

Rédacteur	Didier Galet
Interlocuteurs	Atelier Mieux vivre ensemble
Organisme	Agenda 21
date	7 avril 2015

Ce 2^e atelier proposait le programme suivant :

- Présentation de deux dispositifs seniors : DOTT en Cornouailles et le guide français des villes amies des aînés.
- Le livret de questionnement (santé, achats groupés, services...)
- Accueillir les nouveaux braytois (quand, quoi, où, quel programme ?)
- Présentation du travail sur la mémoire collective « la mémoire dans la poche »

Un programme riche qui nous vaut un développement plus copieux que d'habitude.

1) Partage d'expériences, deux dispositifs d'accompagnement

- **DOTT (Design of the Time)**, une expérience d'accompagnement de seniors (à partir de 50 ans) pour les aider à retrouver confiance et des opportunités sociales et économiques. (http://en.wikipedia.org/wiki/Designs_of_the_Time > vous pouvez demander la version traduite). Cette expérience n'est pas transposable à 100%, pour autant la méthode est intéressante et peut-être adaptée à différentes approches.

L'objectif consiste à mobiliser des équipes de designers dans une région pendant 2 ans, et à les faire travailler avec des communautés locales pour co-construire avec celles-ci des solutions créatives en réponse à des problèmes environnementaux, sociaux, d'emploi, etc. Elle fonde son approche sur la dynamique de développement local, c'est à dire l'utilisation prioritaire des qualités (connaissances, compétences, savoir-faire, techniques et outils) d'une région définie par une identité, un patrimoine et des ressources qui lui sont propres.



Quelques données de base (les constats). Aujourd'hui, dans les Cornouailles, plus de 29 000 personnes en âge de travailler sont sans emploi ; 40% d'entre elles ont plus de 50 ans et la plupart ne retrouveront pas de travail. En 2017, environ 34,4% de la population active aura plus de 50 ans... La société doit donc s'adapter et trouver des solutions nouvelles dans un monde de travailleurs plus âgés.

Parmi les éléments clés : trouver comment encourager les employeurs à recruter des personnes de plus de 50 ans et dépasser les obstacles rencontrés par les personnes âgées qui souhaitent travailler à nouveau.

Une phase de diagnostic. L'équipe

- produire un diagnostic à partir des succès et des services déjà mis en oeuvre par Cornwall Works, l'agence en charge de la politique de l'emploi,

- mener une veille sur des études sur le chômage des plus de 50 ans, en Grande-Bretagne et à l'étranger : c'est ainsi des visites sont organisées avec les autorités du Finistère en France et dont le situation est proche de celle des Cornouailles, ainsi qu'une rencontre avec Paivi Tahkokallio, chercheur finlandais spécialisé dans le chômage des plus de 50 ans.

Rédacteur : Didier GALET

l'équipe lance "Un bus pour les plus de 50 ans". Toute personne de plus de 50 ans cherchant un emploi est invitée à faire le tour des Cornouailles en bus pendant une journée, pour visiter des services aidant les personnes à retrouver du travail. La journée se termine par une séance d'aérobics au centre de Truro, animée par Fitness for Life. La journée est l'occasion de prendre des premiers contacts avec les plus de 50 ans, et de prendre rendez-vous avec elles pour les rencontrer autour d'un café.

L'équipe cherche ensuite à comprendre et à cartographier les services de l'agence "Welfare to Work" de Cornwall, et à mieux comprendre Cornwall Works, la politique qui coiffe toute la stratégie de l'emploi. Un atelier est organisé avec tous les prestataires de l'emploi pour comprendre la situation à partir de leur point de vue : Pentreath, JobCentre Plus, Adult Social Care, CPR Works, Cornwall Neighbourhoods for Change, Working Links, et Volunteer Cornwall.

Test : En vue de la phase suivante, 4 sites sont alors choisis en accord avec Inclusion Cornwall, pour leur fort taux de chômage des plus de 50 ans : Redruth, St Austell, Callington et Saint Just.

Phase de co-découverte. A ce stade, un travail de recherche est mené avec une communauté plus large associant des groupes d'utilisateurs et des fournisseurs et opérateurs de services, et en partant du contexte local.

Une méthode d'animation : une approche innovante du travail (ne pas parler de retour)

- L'arbre du talent

Chacun possède un talent. Ne pas avoir d'emploi ne signifie pas que vous n'avez rien à offrir... L'équipe veut valoriser le savoir-faire et l'expérience des gens en créant "l'arbre du talent" pour les habitants de Redruth. L'équipe distribue de la décoration et des affiches dans les boutiques, les pubs, les bars et les associations de quartier. Il est demandé aux gens d'écrire quel est leur principal talent, pour l'afficher ensuite à un arbre de Noël au centre de Redruth.

La semaine se conclue par une fête autour de l'arbre, et c'est ainsi que sont célébrés les talents locaux, dans une localité où chacun est convaincu qu'il y a peu de perspectives d'emplois. L'initiative permet d'encourager des conversations et de faciliter l'observation.

- Quel est le travail de vos rêves en Cornouailles ?

Il est alors décidé de visiter chacun des sites pilotes et de poser cette question toute simple. A la grande surprise de l'équipe, qui craint un peu de susciter des espoirs trop grands, les répondants disent vouloir devenir fermiers, aides-soignants, de faire quelque chose qui a du sens, d'aider les autres. Les motifs de choix étaient : travailler à l'extérieur, parler avec les gens, être libre, sans stress, être créatif, aider les autres et l'indépendance. Une image très différente de l'image de l'emploi que l'on était en droit d'attendre...

- Reporters de la communauté

L'équipe juge que ses interventions ont touché beaucoup de personnes, mais pas encore celles des personnes plus en retrait. Pour y remédier, elle propose à des personnes qui ont participé à l'exercice de les former à l'interview et à l'écoute, et de les équiper avec un dictaphone pour qu'ils recueillent les histoires de ceux qui hésitent à parler à des inconnus.

Un dispositif est même spécialement créé, "le fauteuil des conseils", équipé d'enceintes grâce auxquels l'auditeur peut écouter les témoignages des gens...

- Apprendre des partenaires

L'équipe organise un atelier pour comprendre comment fonctionne le programme d'aide au retour au travail "Welfare to Work" du point de vue des conseillers et des médiateurs au contact des chercheurs d'emplois.

Chaque partenaire ayant des façons différentes d'expliquer ce qu'il fait, il est demandé à chacun de décrire son action sur un service précis. Ceci permet de cartographier toute l'offre de service de l'emploi disponible dans les Cornouailles, et d'identifier toute redondance ou manque dans le service.

En travaillant avec l'équipe en première ligne, l'équipe explore les façons d'aider les gens de plus de 50 ans et cartographie à quoi ressemble la journée d'un conseiller -y compris les aspects positifs et les aspects négatifs ou frustrants.

Phase de co-digestion. Tout au long du processus de co-découverte, l'équipe a détecté des thèmes récurrents et de modèles de problèmes, des "patterns" se reproduisant systématiquement. La phase de découverte est terminée, et il est temps d'assimiler toute cette information. Il est proposé aux partenaires et aux utilisateurs de dresser la liste des enjeux les plus importants, et de tenter de réduire cette liste à ceux dont la résolution provoquerait le plus d'impact. En quelque sorte, ceux qui allaient devenir le brief de la démarche et faire l'objet d'un travail de co-design. Voici la liste complète, dont les 6 jugés prioritaires :

Comment pourrions-nous...

1. Fournir de l'information au gens sur le marché du travail de façon plus personnalisée ?
2. Aider les gens à considérer comme une opportunité stimulante le fait d'entreprendre une nouvelle carrière ?
3. Convaincre les conseillers des avantages de travailler avec des gens de plus de 50 ans ?
4. Eviter l'isolement lorsque les gens cessent de travailler ?

Rédacteur : Didier GALET

5. Encourager et soutenir l'entrepreneuriat comme une façon de travailler ?
6. Soutenir les gens qui ont des problèmes de santé et qui veulent travailler ?

Les autres défis listés :

7. Encourager les procédures gouvernementales à soutenir les besoins des gens à partir de 50 ans ?
8. Utiliser les nombreuses compétences des personnes de plus de 50 ans ?
9. Partager la sagesse et l'expérience des personnes de plus de 50 ans ?
10. Aider les personnes de plus de 50 ans à se sentir beaucoup plus en confiance au sujet de leur avenir ?
11. Créer plus de souplesse dans le travail pour les personnes de plus de 50 ans ?
12. Faire en sorte que les personnes puissent explorer de nouvelles opportunités de travail sans perdre leurs droits ?
13. Aider les personnes de plus de 50 ans à promouvoir leur employabilité ?
14. Aider les personnes à se sentir à l'aise avec les technologies ?
15. Obtenir des transports qu'ils soient plus adaptés ?

Phase de co-design. A ce stade, des défis clés sont présentés à un groupe de partenaires, fournisseurs de services et utilisateurs, à partir de réflexions et d'histoires. Le groupe travaille alors de façon collaborative afin de concevoir des solutions créatives à ces défis.

Une réunion élargie de co-design est organisée avec des conseillers et médiateurs, fournisseurs de services, entrepreneurs, designers, utilisateurs et employés. Pour s'assurer que chacun reparte bien du contexte de chaque défi, la pièce est divisée en 4 : un espace ciné, un espace récits, un espace café et un espace inspiration. Chaque participant doit visiter ces 4 espaces avant de rejoindre une équipe pour traiter l'un des 6 défis.

Les équipes travaillent ensemble à partir d'un processus d'idéation vivant et rapide pour créer, sélectionner et finalement affiner des idées présentées ensuite à l'ensemble du groupe.

Après cette phase, les idées sont présentées aux protagonistes et décideurs de Cornwall pour les affiner, mais aussi éviter de réinventer la roue et de refaire des choses déjà existantes dans la Région.

Les idées (certaines reproductibles sur Bray)

- L'accueil-maison

Un service innovant qui aide les personnes de plus de 50 ans à proposer des services d'aide à la communauté depuis leurs maisons aux plus de 50 ans. Accueil-maison vise à réduire l'isolement des plus de 50 ans qui n'ont pas de travail en les encourageant à ouvrir leur maison et interagir avec la communauté. Il élargit et personnalise également la gamme des services d'accompagnement disponibles à l'échelle locale.

Rédacteur : Didier GALET

- Echange de compétences

Echange de compétence est un organisation reposant sur l'adhésion et sur un annuaire de contacts qui aide ses membres à s'entraider en échanger leur temps et leurs savoir-faire. Echange de compétences optimise les compétences et les expériences des personnes sans emploi en les impliquant dans une démarche de formation et d'apprentissage mutuelle.

- Le mentorat 50+50

50+50 est un service pair à pair où les individus qui ont trouvé un emploi et du soutien en aident d'autres en recherche. Il se concentre sur des compétences intermédiaires tel que développement la motivation et la confiance en soi.

- La plateforme des compétences

Il s'agit d'une plateforme d'échanges conçue pour soutenir les projets les plus ingénieux portés par la communauté locale, afin qu'ils servent à inspirer d'autres projets en Cornouailles. Elle met en rapport les expériences et les projets des uns pour inspirer et encourager les autres à reprendre confiance, en réorientant leur carrière ou en démarrant leur propre activité entrepreneuriale. La plateforme met en rapport les gens dans toute la région afin qu'ils s'inspirent et apprennent mutuellement et construisent des partenariats les uns les autres à travers de nouvelles activités.

- High Street Huer (une approche intéressante de relais, de « vigie »...)

Le terme "huer" désigne le pêcheur des hauts fonds dans le patois des Cornouailles. Ici, il s'agit de rendre plus facile l'orientation vers les services de l'emploi aux plus de 50 ans, souvent perdus dans les "hauts fonds informationnels" et le mille-feuille des dispositifs existants ... Les "high street huers" sont des pharmaciens, des libraires, des buralistes volontaires et tout commerçant en contact avec de nombreuses personnes toute la semaine. Leur rôle est d'identifier les personnes qui pourraient bénéficier de services d'aide à l'emploi ou de santé, et d'engager le dialogue pour identifier quelles services leur seraient appropriés et utiles. Si la personne a besoin d'en savoir plus, le "high street huer" prend ses coordonnées et la transmet au service concerné pour qu'il vienne à son soutien.

Prototypage des nouveaux services.

A la suite de l'atelier de co-design, l'équipe s'emploie à développer les idées des groupes à partir de "[touchpoints](#)", de "[storyboards](#)" et "[blueprints](#)" (plans du service). L'idée "High street huer" fait l'objet d'un [prototypage rapide](#), et va mobiliser un libraire, un pharmacien, un coiffeur et un bookmaker (preneur de pari, très populaire en Grande-Bretagne) qui se sont laissés enrôler pendant plusieurs semaines.

Chaque "huer" reçoit des instructions, un téléphone mobile et une assistance de l'équipe. Une formation de base aux services disponibles en matière d'emploi leur est fournie.

La première semaine est un succès et permet à l'équipe d'affiner le service pour une nouvelle itération la semaine d'après. Les "huers" sont disposés à poursuivre, avec des retours particulièrement intéressants du côté du libraire. D'après lui, "Le dialogue est très direct. Les gens apprécient de s'exprimer et je sais que lorsque quelqu'un n'est pas à l'aise je peux faire marche arrière. Je comprends le langage du corps. Ma principale réserve, c'est que je ne veux pas paraître intrusif et mettre quelqu'un mal à l'aise. Je ne l'ai pas encore ressenti. Nous avons l'habitude de passer du temps avec les gens ;"

De nombreuses personnes se montrent disposées à faire le pas supplémentaire pour aider des gens dans leur communauté. Le service "High street huer" présente l'intérêt de fournir aux personnes clés des outils pour soutenir les autres plus efficacement.

- Les villes amies des aînés

OMS : une action mondiale

(http://www.who.int/ageing/publications/Guide_mondial_des_villes_amies_des_aines.pdf)

- Constat du vieillissement de la population
- Volonté de promouvoir une vieillesse active

« Une ville-amie » des aînés encourage le vieillissement actif en optimisant la santé, la participation et la sécurité des citoyens âgés, pour améliorer leur qualité de vie ». A travers une animation adaptée, concertée notamment avec ceux qui vont utiliser, la ville sensibilisée apporte des structures et services adaptés. Il faut au préalable créer les conditions du dialogue, des moments de rencontre pour partager et réaliser les projets.

Sur Bray : Il existe des choses localement, notamment à travers les animations du CLIC qui, dans le cadre de deux sessions d'une semaine, accueille des seniors pour les sensibiliser à leurs droits, la bonne forme, la bonne alimentation, le bien vieillir... Une conférence est d'ailleurs prévue, sur ce dernier sujet, en septembre ou octobre. On s'aperçoit que les seniors ont plaisir à ce revoir lors du repas de Noël. Il faut proposer plus de moments de rencontre et travailler, à travers les associations mais aussi en leur posant directement la question, sur leurs besoins. La question des moyens est posée mais aussi de la médiation (qui peut faire ?). Celle concernant un lieu (l'ancienne gare pourrait aussi permettre cet usage).

2) Le livret de questionnement

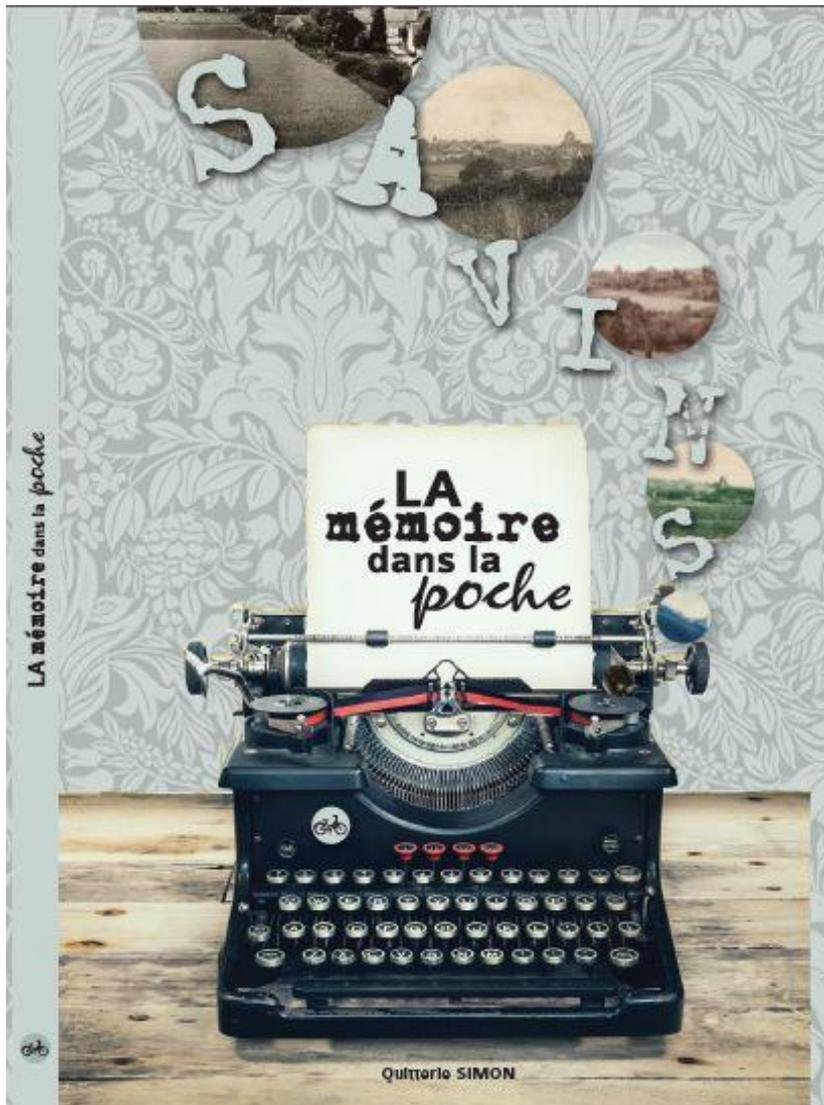
Que l'on parle d'achats groupés, d'accès aux soins, dans le cadre des travaux des différents ateliers, de nombreuses interrogations sont posées sur ce que veulent et ce dont ont besoin les braytois. Il est difficile de les recenser toutes sur un même document, il sera plus facile de les aborder dans le cadre des différents moments de rencontre qui seront adossés aux animations prévues. Un questionnaire sur la couverture mutuelle santé, co-réalisé avec l'association des maires ruraux de Seine et Marne et l'intercommunalité du bocage gâtinais, sera prochainement distribué.

3) Accueillir les nouveaux braytois

Le sujet a été évoqué dans plusieurs ateliers. Il est prévu d'organiser cette manifestation pendant les journées du patrimoine (19 et 20 septembre prochains) afin, d'une part, d'accueillir les nouveaux habitants mais aussi de leur permettre de découvrir le patrimoine de leur ville. L'idée est de provoquer des moments de rencontre entre les nouveaux et les habitants plus anciens.

4) La Mémoire dans la Poche

Présentation d'une réalisation locale pour recueillir et rendre disponible le patrimoine d'une collectivité. Cette action a permis une forte mobilisation des habitants, anciens comme nouveaux et l'implication des enfants du primaire comme du Conseil Municipal Jeunes



La méthode a été réalisée comme suit :

- Une écrivaine qui conduit
- Des interviews individuels... une vraie dynamique
- Des rendus collectifs, par petits groupes
- Un travail avec le primaire, le Conseil Municipal Jeunes (légende du château revisitée)
- Le choix de rendre accessible le travail réalisé à travers :
 - un livre (offert à l'ensemble des habitants + nouveaux arrivants > « **je peux transmettre à mes enfants!** »)
 - Un espace sur le site internet (pour l'ensemble des visiteurs)

Rédacteur : Didier GALET

- Un accès via des codes QR sur les sentiers du village (pour les touristes) et accessible par smartphone (collaboration avec Orange)

Pour Bray : plusieurs pistes sont évoquées

- Provoquer des échanges d'image et d'histoire dans le cadre d'ateliers
- Continuer la mise en ligne de vieilles photos et cartes postales
- Organiser un parcours patrimonial dans Bray et valorisation de l'histoire locale, des témoignages
- Trouver une médiation pour aider à réaliser ces scénarii.

Relevé de décisions :

- Ecrire un cahier des charges et recenser des « médiateurs » potentiels pour aider à l'animation des seniors et au travail sur la mémoire
- Préparer le scénario de la première manifestation d'accueil des nouveaux habitants
- Présentation du guide pratique de Bray

Prochaine rencontre : le 22 mai à 20h30. Le lieu sera précisé, il n'est pas obligatoire de rester toujours en mairie.