

QUE RETIENT-ON ?

L'évaluation a mis en évidence la diversité et l'abondance de l'offre proposée aux seniors. Surtout mobilisée par les femmes de moins de 75 ans, elle permet aux seniors de conserver du lien social et d'accéder à des loisirs à prix modique. L'action des différents services en faveur des seniors est cohérente, plutôt bien connue des toulousains de plus de 60 ans, et appréciée. Cependant, malgré une augmentation conséquente du budget alloué à la politique

seniors depuis 2014, 42% des seniors considèrent ne pas être informés de l'offre municipale. De même, certaines catégories de seniors (les hommes et les personnes issues de l'immigration) participent peu aux actions mises en place, bien que 1 senior sur 5 indique souffrir de solitude. Le soutien aux plus fragiles est encore récent et peu développé, bien que cet axe soit jugé prioritaire par les seniors comme par les services municipaux.

Quelles préconisations ?

Pour permettre à la politique seniors de continuer à s'adapter à l'évolution des attentes des toulousains, l'évaluation a identifié 4 enjeux :

- > **Faire évoluer l'offre actuelle pour répondre aux besoins prioritaires des seniors**, dans un cadre budgétaire contraint : des gains en efficacité sont attendus pour toucher encore plus de publics, et notamment des personnes fragiles ou isolées.
- > **Communiquer auprès du plus grand nombre**, avec une stratégie de communication adaptée aux différentes générations de seniors et des moyens d'information diversifiés pour toucher tous les publics.
- > **Structurer une politique transversale autour du bien vieillir**, concertée entre les services de la mairie de Toulouse et les partenaires externes qui y contribuent.
- > **S'assurer de la participation des plus fragiles à l'offre municipale** : ceci supposera la mise en place d'un plan de communication et de repérage des seniors fragiles et isolés, et l'affectation de davantage de moyens pour aller vers ces seniors.

Et demain ?

Suite à cette évaluation, la Mairie réfléchit à la mise en place d'une tarification sociale pour les seniors, de façon à ce que les plus démunis accèdent plus facilement à l'offre municipale. Elle souhaite également définir des critères d'inscription aux différentes activités seniors pour permettre à un plus grand nombre de participer à des contenus plus adaptés à leur âge et leur état de santé. Le numérique restera un axe important de son activité, avec des portes-ouvertes numériques pour toucher plus de monde.

Afin de mieux faire connaître son offre et aller vers les seniors les plus fragiles, elle va renforcer sa présence dans les quartiers, former son personnel à la détection de la fragilité, et mobiliser les relais (associations, institutions) en contact avec les seniors. Enfin, elle s'appuiera sur le Contrat Local de Santé, adopté en 2019 pour une durée de 3 ans, pour mener des actions en faveur des seniors et de leurs aidants avec les différents partenaires signataires.

**MÉMO
DE L'ÉVALUATION****La politique en faveur des seniors :
qu'en pensent les plus de 60 ans ?**

79 500 personnes de plus de 60 ans résident à Toulouse, et cette population tend à augmenter. Pour permettre aux seniors de bien vieillir, la Mairie de Toulouse a intensifié son action ces dernières années. En conséquence, la municipalité a souhaité, en 2019, se questionner sur l'adéquation de son offre aux besoins des seniors. Elle a notamment consulté plus de 1200 toulousains de plus de 60 ans sur la visibilité et l'intérêt de son action.

De quoi parle-t-on ?

La Mairie de Toulouse s'est fixée 4 grands objectifs pour contribuer au bien-être et au bien vieillir des seniors :

- accueillir et informer le senior
- favoriser l'accès du plus grand nombre aux loisirs et à la culture
- lutter contre l'isolement
- développer le lien social.

Pour cela, elle propose une offre diversifiée et conséquente aux seniors toulousains. Elle assure la gestion des titres de transports en commun pour le compte de Tisséo, via la carte Montoulouse Senior, et participe au financement de l'adaptation des logements. Elle applique des réductions tarifaires, voire la gratuité, pour l'accès à diverses activités municipales dont les piscines, les musées ou les bibliothèques. Elle organise des festivités, des sorties et des ateliers (numérique, activités physiques ou manuelles, mémoire...). Elle subventionne et accompagne les 65 Clubs seniors associatifs. Elle a développé un réseau de 15 restaurants solidaires permettant à plus de 1400 seniors de passer du temps ensemble

et de déjeuner à prix modique, et organise le portage des repas à domicile dans certains quartiers pour les plus fragiles. Depuis 2017, la Mairie a également mis en place le service Allô Seniors pour les personnes isolées : des jeunes en service civique peuvent leur rendre visite. Enfin, la Mairie subventionne le Centre Communal d'Action Sociale pour l'accueil d'un millier de seniors dans les EHPAD.

À côté de cette offre spécifique, les services municipaux proposent des activités tout public très prisées des seniors : bibliothèques, piscines, ateliers dans les centres culturels, centres sociaux... Le Point Info Seniors et le guide pratique seniors ont pour rôle d'informer sur ces différentes offres.

MAIRIE DE TOULOUSE

WWW.TOULOUSE.FR

Toulouse en grand !**PLUS D'INFOS**Mission évaluation des politiques publiques : mission.evaluation@toulouse-metropole.fr

Qu'a-t-on appris ?

Une politique seniors plutôt adaptée aux besoins et attentes des seniors

Les 1200 seniors interrogés dans le cadre de l'évaluation se disent préoccupés par leur santé (45 %), le décalage avec les nouvelles technologies (44%), et la dépendance ou la solitude (34%). L'action municipale développée pour les seniors paraît en phase avec ces besoins, avec deux tiers des seniors qui indiquent en être satisfaits. Elle permet notamment de maintenir du lien social, selon 60% de ses bénéficiaires, et d'accéder aux loisirs et à la culture.

Les femmes sont majoritairement utilisatrices des services et activités proposées par la Mairie, tandis que les hommes la mobilisent peu, à l'exception de la Carte Montoulose Senior et des restaurants seniors solidaires. Les moins de 70 ans fréquentent surtout les activités et ateliers, les plus âgés les clubs et restaurants seniors.

L'offre, financièrement accessible, répond cependant davantage aux besoins des moins fragiles. Par ailleurs, les plus jeunes ne se reconnaissent parfois pas dans le terme « seniors » et les activités proposées, et privilégient des activités intergénérationnelles.



« On ne peut que vous féliciter, beaucoup de villes ne font pas ça »

Une offre municipale cohérente autour du bien vieillir, qui mériterait de toucher une plus grande diversité de publics

Différents services de la Mairie ont une offre ouverte aux seniors. Ces offres sont perçues comme complémentaires et ont gagné en lisibilité avec l'harmonisation récente des tranches d'âge et des tarifs seniors. De même, l'action municipale est complémentaire de celle de ses partenaires (Conseil départemental, CHU, Carsat, Maia...).

Si les offres municipales contribuent toutes au bien vieillir, les services croisent peu entre eux l'analyse du profil de leurs usagers pour s'assurer de couvrir tous les publics. De fait, les hommes, les habitants issus de l'immigration et les personnes en situation de handicap sont peu présents dans les activités destinées aux seniors comme dans les activités tout public.

Des moyens d'accompagnement de la fragilité et de l'isolement des seniors encore insuffisants

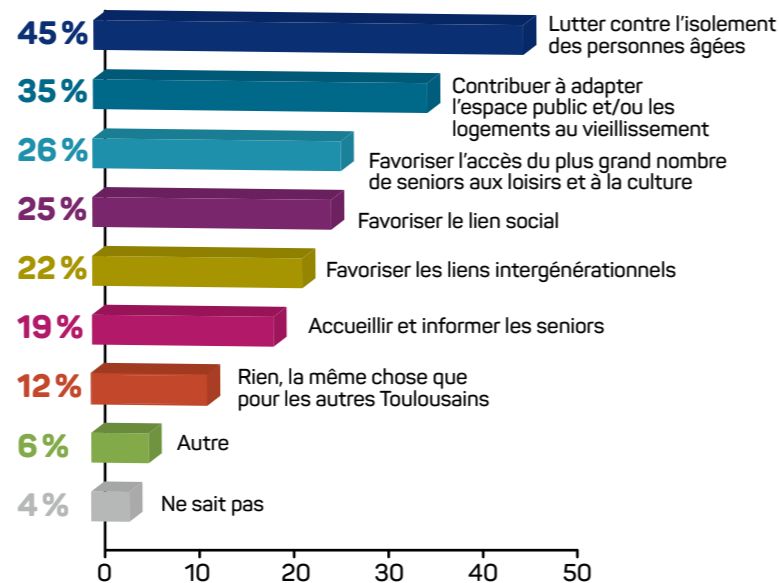
Plusieurs actions développées ces dernières années, dont les restaurants seniors solidaires, le service Allô Seniors et la collaboration avec le gérontopôle pour prévenir la fragilité des plus de 70 ans, permettent de repérer et d'apporter un soutien aux seniors fragiles. Parmi les plus de 60 ans qui se sentent seuls, les trois quart connaissent l'offre municipale.



« Je vis seul, ce n'est pas marrant de manger en tête à tête avec son assiette »

Les moyens mis en œuvre sont cependant jugés très insuffisants par les professionnels consultés, compte tenu de l'importance du phénomène. De plus, la moitié des seniors interrogés considère que la lutte contre l'isolement des personnes âgées devrait être la priorité de la Mairie.

D'après vous, quelles doivent être les priorités de la Mairie de Toulouse auprès des seniors ? (952 répondants)



Un budget global consacré aux seniors en forte hausse

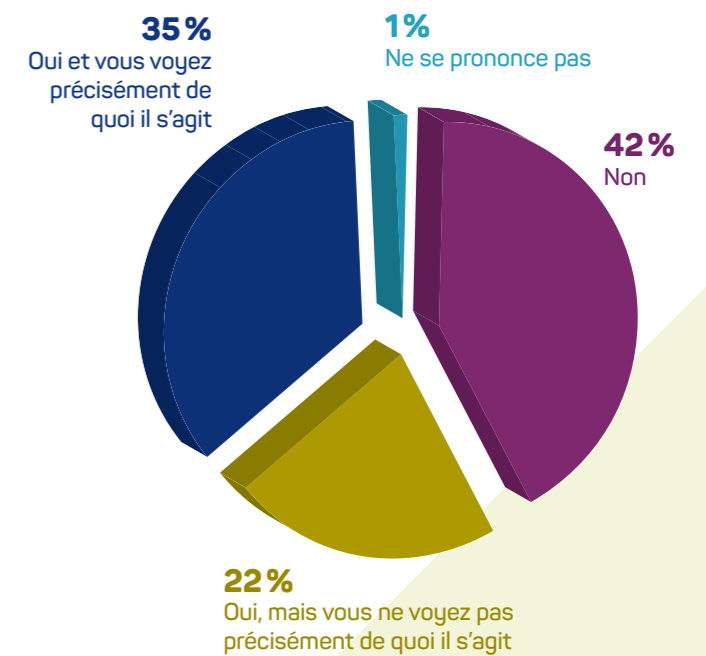
Pour ses actions spécifiques en faveur des seniors, la Mairie a dépensé 6,3 M€ en 2018 en fonctionnement, et 1 M€ en investissement. Cela représente une dépense de 92,5€ par habitant de plus de 60 ans. Ces dépenses ont connu une hausse de 43% pour le fonctionnement et 54% pour l'investissement depuis 2014. Les dépenses de personnel (notamment pour l'accueil des seniors dans les restaurants et au Point Info Se-

niors) représentent 55% de ce budget de fonctionnement : des efforts restent à faire pour optimiser ces dépenses. À noter que ces montants n'intègrent pas les activités municipales qui ne sont pas spécifiques aux seniors.

Une bonne information des seniors sur l'action municipale

81% des seniors connaissent au moins partiellement l'offre municipale qui leur est proposée. La carte Montoulose Senior est connue par 64% des seniors, est utilisée par 46%. Le Point Info Seniors, connu de 51% des seniors, est utilisé par 24%. Le guide pratique seniors est très apprécié, et la semaine seniors et + très visible. Certains services sont cependant très peu connus, comme les ateliers physiques, culturels et numériques dédiés aux seniors, ou encore le service Allô Seniors. 42% des seniors restent peu ou pas informés des offres qui leur sont destinées.

Connaissez-vous les actions de la Mairie de Toulouse en direction des seniors ?



QUELLE MÉTHODOLOGIE ?

Cadrage



Le Domaine seniors a associé les différentes Directions municipales proposant des activités aux seniors (notamment Sports, Culture, Animation socioculturelle...) au Comité technique de l'évaluation, ainsi que ses partenaires externes (Carsat, Gérontopôle) pour choisir les questions abordées par l'évaluation. Ces questions ont été validées par les élus concernés en Comité de pilotage, puis déclinées par le Comité technique dans les différents outils de collecte de données.

Le choix de recueillir l'avis de tous les seniors, participant ou non aux activités municipales

Collecte des données qualitatives et quantitatives



La démarche d'évaluation s'est basée sur :

- un questionnaire, administré par téléphone à un échantillon de 952 seniors représentatifs des + de 60 ans et en face à face à 261 seniors dans différents quartiers de Toulouse (par la Direction des solidarités)
- des entretiens approfondis avec 66 toulousains de + de 60 ans
- l'observation de plusieurs restaurants et activités municipales pour les seniors
- des entretiens avec 21 élus et services de la Ville et de la Métropole et 4 structures partenaires.

Au total, 1267 seniors ont été consultés dans le cadre de l'évaluation

Analyse et préconisations



Les résultats des différentes enquêtes (entretiens, questionnaires) ont été restitués en 2 étapes au Comité technique pour lui permettre de répondre aux questionnements initiaux de l'évaluation. Les conclusions ainsi que les premiers axes de recommandation ont ensuite été restitués aux élus en Comité de Pilotage. Les préconisations ont enfin été travaillées avec le Comité technique puis priorisées par le domaine seniors et l'élue référente.