

h e d s

Haute école de santé  
Genève



h e t s

Haute école de travail social  
Genève

# Tissons la toile

## Coordination des acteur.trice.s de proximité dans la lutte contre l'isolement social des seniors

Plénière 69 de la PLATEFORME

« La lutte contre l'isolement social, un enjeu global aux réponses locales »

20 novembre 2023

# Déroulement

- Constitution équipe de recherche
- Rappel du mandat
- Présentation du dispositif de recherche et ses étapes
- Proposition modèle de coordination de lutte contre l'isolement social des seniors du quartier de Champel
- Restitution Forum
- Modélisation finale
- Discussion
- Recommandations et perspectives

# Equipe de Recherche HETS-HEdS



Ulrike Armbruster-  
Elatifi

Maître d'enseignement  
HETS



Frédérique Debbiche

Maître d'enseignement  
HEdS



Dara Kalbermatter

Assistante HETS



Elisabeth  
Schobinger

Assistante HEdS



Séréna Spanu  
Collaboratrice

Scientifique HEdS

# Rappel du mandat

- **Mandant** : Le comité de la PLATEFORME du réseau seniors de Genève
- **Innovation visée** : Mise en place d'un dispositif de coordination des acteurs professionnels et bénévoles dans le but de faire évoluer les pratiques face au risque d'isolement social
- **Destinataires** : Intervenant.e.s professionnel.le.s (santé et social) et bénévoles (associatifs, proches, concierges, commerçants, etc.); le public primaire reste les seniors
- **Contexte** : Poursuite du projet de la Commission Isolement (COMISO) «Tisser la Toile»
- **Etude qualitative** de type recherche - action

# Présentation du dispositif et de ses étapes

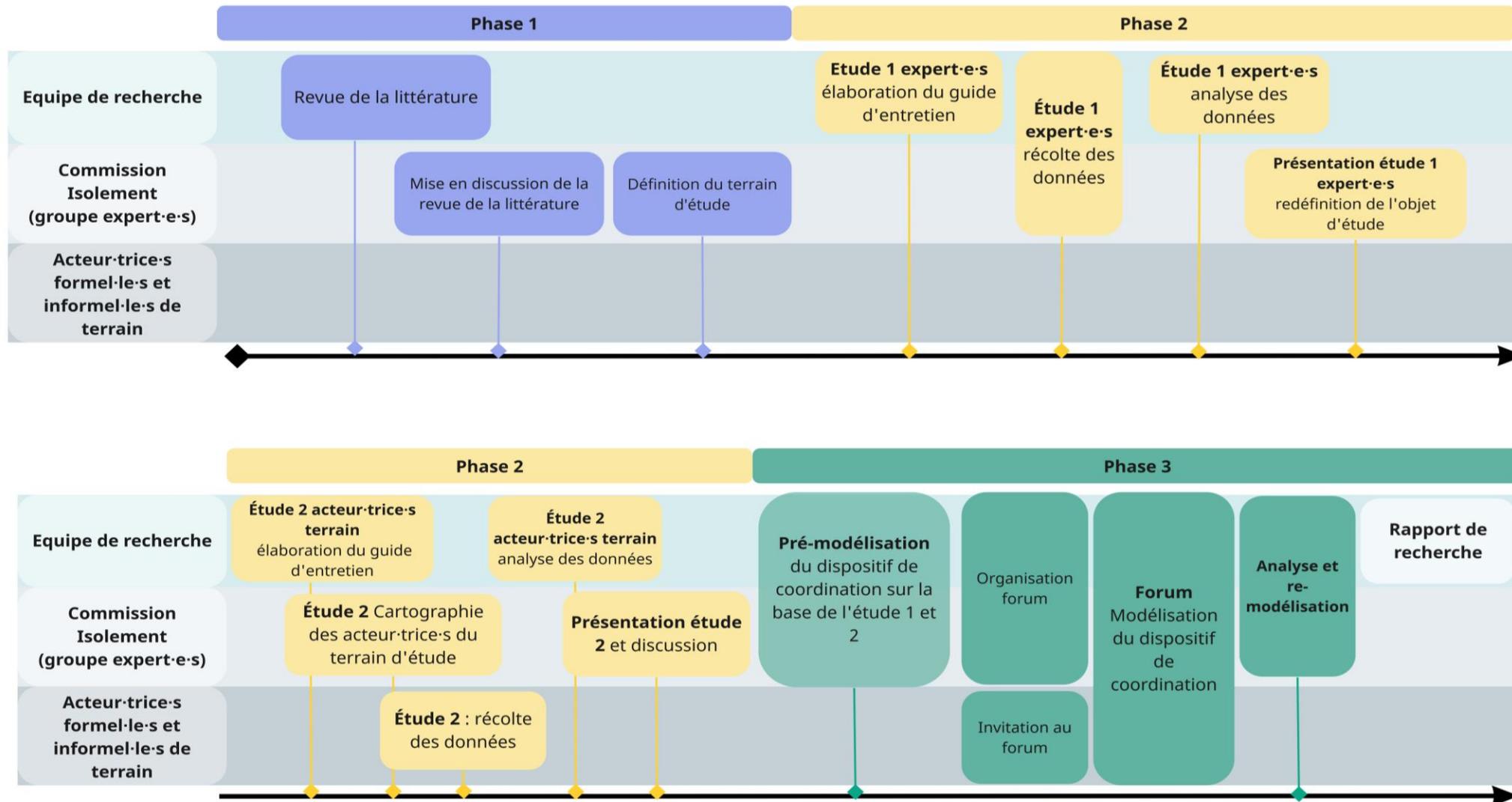


Figure 1 : dispositif de recherche

# Phase 1

## Revue de littérature:

- Isolement social
- Facteurs à l'origine de l'isolement
- Effets et conséquences
- Coordination
- Modèles de coordination

## Mise en discussion de la revue de littérature

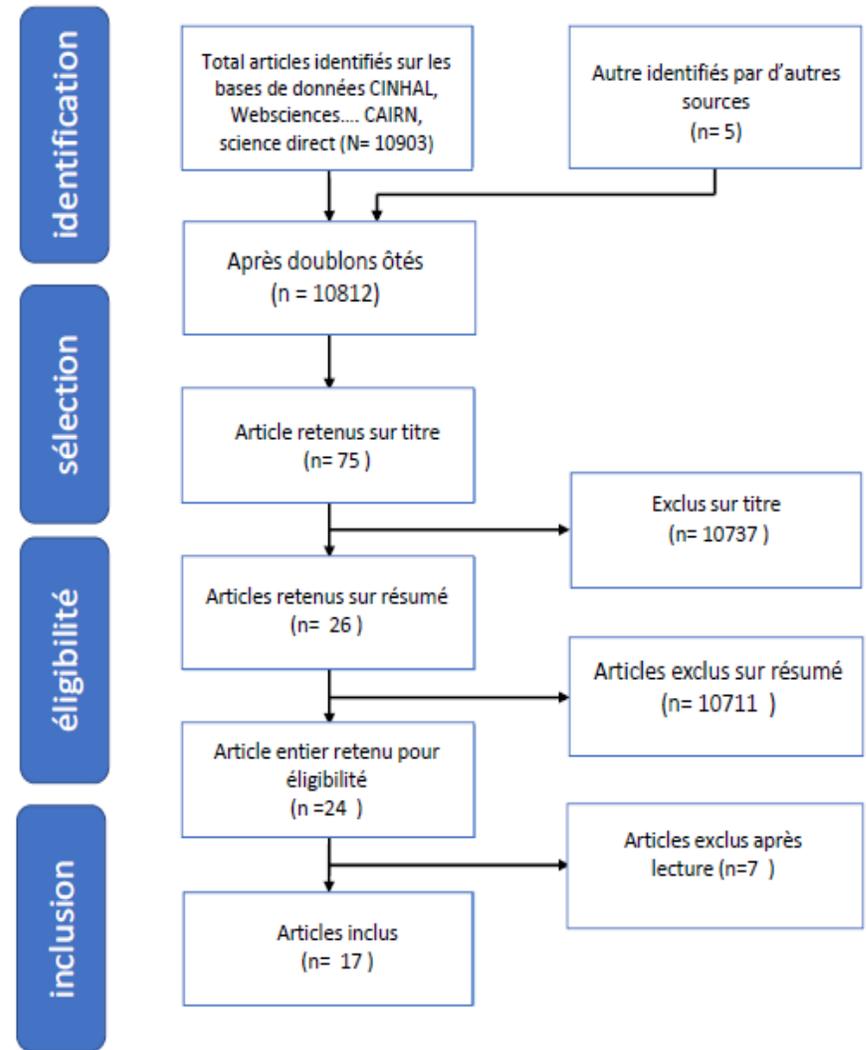


Figure 2 : Diagramme de flux de la sélection des articles

# Phase 1

## Délimitation du terrain d'étude selon :

- Taux de personnes âgées de 65 ans et plus
- Concentration d'activités associatives et de loisirs
- Concentration de commerces et de services de la vie quotidienne

## Terrain d'étude réparti en 4 zones

- Plateau de Champel
- Miremont + Parc Bertrand
- Krieg/Florissant
- Contamines/Malombré/De-Beaumont



Géoclip - fond de carte : DIT Map tiles by [Stamen Design](#), under [CC BY 3.0](#). Data by [OpenStreetMap](#), under [CC BY SA](#).  
Source : OCSTAT, 2021

# Phase 2

## Étude qualitative auprès des expert.e.s de la COMISO

### Étapes clés

- Élaboration du guide d'entretien
- Phase de test du guide d'entretien
  
- Réalisation des entretiens
  
- Retranscription intégrale des entretiens
- Analyse thématique (n=14)
- Présentation résultats aux membres de la Commission Isolement COMISO

### Domaines d'expertise des interviewé.e.s

- Coordination associative, institutionnelle
- Politiques publiques de la vieillesse
- Action sociale individuelle et communautaire à destination des seniors
- Système et organisations santé
- Gériatrie
- Migration et vieillissement
- Handicap et vieillissement

# Phase 2

Étude qualitative auprès des acteur.trice.s de terrain

## Étapes clés

- Cartographie des acteur.trice.s du terrain d'étude
- Ajustement des guides d'entretien
- Réalisation des entretiens
  - 16 acteur.trice.s formel.le.s
  - 37 acteur.trice.s informel.le.s
- Retranscription intégrale des entretiens
- Analyse thématique (n=49)
  - 15 entretiens avec acteur.trice.s formel.le.s
  - 34 entretiens avec acteur.trice.s informel.le.s
- Présentation résultats aux membres de la COMISO

# Phase 2

## Étude qualitative auprès des acteur.trice.s de terrain

### Profil des acteur.trice.s formel.le.s

- Action sociale individuelle ou communautaire (communale, rattachée à un hôpital ou à une institution religieuse)
- Police de proximité
- Action psychosociale
- Action médicale
- Action soins individuels
- Santé communautaire

N=15

### Profils des acteur.trice.s informel.le.s

- Acteur.trice.s associatifs
  - Associations culturelles, club senior
- Acteur.trice.s commerciales
  - **Commerçant.e.s** (fleuriste, épicerie, employé.e.s de supermarchés, restaurants, cafés)
  - **Services à la personne** (coiffeur.euse.s, esthéticien.ne, employé.e.s de cabinets médicaux, concierges)
- Acteur.trice.s citoyens (habitant.e.s)
  - Architect.es, journalist.es, étudiant.e.s, etc.

N=34

# Phase 3

Articulation des connaissances recueillies au cours de l'étude des acteurs.trice.s de terrain

Elaboration de pistes de coordination entre les acteur.trice.s de proximité luttant contre l'isolement social des seniors

## Pré-modélisation

- 2 séances de travail
- Analyse en sous-groupes et en commission
- Mise en discussion de la pré-modélisation avec les membres de la COMISO

# Pré-modélisation

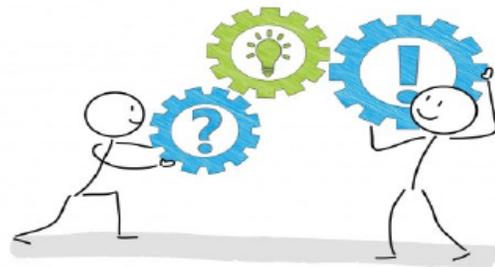
Trois propositions autour de lectures différentes de la problématique de la coordination des acteurs et des actrices dans la lutte contre l'isolement social

Piste 1:

*Problématisation*

Forums citoyens sur l'isolement social

- Mission: face à l'isolement social, agir ensemble pour favoriser les relations sociales dans une perspective de bien-être et de cohésion sociale
- Objectifs: élaborer un diagnostic partagé des relations sociales; s'informer mutuellement des actions réalisées; développer des actions par groupe d'intérêt



Moyens

- Organisation, logistique
- Public: acteur.trice.s formel.le.s et informel.le.s du quartier/de la commune
- Réseau et/ou tirage au sort

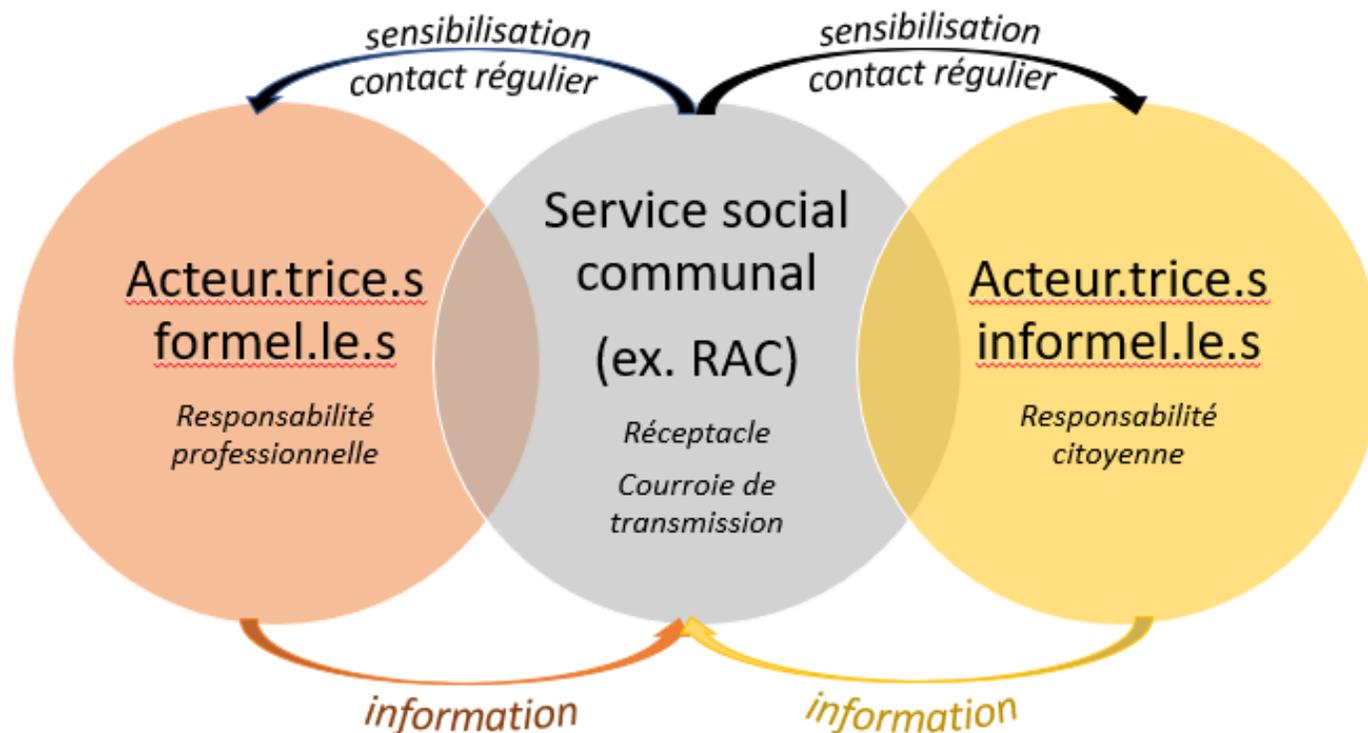
Actions

- Identification des besoins et des ressources: plateforme d'échanges, rencontres
- Sensibilisation de la population: forum, etc...

## Piste 2:

*Observatoire  
Veille collective*

## Réseautage de proximité



## Moyens

- Lieu d'accueil
- Permanence
- Flyer d'information
  
- 1 Secrétaire social.e
- 1-2 Travailleur.se.s social.e.s

## Actions

- Action axée sur l'environnement urbain et social: intégration dans la collectivité à travers le lien social
- Favoriser l'offre socio-culturelle et socio-éducative, offrir un lieu de rencontre, stimuler le développement du tissu associatif
- Lieu d'accueil identifié-identifiable
- Création d'un pacte solidarité

### Piste 3:

#### *Intervention individuelle*

### Evaluation individuelle et contractuelle

- Evaluation des situations de personnes en risque d'isolement ou isolées recensées à l'étape 2 par des professionnel.le.s (ex. case manager)
- Coordination des acteur.trice.s formel.le.s et informel.le.s autour de la situation
- Organisation de réunions



### Moyens

- Formulaire commun à toutes les institutions formelles
- Label commerçant.e.s
- Campagne d'information
- Plateforme internet
- Ligne d'appel téléphonique
  
- 1-2 case.s manager.s

### Actions

- Suivi individuel (apporter de l'aide aux besoins non-couverts)
- Coordination des acteur.trice.s formel.le.s et informel.le.s par case.s manager.s
- Label «Commerçant Sentinelle»
- Informations régulières

# Phase 3

## Forum avec COMISO et les Acteur.trice.s formel.le.s et informel.le.s de Champel

- 1 forum le 5.10.2023 : 33 personnes contactées/18 personnes inscrites/13 personnes présentes (10 AF et 3 AIF) + 9 membres COMISO
- 3 groupes de travail, animation avec 1 membre COMISO et 1 membre équipe de recherche
- Profil des participant.e.s : santé, communauté religieuse, social, service communal, associatif, commercial, etc.
- Analyse
- Présentation résultats aux membres de la COMISO



# Modélisation du dispositif de coordination

**Réseau de proximité**  
Mission principale:  
prévention et détection du  
risque d'isolement

- Tâches:**
- Réceptacle et courroie de transmission
  - Présence terrain
  - Réseau de proximité
  - Séances de réseau
  - Permanence
  - Brochures d'information
  - Actions communes

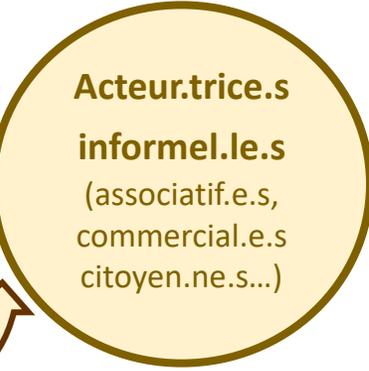


contact régulier  
sensibilisation  
information

Forums citoyens sur  
l'isolement social  
Mission principale:  
promotion du lien social  
dans le quartier



contact régulier  
sensibilisation  
information  
lien de confiance



- Moyens:**
- 1 Secrétaire social.e
  - 2 Professionnel.le.s du social
  - 1 Lieu d'accueil
  - Numéro de téléphone unique
  - Plateforme numérique
  - Label commerçant.e.s

Evaluation et  
coordination de  
situations individuelles  
Mission principale:  
intervention

# Synthèse de la recherche

Concordance entre les résultats de la revue de littérature et la recherche-action

## Limites de la recherche

- Diversité des entretiens (grilles)
- Absence d'enquête auprès des seniors sur le terrain (cependant, plusieurs membres COMISO sont seniors et/ou représentant.e.s des seniors)

## Forces

- Processus itératif recherche-action
- Proximité avec le terrain
- Implication des acteur.trice.s informel.le.s
- Modèle centré sur la santé dans la littérature alors que modèle est centré social dans la recherche

# Recommandations et perspectives

- Importance de partir du local et de l'existant (renforcer/transformer/améliorer)
- Intégration des acteur.trice.s informel.le.s
- Elargir le modèle à une coordination santé-social-aménagement-logement
- Nouveau modèle souple, adaptatif et flexible (pour répondre aux spécificités locales tout en respectant une certaine formalisation)
- Mise en discussion du modèle auprès du public cible (seniors)
- Mise à l'épreuve du dispositif avec chef.fe de projet
- Présentation aux politiques par la PLATEFORME

h e d s

Haute école de santé  
Genève



h e t s

Haute école de travail social  
Genève

MERCI  
pour votre attention

[ulrike.armbruster-elatifi@hesge.ch](mailto:ulrike.armbruster-elatifi@hesge.ch)

[frederique.debbiche@hesge.ch](mailto:frederique.debbiche@hesge.ch)

# Echanges – Questions

