

ÉTUDE PROSPECTIVE SUR LE VIEILLISSEMENT DE LA
POPULATION DANS LA PARTIE FRANCOPHONE DE
L'ARRONDISSEMENT DE VERVIERS
MISE EN ÉVIDENCE DES ÉVOLUTIONS RÉCENTES ET FUTURES, DES BESOINS, DE
L'OFFRE DISPONIBLE ET DES DÉVELOPPEMENTS POTENTIELS
- DOCUMENT DE TRAVAIL -

Recherche-action réalisée pour le comité subrégional pour l'emploi et la formation de
Verviers

Étude réalisée par
Gilles Condé
Géographe

Sous la direction de
Guénaél Devillet
Docteur en Sciences

Contenu

1	Présentation du projet et objectifs de la recherche	4
2	Méthodologie.....	5
2.1	Mise en place de l'enquête	7
2.1.1	Réalisation du questionnaire.....	7
2.1.2	Méthode de sondage	8
2.1.3	Epragma	9
2.2	Traitement de l'enquête	11
2.2.1	Anaconda	11
2.3	Analyse du territoire de référence	12
2.4	Identification des ressources disponibles	12
2.5	Organisation des tables rondes.....	12
2.5.1	Identification des thématiques	12
2.5.2	Déroulement	13
3	Caractérisation du territoire de référence.....	14
3.1	Démographie.....	14
3.2	Santé et équipement.....	18
3.3	Mobilité et flux.....	20
4	Résultats de l'enquête	24
4.1	Taille de l'échantillon et marge d'erreur globale	24
4.2	Représentativité spatiale	24
4.3	Bilan question par question	25
4.3.1	Caractérisation de l'échantillon	25
4.3.2	Résultats aux questions.....	27
4.4	Identification des profils de retraités.....	38
4.5	Développement des questions en fonction des thématiques des tables rondes	41
4.5.1	Services à domicile et adaptation du domicile.....	41
4.5.2	Mobilité dans l'arrondissement	42
4.5.3	Biens et services aux personnes âgées.....	42
5	Ressources du territoire et acteurs.....	44
5.1	Services à domicile	44
5.2	Santé	46

5.3	Mutuelles et pharmacies.....	48
5.4	Construction et adaptation du logement.....	48
5.5	Maisons de repos et centres de jour.....	49
5.6	Associations de personnes âgées.....	50
5.7	Transports.....	51
6	Résultats des tables rondes.....	52
6.1	Table ronde 1 : services à domicile et adaptation du domicile.....	52
6.1.1	Contexte et tendances.....	52
6.1.2	Enjeux et pistes d’actions.....	53
6.2	Table ronde 2 : mobilité dans l’arrondissement.....	58
6.2.1	Contexte et tendances.....	58
6.2.2	Pistes d’actions et de développement.....	60
6.3	Table ronde 3 : biens et services aux personnes âgées.....	62
6.3.1	Contexte et tendances.....	62
6.3.2	Pistes d’actions et de développement.....	62
6.4	Tableau de synthèse : enjeux, actions et acteurs.....	67
7	Annexe 1 : questionnaires de l’enquête.....	75
8	Annexe 2 : cartes additionnelles.....	76
9	Annexe 3 : présentations effectuées lors des comités d’accompagnement et tables rondes.....	78
10	Annexe 4 : listing des acteurs et ressources du territoire.....	79

1 PRÉSENTATION DU PROJET ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Le vieillissement de la population constitue aujourd'hui un défi majeur pour la plupart des pays d'Europe occidentale. Cette tendance de fond devrait s'accélérer au cours des deux décennies à venir et marquer profondément la structure et le fonctionnement de nos sociétés. Aux niveaux européen et nationaux, le vieillissement de la population est de plus en plus intégré aux réflexions et débats politiques. Il fait également l'objet de réformes importantes, notamment en matière de politique budgétaire, car le vieillissement généralisé de la population entrainera vraisemblablement des coûts supplémentaires pour la société. Au niveau local, le phénomène n'est par contre pas encore véritablement pris en compte et étudié, alors que ce sont les collectivités locales qui devront répondre aux impacts concrets et besoins liés au vieillissement des populations.

Cette étude, initiée par le Comité Subrégional pour l'Emploi et la Formation dans l'arrondissement de Verviers (CSEFV), part de ce constat et a pour ambition d'identifier les besoins et souhaits de la population résidant dans la partie francophone de l'arrondissement de Verviers et de les mettre en relation avec l'offre et les équipements disponibles au sein de cet espace, afin de mettre en évidence d'éventuels manques, d'identifier des secteurs ou niches de développement économique potentiels et de mobiliser différents acteurs opérants dans les secteurs liés (en partie ou totalement) aux personnes âgées et bénéficiant d'une expertise et d'une expérience de terrain sur ces thématiques.

Cette recherche aurait pu prendre une orientation fondamentale en se limitant, par exemple, à quantifier l'augmentation de population attendue dans l'arrondissement, déterminer les impacts attendus et estimer le nombre d'emplois et d'infrastructures devant être créés en conséquence. Néanmoins, le CSEFV a dès le départ clairement affiché une volonté d'orienter cette recherche-action sous forme de démarche d'intelligence territoriale, mobilisant et mettant directement en relation les acteurs du territoire, afin de renforcer ces réseaux d'acteurs, de confronter les points de vue, les compétences et les approches, de promouvoir une approche de gouvernance équilibrée et d'améliorer l'attractivité humaine et économique du territoire de référence.

Dans ce cadre, la mission du SEGEFA-ULg a consisté à diffuser l'information récoltée auprès des différents partenaires afin de bénéficier de leur expertise et de leurs points de vue sur les problématiques identifiées et à mettre à disposition des outils techniques permettant d'approfondir l'analyse ou de favoriser la communication entre acteurs en proposant un référentiel commun. Le projet s'est donc décliné en trois volets répondant à des objectifs différents :

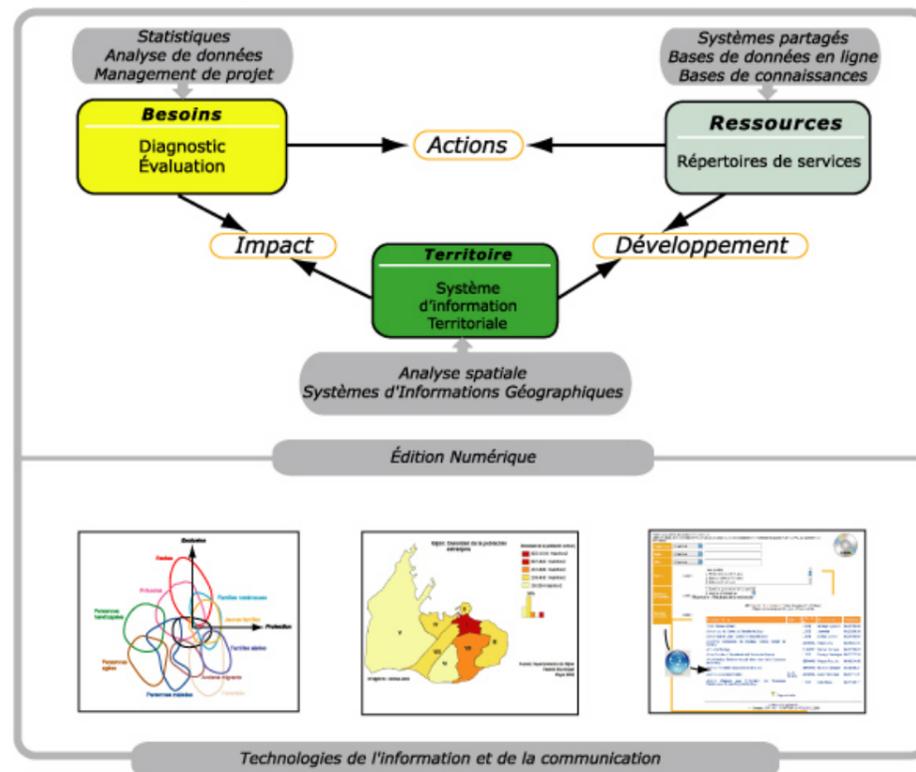
1. Identification des principaux profils de personnes âgées présentes sur le territoire et leurs besoins respectifs par la réalisation d'une vaste enquête sur l'arrondissement.
2. Présentation des caractéristiques et des ressources disponibles sur le territoire.
3. Mise à disposition de ces informations auprès de l'ensemble des acteurs territoriaux afin de dégager un diagnostic collectif et des pistes de développement et d'amélioration pertinentes et réalistes.

Le projet s'est étendu sur près de deux ans, débutant en 2011 par les prises de contact et les premières ébauches de questionnaires, continuant 2012 avec la réalisation des enquêtes et se terminant en 2013 avec la tenue des différentes tables rondes et la rédaction de ce rapport.

2 MÉTHODOLOGIE

La méthodologie du projet est basée autour de la méthode Catalyse, développée par l'université de Franche-Comté (basée à Besançon), dans le cadre du réseau européen d'intelligence territoriale (INTI), dont le SEGEFA-ULg fait partie. Cette méthode a été développée dans le but de mettre en relation les besoins de la population sur un territoire avec les ressources disponibles sur ce dernier et apparaissait donc particulièrement pertinente dans le cadre du projet. De plus, le réseau INTI met à disposition différents logiciels en ligne permettant une coopération et communication entre les partenaires du projet, comme nous le détaillerons ci-dessous.

Figure 1. Schématisation de la méthode Catalyse



Sources : GDRI-INTI, 2013.

La méthode Catalyse se décline en trois volets interconnectés qui servent directement les objectifs du projet :

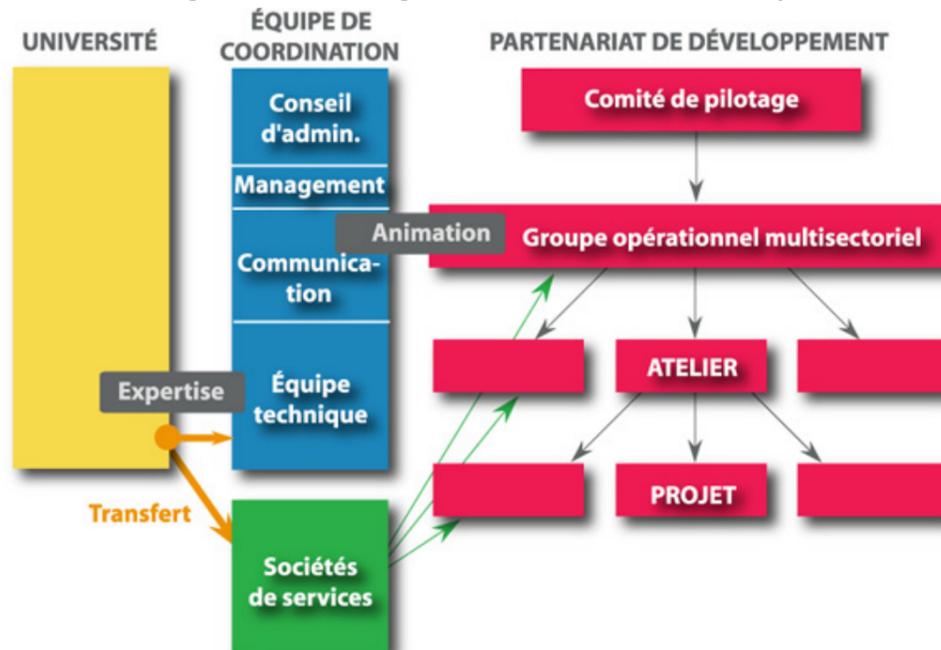
1. Le diagnostic et l'évaluation des besoins : ce premier pilier de la méthode consiste en un recueil d'informations individuelles et multisectorielles pour définir des profils de besoins et en mesurer l'importance. Un diagnostic qualitatif identifie les principaux profils de besoins alors que les tris quantitatifs estiment l'importance des groupes d'individus correspondants. Des services adaptés à ces besoins peuvent ensuite être identifiés, ainsi que des actions à mener.
2. Le répertoire des ressources : ce deuxième pilier consiste en la création d'une base de données inventoriant acteurs du territoire et les prestataires de services aux habitants du territoire.

- Le système d'indicateurs du territoire : le troisième pilier de la méthode correspond à la sélection d'informations à caractère socio-économique décrivant le territoire et la communauté territoriale. Ces données sont généralement récoltées par les services statistiques d'institutions spécialisées. Le système d'indicateurs territoriaux consiste en l'édition de cartes spatialisant cette information et permet d'optimiser certains choix de localisation des services ou actions à mener.

L'approche Catalyse se base, de plus, sur une approche impliquant intégralement les partenaires du projet dans le processus de récolte des données, d'analyse et de mise en œuvre. Il apparaît donc évident que les éléments mis en évidence dans ces trois piliers doivent servir de matière de débat et d'analyse à l'ensemble des acteurs intégrés au projet, ce qui apparaît d'ailleurs particulièrement pertinent dans le cadre de ce projet où la multiplicité des acteurs et de leurs fonctions sont élevées. La méthode suppose intrinsèquement la co-construction en mettant à disposition différents outils d'information et de communication.

Concrètement, les acteurs intégrés au projet sont en fait réunis dans un groupe opérationnel qui définit l'ensemble des données utiles, supervise les analyses et interprète les résultats. Ce groupe opérationnel contribue aux différents piliers de la méthode et élabore le guide multisectoriel de diagnostic et d'évaluation, le répertoire de services et opère la sélection des indicateurs territoriaux cohérents avec ce guide. Les partenaires collectent les données et les partagent pour l'analyse. Les acteurs participent ensuite à l'interprétation des résultats au sein d'ateliers thématiques définis et constitués en fonction des profils de besoins. Les ateliers confrontent les besoins mis en évidence par le diagnostic avec le répertoire des services pour identifier les lacunes et les inadaptations de l'offre de services par rapport aux besoins. Ils comparent encore la distribution territoriale des besoins avec celle des services.

Figure 2. Méthode de gouvernance liée à la méthode Catalyse



Source : GDRI-INTI, 2013.

La méthodologie du projet s'est donc structurée autour de ce schéma afin de servir les trois objectifs du projet. Le premier objectif d'identification des principaux profils de personnes âgées présents sur le territoire et leurs besoins respectifs correspond directement au premier pilier de la méthode Catalyse. Afin de concrétiser ce dernier, il était évidemment impératif de réaliser une enquête, aucune donnée sur le sujet n'étant disponible auprès des offices de statistiques à l'échelle du territoire de l'étude. Le second objectif, soit la présentation des caractéristiques et des ressources disponibles sur le territoire, correspond aux deux autres piliers de la méthode.

Enfin, le troisième objectif, la réalisation d'un diagnostic collectif et d'identification de pistes de développement, s'articulera autour de la tenue de tables rondes sur différentes thématiques ayant été identifiées suite à la réalisation des deux premiers objectifs et se basera sur le modèle de gouvernance participative proposée par la méthode. L'ensemble des données et des informations générées au sein des trois piliers de Catalyse sera utilisé comme base de discussion lors de ces tables rondes afin de diffuser l'information, de proposer une base de discussion commune et d'enrichir le débat. Ces tables rondes regrouperont les membres du groupe opérationnel et différents acteurs de terrain en lien avec les thématiques choisies.

2.1 MISE EN PLACE DE L'ENQUÊTE

2.1.1 RÉALISATION DU QUESTIONNAIRE

Une première esquisse du questionnaire a été réalisée par le SEGEFA-ULg à partir d'une enquête similaire ayant été réalisée dans la communauté germanophone (CES de la Communauté germanophone, 2012) afin d'éventuellement comparer les résultats obtenus entre les deux enquêtes, celles-ci portant sur des territoires limitrophes (pour rappel, la communauté germanophone constitue la partie la plus orientale de l'arrondissement de Verviers). Cette première version du questionnaire a ensuite été enrichie par les différents partenaires regroupés au sein du CSEFV. De plus, il a été décidé d'interroger les personnes à partir de 45 ans (plutôt que 55 ans dans l'enquête effectuée dans la communauté germanophone) car ces personnes sont susceptibles d'être régulièrement en contact avec des personnes plus âgées, comme des parents, et pouvaient donc être à même de mettre en évidence certains manques et problèmes spécifiques aux personnes âgées. Dès lors, nous avons fait le choix de recourir à deux questionnaires différents : un destiné aux personnes toujours dans la vie active et un destiné aux personnes retraitées ou en préretraite. Ces deux questionnaires sont disponibles à l'annexe 1 de ce rapport.

Le questionnaire pour les personnes retraitées reprend d'abord différentes questions d'identification permettant de déterminer le statut socio-économique des enquêtés, leur âge, leur lieu de résidence et la structure de leur ménage. Les questions suivantes visent à déterminer la perception des enquêtés vis-à-vis de leur état de santé et leur âge. La partie centrale du questionnaire porte essentiellement sur le mode de vie de la personne enquêtée (activités, consommation, utilisation des technologies de communication, moyens de déplacement, etc.), ainsi que les secteurs et l'offre qu'elle estime sous développée ou manquante. L'objectif de ces questions est de déterminer la manière dont les personnes enquêtées organisent leur emploi du temps et s'intègrent dans leurs réseaux relationnels, ainsi que les besoins éventuels liés à ces paramètres. Enfin, la dernière partie du questionnaire comporte les questions sur le revenu des personnes. Ces questions touchant à une information plus sensible présentent généralement des taux de non réponses plus élevés et nous

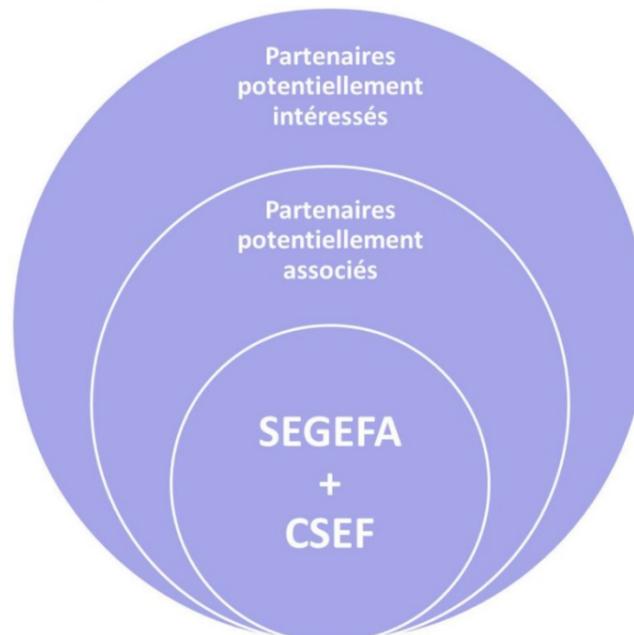
avons donc choisi de les positionner à la fin du questionnaire afin que les personnes ne souhaitant pas y répondre aient déjà parcouru l'essentiel du questionnaire au moment d'y répondre. La dernière question est une question libre visant à rassembler un maximum d'informations auprès des personnes enquêtées. L'objectif était que les personnes puissent y développer leur vision de manière plus transversale et éventuellement nous transmettre des idées ou remarques qui n'auraient pas pu ressortir dans les autres questions relativement fermées.

Comme pour les retraités, le questionnaire destiné aux personnes actives reprend tout d'abord une série de questions d'identification usuellement utilisée lors d'enquêtes. Il contient également diverses questions sur la manière dont la personne interrogée imagine sa fin de carrière et ses occupations une fois à la retraite. Ce questionnaire reprend également quelques questions visant à déterminer ce que la personne toujours active estime être des priorités pour améliorer les conditions de vie des personnes plus âgées qu'elle. Il s'inscrit donc dans une approche plus prospective et interroge plutôt les personnes sur une situation projetée que sur une situation de fait, contrairement au questionnaire destiné aux personnes retraitées. Plusieurs questions communes avec ce dernier ont toutefois été conservées afin de pouvoir se livrer à des comparaisons entre les deux groupes, notamment en termes de perception de l'âge et de la santé.

2.1.2 MÉTHODE DE SONDAGE

Le sondage s'est, dans un premier temps, effectué de manière partenariale afin d'impliquer au maximum divers partenaires intéressés par la thématique dès le début du processus de recherche. La mobilisation des organisations autour de l'enquête s'est faite sur base d'un principe de retour d'informations : si les organisations acceptaient de réaliser des enquêtes, il leur était proposé de recevoir les résultats de leurs utilisateurs, ainsi qu'une comparaison avec la moyenne de l'échantillon.

Figure 3. Organisation des partenaires pour la réalisation du sondage



Ce premier échantillon a ensuite été complété par un échantillon complémentaire sondé par un call-center. Ce recours à un call-center s'est imposé pour trois raisons. Premièrement, augmenter la taille de l'échantillon qui restait relativement limité au rapport des ambitions du projet. Deuxièmement, assurer la représentativité spatiale de l'échantillon. En effet, l'approche partenariale premièrement utilisée ne permettait pas de couvrir de manière proportionnellement égale l'ensemble des communes du territoire de référence. Ainsi, dans certaines communes, peu de partenaires avaient pu être mobilisés et le taux de sondage y était faible. Le call-center a permis d'équilibrer cette distribution. Troisièmement, le call-center permettait un sondage plus aléatoire et d'atteindre des personnes isolées directement à domicile qui n'auraient pas simplement pu être jointes précédemment car elles n'étaient nécessairement en contact avec des partenaires mobilisés.

Insistons bien le fait que cette approche implique nécessairement que le sondage soit non aléatoire. Chacun des partenaires va cibler ses utilisateurs ou clients et la recherche de nouveaux récolteurs d'informations se fait selon un modèle d'essaimage. Bien que la méthode se rapproche de celle d'un sondage en grappe, aucun critère de sélection précis n'a été appliqué pour la sélection des partenaires réalisant des enquêtes et aucun quota précis d'enquêtes ne leur a été imposé. La participation à la réalisation des enquêtes s'est faite sur base volontaire et non systématique. Ceci devra impérativement être gardé à l'esprit lors de l'analyse des résultats où certains groupes d'utilisateurs pourront éventuellement être légèrement sur ou sous-représentés en fonction du nombre d'enquêtes réalisées par les différents partenaires.

Étant donné la multiplicité des acteurs impliqués dans la récolte de données, la centralisation et l'encodage des informations récoltées constituaient un enjeu important du projet. La centralisation des informations s'est effectuée à deux niveaux : premièrement, le SEGEFA-ULg a mis à disposition de l'ensemble des partenaires réalisant des enquêtes un site d'encodage en ligne (à partir d'Epragma, plateforme logicielle permettant la création de questionnaires interactifs, développée par l'université de Franche-Comté) accessible à chacun à partir d'un identifiant unique, et deuxièmement, le CSEFV s'est porté volontaire pour l'encodage en ligne des questionnaires papiers réalisés par certains partenaires qui n'avaient pas le temps ou les ressources nécessaires pour le faire.

2.1.3 EPRAGMA

Epragma est une plateforme logicielle développée par l'équipe de recherche en intelligence territoriale (ThéMa) de l'université de Franche-Comté dans le cadre du réseau INTI. Cette plateforme permet à un utilisateur sans connaissances particulières en matière de codage (type langage HTML pour la plupart des questionnaires version web) de facilement créer un questionnaire en ligne. Le logiciel met également à disposition différents outils de traitements des données et des résultats, comme par exemple, la génération automatique de feuilles de résultats pour les différentes questions encodées sur le site.

Dans le cadre du projet, Epragma a principalement permis de centraliser l'ensemble des enquêtes réalisées dans une même base de données, accessible à n'importe quel utilisateur. De plus, la plateforme permet de complètement structurer le codage des réponses et la succession des questions. Ainsi, alors qu'il arrive fréquemment qu'une personne enquêtée sélectionne plusieurs items à une question qui n'admet qu'une réponse ou qu'elle réponde à une question qui n'a pas

d'objet pour elle, ce type d'incohérences peut être évité via la plateforme si les questions et leur succession est correctement prévu par la personne ayant réalisé le questionnaire. Ainsi, la base de données obtenue est directement exploitable et ne nécessite pas d'être nettoyée des réponses incorrectes ou incohérentes. Chaque entité qui devait encoder des enquêtes s'est vue communiquer un identifiant et un mot de passe pour accéder au site internet et pouvait librement remplir de nouvelles fiches d'individus.

La plateforme permet également un traitement dynamique des réponses données à partir d'un outil nommé questions de synthèse. Ces questions de synthèse sont invisibles à un utilisateur remplissant le questionnaire et correspondent en fait à des tables de correspondance. Ces tables de correspondance permettent notamment de recoder des modalités de réponses trop faiblement représentées ou de coder dans de nouvelles modalités les réponses libres données dans des champs textuels. La procédure est dite dynamique car les traitements effectués par questions de synthèse n'influencent pas les questions de départ et les réponses qui y sont données, l'ensemble des données de départ sont donc conservées et peuvent être retraitées si nécessaire. De plus, les tables de correspondances des questions de synthèse peuvent être modifiées à tout moment si des modifications sont nécessaires, seules les réponses à la question de synthèse doivent être à nouveau générées. Cette fonctionnalité permet donc de générer une base de données directement exploitable pour l'analyste, où il ne subsiste a priori pas de modalité de réponse trop faiblement représentées et où les réponses libres ont déjà été traitées, tout en conservant la structure de base du questionnaire et en permettant à des utilisateurs d'éventuellement continuer à remplir des questionnaires.

Une autre fonctionnalité importante d'Epragma est la sélection d'individus et la création de bilans. La sélection d'individus permet de créer des groupes d'enquêtés présentant des caractères communs comme, par exemple, une même réponse ou non réponse à une question, le fait d'être encodé dans la plateforme par un même utilisateur ou dans un même groupe d'utilisateurs (en effet, les personnes encodant les questionnaires avaient la possibilité d'associer l'individu qu'ils s'apprêtaient à encoder à certains groupes ; dans notre cas, les résidents d'une même maison de repos par exemple). Ces différents critères pouvaient bien entendu être multipliés (sélection des individus ayant répondu d'une certaine manière à une première question et d'une autre à une deuxième question) et combinés entre eux.

Pour chacune des sélections, la plateforme permet ensuite de générer un bilan à chacune des questions de l'enquête. Ces bilans reprennent en fait le nombre de réponses, de non réponses et de sans objets (c'est-à-dire les individus pour qui la question était sans objet et qui étaient automatiquement redirigés vers la question suivante comme, par exemple, une personne sans enfants à qui était demandé où résidaient ses enfants) donné à chacune des questions, ainsi que les pourcentages associés. La plateforme en ligne permet en résumé d'isoler rapidement certains groupes spécifiques, d'extraire automatiquement des résultats de l'enquête et de croiser des questions entre elles.

Epragma met donc à disposition de l'analyste tous les outils nécessaires pour la réalisation d'un questionnaire, le traitement et la synthèse des questions et l'extraction des résultats question par question. De plus, signalons que la plateforme permet de générer un fichier excel reprenant les

résultats et d'exporter la base de données sous forme de fichier SPSS ou de tableaux booléens afin de procéder à des analyses statistiques multivariées, comme nous le détaillerons ci-dessous.

2.2 TRAITEMENT DE L'ENQUÊTE

L'enquête étant relativement longue et portant sur une thématique large, nous avons opté pour un traitement des données en trois temps. Dans un premier temps, une présentation des bilans complets de l'enquête pour les retraités et pour les actifs a été faite aux partenaires du groupe opérationnel. Cette présentation a permis une première analyse des résultats et l'identification de certaines thématiques spécifiques qui seraient discutées lors des tables rondes et pour lesquelles les traitements seraient approfondis. Dans un second temps, nous avons conduit une vaste analyse multivariée de l'enquête à l'aide du logiciel Anaconda afin de présenter une vision synthétique des résultats de l'enquête et d'identifier les différents profils d'utilisateurs présents sur le territoire. Cet élément constitue d'ailleurs l'un des fondamentaux de la méthode Catalyse, comme détaillé plus tôt, et servira de référence tout au long de l'analyse. Dans un troisième temps, nous avons exploité certaines questions spécifiques directement en rapport avec les thématiques précédemment identifiées pour les tables rondes. Les résultats à ces questions ont évidemment été croisés aux résultats d'autres questions, mais également avec les profils d'utilisateurs identifiés, afin notamment de mettre en évidence certains besoins et caractéristiques propres à ces profils d'utilisateurs.

Les résultats de l'enquête seront donc présentés selon cette même structure :

1. Présentation des résultats question par question pour les retraités et les actifs
2. Résultats des traitements par AFC sous Anaconda
3. Résultats sur les thématiques des différentes tables rondes

2.2.1 ANACONDA

Anaconda est un logiciel d'analyse statistique multivariée développée par l'équipe de recherche en intelligence territoriale (ThéMa) de l'université de Franche-Comté dans le cadre du réseau INTI. Anaconda combine une analyse factorielle des correspondances (AFC) avec une classification par clusters et permet d'identifier des profils proches à partir d'une série de variables binaires.

En d'autres termes, la méthode permet de synthétiser l'ensemble des informations de l'enquête (les réponses données aux questions) sous forme de trois axes complètement indépendants. Ces trois axes forment un nouvel espace dans lequel peuvent être replacés l'ensemble des individus interrogés qui forment alors un nuage des points. Des points ou individus spatialement proches dans cet espace présentent un certain nombre de caractéristiques communes. La méthode de classification permet alors d'identifier des groupes de points proches qui correspondent à des groupes ou profils d'individus relativement homogènes.

La méthode a été appliquée uniquement aux questionnaires destinés aux personnes retraitées afin d'identifier les profils et besoins associés des personnes retraitées. La méthode apparaissait moins pertinente à appliquer aux actifs, notamment car la discrimination entre les profils des personnes actives (45-64 ans pour rappel) s'effectue essentiellement sur base des caractéristiques socio-économiques de ces personnes, ce qui apparaît peu pertinent dans le cadre de cette recherche.

2.3 ANALYSE DU TERRITOIRE DE RÉFÉRENCE

La caractérisation du territoire de référence, qui correspond au troisième pilier de la méthode Catalyse, passe par la production de différentes cartes d'indicateurs territoriaux. Ainsi, nous avons contacté différents offices statistiques afin d'obtenir des données permettant d'appréhender et de quantifier le vieillissement de la population dans l'arrondissement de Verviers. Les différentes cartes réalisées ont principalement permis de contextualiser et de territorialiser les débats au sein du groupe opérationnel et lors des tables rondes. En effet, comme détaillé lors de la description de la méthode Catalyse, l'objectif de ce volet est de fournir au groupe opérationnel des outils pour approfondir l'analyse et mener à bien sa mission.

2.4 IDENTIFICATION DES RESSOURCES DISPONIBLES

L'identification des ressources a été effectuée, dans un premier temps, par le SEGEFA-ULg qui a procédé au listing des différentes maisons de repos, hôpitaux et résidences, mutuelles, CPAS et associations opérant auprès des personnes âgées sur le territoire de référence. Ce listing a ensuite été présenté et complété par groupe opérationnel afin d'obtenir un paysage le plus complet possible des acteurs présents sur le territoire. Néanmoins, le nombre élevé d'acteurs différents et leur importante diversité ont rendu la tâche particulièrement ardue et cela, malgré la bonne volonté des partenaires à compléter au maximum ce listing des acteurs. De plus, énormément d'acteurs interviennent aujourd'hui auprès des personnes âgées, mais également auprès d'autres types d'utilisateurs, ce qui remet parfois en question leur prise en considération ou non.

La base de données obtenue au terme du processus a servi à dresser les premiers contacts entre le groupe opérationnel et divers nouveaux partenaires qui pouvaient potentiellement s'impliquer dans le projet, notamment pour la réalisation d'enquêtes auprès de leurs utilisateurs ou la participation aux tables rondes. Ainsi, comme pour la réalisation des différentes cartes d'indicateurs territoriaux, les éléments produits ici résultent d'une co-construction avec le groupe opérationnel et servent à son information, ce qui constitue des principes fondamentaux de la démarche d'intelligence territoriale mise en place pour le projet.

2.5 ORGANISATION DES TABLES RONDES

2.5.1 IDENTIFICATION DES THÉMATIQUES

L'identification des thématiques des trois tables rondes s'est effectuée à partir de l'analyse préliminaire de l'enquête, et notamment de la dernière question où les personnes étaient invitées à s'exprimer de manière transversale sur la problématique du vieillissement. Au final, les trois thématiques suivantes ont été retenues pour les tables-rondes :

1. Services à domicile (26/04/2013)
2. Mobilité (25/09/2013)
3. Biens et services aux personnes âgées (05/11/2013)

Les différentes tables rondes ont été espacées de quelques mois afin de laisser le temps aux organisateurs de planifier l'évènement, de contacter les intervenants et de lancer les invitations.

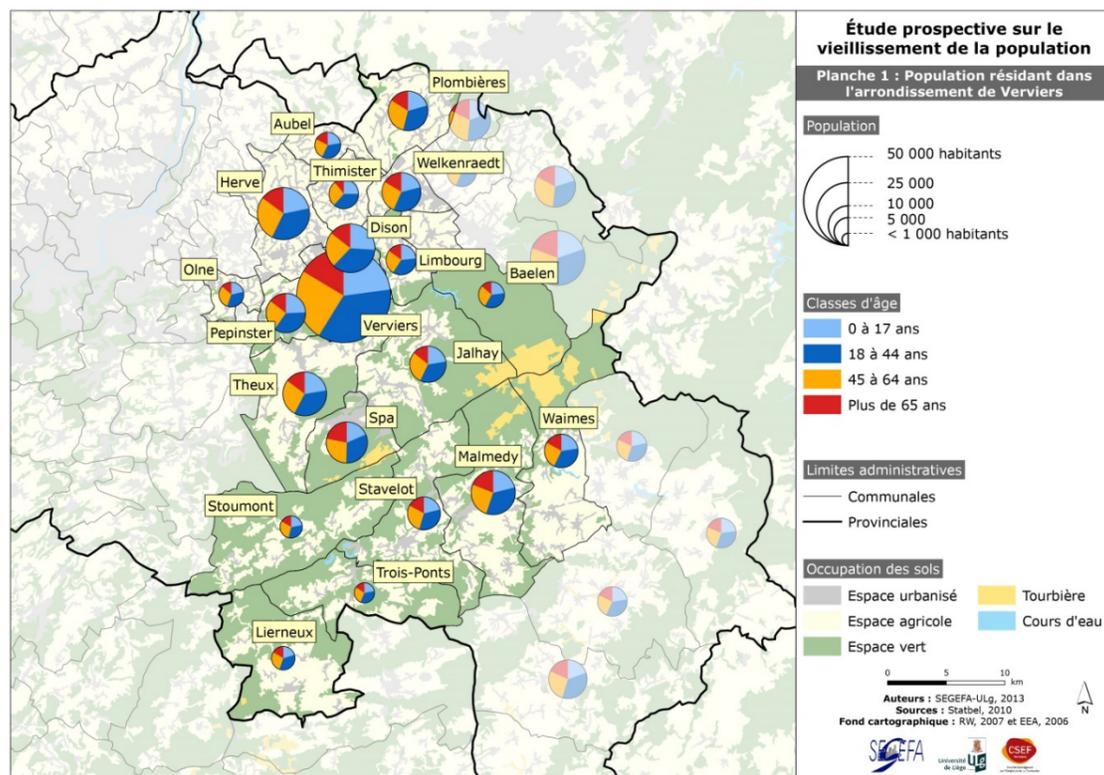
2.5.2 DÉROULEMENT

Les trois tables-rondes se sont organisées selon le même schéma. Après un mot d'accueil, un folder contenant les différentes présentations Powerpoint et des informations sur les ressources existant sur le territoire était distribué à l'ensemble des participants. Ensuite, les résultats de l'enquête et ceux obtenus à l'aide des outils Catalyse leur étaient présentés. Ici, l'outil Catalyse était en quelque sorte utilisé comme un large système d'informations permettant de susciter l'intérêt de manière didactique ou de générer des éléments de débats. Différentes présentations (2 ou 3) d'experts ou d'acteurs de terrain succédaient à cette première intervention. Celles-ci avaient pour but de donner des éléments concrets et des situations vécues sur lesquels les participants pourraient rebondir. Un responsable d'une ASBL travaillant sur l'adaptation des logements avait par exemple été invité pour discuter de cette problématique, un expert sur le commerce de détail pour présenter les dernières tendances en matière de commerce de proximité et du segment de la « silver economy » ou encore des responsables d'une ASBL de services à domicile afin de discuter de la multiplication des missions et tâches des aides ménagères et infirmières à domicile. Les orateurs étaient évidemment fonction de la thématique de la table ronde. Après ces présentations, les participants étaient répartis en groupes de travail afin d'échanger sur différents sujets concrets et essayer d'identifier des pistes de développements, améliorations ou de prospection pouvant être exploitées.

3 CARACTÉRISATION DU TERRITOIRE DE RÉFÉRENCE

3.1 DÉMOGRAPHIE

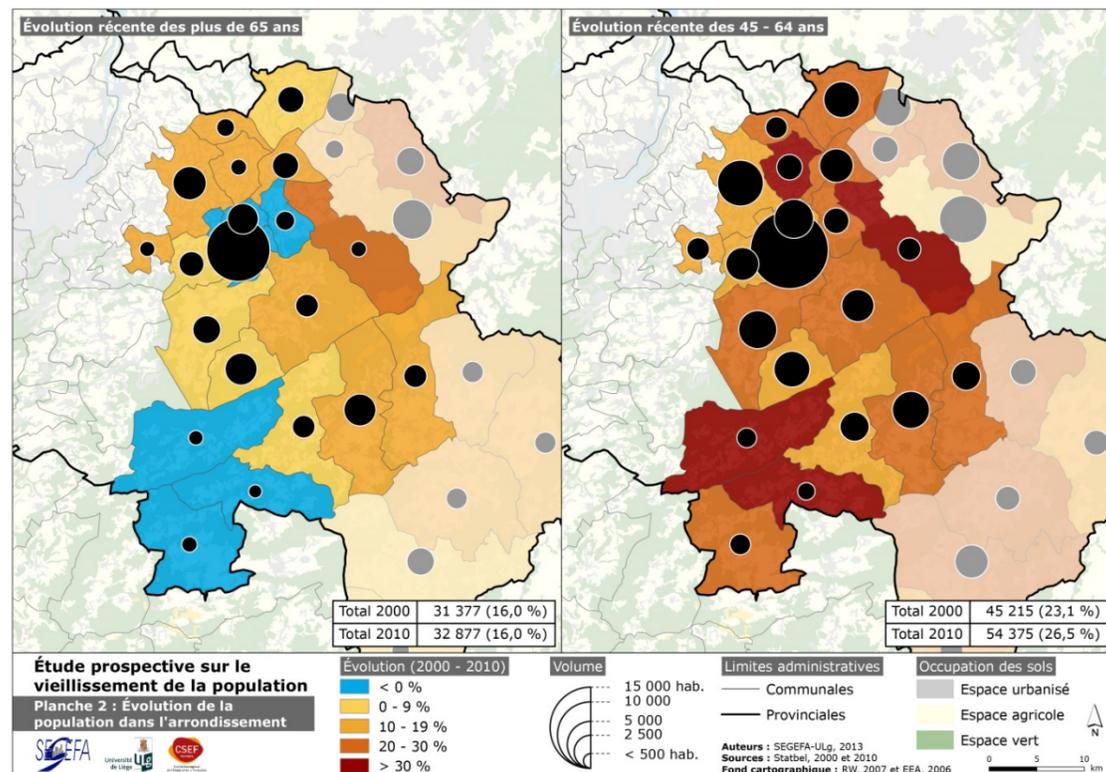
L'arrondissement de Verviers présente un paysage hétérogène. La ville de Verviers (environ 60 000 habitants) constitue le principal pôle urbain de l'arrondissement. Au nord de Verviers se présentent d'abord des espaces urbains à périurbains comme Dison, la ville de Herve ou Welkenraedt, implantés le long des axes historiques liant Liège, Verviers, Eupen et Aix-la-Chapelle. La partie la plus septentrionale de l'arrondissement est constituée d'espaces ruraux dominés par les bocages du Pays de Herve. Au sud de Verviers, débute le massif ardennais caractérisé par des reliefs plus importants, des espaces naturels plus étendus, des espaces agricoles essentiellement dédiés à la culture, et des communes globalement moins peuplées et plus rurales que celles du nord de l'arrondissement. Le plateau des Hautes Fagnes, qui constitue les altitudes les plus hautes de Belgique où l'artificialisation des terres a été particulièrement limitée, présente d'ailleurs une rupture relativement importante au niveau de Spa et de Jalhay. Les territoires au sud du plateau se composent de trois petites villes rurales – Stavelot, Malmédy et Waimes – et de trois communes particulièrement rurales – Stoumont, Trois-Ponts et Lierneux – où le nombre d'habitants est particulièrement limité.



La structure de la population (planche 1) peut être assez variable d'une commune à l'autre. La part des plus de 65 ans est particulièrement importante dans les communes de Spa et de Malmédy où ceux-ci représentent plus du cinquième de la population. Cette part est, par contre, plus limitée dans certaines communes du nord de l'arrondissement comme Olné, Baelen ou Thimister où les plus de

65 ans ne représentent qu'un dixième de la population. La distribution des 45-64 ans au sein de l'arrondissement est plus équilibrée, ceux-ci occupant en général entre 25 et 28 % de la population. Seule Dison fait figure d'exception où la part des 45-64 ans est de seulement 23 %, ainsi que Olne et Plombières où ce taux est supérieur à 30 %. Globalement, si on ignore le phénomène de migrations intergénérationnelles, les communes de Spa, Stoumont, Plombières et Stavelot apparaissent comme les plus exposées au phénomène de vieillissement de la population prévu pour les 20 années à venir, la part des plus de 45 ans y étant comprise entre 45 et 50 %. Au contraire, Thimister-Clermont et Dison apparaissent moins sensibles au phénomène, la part des plus de 45 ans y étant inférieure à 40 %.

Sur l'ensemble de l'arrondissement, les plus de 65 ans représentent 16,0 % de la population, tandis que les 45-64 ans comptent pour 26,5 % de la population. Ensemble, ces deux classes d'âges représentent donc plus de 42 % de la population de l'arrondissement. La croissance de la population au sein de ces deux classes d'âges est en outre relativement irrégulière (planche 2). L'évolution des plus de 65 ans est contrastée : la population des plus de 65 ans s'est accrue de 0 et 19 % en 10 ans dans la plupart des communes de l'arrondissement, mais elle a diminué dans les communes les plus rurales du sud-est, ainsi que dans le plus grand centre urbain (Verviers et communes voisines). Au total, la population de plus de 65 ans a légèrement augmenté dans l'arrondissement, mais occupe une part stable de la population totale (16 %).

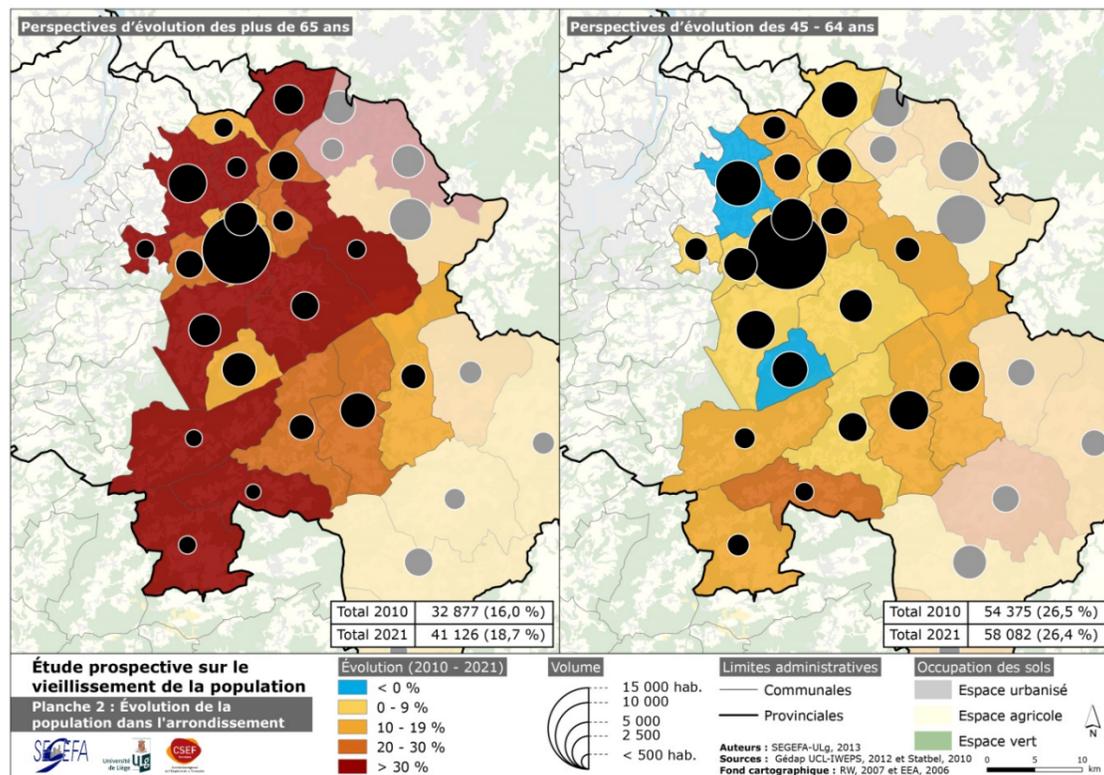


L'évolution des 45-64 ans se différencie par contre nettement de celle des plus de 65 ans. Au cours des dix dernières années, les communes ont généralement gagné entre 20 et 30 % de personnes appartenant à cette classe d'âge. Aucune commune de l'arrondissement n'a perdu de population,

contrairement au plus de 65 ans. Dans l'ensemble de l'arrondissement, la population des 45-64 ans a augmenté de plus de 9 000 unités et représente maintenant plus d'un quart de la population totale.

Les perspectives d'évolution pour les dix prochaines années (IWEPS et Gédap, 2012) illustrent nettement le vieillissement progressif des générations. Ainsi, la forte dynamique des 45-64 ans observée au cours des dix dernières années devrait se propager au plus de 65 ans dans les années à venir. Beaucoup de communes de l'arrondissement devraient gagner plus de 30 % de personnes de plus de 65 ans sur cette période, ce qui constitue une augmentation particulièrement importante.

Cette forte évolution des plus de 65 ans ne devrait toutefois pas être suivie au sein de la classe des 45-64 ans. Ceci s'explique par le baby-boom de l'après seconde guerre mondiale. En effet, les personnes nées à cette époque devraient progressivement arriver à 65 ans au cours des dix années à venir. La croissance de la population devrait ensuite être moins marquée, bien que toujours positive. Sur l'ensemble de l'arrondissement, le nombre de personnes de plus de 65 ans devrait augmenter de plus de 8 000 unités. Celles-ci occuperont alors une part bien plus importante de la population totale qu'à l'heure actuelle, passant de 16 à près de 19 %. Le vieillissement de la population, ainsi que le développement des services, équipements et biens associés, constituent donc un défi important pour l'ensemble de l'arrondissement.

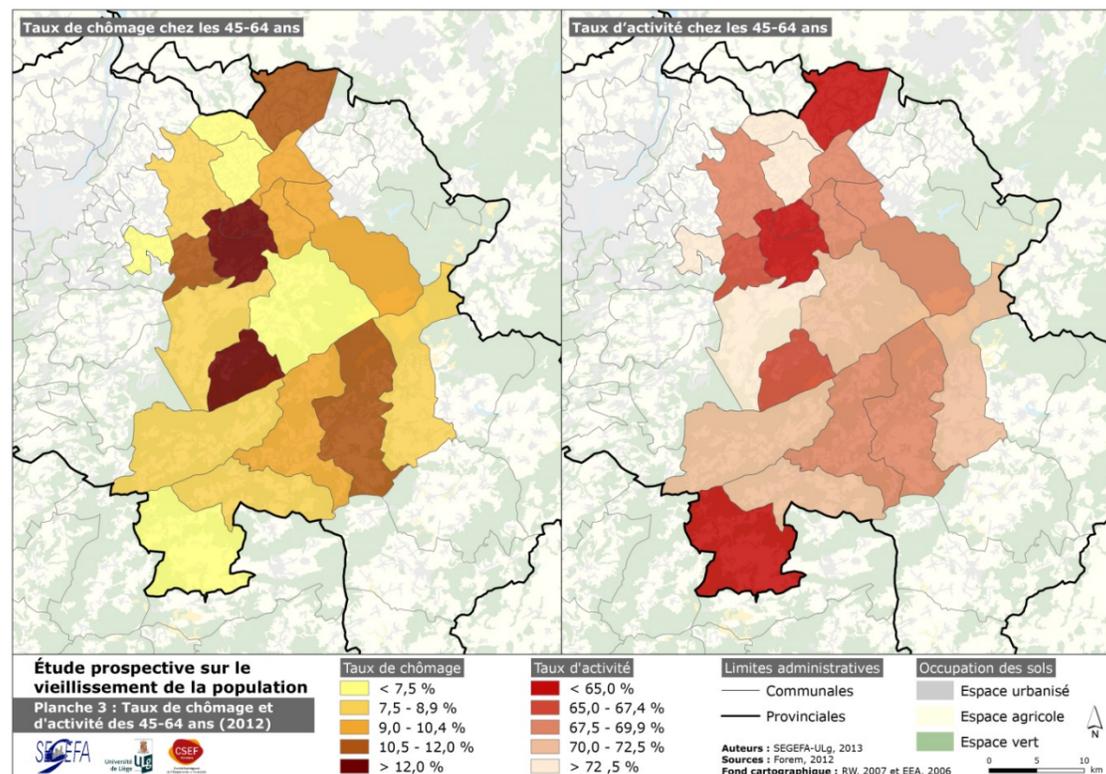


Le taux de chômage des personnes de 45 à 64 ans est variable d'une commune à l'autre au sein de l'arrondissement. La plupart des communes présentent un taux de chômage entre 7,5 et 10,5 %. Cinq communes de l'arrondissement présentent un taux de chômage inférieur à ces valeurs. Par contre, les communes urbaines autour de Verviers, ainsi que Spa, Malmedy et Plombières affichent un taux de chômage relativement élevé. La situation semble même particulièrement problématique à

Verviers et Dison où plus de 20 % des personnes actives entre 45 et 64 ans sont en réalité au chômage. Sachant que ces personnes arriveront progressivement à la retraite et qu'il est parfois difficile de retrouver un emploi à cet âge, celles-ci pourraient constituer une population vulnérable au moment du passage à la retraite, qui coïncide souvent à une diminution marquée du revenu (voir ci-dessous).

Le taux d'activité (pour rappel, le nombre de personnes actives divisé par le nombre de personnes en âge de travailler) est supérieur à 67,5 % dans la plupart des communes. Celui-ci est au contraire inférieur à 66 % dans les communes de Verviers, Dison, Plombières et Lierneux. Le taux d'activité particulièrement faible à Lierneux contraste d'ailleurs avec le taux de chômage qui est parmi les plus faibles de l'arrondissement. En d'autres termes, une personne sur trois entre 45 et 64 ans résidant dans ces communes n'est plus sur le marché du travail. À l'heure où les politiques économiques et sociales tentent d'encourager le maintien au travail des personnes approchant la retraite ou ayant atteint l'âge légal de la retraite, ce taux peut paraître particulièrement faible.

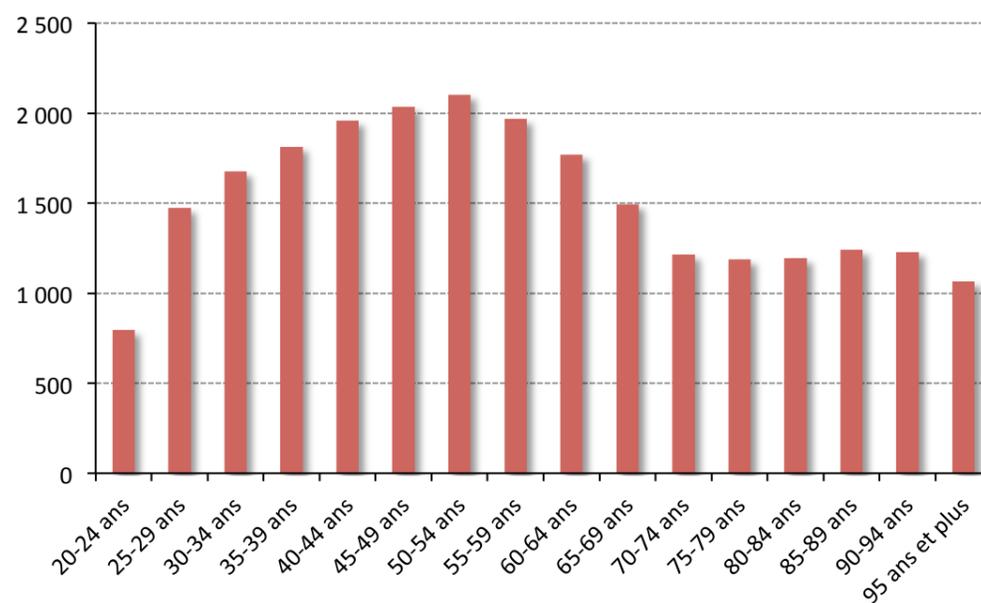
Une carte représentant l'intensité du vieillissement, ainsi que le taux de mortalité, au sein des différentes communes de l'arrondissement est également disponible à l'annexe 2.



Enfin, la figure 4 présente le revenu moyen par habitant au sein de l'arrondissement de Verviers selon les différentes tranches d'âge et met en évidence que le passage à la retraite correspond en moyenne à une diminution importante du revenu des personnes résidant dans l'arrondissement. En effet, les personnes de plus de 65 ans présentent le revenu moyen le plus faible de la distribution (à l'exception des 20-24 ans). Cette baisse de revenus se fait de plus de manière rapide : alors que les 50-54 ans présentent le revenu moyen par habitant le plus élevé parmi les différentes classes d'âge,

les 70-74 ans constituent le début du seuil observé au niveau des personnes âgées. Le revenu moyen par habitant est donc pratiquement divisé par deux entre des personnes ayant seulement de 15 à 20 ans d'écart.

Figure 4. Revenu moyen par tranches d'âge dans l'arrondissement de Verviers (partie germanophone comprise) en 2012

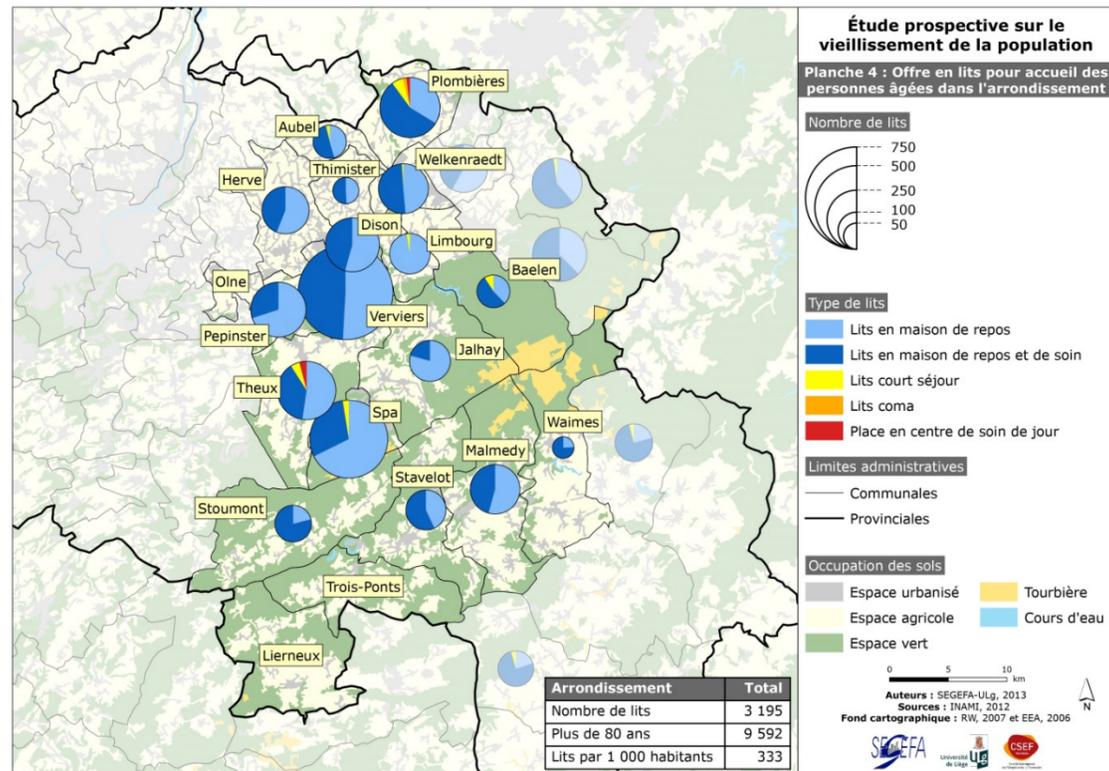


Source : SPF Économie, 2012

3.2 SANTÉ ET ÉQUIPEMENT

Le nombre de lits en maisons de repos et assimilés dans l'arrondissement s'élève à près de 3.200 unités selon l'INAMI et ce nombre devrait encore augmenter dans les années à venir afin que la capacité d'accueil reste suffisante suite à l'augmentation prévue de la population (voir point 6.1.1). Dans la partie septentrionale de l'arrondissement, le nombre de lits au sein des différentes communes suit globalement le volume de population y résidant. Les communes les plus peuplées, comme Verviers, Herve, Dison, Theux et Welkenraedt, présentent logiquement un nombre relativement élevé de places au sein des maisons de repos. Les communes de Spa et Plombières présentent par contre un nombre plus élevé de lits par rapport à la population totale de ces communes. Le nombre de lits par habitant dans ces communes y sont logiquement parmi les plus élevés de l'arrondissement.

Dans le sud de l'arrondissement, la répartition spatiale des lits est plus hétérogène. En effet, l'essentiel des infrastructures disponibles se localise sur les communes de Stoumont, Stavelot et Malmedy. La capacité d'accueil de Stoumont est d'ailleurs particulièrement élevée au regard de sa population. La commune de Waimès ne dispose, au contraire, que d'un seul établissement, tandis qu'il n'en existe aucun sur les communes plus rurales de Trois-Ponts et de Lierneux, dont la population doit vraisemblablement se tourner vers les structures des villes rurales comme Stavelot et Malmedy.



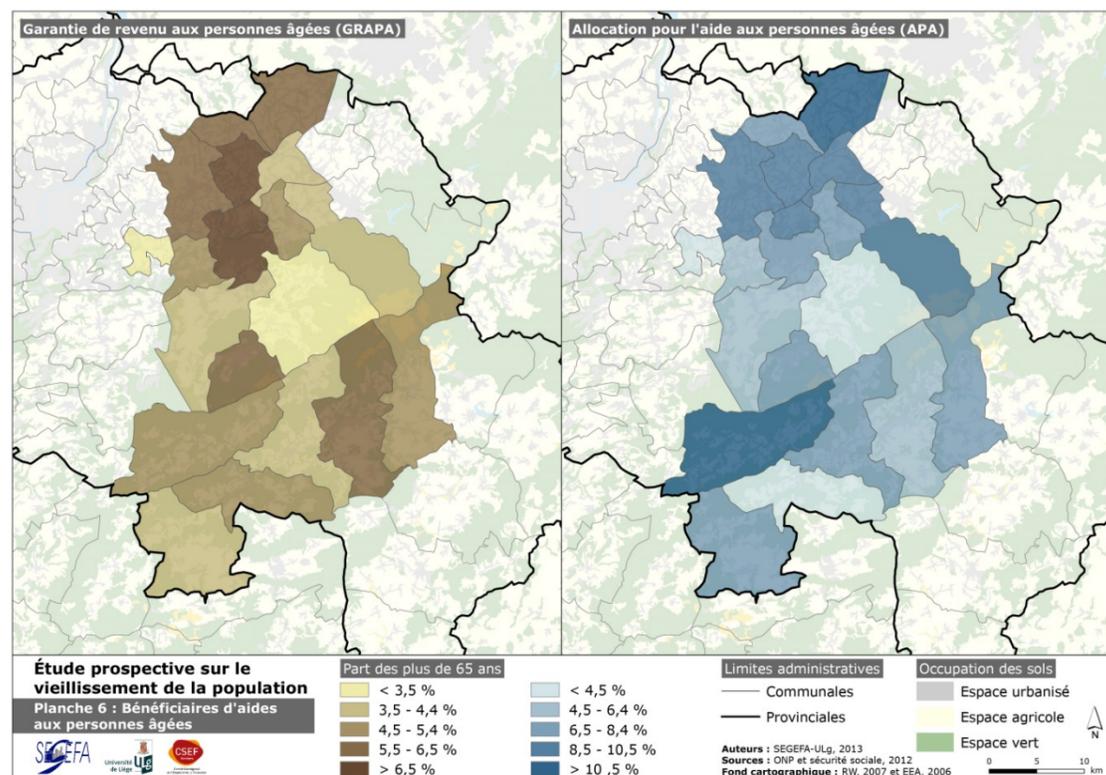
Le nombre de lits par rapport à la population au sein de l'arrondissement est globalement satisfaisant à l'heure actuelle. Il est d'ailleurs plus important que la norme légale de 6,8 lits par 100 personnes de plus de 60 ans (article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 décembre 1998 fixe la norme de programmation des lits MRPA), contrairement à ce qui est observable dans la plupart des autres arrondissements wallons. Par rapport aux personnes de plus de 80 ans, le nombre de places existantes est d'une pour trois personnes.

Le nombre de lits courts séjours et de places en centres de soins de jour est par contre relativement limité. En effet, ce type de prise en charge intermédiaire entre le maintien à domicile et l'entrée en maison de repos n'est pas encore particulièrement développé sur le territoire wallon. On devrait toutefois assister à la multiplication des structures de ce type au cours des prochaines années afin d'une part de faire face à l'augmentation attendue de la population âgée, et d'autre part faciliter le maintien à domicile des personnes. Contrairement à la partie germanophone de l'arrondissement, la majorité des lits existants correspond à des lits en maison de repos, alors que la tendance est à la transformation progressive de ce type de lits en lits de maison de repos et de soins. On peut dès lors supposer qu'en parallèle à l'augmentation attendue du nombre de places et au développement quantitatif des infrastructures d'accueil, on assistera également à une modification progressive de la structure interne des dispositifs de prise en charge.

Deux types d'aides existent au niveau wallon pour les personnes âgées à faible revenu. La garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA) est une aide pour les personnes âgées dont le revenu est trop faible pour assurer leur subsistance. L'allocation pour l'aide aux personnes âgées, ou APA, est accessible sur base du critère de revenu, comme la GRAPA, mais également sur base du degré de

dépendance de la personne âgée. Certains organismes remarquent néanmoins que les conditions d'accès à ces aides financières se situent déjà en dessous du seuil de pauvreté (INAMI cité par Dexia¹, 2010).

La part des personnes de plus de 65 ans bénéficiant de ces aides a été cartographiée pour la partie francophone de l'arrondissement (planche 6). La part des personnes bénéficiant d'une aide est variable au sein des différentes communes. Il est de plus assez difficile de mettre en évidence un schéma clair expliquant cette répartition. Les communes les plus urbaines, Verviers et Dison, présentent des taux élevés de bénéficiaires des deux aides, ce qui traduit la présence d'une population plus fragilisée dans les centres-villes, mais il semble plus difficile d'expliquer les valeurs observées dans la plupart des autres communes. Le taux de personnes bénéficiant de l'APA est en outre parfois particulièrement élevé dans certaines communes où plus d'une personne de plus de 65 ans sur dix présente des revenus suffisamment bas et des difficultés physiques suffisamment importantes pour pouvoir en bénéficier. Une carte représentant le nombre de professionnels de la santé est en outre disponible à l'annexe 2.



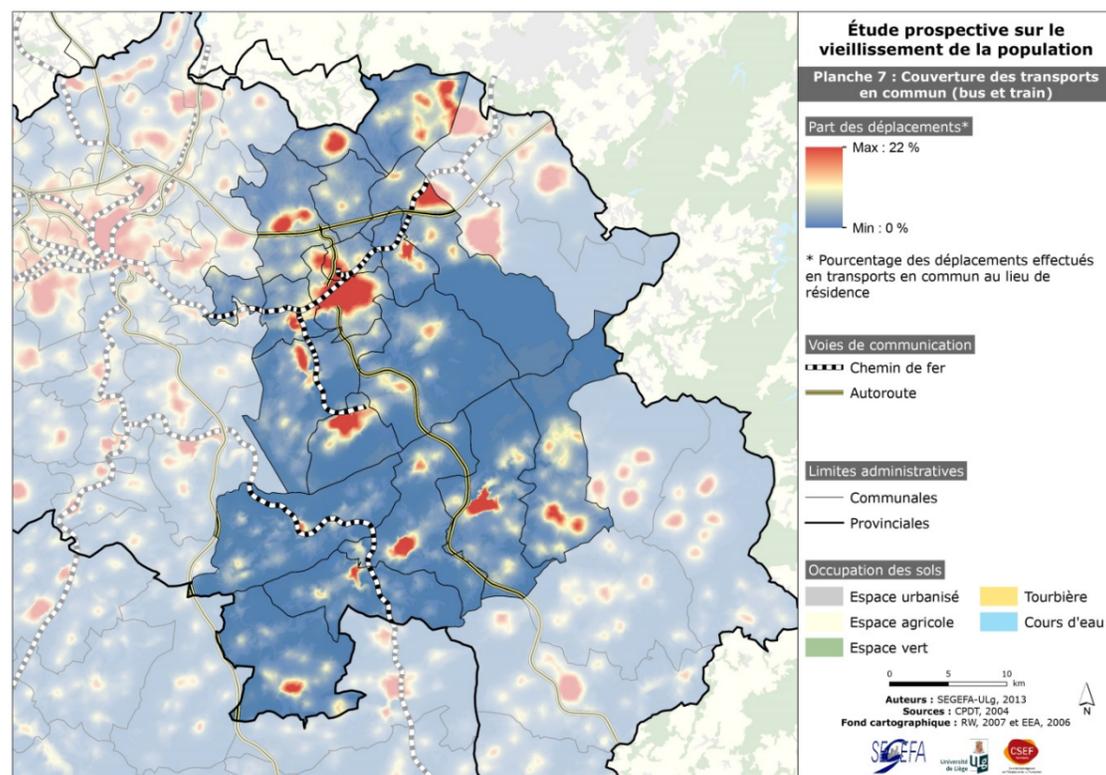
3.3 MOBILITÉ ET FLUX

La CPDT a réalisé en 2004 une enquête auprès des travailleurs wallons afin de déterminer quel mode de transport ceux-ci utilisaient pour se rendre au travail. Ils ont ensuite extrapolé les résultats pour les TEC à l'ensemble du territoire wallon. Bien que l'enquête porte sur les personnes actives, on peut logiquement supposer que les personnes se rendant en transports en commun à leur lieu de travail

¹Direction Research de Dexia Banque Belgique, avril 2010. Vieillesse de la population : impact et enjeux pour les collectivités locales, Finances locales, 60 p.

le font si une offre est disponible à proximité et que le recours à ces derniers sera d'autant plus important que cette offre est élevée. Dès lors, les zones où les personnes actives auraient tendance à plus utiliser les transports en commun seraient également les zones les mieux desservies, ce qui constitue un élément pertinent à analyser, même pour les personnes âgées.

Les centres urbains apparaissent assez logiquement comme les zones les mieux desservies par les transports en commun (bus et train). Ainsi, les principaux centres au sein des différentes communes du nord de l'arrondissement semblent tous disposer d'une offre suffisante pour permettre un recours fréquent aux transports en commun. L'offre est évidemment plus développée autour de Verviers, mais on peut remarquer que certaines communes, notamment celles situées sur les lignes de chemin de fer (Spa ou Welkenraedt par exemple), présentent des parts de déplacements relativement élevées pour des villes de plus petite taille. Les communes de sud de l'arrondissement présentent également des taux d'utilisation relativement élevés au sein des principaux noyaux d'habitat, ce qui suggère que le réseau de bus au sein de ces zones est relativement efficace. En règle générale, les espaces plus ruraux sont tout de même moins bien desservis, la densité de population y étant plus faible. Le phénomène est particulièrement marqué au niveau du plateau des Hautes Fagnes.

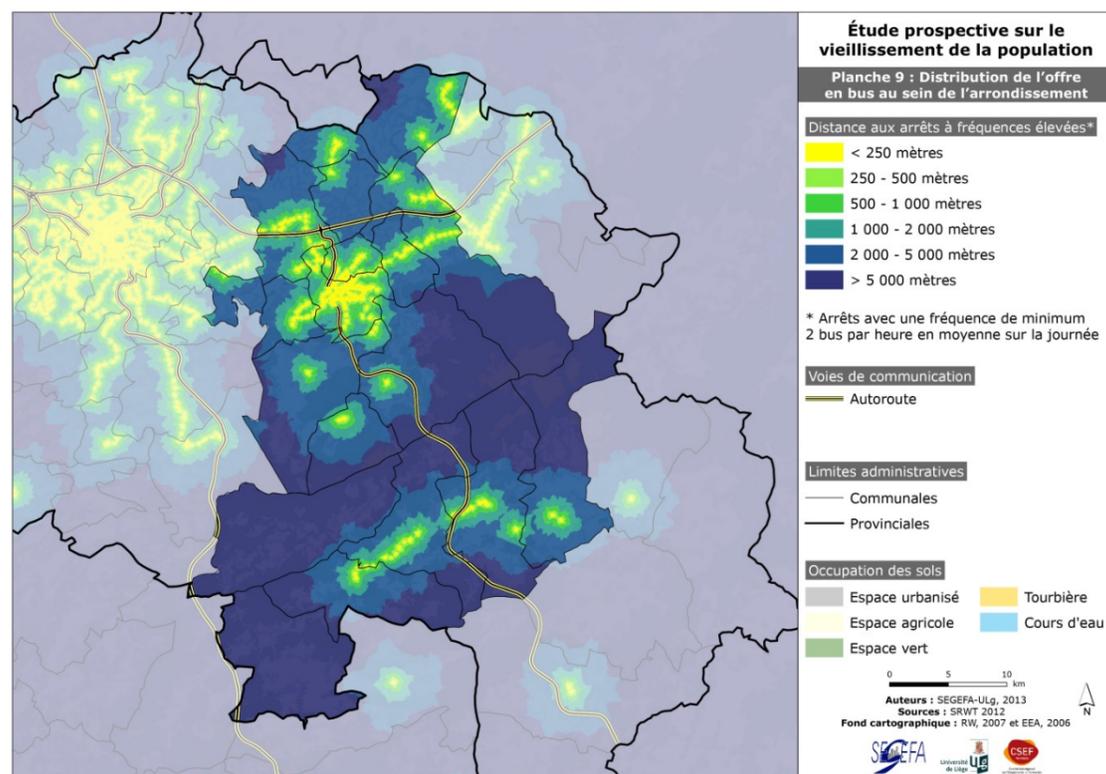


Nous avons également cartographié la distance aux arrêts de bus étant desservis avec une fréquence relativement élevée (minimum 2 bus par heure en moyenne sur la journée entière) afin de mettre en évidence les principales zones et axes desservis par une offre importante en bus.

Les principaux pôles et axes du nord de l'arrondissement apparaissent relativement bien desservis par les bus. Presque l'entièreté du territoire communal de Verviers se trouve à moins de 500 mètres

d'un arrêt de bus à fréquence élevée. L'offre en bus est également bien développée dans les communes de la périphérie de Verviers (Dison et Pepinster), ainsi que le long des principaux axes routiers vers Liège (et Herve par extension) et Eupen. Les communes à caractère plus rural, comme Plombières, Aubel, Jalhay, Theux ou Spa, disposent également d'arrêts relativement bien desservis dans les principaux noyaux d'habitat, mais l'entièreté de leur territoire ne peut être effectivement couverte.

Le plateau des Hautes Fagnes constitue une rupture importante. Celui-ci étant très peu peuplé, il n'est a priori pas traversé par une ligne de bus nord-sud avec une fréquence élevée. Il apparaît donc assez difficile pour les personnes âgées dépendant des bus (ou du train) de se rendre depuis les communes du sud de l'arrondissement vers le nord. La desserte en bus dans la partie sud de l'arrondissement s'effectue plutôt selon un axe est-ouest entre les villes de rurales de Stavelot, Malmedy et Waimes. Stoumont et Liernex ne disposent par contre pas d'arrêt desservis avec une fréquence relativement élevée.



En matière de mobilité résidentielle, l'arrondissement de Verviers est souvent présenté comme un territoire de villégiature attractif grâce ces vastes espaces verts et paysages ouverts. Bon nombre de personnes âgées choisiraient d'ailleurs d'y emménager ou de revenir y habiter une fois la retraite atteinte. Il apparaît toutefois difficile de confirmer ou de quantifier le phénomène pour les personnes âgées, les données de migrations entre communes de Statbel n'étant pas disponibles avec une ventilation par âge.

Le CSEF Verviers a par ailleurs réalisé une enquête répertoriant les opérateurs de transports spécialisés dans le transport de PMR et personnes âgées dans l'arrondissement. Une carte du siège



Étude prospective sur le vieillissement

de ces différents opérateurs est disponible à l'annexe 2, ainsi qu'une carte des principaux flux commerciaux au sein de la province de Liège.

4 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

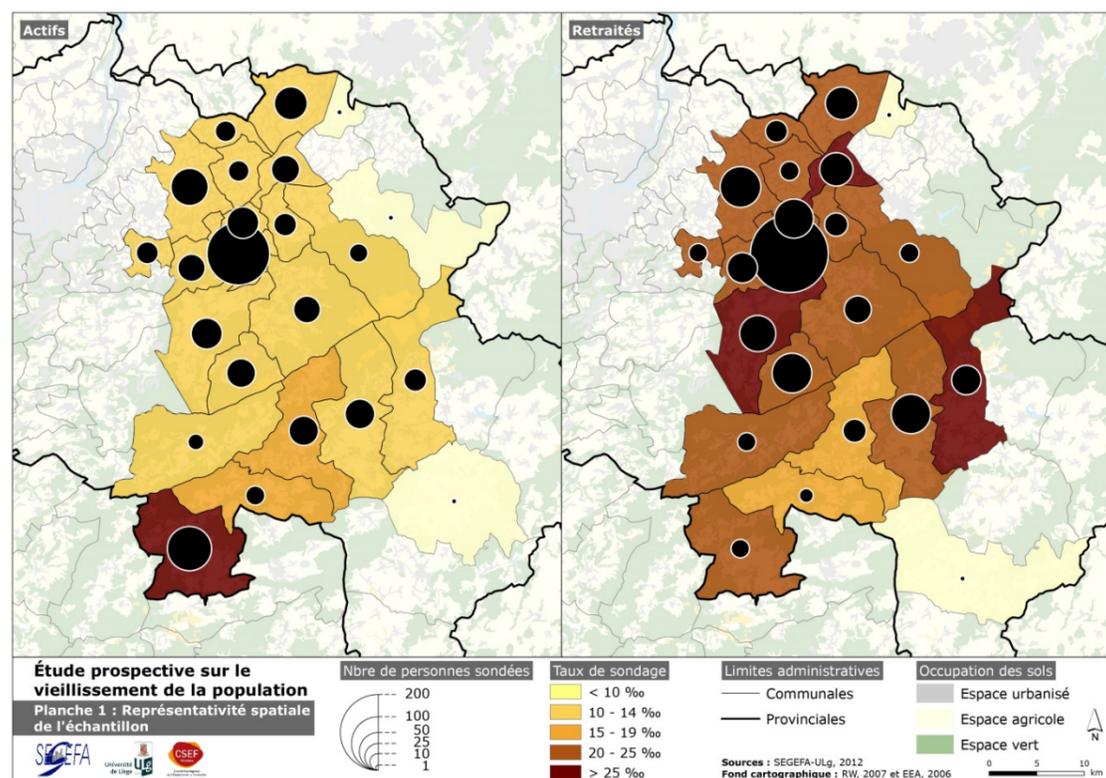
4.1 TAILLE DE L'ÉCHANTILLON ET MARGE D'ERREUR GLOBALE

Après nettoyage de la base de données (retrait des questionnaires incomplets présentant des incohérences entre questions ou des valeurs aberrantes), 1.435 enquêtes ont été retenues sur la plateforme en ligne. Sur ces 1.435 enquêtes, 819 ont été récoltées par les différents partenaires du projet tandis que les 616 restantes ont été encodées par le callcenter.

À titre indicatif (étant donné que nous ne sommes pas dans le cas d'un échantillon aléatoire), la marge d'erreur globale d'un échantillon de cette taille serait de 2,6 % (en considérant une probabilité de réponse de 50 %, soit l'hypothèse la plus défavorable).

4.2 REPRÉSENTATIVITÉ SPATIALE

Bien que le sondage se soit dans un premier temps effectué par approche partenariale, nous avons néanmoins essayé de garantir une certaine représentativité spatiale de l'échantillon. Le recours à un callcenter a d'ailleurs permis de rencontrer cet objectif en sur ou sous échantillonnant certaines communes lors de sa mission. L'objectif était à terme d'atteindre un taux de sondage d'au moins 10 % pour le questionnaire destiné aux personnes actives et d'au moins 20 % pour celui destinés aux personnes retraitées. Cette volonté de doubler le taux d'échantillonnage des personnes retraitées s'explique par le fait que le questionnaire destiné aux personnes retraitées portait sur une situation de fait vécue plutôt que sur une situation projetée. La planche 1 présente le taux de sondage obtenu dans les différentes communes de l'arrondissement.



Les objectifs en matière de taux de sondage ont globalement été atteints pour les deux questionnaires. L'ensemble des communes de l'arrondissement présentent un taux de sondage supérieur à 10 ‰ pour les personnes actives, et de 20 ‰ pour les personnes retraitées à l'exception de Stavelot et Trois-Ponts où les taux de sondage sont compris entre 19 et 20 ‰. Certaines communes présentent également un taux de sondage plus élevé que d'autres. Ceci s'explique par la présence éventuelle de certains partenaires ou organisations plus actives ayant réalisé un nombre plus important d'enquêtes que dans d'autres communes. L'échantillon n'a toutefois pas été repondéré a posteriori afin de corriger ce biais car nous n'étions dès le départ pas dans le cas d'un échantillon aléatoire et, après extraction des résultats bruts, il ne semblait pas y avoir de biais majeurs dûs au suréchantillonnage dans certaines communes.

4.3 BILAN QUESTION PAR QUESTION

Dans le cadre de ce rapport, nous ne détaillerons pas l'ensemble des résultats aux différentes questions de l'enquête. Leur présentation et discussion s'avèreraient, en effet, particulièrement lourdes et fastidieuses pour ce rapport. Nous nous contenterons donc dans un premier temps de présenter les principales caractéristiques de l'échantillon et nous détaillerons ensuite une série de questions, dont il nous semble intéressant de développer les résultats dans ce rapport. L'ensemble des résultats aux différentes questions de l'enquête peuvent être trouvés à l'annexe 4 de ce rapport, sous forme de présentations réalisées au cours des différents comités d'accompagnement du projet et des tables rondes.

4.3.1 CARACTÉRISATION DE L'ÉCHANTILLON

Les premières questions de l'enquête visaient à identifier les principales caractéristiques et le profil des personnes interrogées. Le tableau 1 détaille les réponses fournies à la première question d'identification (pour rappel, qui orientait les personnes vers l'un des deux types de questionnaire) et le genre des personnes sondées. L'échantillon retenu pour cette enquête s'élève à 1.435 individus dont 658 personnes étant actives (ou assimilées) et 777 étant retraitées (ou en pré-retraite). Pour rappel, il était dès le départ dans notre intention d'interroger davantage de personnes retraitées que de personnes actives, car celles-ci étaient interrogées sur leur situation vécue plutôt que sur une situation ressentie ou projetée.

Tableau 1. Type et sexe des personnes interrogées

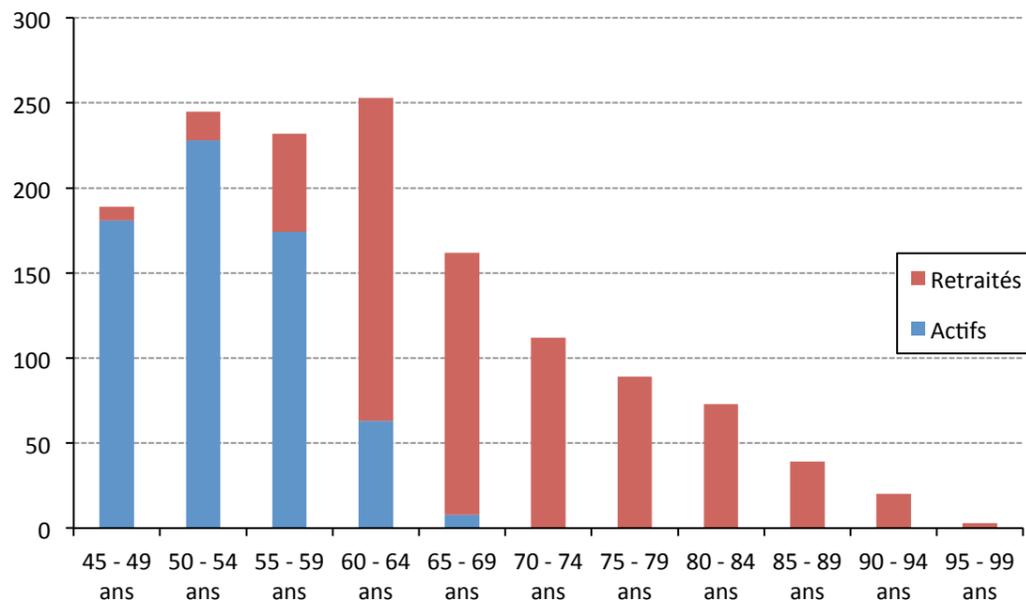
	Homme	Femme	Non réponse	Total
Actifs	208	448	2	658
Retraités	313	456	8	777
Total	521	904	10	1435

Au total, 63 % de femmes ont été interrogées contre 37 % d'hommes. Cet écart est particulièrement marqué chez les actifs où le ratio femmes-hommes interrogés est supérieur à 2. Bien que l'espérance de vie plus élevée des femmes explique qu'une majorité de la population, notamment chez les personnes retraitées, soit de sexe féminin, ceci ne constitue pas un phénomène suffisamment fort pour expliquer les écarts dans notre échantillon. Un nombre significativement plus élevé de femmes ont donc été interrogées lors de notre sondage. Ceci pourrait évidemment constituer un biais majeur si l'objectif de l'étude était d'inférer sur les résultats obtenus, mais l'échantillon n'étant à la base pas aléatoire, le fait que plus de femmes aient été interrogées ne semble pas réellement constituer un

problème. En effet, l'objectif de l'étude n'étant pas de mettre en évidence des caractéristiques précises de la population, mais davantage d'identifier des besoins de la population et de dégager des pistes de développement, ce déséquilibre ne prévient pas l'analyse des résultats de l'enquête. On peut, de plus, supposer que les réponses à l'enquête ne diffèrent pas fortement entre les femmes et les hommes. Le fait que plus de femmes aient été interrogées devra par contre être évidemment gardé à l'esprit lors de l'interprétation de nos résultats. Par ailleurs, une dizaine de questionnaires ne précisait pas si la personne interrogée était un homme ou une femme. On peut supposer que la personne ayant rempli le questionnaire a simplement oublié de cocher la mention utile lors de l'enquête.

La question d'identification suivante portait sur l'année de naissance des personnes interrogées. Les résultats obtenus ont été convertis en âge et regroupés en classes de 5 ans (figure 5).

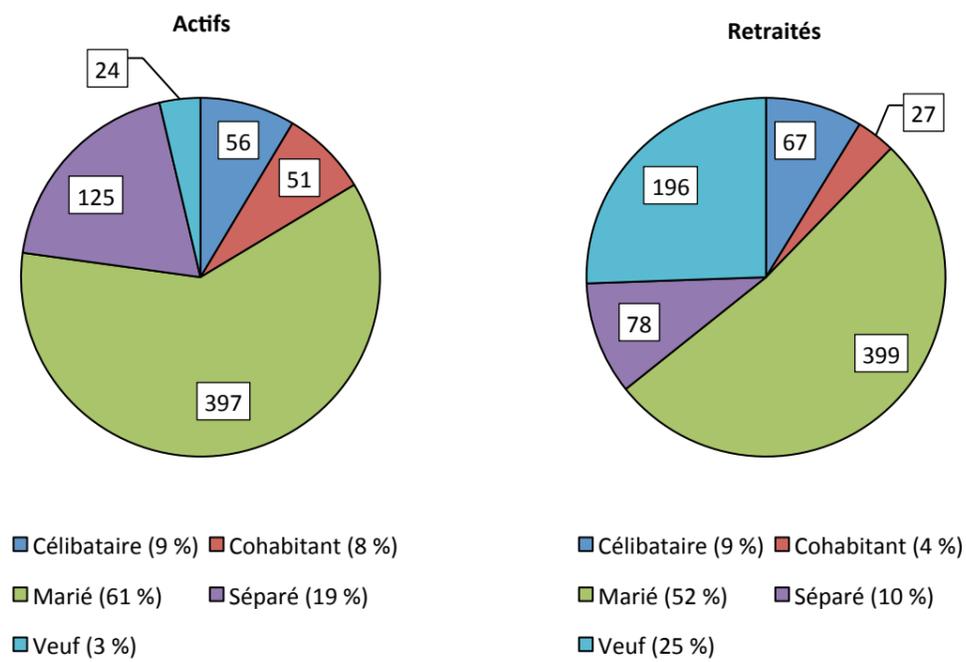
Figure 5. Âge des personnes interrogées



La distribution globale des âges, ainsi que les deux distributions secondaires (retraités et actifs), présentent un aspect étalé sur la droite. On note néanmoins un léger sous-échantillonnage dans la classe des 55-59 ans. Cette distribution dissymétrique est tout à fait conforme aux résultats attendus. Pour les personnes actives, les personnes proches de la retraite étaient davantage recherchées que celles toujours dans leur quarantaine, car elles devaient alors se projeter sur une période temporelle moins importante (moyen terme vs. long terme). Néanmoins, plus l'âge des personnes est important, plus la proportion de personnes à la retraite augmente, ce qui se reflète parfaitement dans la distribution. Très peu de personnes de plus de 65 ans interrogées se sont d'ailleurs déclarées toujours actives. Pour les personnes retraitées, leur proportion au sein de la population augmente logiquement avec l'âge avant de diminuer suite à la mortalité. Ces différentes tendances sont observables au sein de notre échantillon, ce qui nous permet tout de même d'affirmer qu'un vaste éventail de personnes aux caractéristiques différentes ont pu être interrogées. Seules 18 personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question, soit un taux de non réponses de 1,3 %.

La dernière question d'identification portait sur la structure du ménage de la personne interrogée (figure 6). La majorité des personnes sondées ont déclaré être mariées. La part des cohabitants légaux est globalement relativement faible, bien que légèrement plus importante chez les personnes toujours actives que chez les retraités. La loi reconnaissant la cohabitation légale ayant été adoptée à la fin des années 90, il semble en effet assez logique que la part des cohabitants soit encore assez limitée pour les personnes de plus de 45 ans et plus particulièrement pour celles à la retraite. La part des célibataires est par contre comparable entre les personnes retraitées et actives.

Figure 6. Structure du ménage des personnes interrogées

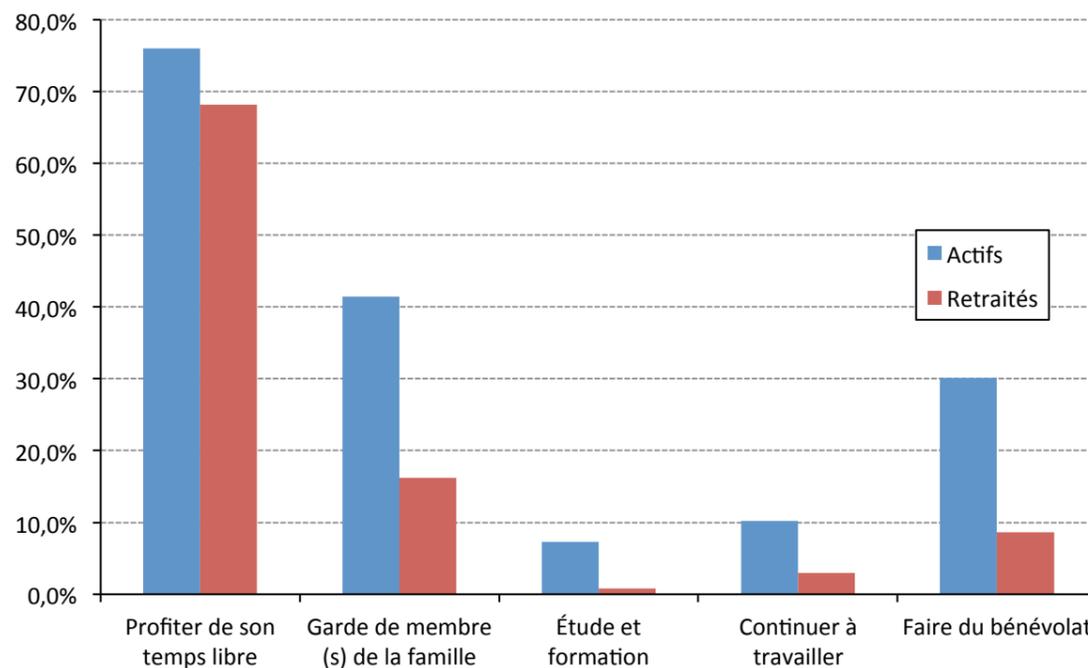


Les principales différences dans la structure du ménage entre les personnes actives et retraitées se situent au niveau des personnes veuves et séparées. La part plus importante de veufs chez les personnes retraitées est évidemment explicable par le décès du conjoint suite au vieillissement progressif des personnes et l'augmentation du taux de mortalité avec l'âge. La part plus élevée des personnes séparées chez les actifs semble explicable par les mutations sociétales et l'évolution des mentalités (notamment vis-à-vis du mariage). Le nombre de non réponses à cette question est 14, soit 1,0 % des enquêtes réalisées.

4.3.2 RÉSULTATS AUX QUESTIONS

L'une des premières questions de l'enquête portait sur l'occupation principale des personnes en journée une fois à la retraite (figure 7). Rappelons que la formulation de cette question différait entre les actifs et les retraités : les retraités étaient interrogés sur leur situation vécue tandis qu'il était demandé aux actifs d'imaginer quelles seraient les occupations principales de leurs journées une fois à la retraite.

Figure 7. Occupation(s) principale(s) déclarée(s) par les personnes retraitées et supposée(s) par les personnes actives lorsqu'elles seront à la retraite



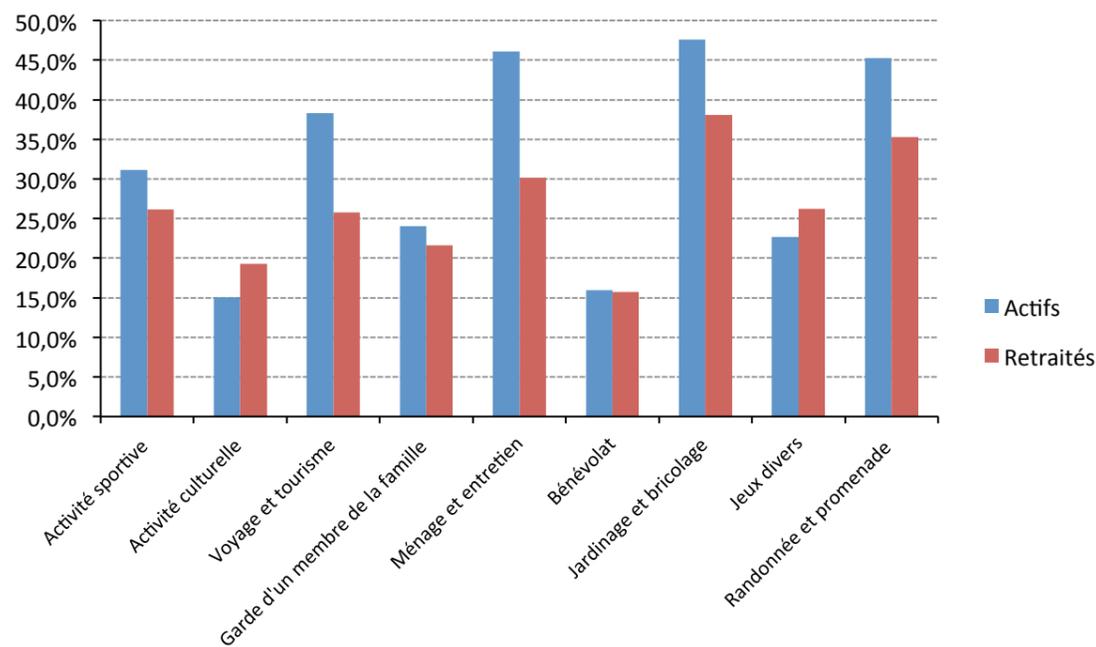
Le coefficient de réponses multiples (ratio entre le nombre de réponses données à la question et le nombre de personnes interrogées) diffère particulièrement entre les actifs (1,65 réponse par personne interrogée) et les retraités (0,97 réponse par personne interrogée). Les personnes toujours actives supposent en effet qu'elles multiplieront les activités une fois à la retraite, alors que les personnes déjà retraitées ne semblent pas réellement le faire. Ceci explique que la part de réponses aux différentes modalités de la question soit systématiquement plus élevée pour les actifs que pour les retraités. Deux interprétations peuvent être avancées pour expliquer ce résultat : les changements de mentalité en fonction des générations (les plus jeunes générations tendant donc à effectivement multiplier les activités), et le fait qu'il soit toujours plus simple de déclarer vouloir exercer plusieurs activités que de le faire en réalité. L'âge plus avancé des personnes retraitées pourrait également contribuer à la diminution du nombre d'activités avec l'augmentation progressive de la dépendance chez certaines personnes. Le taux de non réponse à cette question est de seulement 0,9 %, soit 13 individus n'y ayant pas répondu.

La grande majorité des personnes ont déclaré profiter de leur temps libre comme principale activité quotidienne. Cette modalité de réponse, recouvrant dans les faits une multitude d'activités différentes, apparaît a posteriori comme assez généraliste et a en conséquence été choisie par plus de deux tiers des enquêtés. La reprise d'étude, ainsi que la poursuite d'une activité professionnelle complémentaire, ne constituent pas réellement une option privilégiée par beaucoup de personnes sondées, aussi bien pour les retraités que pour les actifs. Les principales différences entre actifs et retraités se situent au niveau de la garde de membres de la famille et du bénévolat. Une part non négligeable des actifs interrogés déclare que ces activités occuperont une place importante de leur journée une fois à la retraite, alors que seuls 15 % des retraités interrogés déclarent régulièrement

garder un membre de leur famille et moins de 10 % déclarent faire du bénévolat. Les arguments pouvant expliquer cette divergence sont les mêmes que ceux développés précédemment.

Une autre question de l'enquête, plus spécifique, portait sur les activités pratiquées au cours des douze derniers mois (figure 8). En concordance avec la question précédente, les actifs ont déclaré avoir pratiqué plus d'activités que les retraités, le coefficient de réponses multiples étant égal à 2,86 pour les actifs et 2,38 pour les retraités. Le taux de non réponses à cette question (6,3 %) est, par ailleurs, légèrement plus élevé que pour les précédentes. Ceci peut vraisemblablement s'expliquer par le fait qu'une partie de ces réponses correspond à des personnes n'ayant pratiqué aucune de ces activités.

Figure 8. Activités pratiquées au cours de l'année écoulée



Les trois principales activités pratiquées par les actifs et les retraités sont le jardinage et le bricolage, la randonnée et la promenade, ainsi que le ménage et l'entretien du domicile. La part des personnes déclarant pratiquer une activité chez les actifs est souvent supérieure à celle chez les retraités. La part de personnes retraitées déclarant faire le ménage décroît toutefois de manière plus importante par rapport aux actifs que les deux autres activités. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'une partie des personnes retraitées ne résident plus à leur propre domicile et qu'une autre fait régulièrement appel à des aide-ménagères (tableau 5).

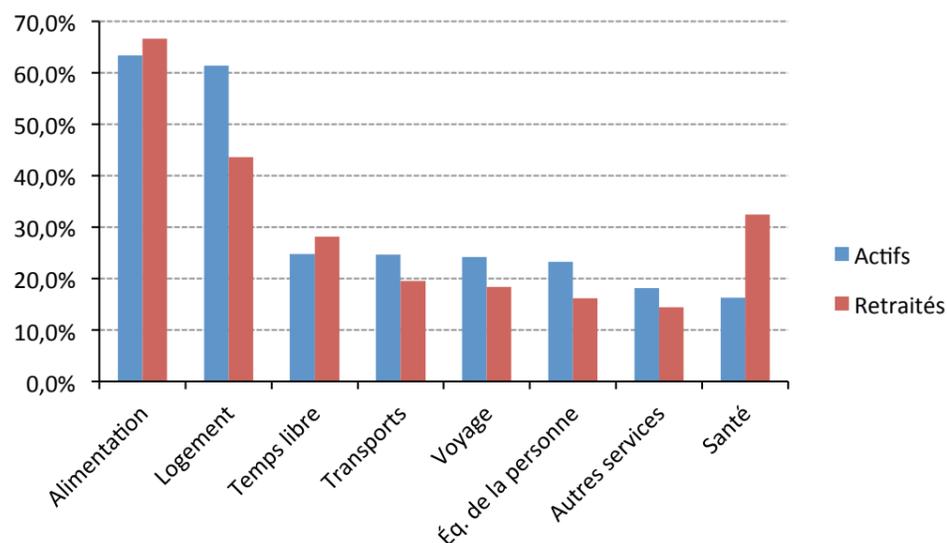
La part des personnes déclarant avoir pratiqué une activité sportive est relativement limitée, même chez les actifs : moins d'une personne sur trois a déclaré avoir fait du sport au cours de l'année écoulée. Ce pourcentage ne diminue toutefois pas fortement chez les retraités qui ont donc tendance à maintenir une activité physique. La part des personnes déclarant avoir fait du tourisme chute par contre de manière significative chez les retraités. Ceci contraste avec l'image habituelle des personnes retraitées qui multiplient les voyages, notamment en période hors saison. Les activités

culturelles semblent au contraire prisées par les personnes retraitées interrogées qui les pratiquent davantage que les personnes actives, tout comme les jeux.

La part des personnes ayant déclaré pratiquer le bénévolat ne varie pas sensiblement entre les actifs et les retraités. On peut supposer que les personnes le pratiquant en étant actifs continuent une fois à la retraite, mais que peu de personnes commencent à faire du bénévolat une fois arrivé à la retraite, ce qui contraste avec les résultats de la question précédente (figure 7). La même remarque peut également être faite pour la garde d'une personne de la famille.

Une dernière question sur les habitudes et activités des personnes sondées portait sur les postes de dépenses les plus importants dans le budget du ménage (figure 9).

Figure 9. Postes de dépenses les plus importants dans le budget des enquêtés



L'alimentation correspond au poste de dépenses le plus important, aussi bien pour les actifs que les retraités. Le logement arrive en deuxième position également pour les deux types d'enquêtés, mais avec une part bien plus élevée chez les actifs que chez les retraités. Plus de 60 % des personnes actives interrogées ont déclaré ce poste comme étant parmi les plus importants, contre un peu plus de 40 % chez les retraités. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'une partie des personnes retraitées ont probablement terminé de rembourser leur prêt immobilier. Les autres postes de dépenses occupent des parts plus limitées dans le budget que ces deux premières catégories : entre 25 et 15 % des enquêtés les ont identifiés comme des postes importants. Contrairement à la plupart de ces postes, le temps libre constitue l'un des seuls pour lequel une plus grande part des retraités a déclaré dépenser une part importante de leur budget, ce qui constitue un élément intéressant en matière de marketing et de diversification de l'offre, notamment en lien avec la question sur les activités pratiquées au cours des douze derniers mois (figure 8).

Outre le logement, la principale différence entre actifs et retraités à cette question porte sur les dépenses en matière de santé. Alors que la santé constitue le dernier poste de dépenses déclaré comme important par les actifs interrogés, elle se retrouve en troisième position chez les retraités. Cette différence significative illustre à quel point les soins de santé peuvent peser de manière

systématique sur le budget des ménages retraités, alors que ceux-ci ne constituent qu'une dépense ponctuelle chez les personnes actives. Le taux de non réponses à cette question est par ailleurs de 0,7 % et le coefficient de réponses multiples ne varie pas fortement entre les actifs (2,56) et les retraités (2,40).

Au niveau du temps libre dont estiment disposer les personnes interrogées (tableau 2), on note une inversion nette des réponses entre les actifs et les retraités. En effet, la majorité des actifs estiment disposer de peu de temps libre et moins de 30 % des actifs interrogés estiment en disposer de beaucoup. Ces pourcentages s'inversent chez les retraités : approximativement les trois quarts d'entre eux estiment avoir beaucoup de temps libre, alors que moins d'un quart déclarent en avoir peu. Ceci peut toutefois apparaître paradoxal avec les résultats aux questions précédentes où, dans l'ensemble, les actifs semblent davantage multiplier les activités durant leur temps libre (qui est perçu comme trop peu important), alors que les retraités qui estiment avoir beaucoup de temps libre, déclarent pratiquer moins d'activités.

Tableau 2. Perception du temps libre dont bénéficient les personnes interrogées

	Actifs		Retraités	
	Nombre	Part	Nombre	Part
Beaucoup de temps libre	187	28,4%	582	74,9%
Peu de temps libre	455	69,1%	172	22,1%
Sans réponses	16	2,4%	23	3,0%

Les questions suivantes portaient sur l'état de santé (tableau 2) et l'état d'esprit (tableau 3) des personnes interrogées. La plupart des personnes interrogées estiment être en bonne santé : plus de 90 % d'entre elles estiment que leur santé est plutôt bonne à très bonne, aussi bien chez les actifs que chez les retraités.

Tableau 3. État de santé ressenti de la personne interrogée

	Actifs		Retraités	
	Nombre	Part	Nombre	Part
Très bon	172	26,1%	162	20,8%
Bon	267	40,6%	310	39,9%
Plutôt bon	155	23,6%	208	26,8%
Plutôt mauvais	50	7,6%	78	10,0%
Non réponses	14	2,1%	19	2,4%
Total	658	100,0%	777	100,0%

On remarque néanmoins un léger glissement chez les personnes retraitées où la part des personnes se déclarant en bonne et très bonne santé est moins importante que chez les actifs. En corollaire, la part des personnes se déclarant en plutôt bonne et plutôt mauvaise santé augmente légèrement. Néanmoins, le passage à la retraite, accompagné du vieillissement progressif de la personne, ne semble pas systématiquement entraîner de problèmes de santé particulièrement importants, la plupart des personnes à la retraite se percevant comme étant en bonne santé.

Tableau 4. État d'esprit de la personne interrogée

	Actifs		Retraités	
	Nombre	Part	Nombre	Part
Plus jeune que son âge	338	51,4%	411	52,9%
Juste son âge	276	41,9%	300	38,6%
Plus vieux que son âge	30	4,6%	43	5,5%
Non réponses	14	2,1%	23	3,0%
Total	658	100,0%	777	100,0%

Les résultats à la question sur l'état d'esprit des personnes concordent logiquement avec celles sur leur état de santé. Plus de la moitié des enquêtés ont déclaré se sentir plus jeunes que leur âge, aussi bien chez les actifs que chez les retraités et près de 40 % déclarent ressentir faire juste leur âge. Seuls plus ou moins 5 % des personnes interrogées déclarent se sentir plus vieilles que leur âge, ce qui est quasi deux fois plus faible que la part de personnes déclarant être en plutôt mauvaise santé. Il semble donc que pour certaines personnes le fait de voir sa santé se dégrader avec l'âge soit perçu intrinsèquement comme normal. La perception des personnes retraitées vis-à-vis de leur santé et de leur forme est donc globalement positive, la grande majorité des personnes se déclarant plutôt en bonne santé et plus jeune que leur âge.

Les questions suivantes pour les personnes retraitées portaient sur le recours aux services à domicile. Le maintien des personnes à domicile et le développement des services à domicile constituant un des objectifs affichés de beaucoup de pays en matière de politique sur le vieillissement, il nous a paru intéressant d'estimer quelle part des personnes interrogées faisaient effectivement appel à des services à domicile (tableau 5).

Tableau 5. Personnes retraitées recourant aux services à domicile

Recours aux services à domicile	Nombre	Part
Oui	162	20,8%
Non	582	74,9%
Non réponses	33	4,2%
Total	777	100,0%

Parmi l'ensemble des personnes retraitées interrogées, un peu plus d'un cinquième déclare avoir recours à un ou plusieurs prestataires de services à domicile. Cette part peut, dans un premier temps, paraître relativement faible. Néanmoins, le groupe des retraités intègre des personnes à peine retraitées toujours complètement autonomes, ainsi que des personnes en maison de repos qui font alors appel aux services internes de l'établissement, ce qui explique qu'une partie des personnes interrogées n'aie pas fondamentalement besoin de faire appel à un quelconque service à domicile.

Au niveau des types de services utilisés (tableau 5), la grande majorité des personnes sondées déclare faire appel à une aide-ménagère. Les soins à domicile sont également assez fréquemment utilisés mais concernent une part bien plus limitée des personnes interrogées. Les aides aux petits travaux ménagers, ainsi que les services de déplacements spécialisés semblent globalement très peu

utilisés par la population. À noter que les réponses multiples à cette question étaient peu nombreuses et les personnes interrogées n'ont donc pas réellement tendance à multiplier les services différents.

Tableau 6. Types de services à domicile utilisés

Type de services	Nombre	Part
Aide-ménagère	126	77,8%
Aide aux petits travaux	10	6,2%
Aide à la mobilité et déplacements	4	2,5%
Soins de santé à domicile	27	16,7%
Non réponses	11	6,8%
Total	162	100,0%
Réponses multiple	1,11	

La question suivante interrogeait les enquêtés sur la personne effectuant les grosses courses pour le ménage (tableau 7). Le but de cette question était d'évaluer indirectement le degré de dépendance de la personne interrogée vis-à-vis de tâches hebdomadaires. Les résultats obtenus sont globalement concordants avec ceux des questions précédentes, traduisant que la plupart des personnes retraitées sondées sont en bonne santé, actives et autonomes.

Tableau 7. Personne effectuant les grosses courses alimentaires chez les ménages retraités

	Nombre	Part
Soi-même	585	75,3%
Conjoint	231	29,7%
Autre membre de la famille	82	10,6%
Service de livraison	29	3,7%
Non réponses	14	1,8%
Total	777	
Réponses multiples	1,21	

En effet, la majorité des personnes enquêtées déclarent qu'elles effectuent leurs courses elles-mêmes ou que leur conjoint les fait (ou encore qu'elles sont accompagnées par/accompagnent leur conjoint dans certains cas). Seuls 10 % des personnes interrogées ont déclaré devoir les faire faire (ou devoir être accompagnées) par un membre de leur famille, tandis que le nombre de personnes ayant déclaré devoir faire appel à un service de livraison est encore plus limité. Nous avons ensuite tenté de cerner quel moyen de transport était utilisé pour effectuer les courses lorsque les personnes interrogées ou leur conjoint les faisaient (tableau 8).

Tableau 8. Moyen de transport utilisé par les retraités (ou leur conjoint) pour effectuer leur grosses courses alimentaires

	Nombre	Part
TEC	118	17,9%
Voiture	535	80,9%
Marche	135	20,4%
Famille	36	5,4%
Non réponses	4	0,6%
Total	661	
Réponses multiples	1,25	

Le principal moyen de transport utilisé par les enquêtés est la voiture, qui apparaît effectivement comme le moyen de transport le plus commode pour effectuer ce type d'achats. La plupart des personnes retraitées interrogées semblent donc avoir recours à un véhicule. Approximativement un cinquième des personnes interrogées déclare utiliser les TEC ou la marche à pieds pour effectuer leurs achats, ces deux modes de déplacement étant en outre régulièrement combinés par les enquêtés. Ces personnes correspondent vraisemblablement à la part de la population retraitée n'ayant plus accès à un véhicule, soit par budget insuffisant soit à cause de problèmes physiques. Seuls 5 % des personnes interrogées doivent soit se faire conduire par un membre de la famille soit profitent qu'un membre de la famille qui effectue ses achats pour l'accompagner.

Le moyen de communication le plus communément répandu chez les personnes interrogées est évidemment le téléphone fixe qui existe depuis plus d'un siècle. L'utilisation du GSM est également pratiquement acquise pour l'ensemble des personnes interrogées. Près de 60 % des personnes enquêtées déclarent en utiliser un régulièrement. Certains personnes interrogées ont même répondu utiliser un GSM et ne plus utiliser de téléphone fixe. L'utilisation des ordinateurs, smartphones et tablettes étant plus complexe que celle du GSM et du téléphone fixe est par contre encore limitée, seuls 40 % des personnes interrogées déclarant en utiliser régulièrement. Ces appareils dont l'utilisation est plus complexe, parfois moins intuitive et dont le mode de fonctionnement peut parfois être fortement modifié suite à une mise à jour, apparaissent moins fréquemment utilisés. En effet, moins d'une personne sur deux interrogées déclare en utiliser un régulièrement.

Tableau 9. Moyens de communication régulièrement utilisés par les personnes retraitées interrogées

	Nombre	Part
Ordinateur, smartphone, tablette, etc.	313	40,3%
GSM	450	57,9%
Téléphone fixe	648	83,4%
Non réponses	23	3,0%
Total	777	
Réponses multiples	1,87	

La première raison avancée pour justifier la non utilisation de l'un de ces appareils est que les personnes interrogées n'ont pas de réelle opportunité d'utiliser ces appareils et n'en voient pas de réel intérêt (tableau 10). Ce n'est donc pas la complexité de l'appareil qui est d'abord mise en évidence par les enquêtés, mais bien le fait qu'ils ne voient pas de nécessité à l'utilisation de ce type d'appareil dans leur vie quotidienne. La sensibilisation aux bénéfices et avantages qu'offrent ces appareils auprès des personnes âgées constitue donc un enjeu. On peut toutefois supposer que le nombre d'utilisateurs parmi les personnes âgées augmentera progressivement avec la succession des générations.

L'utilisation trop complexe de ces appareils est ensuite évoquée par un peu moins d'un quart des personnes interrogées comme principale raison à leur non utilisation. Le prix trop élevé des appareils constitue la troisième raison la plus fréquemment citée. En effet, certains modèles peuvent correspondre à un investissement important, particulièrement pour une population dont les revenus diminuent avec le passage à la retraite. Le fait de n'avoir jamais reçu de formation à l'utilisation de ces moyens de communication est ensuite évoqué et est certainement à mettre en relation avec l'utilisation assez complexe de ces appareils et le fait que les personnes ne voient pas toujours un intérêt à leur utilisation. La mauvaise structure de l'appareil apparaît comme une problématique plus secondaire, bien qu'elle reste le problème principal pour certaines personnes souffrant de déficiences (surdité, cécité, etc.).

Tableau 10. Raisons citées pour expliquer la non utilisation de l'un des appareils de communication

	Nombre	Part
Aucune formation	50	10,2%
Aucune opportunité/intérêt d'utilisation	133	27,3%
Mauvaise structure de l'appareil	7	1,4%
Utilisation trop complexe	110	22,5%
Prix trop élevé	51	10,5%
<hr/>		
Non réponses	185	37,9%
Total	488	
Réponses multiples	1,16	

Les dernières questions de l'enquête que nous développerons ici portaient sur les domaines devant faire l'objet d'une intervention stratégique de la part des pouvoirs publics (figure 10), ainsi que des secteurs où l'offre actuelle est insuffisante et devrait être renforcée selon les consommateurs (figure 11). Précisons au préalable que les résultats à la question sur l'intervention des pouvoirs publics diffèrent quelque peu de ceux de la présentation en annexe 3, car les réponses libres données à cette question n'avaient pas encore été complètement traitées au moment de la présentation.

Le secteur le plus prioritaire pour les personnes retraitées est celui de la mobilité, alors qu'il n'arrive qu'en troisième place chez les actifs. Un tiers des personnes retraitées interrogées estiment que ce secteur est le plus prioritaire. Les actifs estiment eux que le secteur des soins et services à domicile est le plus prioritaire suivi par celui des infrastructures (maison de repos, centre de soins, etc.). Cette divergence entre actifs et retraités résulte peut-être du fait que les personnes retraitées connaissent et se sont davantage renseignées sur l'offre existante, notamment en matière de services, que les

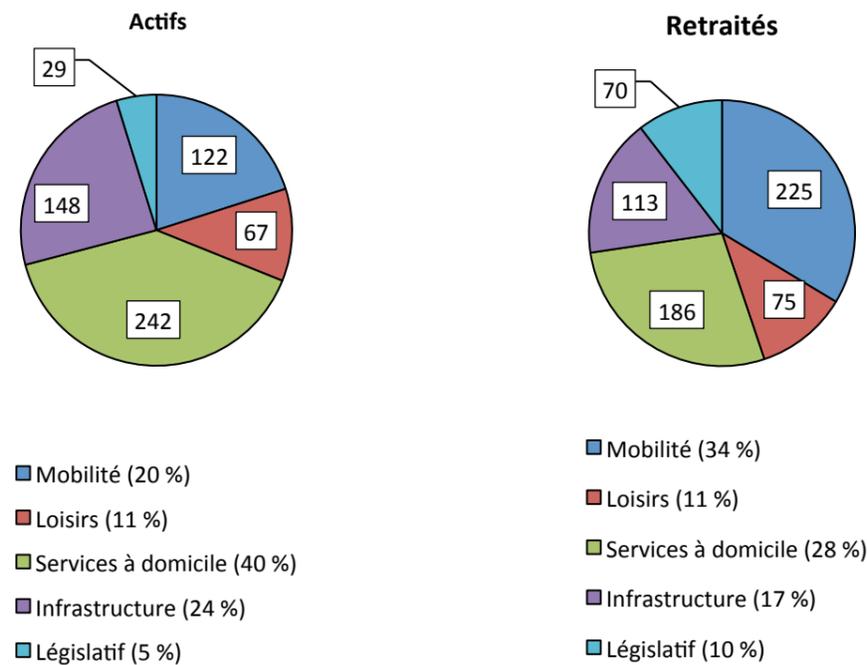
actifs. Ils jugent donc ces secteurs moins prioritaires. Ceci pourrait également impliquer que ces secteurs souffrent d'un manque de visibilité et de reconnaissance auprès du grand public qui estimerait alors que l'offre n'est pas réellement développée.

La mobilité apparaît donc comme une problématique particulièrement importante pour les personnes âgées. Les réponses libres fournies à cette question semi-fermée traduisent également que cette problématique se situe aussi bien à un niveau individuel que collectif. En effet, certaines personnes ont insisté sur le fait qu'elles avaient de plus en plus de mal à se déplacer par elles-mêmes (suite à des dégradations des trottoirs ou des aménagements mal réalisés pour l'accès aux bâtiments par exemple) ou qu'elles ne parvenaient pas à trouver de moyen de transport adapté à leur situation (TEC ou transport adapté). D'autres ont par contre souligné les inadéquations entre les transports collectifs et la situation des personnes âgées, qui ont parfois de plus en plus de mal à emprunter les transports en commun, principalement à cause du manque de confort et de la diminution de l'offre dans les espaces plus ruraux. Le fait que la mobilité apparaisse comme première préoccupation pour les personnes retraitées contraste avec les résultats obtenus à la question sur le recours aux services à domicile. En effet, très peu de personnes sondées ont déclaré avoir recours à un service de transport adapté, alors que 24 services ont été identifiés dans l'arrondissement par le CSEF (voir carte à l'annexe 2). Ceci pourrait traduire que ces services souffrent d'un manque cruel de visibilité, même auprès de leur public cible, et que leur structuration, leur coordination et le renforcement de leur visibilité constituent des enjeux cruciaux vis-à-vis de la mobilité des personnes âgées.

L'offre en loisirs et les problèmes législatifs sont jugés moins prioritaires, tant par les actifs que les retraités. Les aspects législatifs (augmentation de la pension, diminution des taxes, etc.) sont toutefois cités deux fois plus chez les retraités que chez les actifs. À noter que cette réponse ne figurait pas parmi la liste proposée et a uniquement été mentionnée sous forme de réponse libre sous la modalité « autre ». Elle aurait vraisemblablement été bien plus sélectionnée si elle préfigurait sur la liste. Le taux de non réponses à cette question est égal à 4,6 % actifs et 9,3 % retraités, ce qui pourrait traduire une certaine difficulté à se prononcer pour les personnes enquêtées.

Les réponses entre actifs et retraités diffèrent à nouveau au niveau des secteurs où l'offre est jugée insuffisante. Le secteur devant être renforcé en priorité pour les actifs est celui des services de proximité (banques, assurances, poste, etc.), où la tendance générale est à la diminution progressive des guichets et points d'information. Ce secteur est également important pour les personnes retraitées, mais de manière plus limitée. La principale différence entre les deux types d'enquêtés se situe au niveau des loisirs où un actif interrogé sur cinq estime que l'offre est insuffisante, alors qu'à peine plus de 5 % des retraités ont répondu de la même manière. Une part non négligeable des personnes actives (22 %) et retraitées (25 %) interrogées estime tout de même que l'offre actuelle est suffisante et qu'aucun secteur ne doit particulièrement être renforcé. Il s'agit même de la modalité de réponse la plus sélectionnée par les retraités, qui semblent globalement satisfaits de l'offre existante.

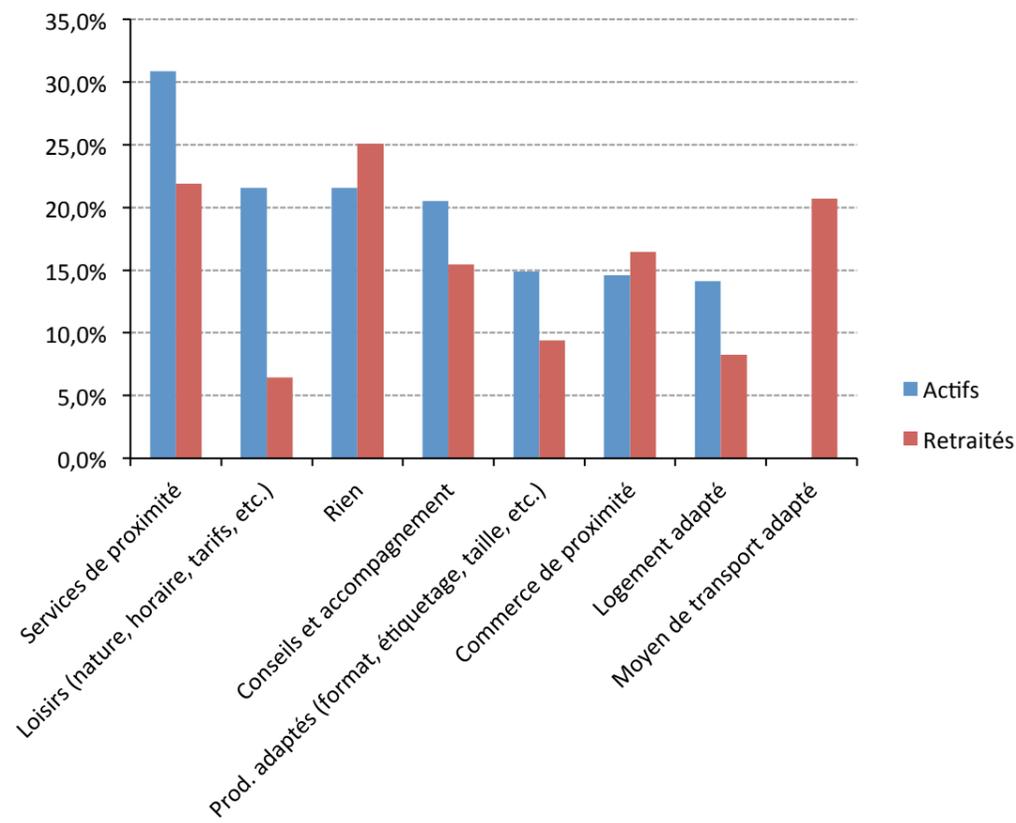
Figure 10. Domaine estimé prioritaire pour l'intervention publique par les personnes interrogées



Le secteur du conseil et de l'accompagnement aux personnes âgées constitue également un secteur où l'offre est jugée insuffisamment développée, particulièrement par les actifs. Ceci concorde avec les résultats de la question précédente où le secteur des services à domicile apparaissait crucial pour les personnes interrogées, notamment actives. Le développement de l'offre en produits adaptés, commerce de proximité et logement apparaît plus secondaire que les autres secteurs. Notons toutefois que le commerce de proximité est, avec la mobilité, la seule possibilité de réponse jugée plus prioritaire par les personnes retraitées que les personnes actives, ce qui peut sembler surprenant au regard des résultats concernant les services de proximité. Le logement ne constitue pas une priorité pour les actifs et encore moins pour les personnes âgées, ce qui confirme la tendance exprimée à la question précédente où les infrastructures d'accueil n'étaient pas réellement jugées problématiques par les personnes âgées.

L'offre en transports adaptés n'était pas évoquée dans la liste des réponses pour les actifs, contrairement aux retraités. Bien que cette thématique ait été mentionnée par les personnes actives sous forme de réponses libres sous la mention « autre », nous avons choisi de ne pas la représenter sur le graphique car les réponses n'étaient pas sur un même rang d'importance (influence de la structure de la question sur la réponse donnée). Les personnes retraitées jugent le secteur du transport adapté comme parmi les plus prioritaires, ce qui concorde avec les résultats de la question précédente. Le taux de non réponses à cette question est de 5,8 % et le coefficient de réponses multiples est à nouveau plus élevé chez les actifs (1,45) que chez les retraités (1,33).

Figure 11. Offre devant davantage être développée selon les personnes interrogées



4.4 IDENTIFICATION DES PROFILS DE RETRAITÉS

1. Extraction des axes indépendants

- Axe 1 : Statut socio-économique

Le premier axe extrait a été interprété comme un axe lié au statut socio-économique des personnes interrogées. Les questions se structurant sur cet axe sont notamment les questions sur le revenu des personnes, leur niveau d'étude, le mode d'occupation du logement (propriétaire vs. locataire), et la structure du ménage (marié/cohabitant vs. personnes isolées). Les individus avec des coordonnées positives sur cet axe sont relativement aisés alors que ceux présentant des coordonnées négatives se caractérisent par une situation plus précaire.

- Axe 2 : Âge

Le deuxième axe ayant été extrait correspond à un axe lié à l'âge des personnes enquêtées. En effet, les questions s'alignant le long de cet axe sont celles portant sur l'âge de la personne sondée, le nombre d'enfants (le nombre moyen d'enfants augmentant avec l'âge), l'état civil (personnes veuves vs. personnes vivant en couple) et le sexe de la personne (les femmes vivant en moyenne plus longtemps que les hommes). Les individus relativement jeunes par rapport à notre échantillon présentent des coordonnées négatives sur cet axe alors que les plus âgées présentent des coordonnées positives.

- Axe 3 : État de santé

Le troisième axe extrait a été interprété comme correspondant à l'état de santé de la personne interrogée. Les variables se structurant le plus clairement sur cet axe sont celles liées à l'état d'esprit des personnes (si elles se sentent plutôt âgées ou plutôt jeunes), aux limitations physiques dans les activités ou au fait de faire appel ou non à des services à domicile. Les individus avec des coordonnées positives sur cet axe se déclarent généralement en bonne santé et ne sont pas vraiment limités dans leurs activités de la vie quotidienne, alors que les individus avec des coordonnées négatives sur cet axe présentent des problèmes de santé et/ou sont limités dans leurs activités.

2. Identification des clusters dans le nuage de points

Comme expliqué dans la méthodologie, les trois axes extraits forment un nouvel espace dans lequel peuvent être replacés les individus. Les individus spatialement proches dans cet espace partagent un certain nombre de caractéristiques et des groupes d'individus relativement similaires peuvent être identifiés sur base d'une classification par cluster à partir de leurs coordonnées sur les trois axes indépendants. La méthode a ici permis d'isoler 7 classes relativement homogènes dont nous détaillons les caractéristiques ci-dessous. La description de ces différents groupes s'effectue à partir d'un tableau de contingence reprenant la répartition des réponses données à chacune des questions de l'enquête entre les différentes classes (distribution absolue), ainsi que le pourcentage de réponses données à une question au sein de chacune des classes (distribution relative). Par distribution absolue, nous entendons par exemple le pourcentage des personnes ayant répondu oui à la question x se trouvant dans la classe y (la somme entre toutes les classes égalant systématiquement 100 %). Par distribution relative, nous entendons par exemple le pourcentage des personnes ayant répondu oui à la question x au sein de classe y.

- Classe 1 : Jeunes retraités (82 individus – 11 % de l'échantillon)

Les individus de cette classe présentent des coordonnées positives sur le premier axe, fortement négatives sur le second axe et moyennes sur le troisième. Il s'agit de personnes à peine retraitées ou en préretraite qui ont généralement moins de 60 ans ou entre 60 et 64 ans. Leur nombre d'enfants est relativement faible et ceux-ci sont parfois toujours présents dans le ménage. Les individus de ce groupe testent toujours volontiers de nouveaux produits et magasins et consacrent une part importante de leurs dépenses à leur temps libre.

- Classe 2 : Jeunes retraités isolés (117 individus – 15 % de l'échantillon)

Cette classe présente en moyenne des coordonnées négatives sur les 3 axes. Les individus la composant se sentent toujours relativement jeunes, mais isolés. Ils sont souvent célibataires ou séparés, avec un ou pas d'enfant. Ils se sentent toujours relativement jeunes, mais leurs revenus sont limités et ils n'ont généralement pas fait d'études supérieures. Ils constitueront probablement une population assez isolée et fortement dépendante lorsque leur santé se détériorera.

- Classe 3 : Retraités moyens (303 individus – 39 % de l'échantillon)

Cette classe présente en moyenne des coordonnées centrales sur les 3 axes. Il s'agit de retraités, allant de 65 à 74 ans principalement. Ils s'estiment plus jeunes que les autres personnes de leur âge et leur état de santé est bon. Ils ont souvent terminé le secondaire et ont fait des études supérieures non universitaires. Ils pratiquent toujours plusieurs activités différentes et effectuent leurs courses eux-mêmes, généralement en utilisant leur propre véhicule. Ils constituent, de plus, une classe particulièrement importante dans notre échantillon (quasiment 40 %), ce qui traduit qu'une part non négligeable des personnes à la retraite vivent de manière relativement similaire aux actifs et ont une perception positive d'eux-mêmes et de leur situation.

- Classe 4 : Retraités aisés (74 individus – 10 % de l'échantillon)

Les individus composant cette classe présentent des coordonnées positives sur l'axe 1 et moyennes sur les axes 2 et 3. Il s'agit de personnes avec des revenus relativement importants et ayant fait des études universitaires. Ces personnes sont d'ailleurs toujours relativement actives et se consacrent notamment à la garde de personne de leur famille, à une activité professionnelle complémentaire ou au bénévolat. Ils pratiquent toujours plusieurs activités et déclarent faire régulièrement des voyages. Leurs postes de dépenses les plus importants sont ceux consacrés aux transports, à leur temps libre, aux voyages et aux services.

- Classe 5 : Retraités en transition (108 individus – 14 % de l'échantillon)

Cette classe présente des coordonnées négatives sur l'axe 1, positives sur l'axe 2 et moyennes sur l'axe 3. Il s'agit de personnes relativement âgées, notamment des femmes, de plus de 75 ans. Ces personnes sont toujours indépendantes, ont plusieurs enfants, mais commencent progressivement à éprouver des difficultés. Leurs revenus sont peu élevés et elles se déplacent principalement en TEC. Bien qu'elles estiment que leur état de santé soit plutôt bon, elles concèdent être un peu limitée physiquement dans leurs activités quotidiennes. Un glissement au niveau de l'état de santé des personnes semble se marquer à partir de cette classe comparée aux précédentes. En effet, il semblerait qu'à partir de cet âge moyen (75 ans), les premiers signes de dépendance commencent à se marquer plus fortement que précédemment et que les personnes déclarent plus régulièrement être en moins bonne forme que précédemment.

- Classe 6 : Retraités dépendants (62 individus – 8 % de l'échantillon)

Les individus de cette classe présentent des coordonnées fortement négatives sur le premier axe, fortement positives sur le deuxième et fortement négatives sur le troisième axe. Il s'agit de personnes de plus de 84 ans, résidant notamment en maison de repos. Ces personnes sont souvent veuves et dépendent de leur famille pour leurs courses et leurs déplacements. Leur niveau d'étude se limite parfois au primaire et elles ne voient pas vraiment d'utilité à l'utilisation des nouvelles technologies. Le degré de dépendance de ces personnes semble bien plus marqué que pour les classes précédemment identifiées.

- Classe 7 : Jeunes retraités avec difficultés physiques (25 individus – 3 % de l'échantillon)

Cette classe présente des coordonnées négatives sur les trois axes, particulièrement sur le troisième. Il s'agit a priori de personnes ayant des problèmes de santé, bien qu'elles soient toujours relativement jeunes. Elles estiment être en mauvaise santé, sont fortement limitées dans leurs activités quotidiennes et s'estiment plus vieilles que les personnes de leur âge. Elles ont recours aux services à domicile et font appel à des services de livraison pour leurs courses. Leur revenu provient généralement d'aides de l'état et/ou de leur famille.

4.5 DÉVELOPPEMENT DES QUESTIONS EN FONCTION DES THÉMATIQUES DES TABLES RONDES

Afin d'affiner l'analyse, notamment en fonction des thématiques qui allaient être développées lors des tables rondes, il est également possible d'analyser les réponses données aux différentes questions par chacune des classes extraites via Anaconda. Les résultats se présentent alors sous la forme d'un tableau de contingence (figure 12) reprenant la répartition des réponses données à chacune des questions de l'enquête entre les différentes classes (distribution absolue), ainsi que le pourcentage de réponses données à une question au sein de chacune des classes (distribution relative). Cette mise en relation directe des questions avec les classes identifiées permet de mettre en évidence et de lier des caractéristiques ou des besoins à certains profils de personnes ou groupe de population.

Figure 12. Exemple de tableau de contingence résultant de l'analyse sous Anaconda

Modalité de réponse	Nombre de réponses	Répartition des réponses par classe							Répartition des réponses par classe (%)							Part réponses au sein de chaque classe						
		cl1	cl2	cl3	cl4	cl5	cl6	cl7	cl1	cl2	cl3	cl4	cl5	cl6	cl7	cl1	cl2	cl3	cl4	cl5	cl6	cl7
Âge : moins de 60 ans	83	36	16	19	2	1	0	9	43%	19%	23%	2%	1%	0%	11%	44%	14%	6%	3%	1%	0%	36%
Enfants : un	153	26	36	56	7	15	11	2	17%	24%	37%	5%	10%	7%	1%	32%	31%	18%	9%	14%	18%	8%
Jeunesse : se sent jeune	412	40	58	180	50	46	37	1	10%	14%	44%	12%	11%	9%	0%	49%	50%	59%	68%	43%	60%	4%
...
Communication : GSM	450	66	66	189	52	56	11	10	15%	15%	42%	12%	12%	2%	2%	80%	56%	62%	70%	52%	18%	40%
Revenu : retraite	695	76	108	278	70	105	40	18	11%	16%	40%	10%	15%	6%	3%	93%	92%	92%	95%	97%	65%	72%
Total		82	117	303	74	108	62	25														

4.5.1 SERVICES À DOMICILE ET ADAPTATION DU DOMICILE

L'une des questions de l'enquête portait sur le recours ou non aux services à domicile pour les personnes âgées, ainsi que sur le type de service utilisé. En croisant ces questions avec la classification, on observe que sur les 162 individus ayant affirmé avoir recours aux services à domicile, 42 % font partie des retraités en transition et 25 % des retraités moyens. Toutefois, ces 25 % de personnes recourant aux soins et services à domicile n'équivalent qu'à 14 % des retraités moyens. Bien que cette part relative soit faible, la classe des retraités moyens représentant une part importante de notre échantillon, celle-ci constitue une part importante d'utilisateurs de services à domicile.

En part relative, les jeunes retraités en difficulté physique sont les personnes ayant le plus recours aux soins et services à domicile : 76 % d'entre eux déclarent y avoir recours. Cette classe étant cependant de particulièrement petite taille par rapport à notre échantillon, elle ne représente qu'une petite partie des utilisateurs des services à domicile, bien que fortement dépendante de ces derniers.

Au niveau des types de services, on observe une prédominance des aides ménagères pour les retraités moyens et en transition. Parmi les individus appartenant à ces classes et faisant appel aux

services à domicile, plus de 70 % déclarent avoir recours à une aide-ménagère. Les soins à domicile occupent une part limitée pour les retraités moyens (inférieur à 20 % des utilisateurs de services à domicile dans cette classe), mais qui se renforce pour la classe des retraités en transition et des jeunes retraités avec difficulté physique.

Dans une perspective de maintien à domicile et de développement d'une offre de services à domicile de qualité, ces trois groupes d'individus apparaissent comme la population cible ayant recours à ce type de prestations. Les classes d'âge entre 70 et 80 ans semblent en effet constituer des années charnières pour les personnes vieillissantes qui recourent alors progressivement aux services à domicile. Les personnes plus âgées et plus dépendantes semblent plutôt avoir recours aux services internes à l'établissement dans le cas où ils résident dans une maison de repos, ou à de véritables services médicalisés.

4.5.2 MOBILITÉ DANS L'ARRONDISSEMENT

Plus de 70 % des jeunes retraités, jeunes retraités isolés, retraités moyens et retraités aisés ont recours à leur propre véhicule pour effectuer leurs grosses courses alimentaires. De plus, entre 15 et 25 % des individus appartenant à ces classes déclarent les effectuer à pied (à l'exception des jeunes retraités où cette part est plus limitée). Plus des deux tiers des utilisateurs des transports en commun se trouvent au sein des classes des retraités moyens et en transition. Les retraités en transition semblent également avoir plus fréquemment recours à un ami ou un membre de leur famille pour leur déplacement.

Bien que seuls 15 % des personnes retraitées interrogées déclarent utiliser les transports en commun pour effectuer leurs courses, la mobilité constitue une priorité pour une part bien plus importante des personnes sondées. Ainsi, la mobilité est jugée comme le secteur le plus prioritaire pour l'intervention du secteur public au sein de l'ensemble des classes, sauf celle des retraités aisés et des retraités dépendants. Les personnes jugeant l'offre en transport adaptée insuffisante font principalement partie des retraités moyens (38 %) et de retraités en transitions (24 %). Les principaux utilisateurs des transports en commun jugent donc le renforcement de l'offre prioritaire. Il semble donc y avoir une distance entre mobilité perçue et mobilité vécue : beaucoup de personnes jugent la mobilité comme une thématique prioritaire pour les personnes âgées, mais seules les personnes ayant moins recours à la voiture individuelle, notamment pour leurs grosses courses, estiment véritablement que l'offre est insuffisante.

Les jeunes retraités avec difficultés physiques et les retraités dépendants ne semblent pas réellement préoccupés ou directement touchés par la thématique de la mobilité. En effet, on peut supposer que leur degré de dépendance plus élevé ou leurs limitations physiques restreignent leur désir de mobilité et limitent leurs déplacements.

4.5.3 BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES

Plus de deux tiers des personnes estimant que l'offre en activité de loisirs et de temps libre n'est pas suffisamment développée font partie des jeunes retraités isolés et des retraités moyens. Paradoxalement, ce sont également ceux qui estiment, avec les jeunes retraités et les retraités aisés, disposer de moins de temps libre. Les personnes estimant que l'offre en produits adaptés (formats, étiquetage, taille, etc.) est insuffisante sont des retraités moyens, aisés et en transition, ce qui



concorde avec les résultats concernant les services à domicile. En effet, les individus de ces classes présentent des habitudes et besoins de consommations particuliers qui pourraient être exploités au cours des prochaines années.

Les jeunes retraités et les retraités moyens sont les personnes étant les plus disposées à essayer les nouveaux concepts (aussi bien produits que magasins). Les retraités moyens et les retraités aisés déclarent dépenser une part non négligeable de leur budget pour les voyages et le tourisme. Le développement d'une offre axée sur cette niche de clientèle pourrait dès lors être envisagé.

En matière de commerce et service de proximité, le renforcement de l'offre est souhaité principalement par les retraités en transition. Ce résultat apparaît assez cohérent au regard de nos observations concernant la mobilité. En effet, ces personnes ont moins recours à leur voiture et davantage aux TEC et il apparaît donc logique que celles-ci souhaitent une offre dense à proximité de leur domicile et qui soit aisément accessible.

À nouveau, les individus faisant partie des retraités dépendants ou des jeunes retraités en difficulté physique semblent avoir peu recours aux services et biens existants et s'inscrivent dans des modes de fonctionnement et des besoins différents de ceux des autres classes extraites précédemment. L'utilisation du GSM n'est par exemple pas fréquent dans ces deux classes d'individus (la part est même inférieure à 20 % pour les retraités dépendants), alors qu'elle est maintenant complètement banalisée dans les autres classes où systématiquement plus de la moitié des personnes interrogées déclarent régulièrement utiliser un GSM.