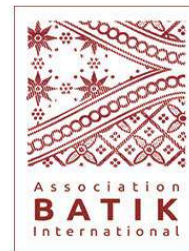


COLLOQUE 13'SÂGES

ORGANISÉ PAR **BATIK** INTERNATIONAL



UNE JOURNÉE
D'ÉCHANGES
AUTOUR DES ENJEUX
DE L'ACCOMPAGNEMENT
DES IMMIGRÉ.E.S ÂGÉ.E.S

ACTES DU COLLOQUE

20 OCTOBRE 2017





Dans le cadre du projet 13'Sâges¹, BATIK International a organisé le 20 octobre dernier une journée d'échanges autour des enjeux de l'accompagnement des immigré-e-s âgé-e-s.

Un vaste sujet, auquel notre association est attaché depuis plusieurs années, d'abord avec le projet Patriarches, puis aujourd'hui au travers du projet 13'Sâges.

Ce projet est né en 2013, suite à une étude menée sur le 13ème arrondissement de Paris, faisant état des difficultés des seniors issus des communautés asiatiques en matière d'accès aux droits et à la santé. L'étude avait également soulevé d'importantes difficultés des professionnel-le-s à toucher ce public et à les accompagner.

L'ouverture d'un café social², un temps imaginée, ne s'est pas révélée pertinente au vu des caractéristiques du territoire. Certaines structures proposaient déjà des espaces de rencontre seniors, d'autres mettaient en place des permanences d'accès aux droits ou des ateliers d'information, certaines faisaient déjà un travail de prévention, etc.

Le projet a donc été initié en **privilégiant le travail en réseau et en partenariat entre ces structures**, pour pouvoir répondre de manière adaptée aux besoins de ces seniors, mieux les identifier et mieux les insérer dans le tissu social local.

BATIK International, en complément des actions menées par ses partenaires locaux (Les Ateliers Pluriculturels, l'Espace Public Numérique 13.1, FLE et Compagnie), travaille à la diffusion des bonnes pratiques, au partage des outils et des compétences locales en matière d'accompagnement des migrant-e-s âgé-e-s.

L'animation de ce réseau se fixe pour objectif de **faciliter la rencontre des différents acteurs en lien avec ces publics, et d'accompagner l'appropriation d'une démarche interculturelle**.

L'enjeu de cette journée était donc de témoigner de la dynamique que nous tentons d'animer, et surtout de l'ouvrir à un maximum d'acteurs pour que la prise en charge de ces publics se fassent moins tardivement, plus facilement et de manière plus adaptée.

Cette journée a rassemblé plus de 70 personnes, qui ont pu contribuer, au travers des échanges en table ronde de la matinée et des ateliers de l'après-midi, à rendre visibles les freins à l'accès aux droits des personnes immigrées vieillissantes et leurs engagements et initiatives de terrain pour les dépasser.

La diversité des participant-e-s (professionnel-le-s associatif, travailleurs sociaux, professionnel-le-s du médico-social, bénévoles associatifs, représentant-e-s des pouvoirs publics, etc.) à cette journée est le reflet de l'hétérogénéité des approches et des démarches qui sont entreprises à l'échelle locale pour accompagner ces publics. Elle est aussi le signe d'une **meilleure prise en compte de ces publics**, dans l'ensemble des champs de l'intervention sociale.



¹Le projet 13'Sâges est soutenu par le Fonds européen Asile Migration Intégration (FAMI), l'Agence Régionale de Santé Ile de France, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, et la Ville de Paris.

²Le Café Social est un espace chaleureux, dédié aux migrant-e-s âgé-e-s, où des permanences sociales sont tenues par des travailleurs sociaux et où des activités socioculturelles et sorties sont organisées.

SOMMAIRE

P.4

Pour une prise en compte globale des immigré-e-s âgé-e-s, dans la diversité de leurs parcours et de leurs profils

Rémi Gallou

est chercheur à la Cnav (Unité de recherche sur le vieillissement) et chercheur associé à l'Ined.

est directrice adjointe du Café Social Ayyem Zamen, créé en 2003 à Belleville puis essaimé à la Goutte d'Or. Cet espace dédié aux migrants âgés leur donne accès à des permanences sociales, à un espace de convivialité, et à des activités socioculturelles.

Maïa Lecoin

est le coordinateur de l'Espace Public Numérique 13.1, géré par l'association ASTS. Cet espace donne accès à l'Internet et aux outils informatiques, et propose un accompagnement qualifié pour l'appropriation et la familiarisation aux usages numériques.

Christophe Laguna

est la coordinatrice des Ateliers Pluriculturels, association qui anime différentes activités pour promouvoir les échanges entre différentes cultures et faciliter la communication entre les habitants du 13ème et le droit commun.

Li Fang Liu

est chargée de mission au GRDR. L'association est intervenue plusieurs années en Foyers et mène aujourd'hui des actions d'accès aux droits auprès de l'ensemble des migrants âgés.

Maya Piquion

Diversité et complémentarité des approches : des acteurs locaux mobilisés pour améliorer le vieillissement des immigré-e-s

P.6

Babacar Diouf

est le responsable de projets de l'Arbre à Palabres, porté par l'association A2D. L'Arbre à Palabres est une permanence d'accès aux droits et à la santé pour les migrants âgés dans le 19ème.

Magalie Raimbault

est chargée de promotion et partenariats action sociale au sein de la Cnav, qui coordonne notamment le Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age (2P3A).

P.9

La dématérialisation des services et des démarches et ses effets sur l'accès aux droits des migrant-e-s âgé-e-s : après les constats, quelles solutions ?

Helio Ligan et Servais Yahouedeou

sont respectivement responsable de site et médiateur au sein du PIMMS Paris Sud Est, lieu d'accueil et de médiation entre les populations et les services publics.

Anne Rohmer

est la coordinatrice du Point d'Accès au Droit du 13ème, géré par l'association Droits d'urgence. Le PAD13 propose gratuitement des informations et consultations juridiques, ainsi qu'un accompagnement aux démarches juridiques.

est chargée de mission à la Promotion de l'égalité et l'accès aux droits auprès du Défenseur des Droits, Institution indépendante de protection des droits et libertés.

Justine Baranger

est Coordinateur au sein de l'association Chinois de France Français de Chine, qui promeut des actions sociales, éducatives et culturelles pour favoriser l'intégration des populations migrantes, notamment chinoises.

Boris Schwartz

est médiatrice au sein de l'association Pierre Ducerf, dont l'objectif est d'œuvrer à l'intégration en créant des passerelles et des liens entre la population chinoise et leur environnement social et culturel.

Yuhsuan Huang

Quelles démarches de médiation pour l'accès aux droits et à la santé des immigré-e-s âgé-e-s ?

P.11

Blandine Forzy

est la coordinatrice des projets du RADyA, réseau qui accompagne à la co-production et la mutualisation d'outils pour les ASL, et qui propose des actions de professionnalisation.

Blandine Lopoukhine

est formatrice et membre du RADyA, met en place des ASL seniors au sein d'un centre social de Viry Chatillon.

P.13

Quelle démarche partenariale autour des ASL pour améliorer l'accès aux droits et à la santé et lutter contre l'isolement des migrant-e-s âgé-e-s ?

TABLE-RONDE 1

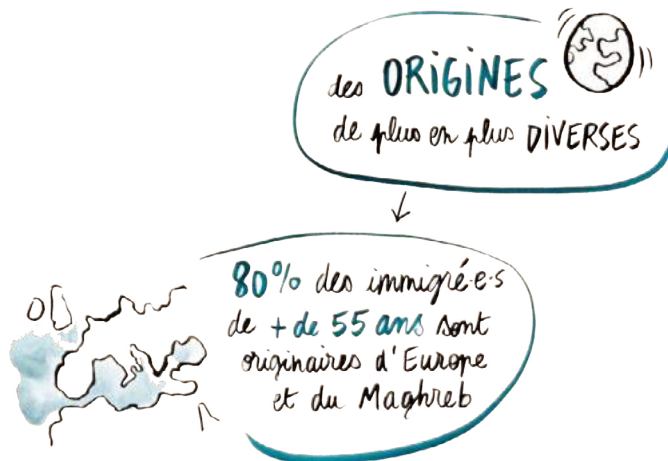
Pour une prise en compte globale des immigré-e-s âgé-e-s, dans la diversité de leurs parcours et de leurs profils



Rémi Gallou, Chercheur CNAV

Comme l'a rappelé Rémi Gallou en ouverture de cette journée, « l'important lorsqu'on parle des immigré-e-s âgé-e-s est d'appréhender au mieux la diversité des parcours », pour ne pas s'enfermer dans les préjugés.

Cette question ayant été traitée très tardivement par rapport à la réalité socio-démographique, les réponses ont tardé à être pensées. La figure de l'immigré est longtemps restée celle de jeunes hommes seuls venus travailler en France, et vivant en Foyers de Travailleurs Migrants (FTM).



Un regard longtemps tourné vers les Foyers de Travailleurs Migrants

On estime que parmi les hommes seuls immigrés, 78 000 vivent en Foyers de Travailleurs Migrants (10%). Cet habitat stigmatisé a participé à la mise à l'écart des populations qui y résident, et ne correspond plus aux besoins de ces locataires, de plus en plus âgés.

Les mauvaises conditions de vie et l'inadaptation des logements au vieillissement de cette population ont été mis en lumière dès le début des années 1990. Cela a donné lieu à un grand plan de réhabilitation des foyers, transformés aujourd'hui pour la majorité en Résidences sociales, et à de nombreuses actions de médiation sociale auprès des résidents.

Les besoins en termes d'accès aux droits, à la santé et à l'insertion dans la vie locale restent aujourd'hui toujours très importants.

Le vieillissement des femmes immigrées : enjeu de visibilité

On compte aujourd'hui en France un peu plus de femmes que d'hommes dans l'ensemble de la population immigrée (environ 51%). Si leur présence en France est déjà ancienne, les politiques publiques à l'égard des migrant-e-s âgé-e-s, qui sont nées avec la prise en compte de la situation dans les Foyers de Travailleurs Migrants, ont clairement mis de côté les femmes.

Pourtant, elles sont aussi confrontées à une santé qui se dégrade plus vite que la population non immigrée,



Pourtant, aujourd'hui en France, parmi les 1.7 Million d'immigré-e-s de plus de 55 ans, les situations familiales, les parcours professionnels et personnels, et les liens avec le pays d'origine n'ont rien d'homogène.

L'origine, et donc les parcours migratoires sont également variés parmi ces seniors ; les personnes venues de pays Européens représentent les migrations les plus anciennes, puis viennent les ressortissant-e-s du Maghreb, d'Afrique subsaharienne, et enfin les ressortissant-e-s des pays d'Asie. C'est à partir des années 1970 que les origines des immigré-e-s en France se sont particulièrement diversifiées.

cumulé à un non recours aux soins élevé du fait de faibles ressources financières. Bien qu'elles se déclarent globalement en plus mauvaise santé que leurs homologues masculins, elles ont une meilleure connaissance des ressources et dispositifs de droit commun que les hommes.

Aussi, elles sont plus nombreuses que les hommes à vieillir seules (plus de 4 femmes immigrées sur 10 vivent seules), principalement du fait de situations de veuvage. Cependant, à noter là aussi une présence plus marquée que les hommes dans les associations de proximité (groupes d'ASL, centres sociaux, etc.). La connaissance de cette population est donc un véritable enjeu pour une meilleure prise en compte dans les actions publiques.

Rester vieillir en France

La présence des immigré-e-s en France a été pensée, jusque dans les années 1980, essentiellement liée au travail et à une présence de main d'œuvre, qui reparti-rait une fois l'âge de la retraite arrivé. Mais la réalité est toute autre : ils sont près de 60% à choisir de rester en France, et parmi eux environ 23% font des « allers-retours » avec le pays d'origine.

En effet, pour celles et ceux qui choisissent de rester vieillir en France, les « allers-retours » restent le moyen de garder des liens avec les membres de la famille qui y sont présents et avec les souvenirs des années passées là-bas. Les plus enclins à pratiquer ces allers-retours sont les ressortissant-e-s du Portugal et de l'Afrique subsaharienne.

Il y a toutefois une différence notable entre les hommes et les femmes. Ces dernières sont plus fermement attachées à rester vieillir en France (motif des enfants et petits-enfants en France), alors que les hommes maintiennent une image sociale plus forte avec leur pays d'origine.

Entraide et solidarités familiales pour les vieux jours, une volonté réaffirmée

Malgré l'image largement partagée d'hommes seuls, la majorité des ménages immigrés en France vieillit en famille ou en couple. La place et le rôle de l'entourage familial dans le vieillissement des immigré-e-s sont donc essentiels à questionner et prendre en compte.

Si les enfants remettent de plus en plus en question le modèle de prise en charge des personnes âgées par la famille, les seniors associent encore pour la majorité une prise en charge du vieillissement à leurs enfants. Le système d'aide et de prise en charge des personnes en situation de dépendance tel qu'il existe aujourd'hui en France est encore très éloigné de leurs habitudes et de leurs besoins. Les solutions qui sont envisagées par les seniors en cas de dépendance sont donc par priorité le maintien à domicile avec des aides, et la prise en charge par les enfants dans leur domicile.

Le fait de vivre chez les enfants une fois âgé est une norme assez variable en fonction des pays, et du genre : les hommes sont nettement plus nombreux à estimer que les enfants doivent les accueillir en cas de dépendance.



TABLE-RONDE 2

Diversité et complémentarité des approches : des acteurs locaux mobilisés pour améliorer le vieillissement des immigré-e-s

Favoriser le lien social dans toutes ses dimensions

Qu'il soit familial, social ou amical, l'isolement est une problématique très présente chez les populations immigrées âgées. Cet isolement a des conséquences directes et indirectes sur l'état de santé de ces personnes, leurs connaissances et accès aux droits.

Il est à souligner que la présence des membres de la famille en France n'assure pas des liens et une insertion dans la vie de quartier de ces seniors, qui pour beaucoup vont être cantonnés à leur rôle social de grands parents et s'occuper des petits enfants, sans toujours avoir d'espaces qui leurs permettent de s'intégrer dans leur vie de quartier.

Aux Ateliers Pluriculturels, association de médiation du 13ème arrondissement, on constate qu'une part de plus en plus importante de ces seniors vient d'arriver de Chine. Pour la majorité ce sont leurs enfants qui ont organisé leur venue, pour s'occuper des petits-enfants.



*Li-Fang Liu, Coordinatrice
- Ateliers Pluriculturels*

Pour répondre à l'isolement qu'ils peuvent rencontrer, mais aussi à leurs difficultés d'accès aux droits et à la santé, l'association a mis en

place différents temps de rencontres dédiés. L'implication de l'association dans le projet 13'Sâges a permis de capitaliser sur différentes approches de l'association auprès de ces publics immigrés âgés, notamment sur la nécessité de favoriser les temps de convivialité, pour pouvoir aborder avec eux les questions liées à l'accès aux droits et à la santé. Se réunir pour discuter, pour partager un repas ou un goûter, semble être une première étape dans la construction d'un lien de confiance, qui permettra ensuite de proposer un accompagnement plus global.

L'association Ayyem zamen, implantée sur le 20ème arrondissement, a quant à elle commencé à lutter contre l'isolement des migrants âgés par l'ouverture d'un Café Social, un espace chaleureux où les seniors sont



*Maïa Lecoïn, Directrice Adjointe
- Café social Ayyem Zamen*

invités à venir se retrouver, autour d'activités proposées ou simplement autour d'un café.

La lutte contre l'isolement passe aussi par de bonnes conditions de logement et un environnement de vie sécurisant. A la fois composé d'espaces collectifs et d'espaces individuels, l'association a donc mis sur pieds depuis 2014 un dispositif de domiciles partagés qui permet aux résidents de garder une certaine autonomie tout en étant entourés par les membres de l'équipe et par leurs colocataires.



*Christophe Laguna, Coordinateur
- EPN 13.1*

L'Espace Public Numérique 13.1 s'est engagé quant à lui dans cette dynamique depuis 2013 avec le projet 13'Sâges. Cet espace ouvert à toutes et tous, gratuit, avec des usages « formels » et « informels » du numérique, était un bon moyen d'intégrer les migrants âgés dans un espace convivial ouvert sur le quartier.

Pas d'espace dédié donc, mais des ateliers et une communication adaptés pour que cet espace devienne aussi le leur et qu'ils puissent se l'approprier.

Cette question du « lien social » est étroitement liée à la nécessité de se défaire de l'approche « médico-sociale » des seniors ; l'enjeu est alors de penser des modalités d'accueil et des espaces qui soient plus variés et adaptés à la diversité des profils des aînés.

Les spécificités de l'accompagnement du vieillissement en Foyers de Travailleurs Migrants

Les acteurs de terrain se sont emparés des enjeux du vieillissement en Foyers depuis maintenant plusieurs années.

L'expertise développée par l'Arbre à Palabres au sein des Foyers de Travailleurs Migrants a permis à l'association d'établir un solide diagnostic



Babacar Diouf, Responsable de projets - L'Arbre à Palabres

des difficultés rencontrées par les résidents vieillissants, principalement liées aux questions de retraite et d'accès à la santé. Pour répondre à ces enjeux, l'association a donc noué des partenariats avec différents organismes tels que la Cpm, la Cramif, et la Cnav. La démarche de l'Arbre à Palabres dans les FTM permet, étape par étape, de mobiliser les résidents âgés à l'extérieur du Foyer, vers les permanences du local dans le 19ème.

En s'appuyant sur sa longue expérience dans les Foyers de Travailleurs Migrants, le Grdr a de son côté créé un Guide d'intervention auprès des résidents âgés.



Maya Piquion, Chargée de mission - GRDR

Ce guide souligne notamment la nécessité d'avoir une approche multi-partenaire et non directive auprès des résidents âgés, pour faciliter leur mise en confiance.

La pluralité des acteurs intervenant au sein des Foyers de Travailleurs Migrants est importante, mais nécessite un travail de

coordination afin de proposer des actions complémentaires.

Le pôle Action Sociale de la Cnav développe lui aussi, en partenariat avec l'Assurance Maladie, une approche spécifique auprès de ces résidents vieillissants dans le cadre du « Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age ».

Au travers d'un « parcours attentionné », la Cnav accompagne la mise en place d'ateliers dédiés autour de la prévention (alimentation, activité physique, fonctions cognitives et soin de soi), de l'accès aux droits maladie et de l'accès aux droits de retraite.



Magalie Raimbault, Chargée de promotion et partenariats action sociale - CNAV

Identifier et mobiliser les publics du logement diffus, un enjeu partagé

Longtemps tournées vers les résidents vieillissants des Foyers de Travailleurs Migrants, les actions d'accompagnement de ces publics ont peu à peu été confrontées à la difficulté d'identifier les publics. Aujourd'hui, l'enjeu est bien de penser collectivement une démarche de repérage des situations de précarité et d'isolement, et les outils à construire pour informer et accompagner ces publics.

Au Café Social Ayyem Zamen, les inquiétudes sont de plus en plus fortes sur la situation de plusieurs seniors qui petit à petit « disparaissent » du paysage car ils ne peuvent plus se déplacer. La structure étant le seul lieu où elles avaient des contacts réguliers, ces personnes n'ont plus de liens avec l'extérieur lorsque leur capacité de mobilité se réduit. Se pose alors la question du « mandat » de ces associations pour intervenir au domicile des personnes.

Pour répondre à ce défi, le Grdr a débuté un travail méthodologique de repérage des personnes isolées, en s'appuyant sur des personnes-relais qui peuvent jouer le rôle d'alerte dans la perte d'autonomie des personnes. Par exemple, au sein des Foyers de Travailleurs Migrants, les représentants des résidents peuvent jouer ce rôle important, à la fois au sein du Foyer mais aussi auprès des personnes qui ne vivent pas dans le Foyer. Les commerçants et gardiens d'immeubles vont également être mobilisés dans cette dynamique de repérage des situations d'isolement.

L'association Les Ateliers Pluriculturels a elle aussi initié ce travail « d'aller-vers », dans le cadre du projet 13'Sâges, au travers de « stands d'information mobiles » dans les tours d'immeubles et espaces publics du 13ème. L'objectif : donner la possibilité d'avoir accès à l'information en distribuant des brochures traduites, en prenant le temps de répondre aux questions, et en présentant les différents partenaires et associations du territoire. Si cette démarche semble montrer son intérêt, elle nécessite néanmoins une régularité et une présence importante dans ces espaces pour créer un réel sentiment de mise en confiance des publics.

Croiser les approches collective et individuelle

Le croisement de l'approche collective (actions d'information ou de prévention en groupe) et de l'approche individuelle (entretien ou accompagnement individuel) semble primordial pour ces publics, qui rencontrent souvent des situations administratives complexes et qui, pour beaucoup, ont une réticence à se diriger vers les organismes de droit commun.

Pour l'Arbre à Palabres, de cette articulation entre le collectif et l'individuel découle directement l'enjeu d'autonomisation des publics. Leur donner l'accès à l'information en collectif doit ensuite leur permettre, individuellement et en autonomie, de se diriger vers les interlocuteurs pertinents. Aller chercher soi-même des documents devient un geste important pour des personnes qui n'ont quasiment plus d'autonomie dans leurs démarches quotidiennes (renforcé par la dématérialisation des services). Les permanences de l'Arbre à Palabres restent un appui, en « backup », pour les situations complexes ou problématiques.

Les Ateliers Pluriculturels s'inscrivent dans une approche collective de l'accès aux droits et à la santé par la mise en place d'ateliers collectifs d'information et de prévention. Ils permettent de désacraliser les institutions et les professionnels des services publics. L'association souligne toutefois la nécessité d'un accompagnement individuel de la majorité des personnes qui sont confrontées à la barrière de la langue dès lors qu'elles se présentent à un guichet, ou à un rendez-vous.

Au Grdr, la complémentarité de l'approche collective et de l'approche individuelle se traduit par un travail important de coordination et d'orientation. Si l'information collective permet un premier rapprochement avec les migrant-e-s âgé-e-s, le Grdr attache une attention particulière au suivi individuel dans l'orientation des personnes. Les situations des migrant-e-s âgé-e-s nécessitent un accompagnement global, donc une intervention sur des champs très variés, qui ne peut se faire dans la durée que par un travail de coordination et de mise en réseau.



ATELIER 1

La dématérialisation des services et des démarches et ses effets sur l'accès aux droits des migrant-e-s âgé-e-s : après les constats, quelles solutions ?

Cette dématérialisation, qui s'est accompagnée d'une disparition des points d'accueil, est contradictoire avec les besoins des migrant-e-s âgé-e-s : avoir un interlocuteur à l'écoute (particulièrement pour les personnes qui ne maîtrisent pas bien le français), avoir le temps de poser des questions, et être accompagné dans la constitution des dossiers.



Le PIMMS Paris Sud, le Point d'Accès au Droit du 13ème, et une représentante du Défenseur des Droits ont échangé avec les participant-e-s sur les différents enjeux identifiés dans leurs pratiques et les outils et expériences de terrain qui peuvent faciliter l'inclusion numérique de ces publics.

Confidentialité des données : quels outils pour les personnes accompagnatrices ?

A l'heure où de plus en plus de professionnel-le-s sont amenés à accompagner leurs usagers dans leurs démarches numériques, la question de l'accès aux données et informations personnelles de ces personnes se pose.

1 Le PIMMS a formalisé une procédure de création d'adresse e-mail pour faciliter l'ouverture d'un compte aux publics éloignés du numérique. Cet outil permet la mémorisation par l'utilisateur de ses comptes et codes personnels.

2 La Charte de l'aidant numérique donne un cadre éthique aux acteurs de l'accompagnement numérique, et permet de sensibiliser à la question de la protection des données. L'article 3 précise notamment quelques règles de sécurisation des données des usagers.



3 Une formation du Point d'Accès au Droit et de l'Espace Public Numérique du 13ème a été initiée à l'échelle du territoire pour accompagner les professionnel-le-s sur les questions techniques et juridiques que peuvent poser la médiation numérique, notamment en termes de gestion des données personnelles. Cette initiative a aujourd'hui pris la forme d'un groupe de travail.

Trouver l'équilibre entre le « faire à la place de » et « accompagner à l'autonomie »

Au cœur des enjeux de la dématérialisation se pose la question de la dépendance aux structures de médiation numérique. La dématérialisation apparaît comme un facteur supplémentaire d'exclusion des personnes en situation de précarité sociale et/ou économique.

1 Un outil méthodologique a été créé par le Grdr, à destination des professionnel-le-s qui accompagnent les migrant-e-s âgé-e-s sur les aspects d'accès aux droits et d'inclusion numérique. Cet outil recense les leviers pour l'inclusion numérique des immigré-e-s âgé-e-s, et divers outils pour faciliter leur apprentissage du numérique.

2 Développer des outils qui permettent de faciliter l'appropriation des bases nécessite en amont de connaître plus précisément les besoins et les compétences des publics pour évaluer leur degré d'autonomie. L'expérimentation de WeTechCare avec le site « Les bons clics » permet à la fois d'identifier les besoins et le niveau de la personne, et de les accompagner vers davantage d'autonomie via un apprentissage par étapes.



3 Activation du réseau multi-canal et réorientation vers les bons services. L'autonomisation des personnes commence par leur accompagnement vers la connaissance de l'existence des différentes structures. Au PIMMS, le maintien de l'autonomie commence donc par le fait d'aller chercher l'information. La personne est alors en position d'apprentissage et cherche à avoir accès aux éléments qui lui permettront d'être plus en position de choisir et d'agir. Cela ne veut pas dire, en revanche, qu'elle maîtrisera parfaitement et en autonomie les outils et usages numériques.

L'inclusion numérique, avant tout un enjeu d'inclusion sociale dans un monde numérique



L'enjeu de l'inclusion numérique est clairement lié aux enjeux de citoyenneté : donner l'accès au numérique passe aussi par un accès aux espaces de sociabilité qui permettent de comprendre et de connaître les enjeux de cette société numérique.

1 Un accès libre dédié aux seniors a été mis en place au sein de l'Espace Public Numérique 13.1 : le numérique devient un moyen de développer l'entraide et la socialisation. Les différentes approches qui sont proposées à l'EPN 13.1 (formations-ateliers-espace libre) permettent d'accompagner les usagers vers une appropriation de l'environnement numérique.

2 L'application « J'vis à Paris », créée par l'EPN 13.1 permet d'apprendre le français en découvrant les ressources de son territoire et en développant ses compétences numériques de manière ludique. Elle sera très prochainement accessible.

3 Le défenseur des Droits peut être saisi via le délégué au niveau local ou directement au siège. En tant que citoyens, les migrant-e-s âgé-e-s doivent avoir un égal accès aux droits et aux services publics. Pour les refus de rendez-vous, ou le manque d'informations transmises sous prétexte de la dématérialisation, le Défenseur des Droits peut être saisi par la personne elle-même, un ayant-droit, ou un accompagnateur social (avec l'accord de la personne).

ATELIER 2

Quelles démarches de médiation pour l'accès aux droits et à la santé des immigré-e-s âgé-e-s ?

Pour des publics particulièrement éloignés des structures de proximité traditionnelles et des organismes de droit commun, la question de leur accès à l'information est cruciale.

Par ailleurs, lorsqu'il s'agit d'accompagner un public qui maîtrise peu la langue française, les moyens et méthodes d'aborder ce public doivent être adaptés et pensés de manière transversale.

Les associations Pierre Ducerf et Chinois de France Français de Chine (CFFC) sont venues partager quelques-uns de leurs outils et approches de médiation pour travailler auprès des communautés asiatiques vieillissantes, notamment chinoises.



Développer différents canaux de communication et « aller-vers »

1 Les forums communautaires comme le forum Hua-renjie ou WeChat sont très utilisés par les communautés chinoises, y compris par une part importante de seniors. Ces outils qui peuvent paraître, a priori, inadaptés au public ne doivent donc pas être mis de côté mais pensés comme une ressource au service de la communication avec les immigré-e-s âgé-e-s.

2 Les journaux communautaires peuvent représenter pour les médiateurs et médiatrices un formidable outil de communication auprès des migrant-e-s âgé-e-s, qui les lisent quotidiennement et massivement.

3 Le bouche à oreille est également un bon moyen de faire circuler rapidement une information. Lorsque certaines personnes « ressources » viennent régulièrement

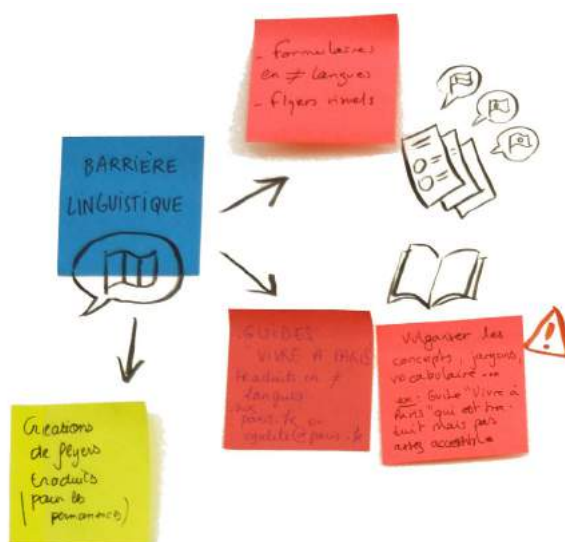
dans la structure, elles peuvent facilement en parler autour d'elles et ainsi être mobilisées en tant qu'« actrices » de la vie de la structure et non pas uniquement comme des « bénéficiaires ». Cependant il faut être vigilant au risque de « désinformation » si la personne ressource ne s'est pas bien appropriée l'information.

4 Les espaces de socialisation des immigré-e-s âgé-e-s, une fois qu'ils sont identifiés, permettent d'aller vers un public qui n'est présent dans aucun autre espace ou structure du territoire. L'association CFFC a développé cette approche en systématisant une présence dans les parcs de Belleville, où de nombreux seniors viennent faire leur exercice quotidien de Tai-Chi. Cela permet de créer un premier contact dans un espace « neutre », un lieu où ils ont leurs marques et habitudes.

Les liens forts que ces seniors entretiennent avec leurs petits-enfants représentent aussi un moyen d'accéder à ces publics. Pierre Ducerf a donc mis en place des permanences dans les écoles, ce qui leur permet d'établir un premier lien avec ce public.

Aller au-delà de la traduction avec la médiation linguistique

Plus que la traduction, les médiateurs et médiatrices soulignent l'importance de « vulgariser » les informations apportées à ces publics, en prenant en compte la dimension culturelle dans la compréhension du fonctionnement des services et des dispositifs de droit commun. Leur rôle est d'être les « traducteurs de la complexité des dispositifs ». Cela nécessite de comprendre les représentations et modes de pensée du public cible, pour une transmission de l'information adaptée.



1 Co-construire, entre organismes sociaux et acteurs de la médiation, les outils d'information à destination des migrant-e-s âgé-e-s pour s'assurer de la pertinence des informations et de leur impact sur le public.

2 Des fiches pratiques ont été créées par l'association Chinois de France Français de Chine, avec une description concrète et appliquée des dispositifs et structures du territoire.

3 Donner les moyens de mettre en place des dispositifs d'accompagnement physique. Orienter une personne qui ne maîtrise pas ou peu le français vers une structure du territoire qui ne possède pas de ressources linguistiques adaptées présente un fort risque de casser la dynamique d'accompagnement.

Se mettre en réseau et capitaliser les pratiques pour assurer une continuité de l'accompagnement

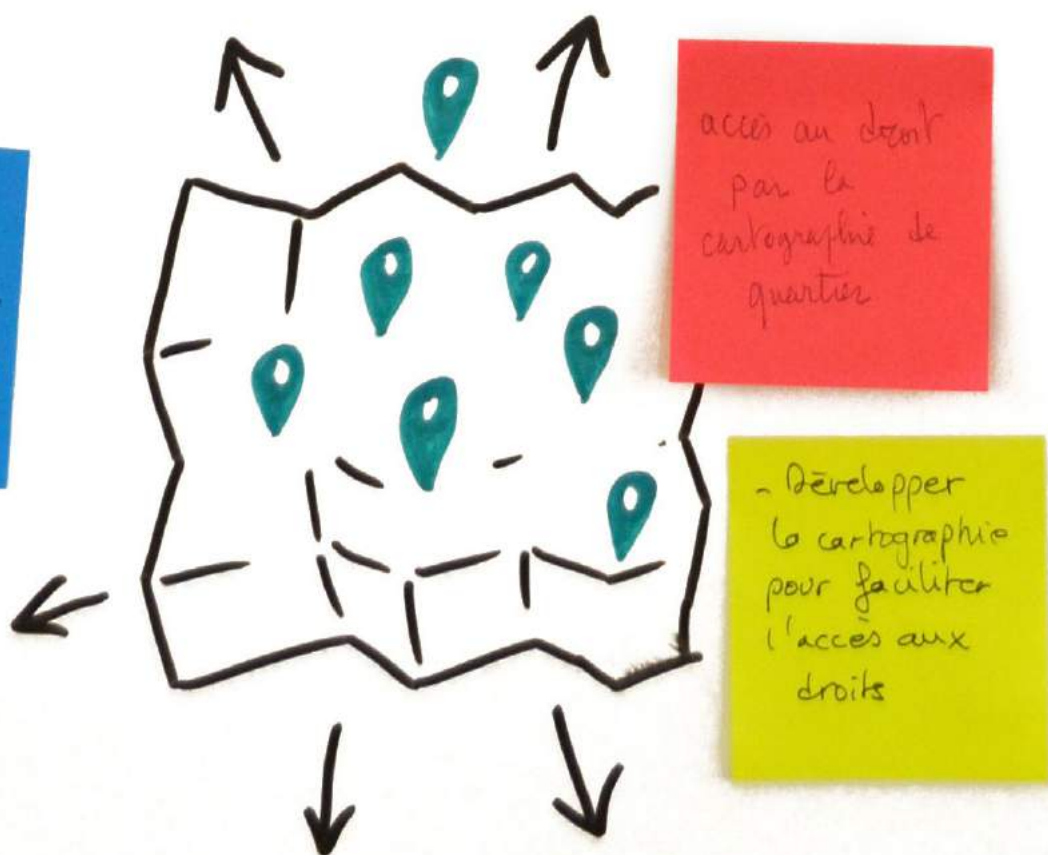
1 La carte 13'Sâges localise, à l'échelle du 13ème, une dizaine d'associations et de services de proximité.

Traduit en 4 langues asiatiques, cet outil a été pensé comme un support pour les médiateurs (pour orienter), et pour les formateurs ASL (identifier et localiser les ressources du territoire).

2 Permettre aux médiateurs et médiatrices d'être identifié-e-s auprès des organismes sociaux comme « référent » de la personne accompagnée. Un « numéro de médiation », validé par les administrations, pourrait être mis en place pour fluidifier et faciliter les échanges entre professionnel-le-s de la médiation et organismes sociaux.

3 Partager et capitaliser la connaissance et les pratiques des structures de médiation pour faire émerger des pratiques d'accompagnement communes entre ces professionnel-le-s et les professionnel-le-s des services sociaux et organismes de droit commun.

4 L'animation d'espaces de savoirs, d'interconnaissance et de partenariats locaux permet de décroquer les champs d'intervention et les professionnel-le-s pour un réel accompagnement global de la personne, et une meilleure complémentarité des acteurs.



ATELIER 3

Quelle démarche partenariale autour des ASL pour améliorer l'accès aux droits et à la santé et lutter contre l'isolement des migrant-e-s âgé-e-s ?

De plus en plus, les structures d'apprentissage du français constatent que les ateliers sociolinguistiques (ASL) sont des espaces « relais » pour les seniors. Ils viennent y chercher, au-delà de l'apprentissage du français, des temps conviviaux d'échanges et d'information.

Ainsi, si une part importante d'entre eux s'appuyait essentiellement sur l'entourage familial ou communautaire pour des aides quotidiennes (démarches administratives, accès à la santé, services sociaux, etc.), ils semblent aujourd'hui trouver dans les ASL des réponses adaptées à leurs besoins.



L'enjeu pour les professionnel.le.s et bénévoles de ce secteur est donc de construire des partenariats solides et durables, qui permettent aux apprenant-e-s de s'inscrire dans les espaces sociaux.

Le Réseau des Acteurs de la Dynamique des Ateliers Sociolinguistiques (RADyA), et l'une de ses membres, sont venus partager les outils et méthodologies des ASL, et les expériences réussies auprès des migrant-e-s âgé-e-s.

Approche(s) et méthodologie(s) des ASL



Pour les ASL dédiés aux seniors, l'identification des partenaires peut s'avérer plus compliquée, puisque ce sont deux mondes professionnels (secteur gérontologique et structures d'apprentissage du français) qui sont encore très éloignés et se connaissent peu.

1 Mettre en place et systématiser un travail de préparation en amont, entre le formateur et le partenaire, pour définir et comprendre les besoins et les attentes de chacun.

2 Développer la sensibilisation à l'approche ASL pour les partenaires sociaux. Travailler avec eux sur les enjeux que recouvrent l'apprentissage du français pour ce public, et les inclure dans tout le travail de préparation permet de s'assurer de la connexion et de la cohérence entre leur intervention et l'objectif pédagogique de l'atelier.

La question de l'hétérogénéité des publics des ateliers sociolinguistiques se pose lorsqu'on aborde la question de l'apprentissage du français des seniors. Ont-ils un rythme spécifique ? Des besoins particuliers ? Faut-il leur consacrer des ateliers dédiés ou peut-on miser sur leur intégration dans d'autres ASL ?



3 Organiser des groupes restreints, mais des groupes hétérogènes. L'hétérogénéité du groupe peut servir à créer une dynamique qui permette de travailler sur les besoins et les savoirs de chacun-e. Cette hétérogénéité est aussi très valorisante pour les apprenant-e-s : ils vont pouvoir mutuellement s'aider en fonction des points sur lesquels ils sont les plus à l'aise. Toutefois, pour les seniors, il faudra être particulièrement vigilant à séquencer et donner des consignes différenciées. Il peut être envisagé de débiter un atelier en grand groupe, puis d'accompagner ensuite les seniors sur des points plus spécifiques.

Des outils pour animer les ASL

1 Les exemples de formulaires vierges (documents authentiques) facilitent la compréhension et surtout la projection sur une démarche concrète. Des fiches d'activités et fiches pédagogiques viennent compléter cet outil sur le site du RADyA.

2 La cartographie des acteurs de l'ASL, proposée en accès libre sur le site du RADyA, facilite la mise en réseau des formateurs et des partenaires du territoire.

3 La carte des compétences en ASL permet d'évaluer les compétences de la personne et d'établir son projet pédagogique. Cette carte outille aussi les formateurs et formatrices avec des indicateurs et des contenus à aborder. Les 8 axes de compétences visées sont découverts dans une progression en 3 phases (découverte, exploration, appropriation).

Des actions coordonnées pour des réponses plus adaptées aux besoins et objectifs des apprenant-e-s

1 Le Réseau Alpha référence, sur l'Île-de-France, les offres de formation de près de 600 membres. Ce répertoire permet d'avoir accès aux formations disponibles tout au long de l'année. En complément, le réseau partage à ses membres des ressources pédagogiques, outils et événements via son site internet et sa newsletter.

2 Les permanences d'accueil et d'évaluation du réseau EIF-FEL sont présentes dans le 13^{ème}, 14^{ème} et 18^{ème} arrondissement de Paris. Elles permettent d'évaluer, avec l'apprenant-e, son niveau de français et ses besoins, puis fait des préconisations d'orientation vers des formations adaptées. Le réseau propose aux prescripteurs des temps d'information et de formation pour améliorer les orientations et sécuriser les parcours des apprenant-e-s.

3 Le Réseau des Acteurs de la Dynamique ASL (RADyA) valorise la démarche auprès des partenaires locaux et institutionnels et propose aux formateurs et formatrices un accompagnement et une professionnalisation dans la construction de leurs démarches et outils pédagogiques.



RÉFÉRENCES DES OUTILS, DOCUMENTS ET RESSOURCES EN LIGNE

Tables-rondes

Publications de la Cnav sur le vieillissement des immigré-e-s - [Bibliographie](#)

L'enracinement. Enquête sur le vieillissement des immigrés en France, Claudine Attias-Donfut, Armand Collin, 2006

Guide d'intervention en Foyer de Travailleur Migrant du Grdr : [accès au guide](#)

Association Grdr - [Site internet](#)

Association Les Ateliers Pluriculturels – [Site internet](#)

Association Ayyem Zamen - [Site internet](#)

Association ASTS, Espace Public Numérique 13.1 - [Site internet](#)

Atelier 1

Défenseur des Droits - [Site internet](#)

PIMMS Paris Sud Est - [Site internet](#)

Point d'Accès au Droit du 13ème - [Horaires et adresse](#)

Association Droits d'urgence - [Site internet](#)

Médiation numérique auprès des migrant-e-s âgé-e-s – Outil méthodologique du GRDR

Expérimentation de l'association WeTechCare «[Les bons clics](#)»

Formations à la médiation numérique avec l'Espace Public Numérique du 13ème et du 20ème - [Contacts](#)

Atelier 3

Réseau Alpha - [Site internet](#)

Réseau EIF-FEL - [Plaquette de présentation](#)

Réseau des acteurs de la dynamique des ASL - [Site internet](#)

Axes de compétences ASL - [Carte du RADyA](#)

Atelier 2

Association Pierre Ducerf – [Site internet](#)

Association Chinois de France Français de Chine - [Site internet](#)

Cartes 13'Sâges [Cambodgien](#) / [Chinois](#) / [Laotien](#) / [Vietnamien](#)

Facilitatrice graphique :

Aline Rollin

Illustration, Graphisme, Facilitation visuelle
(+33)6 02 13 47 64
blog.alinerollin.com
facebook : aline.rollin.artist
twitter : @alinerollin

