

Isolément social

Représentations sociales et freins et leviers à
l'implication citoyenne

22/12/2023

Contexte

« L'isolement social est la situation dans laquelle se trouve la personne qui, du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité, est en situation de souffrance et de danger. Les relations d'une qualité insuffisante sont celles qui produisent un déni de reconnaissance, un déficit de sécurité et une participation empêchée. Le risque de cette situation tient au fait que l'isolement prive de certaines ressources impératives pour se constituer en tant que personne et accéder aux soins élémentaires et à la vie sociale. ».

Cette définition du Conseil Economique, Social et Environnemental pose les bases d'un phénomène toujours plus alarmant en France, qui a des conséquences dramatiques sur la santé morale mais aussi physique des individus. Si toutes les tranches d'âge peuvent être concernées, ce sont avant tout les personnes âgées qui souffrent le plus d'isolement : aujourd'hui, 12% des plus de 60 ans sont en situation d'isolement, et 530 000 personnes âgées seraient même en situation de « mort sociale », c'est-à-dire sans ou quasiment sans contacts avec les différents cercles de sociabilité (cercle familial, amical, voisinage et réseaux associatifs). L'isolement social reste difficile à mesurer, mais les chiffres montrent toutefois qu'il est en augmentation depuis 2017 et, face au vieillissement de la population, l'enjeu de lutter efficacement contre ce fléau sociétal se fait d'autant plus fort, sans oublier qu'il touche également des personnes en situation de précarité, des femmes élevant seules leurs enfants, des chômeurs longue durée, des migrants, des jeunes en situation de décrochage scolaire, des aidants, etc.

Or, cette question est très complexe dans la mesure où il est difficile de s'accorder sur une culture commune autour de ce phénomène, même au sein des réseaux de prévention, du fait de la difficulté à repérer ces « invisibles », des moyens et des questions de légitimité que posent les démarches d'aller vers, etc. Aujourd'hui, la Délégation Solidarité, Habitat et Éducation (DSHE) de la Métropole de Lyon cherche à permettre à chaque Direction de mener un travail cohérent sur le territoire sur cette grande question de l'isolement. Dans le but d'avancer sur la reconnaissance de cette thématique, elle a commandité une étude avec deux principaux objectifs :

- **Identifier les représentations sociales de l'isolement** et de la solitude des seniors, auprès d'un panel d'habitants représentatif de la Métropole de Lyon ;
- **Identifier les freins et les leviers d'actions** à mettre en place **pour favoriser l'engagement et l'implication de la population vis-à-vis** de ce sujet, et les challenger auprès d'un autre échantillon.

Méthodologie

Dans ce cadre, nous avons dans un premier temps réalisé 100 micro-trottoirs pour recueillir les représentations sociales et les imaginaires des habitants de la métropole de Lyon autour de l'isolement. Cette première partie de la mission a été complétée par la réalisation de 3 focus groups pour approfondir le recueil des représentations sociales de l'isolement et identifier des freins et leviers à l'engagement des citoyens dans la lutte contre l'isolement. Les freins et leviers identifiés seront ensuite testés auprès d'un échantillon représentatif de la population via un questionnaire quantitatif. Début 2024. L'analyse des micro-trottoirs fait l'objet d'un livrable dédié complémentaire à ce présent rapport. Le présent rapport concerne les éléments recueillis dans le cadre des focus groups (tables rondes).

Nova7 a donc réalisé 3 tables rondes sur le sujet de l'isolement social, 12 et 14 décembre.

- Une table ronde, réalisée le 12 décembre de 15h à 17h30 auprès de personnes de plus de 60 ans
- Une table ronde, réalisée 12 décembre de 18 à 20h30 auprès de 25-45 ans
- Une table ronde réalisée le 14 décembre de 18 à 20h30 auprès de 45-60 ans

Au-delà de la tranche d'âge, ces réunions de groupes faisaient également varier des critères secondaires : le genre, l'âge, la commune d'habitation au sein de la métropole et la situation familiale (vivant seul ou en couple, avec ou sans enfant) ainsi que le milieu social.

Les tables rondes abordaient les thèmes suivants :

- Les représentations de l'isolement :
 - Pulsions de mots
 - Quizz de l'isolement
- Les publics et actions associés à l'isolement
 - Portraits robots
 - Galerie des personae
 - Le qui fait quoi
- Les freins et leviers à l'implication citoyenne
 - L'engagement citoyen
 - Motivations et blocages à l'engagement dans la lutte contre l'isolement social

Composition des groupes

Groupe 1 : 60 ans et plus

Nom	Age	Commune d'habitation	Situation familiale
Corinne	62	Villeurbanne	Célibataire avec enfants
Agnès	68	Saint Priest	En couple avec enfant
Bernard	64	Dardilly	En couple avec enfants
Christine	68	Lyon 6	Célibataire avec enfants
Gilles	61	Lyon 7	Célibataire avec enfants
Yves	66	Bron	En couple avec enfants
Michel	69	Brindas	En couple avec enfants
Marcelle	64	Fontaines-sur-saône	Célibataire avec enfants

Groupe 2 : 25-45 ans

Nom	Age	Commune d'habitation	Situation familiale
Lucile	36	Tassin-la-demi-lune	En couple sans enfant
Myriam	37	Saint-Fons	En couple avec enfants
Amina	31	Vénissieux	En couple avec enfants
Louis	27	Lyon 2	Célibataire sans enfant
Sandy	44	Charbonnières-les-bains	Célibataire avec enfants
Florian	41	Villeurbanne	Célibataire sans enfant
Paul	26	Lyon	En couple sans enfant
Amandine	30	Villeurbanne	Célibataire sans enfant

Groupe 3 : 45-60 ans

Nom	Age	Commune d'habitation	Situation familiale
Bruno	60	Lyon 1	Célibataire sans enfant
Khadija	53	Saint-Priest	Célibataire avec enfants
Claire	46	Lyon 7	En couple avec enfant
Christophe	55	Caluire et Cuire	En couple avec enfants
Frédéric	48	Villeurbanne	Célibataire avec enfants
Sofien	47	Lyon 8	En couple sans enfant
Linda	46	Lyon 8	En couple avec enfants



Sommaire

I. Les représentations de l'isolement	p. 5
1. Nuage de mots : isolement, un synonyme de solitude ?	p. 6
2. L'isolement : éléments de définition.....	p. 7
3. L'isolement générateur de souffrance et de danger.....	p. 9
4. L'isolement reste associé à un choix personnel.....	p. 10
5. Des ruptures de la vie à l'origine du cercle vicieux de l'isolement.....	p. 11
6. L'isolement, un problème sociétal	p. 12
7. Un phénomène qui s'aggrave et se visibilise	p. 14
8. Les personnes âgées et les jeunes, des publics emblématiques de l'isolement.....	p. 15
9. A retenir	p. 16
 II. Qui fait / devrait faire quoi ?	p. 17
1. Les associations.....	p. 18
2. Les institutions	p. 19
3. Le (para)médical et les commerçants	p. 23
4. Les citoyens	p. 24
5. A retenir	p. 28
 III. Les freins à l'implication citoyenne.....	p. 30
1. L'engagement associatif : du temps pour les autres et pour soi-même.....	p. 31
2. La défiance vis-à-vis du politique.....	p. 32
3. Des citoyens qui ne se sentent pas légitimes, ni compétents.....	p. 33
4. Des craintes liées aux représentations de l'isolement et de ses causes	p. 34
 IV. Les leviers pour agir.....	p. 35

Les représentations sociales de l'isolement

L'isolement, un synonyme de solitude ?

« Être isolé c'est être tout seul. »



Nuage de mots réalisé d'après la pulsion de mots sur le thème « Isolement social »

L'isolement : éléments de définition

« **L'isolement c'est se retrouver vraiment seul, ne pas avoir de famille, ne pas avoir d'amis.** » FG 3

Pour les trois groupes d'habitants participant à l'étude, l'isolement est d'abord défini par la notion de solitude. Tout comme les personnes ayant répondu aux micros-trois, les participants parlent d'une situation où l'on se « **retrouve tout seul** » pour définir l'isolement. Cette solitude passe avant tout, pour les personnes rencontrées, par le fait de ne pas être entouré par un cercle de proches. **Ne pas avoir de famille et d'amis** est la première composante associée à l'isolement. Dans un second temps, les participants citent le réseau professionnel et le voisinage comme d'autres types de lien qui comptent pour ne pas être isolé. Le cinquième type de réseau principal, l'associatif, n'est pas spontanément cité par les habitants bien qu'ils y pensent dans un second temps, comme nous le verrons dans la suite du rapport.

Le discours recueilli révèle aussi que l'isolement est associé à une forme de **mise à l'écart de la société** au sens large. Cette dimension implique d'être / de se mettre à l'écart de la société.

« **C'est une coupure par rapport à la société... pour moi c'est une coupure, donc c'est être détaché, avoir son monde et le monde extérieur à côté.** » FG 3

« **L'isolement c'est être en dehors de la société.** » FG 3

Invités à réfléchir à la différence entre isolement social et solitude, les participants parviennent souvent à différencier ces deux termes. Pour eux, **la solitude peut être choisie et temporaire**. Dans ce cas, la solitude est perçue **comme la version « normale » de l'isolement**. Dans certaines périodes de vie ou après des interactions sociales intenses, la solitude peut permettre de se recentrer, de prendre du temps pour soi, pour réfléchir, se reposer, respecter son propre rythme.

Ils évoquent aussi **l'aspect subjectif** de la solitude, le fait qu'il s'agit avant tout d'un sentiment que l'on peut tous ressentir même lorsqu'on est entouré par des proches parce qu'on se sent triste, incompris, etc.

« **La solitude peut être choisie et l'isolement est plutôt imposé.** » FG 1

« **Il y a aussi une question de durée. Si ça dure on peut peut-être dire que c'est un état d'isolement ?** » FG 2

« **Une retraite chez les moines, un isolement d'un week-end ce n'est pas pareil...** » FG 2

La solitude serait alors le versant acceptable de l'isolement et l'isolement une version plus grave et concrète de la solitude.

« **On peut garder un lien avec les groupes sociaux quand bien même on aime la solitude.** » FG 2

« **La solitude c'est envers soi-même, c'est intérieur et l'isolement c'est envers les autres.** » FG 3

« **Pour moi la solitude générera moins de danger. Ça peut être un instant t, un dimanche où on coupe. L'isolement c'est trop d'impact, on ne peut pas en sortir comme ça.** » FG 3

L'isolement est donc souvent décrit comme une forme de solitude « dangereuse ». Dans les représentations, il s'agit moins d'une forme extrême de solitude que d'une solitude liée à d'autres indicateurs problématiques comme **la précarité** ou, dans une moindre mesure, la maladie, les problèmes de mobilité, la dépression...

« **Pour l'isolement il faut correspondre à des critères de danger, de précarité.** » FG

L'isolement : éléments de définition (2)

« Dans l'isolement il y a vraiment cette connotation de souffrance psychologique, physique, financière qui entraîne cet isolement. » FG 1

L'isolement est en effet **spontanément associé à la précarité**. Le lien fait par les participants entre isolement et précarité reste difficilement explicitable mais il est bien présent. Les trois groupes citent le cas des **personnes sans domicile fixe**, bien sûr, mais aussi des cas de précarité plus large. Pour eux, s'il est possible d'être isolé sans avoir de problèmes financiers, l'isolement n'est malgré tout pas du même ordre quand il n'est pas corrélé avec des problèmes d'argent importants. L'isolement implique, dans la majorité des cas, **des enjeux sur plusieurs dimensions : psychologique, physique et surtout économique**.

Les habitants décrivent l'isolement comme **un cercle vicieux** à la base duquel le manque de moyens financiers peut entraîner des difficultés d'accès aux loisirs, de la honte, du mal-être, etc. et finir **par couper quelqu'un des codes habituels de la vie sociale**. Ils font également le lien avec l'enjeu crucial du **non-recours aux aides** notamment aux tarifs sociaux pour les transports en commun ou accéder à une offre culturelle. Se dessine l'idée que l'isolement est **multifactoriel** et n'arrive pas en un jour mais découle d'une somme de facteurs qui ont fini par créer un **découragement** si grand que la personne concernée n'a « **plus envie** » de faire les démarches nécessaires pour s'en sortir.

« Les gens qui ont peu de revenus ont un accès difficile à l'alimentaire, aux loisirs, aux soins... Ils n'en ont même plus envie. Pour faire les courses, on regarde tous les prix mais il y a des gens chez qui on voit une vraie détresse : quelqu'un qui n'a pas de loisirs, qui ne va pas au cinéma, au théâtre... » FG 1

« Si quelqu'un peut s'isoler dans une baraque avec une super piscine il le vivra sûrement mal aussi mais ce n'est pas pareil. »

FG 1

« La précarité c'est une marche qui va faire la bascule vers l'isolement. Les gens qui ne veulent pas être vus en train de regarder les prix, recevoir de l'aide de la banque alimentaire... On voit sur leur visage que c'est pénible d'avouer ça. Est-ce que la personne va réagir ou plonger dans l'abîme ? » FG 1

L'isolement n'est pas vraiment perçu comme une conséquence de la précarité, c'est la précarité qui est vue comme un « **accélérateur** », un « **déclencheur** » possible de l'isolement. Une participante retraitée illustre ce propos par sa propre situation : avec une petite retraite, les problèmes financiers couplés au fait d'être coupé du rythme et des relations professionnelles peut créer un sentiment d'isolement bien que l'entourage familial reste l'élément central pour ne pas se dire réellement isolé.

« Moi je peux me sentir un peu isolée parce que je ne travaille plus. Je suis bien entourée par mes enfants mais des fois ça me pèse à cause de la précarité qui me bloque des loisirs. J'ai des amis, mais s'ils vont au cinéma je ne peux pas. Ça me coupe d'un certain nombre de choses » FG 1

Pour certains, il reste toutefois très difficile de différencier ces deux termes qui restent employés comme des synonymes. De fait, dans le langage ordinaire, « **s'isoler** » peut être employé dans un sens **courant et volontaire** et ne pas référer à une situation d'isolement social, ce qui brouille la frontière entre ces deux concepts.

« Ca peut être bien aussi, il faut parfois s'isoler des personnes néfastes. » FG 1

« On peut être trop entourés parfois et s'isoler pour prendre du recul ! » FG 1

« Il y a des gens qui ont un travail, qui sont actifs et qui peuvent ressentir un isolement. C'est plutôt un sentiment, je pense. » FG 3

L'isolement, générateur de souffrance et de mise en danger

« **Le corps est à bout. C'est quelque part un suicide à petit feu.** » FG 1

L'isolement est supposé avoir **un certain nombre d'effets**, même si les signes extérieurs pour repérer une personne isolée ne sont pas bien connus des habitants rencontrés.

Pour les participants des focus groups, l'isolement est supposé créer avant tout de la **tristesse**, et de la **dépression**. Ces deux effets de l'isolement sont également perçus comme des **causes** à l'origine du phénomène. L'isolement pourrait se manifester par des comportements **d'évitement, de rejet des autres** : ne plus vouloir voir des gens - même proches -, ne plus beaucoup sortir de chez soi, perdre les repères temporels qui rythment les journées au sens normé du terme : ne plus se lever, ne plus s'habiller...

L'isolement est aussi associé à des **problèmes physiques** qui, tout comme les problèmes psychiques, sont à la fois citées comme des sources et des répercussions de l'isolement : des maladies chroniques, des situations de handicap, de la perte d'autonomie, des addictions...

Pour autant, **repérer des personnes isolées semble très difficile aux participants, qui citent peu de signes concrets** facilement observables.

Finalement, l'ensemble des personnes rencontrées comprend que l'isolement, au-delà de la solitude qu'il génère, constitue une **souffrance qui constitue une réelle mise en danger** pour les personnes concernées. Les habitants partent du

principe que les êtres humains sont intrinsèquement des êtres sociaux et que l'isolement provoque des conséquences dramatiques qui se manifestent de différentes manières.

« *C'est une perte d'estime de soi donc ça a une conséquence évidente sur le corps.* »

« *Les médecins disent bien, les maladies c'est aussi la tête, sinon le corps ne remonte pas.* »

Les participants des trois tables rondes n'ont en revanche aucune notion de la part de la population concernée par l'isolement social. Ils peuvent surestimer le nombre de personnes concernées en estimant qu'environ 15 ou 20% de la population souffrirait d'isolement. Toutefois, il faut interpréter ce résultat avec nuance, car le focus group est une méthodologie qui polarise les opinions et les participants peuvent vite tomber dans un biais de désirabilité sociale pour montrer qu'ils savent que l'objet de la discussion n'est pas un phénomène à prendre à la légère. De plus, le flou qui subsiste entre isolement et solitude explique aussi cette surestimation.

Plus encore, l'ensemble des groupes est assez sceptique sur le fait qu'il soit possible de recenser avec justesse le nombre de personnes concernées.

« *Les gens qui ne sortent pas, comment les comptabiliser ? On parle beaucoup de la précarité mais... il n'y a pas que des gens en situation de précarité. On ne peut pas savoir combien de gens sont isolés, ils ne vont pas se déclarer.* » FG 1

L'isolement, toujours associé à un choix personnel

« Certains ont des revenus et s'isolent. C'est aussi la psychologie de l'individu. » FG 1

Si l'isolement est perçu comme étant plus subi que la solitude, pour beaucoup des participants de l'étude, **l'isolement comporte toutefois une part de choix**. Il faut « vouloir » être isolé pour se retrouver en situation d'isolement... ou plus exactement il faut faire ce qu'il faut pour ne pas s'isoler. Être isolé est associé à **une absence de proactivité** mais aussi à **une question de caractère**, de personnalité.

« En ville on se fait une vie quartier si on veut. Mais si on veut, c'est ça la question. » FG 2

« Quelqu'un d'isolé c'est quelqu'un qui ne communique pas assez avec les gens qui l'entourent, qui ne va pas forcément vers les autres, une personne taciturne, renfermée. » FG 3

« C'est très lié à ce qu'on a dans la tête. On est plus ou moins armé. Nous à la retraite on est allé tout de suite dans des associations, il faut se bouger... Il faut avoir de la volonté. » FG 1

Pour certains, l'isolement est moins choisi que subi, mais malgré tout il est **imaginé provoqué par la personne isolée**. Des **fragilités psychologiques**, structurelles ou conjoncturelles, peuvent aboutir à une situation d'isolement. Ce n'est pas pour autant que l'isolement n'est pas problématique ou dangereux. Pour les habitants, les personnes peuvent donc amorcer elles-mêmes un processus d'isolement **dont elles ne pourront ensuite plus sortir** même si elles le veulent / en ont besoin.

« Ça peut être voulu pour se protéger mais du coup même si c'est volontaire... c'est grave quand même. » FG 2

« Ben ça peut être un choix ! Il y a des personnes qui décident de ne pas interagir par timidité ou autre. » FG 3

Parmi les partisans de l'isolement « choisi », la question de la souffrance est clivante. Pour certains, **un isolement choisi signifie que la personne n'en souffre pas** ou peu. On revient à cet amalgame entre solitude délibérée et isolement social. Pour d'autre, **la souffrance et le danger** d'une situation d'isolement peuvent être bien présents malgré un choix initial de la personne concernée.

« Pour ceux qui ont choisi l'isolement, le danger et la souffrance viennent peut-être après. » FG 3

« Si c'est un choix, les personnes n'en souffrent pas forcément, ils peuvent être solitaires aussi !! Il y en a bien qui décident de vivre en ermite comme des sauvages... » FG 3

On peut se retrouver isolé à cause de sa personnalité, mais aussi du fait d'**événements difficiles de la vie**, de contextes qui créent un cercle vicieux de l'isolement. Même dans ce second cas, les participants semblent penser que –bien que cela puisse être difficile- **l'effort de s'en sortir doit venir de la personne isolée elle-même**. Cette idée a des répercussions assez fortes sur les imaginaires des citoyens vis-à-vis de la lutte contre l'isolement, comme nous l'explicitons dans les parties suivantes du présent livable.

« Ca s'est arrangé mais je me suis retrouvé dans cette situation. Pour remonter la pente, il faut du temps, de la patience, de l'envie. Mais si ça perdure ça doit être dur d'en sortir... si on n'a pas cette niaque. »

« Les éléments déclencheurs ça peut être un déménagement, une maladie, la perte du travail, une addiction... » FG 3

C'est dans les cas où l'isolement n'est pas associé à la (grande) précarité ou à une maladie / un handicap physique que cet argument du choix est le plus fort.

Des ruptures de la vie à l'origine du cercle vicieux de l'isolement

« Ce n'est pas un seul événement mais plusieurs, c'est un enchainement ! » FG 2

Pour les trois groupes rencontrés, l'isolement est perçu comme un **processus complexe** reposant sur la construction psychique propre à chacun. Les participants nsont conscients du fait qu'il peut exister une très grande **diversité de facteurs à l'origine d'une situation d'isolement**, et que ces facteurs sont même cumulatifs.

« Une rupture du quotidien amène un risque et au bout de plusieurs ruptures on peut aboutir à de l'isolement. » FG 2

Ils citent des éléments déclencheurs qui peuvent conduire les personnes à s'isoler du fait de **problèmes personnels**, intimes, comme des deuils, des séparations / divorces, des dépressions, etc. Parmi ces « accidents de la vie », ce sont surtout les **problématiques qui conduisent à une situation de précarité** qui sont le plus cités : endettement, chômage longue durée, perte du logement, problème de santé qui réduit la mobilité, etc.

Cela amène les participants à évoquer **les enjeux de prévention** qui sous-tendent les questions de lutte contre l'isolement social. S'il n'existe pas un parcours type de l'isolement, les habitants identifient toutefois différents **facteurs de risque ou moments clés qui pourraient fournir des portes d'entrées à la prévention**, avant qu'il ne soit « trop tard ».

« Quand les policiers ont en face d'eux un délinquant ils sont souvent capables de dire comment ils vont terminer. J'ai choisi ce parallèle pour dire qu'il faudrait réfléchir au parcours qui mène à l'isolement. » FG 1

« Ça peut être suite à un accident de la vie, professionnel, personnel... Ce n'est pas inné, il y a plusieurs échelles, différents degrés. » FG 2

Départ à la retraite, déménagement, deuil, séparation, maladie physique ou psychique, perte de son emploi, difficultés financières, addictions, etc. sont autant de moments charnières cités par les participants. **Le départ des enfants** du foyer familial est particulièrement revenu comme un moment charnière de l'isolement des personnes, toujours du fait de cette idée de la famille au cœur des liens sociaux.

« Les parents voient les enfants prendre leur indépendance un par un. Ma mère m'appelait tous les jours... pour me dire qu'elle s'ennuyait, qu'il y avait un vide à la maison... »

« Il y a toujours un facteur ou plusieurs qui accentue et enclenche tout un process : fumer, un conjoint qui décède... Mais ça dépend du caractère, avec les mêmes profils... »

« Régulièrement, les personnes qui ont des problèmes de santé ou de moral s'isolent pendant une période. On n'arrive plus à les inviter, les voir... ils ne donnent pas de nouvelles. Ça peut être passer mais on peut s'isoler pour une période difficile. C'est un mal-être qui provoque l'isolement. » FG 3

« Ça peut être un déménagement, quelqu'un qui n'arrive pas à se faire des connaissances à Lyon, qui n'a aucun proche ici. » FG 3

C'est aussi l'effet boule de neige, on part d'un l'isolement léger s'accroît de plus en plus. D'abord avec les amis, puis le travail... » FG 3

Tout le monde pourrait donc être concerné... à part les personnes les plus sociables ? L'idée qu'une personne a pu être amenée au fil de sa vie à **investir avec plus ou moins de solidité une plus ou moins grande diversité de pôle de liens** n'est pas abordée sous cet angle mais plutôt sous un angle **essentialiste**.

L'isolement, un problème sociétal

« **Maintenant on craint plus les gens au lieu de vouloir les connaître.** » FG 1

Dans le focus groups comme dans les micros-trottoirs, l'isolement est finalement décrit comme un symptôme du **délitement du vivre-ensemble** de la société dans son ensemble. Pour beaucoup des personnes rencontrées, l'isolement (ou la solitude) découlent du **manque de lien entre les gens, de l'absence de solidarité et d'entraide, de l'individualisme ambiant...** et l'isolement serait la forme la plus exacerbée de ce manque de valeurs de cohésion. Les crises **écologiques, financières, géopolitiques, pandémiques, les médias**, etc. sont cités comme des causes de cette situation. De manière plus générale encore, le constat d'une posture de **peur de l'autre, d'un manque d'attention porté à son prochain** – voire même de perte d'humanité – est revenu comme un élément récurrent des tables rondes, et qui dépasse même la stricte question de l'isolement social bien que l'on ne puisse pas faire l'économie de la replacer dans son contexte global. Cette question est en effet abyssale car elle soulève des enjeux de **vivre ensemble, d'empathie, de tolérance, de mixité...** de ce qui constitue finalement le cœur du politique.

« La solitude on en souffre tous, plus personne n'est d'accord. Pro palestiniens, pro poutine, pro vaccins, on ne peut plus discuter avec qui que ce soit sinon c'est la bagarre, c'est terrible ça. C'est de la que vient la solitude. Dans ce monde, tout est fait pour diviser les gens, les politiques divisent pour mieux régner. » FG 1

Avant on s'entraidait, aujourd'hui il y a un papa d'un côté, des familles brisées... L'être humain est de plus en plus individualiste, égocentrique, ne supportant pas la contrainte. » FG 1

« C'est aussi une question de médias qui dit ne pas se balader la

nuit, ne pas faire ceci, cela... Avant les gens n'étaient pas nourris de ça. On met le projecteur sur les phénomènes raciaux, culturels ou culturels, on en fait des caisses sur la sécurité, alors qu'on a plus de chance de mourir d'un cancer que d'une attaque terroriste » FG 2

« C'est des valeurs structurelles qui se perdent : les relations de pied d'immeuble, les enfants qui jouent dehors... avec les réseaux sociaux ce qui compte c'est juste l'image. Egoïsme au-delà de tout, on ne pense plus qu'à soi. » FG 2

Les **réseaux sociaux** sont tout particulièrement abordés comme la source et le symptôme à la fois de cette société qui ne sait plus être en lien de manière authentique. Tous les groupes, quelle que soit la tranche d'âge, se rejoignent sur ce point mais certains participants sont plus nuancés que d'autres et décrivent plutôt une **mutation des liens à laquelle il peut être difficile de s'adapter**, notamment pour des **personnes âgées ou en situation de précarité et donc éloignées du numérique**. Les magasins, les cinémas, et maints autres lieux de contacts « réels » ont été remplacés par des pratiques de sociabilité ou de loisirs numériques qui entravent le lien aux autres été, particulier aux liens dits « faibles », c'est-à-dire aux échanges avec des personnes inconnues.

« Je crois que c'est pire parce qu'avec internet et les réseaux sociaux... de façon automatique il y a eu la disparition des tiers lieux où c'était normal d'échanger. Ces lieux ont progressivement disparu et c'est beaucoup plus compliqué de rencontrer des personnes. Pour les gens qui n'ont pas pris le pli c'est très compliqué. » FG 2

« Avec ça je ne vais plus au cinéma, je ne vais plus au vidéoclub, je ne croise personne, je ne sors pas, j'envoie des photos de mes enfants mais du coup je ne vais pas voir mes parents... C'est ce type de fonctionnement le problème » FG 2

L'isolement : un problème sociétal (2)

« Avant tout le monde se voyait, maintenant on met les vieux sont dans des EHPAD et on prend des nounous qu'on paie... C'est un vrai changement culturel, on est plus isolé qu'avant. » FG 2

« On ne connaît même pas le prénom de sa voisine de palier. Numérique, télétravail... ça n'aiguise pas l'esprit d'entraide ! » FG 3

Il est visible que les personnes interrogées ressentent une forme de **nostalgie** vis-à-vis de ces mutations sociétales mais elles s'englobent bien souvent dans le problème. Pour elles, la société devient une **société du paradoxe** où l'on est **submergés de contacts (virtuels) constants**, avec une **injonction toujours plus grande à être en lien avec tout le monde** et à toute heure.. Mais pour autant au sein d'une société qui divise, qui n'inclut plus toutes les personnes éloignées du numérique et qui **ne prend pas soin** de ses membres.

« On a plus de possibilités de pouvoir être en contact tout le temps et pour ceux qui sont exclus c'est encore plus violent. Avant ne pas voir des gens tout le temps c'était normal, maintenant on s'appelle sans arrêt et là au bout d'1h on s'inquiète déjà. On n'a plus de tolérance. On subit très vite cette sensation d'isolement. » FG 2

Pour la grande majorité des participants, **ce délitement des valeurs humaines s'incarne plus spécifiquement dans la sphère familiale**. Même au sein de cette cellule de lien privilégiée, les valeurs se perdent et la famille se délite. C'est ce qui est au cœur de l'isolement pour les habitants interrogés. L'éclatement de la famille prend la forme de la multiplication des séparations / divorces, des enfants qui vont vivre à l'étranger ou qui n'ont plus le temps d'aller rendre visite à leurs parents, **des enfants qui ne s'occupent plus de leurs parents âgés mais les orientent vers les EHPAD...**

« Avant le rôle des familles était plus important, là les enfants à l'étranger, avant il y avait une unité... Les familles sont déstructurées. » FG 1

« Ça a éclaté. On est chacun dans son silo, c'est sûr, mais il y a aussi cette déstructuration de la famille. Combien de couples résistent au temps ? Et un divorce en plus c'est un appauvrissement. » FG 1

« On ne va même pas voir les grands parents en EHPAD... C'est cette chanson de Dutronc et moi et moi. Mais si on n'a pas le regard des autres sur soi on n'existe pas. La destruction de la famille est fondamentale sur cette question de l'isolement du grand âge.

« Les vieux sont seuls mais la famille ne s'en occupe pas, c'est surtout pour ça !! » FG 2

« On a plus ce cercle familial proche, habiter à moins de 50 km de nos anciens c'est rare maintenant. L'isolement... disons des non actifs, des retraités sans activité sociale... sans famille proche, et même en ville, peut-être que ça s'est accentué chez eux. » FG 3

L'isolement, notamment des personnes âgées, est directement relié à la question des liens familiaux qui reflèteraient eux-mêmes le délitement des liens dans l'ensemble de la société.

Pour certains, notamment parmi les personnes les plus jeunes au sein du groupe des 25-45 ans, on peut vivre sans lien avec ses voisins sans pour autant se sentir isolé : **tant que l'on reste en contact avec une famille proche, des amis, le manque de lien avec les personnes qui nous entourent dans la ville sans faire partie de nos proches, ne fait pas souffrir et peut même être délibéré.**

« C'est une question de génération, ma mère connaît ses voisins, moi je n'en ai pas envie. » FG 2

Un phénomène qui s'aggrave et se visible

« **Ca ne va pas s'arranger avec le vieillissement de la population, ça s'est sûr. Y a du boulot...** » FG 2

Finalement, l'isolement qui pourrait dans un premier temps être associé à un **isolement spatial** (zones peu dense, difficultés à se déplacer, déserts médicaux...) est plutôt recentré, pour les participants, sur la question du **lien entre les habitants dans des grandes villes**. En tant qu'habitants de la métropole lyonnaise, ils témoignent en effet du **manque de lien social** qu'ils estiment être particulièrement saillant en ville, et particulièrement choquant également. Pour certains, les quartiers politique de la ville seraient certes plus marqués par des enjeux de précarité mais finalement moins par **une forme d'indifférence** caractéristique des centres-villes. Se dégage l'idée qu'une forme d'entraide et des liens de proximité plus forts pourraient exister dans ces quartiers où les associations et les actions institutionnelles faciliteraient la mise en lien des habitants, comme dans des villages dynamiques ou encore des petites villes.

« **En hypercentre ce n'est pas forcément mieux qu'avec un tissu social associatif plus dense dans certains quartiers.** » FG 2

« **Parfois dans ces immeubles il y a plus d'entraide, plus de soutien parmi les gens qui vivent cette même situation de précarité.** » FG 2

« **A la campagne on connaît ses voisins, même dans une ville moyenne c'est le cas. En ville, oui, le phénomène est fort.** » FG 2

« **En ville c'est plus compliqué, il y a plus de monde, on est noyé dans la masse. Il y a une solidarité locale dans les campagnes.** » FG 2

« **Des voisins j'en connais 5 qui participent à la fête des voisins, que je croise dans l'ascenseur... mais on peut être en ville entassés les uns sur les autres et ne pas se connaître, ne pas voir que les gens sont seuls juste à côté de nous.** » FG 3

Des grandes villes où les habitants d'un quartier coexistent sans se connaître, une société trop fluide, dans laquelle les déménagements

et le turn-over empêchent des liens de se tisser facilement, le délitement de la famille et des valeurs de solidarité... L'isolement est majoritairement perçu comme un **phénomène qui est en augmentation**. Pour certains toutefois, le phénomène serait moins en augmentation que **rendu plus visible**.

« **On s'en rend plus compte aujourd'hui.** » FG 1

« **On s'en inquiète plus mais je ne suis pas certain qu'il y ait plus de personnes isolées, on s'en préoccupe plus, par contre.** » FG 1

« **On sait que des personnes qui s'isolent. On va plus vers eux, les chercher, les sortir de tout ça. C'est le fait d'en parler plus, de se dire qu'il faut faire un pas.** » FG 3

De plus, **le Covid aurait beaucoup sensibilisé à cette question** qui est, depuis l'épidémie, plus proche des citoyens car ils ont pu vivre cette période avec difficulté, ou connaître des gens concernés. Pendant le Covid « on était tous isolés » et cela aurait mis l'accent sur ce phénomène et ses effets.

« **On parlait du covid ça m'avait marqué de voir les gens avec des pathologies mentales qui étaient là. L'isolement ça a aussi un impact psychologique ou ça révèle ce qui est tapis dans l'ombre. C'est une fracture et ça peut déclencher des pathologies de toute sorte, pas que mentales.** » FG 2

« **Il faut voir l'effet du Covid sur des jeunes travailleurs full télétravail, loin de leur famille, enfermés dans un petit appart... Les symptômes : du décalage par rapport au temps, des horaires erratiques... On peut essayer d'utiliser Teams mais c'est un vrai isolement de ne pas avoir de contacts réels avec les gens.** » FG 3,

« **On en parle dans le monde du travail, avec le covid on nous a demandé d'être super attentifs là-dessus et ça reste quand on est sensibilisé.** » FG 3

Des publics emblématiques de l'isolement

« Ça peut concerner tout le monde, si on prend une vie entière. Surtout les deux bouts de la vie. » FG 1

Pour les personnes interrogées, tout le monde peut être concerné par l'isolement mais deux profils se dégagent comme les publics prioritairement à risques :

- **Les personnes âgées, le public emblématique**

Les personnes âgées (à partir de 70 ans) sont considérées comme le public le plus concerné par l'isolement. Sans vie professionnelle, avec des problèmes de santé fréquents, les personnes âgées, et notamment celles qui vivent en EHPAD sont au cœur des représentations de l'isolement. Les femmes ayant une espérance de vie plus longue, les participants abordent spontanément l'idée qu'elles vont rester seules après le décès de leur conjoint, et qu'en l'absence de famille ou d'amis proches, l'isolement peut être une vraie menace. De manière générale, la retraite connote l'isolement car le travail est perçu comme une source non négligeable de sociabilité mas aussi d'insertion dans la société.

- **Les jeunes, un public qui suscite l'intérêt**

Les trois groupes ont énormément parlé des jeunes comme public potentiel de l'isolement : « geeks » inadaptés aux contacts réels, étudiants en précarité et loin de leur famille, mineurs harcelés, jeunes majeurs en décrochage scolaire avec des addictions... Les jeunes ont fait couler beaucoup de salive car les participants pensaient à leurs enfants ou petits-enfants qu'ils estiment parfois être aux abords de l'isolement.

« Rester avec son ordinateur et son portable, c'est s'isoler, se couper du monde réel, se réfugier dans le monde virtuel. » FG 1

« J'ai contaminé la petite, je ne dirais pas qu'elle est isolée mais c'est très difficile de la faire sortir de sa chambre, plus encore de la maison, elle aimerait être inscrite au CNED... » FG 2

- **Les hommes divorcés, un stéréotype clivant**

Les participants partagent aussi l'idée selon laquelle les hommes, moins enclins à nouer des liens relationnels intimes, seraient plus victimes que les femmes de l'isolement, notamment en cas de divorce / séparation. Certains comprennent en revanche que les femmes âgées sont plus touchées par l'isolement du fait de leur plus longue espérance de vie.

« Les hommes doivent tomber dans l'isolement plus facilement que les femmes. » FG 1

« L'homme de 50 ans qui divorce ! Culturellement l'homme pas bien qui est triste va moins parler, la femme se confie pus. C'est culturel mais ça amène plus de mal-être de ne pas communiquer. » FG 3

« Psychologiquement les hommes sont plus fragiles mais ils meurent avant et les femmes finissent leur vie seules. » FG 2

« Les femmes vivent plus longtemps, c'est elles qui restent veuves ! » FG 2

Les personnes interrogées citent également :

- Les personnes célibataires, sans enfant sans lien et/ou éloignées de leur famille
- Les SDF
- Les personnes en situation de précarité de manière générale
- Les étrangers, qui cumulent problématiques de barrière de la langue, accès au droit, précarité, éloignement de l'entourage...
- Les personnes en situation de handicap ou qui souffrent de maladies chroniques
- Les chômeurs
- Les personnes aux comportements addictifs (alcool, cannabis...)
- A la marge, les mères isolées

A retenir

Des habitants de la métropole de Lyon majoritairement sensibilisés :

- Des éléments de définition proches de ceux proposés par le Conseil Economique Social et Environnemental
 - La solitude, une notion clé pour définir l'isolement social mais des éléments de différenciation des 2 concepts assez justes bien que le flou puisse subsister
 - L'isolement, encore associé à un choix ou à des caractéristiques essentialisées (caractère, personnalité)
 - La famille et les amis, les 2 réseaux sociaux perçus importants pour se prémunir de l'isolement
 - L'isolement social, compris comme un processus complexe et multifactoriel qui peut trouver sa source dans les « ruptures de la vie »
 - L'isolement, spontanément très associé à la précarité, à l'accès aux aides, aux enjeux de mobilité, etc.
 - Un phénomène relié à une problématique systémique : une société trop individualiste où les valeurs d'empathie et d'entraide se délitent – notamment dans la sphère familiale
- physique comme moral : maladies, tentatives de suicide, dépression, anxiété...
 - Une méconnaissance des signes observables pour repérer une personne isolée
 - Des publics emblématiques identifiés comme prioritairement concernés par l'isolement social : les personnes âgées, (et en particulier les femmes seule de plus de 70 ans), les sdf, les personnes en situation de précarité, les jeunes (surtout les étudiants), les personnes étrangères, les personnes en situation de handicap ou souffrant de maladies chroniques physiques ou psychologiques.
 - Un fort sentiment d'impuissance : l'idée que c'est « trop tard » quand quelqu'un est déjà très isolé et qu'il faut intervenir avant, via une logique de réelle prévention

Qui fait / devrait faire
quoi ?

Les associations

« Les associations c'est plus pour la précarité financière mais ils aident les personnes. » FG 2

Les associations sont omniprésentes dans le discours des habitants rencontrés. Pour eux, il semble assez clair que ce sont principalement les associations qui ont le **rôle de lutter contre l'isolement** aujourd'hui, et ce de deux manières :

- **Les associations comme structures auprès desquelles s'inscrire pour éviter, soi-même de tomber dans l'isolement.**

Les participants, notamment retraités, expliquent qu'ils se sont inscrits dans des associations à la retraite, d'abord « égoïstement », pour faire des connaissances, s'occuper, etc. Selon les trois groupes, les associations sont un lieu de contact et d'occupation privilégié pour éviter de s'isoler

« Il aurait fallu surtout qu'ils aillent dans des associations qu'ils voient du monde. Moi je me suis inscrit dans un club de randonnée et maintenant je les organise ! » FG 1

« Les associations c'est super important. Je connais une dame veuve à plus de 80 ans. Le fait de prendre un chien et le promener l'a fait rencontrer des gens. Elle s'est mise dans des assos de scrabble, elle a noué un nouveau tissu social, faire des voyages ensemble. C'est le rôle des associations de proximité dans les villages, petites villes. » FG 3

- **Les associations comme principal maillon de lutte contre la précarité**, et plus généralement engagées auprès des personnes vulnérables.

Très associées aux enjeux de précarité (banque alimentaire, aides matérielles, offre culturelle et de loisirs gratuite...) les associations sont spontanément citées comme les structures de

proximité les plus investies dans la lutte contre l'isolement, via diverses actions organisées dans leurs locaux mais surtout via des modalités **d'aller-vers** : **porte-à-porte, visites à domiciles, appels téléphoniques, etc.**

« C'est surtout les associations, les restos du cœur, les petits frères des pauvres... » FG 3

« C'est les associations qui mettent en place des programmes pour coiffer, pour... aider sur les courses, c'est leur mission d'offrir un accompagnement. » FG 2

Le problème soulevé par l'ensemble des participants est celui de la capacité des associations à intégrer à leurs activités des personnes qui sont déjà dans une situation d'isolement critique. De fait, l'aller-vers ne peut pas être généralisé à l'ensemble de la population, et cela questionne les participants : **que peuvent faire les associations vis-à-vis d'un nombre croissant de personnes isolées ? Comment amener ces personnes à pousser les portes de ces structures identifiées comme les plus à même de leur offrir de l'aide, et de la convivialité ?**

« Qui intervient ? C'est ça le problème. Il y a des associations, mais qui doit aller voir la personne isolée et l'emmener dans cette association ? » FG 1

« Mais ça dépend du niveau d'isolement. Si quelqu'un n'a plus l'envie, plus la force... Dans ce cas il n'a peut-être plus envie que quelqu'un s'occupe de lui. Il n'y a plus grand-chose à faire, même s'il y a des associations qui auraient des choses à proposer. » FG 3

Les institutions : les « mairies » avant tout

« Est-ce que ce n'est pas le rôle de l'Etat de s'assurer de la bonne santé des Français ? » FG 3

En seconde place après les associations, ce sont **les institutions** au sens large qui sont associées, dans les représentations, à la lutte contre l'isolement. Pour les personnes rencontrées, la question majeure reste cette **difficulté à toucher une personne qui, bien qu'elle en ait besoin, ne soit pas en demande d'aide**. Repérer, aller vers et parvenir à orienter une personne isolée sans aucune proactivité de sa part apparaît comme une mission particulièrement **ardue**... Pour les participants des trois tables rondes, lutter contre l'isolement implique une **part d'initiative de la personne concernée et une part d'accompagnement qui est / devrait être institutionnel**. Certains critiquent toutefois **les institutions qui ne mettent selon eux pas suffisamment en place d'actions** d'aller vers. Le recensement, les actions menées pour les nouveaux arrivants et les personnes âgées sont notamment citées dans tous les groupes.

« Ils ont peut-être eu l'information mais s'ils n'y vont pas ? La mairie du 6° fait quelque chose, ok mais il faut y aller. La mairie devrait passer, de temps en temps, si eux ne viennent pas. Même si la personne risque de ne pas ouvrir, c'est le rôle de la mairie. Ils doivent se bouger le cul et aller vers le gens. Les gens n'en peuvent plus. » FG 1

« Il faut un peu d'actif et un peu de passif. Actif c'est eux qui font quelque chose et passif c'est faire quelque chose pour eux. Un nouvel arrivant doit par exemple se signaler à la mairie et des personnes doivent les accompagner pour vivre mieux. » FG 1

« On est recensés. A partir de là, il faut que la mairie fasse la démarche d'aller vers ces gens isolés. A Villeurbanne, il y a

une fête de bienvenue, celle des nouveaux arrivants. Mais est-ce que les gens font la démarche ? » FG 1

« Lors de la souscription des contrats la mairie pourrait retrouver l'information d'un nouvel arrivant... » FG 1

« La mairie fait de l'animation de quartier de proximité mais ça reste sur le volontariat de la personne donc avec des gens isolés c'est compliqué... » FG 3

« Les services de la ville devraient s'en rendre compte. Dans le milieu rural, les mairies etc. organisent la galette, la brioche, ils peuvent voir que des personnes ne sont pas là... enfin une fois par an c'est compliqué mais c'est déjà une occasion pour essayer de se renseigner, des occasions de repérage. » FG 2

La mairie est donc identifiée comme un acteur ayant un rôle central dans la lutte contre l'isolement, de même que les **CCAS** et **centres sociaux** ou **MJC**, également associés à la Ville ou en tous cas à des structures « étatisées » et non pas « d'humain à humain », comme les associations. La Métropole en revanche n'est une collectivité qui apparaît comme associée à l'isolement pour les participants. La plupart d'entre eux avouent être perdus dans les compétences respectives de la Région, la Ville, la Métropole... et associer a priori toutes les compétences à la « mairie ».

« C'est compliqué ce que fait la mairie, la Métropole... Ils subventionnent peut-être ? Ou prêtent des locaux ? Mais le mille-feuille administratifs fait qu'on ne sait pas qui fait quoi, à part quand on voit le logo. » FG 3

« C'est super compliqué » ces histoires de compétences. Même la Région ils subventionnent des trucs mais savoir qui fait quoi à quel niveau... On croit souvent que c'est la mairie mais pas toujours, c'est super complexe. » FG 3

Les institutions (2) : Police, bailleurs, travailleurs sociaux : tous débordés

« Tout est surchargé il y a des listes d'attente et personne ne sait quoi faire, vers qui envoyer les personnes détectées par des assistantes sociales. On ne sait pas les aider, faute de structures physiques, de ressources financières... » FG 2

Pour autant, certains imaginent quand même que la Métropole pourrait mettre en place des actions, non pas pour intervenir directement sur le terrain, mais pour organiser la détection des situations d'isolement, avec par exemple une ligne téléphonique dédiée gratuite.

Les bailleurs sociaux ont également été cités à plusieurs reprises. Pour les personnes qui considèrent que les bailleurs ont un avec d'autres institutions (associations, mairie, Etat ...), le bailleur est l'organisme qui a la possibilité d'être au plus près des personnes isolées, et notamment de celles en situation de précarité, pour qui il y a le plus de choses à faire, sur différents plans.

Ainsi, c'est à l'échelle du bailleur, qui « voient » les logements dont les personnes isolées ne sortent plus beaucoup, qu'ils imaginent que des actions pourraient être engagées.

« Les bailleurs aussi. C'est le moment ou jamais de travailler car on voit les syndromes de Diogène des petits vieux, les jeunes en détresse totale, enfermés avec leur ordinateur toute la journée avec des piles de 1m50 de caryons de pizzas... » FG 1

« C'est le bailleur qui pourrait intervenir, envoyer des gens. Lui il pourrait savoir ce qui se passe et détecter des fragilités pour ensuite faire le lien avec une institution qui pourrait passer essayer de boire un café, confirmer s'il y a un signalement à faire... »

La police et les pompiers, aussi appelés de façon générique « les forces de l'ordre » sont aussi perçus comme ayant potentiellement un rôle majeur à jouer, notamment dans le cas de situations de

danger physique à court terme, ou tout simplement pour affirmer une autorité dû à leur statut. Cependant, beaucoup des participants expliquent, témoignages à l'appui, qu'aujourd'hui, la police –même sur demande des citoyens et en particulier des voisins- n'intervient pas dans des situations qui pourraient pourtant le justifier. Cela crée du **scepticisme sur la capacité –et la volonté- à intervenir de ces représentants de l'Etat.**

« C'est aussi à nous d'être vigilant. Une dame de plus de 80 ans a crié toute la nuit, jeté ses affaires par les fenêtres... J'ai essayé d'appeler la police alors que ses voisins les plus proches n'avaient rien fait ! La police m'a redirigé vers les pompiers... et encore pour les faire intervenir j'ai dû raconter qu'elle était nue à la fenêtre et qu'elle voulait sauter ! Ils ne voulaient pas venir sinon. » FG 1

« Ca m'est déjà arrivé de dire aux flics que quelqu'un allait sauter juste pour qu'ils interviennent. J'étais au relogement et des fois ils nous embarquaient même à la BAC pour faux témoignages. » FG 1

« Les flics ils sont là aussi pour recueillir la parole... en théorie. Et toutes les instances de l'Etat habilitées à recueillir la parole du public devrait pouvoir intervenir, orienter, signaler ! » FG 2

Les travailleurs sociaux sont au cœur du travail de terrain à faire pour aider les personnes en situation de vulnérabilité mais les participants décrivent une situation **sans moyens financiers, humains ou matériels** pour qu'ils puissent mener à bien cette mission...

« Avant j'étais infirmiers et on faisait appels aux assistantes sociales : c'est elles qui font des démarches pour enclencher les aides. On détectait quand la personne n'avait pas de visite, quand on ne pouvait pas joindre la famille... quand elle n'a pas de vêtements... » FG 2

Les institutions (3) : le rôle financier de l'Etat

« Il faut donner des alertes tout au long du parcours de quelqu'un qui est en train de dévier. Il faut baliser. » FG 2

L'Etat reste l'organisation de référence pour penser les **interventions à grande échelle : subventions des structures de terrain, aides et dispositifs** à mettre en place pour les « vrais » isolés, c'est-à-dire ceux qui sont perçus avoir des raisons légitimes d'être accompagnés : **grand âge, handicap, sdf...**

Ces profils de personnes isolées évoquent des problèmes concrets qui relèvent du **service public : mobilité, accès au soin, accès au logement...** qui amènent les participants à citer l'Etat comme clé de réponse à ces différents enjeux.

Pour d'autres profils, la question est plus clivante : qui s'occupe d'adultes théoriquement autonomes qui sombrent dans l'isolement sans problèmes de santé ou de perte d'autonomie ?

« La situation du handicap est matérielle, ça entraîne un problème d'accessibilité aux transports en commun... c'est un vrai isolement, un isolement de fait, c'est très compliqué. » FG 2

« Les personnes âgées, c'est à l'Etat de les aider, c'est un problème de société. » FG 3

« Un jeune de 19 ans, qui va s'en occuper ? Personne. » FG 2

L'Etat est donc légitime pour intervenir sur la question de l'isolement des personnes âgées, ou en situation de handicap. Pour les participants, **l'Etat devrait aussi avoir un vrai rôle vis-à-vis des aidants**. Les personnes ayant des parents très âgés « à charge » vivent une situation psychologiquement mais aussi physiquement et matériellement très difficile. Selon les habitants, l'Etat devrait mettre en place des **mesures financières pour faciliter ce rôle, dans le but d'inciter les familles à s'occuper de leurs aînés**.

« Une personne âgée coûte beaucoup d'argent finalement, pourquoi ne pas en reverser une partie aux familles pour qu'ils aient de bonnes conditions pour garder au maximum leurs parents auprès d'eux ? Aujourd'hui ils n'ont peut-être pas le choix... » FG 2

« L'Etat devrait plutôt aider les aidants à parvenir à gérer leur propre famille. Par exemple l'aide à la tierce personne pourrait servir de revenu à l'aidant, même pour les retraités » FG 2

« Ça serait bien que les familles puissent s'occuper plus facilement des parents âgés mais il faudrait que ce soit un choix et pas un sacrifice parce que les structures sont défilantes au niveau de la Métropole et de la Ville. Un vrai choix serein. » FG 2

Les institutions (4) : le rôle préventif de l'Etat

L'Etat est aussi associé à un rôle dont les participants ont parlé au fil de toutes les tables rondes : **la prévention**. Selon eux, beaucoup d'acteurs pourraient et devraient avoir un rôle de prévention de l'isolement afin d'éviter d'intervenir trop tard ou de ne pas savoir comment intervenir avec des personnes qui sont déjà en grande rupture avec la société.

Sachant que la difficulté à prévenir l'isolement est aussi la conséquence de la disparition progressive de certains services publics de proximité, qui pouvaient autrefois jouer ce rôle : il n'y a presque plus de facteurs, les hôpitaux ferment dans les campagnes, etc.

« On constate après coup et c'est compliqué de réparer. Si pendant ces années-là des personnes étaient passés : le facteur, le concierge... On a perdu ces liens essentiels. » FG 1

« La Poste a sorti quelque chose, il fallait s'abonner et le postier allait voir les personnes et envoyait des personnes à la famille. Et pour l'avoir fait, c'est toquer pour voir s'ils sont vivants ! C'est tout. » FG 2

Pour les participants, le rôle de l'Etat est également de **former des professionnels** pour assurer que si des personnes isolées sont identifiées, elles seront **bien prises en charge**.

« La prévention pour identifier c'est très bien, on manque de prévention ! Mais encore faut-il ensuite parvenir à le prendre en charge derrière. Le harcèlement par exemple, ce n'est pas nouveau et pendant 30 ans identifier et signaler on savait faire mais c'est souvent un coup d'épée dans l'eau. Il faut que l'institution prenne le relais et intervienne après, rassure sur le fait que ça enchaîne sur une suite, sinon ça ne servira à rien. » FG 3

« Il faudrait sauver des personnes sur le chemin de l'isolement, avant qu'elles tombent dedans. Et même empêcher les autres d'aller sur ce chemin. » FG 1

Le (para)médical et les commerçants

« Dans les hôpitaux, les soignants ne peuvent plus passer du temps qui ne rapporte rien... Enfin ça rapportait de la santé mais pas d'argent. Même les généralistes ne peuvent pas prendre le temps pour des gens qui ne parlent pas dans le premier quart d'heure. Il faut redonner du temps. » FG 3

Comment repérer les « invisibles » ? Que faire pour des gens qui ne sont plus même en demande d'aide ? Aller vers eux, là où ils sont, faire dans la mesure du possible du lien avec eux...

En ce sens, les 3 tables rondes identifient des acteurs de proximité qui ne font pas toujours strictement partie du réseau de prévention mais qui pourraient y jouer un rôle.

Le secteur médical et paramédical est ainsi cité par tous les groupes. Hôpitaux, pharmaciens, infirmières et aides à domicile sont mentionnés comme ayant un rôle majeur à jouer dans l'identification des personnes isolées, dans l'aide à leur apporter mais aussi dans la prévention de l'isolement.

« Ma grand-mère a des aides trois fois par jour et avec ses copines, c'est ça sa vie ! » FG 2

« Il y a des structures qui accueillent déjà ces cas isolés, elles pourraient s'en préoccuper : en premier lieu, les hôpitaux. Ma sœur était hospitalisée et une fois j'étais avec elle. Une association est venue avec un gouter, parler avec les patients. Certains ont tous les jours de la visite mais d'autres non. Il faut rendre ça plus accessible. L'hôpital devrait permettre ça, tout le temps. » FG 2

L'enjeu de la prévention est très présent car pour certains, le médical indique déjà que « c'est trop tard »...

« Mais justement quand ça en est là, que l'isolement a déjà rendu malade, que les gens refusent l'aide par fierté... L'hôpital c'est déjà très tard, trop peut-être. » FG 2

Pour certains, les commerçants sont des portes d'entrée à privilégier au sein des quartiers, mais beaucoup estiment au contraire que les commerçants sont eux-mêmes en difficulté, ne sont pas formés, et ne pourraient pas intégrer cette dimension à leur travail quotidien.

« Ils ont déjà tellement à faire... Les commerçants c'est nous qui devons les aider, ils ont besoin d'aide. » FG 1

« Dans mon quartier je n'en vois pas un qui serait capable de détecter. » FG 1

Comme les facteurs, les concierges sont également identifiés comme des fonctions clés dans le lien social et la détection des personnes isolées mais ces fonctions ont aujourd'hui disparu par manque d'effectifs, de moyens, mais aussi du fait d'une perte de ces valeurs humaines au sein de la société.

« Moi je pense que c'est le rôle que je joue au sein de mon immeuble, je suis agent de nettoyage et je crée un lien social extraordinaire, parfois pour petits services mais les gens sont tellement contentes, heureux de trouver quelqu'un. Je nettoie mais je parle, je trouve ça essentiel, d'avoir un lien, ce lien. Personne ne sait qui est qui.. Les gens n'osent pas se parler et je les rassure, je les renseigne sur qui sont leurs voisins. Ça manque tellement, c'est incroyable. Pourtant je ne suis pas concierge, c'est des concierges qui avaient ce rôle avant, ils étaient pensés pour ça. » FG 1

Les citoyens, tous impliqués : famille et associations

« C'est le rôle de tout le monde, c'est notre rôle à tous » ! FG 1

Enfin, les habitants évoquent aussi **le rôle des citoyens**, « **notre rôle à tous** », pour lutter contre l'isolement. Pour les habitants interrogés, il apparaît que nous sommes tous potentiellement concernés, directement ou indirectement (nul n'est à l'abri de devenir un jour isolé, et on peut côtoyer sans le savoir des personnes qui auraient besoin d'aide), et que tout le monde devrait par conséquent prendre part à cette lutte. A l'échelle des citoyens, chacun pourrait au moins prendre le temps de **regarder les autres, de prêter attention aux gens qui nous entourent, d'être dans une posture d'ouverture** qui n'est aujourd'hui plus un automatisme, même quand cela ne demande pas beaucoup de temps ou d'implication.

« Mais on participe tous à l'isolement de ces personnes. Si elles se sentent, enfin si elles sont isolées c'est que la société autour ne s'en préoccupe pas. Les personnes âgées aiment parler, discuter et on ne leur accorde pas le temps nécessaire pour les écouter... » FG 2

Pour beaucoup, c'est un rôle qui est toutefois perçu comme un **palliatif au délitement de la famille** quand il s'agit d'intervenir pour aider des personnes qui ne font pas partie de son entourage personnel. Finalement, **le rôle numéro 1 des citoyens serait de prendre soin de leur propre famille**, et en particulier de leurs membres les plus âgés.

« On pourrait commencer par inciter les gens à plus s'occuper de leur famille. Faire comprendre qu'il y a une partie à prendre en charge, que c'est un devoir, qu'il faut assumer ! » FG 2

« Pour ma part je suis étonnée. Je dis à mes collègues (j'habite à Vénissieux et je travaille à HFME) que je vais voir très souvent mes parents qui habitent à Lyon 3. Les gens sont choqués que j'aillent les voir presque tous les soirs, 3-4 fois par semaine en tous cas. Ils n'en reviennent pas que je prenne ce temps. Mais ça enlève mes parents de cet isolement dans lequel ils pourraient se retrouver. » FG 2

« C'est d'abord au niveau familial que ça se joue mais comme c'est déstructuré il faut compenser les failles du système. » FG 1

Le **bénévolat / militantisme** est également évoqué parmi les formes d'actions accessibles aux citoyens. Pour presque tous les habitants, c'est la toute **première manière dont est envisagé l'engagement** vis-à-vis d'une cause, quelle qu'elle soit, le plus souvent par l'intermédiaire d'une association. Pour autant, **s'engager dans une association peut faire peur** aux habitants rencontrés. Pour beaucoup, l'engagement imaginé (temporal mais aussi psychique) est perçu comme beaucoup trop important pour un rythme de vie déjà saturé par les obligations professionnelles, familiales, etc.

« Avec mon rythme de vie, c'est hyper dur de dire toutes les semaines que je prends une soirée... Et si j'ai une merde au travail ? Comment tu fais vis-à-vis de l'association ? Le niveau d'engagement attendu... » FG 3

Les trois groupes imaginent donc que ce sont **les jeunes et les personnes retraitées les plus à même de s'investir** dans une association. Les plus connues sont le Secours Populaire, le Secours Catholique, les Restos du cœur, les Petits frères et les petites sœurs des pauvres.

Les citoyens (2) : les jeunes et les retraités

« Je pense qu'on a des périodes où on se sent de s'engager dans le monde asso. A 20 j'étais aux Restos du cœur mais après on a d'autres priorités, moins de temps, on aide autrement, on aide financièrement. » FG 3

Pour une partie des participants, ce serait prioritairement aux « jeunes » c'est-à-dire les étudiants –en tous cas les personnes qui n'ont pas encore de charge familiale- de s'investir le plus aux yeux des personnes rencontrées.

Les initiatives pour mettre en lien personnes âgées et étudiants sont, de fait, citées comme de « très bonnes idées » : habitat intergénérationnel, services civiques, partage d'espaces entre EHPAD et établissements scolaires...

Cette idée permet de justifier le fait de ne pas s'investir personnellement dans une association : « on n'est pas le bon public ».

« Les EHPAD et les maisons de retraite pourraient faire de la com pour du bénévolat, pour que des jeunes -ou des moins jeunes ceci dit -viennent discuter, casser cet isolement qu'il y a dans les maisons de retraite. » FG 2

« Il y a de plus en plus d'habitat intergénérationnel, un étudiant qui a un logement moins cher et de la compagnie pour la personne âgée. » FG 1

« Ça existe, des restaurant universitaires par exemple, partagés avec un EHPAD... ça les rend super heureux d'être au contact d'enfants ou de jeunes ! » FG 2

Les personnes à la retraite sont également très associées –et de fait très impliquées- au monde associatif : à la fois pour elles et pour les autres, les associations sont décrites comme une manière privilégiée de se rendre utile une fois que la vie professionnelle est derrière soi. C'est donc une manière de s'investir dans une association à la fois pour « s'occuper », rencontrer des gens, garder ou retrouver un rythme de journées structurées, mais surtout pour être (et se sentir) utiles aux autres.

Consensuellement, les habitants conviennent donc qu'il est **important de s'investir collectivement** sur cette question de l'isolement mais ils ajoutent dans le même temps que **d'autres grands sujets sont plus visibles ou considérés comme plus prioritaires**.

Le rôle du voisinage

« Avec l'évolution démographique, on se demande comment ça va être dans 10, 20 ans. Il y a un vrai travail à faire pour ces personnes âgées... Tout le monde va devoir s'y mettre mais ça implique une coordination de toutes les bonnes volontés. » FG 2

Au-delà du bénévolat associatif, les participants évoquent bien sûr le rôle, **plus informel mais pour autant crucial**, que joue ou pourrait jouer **le voisinage** dans la lutte contre l'isolement. Cette question s'avère très **clivante**. Les voisins sont bien entendu des personnes qui sont **spatialement très proches des personnes isolées**. S'il est très difficile pour les institutions d'atteindre cette proximité, les voisins, eux, sont déjà sur place. Dès lors, il peut paraître intuitif de s'investir en tant que voisin d'un rôle. Ce rôle peut être **préventif** : **entretenir le lien social au sein de l'immeuble** – ou il peut être imaginé dans **le cœur du sujet** : **le repérage, le signalement et l'orientation** de personnes déjà en situation d'isolement.

Pour certains, frapper à la porte d'une personne âgée potentiellement isolée est envisageable, pour d'autres ce n'est pas possible du tout car c'est le rôle de l'entourage de cette personne, pour d'autres encore cela implique d'être formé, enfin certains imaginent plutôt s'investir (ou s'investissent déjà) dans des initiatives conviviales plus habituelles comme organiser une fête des voisins, par exemple.

« La personne la plus proche ça reste le voisin. C'est ce qu'on nous dit pour le harcèlement : quels sont les signes... Il faut s'habituer à être vigilant. Ce n'est pas le maire qui arrivera à se rendre compte de ça une fois par an. Il faudrait que ce soit nous les premiers lanceurs d'alerte, les structures ne peuvent pas faire ça. »

vit seule, frapper à sa porte, dans mon immeuble. »

« Personne ne fait rien, pourtant il faut prendre son téléphone quand on est inquiet, comme pour les violences conjugales. Moi j'ai toujours fonctionné comme ça. Pas pour m'immiscer dans la vie des gens mais pour porter assistance ! » FG 1

« Dans mon immeuble j'ai mis un petit papier pour proposer que tel jour on se retrouve. On était les trois quarts de l'immeuble, sur mon initiative. Il faut toujours faire une démarche personnelle ! » FG 1

Pour tous, cette question de l'implication citoyenne, quand elle est abordée sous l'angle des initiatives personnelles de voisinage et non pas du bénévolat encadré, soulève de vrais **enjeux pour permettre leur émergence et leur efficacité** : sensibilisation, outils de signalement, etc.

« C'est de la délation... enfin en plus s'il y a des signalements ça va surcharger les services sociaux... Est-ce que ce n'est pas trop demander à la population ? » FG 2

De fait, les tables rondes réalisées ont révélé un véritable frein à l'implication citoyenne contre l'isolement : **la légitimité des citoyens** à aller, de leur propre chef, à la rencontre de quelqu'un qui n'a peut-être pas envie de d'être contacté.

Les participants évoquent tous cette question : de quel droit aller frapper chez quelqu'un ? Comment savoir si la situation justifie une intervention ? **De quel droit « dénoncer » quelqu'un... et à qui ?**

Les freins à l'intervention des citoyens

« **Moi signaler ma voisine je n'y arriverais pas. Ça fait délation genre moi j'estime que ta vie... si je ne connais pas la personne je ne le ferais pas.** » FG 2

La difficulté est multiple : s'impliquer signifie connaître les **signes de l'isolement**, repérer une situation d'isolement, **choisir d'intervenir, savoir quoi faire...** Or, toutes ces étapes comportent des enjeux de sensibilisation et d'outillage des citoyens. Le choix d'intervenir, par exemple, suppose nécessairement de se défaire de cet **imaginaire de la « dénonciation »**. Les participants emploient en effet les termes « délation » et de « dénonciation » pour montrer qu'ils sont très mal à l'aise avec l'idée de signaler un de leur voisins. Se pose un problème moral : risquer de **ne pas intervenir face à une situation de danger** ou risquer d'outrepasser ses droits et devoirs et **d'entrer dans la vie privée** de quelqu'un qui est somme toute en droit de choisir son mode de vie...

« **Entre la peur d'être intrusif et l'indifférence il vaut mieux faire quelque chose.** » FG 3

« **Quelqu'un de vraiment isolé on peut mettre plein de bonne volonté... des amis déjà isolés sommairement c'est super difficile d'intervenir. Quelqu'un qu'on ne connaît pas... Il n'ouvrira pas la porte, c'est sûr. Et puis on frappe et on dit quoi ? Je trouve que vous êtes mal habillé et que vous avez l'air triste ?** » FG 3

Au-delà de ce frein majeur, se pose la seconde question principale : en supposant que l'on intervienne auprès d'un voisin et que celui-ci soit réellement en situation d'isolement social... **Que faire ? Vers qui se tourner ?** Pour quelle intervention ensuite ? **La crédibilité de la réponse institutionnelle** qui pourrait être faite à ce type d'alerte semble assez faible pour les trois groupes d'habitants rencontrés.

« **Si les gens savaient quoi faire... mais là il y a le problème de détecter est compliqué : comment savoir ?? Je vais aller voir mon voisin mal habillé... C'est dur. Comment savoir qui et comment détecter... qui contacter, où ? Et est-ce qu'on a ensuite la capacité de le traiter ? Ils sont déjà surchargés...** » FG 2

« **Un voisin proche j'appellerais sa famille mais pas proche... je ne saurais pas qui alerter !** » FG 2

Cet enjeu d'**orientation** est également revenu dans tous les groupes. Pour certains, les voisins pourraient être le premier maillon d'une chaîne d'actions : un voisin alerte la mairie qui intervient directement ou via une association pour entrer en contact avec la personne concernée. Pourtant, l'idée de contacter la mairie n'est déjà pas sans poser questions aux habitants qui **n'imaginent pas aller alerter leur mairie** d'arrondissement pour ce type de sujet, surtout sans certitude absolue. Dans des petites communes, cela leur semble plus évident.

« **C'est comme pour un signalement pour un gamin finalement. Il faudrait prévenir qu'on a vu un amaigrissement, une tristesse, et puis dire ça à la mairie pour que le service des personnes âgées demande à une association de passer.** » FG 1

« **A Lyon je ne vais pas aller à Lyon 3 parce que la boîte aux lettres de ma voisine déborde, on n'est pas dans une petite commune... je ne saurais pas quoi faire.** » FG 2

« **On peut aussi être démuni, que faire, il faudrait savoir ça. J'y vais, ça ne marche pas, je me tourne vers qui ? Moi aujourd'hui je ne saurais pas. Dans un petit village j'irais à la mairie mais à Villeurbanne le mec à la grille va me dire de prendre un ticket. On manque de chemin fléché facile. Appeler les petits frères des pauvres ? mais la personne va se dire que quelqu'un a appelé et ça va créer un rejet encore plus fort. A quel niveau on intervient ?** » FG 3

A retenir

Des habitants convaincus qu'il est nécessaire d'unir nos forces pour lutter contre l'isolement.. mais qui se sentent démunis pour agir concrètement, et attendent beaucoup des associations et des institutions

La prévention, au cœur des enjeux identifiés par les citoyens pour parvenir à intervenir avant qu'il ne soit « trop tard »

Qui agit / doit agir face à l'isolement ?

- Les associations et les « mairies » : les deux types d'acteurs les plus identifiés pour lutter contre l'isolement via des actions de terrain, d'aller vers, etc.
- L'Etat, décrit comme désinvesti de la question de l'isolement social et plus largement responsable du délitement du service public qui mène à l'isolement et l'entretien : dégradation des moyens mis à disposition des soignants, des travailleurs sociaux, etc. Son rôle est/ devrait être la prévention, la formation, le financement

- Les citoyens, également associés à la lutte contre l'isolement, par l'associatif et par le voisinage bien que l'associatif puisse connoter un niveau d'engagement qui fait peur et être associé de manière privilégiée à des jeunes et à des personnes à la retraite.
- Un problème transversal : que faire pour des personnes qui n'ont plus envie / la force de sortir de l'isolement ? Cela soulève des grandes questions de légitimité pour aller la rencontre de personnes qui, bien qu'en danger, ne sont pas en demande explicite de contact...

Des enjeux forts de sensibilisation et d'outillage des citoyens :

- L'imaginaire dominant de l'intervention citoyenne est celui de la dénonciation - délation - intrusion dans la vie privée d'autrui
- Les signes de l'isolement sont très peu connus, ce qui complique le repérage de personnes concernées
- Les modalités d'intervention et les personnes à alerter après identification d'une personne isolées ne sont pas du tout connues des habitants
- Les citoyens sont convaincus que personne ne serait en mesure de traiter les signalement / d'aider les personnes isolées si l'alerte était donnée.

Les freins et leviers à l'implication citoyenne

L'engagement associatif : du temps pour les autres mais aussi pour soi-même

« Je fais aussi du portage de repas. Je vis bien la retraite mais il faut avoir la volonté de faire des choses, ne pas rester chez soi à ne rien faire et vieillir 2 fois plus vite. » FG 1

« L'engagement ça prend du temps avec le risque de se confronter à une forme d'ingratitude. » FG 2

Ce sont les **associations** qui, une nouvelle fois, sont immédiatement citées comme une forme d'engagement citoyenne. De fait, certains participants des 3 tables rondes ont été engagés dans des associations, parfois proches de la question de l'isolement, parfois très éloignées.

Majoritairement retraités, les témoignages de ces personnes investies dans des causes qu'elles ont choisies avec soin pour « **donner de leur temps** » sont très riches d'enseignements. De fait, il est saillant qu'un engagement associatif implique souvent un très **fort investissement, à la fois temporel et affectif**.

Pour les personnes retraitées, on vient d'abord à l'**associatif pour soi** », c'est-à-dire pour rencontrer des gens, pour s'occuper, pour se sentir utile... mais tout en prenant soin de choisir une cause qui tient à cœur.

« A la retraite je me suis dit que je ne servais plus à rien, que je n'étais plus dans le monde ni à côté. C'est important pour moi

de savoir que je ne fais pas que m'occuper de moi, que je suis utile à quelqu'un. » FG 1

D'autres refusent les cadres associatifs qui peuvent **faire peur du fait de leur dimension d'engagement**. Dans une vie déjà bien remplie, les participants n'ont pas toujours le temps ou l'envie de s'engager comme bénévole dans une association, surtout sans savoir si ça va leur plaire, ce que ça implique vraiment, le temps que ça va leur prendre.. La plupart semblent redouter de mettre le doigt dans un engrenage et de se retrouver submergés, **sur-sollicités** car les associations sont justement supposées manquer de main-d'œuvre...

« Tu fais un geste et ensuite encore un... **Toujours. Il y a un prix à payer pour les engagements.** » FG 1

« Si on fait partie d'une association, tout le monde vient vous récupérer. En plus il y a ceux qui participent et ceux qui managent, c'est compliqué. » FG 1

« Dans une association il y a ceux qui participent et ceux qui managent et là c'est compliqué.

Ça fait peur. L'engagement ponctuel peut aussi être ponctuel... en tous cas ça serait plus simple d'essayer. » FG 1

La politique : une forme d'engagement qui attire peu

Le **militantisme politique** en revanche, semble plutôt peu attractif pour la quasi-totalité des participants. Pour beaucoup, le simple mot de « politique » apparaît comme un gros mot qui pourrait devenir source de conflits... « ils ne font rien », « ça ne sert à rien »... des nombreux propos illustrent une situation où les **citoyens apparaissent désabusés vis-à-vis de la politique.**

« Les mouvements politiques, on les côtoie et on en sort vite ! » FG 1

« C'est un terrain miné ! Ni politique ni religion, c'est source de conflit ! » FG 3

« Aujourd'hui ça ne fonctionne plus, on s'engage plutôt dans l'associatif. » FG 3

Pour certains toutefois, c'est bien le politique qui peut impulser de véritables changements structurels, sur le long terme.

« Moi c'est le contraire, j'ai de plus en plus envie de m'engager mais je ne sais pas où. Mais j'ai quand même envie de chercher. Il ne faut pas que la haine monte plus, que la dégradation sociale et la peur de toutes les communautés continuent sur cette voie. Un parti politique c'est du structurel, une association c'est plus une réponse à un instant t. » FG 3

Bien que ces deux formes d'engagement comportent donc un certain nombre de freins, c'est pourtant immédiatement à cela qu'un « engagement » ou un « investissement » est associé. **Des formes plus informelles, telles que des initiatives citoyennes ou interpersonnelles, des gestes en accord avec ses valeurs / principes, etc. ne sont cités qu'à la marge.**

Des citoyens qui ne se sentent ni légitimes, ni compétents pour agir

- Pour les participants, l'isolement est un sujet complexe sur lequel ils s'estiment peu informés, et ils conçoivent difficilement de pouvoir agir efficacement en dehors d'un cadre associatif, qui est synonyme d'un **engagement fort et contraignant**

« L'écoute téléphonique j'imagine qu'il y a des permanences et en sortant du boulot à 19h c'est sûrement délicat.... En fait c'est le niveau d'engagement attendu qu'on a du mal à comprendre. 1 fois tous les trimestres ou en dépannage ça irait ? On préfère ne pas faire que décevoir. Il faut le faire avec envie. Des fois c'est trop, une sorte de ras le bol, de saturation. » FG 3

« La vérité c'est que c'est la flemme. 2h de temps ce n'est pas une journée, ce n'est pas beaucoup mais... »

- L'intervention citoyenne par initiative personnelle associée à la « délation », le manque de légitimité perçu à intervenir sans cadre formalisé.

« C'est plus sain que ce soit des pros même s'ils ne sont pas toujours à même de repérer mais en tant que citoyens, dénoncer des gens... Même si j'ai de l'info et que je vois que ma voisine coche 5 critères sur 10 de l'isolement... je n'appellerais pas pour dire que j'ai un doute... » FG 2

« Aujourd'hui on ne sait pas qui prévenir mais on ne sait pas si on le ferait. Ça serait plus facile que le voisin appelle lui-même une plateforme que d'intervenir nous-mêmes. Là c'est comme si on devenait un délateur... c'est lui qu'il faut encourager dans sa démarche. » FG 2

- Un rôle associé aux institutions, aux travailleurs sociaux, aux associations... mais pas toujours aux citoyens dans le cadre de la vie quotidienne qui peuvent se sentir démunis / dépassés par ce sujet complexe. A un niveau individuel, le manque de connaissances et d'outils pour savoir quoi faire empêche et dissuade d'intervenir pour repérer, alerter, et surtout agir auprès de la personne concernée.

« Où on va, entre l'intrusion et l'aide ? On n'est pas travailleurs sociaux. » FG 3

« On se dit que c'est des extrêmes et que les gens qu'on connaît n'ont pas besoin de ces associations, de ces numéros verts. C'est toujours les autres donc on se dit qu'on n'est pas concerné. « On n'est pas psy, on n'a pas les outils en plus... » FG 2

« C'est le rôle de la mairie, des CCAS surtout. » FG 2

- Plus globalement, le sentiment d'impuissance car l'isolement social active assez vite l'idée qu'il n'y a plus rien à faire pour les personnes isolées, que « c'est trop tard ». Le manque de confiance dans les institutions et le scepticisme sur les suites données aux alertes participent également de ce découragement a priori.

« Certains sont trop loin, ils ne sont plus dans l'attente. C'est dur de les connaître, d'aller les chercher... Il doit falloir aller au-delà, insister. Et c'est sûrement déjà peine perdue. » FG 3

Des craintes liées aux représentations de l'isolement et de ses causes

- **Le manque de sensibilisation et de médiatisation** qui invisibilise ce sujet. La comparaison récurrente des participants avec la thématique du harcèlement, très médiatisée ces derniers temps, mais aussi avec #MeToo, etc., souligne l'importance de la médiatisation pour sensibiliser le grand public.

« Le harcèlement scolaire il y a une grande com là-dessus et pourquoi pas la même sur l'isolement, pour venir en aide à ces gens en détresse ? » FG 2

« On ne parle pas assez d'isolement social. Juste à Noël ou pour la canicule... mais le reste de l'année on n'en parle pas. Je prends le parallèle du harcèlement, ce n'est médiatisé que maintenant mais depuis des lustres c'est un problème. Tant qu'il n'y a pas de communication nationale, ça ne prend pas. » FG 3

- **Une thématique par laquelle on peut ne pas se sentir concerné** / qu'on peut considérer comme **très marginale** et qui est **concurrentée par la hiérarchisation des luttes** (notamment vis-à-vis de la précarité).

« Je m'orienterais plus sur des assos pour la précarité financière, les restos du cœur... L'isolement en tant que tel je ne sais pas... » FG 2

« C'est plus subjectif l'isolement. La précarité financière on peut mesurer, là il y a plusieurs critères, c'est plus... » FG 2

« La précarité ça fait plus peur, on sait de quoi on parle. Là on parle de tellement multifactoriel, on y fait moins attention peut-être parce qu'on se dit qu'on n'est pas si concerné. » FG 2

- **Un contact parfois redouté avec des personnes isolées** : que se dire ? Comment ne pas ressortir **trop éprouvé** par ces interactions ? Ce type d'investissement est perçu comme **demandant beaucoup d'énergie**, et associé à des qualités d'écoute et d'empathie que tout le monde n'estime pas avoir.

« C'est des rôles compliqués à tenir. Il faut une certaine dose d'énergie pour en donner autant. Ce sont surtout des gens qui ont eu des parcours de vie terribles... » FG 1

« J'ai un ami qui en fait partie. C'est prenant, ce n'est pas simple. Ça doit être dur, on doit entendre des choses... » FG 1

« Moi déjà quand je ne suis pas au top moi-même, je ne vais pas aider les gens. Il faut être disponible, flexible... Et c'est impactant. Après une journée, je suis exténué, faire 2 heures d'écoute active je ne m'en sens pas capable... on ne le fait déjà pas avec nos enfants donc se taper les problèmes des autres, il faut en avoir envie. » FG 2

- **La confusion entre isolement et solitude choisie**, qui peut créer un sentiment de **déresponsabilisation et d'impuissance** puisque l'isolé est supposé avoir un rôle proactif dans l'aide qu'il pourrait recevoir. Pour les participants, il est difficile d'aider quelqu'un qui n'en a pas envie.

« Peut-être qu'elle aime être toute seule !! » FG 3

« Sous prétexte de liberté on se dit... bon... C'est son droit. Parce qu'on n'a peut-être pas envie non plus de faire l'effort, de faire signe... » FG 1

« C'est compliqué de ne pas porter de jugement de valeur et d'aller juste aider. L'isolé se dévalorise lui-même et a un regard de plus en plus fermé sur le monde, c'est l'effet boule de neige de se sentir incompris, un cercle vicieux... » FG 1

« Le manque de retours ça peut dissuader. Même pas un retour positif mais... voir que les gens arrivent à s'en sortir... Ça fait peur de se dire que ce qu'on va faire ça n'aboutira à rien. On veut un aboutissement que quelque chose, toujours. » FG 3

Les leviers pour agir

Les points évoqués dans cette dernière partie ne sont pas des propositions énoncées par les participants, mais des recommandations que nous formulons à l'issue des éléments de diagnostic précédents, en repartant notamment des différents freins à lever.

Sensibiliser et outiller le grand public

- **Sensibiliser** le grand public au phénomène de l'isolement social au-delà des campagnes de communication ponctuelles. Le Covid a réussi à mobiliser sur certaines formes d'isolement, pourquoi ne pas prolonger cette sensibilisation et cette prise de conscience ?

« En période de canicule j'ai vu des élanes se faire dans la rue, des personnes qui allaient à la rencontre de personnes âgées qu'elles ne connaissaient pas pour leur dire de boire de l'eau... L'éducation passe par la répétition, ça rentre dans la tête les gens qui finissent par savoir quoi faire. » FG 2

- **Communiquer** sur le fait que tout le monde puisse avoir un rôle à jouer à son échelle sur le fait qu'il existe plusieurs niveaux et modalités d'engagement possibles.

« Si vous êtes concerné / si vous êtes de la famille / si vous êtes témoin : il y a différents niveaux d'implication selon ce qu'on se sent capable de faire ou pas et on se dit qu'on peut agir au moins sur un volet de solution ! » FG 2

- **Aborder l'isolement sous un angle généraliste**, qui implique les différents types de publics concernés. Les adolescents, les aidants, les mères isolées... Il est important de rappeler que tout le monde peut être concerné et que l'isolement peut prendre des formes multiples pour favoriser l'implication des citoyens.

- **Faire connaître les signes de l'isolement** pour faciliter le repérage

« Mais il y a des signes sûrement : regarder les volets, la boîte aux lettres, quelqu'un qui crie... On vit dans le même immeuble, ce n'est pas rien. Déjà à l'intérieur de son immeuble on pourrait quand même s'interroger, apprendre à se connaître, savoir si les gens ont des enfants... » FG 2

- **Indiquer des approches possibles** pour entrer en contact avec des personnes (voisins, la plupart du temps) isolées, conseiller sur les postures adaptées

- **Communiquer sur les acteurs** en charge de l'orientation des personnes âgées : à qui signaler une personne isolée / comment s'y prendre, etc.

- **Faciliter cette phase de signalement** : via une plateforme / application ?

Donner à voir et démontrer l'impact d'une implication citoyenne

- Face au sentiment d'impuissance dont témoignent les trois groupes d'habitants vis-à-vis des personnes isolées, il s'agit également de leur redonner du **sentiment de contrôle**, de **montrer que des actions sont entreprises**, qu'elles sont **efficaces**, de communiquer sur des **feedbacks** aux personnes impliquées mais plus largement aux habitants du quartier / de la ville, etc. Ce sont avant tout les structures institutionnelles qui sont attendues sur cette question .

« C'est plutôt les mairies et les CCAS qui aident les gens et qu'on pourrait nous aussi aider. J'ai une copine à la mairie de Vaulx en Velin qui s'occupe d'une association de femmes en difficultés et qui organise des repas, des sorties, des choses comme ça. Il y a beaucoup de choses qui se font au départ de la mairie de Vaulx en Velin avec les communautés de quartier, ils sont nombreux à essayer de lutter contre l'isolement. Je ne réalisais pas mais quand j'ai appris ça je me suis dit que je pourrais participer. » FG 1

« La mairie c'est quand même structuré, professionnel... enfin disons que c'est plus cadré. Dans les asso il y a des bonnes volontés mais ça peut partir dans tous les sens. Là on est enchâssé dans un lieu qu'on connaît, on donne de son temps pour quelque chose. » FG 2

« Je ne vois pas ce que pourrait faire la mairie, même si on signalait des personnes âgées elle ne pourrait pas répondre aux signalements; qui s'en occuperait ? Pour faire quoi ?? » FG 3

- Donner à voir que, derrière des valeurs d'aide et de lutte contre l'isolement, il est possible **d'aider des « vraies » personnes**. Projeter que l'on apporte de l'aide à une personne via une relation personnalisée peut en effet être beaucoup plus impactante et porter beaucoup plus de sens que de s'imaginer œuvrer pour une cause large et abstraite :

« Il y a ce côté tête à tête même si c'est au téléphone, c'est plus personnalisé que quand il y a tout un groupe de personne de voir qu'on aide vraiment une personne. » FG 1

« Je suis fan du vrai rapport physique moi mais pour des personnes qui ne sortent pas c'est sans doute très bien. » FG 2

- Les participants ont énormément mis l'accent sur le **rôle de la famille**. Il est en effet important de se demander également **comment aider les aidants**. Il est extrêmement compliqué à tout niveau de s'occuper de personnes très âgées. Des actions d'aide aux aidants pourraient être entreprises pour les accompagner dans le rôle qu'ils tiennent auprès de leurs parents âgés, les informer sur le maintien à domicile, sur la dénutrition, etc. mais également leur apporter des aides – psychologiques mais aussi financières – pour leur donner l'opportunité de s'investir.

Promouvoir une nouvelle culture de l'engagement

- **Donner à voir des formes d'engagement diversifiées**, qui sortent du « carcan » du bénévolat associatif : miser sur les dynamiques de voisinage, sur la participation ponctuelle à des actions, etc. pour ne pas activer l'idée d'un engagement trop coûteux et sortir du biais du passager clandestin : pourquoi moi et pas les autres ?

« Ils demandent souvent à ce qu'on soit engagé à un niveau... Mais c'est plus facile un petit pas ponctuel pour aider quand même ! » FG 2

« Ce qui coûte c'est que quand on s'y met on sait qu'on va être sollicité beaucoup car on n'est pas nombreux. Si on était plus à s'investir... » FG 3

- **Amener les gens à parler de leur expérience associative**, les inciter à partager et à faire découvrir leur engagement avec leur entourage et/ou communiquer avec des modèles identificatoires pour aider les citoyens à mettre du concret derrière l'idée d'un engagement associatif (contre l'isolement). Les personnes impliquées dans des associations témoignent souvent d'un vrai bonheur à s'investir et d'une découverte forte autour du partage avec les personnes aidées. Souvent, les témoignages montrent que c'est par le biais de membres de l'entourage déjà impliqués que des citoyens s'engagent dans un bénévolat.

« J'ai été bénévole chez les petits frères des pauvres. A Noël j'apportais des colis et j'accompagnais des personnes en difficulté pour se déplacer. Jamais je n'aurais pensé que j'allais prendre une centenaire dans mes bras et l'assoir dans

ma voiture. C'est un copain qui n'avait plus de voiture et m'a demandé » de faire pour lui. J'ai trouvé ça incroyable, j'ai rencontré des accidentés de la vie avec des histoires phénoménales... » FG 1

« J'ai été bénévole plusieurs années à l'Armée du salut pour des soupes de nuit mais les gens venaient encore plus pour parler. On n'imagine pas ce que c'est que d'être confrontée à cet isolement mais on n'imagine pas. Croiser le regard, parler avec des personnes qui sont toujours seules... On n'arrive pas à imaginer ça quand on a une famille. Depuis c'est un sujet qui me tient à cœur, l'isolement. On n'a pas conscience. » FG 3

- **Participer à la création d'une vraie culture associative** en faisant connaître les associations, en rendant désirable l'engagement associatif qui peut être une source très forte d'épanouissement.

« Je partage les valeurs des petits frères des pauvres et ils ont dû voir que ça avait un sens, avant cette bascule absolue justement. L'idée d'être la bouée de secours avant que le personne sombre, ça me parle beaucoup. » FG 1

« Moi mon association je ne me force pas. D'abord je voulais depuis longtemps faire du bénévolat et un hiver j'ai fait des maraudes hebdomadaires. Ça ne me remplissait pas, j'ai cherché une association, j'ai trouvé. Il faut vouloir dégager du temps. C'est la première chose à faire, le plus difficile mais après... » FG 3

Travailler le sentiment d'appartenance à un collectif commun

• **Sensibiliser aux actions intergénérationnelles de manière générale** : Comment penser s'impliquer envers une personne isolée s'il est déjà difficilement envisageable d'entrer en contact et de nouer une relation avec une personne - âgée ou non - insérée dans une sociabilité « normale » ? Cela peut prendre différentes formes : lutter contre les stéréotypes âgistes, travailler la communication des structures en charge pour rendre les actions plus attractives, entrer par une activité plutôt que par une relation asymétrique positionnée sur l'aide apportée (cf. étude précédente « Agisme : impact des préjugés sur les relations et activités intergénérationnelles, Nova7 pour l'équipe BVCS).

« C'est plus simple de partager une activité avec l'autre que parler en face à face sans rien ! » FG 3:

« Les petites cantines, je ne connaissais pas mais ça change, ça a l'air convivial, j'aime cuisiner, je pourrais imaginer que c'est très sympa de partager ces moments ! » FG 1

• **Miser sur un écosystème d'acteurs de proximité** pour animer un réseau d'initiatives citoyennes : les bailleurs sont tout particulièrement identifiés comme des personnes à même d'intervenir à la bonne échelle... avec les habitants ? Cela pourrait impliquer de créer des conditions d'engagement en favorisant la mise en lien des habitants, les moments conviviaux du voisinage, mais aussi en mettant à disposition des tableaux pour se rendre des services, des budgets pour des initiatives qui concourent au lien social...

• De manière plus globale... il s'agit bien de trouver diverses manières de **recréer du sentiment d'appartenance et du lien entre les gens**. A l'échelle de l'immeuble mais aussi du quartier, incarner dans l'espace public grâce à des actions visibles et attractives, des espaces, etc. qu'il est possible de nouer avec les autres liens que de la coexistence et que c'est bénéfique à tous, des enfants aux personnes âgées... en passant par des adultes qui ne sont pas isolés dans le sens strict du terme mais qui témoignent bien d'une forte nostalgie du temps (souvent fantasmé) du lien entre les habitants.

« Dans des quartiers ça existe encore mais ce qui manque c'est une création d'appartenance à un lieu qui fait qu'on est en lien. Une fête pas d'immeuble mais de toute la rue. Il faut créer une idée d'appartenance. » FG 3

« Mais tu vas déporter quelque chose de nécessaire dans ces relations-là. » FG 3

« Il faudrait faire un maillage dense, être tous plus alerte là-dessus. Des luttes communes pour fédérer là-dessus. » FG 2