

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

**comment mieux**  
• PRENDRE SOIN DE •  
**nos aînés ?**

Résultats de la consultation citoyenne

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

# comment mieux PRENDRE SOIN DE nos aînés ?

*La consultation Make.org*



Le ministère des Solidarités et de la Santé a lancé avec Make.org une **vaste consultation citoyenne en ligne** autour de la question « *Comment mieux prendre soin de nos aînés ?* ».

Les résultats de la consultation citoyenne nourriront les forums régionaux, ateliers et groupes de parole organisés par le ministère des Solidarités et de la Santé jusqu'en janvier 2019.

**MAKE.  
ORG**

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



Du 1er octobre 2018 au 5 décembre 2018, des milliers de citoyens ont répondu à la question « *Comment mieux prendre soin de nos aînés ?* » en proposant leurs solutions et en votant sur celles des autres.



Make.org veille à toucher les citoyens en respectant la répartition des âges, genres et géographies à l'échelle de la France. Ensuite, notre algorithme s'assure que chaque proposition est soumise aux votes citoyens pour offrir à toutes une chance égale.



À leur arrivée sur la plateforme, les propositions citoyennes sont regroupées en grandes idées exprimant des solutions similaires. Pour classer les idées, notre algorithme tient compte des votes « *pour* » et « *contre* » ainsi que des mentions « *coup de coeur* », « *banalité* », « *surtout pas !* » et « *réaliste* ».



À partir des solutions que les citoyens ont plébiscitées, Make.org réunit en ateliers entreprises, associations, citoyens et institutions partenaires pour bâtir des actions concrètes.

# comment mieux PRENDRE SOIN DE nos aînés ?

## *Chiffres clés de la consultation*



414 000 participants

Coup de ♥



1,7 million de votes

Il faut

8/140

18 000 propositions

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

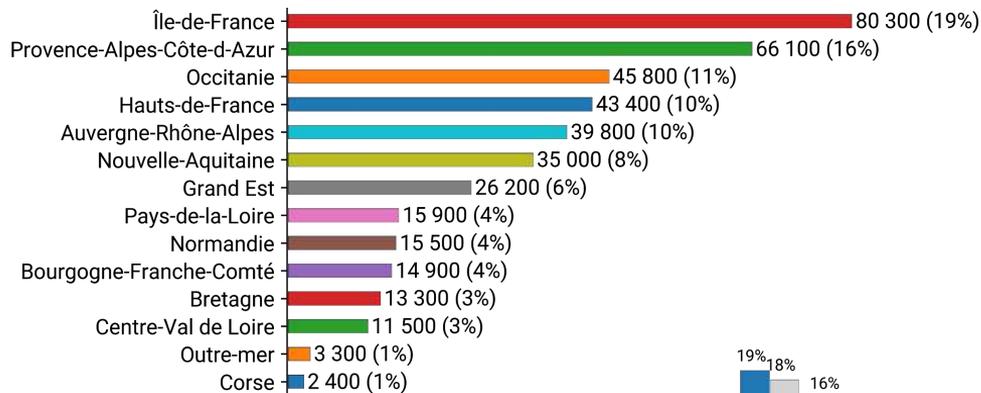
# comment mieux • PRENDRE SOIN DE • **nos aînés ?**

## *Profils des participants*

---

MAKE.  
ORG

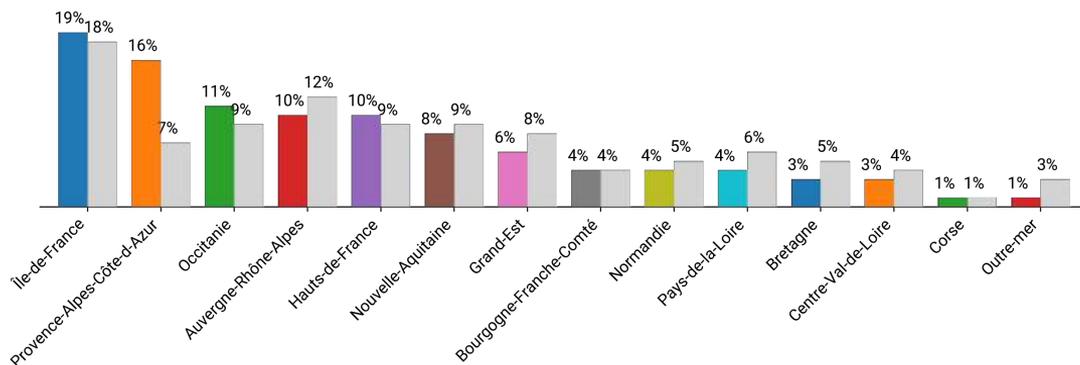
ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



L'ensemble des régions se sont mobilisées pour répondre à la question « Comment mieux prendre soin de nos aînés ? »\*.

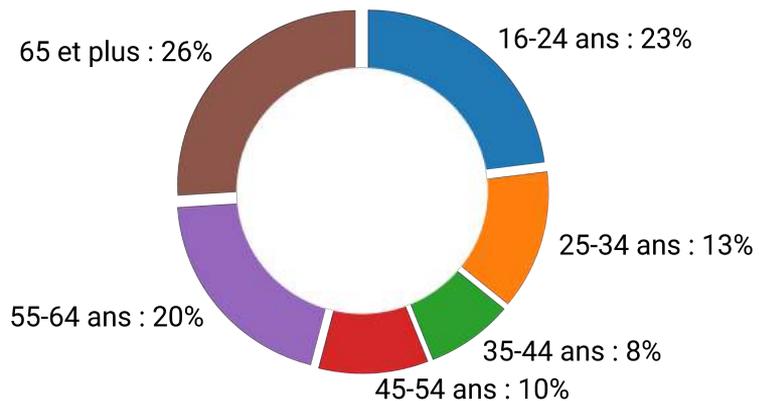
### Répartition des participants

■ Population générale



\* La forte mobilisation de la Région Provence Alpes-Côtes d'Azur s'explique par l'implication de la rédaction de Nice Matin comme partenaire de la consultation.

Âge des participants



Tous les âges ont participé à cette consultation, avec une très forte mobilisation des jeunes (16-34 ans) et des personnes plus âgées (55-64 ans et 65+).

Les femmes se sont largement emparées de cette consultation.

Genre des participants

Femme 62%



Homme 38%



Résumé des 7 idées plébiscitées par les citoyens dans cette consultation :

**Améliorer la qualité et la variété de l'offre de lieux de vie** par :

- l'amélioration des établissements d'accueil
- le maintien à domicile facilité
- la création de lieux alternatifs

**Reconnaître et revaloriser le rôle des acteurs de terrain** en améliorant :

- les conditions de travail des professionnels de l'aide et du soin
- les conditions de vie des proches aidants

**Réduire le coût** pour les familles en introduisant plus de justice sociale entre niveaux de revenus.

**Renforcer l'accès à la santé** pour les personnes âgées.

## 1. La vision globale

Les thèmes abordés

Les solutions proposées

Qui agit et comment

## 2. Les idées émergentes

Les 7 grandes idées plébiscitées

Les propositions controversées

Les propositions repoussoirs

Les propositions coups de coeur

À noter

## 3. Mises en perspectives

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

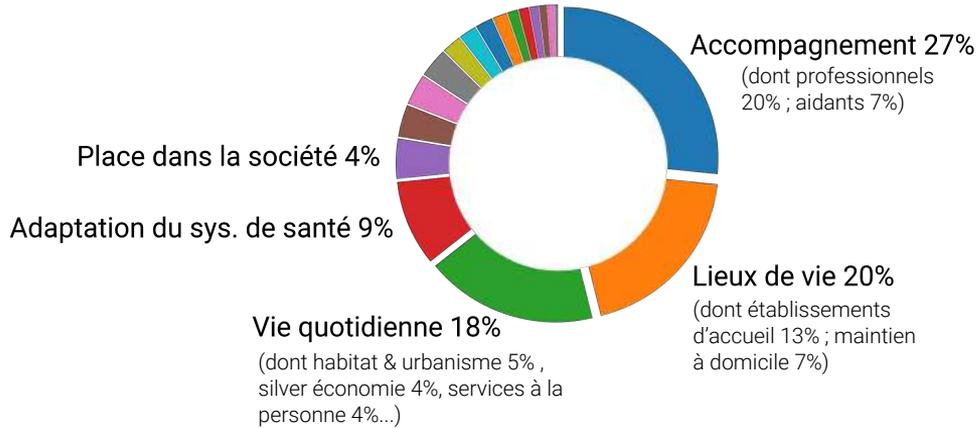
# comment mieux • PRENDRE SOIN DE • **nos aînés ?**

## La vision globale des propositions déposées

Les thèmes abordés  
Les solutions proposées  
Qui agit et comment

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

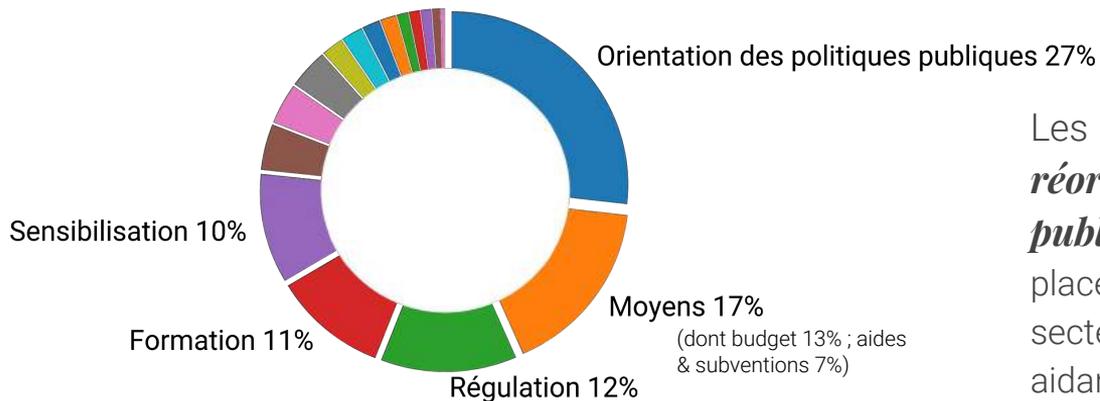


1<sup>ère</sup> préoccupation : **les conditions de travail et de vie des personnes en charge de l'accompagnement** : les professionnels et les proches aidants. Les citoyens soulignent notamment le manque de moyens, de reconnaissance sociale, de temps, le niveau des salaires, les manques de formation, le matériel obsolète...

2<sup>ème</sup> préoccupation : **les lieux de vie**, avec une demande très claire d'amélioration de l'accueil en établissements spécialisés (régulation des prix et qualité de traitement des aînés, personnels, vie quotidienne, lien entre générations, lieux alternatifs...), et l'aspiration à une nouvelle « politique » du maintien à domicile.

3<sup>ème</sup> préoccupation : **le défi de la « vie quotidienne »** : adaptation de la ville et des logements au vieillissement, solutions innovantes du quotidien, transports, services à domicile...

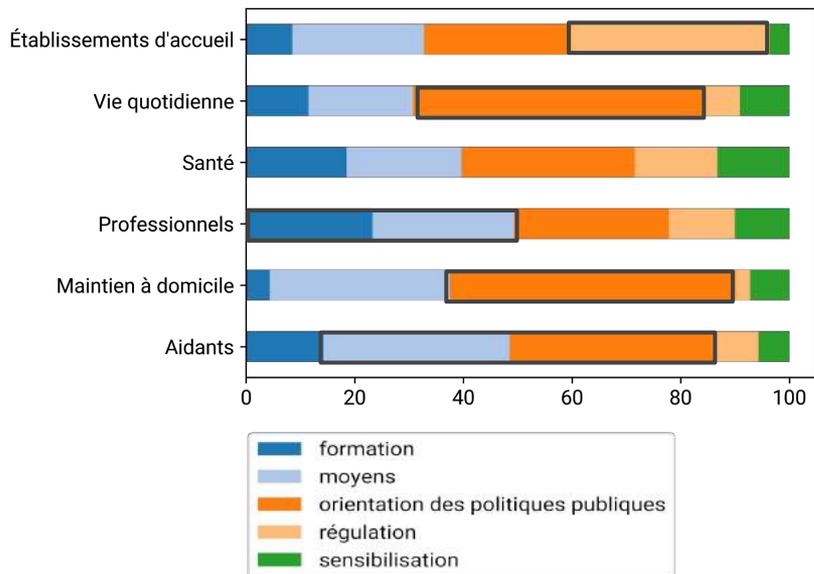
4<sup>ème</sup> préoccupation : **l'adaptation du système de santé** au vieillissement (tarifs, déplacements à domicile, services spécialisés en hôpitaux...).



Les Français demandent avant tout ***une réorientation des grands choix de politique publique*** : maintien à domicile plutôt que placement en établissement, revalorisation du secteur médico-social, politique en faveur des aidants.

Pour leur mise en oeuvre concrète, ***4 types de solutions sont proposées*** :

- ***réguler*** (notamment l'offre en établissements d'accueil)
- mieux ***financer*** (notamment augmenter les budgets des services publics, fournir des aides aux familles pour la dépendance d'un proche ou l'adaptation des logements)
- mieux ***former*** personnels et aidants
- ***sensibiliser la population*** pour anticiper, prévenir et changer le regard de la société sur la vieillesse.



En ce qui concerne les *établissements d'accueil*, les citoyens expriment un fort besoin de régulation de l'offre (tarifs et qualité) par les pouvoirs publics.

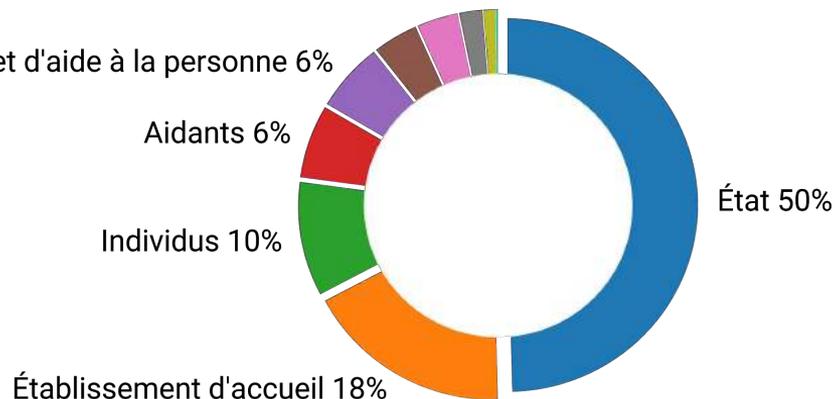
Pour *revaloriser les métiers de l'aide aux personnes âgées*, les citoyens proposent en premier lieu de la formation et plus de moyens, notamment pour le budget alloué à leur salaire.

Afin de soutenir les *aidants*, ils suggèrent des avancées de politiques publiques (statut, droit au répit, congés) et des moyens, en particulier financiers (défiscalisation, allocations compensatrices...).

En ce qui concerne l'amélioration du *quotidien*, les citoyens préconisent une politique sociale volontariste, par exemple en faveur des secteurs d'aide à domicile et de l'adaptation des logements. C'est le cas aussi pour leur demande massive de *renforcement du maintien à domicile* des personnes âgées qui le souhaitent.

La place tenue par les *opérateurs publics et privés d'établissements apparaît comme centrale*. Ils sont *jugés très négativement par les citoyens*, qui les invitent à renouveler leurs pratiques et à construire des lieux de vie dignes.

Les citoyens font ainsi fortement appel aux *pouvoirs publics* pour réglementer et contrôler l'offre de ces établissements, mais aussi pour impulser des orientations nouvelles dans la politique du grand âge : encourager le maintien à domicile, renforcer les services de santé, concevoir des lieux alternatifs et des solutions innovantes, en relation avec le secteur de la Silver économie.



Les participants appellent ensuite de leurs vœux un changement de comportement des citoyens eux-mêmes, autour de deux idées-forces : mieux inclure les aînés et changer de regard sur la vieillesse.

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

# comment mieux • PRENDRE SOIN DE • **nos aînés ?**

## Les idées émergentes

Les 7 idées plébiscitées  
Les propositions controversées  
Les propositions repoussoirs  
Les propositions coups de coeur  
À noter

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

**comment mieux**  
• PRENDRE SOIN DE •  
**nos aînés ?**

*7 grandes idées plébiscitées*

---

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

## 7 idées plébiscitées pour le passage à l'action



Pour classer les propositions regroupées en idées, l'algorithme Make.org tient compte des votes « pour » et « contre » et des mentions « coup de coeur », « banalité », « surtout pas ! » et « réaliste ».

- |                               |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|--|
| <i>lieux de vie existants</i> | { | 1 | Renforcer le maintien à domicile des personnes âgées                                     |
|                               |   | 2 | Améliorer la qualité et l'accueil des personnes âgées en établissements spécialisés      |
| <i>accompagnement</i>         | { | 3 | Mieux accompagner les aidants  |
|                               |   | 4 | Améliorer les conditions de travail des personnels d'aide et de soin aux personnes âgées |
| <i>moyens</i>                 | { | 5 | Réduire le coût de la prise en charge de la perte d'autonomie                            |
| <i>santé</i>                  | { | 6 | Faciliter l'accès à la santé des personnes âgées   |
| <i>lieux de vie innovants</i> | { | 7 | Développer des lieux de vie alternatifs et intergénérationnels                           |

## Renforcer le maintien à domicile des personnes âgées

 114 533 citoyens se sont prononcés sur cette idée. 95% l'approuvent, et parmi eux, 18% la considèrent comme un coup de coeur et 26% la jugent particulièrement réaliste.

**MAKE.ORG** Dominique

Il faut maintenir au maximum les gens chez eux, entourés de leurs biens et prévoir pour leurs animaux

**MAKE.ORG** Anne

Il faut créer un maillage territorial pour des soins de proximité plus nombreux permettant le maintien à domicile. Et former pour recruter



**MAKE.ORG** Michel

Il faut développer la télésurveillance et l'assistance au domicile de nos aînés afin de les maintenir chez eux le plus longtemps possible

**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- l'adaptation des logements
- l'équipement en solutions innovantes
- le développement d'une vraie offre de services à domicile

## Améliorer la qualité et l'accueil des personnes âgées en établissements spécialisés

 118 159 citoyens se sont prononcés sur cette idée.  
93% l'approuvent, et parmi eux, 18% la considèrent comme un coup de coeur et 24% la jugent particulièrement réaliste.

1

MAKE.  
ORG

Monique

Il faut repenser leur prise en charge : la population qui va vers le grand âge ne se satisfera pas d'une douche par semaine



MAKE.  
ORG

Anne

Il faut écouter le patient et ses proches régulièrement pour mieux cerner les inconforts rencontrés, leurs souhaits, leurs attentes, etc.



MAKE.  
ORG

Pierre-Yves

Il faut accroître le nombre de personnels soignants, pour leur permettre d'agir de façon plus humaine. Le respect de nos anciens en dépend



**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- une augmentation et formation du personnel
- des unités à taille humaine et plus d'écoute
- des services diversifiés (soins, activités, lien avec l'extérieur...)
- un meilleur contrôle de la part de l'État

## Mieux accompagner les aidants

 65 663 citoyens se sont prononcés sur cette idée.  
96% l'approuvent, et parmi eux, 16% la considèrent comme  
un coup de coeur et 21% la jugent particulièrement réaliste.

 Thomas

Il faut créer un statut des aidants avec des droits. Reconnaître aux aidants des formations comme au personnel infirmier

 Aurélie 

Il faut soutenir les aidants à domicile car c'est difficile au quotidien de s'occuper de quelqu'un d'âgé, les aidants sont en difficulté

 Aurélie

Il faut créer une aide, un crédit d'impôt, aux enfants qui souhaitent garder leur parents à leurs domicile, pour des travaux d'aménagement

**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- des avantages fiscaux et financiers, aides à l'aménagement des logements des aidants accueillants
- une meilleure information et formation
- une reconnaissance statutaire

## Améliorer les conditions de travail des personnels d'aide et de soin aux personnes âgées

 129 743 citoyens se sont prononcés sur cette idée.  
96% l'approuvent, et parmi eux, 18% la considèrent comme un coup de coeur et 21% la jugent particulièrement réaliste.

**MAKE.ORG** Giovanni

Il faut revaloriser le métier d'aide à domicile en leur confiant des missions de convivialité (aide à la promenade, lecture...)

**MAKE.ORG** Benjamin

Il faut revaloriser les métiers médico-sociaux afin de permettre de réelles vocations (auxiliaire de vie, etc.)



**MAKE.ORG** Loïc

Il faut revaloriser les conditions de travail du personnel de santé (augmentation des effectifs, meilleurs équipements) et plus d'empathie

**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- la revalorisation des salaires
- le renforcement des effectifs et le développement de matériels d'aide
- la formation

## Réduire le coût de prise en charge de la perte d'autonomie

👥 44 291 citoyens se sont prononcés sur cette idée.  
95% l'approuvent, et parmi eux, 21% la considèrent comme un coup de coeur et 20% la jugent particulièrement réaliste.



MAKE.  
ORG

Jacqueline

Il faut créer sérieusement et spécialement des aides aux personnes âgées pour elles-mêmes et pour les enfants aidants souvent âgés aussi



MAKE.  
ORG

Dominique

Il faut diminuer le reste à charge de l'accompagnement à la perte d'autonomie à domicile et en EHPAD



MAKE.  
ORG

Patrick

Il faut mieux contrôler le prix des maisons de retraite ceux-ci étant excessif par rapport au montant des retraites



**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- une plus forte intervention de l'État en la matière
- une meilleure régulation des prix
- des avantages fiscaux

## Renforcer l'accès à la santé pour les personnes âgées

 23 451 citoyens se sont prononcés sur cette idée. 91% l'approuvent, et parmi eux, 13% la considèrent comme un coup de coeur et 24% la jugent particulièrement réaliste.

 Serena

Il faut promouvoir la gériatrie et augmenter le nombre de postes accessibles aux étudiants en médecine

 Dominique

Il faut créer des services d'urgence de proximité pour les personnes âgées

 Claire

Il faut développer les déplacements à domicile des professionnels de santé. Par exemple les opticiens, dentistes ambulants...

**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- une meilleure couverture santé à domicile
- une adaptation du système hospitalier
- des outils de prévention

## Développer les lieux de vie alternatifs et intergénérationnels

 41 000 citoyens se sont prononcés sur cette idée. 92% l'approuvent, et parmi eux, 22% la considèrent comme un coup de coeur et 22% la jugent particulièrement réaliste.

**MAKE.ORG** Lucas

Il faut développer le logement intergénérationnel pour mieux inclure nos aînés, rompre leur isolement et retarder la perte d'autonomie

**MAKE.ORG** Janine

Il faut développer des petites structures à domicile dans les villages (en charge 2, 3, 4 personnes) avec passage du personnel médical

**MAKE.ORG** Line

 1

Il faut réfléchir à des petites unités avec logements indépendants et services collectifs intégrés dans la ville et la vie

**Les citoyens mettent principalement en avant** dans cette idée :

- une offre entre l'établissement et le domicile seul
- la reconnexion avec la société
- la proximité des générations

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

**comment mieux**  
• PRENDRE SOIN DE •  
**nos aînés ?**

*2 controverses*

---

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

1



Laurène

Il faut autoriser l'euthanasie



2



Caroline

Il faut donner une allocation familiale aux enfants qui s'occupent de leurs parents même s'ils ne vivent pas avec eux



Deux propositions très controversées, et de nature très différente, sont apparues au cours de la consultation, démontrant, s'il le fallait, que ces sujets demeurent très clivants dans la société française : *l'euthanasie* et *la possibilité d'une allocation familiale à destination des proches aidants*.

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

**comment mieux**  
• PRENDRE SOIN DE •  
**nos aînés ?**

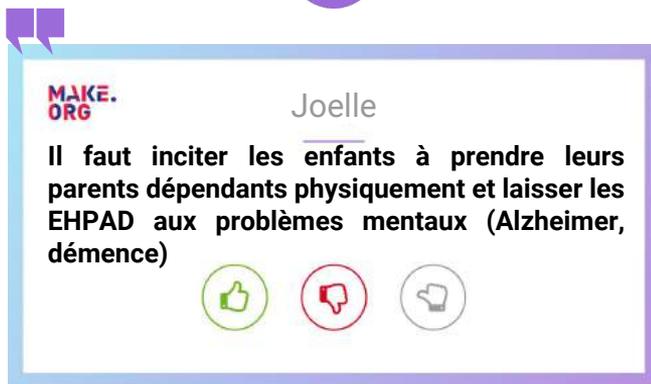
*2 repoussoirs*

---

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

1



MAKE.ORG

Joelle

Il faut inciter les enfants à prendre leurs parents dépendants physiquement et laisser les EHPAD aux problèmes mentaux (Alzheimer, démence)

2



MAKE.ORG

Arnaud

Il faut encourager les banques à assurer un financement privé de la dépendance

Deux propositions ont été très fortement rejetées par les citoyens, mettant ainsi en lumière leur très faible niveau d'acceptabilité sociale : *réserver les EHPAD aux aînés en situation de handicap mental* et *encourager un financement privé de la dépendance*.

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

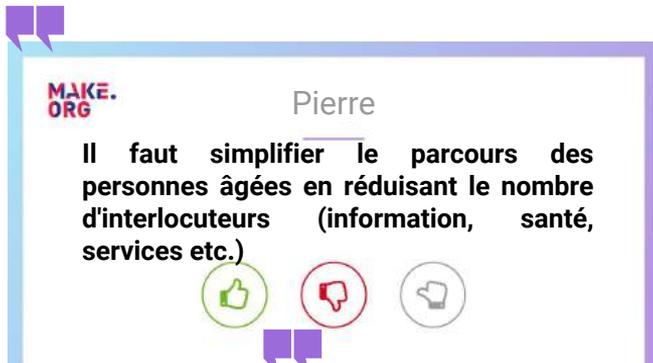
**comment mieux**  
• PRENDRE SOIN DE •  
**nos aînés ?**

*À noter*

---

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



MAKE.ORG Pierre

Il faut simplifier le parcours des personnes âgées en réduisant le nombre d'interlocuteurs (information, santé, services etc.)

Les citoyens sont en demande d'une meilleure *efficacité des services publics*. Sans en faire l'idée centrale de la consultation, ils sont ainsi nombreux à appeler clairement à une plus grande *fluidité et coordination des dispositifs d'aide aux personnes âgées*.



MAKE.ORG Annick

Il faut centraliser les différentes aides financières (APA, APL, SS...) et les faire connaître

**MAKE.ORG** Pascale

Il faut créer le **cinquième** risque autonomie quelque soit l'âge pour couvrir tous les besoins des personnes en perte d'autonomie

Bien qu'ils aient priorisé des orientations plus en rapport direct avec leur quotidien (maintien à domicile, personnels, aides financières, logements...), les citoyens ont aussi ouvert le débat d'un *cinquième risque* destiné à couvrir la perte d'autonomie.

**MAKE.ORG** Gérard

Il faut que tout le monde cotise pour prévoir sa dépendance éventuelle au même type que pour la maladie

MAKE.  
ORG

Edith

Il faut faire preuve d'écoute, de respect et d'empathie à leur égard, sans les infantiliser, c'est le premier soin à leur prodiguer



MAKE.  
ORG

Michel

Il faut continuer à considérer chaque personne âgée comme une personne qui mérite d'être écoutée parce qu'elle a quelque-chose à apporter



Sans en faire l'une de leurs priorités dans cette consultation, les citoyens sont nombreux à proposer à une *redéfinition du soin et des rapports sociaux vers plus de bienveillance et d'écoute* envers les personnes âgées.

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

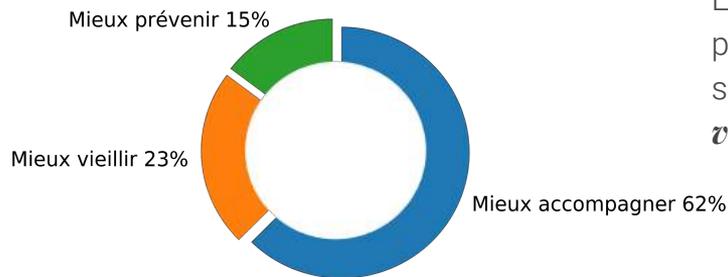
# comment mieux • PRENDRE SOIN DE • **nos aînés ?**

## Mises en perspective

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Parmi les idées arrivées en tête, toutes ou presque traitent de la prise en charge, par la société ou les proches, de la perte d'autonomie des aînés. ***Là se trouve désormais pour les Français, le défi majeur associé au vieillissement.*** Assez logiquement, c'est aussi pour eux l'enjeu qui doit concentrer tous les efforts et les moyens.



Et lorsqu'on parle perte d'autonomie, les Français insistent moins sur la prévention (15%) ou les solutions d'adaptation au vieillissement (23%) que sur ***la nécessité d'un meilleur accompagnement au quotidien dans le vieillissement (62%).***

Parmi les solutions d'adaptation au vieillissement mises en avant dans le « mieux vieillir », on notera qu'outre ***l'accès à la santé, l'urbanisme inclusif***, des propositions autour des ***offres de transport*** ont par exemple été avancées.



*Le lieu de vie est au coeur des préoccupations des Français, qui estiment que les conditions actuelles ne sont pas au niveau du modèle social français.* Ils plaident pour plus de respect des personnes âgées autour d'idées directrices claires :

- Un *lieu que l'on a choisi*, qu'il s'agisse d'un établissement, d'une structure novatrice ou du maintien chez soi.
- Un *lieu aux conditions dignes* : services d'aides, qualité de vie, adaptations aux exigences du grand âge...
- Un *lieu accessible financièrement* par une meilleure prise en charge et régulation publique.
- Un *lieu qui ne coupe pas de la société* : lien intergénérationnel, inclusion dans la vie d'un quartier...

MAKE.  
ORG

Laurent

Il faut mettre en place des structures qui reflètent une société solidaire par la mixité des âges qui s'aident entre eux, pas de mouiroirs





Il se dégage de la consultation un *cri d'alerte* très puissant sur la capacité de notre société à reconnaître le travail essentiel effectué par le secteur médico-social et les proches aidants auprès des personnes âgées.

*Mieux reconnaître leur rôle* est l'une des revendications citoyennes majeures de cette consultation : *soutenir et valoriser ces acteurs*, que ce soit financièrement, humainement ou socialement.



Les femmes se sont particulièrement mobilisées sur cette consultation. Cette participation est à mettre en corrélation avec *leur présence forte* tant *dans les corps de métiers de soin et de services aux personnes âgées* que leur représentation *au sein des proches aidants*.

En effet, en 2011, le Haut conseil de la famille soulignait que *62 % des aidants de personnes percevant l'APA* [allocation personnalisée à l'autonomie] *sont des femmes* (\*La place des familles dans la prise en charge de la dépendance des personnes âgées, juin 2011).

GRANDE CAUSE MAKE.ORG

**comment mieux**  
• PRENDRE SOIN DE •  
**nos aînés ?**

MAKE.  
ORG

ACCÉLÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

**MAKE.**  
**ORG**