +

#### ➔ Le Fonds pour l'Autonomie Possible (FAP)

Objectif : **contribuer à soutenir la permanence des personnes non autonomes à leur domicile.**

Il s'agit de plusieurs types d'**aides financières disponibles pour subvenir aux besoins des personnes âgées à domicile** qui ne sont pas autonomes. Cela peut financer des projets pour l'inclusion sociale mais aussi les aidants proches qui s'occupent des personnes âgées.



## Objectifs

L'objectif général est de **prévenir** et de **contrer** le **risque d'isolement** et de **rompre la solitude des personnes âgées isolées** qui vivent dans des conditions de **fragilité sociale** et de **pauvreté relationnelle**.

Mais aussi:

- L'**activation des réseaux communautaires de proximité** et la **création d'une communauté capable d'être à l'écoute des besoins des plus fragiles**

L'**augmentation des relations sociales**

- La **compréhension des besoins** des personnes âgées et l'**amélioration de la prise de conscience des citoyens** des réalités des habitants âgés de la commune pour qu'ils puissent **s'engager** envers eux
- La **signalisation des situations** aux opérateurs publics du service social municipal

## Étapes de mise en œuvre

### 1 Première étape

Signalement d'une situation

### 2 Deuxième étape

Évaluation de la situation

### 3 Troisième étape

Établissement d'un plan d'intervention

### 4 Quatrième étape

Mise en œuvre du plan d'intervention

## Description détaillée

Dans ses objectifs de **lutte contre l'isolement des personnes âgées**, Saluta il tuo vicino dispose de **plans d'intervention basés sur le développement communautaire** et la **volonté d'approfondir la connaissance des phénomènes de détresse sociale et de marginalisation** présents sur le territoire municipal, afin de préparer des interventions adéquates en effectuant un **travail de réseau entre les entités privées** (à but non lucratives et lucratives) et les **entités institutionnelles** (services sociaux et de santé, écoles, etc.).

## Première étape

### Signalement d'une situation

#### Note

« **Les gardiens** » est le nom donné dans le projet aux bénévoles qui sont en charge de détecter les situations de solitude et de fragilité chez les personnes âgées.

Parmi les actions :



Réalisation d'une **cartographie** afin de détecter les situations de solitude et de fragilité chez les personnes âgées de la commune

- La commune dispose de la **liste** des plus de 65 ans.
- Analyse des conditions de ces personnes (est-ce que ces personnes vivent seules, etc.)



**Signalement des personnes âgées fragiles** ayant besoin de soins par les gardiens ou les soignants formels et informels travaillant dans la communauté locale

- Objectif: **Analyser l'entourage** de la personne âgée tout en préservant sa vie privée et arriver avant que les personnes âgées se retrouvent dans une situation où il n'est plus possible d'agir
- Exemple: Voir s'il y a de l'**activité dans la maison**, si **la fenêtre est fermée** pendant un certain temps, etc.

## Deuxième étape

### Évaluation de la situation

Parmi les actions :



**Réunion mensuelle du groupe de pilotage** afin de faire un **état des lieux** de la situation

- Objectif: **Analyse des personnes signalées** et **définition des personnes âgées qui sont le plus dans le besoin** et sur lesquelles la communauté va se concentrer



**Identification d'un bénévole** pour suivre l'habitant signalé

Le projet est dirigé par un **groupe de pilotage**, organisé par **quelques bénévoles**, une **assistante sociale** et avec la participation externe du **conseiller municipal pour les politiques sociales**.

- ➔ Il s'agit d'un **travail participatif** visant à encourager la **connexion maximale entre les différents partenaires du projet** et la **coordination entre les différentes réalités organisationnelles et territoriales** impliquées.
- ➔ Le projet couvre la **gestion des relations interindividuelles** entre les acteurs impliqués, **l'amélioration de la participation partagée**, les **compétences déployées** et les **relations inter-organisationnelles entre les différents partenaires** pour la réalisation des actions du projet.

## Troisième étape

### Etablissement d'un plan d'intervention

Parmi les actions :



**Réunion entre l'assistante sociale, le médecin généraliste** de la personne concernée et les **bénévoles** pour **planifier l'implication de la personne âgée et recueillir ses besoins**

- Contact avec le médecin de la personne âgée

« Il y a des cas où les personnes n'accepteront pas que vous entriez dans la maison et c'est pourquoi cela doit passer par le médecin de famille parce qu'il a la responsabilité d'entrer. »

**Batista Pelligrini**, Bénévole de Saluta il tuo vicino



**Établissement d'un plan personnalisé** et activation de **tous les réseaux formels et informels** pour assurer les soins, la mobilité et la participation

- Les différentes personnes (gardiens ou/et réseaux) sont invitées non seulement à **participer activement aux différentes actions** mais aussi à exploiter cette opportunité pour créer un moment d'analyse et de réflexion utile pour accroître leurs connaissances et leur capacité à améliorer la réalité.
- La **méthode** d'implication et de participation aux activités est **progressive** et suit une **approche ascendante** (une participation proactive du réseau dans le processus d'exécution du projet).
- Un **questionnaire** est fourni/donné aux personnes vivant seules afin de définir leurs profils et besoins.

## Quatrième étape

### Mise en œuvre du plan d'intervention

Parmi les actions :

- Réalisation de **visites aux domiciles** des personnes âgées
- Réalisation de **prévention** de la part des gardiens afin de montrer ce qui existe et qui est disponible pour les personnes âgées seules

- Réalisation d'**activités** avec les personnes âgées qui permettent de **resserrer les liens et de contrer le sentiment d'isolement**

Exemple: Dire bonjour, aller prendre un café, les aider à faire des courses, leur téléphoner, essayer de les maintenir impliquées dans la communauté

- **Évaluation des résultats** du projet à l'aide d'un questionnaire à destination des citoyens et des personnes âgées

«*Nous avons un centre ici à Casarsa della Delizia pour les personnes âgées. Elles s'y réunissent l'après-midi, disons 2-3 heures et peuvent jouer aux cartes ensemble, faire des activités comme danser ou lire des livres*»



**Batista Pelligrini**, *Bénévole de Saluta il tuo vicino*

## Ressources

### Ressources financières



- **Fonds propres de la municipalité de Casarsa della Delizia** (financement des activités de communication et sensibilisation)
- **Commerçants de Casarsa della Delizia** (parrainage du journal «Zent di Païs»)
- **Dons de particuliers**

### Ressources humaines



- **Municipalité de Casarsa della Delizia** : 1 assistante sociale et 1 conseiller municipal pour les politiques sociales
- **Bénévoles et communauté locale**

#### ★ Repère:

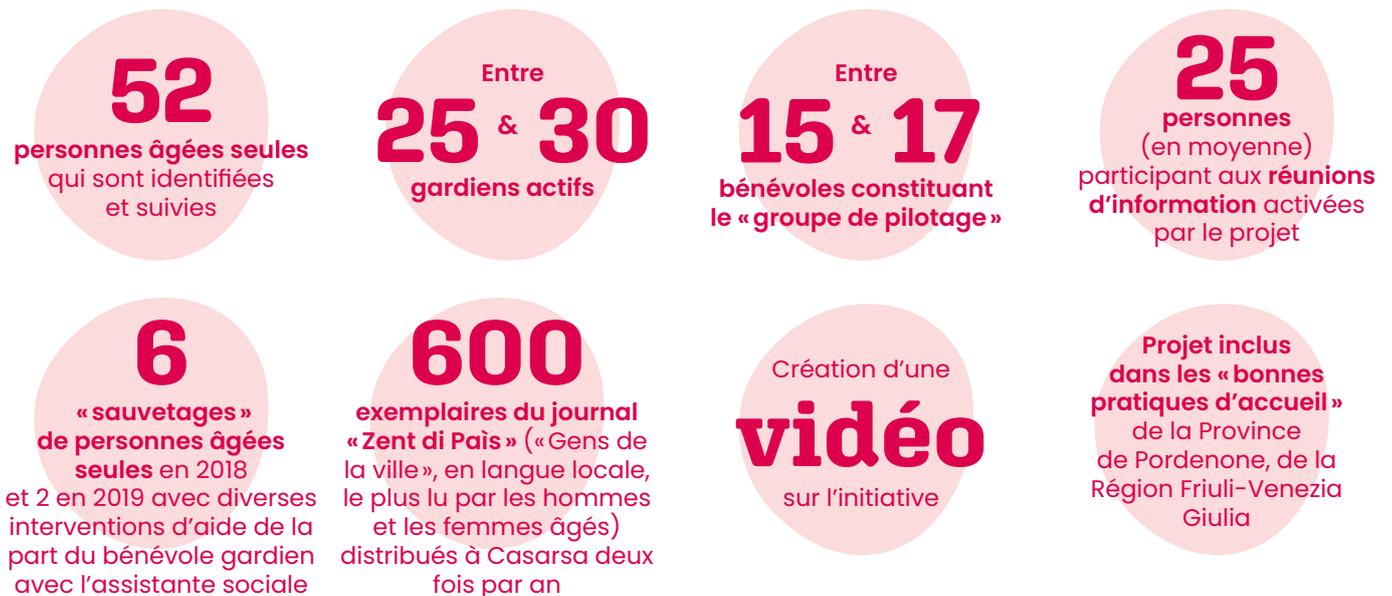
Parmi les **bénévoles et le réseau local**, une **pluralité d'acteurs** interviennent tels que : médecins de famille, curés et bénévoles des églises, commerçants, scouts, syndicats, associations, Caritas<sup>19</sup>, bénévoles des transports sociaux municipaux, pharmaciens, collègues, bureaux d'aides à domicile, groupes de parents d'élèves, banques, bureaux de poste.

Certains des bénévoles assument le rôle de **gardien**: détection des personnes âgées, prise en charge de la situation et encouragement de la solidarité sociale au travers d'activités.

<sup>19</sup> Caritas est une confédération internationale d'organisations catholiques à but caritatif.



## Chiffres et résultats clés de 2019



[En savoir +](#)

### La méthode d'évaluation des résultats utilisée :

Pour évaluer les résultats du projet, le choix s'est porté sur la réalisation de questionnaires.

#### Un questionnaire avant et tout au long du projet :

- ➔ Objectifs: définir le profil des personnes âgées et mettre en œuvre l'évaluation de la satisfaction de l'initiative afin d'améliorer les services fournis et de planifier des solutions innovantes pour promouvoir le développement de la communauté en répondant aux besoins réels des personnes fragiles.

À destination des:

- Personnes âgées vivant seules
- Bénévoles
- Opérateurs sociaux
- Commerçants

- ➔ Objectifs: approfondir la raison de leur engagement dans l'initiative, recueillir leurs besoins de formation et recueillir leurs suggestions sur les moyens et les outils pour planifier ou améliorer l'initiative.

#### Un questionnaire à la suite du projet :

À destination des:

- Citoyens
- Personnes âgées engagées dans l'initiative



## Retour et transfert d'expériences

### Facteurs clés de succès



Pour que le projet Saluta il tuo vicino fonctionne, il faut :

- La **réalisation d'une cartographie** de la fragilité des personnes âgées isolées sur le territoire afin de savoir où elles se trouvent et quels sont leurs besoins
- Un **travail communautaire** qui puisse générer de l'aide et des réseaux de solidarité ainsi qu'un renforcement des liens
- La **personnalisation de la relation d'aide** aux personnes âgées avec un **accent sur l'écoute, le partage et la collaboration** entre l'assistance sociale et sanitaire, les institutions et le volontariat
- La **recherche de la coordination de tous les sujets territoriaux** grâce au travail des réseaux locaux, afin d'orienter les politiques locales vers la promotion et le développement de politiques de solidarité
- **L'implication d'un maximum d'acteurs locaux**, tels que les médecins, les familles, etc.

### Obstacles et difficultés rencontrés



- La **mobilisation de bénévoles**, en particulier les bénévoles jeunes
- La **disponibilité des bénévoles** car chaque bénévole a ses propres disponibilités
- La **réticence des personnes âgées** à être impliquées dans ce projet, ce qui crée une barrière entre la communauté et la population âgée
- **L'indifférence** d'une certaine partie de la population à s'intégrer au projet, qui peut se définir en un « aveuglement social »<sup>22</sup>

<sup>22</sup> L'expression « aveuglement social » a été utilisée par Batista Pelligrini (Bénévole de Saluta il tuo vicino) lors de l'entretien avec le Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine

## Potentiel de transfert et d'apprentissage



- Saluta il tuo vicino est un **projet transférable sur tous les territoires** car c'est un projet qui demande **peu de ressources financières** et il est facilement **modulable** en fonction des besoins réels de la population âgée.
- Le projet a **déjà été transféré** à d'autres territoires de la région Friuli-Venezia Giulia, comme la municipalité de Cordovado qui a reproduit l'initiative en l'adaptant à ses propres caractéristiques et besoins.  
**L'activation de la communauté** a démontré que c'est une **réponse au problème de la solitude**.
- L'organisation du projet dans lequel la **participation de toutes les parties prenantes** est un élément clé avec les **personnes âgées qui sont les bénéficiaires de l'activité**, les **bénévoles agissent pour le suivi de la détection** des cas de solitude, les **entreprises privées appuient la sensibilisation**, tandis que les **pouvoirs publics**, à travers les opérateurs sociaux et sanitaires, **assurent la gouvernance**.

## Et après ? Futurs projets et prochaines étapes

- **L'extension du projet pour les personnes de moins de 65 ans** qui souffrent de problèmes de solitude et d'isolement social, ou de problèmes de santé
- **La poursuite de la cartographie des personnes âgées**
- **La publication d'un guide** à destination des personnes âgées vivant seules afin de leur donner un **aperçu des services sanitaires et sociaux disponibles** dans la municipalité

## En savoir plus



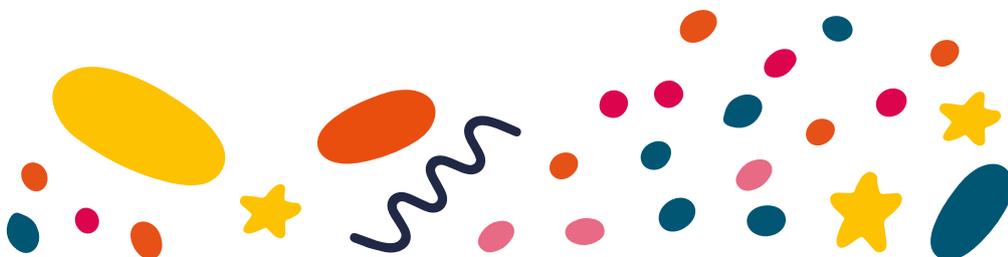
### Contact :

- **Lisa Bresil** - Assistante sociale à la commune de Casarsa della Delizia  
[lisa.bresil@sanvitoaltagiamento.fvg.it](mailto:lisa.bresil@sanvitoaltagiamento.fvg.it)



### Site internet :

[www.osservatoriosocialecasarsa.myblog.it](http://www.osservatoriosocialecasarsa.myblog.it)



**SEPTEMBRE 2023**

**Coordination et rédaction:**

**Juliette Vas**, *Chargée de projets européens au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

**Contributions et relecture:**

**Laura Guérin**, *Responsable du pôle Europe au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

**Murielle Bouin**, *Directrice du Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

**Contributions:**

*Nous tenons à remercier grandement tous les porteurs de projet pour leurs contributions à cette publication lors des entretiens menés. Le partage de leurs retours d'expériences a permis d'alimenter et d'approfondir chaque bonne pratique présentée dans ce document.*

**Alexandra Schmider**, *Cheffe d'unité adjointe au Développement des quartiers du ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Intégration de Bade-Wurtemberg*

**Alvaro Garcia**, *Chercheur en gérontologie à la Fondation Matia*

**Ane Fullaondo Zabala**, *Directrice scientifique de l'institut de recherche en services de santé à Kronikgun*

**Batista Pelligrini**, *Bénévole de Saluta il tuo vicino*

**Brigita Dane**, *Cheffe de projet à Simbioza Genesis*

**Iñaki Artaza Artabe**, *Médecin gériatrique et Directeur de l'innovation, des systèmes de gestion et de l'évaluation du département des Politiques sociales au Conseil provincial d'Álava*

**Iñaki Bartolomé**, *PDG de Ideable Solutions*

**Lisa Bresil**, *Assistante sociale à la commune de Casarsa della Delizia*

**Maitane Irurieta**, *Assistante sociale à la mairie de Pasaia*

**Maje Karrera**, *Responsable du département des Services Sociaux à la mairie de Pasaia*

**Maren Wittek**, *Doctorante en Gérontologie et chargée de projets au ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Intégration de Bade-Wurtemberg*

**Marian Pérez de Albéniz**, *Cheffe du département des associations et des personnes âgées au Conseil municipal de Bilbao*

**Michel Frijters**, *Chef de projet Summa dans le quartier*

**Rakel San Sebastian**, *Directrice générale d'Adinberri*

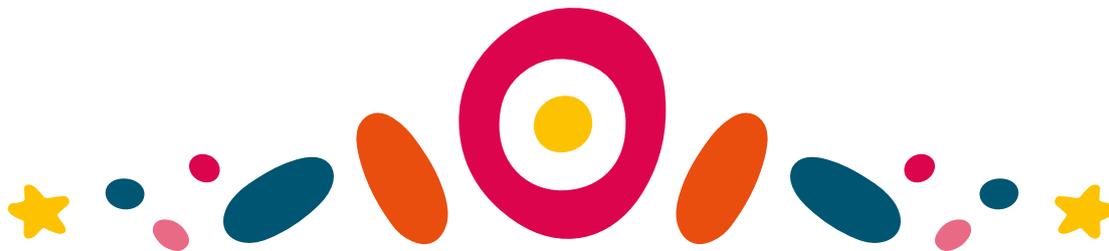
**Conception, graphisme:**

**Mélissa Encinas**, *Responsable Communication au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

**Jade Charles**, *Graphiste*

**Contact:**

[j-vas@gerontopole-na.fr](mailto:j-vas@gerontopole-na.fr)



**Vous êtes un professionnel engagé dans le bien vieillir et vous souhaitez découvrir de nouvelles initiatives à l'échelle européenne, améliorer vos pratiques ou bien élargir votre domaine d'action ?**

Le Gêrontopôle Nouvelle-Aquitaine vous invite à **plonger au cœur de bonnes pratiques** adoptées par nos voisins européens pour **relever les enjeux liés au vieillissement de la population**.

Ce document est une synthèse de **bonnes pratiques européennes pour le bien vieillir**, découvertes à l'occasion de notre participation dans différents projets européens, qui ont su démontrer des résultats positifs.

Il s'appuie sur des **entretiens approfondis** que nous avons menés avec les porteurs et parties prenantes de 9 initiatives. Vous pourrez prendre connaissance de leurs **témoignages** et des **éléments clés** pour découvrir en détail les différentes pratiques, de leur origine à leur impact.

Structurées autour de **4 thématiques** : Participation sociale et solidarité ; Santé et bien-être à domicile ; Santé et bien-être en établissement ; Politiques publiques de vieillissement actif, les pratiques se composent d'**exemples concrets** tels qu'un **modèle basque d'écosystème local de soins** ou encore une initiative allemande sur le **développement de quartiers adaptés à l'âge**.

Au-delà du partage d'approches innovantes dans le domaine du vieillissement, ce document vous éclaire sur les **principes fondamentaux relatifs à l'échange d'expériences et à la diffusion des bonnes pratiques**.

