

# Diagnostic communautaire CLARENS



Paroisse de Clarens



CLAM

maison Visinand  
Montreux-Riviera



COMMUNE DE  
MONTREUX

Clarenssemble  
PROJET URBAIN

asc:r  
Association de villes coordonnées  
de la Riviera et du Pays d'Enhaut



# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
Le contexte.....	3
Un travail planifié.....	5
Des ressources locales.....	9
Actions réalisées et communication.....	13
Les personnes rencontrées.....	15
<b>Méthodologie .....</b>	<b>16</b>
La récolte de données.....	16
L'analyse.....	17
La population interrogée.....	18
<b>Résultats .....</b>	<b>20</b>
Historique.....	20
« Vivre à Clarens ».....	23
Se rencontrer.....	33
Se déplacer.....	40
L'accessibilité à la santé à Clarens.....	51
<b>Conclusion .....</b>	<b>56</b>
Evaluation du diagnostic communautaire.....	56
Suite du processus.....	59
<b>Annexes.....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

# Introduction

## Le contexte

Suite à la demande de la Direction des Affaires sociales, des Ecoles et de la Jeunesse de la commune de Montreux, afin de répondre au postulat déposé par Madame Madeleine Müller<sup>1</sup>, Pro Senectute Vaud est mandatée par la commune de Montreux et l'ASCOR (Association de soins coordonnés de la Riviera et du Pays-d'Enhaut). Ces deux entités se sont associées, en lien avec le projet urbain CLARENSemble<sup>2</sup>, pour réaliser un diagnostic communautaire.

Ce projet, qui a démarré en juillet 2010, vise à constituer un état des lieux de la qualité de vie des habitants<sup>3</sup> de plus de 55 ans de manière communautaire. La méthodologie consiste à récolter des données tout en créant un espace où habitants, professionnels et partenaires institutionnels puissent être des acteurs du processus.

Dès le début de la démarche, plusieurs partenaires, réunis dans un groupe Ressources<sup>4</sup>, ont participé activement à la réalisation du diagnostic. Aux partenaires officiels se sont joints l'EMS/UAT Coteau-Muraz, la Maison de Retraite de Burier, le CLAM (Club Loisirs Aînés Montreux), la paroisse protestante de Clarens, la Police Riviera, la Maison Visinand, la Fondation Gambetta, le CMS de Clarens, la fondation Pro-XY et l'AIC (Association Intérêt de Clarens).

Le projet a été coordonné par une équipe d'animateurs de proximité de l'unité Travail social communautaire (TSC) de Pro Senectute Vaud, qui ont travaillé en réseau pendant une année avec les habitants et les partenaires.

---

<sup>1</sup> Postulat intitulé « Quelle politique pour nos aînés à Montreux ? »

<sup>2</sup> CLARENSemble : projet urbain qui a pour but d'améliorer la qualité de vie des habitants de Clarens, sur le territoire de la commune de Montreux ( [www.clarensemble.ch](http://www.clarensemble.ch) )

<sup>3</sup> Pour faciliter la lecture, l'expression « les habitants » sont les personnes de plus de 55 ans habitant à Clarens.

<sup>4</sup> Groupe composé des partenaires institutionnels et associatifs dans le but d'assurer la conduite stratégique du projet.

## Les buts

Deux buts ont été fixés au début du diagnostic :

- 1) Produire de manière co-construite deux documents : l'un sur la qualité de vie des aînés sur le site de Clarens, afin de faire émerger des pistes d'action pour le futur, l'autre portant spécifiquement sur l'indicateur « accessibilité à la santé » ;
- 2) Identifier, vivifier et créer des liens sociaux entre les aînés et les acteurs sociaux du site de Clarens ; augmenter ainsi les ressources locales en faveur d'actions sociales ultérieures.

## Le périmètre

Le périmètre pris en compte est le site de Clarens. Cependant, le diagnostic s'est concentré sur la zone concernée par le projet urbain CLARENsemble, qui « s'étend des deux côtés de la voie de chemin de fer, de la rue du Lac au sud, à la rue des Vaudrès à l'ouest et à l'avenue du Châtelard (le long de la Baye de Clarens) et la rue Gambetta à l'est »<sup>5</sup> (en jaune sur l'image ci-dessous). En effet, 79% des personnes interviewées dans le cadre du diagnostic habitent dans ce périmètre.



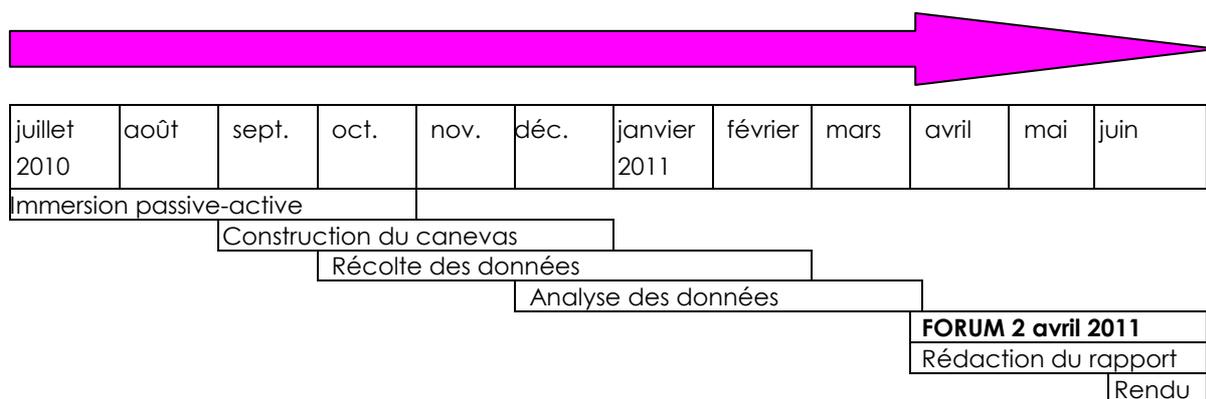
<sup>5</sup> [www.clarensemble.ch/le-projet-urbain-clarensemble/le-perimetre](http://www.clarensemble.ch/le-projet-urbain-clarensemble/le-perimetre)

## Les personnes concernées

Les personnes concernées par le diagnostic sont les habitants de Clarens âgés de plus de 55 ans et toutes les personnes intéressées de près ou de loin par les thématiques de l'âge. A noter que les personnes dès l'âge de 55 ans ont été interpellées dans le processus – non pas en tant qu'aînés à proprement parler, mais parce que ce sont des personnes qui sont souvent directement concernées par la thématique des aînés. En effet, à cet âge, les thématiques particulières en lien avec la retraite, d'éventuels placements des parents âgés en EMS ou la santé font qu'il est utile de les considérer dans le processus.

## Un travail planifié

Afin de réaliser le diagnostic communautaire de manière co-construite entre habitants, professionnels et partenaires institutionnels, le processus a respecté plusieurs étapes du démarrage à la rédaction du rapport final. Dans le tableau ci-dessous, une schématisation du processus et de ses différentes étapes est décrite.



### Analyse préliminaire

Pro Senectute Vaud a été mandatée pour réaliser une analyse préliminaire (annexe 1) dans le but d'établir un diagnostic communautaire relatif à la qualité de vie des aînés dans la commune. Différents partenaires ont alors été identifiés et contactés. C'est à ce stade que le groupe Ressources a pris forme.

Dans un premier temps, en février 2010, un premier préavis pour un diagnostic communautaire avait été imaginé sur toute la commune de Montreux. La Municipalité a préféré se concentrer sur Clarens et soutenir le développement du projet urbain CLARENSsemble. Le diagnostic communautaire a été accepté pour le site de Clarens par le Conseil communal.

C'est donc en juillet 2010 que le diagnostic communautaire a démarré à Clarens.

### **Immersion passive (juillet)**

La première étape est appelée immersion passive. Il s'agit là d'observer le site de Clarens sous divers aspects : présence ou absence de lieux de rencontre, les axes piétons et routiers, les réseaux de transports publics et les arrêts de bus, les structures psychosociales, la géographie, l'offre en activités et prestations pour aînés. Les premières observations sont les suivantes : beaucoup d'immeubles, forte densité d'habitations, manque d'espaces verts, le temps pour traverser aux passages piétons est court et la beauté du bord du lac.

### **Immersion active (août-septembre)**

Par la suite, les animateurs sont allés à la rencontre des habitants et des professionnels de Clarens pour faire connaissance et présenter le projet. Les commerçants et les tenanciers des cafés ont facilité la prise de contact avec leurs clients. Les animateurs ont également participé aux différentes activités des associations partenaires pour présenter le projet, par exemple à la fête de la paroisse protestante de Clarens, la sortie du CLAM à Courmayeur, la séance du comité de l'AIC, lors d'une journée d'immersion à la Maison de Retraite de Burier, ainsi que lors de *focus-group* organisés à l'EMS/UAT de Coteau-Muraz et avec l'équipe du CMS de Clarens. La paroisse a ainsi proposé de présenter le projet au culte. Les partenaires ont mis à disposition des espaces pour les réunions du Groupe Habitants et du Groupe Ressources.



### ***Groupe Habitants***

Cette immersion active a permis aux animateurs de rencontrer de nombreuses personnes intéressées par le projet. Ceux-ci leur ont proposé de s'impliquer dans le projet en formant un groupe d'habitants. Ce groupe, qui s'est réuni régulièrement de septembre à juin, a été le moteur du diagnostic. Il s'est notamment occupé de la passation des entretiens, de l'analyse des données et de l'organisation du forum.



### ***Construction du canevas (septembre)***

Dans un premier temps, il s'agissait de lister les principaux sujets de préoccupation des habitants. Ensuite, un questionnaire a été construit à partir de ces thèmes.

### ***Récolte de données (octobre-février)***

Les membres du groupe se sont entraînés entre eux à passer des interviews. Des entretiens ont été réalisés par le Groupe Habitants et les professionnels auprès des aînés.

### **Analyse (décembre-mars)**

Une analyse quantitative et qualitative des questionnaires a été réalisée par le Groupe Habitants et les professionnels.



### **Forum (avril)**

Les résultats de cette analyse ont été présentés le 2 avril 2011 au forum du diagnostic communautaire, à la salle de spectacle de l'église Sainte-Thérèse de Clarens.

Les 150 participants ont pu ainsi valider et compléter ces résultats en participant aux quatre ateliers proposés : « Vivre à Clarens », « Dans quel habitat vieillir ? », « Quel lien à la commune ? » et « Où se rencontrer ? »

### **Rédaction du rapport**

La dernière étape du diagnostic a été la rédaction du rapport.

## Des ressources locales

Plusieurs ressources ont été mises à disposition par les différents partenaires et par les habitants. Le diagnostic communautaire a été financé par l'ASCOR et la commune de Montreux, qui ont facilité la démarche tout au long du processus.

L'ASCOR a également permis d'entrer en contact avec différentes institutions de soins où des professionnels de la santé ou des bénéficiaires des diverses offres en soins ont été rencontrés. Ces institutions sont les suivantes : l'EMS/UAT de Coteau-Muraz faisant partie de la Fondation Beau-Site, la Maison de Retraite de Burier, la Fondation Gambetta, le CMS de Clarens, la Fondation de Nant, l'Association Alzheimer-Vaud, la Fondation Pro-XY et les médecins de Clarens.

Le CLAM a offert un précieux apport logistique en accueillant toutes les réunions du Groupe Habitants et la plupart de celles du Groupe Ressources. L'EMS/UAT Coteau-Muraz et la Maison Visinand ont également accueilli des séances du Groupe Ressources.

En outre, il faut souligner que les membres du Groupe Habitants ont investi de nombreuses heures et fait preuve d'un dynamisme essentiel à la réalisation du projet. Un autre exemple est les moyens mis à disposition pour le « projet photos »<sup>6</sup>.

### Groupe Habitants

Ce groupe est composé par des habitants de Clarens qui ont coordonné les activités de terrain. Ses membres se sont rencontrés environ deux fois par mois. Ils ont participé à :

- la co-rédaction du questionnaire
- la réalisation de 70 entretiens
- l'analyse des données
- l'organisation et la promotion du projet, avec des permanences et la tenue de stands
- la réalisation du forum (animation des ateliers et gestion de la partie conviviale)
- la tenue de stand aux deux fêtes des commerçants, le 7 mai et le 18 juin, dans le but d'informer les habitants de Clarens de leurs activités.

Près de cinquante personnes, âgées de 60 à 94 ans ont participé au moins à une séance de ce groupe, dont l'âge des participants varie entre 60 et 93 ans. En outre, une habitante d'une trentaine d'années a souhaité s'impliquer pour le diagnostic en participant à plusieurs

---

<sup>6</sup> Voir p.12

séances du groupe et en effectuant des interviews. Ce groupe est composé d'un noyau de 15 dames qui ont été porteuses du projet.



Les personnes qui se sont impliquées dans le groupe sont : Elisabeth Bolliger, Jacqueline Buttica, Danielle Cerutti, Colette Dupuis, Sonja Germanier, Geneviève Gugelmann, Béatrice Jordan, Andrée Lacomblez, Liliane Marchand, Carmen Michelet, Lydia Monnet, Anne-Claude Renard, Michelle Schwander, Ellen Tissot et Denise Wirth.

Ainsi que : Marcelle Bartolotta, Marguerite Bigoni, Gilbert Blank, Marie-Louise Blank, Irma Bonzon, Nelly Challandes, Nelly-Rose Cornaz, Edigio Cottier, Marie-Ogive Fornerod d'Avanche, Margrith Divorne, Nadia Gaillet, Camille Germanier, Leo Hefner, Elsa Hubber, Marie-Louise Lilla, André Liechti, Antoinette Liechti, Suzanne Lüthi, Thérèse Magnin, Francisca Martinez, Gilberte Marquis, Lucette Monod, Elisabeth Morier, Jean Morier, Jean-Louis Mornod, Yvette Noirat, Silvia Oliveira, Denise Pitteloud, Antonio Tortelli, Janine Tortelli, Antonio Triguero et Simone Vuadens

## **Groupe Ressources**

Le Groupe Ressources est composé des partenaires institutionnels et associatifs du projet. Ses membres se sont rencontrés une fois par mois. La fonction du groupe était de :

- assurer la conduite stratégique du projet ;
- assurer des ressources en termes de compétences et de mise en réseau pour faciliter l'émergence des liens sociaux ;
- évaluer le projet de manière constante ;
- permettre une réflexion issue du diagnostic ;
- participer à l'organisation du forum communautaire, en termes de ressources ;
- accompagner des projets, comme par exemple le « projet photos ».

Après le forum, un temps a été consacré à l'évaluation du travail fait dans l'année ainsi qu'à la dynamique de groupe. Voici quelques éléments mentionnés à cette occasion<sup>7</sup>(une liste complète de commentaires se trouve en annexe 2):

- Ce travail de groupe a tout d'abord permis de se connaître entre différents professionnels, de s'enrichir les uns les autres, chacun a amené sa pierre à l'édifice. Les progrès et évolutions sur le terrain ont pu être suivis pas à pas.
- Ce groupe a été ouvert, il s'est enrichi de nouvelles personnes au cours de l'année. Il a constitué un étage intermédiaire nécessaire entre les habitants et les autorités.
- Ce groupe a vraiment été ressource pour le travail sur le terrain, il n'a pas été vécu comme groupe de contrôle mais plutôt comme moteur.
- Envie de continuer, que cette force de terrain et au sein du Groupe Ressources ne se perde pas. Cela a permis de faire l'effort de s'ouvrir, d'aller dans les quartiers. L'essentiel reste l'extérieur, la vie de quartier, la vie de groupe.
- Le Groupe Ressources a pu mener des actions concrètes. Les aînés ont des besoins sociaux qui ressortent en termes de problématiques auxquels il faut apporter des réponses. Il faut faire perdurer le travail qui a été fait au niveau social, peut-être la réponse se trouve dans un « Quartier Solidaire ».

---

<sup>7</sup> Ces différents points sont extraits du compte-rendu de la séance du 13 avril 2011

Les personnes qui se sont impliquées dans le groupe: Edith Willi, conseillère municipale au Affaires sociales, Ecoles et Jeunesse ; Jean-Philippe Dind, adjoint au chef service de l'urbanisme remplacé par Lorraine Wasem « adjoint au chef service de l'urbanisme ; Vincent Matthys, secrétaire général de l'ASCOR ; Valérie Buchilly, infirmière coordinatrice BRIO ASCOR ; Gaëlle RoCHAT-Karlen, responsable UAT Fondation Beau-Site ; Florence Sudan, secrétaire de direction, Fondation Beau-Site ; Pierre Stringa, responsable de la Maison Visinand ; François Rusillon, diacre de l'Eglise Protestante ; Edouard Mottier, président du CLAM ; Lucia Sergio, responsable du CMS Clarens ; Françoise Mugnier, infirmière-cheffe de la Fondation Gambetta ; Dominique Pittet et Daisy Lanz, coordinatrices de la Fondation Pro-XY ; Eric Vurlod, directeur de la Maison de Retraite de Burier et Pierre-André Carrel, répondant de proximité Police Riviera.

### **Projet photos**

Sur une proposition de M. Stringa, responsable culturel de la Maison Visinand, une vingtaine de photos en format mondial ont été réalisées. Le but de ce travail était d'obtenir des témoignages d'habitants de Clarens en mettant l'accent sur l'aspect visuel, émotionnel et individuel de la photo complémentaire aux entretiens. Les lieux de rencontre, la future Maison de Quartier, la mobilité, la santé, les liens intergénérationnels et interculturels sont des thèmes repris dans ces photos, dont certaines illustrent le présent rapport.

### **Pro Senectute Vaud**

Des compétences particulières sont requises pour accompagner le développement d'un processus communautaire. Pro Senectute Vaud développe dans le canton, depuis plusieurs années, des pratiques communautaires au sein de son unité de Travail social communautaire (TSC). Les animateurs de proximité sont chargés de développer les projets, en assumer la coordination et mettre à disposition les outils ainsi que la formation nécessaires.

Les professionnels engagés dans le diagnostic communautaire sont : Francesco Casabianca, animateur de proximité (60%), Lorena Discolo, assistante de proximité (50%) et Catia Rodrigues, stagiaire psychologue (50%). Ils ont été supervisés tout au long du processus par le responsable de l'unité, Alain Plattet, et la répondante méthodologique des diagnostics communautaires, Marion Zwygart. Deux stagiaires, Sabine Leyvraz et Sarah Ammor, ont également participé à la démarche.

## Actions réalisées et communication

Pour communiquer autour du diagnostic communautaire plusieurs actions ont été entreprises :

- une lettre adressée à tous les habitants de plus de 55 ans a été envoyée fin juillet 2010
- une lettre annonçant la démarche aux professionnels de la santé a été envoyée en août 2010 par l'ASCOR
- des flyers ont été créés (annonce du projet et invitation au forum) (annexe 3)
- 220 invitations au forum ont été adressées aux personnes rencontrées durant le diagnostic

De plus, plusieurs articles ont paru dans la presse : (voir annexe 4)

- *24heures*, le 31.07.2010
- *Le Régional*, le 09.09.2010
- *Vivre à Montreux* du mois d'octobre 2010
- *24heures*, le 18.03.2011
- *Le Régional*, le 23.03.2011
- *24heures*, le 05.04.2011
- *Vivre à Montreux* du mois d'avril 2011

Un travail de proximité a été effectué tout au long du processus, les animateurs et/ou des habitants impliqués dans la démarche ont été présents lors de :

- une animation sur le thème « Quelle vision les jeunes de Clarens ont des aînés ? » au centre de loisirs La Virgule



- deux séances d'information au Café du Basset
- la fête de la paroisse protestante de Clarens

- un culte pour présenter le diagnostic
- une réunion du Club de l'amitié
- la sortie du CLAM à Courmayeur
- une séance du comité de l'AIC
- une réunion du groupe de l'équipe de projet CLARENSemble
- l'atelier sur la Maison de Quartier, avec une présentation sur « Quels besoins pour les aînés ? »



- l'inauguration de la zone 30 km/h avec tenue d'un stand
- stand pour promouvoir le forum à la place de la Migros

De plus, le diagnostic communautaire a été présenté dans différentes institutions, à l'occasion de colloques, de *focus-group*<sup>8</sup> ou de rencontres avec des professionnels :

- deux *focus-group* : un avec les professionnels du CMS de Clarens et l'autre avec des résidents ainsi que des bénéficiaires de l'EMS/UAT de Coteau-Muraz
- deux colloques d'équipe : un au sein de la Maison de Retraite de Burier et l'autre à la Fondation Gambetta
- une journée complète d'immersion au sein d'une équipe soignante
- deux présences sur le site de la Fondation de Nant

---

<sup>8</sup> Un *focus-group* est un entretien de groupe sur une thématique choisie au préalable. Le but est d'enrichir cette thématique pour favoriser les discussions, un bref questionnaire est distribué en début de rencontre (à remplir individuellement), permettant ensuite de prendre la parole en groupe. Ces *focus-group* ont été réalisés en lien avec la thématique de la santé.

La thématique de l'accessibilité à la santé a également fait l'objet de deux présentations :

- lors d'une conférence-débat sur les logements protégés (annexe 5) la démarche diagnostic ainsi que les représentations des habitants de Clarens interviewés au sujet de l'accessibilité à la santé ont été présentées.
- au Conseil de Réseau ASCOR de la démarche de diagnostic communautaire ainsi que des résultats obtenus au sujet de la santé.

## **Les personnes rencontrées**

Au total, 294 personnes ont été rencontrées tout au long du projet. 241 habitants de Clarens ont été interrogés, ce qui représente près de 10% de la population des seniors de 55 ans et plus. 53 professionnels de la santé ou commerçants ont été rencontrés.

### **Les habitants rencontrés**

- 47 rencontres préliminaires réalisées entre juillet et août 2010
- 152 habitants interrogés individuellement
- 42 habitants interrogés individuellement ou en groupe en lien avec la thématique de la santé<sup>9</sup>

En outre, 85 habitants ont répondu aux questionnaires par envoi postal.

### **Les professionnels rencontrés**

- 26 commerçants
- 27 professionnels de la santé interviewés individuellement ou en groupe, en lien avec la thématique de la santé

---

<sup>9</sup> Pour l'analyse détaillée de cette partie voir le rapport « L'accessibilité à la santé à Clarens ».

# Méthodologie

## La récolte de données

Les entretiens visaient trois buts :

1. Récolter des informations qui rendent compte de la qualité de vie des aînés ;
2. Informer les personnes rencontrées sur ce qui existe déjà - pour ce faire une liste des activités existantes et dans la région a été distribuée lors des entretiens (annexe 6) ;
3. Développer une co-construction, c'est-à-dire motiver, rassembler et mettre en mouvement les citoyens de Clarens.

### **Des entretiens individuels informels aux entretiens formels**

Les premières rencontres, de type entretiens préliminaires, ont été réalisées la plupart du temps dans les cafés, à la place de la Migros, ou dans la rue, auprès de personnes rencontrées au hasard. En outre, les membres du Groupe Ressources et des représentants d'associations ou de services ont également été rencontrés.

Ces premiers contacts ont eu lieu sans canevas d'entretien. Les informations étaient recueillies dans un journal de bord et ont permis la construction de la première mouture du canevas d'entretien qui a été présentée au Groupe Habitants et au Groupe Ressources. Ces derniers ont ensuite affiné, modifié et retravaillé les questions.

En ce qui concerne les questionnaires utilisés pour la thématique de la santé, un canevas d'entretien a été réalisé et approuvé par les membres de l'ASCOR. Sur cette base ont été construits différents questionnaires : « Habitants/CMS », « Professionnels de la santé », « Résidants en EMS » ainsi que « Bénéficiaires UAT ».<sup>10</sup>

Le canevas d'entretien (annexe 7) a été utilisé comme un canevas semi-directif, un support à la rencontre. Les intervieweurs prenaient des notes pendant l'entretien ou juste après celui-ci, afin que l'écriture ne soit pas un frein à la rencontre. Les entretiens duraient entre une et trois heures. Lorsque il y a eu saturation de l'information, c'est-à-dire quand les informations récoltées n'étaient plus « nouvelles », mais qu'elles avaient déjà été traitées plusieurs fois, le canevas a évolué vers une version plus courte afin de poursuivre les deux derniers objectifs : informer et mettre en mouvement les citoyens.

---

<sup>10</sup> Pour plus de détails concernant cette démarche, voir le rapport « L'accessibilité à la santé à Clarens ».

En outre, des plans des quartiers ont été utilisés lors des entretiens. Ils avaient trois buts :

1. rendre compte de la mobilité
2. du type de transport utilisé
3. des réseaux sociaux de la personne interrogée.

Les personnes y dessinaient les trajets effectués régulièrement à pied, en voiture ou en bus et entouraient les maisons des personnes connues dans les zones concernées. Il leur était également demandé d'entourer les zones qu'ils évitent.

Pour récolter davantage de données, un questionnaire a été envoyé par la poste à près de 700 habitants. 85 entretiens ont été retournés.

Un canevas spécifique pour les professionnels a également été élaboré (annexe 8).

### **Les entretiens de groupe**

Des entretiens collectifs ont également été menés sous forme de *focus-group*. Deux rencontres ont été réalisées : avec les professionnels du CMS de Clarens ainsi qu'avec les bénéficiaires de l'EMS/UAT de Coteau-Muraz.

### **La confidentialité**

La récolte de données s'est réalisée dans le respect de la confidentialité puisque seul l'intervieweur connaissait les coordonnées de la personne interrogée. Sur les cartes et les dessins n'étaient indiqués que l'âge et le sexe de la personne.

## **L'analyse**

Deux types d'analyse ont été effectués entre janvier et mars 2011. La première, de type qualitative, a été faite pendant les réunions du Groupe Habitants. Trois thématiques principales ont été dégagées :

- *Vivre à Clarens* : ce qui plaît ou plaît moins, le lien à la commune, les relations interculturelles et intergénérationnelles, la sécurité ;
- *Se rencontrer et se déplacer* : lieux de rencontre, Maison de Quartier, mobilité ;
- *L'accessibilité à la santé* : l'image que les habitants ont des structures médico-sociales et de soins existantes, besoins et manques au niveau de la santé à Clarens ;

Une synthèse de cette analyse a été restituée sous forme de cartes mentales (*mind-map* voir annexe 9). Ces schémas ont été utilisés lors du forum du 2 avril comme support pour les

quatre ateliers : « Vivre ensemble », « Lien à la commune », « Dans quel habitat vieillir ? » et « Où se rencontrer ? »

La deuxième analyse, de type quantitatif, avait comme but de quantifier certaines données pour comparer différents éléments, valider certaines réflexions ressorties de l'analyse qualitative et connaître la fréquence des réponses pour chaque thématique abordée. Une grille d'analyse a été construite à cet effet.

## La population interrogée

La population a été contactée de deux manières différentes. La première a consisté à contacter au hasard des habitants, à partir de la liste des personnes de plus de 55 ans de la commune. La seconde consistait à utiliser les réseaux sociaux existants, c'est-à-dire que les intervieweurs interrogeaient une ou des personnes de leur entourage.

L'analyse qualitative a été réalisée sur 332 entretiens, comprenant les habitants interrogés individuellement ou en groupe, les personnes qui ont rempli le questionnaire envoyé par la poste et les professionnels interrogés individuellement ou en groupe.

Des éléments évoqués lors des ateliers du forum ont également été intégrés dans la présentation des résultats, au chapitre suivant.

L'analyse quantitative a porté uniquement sur les réponses des 152 personnes rencontrées lors des entretiens individuels approfondis et les 85 questionnaires envoyés par la poste. Certaines questions n'ayant parfois pas été traitées lors de l'entretien, le nombre total de réponses peut varier.

### Description de la population interviewée

70% des personnes interrogées ont entre 66 et 85 ans. Le tableau ci-dessous montre la répartition des personnes interviewées par tranche d'âge de cinq ans.

55-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	+90
8%	11%	21%	15%	17%	18%	7%	3%

67 % sont des femmes et 33% sont des hommes.

79% des interviewés sont de nationalité suisse. La population étrangère est moins présente dans le diagnostic alors qu'elle constitue une importante partie de la population de Clarens

(44,7 %). Les nationalités des personnes rencontrées sont réparties comme suit : 11 % d'Italiens, 3,5 % d'Espagnols et 2 % de Français. En outre, un Portugais, un Argentin, un Suédois, un Roumain, un Macédonien, un Erythréen, un Colombien, un Allemand et un Hongrois ont été interviewés.

39% des interviewés habitent depuis plus de 40 ans à Clarens, alors que 26% depuis au moins 20 ans. Seulement 9% y vivent depuis moins de 5 ans à Clarens.

86% des interviewés habitent dans des appartements, dont 71% sont locataires. A l'inverse 89% des personnes qui habitent dans une maison sont propriétaires.

# Résultats

## Historique

Le site de Clarens est l'un des douze villages qui composent la commune de Montreux. Le nom de Clarens apparaît pour la première fois en 1280. Il s'agit alors d'un tout petit village de pêcheurs et de paysans.

Au milieu du 15<sup>ème</sup> siècle, le Pays de Vaud tombe sous domination bernoise et ne sera libéré que lors de la Révolution vaudoise, à la fin du 18<sup>ème</sup> siècle. Révolution à laquelle les montreusiens participent activement. A cette époque, le village de Clarens n'est composé que d'une trentaine d'habitations, où vivent quelques artisans, agriculteurs et viticulteurs, mais il est déjà connu loin à la ronde. En effet, des personnalités célèbres y résident et en chantent les louanges. Ainsi, en 1857, Léon Tolstoï écrit à une parente : « Je n'essayerai pas de vous décrire la beauté de ce pays, surtout en ce moment, quand tout est en feuilles et en fleurs. Je vous dirai seulement... que je passe la plus grande partie de mon temps à regarder et à admirer en me promenant ou bien en me mettant à la fenêtre de ma chambre. » Mais Clarens est surtout célèbre grâce à un autre écrivain, Jean-Jacques Rousseau, qui y rédige son roman *Julie ou la Nouvelle Héloïse* et qui a pour cadre Clarens. Ces auteurs ont tous deux résidé à la rue du Port, toujours existante.



Le collège et la gare aux marchandises

### *L'histoire des différents quartiers de Clarens*

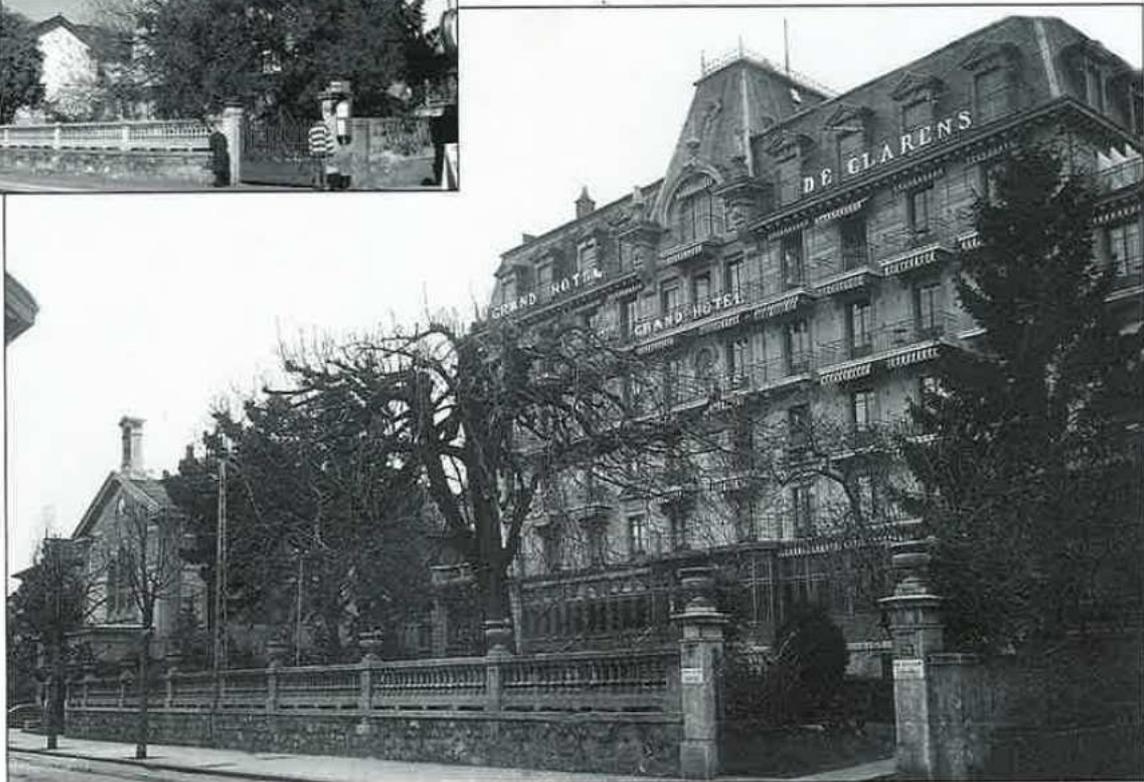
Le « Vieux-Clarens », comme le nomment les Clarenois, que Tolstoï et Rousseau décrivent, est encore aujourd'hui un quartier qui a conservé son charme d'antan. Quelques constructions modernes ont fait leur apparition ces dernières années, mais sans trop dénaturer ce qui fut le village de Clarens à l'origine.

Dès le 19<sup>ème</sup> siècle, le village commence à s'étendre plus à l'ouest en direction du torrent la « Baye de Clarens » qui, à présent assaini, ne connaît plus les grands débordements qui furent la cause de nombreuses inondations dévastatrices par le passé. Ce quartier est situé en dessous de l'actuelle ligne de chemin de fer, séparé du « Vieux-Clarens » par la rue Gambetta et bordé par la rue du Lac en contrebas.

En 1934 apparaît le premier bâtiment locatif, bientôt suivi de nombreux autres qui finiront par déborder sur la rive droite de la Baye dans les années 50. Depuis, de nombreuses nouvelles constructions ont fait leur apparition, créant ainsi un tout nouveau quartier : les Vaudrès qui s'étend à présent jusqu'au Port du Basset et sa fameuse Ile de Salagnon.

En contrefort de la gare, un nouveau quartier est également créé, celui des Brayères. Il est bordé à l'ouest par la Baye de Clarens, au nord par le village de Tavel et par la rue Gambetta à l'est. Il est essentiellement composé d'anciens bâtiments locatifs.

Le village de Tavel est également compris dans le site de Clarens. Les premiers écrits le mentionnant datent de 1250, donc à peu près à la même époque que Clarens. Le noyau villageois n'a pas vraiment changé depuis le 19<sup>ème</sup> siècle, conservant ainsi tout son cachet.



**Grand Hôtel de Clarens (75 chambres)**

Au début du siècle passé, de nombreux artisans, commerçants, ainsi que de nombreuses entreprises étaient sises à Clarens telles que les abattoirs, l'usine Amida (une ancienne fabrique d'horlogerie), l'usine Béard SA (une fabrique de couverts et d'argenterie), la Romande Énergie, les dépôts des bus et tramway VMCV (Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve). Une grande partie des Clarenois travaillaient dans ces différentes entreprises. Le village comptait également bon nombre d'hôtels et de pensions, ainsi que de nombreux commerces tels qu'une laiterie, un maraîcher, plusieurs poissonniers, etc. De plus, l'agriculture et la viticulture avaient encore une grande place dans la vie du village. De nos jours, la majeure partie de ces commerces, hôtels et usines ont été déplacés ou ont disparu, au profit de nombreux blocs locatifs qui les remplacent au fur et à mesure.

Au fil du temps, Clarens évolue et s'agrandit à tel point qu'aujourd'hui, il compte plus de 8700 habitants. Il s'agit, à présent, du lieu le plus peuplé de la commune de Montreux. <sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> La plupart des informations ont été tirées de l'ouvrage d'André Chaney, *Histoire d'un village*, 2001, AIC.

## « Vivre à Clarens »

Les habitants de Clarens rencontrés sont très attachés à leur passé, et ils en sont parfois nostalgiques. Presque toutes les personnes interviewées qui habitent Clarens depuis plus de 40 ans, représentant 39 % de notre échantillon, souhaitent le retour à la vie de village, où tout le monde se connaissait et où plusieurs commerces et services qui « faisaient vivre Clarens » existaient. Cet esprit de village a forgé les habitants de Clarens et il se traduit en un fort sentiment d'appartenance au territoire. Ce sentiment touche également les personnes qui vivent depuis seulement quelques années sur le site. En effet, les personnes rencontrées se sentent appartenir à l'ensemble de Clarens, plutôt qu'à des quartiers spécifiques ou à Montreux.

Clarens est riche de plusieurs commerces, cafés et restaurants et diverses entreprises. Ainsi, il existe huit magasins d'alimentation : des petites épiceries mais aussi de grands magasins tels que la Migros et Denner. Dix-sept petits commerces sont également présents tels qu'une fleuriste, trois kiosques ou encore un salon de toilettage pour chien. Un office de poste ainsi qu'une banque sont également présents sur le site de Clarens. Treize cafés, bars et restaurants sont répartis sur l'ensemble du site. De plus, Clarens compte quatre lieux de culte différents : une église catholique, une protestante, une adventiste et une évangélique. Au niveau de la santé et du bien-être, il existe quatre pharmacies, un opticien, trois cliniques, dix-neuf médecins, deux vétérinaires et trois EMS. Mentionnons encore la présence de treize coiffeurs et quatre instituts de beauté. Finalement, quatorze entreprises sont sises à Clarens telles que des menuiseries et une imprimerie.

### **Lien à la commune de Montreux**

Le sentiment d'appartenance à Clarens se construit aussi « en opposition à ». En effet, pendant toute la durée du diagnostic, le clivage avec Montreux et avec les autorités communales a été une constante. La concentration culturelle et touristique à Montreux, opposée au rôle de « cité dortoir » de Clarens, a été souvent relevée pour décrire le rapport à la commune de Montreux. De plus, lors des entretiens, la phrase « Clarens le parent pauvre de Montreux » a souvent été entendue.

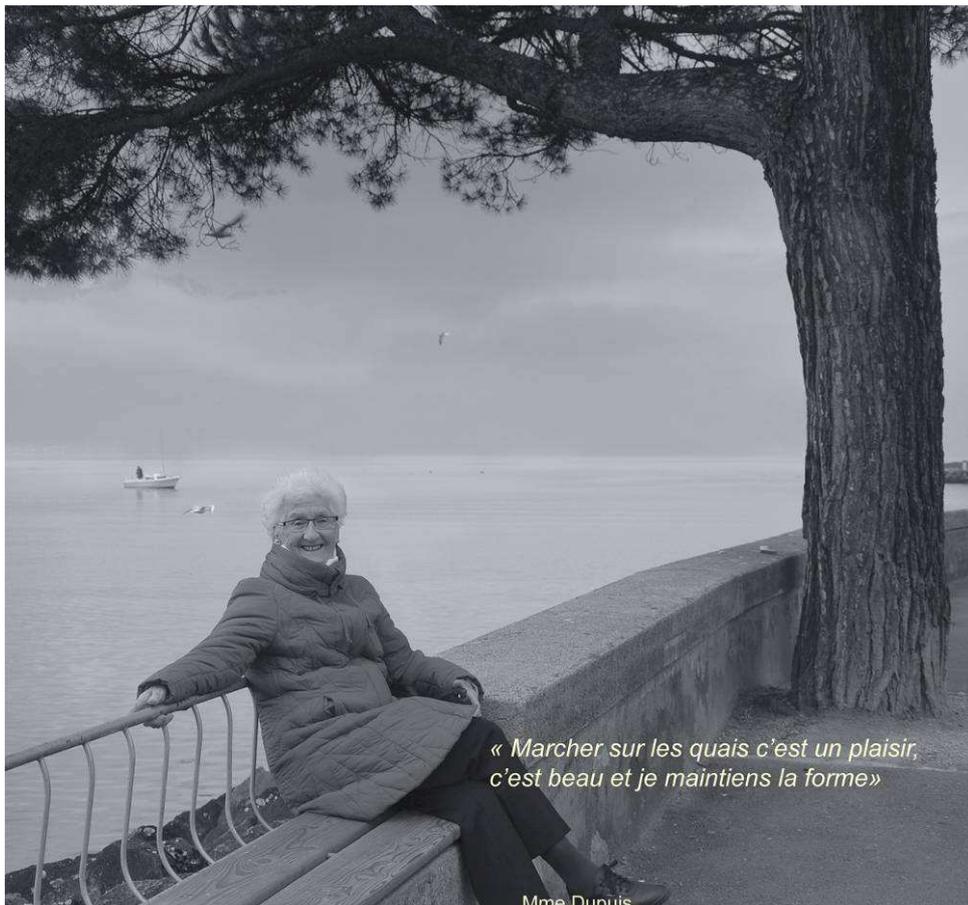
Cependant, le projet CLARENsemble et le diagnostic communautaire ont permis un rapprochement entre autorités et habitants, montrant que la commune s'engage pour Clarens. Les lumières de Noël, installées l'hiver passé, ont été aussi accueillies très positivement par les personnes rencontrées.

Un élément important pour comprendre les habitants de Clarens est une désillusion qui s'est installée progressivement. La grande place en est l'exemple le plus parlant. Depuis 1861<sup>12</sup>, il a été décidé d'aménager une place représentant le centre de Clarens. Mais à plusieurs reprises, et ceci jusqu'à aujourd'hui, ce projet a été repoussé ou annulé. Aujourd'hui, le projet Grand' Place<sup>13</sup> de CLARENSEMBLE vise à aménager une place publique. La réaction des habitants rencontrés est mitigée, pas vis-à-vis du projet lui-même, mais par un défaitisme qui s'est construit pendant des années et qui fait partie de la mémoire collective du lieu.

### **Ce qui plaît**

Le paysage et le bord du lac ont été cités par presque tous les habitants rencontrés comme les aspects les plus appréciés. Le cadre naturel dans lequel les Clarensois vivent est perçu comme un privilège, comme le confirme cet habitant « A Clarens, il fait bon vivre ». En effet, 94 % des interviewés ne souhaitent pas quitter leur habitation.

Cette situation privilégiée est aussi une motivation pour faire des balades dans les hauts de Clarens ou des promenades au bord du lac.



<sup>12</sup> André Chaney, *Histoire d'un village*, 2001, AIC.

<sup>13</sup> [www.clarensemble.ch/les-projets-phares/la-grand-place](http://www.clarensemble.ch/les-projets-phares/la-grand-place)

Le plaisir de se promener dans ces lieux aide à faire de l'activité physique, ce qui a des répercussions positives sur la santé des habitants, comme le confirme l'un d'entre eux : « Tous les matins je vais à pied à Montreux en passant par les quais, c'est beau et je me maintiens en forme. » La proximité des magasins est également perçue positivement, surtout par les personnes qui vivent dans le périmètre présenté à la page 4. Les transports publics sont également très appréciés ; ce thème sera approfondi dans le chapitre dédié à la mobilité.



Comme déjà mentionné, l'installation des lumières de Noël, fin 2010, a été très appréciée et a donné une vague d'espoir aux habitants. En effet, lors des premiers entretiens, l'absence des décorations lumineuses était perçue comme un manque d'attention de la part des autorités. Les personnes interviewées parlaient du « tunnel noir » en se référant aux lumières manquantes à Clarens, alors qu'elles commençaient à Vevey et reprenaient à Montreux.

### **Ce qui plaît moins**

La disparition des petits commerces et de l'artisanat est regrettée. Actuellement, Clarens compte une boulangerie, pas de boucherie et pour l'achat de vêtements pour homme ou d'un simple fil de fer, par exemple, il faut se déplacer. Les habitants aimeraient aussi une

Coop pour changer de la petite Migros, qui propose un choix limité d'articles<sup>14</sup>, comme le souligne cet habitant : « Si on veut offrir une boîte de chocolat, on y trouve que les confections géantes. »

Le développement urbain est l'un des aspects les plus critiqués. La forte densité des bâtiments est peu appréciée et l'impression globale qui ressort des entretiens est que les autorités ont voulu construire le plus possible, sans planification et sans respecter l'environnement existant. Cette situation n'est pas bénéfique pour les Clarensois, parce que comme en témoigne cet habitant, « Le bien être architectural influence la qualité de vie ». Pour décrire Clarens, l'expression « cage à poules » a été souvent utilisée, tout comme les phrases telles que « Montreux a sacrifié Clarens ». En effet, certaines personnes rencontrées n'apprécient pas le quartier des Vaudrès parce qu'il symbolise l'urbanisation massive et l'arrivée des personnes étrangères sur le site.

Lors des entretiens, diverses demandes ont été récoltées, en voici quelques exemples:

Demandes exprimées :	<ul style="list-style-type: none"><li>- Moins de fleurs sur les quais et plus d'aide aux gens</li><li>- Davantage de chauffage dans les églises</li><li>- Sorties d'une journée offertes aux aînés</li><li>- Meilleure communication des informations (par exemple celles concernant la réduction sur l'abonnement du bus) aux personnes âgées</li><li>- Augmentation de la fréquence de parution du journal régional</li></ul>
----------------------	---

---

<sup>14</sup> Des travaux pour la construction d'une nouvelle Migros plus grande ont démarré.



<p>Aménagements urbains souhaités :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aménagement de l'ancienne ferme Rochat</li> <li>- Lumières de Noël (réalisé pour Noël 2010)</li> <li>- Amélioration de l'éclairage</li> <li>- Ajout d'un trottoir sur la rue Gambetta côté droit en direction Chailly</li> <li>- Rehaussement des bancs des Vaudrès (voir photo)</li> <li>- Abaissement des trottoirs qui sont trop hauts</li> <li>- Création d'un vrai centre ville</li> <li>- Manque un passage piéton à la rue du Lac (n°120-130)</li> </ul>
---	--

### Voisinage

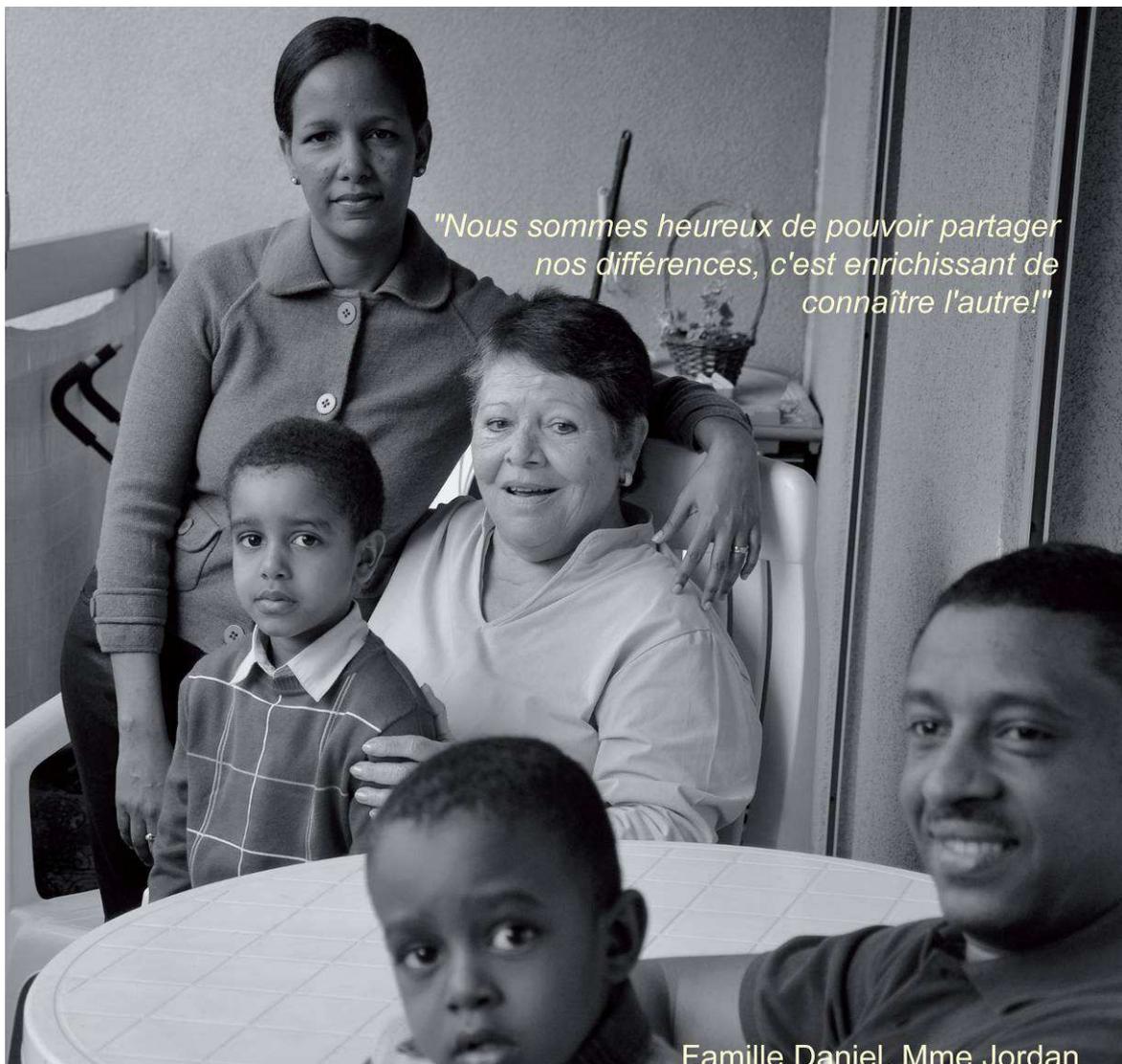
Pour 69% des personnes interviewées, les rapports de voisinage sont très bons dans l'ensemble et pour 25% ils sont bons avec une majorité de leurs voisins. L'entraide entre voisins existe dans certains cas ; par exemple, certains s'engagent comme référent Sécutel<sup>15</sup>. Une personne rencontrée s'occupe de porter le journal au voisinage, comme elle le dit : « Chaque matin je vais à la boîte du "20 minutes", j'en prends un bon nombre et je les mets dans les boîtes aux lettres de mes voisins. »

<sup>15</sup> Le Sécutel est un bracelet sécuritaire qui permet à la personne qui le porte d'appeler à l'aide en cas de chute, par exemple.

Pourtant, dans la majorité des situations, le contact avec les voisins se résume à de brefs rencontres occasionnelles, comme le dit cet habitant : « Dans l'immeuble, j'ai des connaissances, des voisins avec qui discuter aux boîtes aux lettres ou sur le palier quand on se croise, juste quelques mots. » Dans certains immeubles, des apéritifs ou des repas en commun sont organisés une ou deux fois par an. Par contre, très peu nombreuses sont les personnes rencontrées à avoir parlé de problèmes avec leurs voisins.

### **Rapport aux autres cultures**

La communauté étrangère est très présente à Clarens. 44% des habitants de Clarens sont des étrangers. Pourtant, la plupart des personnes interviewées (pour la plupart suisses) n'ont pas de contact avec eux. Ils se côtoient sans se fréquenter et sans se connaître, sauf exception.



Plusieurs habitants ont relevé un problème de communication, puisque leurs voisins ne parlent pas français. Le besoin d'aide aux migrants, en rendant plus accessibles certains services comme le bureau de renseignements, ou en mettant en place des activités favorisant l'intégration, est également cité. Quelques personnes rencontrées seraient prêtes à donner des cours de français aux nouveaux arrivés.

Parfois des plaintes ont été exprimées à l'égard des étrangers, à cause de comportements et d'habitudes différentes. Par exemple, un habitant se lamentait des voisins qui faisaient des grillades dans les jardins potagers. La fumée, le bruit et la durée des grillades étaient contestés. Pour d'autres, la cuisine d'ailleurs sent « fort ».

Une solution a été imaginée lors des entretiens : organiser des repas mensuels, où chacun pourrait présenter des plats de son pays pour favoriser la connaissance réciproque.

### **Sécurité**

54 % des personnes interviewées se sentent en sécurité et 24 % plus ou moins en sécurité. Par contre, 22 % ressentent un sentiment d'insécurité.

La gare et ses alentours est l'endroit le plus souvent cité comme source d'insécurité, en particulier le passage sous-voie. Un tiers des personnes rencontrées a exprimé sa peur de sortir le soir, alors que la quasi totalité des aînés de Clarens ne sortent pas le soir. Certaines personnes rencontrées ont utilisé l'expression « Clarens, c'est le Bronx », pour témoigner du sentiment d'insécurité.

La période du Montreux Jazz Festival a été citée comme un moment critique, à cause des festivaliers qui parquent leur voiture à Clarens et font du tapage nocturne.

Des groupes de jeunes présents à la place de la Migros, au parc du « Vieux Clarens » ou au bord du lac sont parfois mentionnés comme sources d'insécurité. Les personnes interviewées parlent de malaise à passer à côté de ces groupes, mais ils ne disent pas avoir été directement en danger.

Une série de cambriolages dans divers immeubles de Clarens a contribué à renforcer ce sentiment. Selon la police, toutefois, Clarens est un lieu très calme, « le plus calme de la commune de Montreux ». Clarens est aussi le site de la commune qui a la plus forte densité de population. Les interventions de la police sont fréquemment dues aux plaintes pour

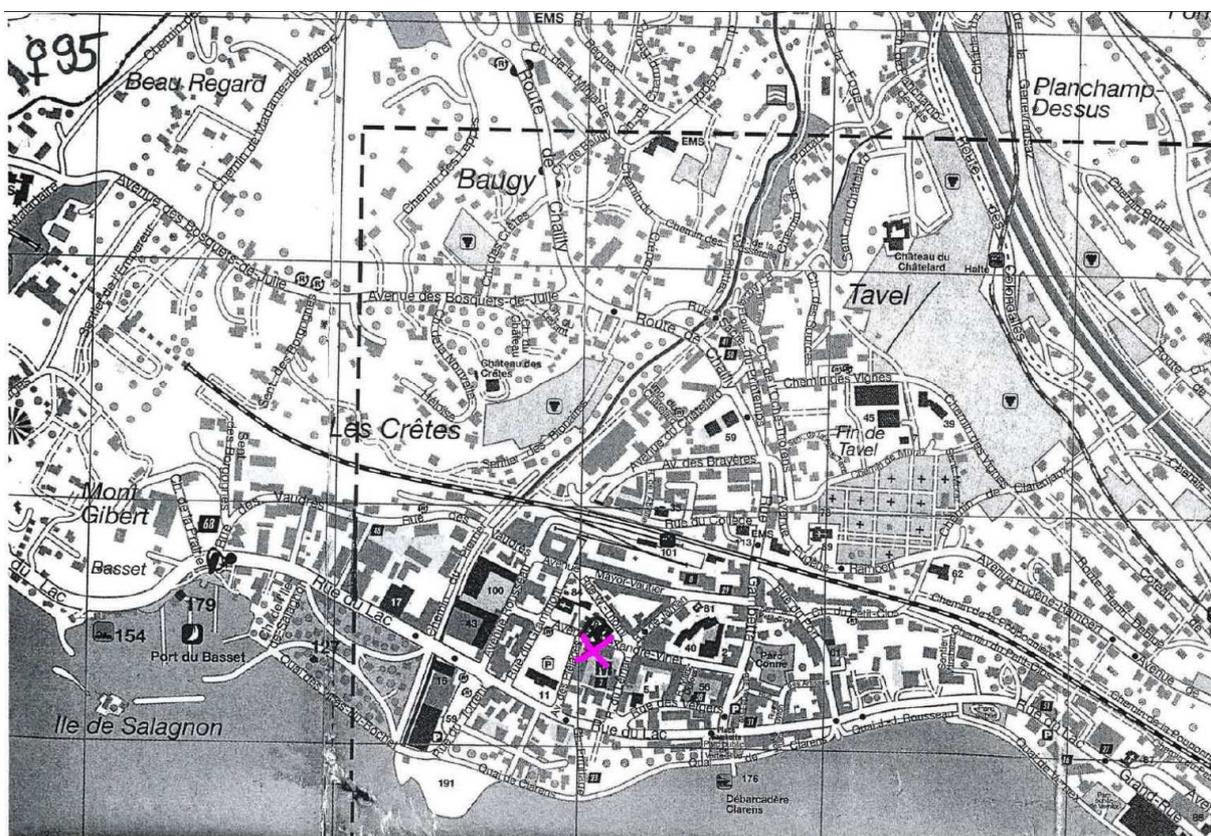
nuisances sonores les soirs d'été. En ce qui concerne les interventions pour personnes âgées, elles sont généralement liées aux chutes à domicile ou à l'extérieur.

### Vie sociale

La famille joue un rôle très important pour les aînés de Clarens. En effet, la moitié des personnes rencontrées a cité les membres de sa famille comme personnes de référence en cas de besoin. Un tiers des interviewés peut compter aussi sur l'aide des voisins avec lesquels une solidarité se crée souvent. Cette entraide semble se développer fréquemment entre des femmes de plus de 75 ans, généralement veuves.

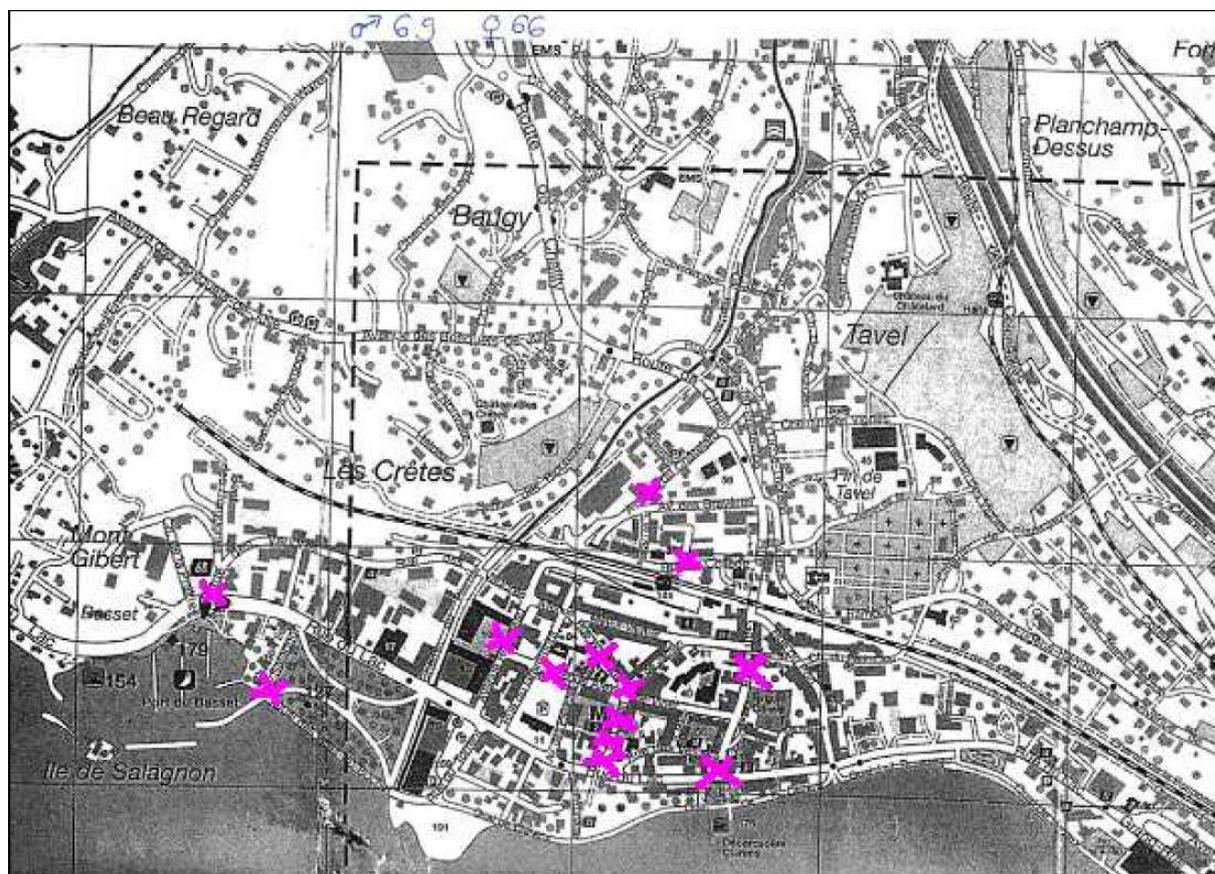
Le réseau social local des Clarensois rencontrés est relativement étendu : 14 % d'entre eux ont plus de 10 amis ; 24 % entre 5 et 10 ; 30 % entre 3 et 5 ; 26 % entre 1 et 2 ; et 6 % ne connaissent personne à Clarens. Ces derniers sont, généralement, des personnes très âgées ou des personnes qui sont venues à Clarens à l'âge de la retraite et n'ont pas réussi à développer leur réseau social.

Exemple de réseau social restreint : une dame de 95 ans mentionne avoir une amie dans son immeuble.



Légende X Domicile des amis

Exemple de réseau social étendu : couple dont l'homme est âgé de 69 ans et la femme de 66 ans qui mentionnent avoir 13 amis ou connaissances.



Légende X Domicile des amis

Quelques personnes rencontrées vivent dans une situation de précarité financière ; elles ne peuvent par exemple pas se permettre des sorties ou de simples activités, comme témoigne cet habitant : « J'aimerais aller à la piscine mais je n'ai pas les moyens » (...) les sorties de Passeport 3 sont intéressantes, mais je ne pourrai jamais me les permettre. » Une autre personne a admis que, pour survivre, elle doit travailler au noir.

## Vivre à Clarens, en résumé

- Les aînés interrogés témoignent d'un fort sentiment d'appartenance à Clarens
- Un rapprochement entre les autorités et les habitants est souhaité suite aux projets CLARENsemble et le diagnostic communautaire.
- Un sentiment d'être délaissés par la commune s'est construit pendant des années et fait partie de la mémoire collective du lieu.
- Le paysage et le bord du lac sont très appréciés.
- La disparition des petits commerces et de l'artisanat est regrettée.
- Le développement urbain est l'un des aspects de Clarens les plus critiqués.
- Les rapports de voisinage sont bons.
- 54 % des personnes interviewées se sentent en sécurité et 24 % plus au moins en sécurité. Par contre, 22 % ressentent un sentiment d'insécurité.
- 94 % des interviewés ne souhaitent pas quitter leur habitation.
- Plusieurs habitants ont relevé un problème de communication, puisque leurs voisins ne parlent pas français.
- La famille joue un rôle très important pour les aînés de Clarens.

## Se rencontrer

### Lieux de rencontre et associations

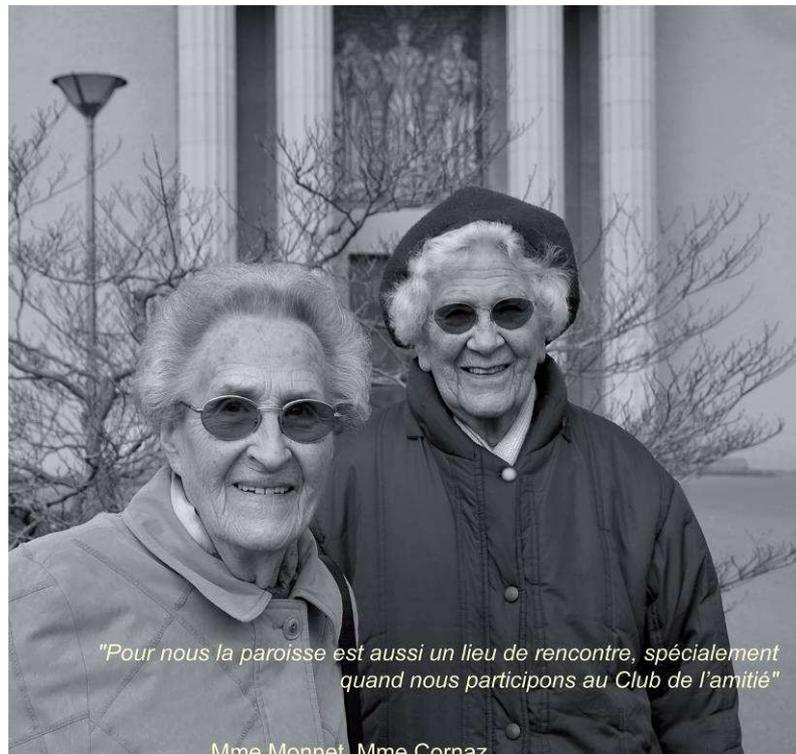
#### Les activités

Un grand nombre d'activités sont présentes à Clarens, tant pour les personnes âgées que pour les plus jeunes. Le CLAM (Club Loisirs Aînés Montreux) est d'ailleurs un des partenaires du diagnostic. Plusieurs activités sont proposées dans la région mais elles semblent méconnues par la plupart des personnes interrogées. Des jeux de cartes, des sorties, des repas, des thés sont organisés, entre autres, par les associations sises à Clarens et dans les environs.



Lors des entretiens, une liste des activités existantes (annexe 6) a été remise à la personne interviewée. Ainsi, un tiers connaît la plupart des activités, un tiers n'en a pas entendu parler et un tiers peut en citer quelques-unes. Certaines personnes interrogées ont dit être membres de ces services ou les utiliser, sans toutefois participer de manière régulière aux activités proposées, ou alors ne plus les fréquenter du tout, sans en préciser les raisons. Les personnes rencontrées connaissent en particulier les activités du CLAM, la gym des dames (FSG Féminine Clarens-Gym), le Club de l'amitié organisé par la paroisse protestante de Clarens ; les messieurs mentionnent fréquemment les marches du Club Alpin Suisse section Montreux.

Presque la moitié des personnes ne participe à aucune activité existante et ne souhaite pas forcément y participer.



Une partie des habitants estime que l'offre présente à Clarens est suffisante et que d'autres activités existent également dans les environs, en particulier à l'Escale, à la Tour-de-Peilz. Toutefois, d'autres se plaignent d'un manque d'activités mais sans connaître celles déjà existantes. Elles regrettent le manque d'information à ce propos et ont apprécié recevoir la liste des activités disponibles lors des entretiens.

Cependant, peu d'entre eux souhaitent prendre part aux activités déjà existantes et le besoin d'en créer de nouvelles, à proximité de chez eux, est mitigé. Leur rapport aux activités proposées ou à créer est un peu ambigu. Il y a deux types d'attitude : d'une part ceux qui estiment qu'il y en a suffisamment, d'autre part ceux qui estiment qu'il n'y en a pas assez, mais qui n'arrivent pas à exprimer leurs besoins et leurs envies. Il semble que ce sont des lieux de rencontre qui sont demandés, plutôt que de nouvelles activités. Cela témoigne d'un besoin, d'une envie de rencontre et de lien social, notamment par le biais d'activités. Ainsi, la future Maison de Quartier projetée par les autorités a été citée à de nombreuses reprises comme pouvant être une réponse à cette thématique. En effet, elle permettrait de réunir plusieurs activités sous le même toit et deviendrait ainsi un lieu de rencontre.

Les activités quotidiennes, comme faire le ménage, la cuisine, les courses, etc., sont généralement citées comme des occupations importantes pour les aînés. « Faire les

commissions » est pour certaines personnes un moyen de voir du monde. Différentes activités et loisirs ont été mentionnés au cours des entretiens tels que la lecture, le sport, la télévision, les promenades, la garde des petits-enfants, le jardinage, la couture ou le tricot, écouter de la musique, les mots-croisés, les activités de paroisse.

### **Les lieux de rencontre**

Le thème de la rencontre a été présent tout au long des différents entretiens menés et a fait l'objet d'un atelier spécifique lors du forum, sous la thématique d' « Où se rencontrer ? » Les aînés de Clarens ont cité plusieurs lieux de rencontre existants et les activités auxquelles ils participent sont présentées comme des prétextes à la rencontre.



Lorsqu'il s'agit de citer des lieux pour se rencontrer, de nombreuses personnes commencent par dire qu'il n'y en a pas. Après réflexion, les habitants indiquent les commerces et la place Marché Centre Clarens. Ils y croisent leurs voisins et connaissances avec qui échanger un mot : « Quand je vais à la Migros, je croise toujours quelqu'un que je connais ; on discute un peu. » Les autres commerces, tels que l'épicerie du Basset, la boulangerie et la boucherie de Tavel, la boulangerie-pâtisserie Girardin, les coiffeurs, les pharmacies, les kiosques, les cafés et restaurants sont également fréquemment mentionnés. Le fait qu'il y ait encore des petits commerces est souvent mis en avant par ces personnes ; elles disent qu'elles y ont

l'opportunité d'échanger quelques mots avec les commerçants et les autres clients. Parmi les lieux de rencontre les plus souvent connus et fréquentés, il y a notamment : le café Harmonie, le tea-room Girardin et le restaurant Rialto en particulier. Les personnes mentionnent également les diverses activités déjà existantes comme étant des occasions de rencontre privilégiées. Les aînés ont cité spontanément le CLAM, le Club de l'amitié et la Vie montante. L'assemblée générale de l'AIC (Associations des intérêts de Clarens), qui a lieu une fois par année, a également été mentionnée.

Par ailleurs, les habitants citent les halls d'entrée, les boîtes à lettres et les ascenseurs comme des lieux de rencontre. Ils permettent de croiser les voisins, d'échanger quelques mots ; ce sont des espaces ouverts et communs. Pour les personnes qui se déplacent peu et qui n'ont pas de voiture, le logement est également un lieu où rencontrer ses connaissances.

Certains des interviewés souhaiteraient plus de commerces et un marché à Clarens ; ils pensent que cela faciliterait les rencontres entre les gens. Un autre souhait exprimé serait qu'il existe à Clarens un lieu protégé ouvert sept jours sur sept, qui offre des consommations à prix réduit. Cet endroit pourrait héberger des activités dont certaines pourraient être animées par des habitants de Clarens.

Enfin, certaines personnes rencontrées apprécieraient un centre de rencontre comme l'Escale. Un habitant s'exprime dans ce sens : « Pourquoi les habitants de la Tour-de-Peilz ont une Escale et nous pas ? Il faut en avoir une aussi ici à Clarens. »

### ***La Maison de Quartier***

Dans le cadre du projet urbain CLARENsemble, une Maison de Quartier sera construite à l'automne 2013. Celle-ci sera annexée au collège Vinet et comptera quelques salles de classes, une cafétéria, des salles modulables et un appartement pour le concierge du collège. Pour le moment, les projets quant à l'aménagement et l'utilisation des espaces ne sont pas arrêtés. Des séances de réflexion à ce sujet ont été menées par les porteurs du projet, avec la participation d'habitants intéressés par la thématique. Il y a une volonté de créer un espace intergénérationnel, mais l'occupation de celui-ci et les activités qui seront proposées ne sont pas encore définies. Un des projets possible prévoit un espace dévolu aux jeunes et un autre aux aînés clarensois.

Dans le cadre des entretiens, les habitants ont été interrogés sur leurs souhaits, leurs envies et leurs propositions concrètes quant à ce projet. Ainsi, à l'occasion d'un atelier sur la Maison de Quartier réalisé le 18 janvier 2011, les premiers résultats tirés des entretiens ont été présentés puis confirmés par la suite de l'analyse. Deux attitudes différentes sont apparues vis-à-vis de la Maison de Quartier. D'une part, certaines personnes trouvent ce projet peu pertinent et

n'en voient pas l'intérêt. D'autres, au contraire estiment ce projet nécessaire et pensent qu'il amènera un « plus » dans la vie sociale des Clarensois et permettra de réunir toutes les activités sous le même toit.

Plusieurs propositions ont été faites à propos de la future Maison de Quartier telles que :

Un lieu de rencontre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- où consommer un café bon marché ou sans consommation obligatoire</li> <li>- où partager un repas bon marché, éventuellement à la cantine avec les enfants</li> <li>- où il n'y aurait pas d'activités prévues ou alors un programme libre</li> </ul>
----------------------	---

Des activités culturelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- des conférences</li> <li>- des concerts</li> <li>- des discussions sur différents thèmes</li> <li>- des projections de films</li> <li>- une bibliothèque où consulter ou emprunter un livre ou un magazine</li> </ul>
---------------------------	--

Des activités intergénérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- des cours d'informatique pour les aînés par les jeunes</li> <li>- des activités de lecture avec les enfants</li> <li>- des activités lors desquelles les aînés pourraient partager leur histoire de vie avec les enfants</li> <li>- une aide aux devoirs par les aînés</li> </ul>
-------------------------------------	--

Des activités interculturelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- des cours de français donnés par les aînés</li> <li>- une journée à thème par mois sur une culture d'un autre pays ou d'un autre canton: danses, cuisines, us et coutumes, etc...</li> <li>- des cours de langues</li> </ul>
--------------------------------	---

Des cours/activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- peinture, sculpture, dessin</li> <li>- bricolage</li> <li>- tricot, broderie</li> <li>- cuisine</li> <li>- théâtre, avec la création d'un spectacle</li> <li>- jeux de cartes ou cérébraux</li> <li>- thé dansant</li> <li>- troc d'objets ou de services</li> </ul>
---------------------	---

D'autres propositions ont été faites :

- Présence d'un guichet communal où obtenir des informations administratives
- Des salles à louer
- Une cuisine et un réfectoire à disposition des aînés
- Un lieu, attenant à l'UAT Coteau-Muraz par exemple, qui permettrait aux personnes ayant un conjoint malade de se rencontrer

En ce qui concerne l'organisation de la Maison de Quartier, les aînés souhaiteraient :

- Une ouverture sept jours sur sept toute l'année
- Un-e animateur-riche fixe
  - o qui organise et coordonne les activités
  - o à l'écoute des personnes et qui les met en lien entre elles
- Des bénévoles pour l'organisation de cours ou la gestion de la Maison de Quartier
- Des subventions communales pour le bon fonctionnement de celle-ci

En ce qui concerne les autres personnes concernées par la Maison de Quartier, les aînés mentionnent :

- Les enfants en bas âge : un accueil de jour serait une option
- Les mamans : un lieu de rencontre en lien avec l'accueil de jour
- Les enfants : un lieu d'accueil parascolaire avec une cantine, des devoirs surveillés, des cours et autres activités
- Les jeunes : un lieu où ils pourraient se rencontrer et participer à des activités plutôt que de « traîner dans la rue »
- Les étrangers : un lieu de rencontre et de partage avec les autres communautés, qui favoriserait l'intégration et la cohabitation
- Les chômeurs : ils pourraient gérer la cafétéria, par exemple, en attendant de trouver un emploi

## Se rencontrer en résumé

- Les personnes rencontrées mentionnent en particulier les activités du CLAM, la gym des dames (FSG Féminine Clarens-Gym), le Club de l'amitié organisé par la paroisse protestante.
- Près de la moitié des personnes ne participe à aucune activité existante et ne souhaite pas forcément y participer.
- Les aînés rencontrés regrettent le manque d'information.
- Des lieux de rencontres sont demandés plutôt que la mise en place de nouvelles activités.
- Plusieurs activités sont souvent présentées comme prétextes à la rencontre.
- Les commerces et la place Marché Centre Clarens sont perçus comme un lieu de rencontre privilégié.
- Le souhait de certains serait qu'il existe à Clarens un lieu protégé ouvert sept jours sur sept qui offre des consommations à prix réduit.
- Plusieurs propositions pour la Maison de Quartier ont été faites (cf. : p.36-37).

## Se déplacer

### La mobilité, les transports et les déplacements

Le thème de la mobilité, des transports et des déplacements permet de comprendre et d'illustrer comment les seniors investissent le site de Clarens et comment ils s'y déplacent. Ce thème, qui les touche dans leur quotidien, a été facilement abordé par les personnes rencontrées, tant lors des rencontres fortuites que lors des entretiens. De plus, les cartes utilisées lors des rencontres ont été un excellent support à la discussion.

### Les transports publics

#### Le bus

Il existe deux lignes de bus VMCV sur le site de Clarens, les lignes 201 et 214. Le bus 201, qui va de Villeneuve à Vevey, longe la rue du Lac et compte 5 arrêts. Ceux-ci desservent le quartier du Vieux-Clarens, la place Gambetta, Clarens-centre, les dépôts des bus (proche de la plage), et le port du Basset ; cet arrêt permet également de rejoindre le quartier des Vaudrès. Les bus circulent à une fréquence de 6 fois/heure, de 6 heures à minuit, ainsi que le dimanche et les jours fériés avec une fréquence de 3 à 6 fois/heure.

La ligne 214, qui relie Clarens à Chailly et Blonay, circule 3 fois/heure et jusqu'à 6 fois/heure aux heures de pointe. Les bus circulent également le dimanche et les jours fériés mais avec une fréquence moindre. Il dessert la place Gambetta, le rond-point proche des commerces, la gare et les quartiers situés sur les hauts de Clarens.

La plupart des habitants rencontrés relèvent la large offre de bus et leur fréquence. Ils soulignent à maintes reprises leur accessibilité : les véhicules peuvent s'abaisser pour permettre l'entrée des personnes à mobilité réduite et l'aide des chauffeurs est appréciée. Néanmoins, certains habitants déplorent le fait que les bus passent essentiellement en périphérie du site de Clarens et non pas à l'intérieur de celui-ci. Cela complique les déplacements des personnes à mobilité réduite, en particulier pour les personnes habitant dans les quartiers sur-gare ou aux Vaudrès, qui ne bénéficient pas d'arrêts à proximité.

De plus, un grand nombre des personnes interviewées soulignent que le prix du trajet est un obstacle à leur utilisation. En effet, les personnes à l'AVS ne bénéficient pas de réduction sur le prix du ticket. Toutefois, la commune de Montreux offre un rabais de 300.- sur les abonnements annuels des habitants vivant depuis plus de cinq ans dans la commune. Lors des entretiens, il est apparu que cette information est largement méconnue.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> En outre, des cartes multi-courses à tarif réduit existent pour les bénéficiaires de prestations complémentaires. Toutefois, aucun des habitants interviewés n'a mentionné cette information.



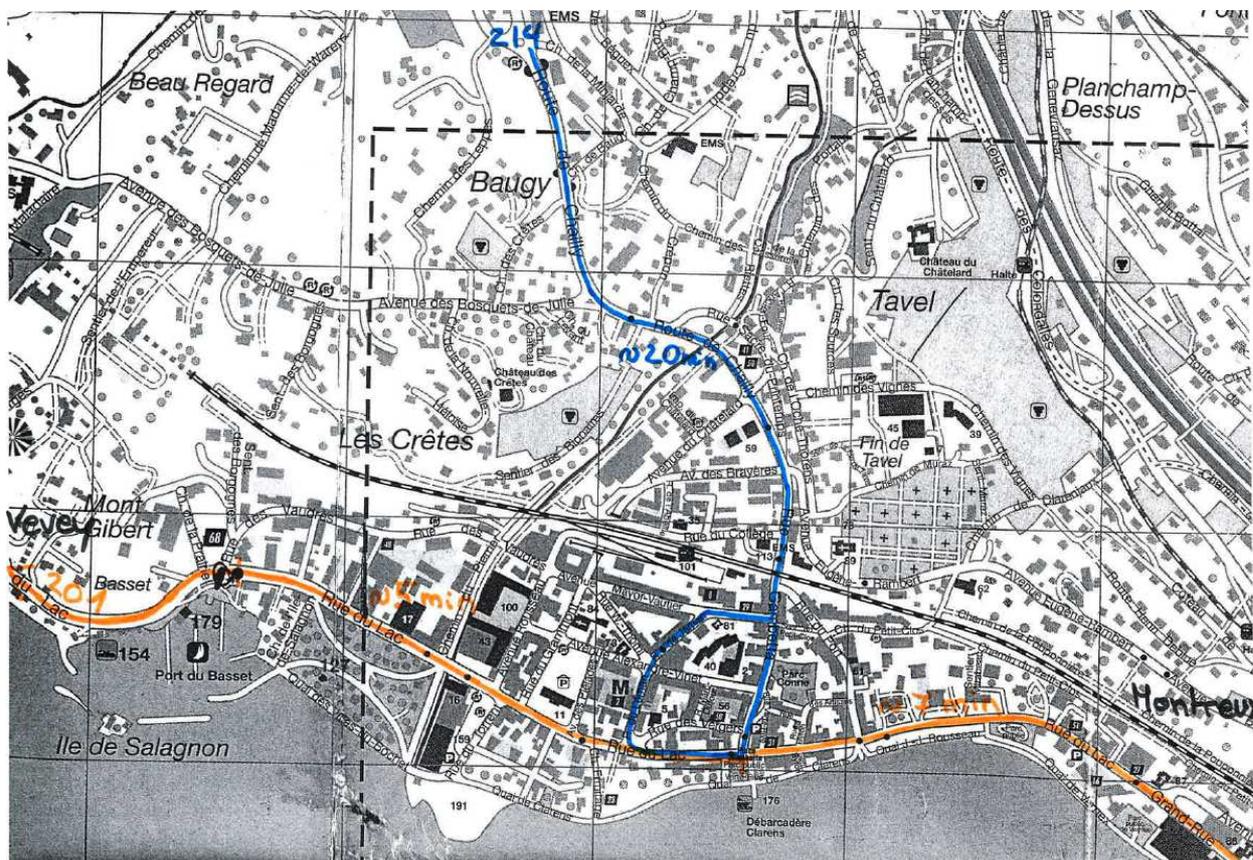
Mme Butticaz

Ajoutons encore que le billet n'est valable que 30 minutes<sup>17</sup> ce qui mécontente certains : « J'habite aux Vaudrès et quand je veux me rendre à la pharmacie Gambetta, je dois payer le ticket deux fois ! Je n'ai pas le temps de faire l'aller-retour en une demi-heure. » Certains critiquent le fait que l'automate à billets se trouve à l'intérieur du bus, au fond de celui-ci. Cela suscite une certaine appréhension, puisque les personnes ont peur de tomber pendant qu'elles prennent leur ticket, étant donné que le bus est déjà en mouvement. Néanmoins, le bus reste un des moyens de transports le plus utilisés par les personnes de 55 ans et plus : 48 %, le prennent pour se rendre dans les environs de Clarens, plus particulièrement à Vevey ou Montreux.

---

<sup>17</sup> Depuis l'entrée en vigueur au 12 décembre 2010 des nouveaux tarifs Mobilis, les billets sont maintenant valables une heure.

## Plan des lignes de bus et temps de parcours approximatifs



<b>Légende</b>		Ligne 201 : Villeneuve-Vevey
		Ligne 214 : Clarens-Baugy

### Le train

Par ailleurs, une gare CFF dessert également Clarens. Il y a deux trains par heure en direction de Montreux et de Lausanne. Il s'agit de trains régionaux. Lors des entretiens, très peu de personnes ont mentionné le train comme moyen de transport, si ce n'est lors d'excursions ou pour rendre visite à des parents.

### Le bateau

Il y a aussi un débarcadère de la Compagnie Générale de Navigation (CGN) à Clarens. Certaines personnes mentionnent le fait qu'ils empruntent le bateau pour faire une promenade à l'occasion.

## **Les transports privés**

### **Les voitures**

La voiture est utilisée par 54 % des personnes interrogées. Les plus jeunes ont mentionné, pour la plupart, être propriétaire d'une voiture et ils l'utilisent plusieurs fois par semaine. Les personnes ne possédant pas de voitures profitent souvent de leur entourage pour aller faire des courses, chez le médecin ou simplement pour se promener. Beaucoup d'aînés vont effectuer leurs achats avec leurs enfants ou d'autres personnes de leur entourage, ce qui leur permet de faire une sortie. Les personnes mentionnent l'utilisation de leur véhicule pour pallier le manque de transports publics et l'absence de certains commerces.

La plupart des propriétaires d'une voiture mentionnent le manque de places de parc sur le site de Clarens. Cela pose problème particulièrement dans le Vieux-Clarens où les places sont rares et la circulation compliquée puisque les rues sont étroites et à sens unique. Ainsi, si une voiture se parque hors d'une place, il arrive que la circulation s'en trouve bloquée. De plus, le parking situé en face de la ruelle Verte-Rive est cité par une habitante comme un lieu problématique : « Il y a des trous dans le parking, l'accès est compliqué et il y a peu de places à disposition. » D'autres problèmes liés à la circulation ont été mis en avant. Par exemple, l'avenue Vinet, située à proximité d'une école, est régulièrement bloquée par les voitures de parents venant y déposer leur enfant le matin.

Grâce au projet urbain CLARENSemble, de nouvelles zones à 30km/h sont apparues au cours de l'année 2010. Elles sont généralement appréciées même si certains estiment qu'elles sont peu respectées. En effet, la disparition des passages piétons dans ces zones est regrettée, les personnes se disent souvent perplexes quant au comportement à adopter et à l'endroit où traverser, cela est considéré comme dangereux. Les potelets qui bordent ces zones sont également mentionnés comme une source de désagréments, tant par les piétons que par les automobilistes, car ils sont peu visibles et ne semblent pas amener un plus. Malgré tout, les zones à 30 km/h paraissent améliorer sensiblement le sentiment de sécurité des piétons.

### **Les piétons**

Au vu des entretiens menés, 79 % des personnes privilégient la marche comme moyen de transport à Clarens. Les quartiers sous-gare sont plutôt à plats ou en légère pente, ce qui facilite les déplacements des personnes à mobilité réduite et des personnes âgées. De plus, les accès aux commerces, qui sont les buts de déplacements les plus fréquents, sont jugés bons. Les personnes peuvent y faire leurs courses et rentrer chez eux sans trop de difficultés, généralement en utilisant un chariot à commissions.

En ce qui concerne les quartiers sur-gare, la situation est quelque peu différente. En effet, le terrain est en pente, ce qui rend les déplacements plus compliqués, avec des conséquences sur la mobilité des plus âgés et des personnes à mobilité réduite. Les personnes concernées mentionnent avoir de la peine à « remonter » chez elles, même sans devoir porter de courses. D'autant que la ligne de bus n'est pas vraiment adaptée, puisque les arrêts peuvent être assez éloignés du domicile. En hiver, les trottoirs, bien que dégelés, sont glissants et beaucoup appréhendent une chute et réduisent alors leurs sorties. La majeure partie des commerces étant situés sous-gare, il ne leur est toutefois pas possible de se rendre plus près pour un « dépannage ».

Les habitants semblent investir tout le site de Clarens. Les déplacements pour faire ses courses sont effectivement cités mais de nombreuses personnes font également des promenades dans Clarens et ses alentours. Ainsi, les quais sont mentionnés en premier lieu tant par les personnes en santé que pour ceux ayant moins de mobilité. Au-delà des paysages, le fait que les quais soient à plat et que de nombreux bancs y soient installés en font un but de promenade agréable. Ils sont aussi mentionnés comme étant un lieu de rencontre, où l'on croise fréquemment des connaissances. D'autres mentionnent les vignes, au-dessus de Clarens, comme but de promenade. Il s'agit généralement de personnes en bonne santé qui font une marche plutôt qu'une balade.

Concernant la sécurité routière, quelques personnes ont mentionné avoir chuté dans la rue, soit à la rue du Port, à cause des pavés, soit à la rue Gambetta, dont le trottoir est jugé « haut » et la rue dangereuse. Tout comme la rue Gambetta, la rue du Lac est ressentie comme dangereuse à cause du trafic. En outre, de nombreuses remarques ont été faites sur les feux à la rue du Lac, jugés trop courts, qui ne laissent pas le temps de traverser lorsque l'on a des problèmes de mobilité.

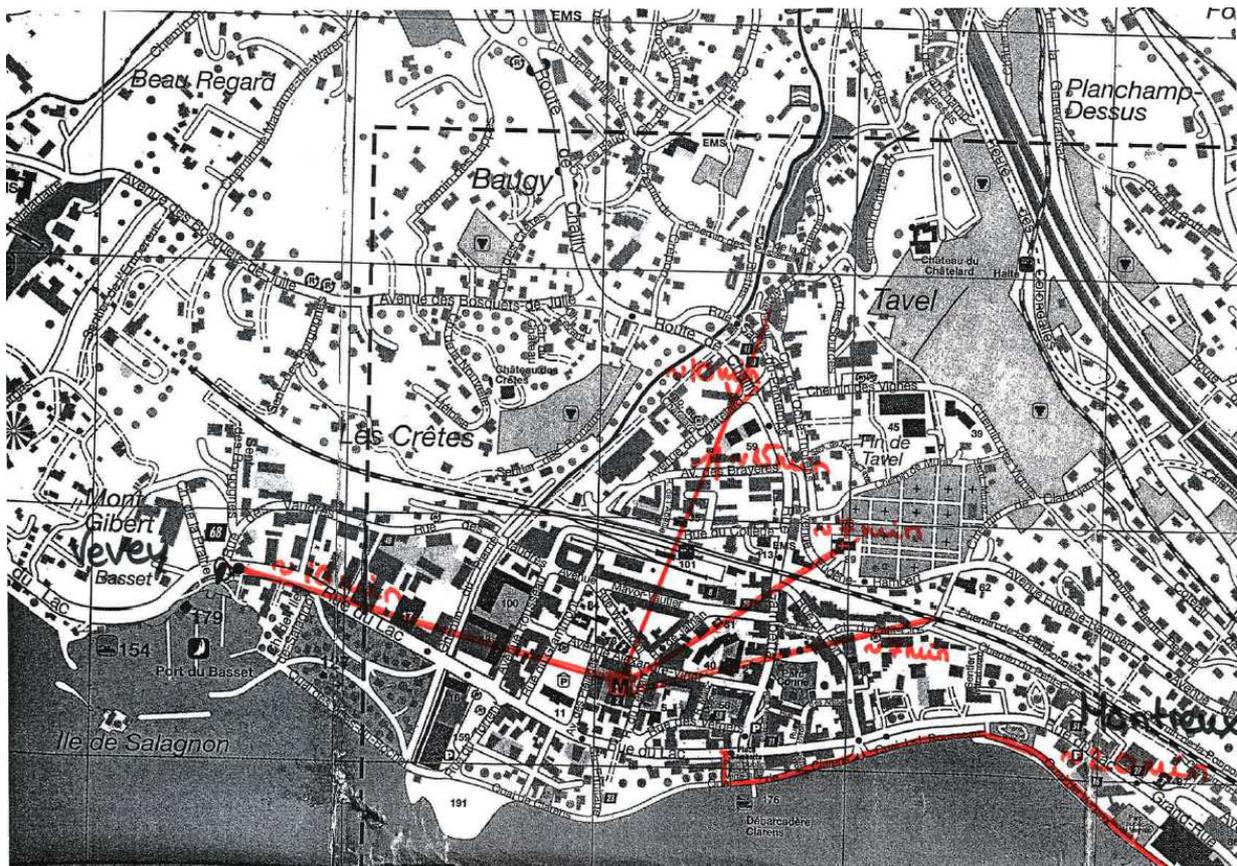
### Estimation des temps de parcours à Clarens

Une estimation des temps de parcours entre les différents points stratégiques de Clarens a été effectuée. Les temps ont été mesurés à pied, à vitesse moyenne, et en voiture hors des heures de pointe.

#### A pied

7 minutes	Se rendre de la rue du Petit-Clos à la Migros Se rendre de la Migros au cimetière (par l'ascenseur de l'EMS Coteau-Muraz)
10 minutes	Se rendre du Café du Basset à la Migros Se rendre de Tavel à la Migros
15 minutes	Se rendre de la Migros à Tavel
20-25 minutes	Se rendre de la gare de Montreux à la place Gambetta

### Principaux axes de déplacements à pied et estimation des temps de parcours



### *En voiture*

7 minutes	Se rendre de la sortie d'autoroute de Chailly à la place Gambetta Se rendre de la gare de Montreux à la place Gambetta
15-20 minutes	Se rendre de la place Gambetta à Vevey

### *En bus*

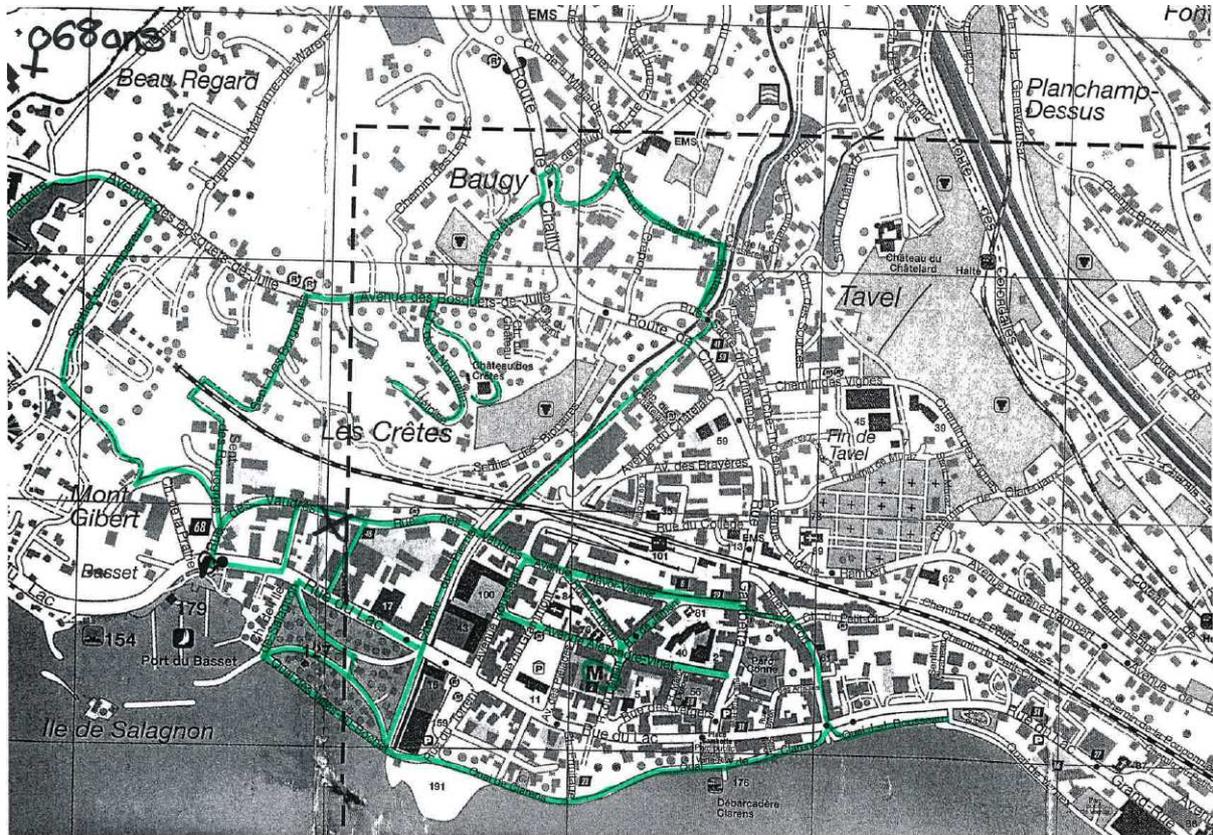
5 minutes	Se rendre de la place Gambetta au Port du Basset
7 minutes	Se rendre de la gare de Montreux à la place Gambetta
15 minutes	Se rendre de Clarens à Baugy
15-20 minutes	Se rendre de la place Gambetta à Vevey

### **Analyse des cartes de Clarens**

Les personnes interrogées ont dessiné sur un plan de Clarens les itinéraires qu'elles empruntent régulièrement en distinguant, grâce à des couleurs, leur moyen de transport privilégié. 87 cartes ont été analysées. Une seule personne a mentionné faire du vélo et une seule prendre le train régulièrement. Les autres utilisent la voiture, le bus ou se déplacent à pied.

De manière générale, les personnes se déplacent beaucoup à l'intérieur de Clarens. Le site est bien investi et beaucoup de personnes, surtout les plus jeunes, disent s'y balader.

Carte remplie par une dame de 68 ans qui effectue tous ses déplacements à pied. Elle mentionne faire fréquemment des balades, tant au bord du lac que sur les hauteurs de Clarens.

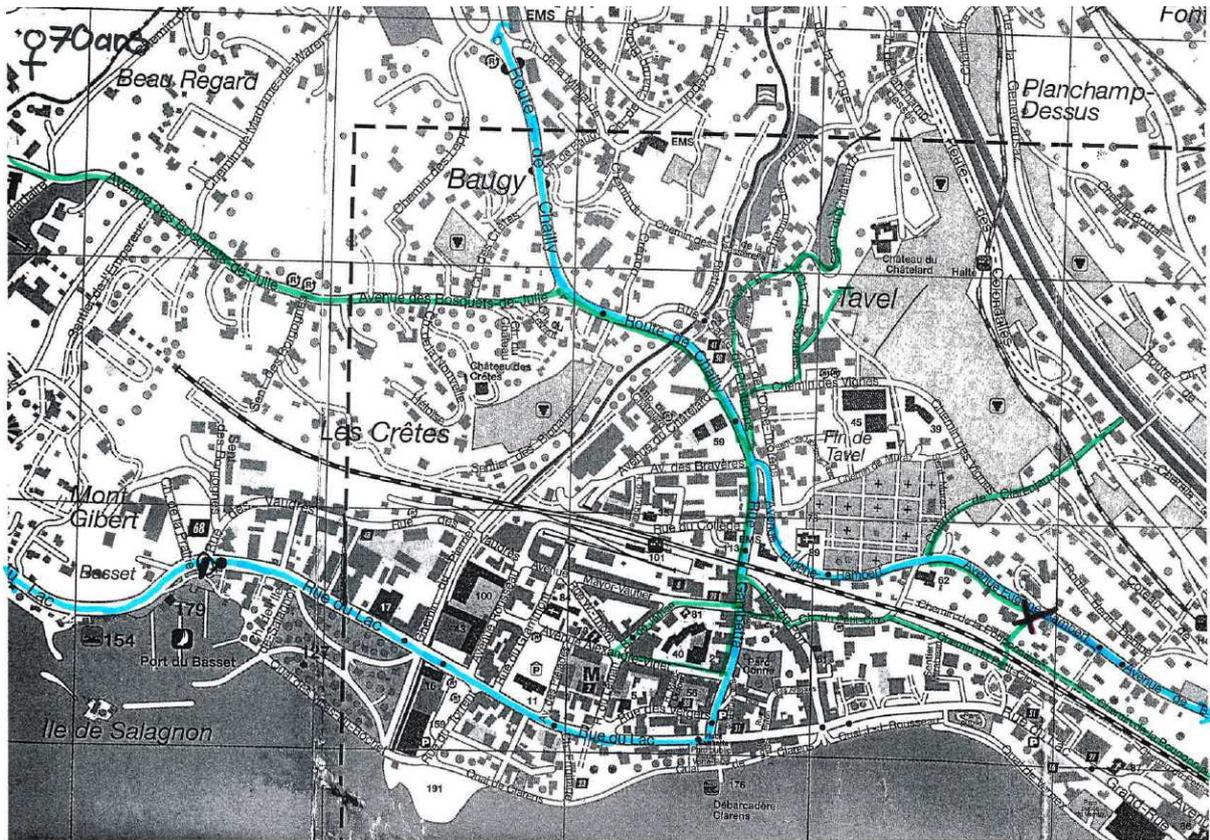


Légende

	Trajet à pied
	Domicile

Les personnes interviewées mentionnent souvent prendre la voiture pour emprunter la rue du Lac pour se rendre à l'extérieur, à Montreux ou Vevey ou encore pour prendre l'autoroute.

Exemple d'une dame de 70 ans qui utilise la voiture pour se rendre hors de Clarens.

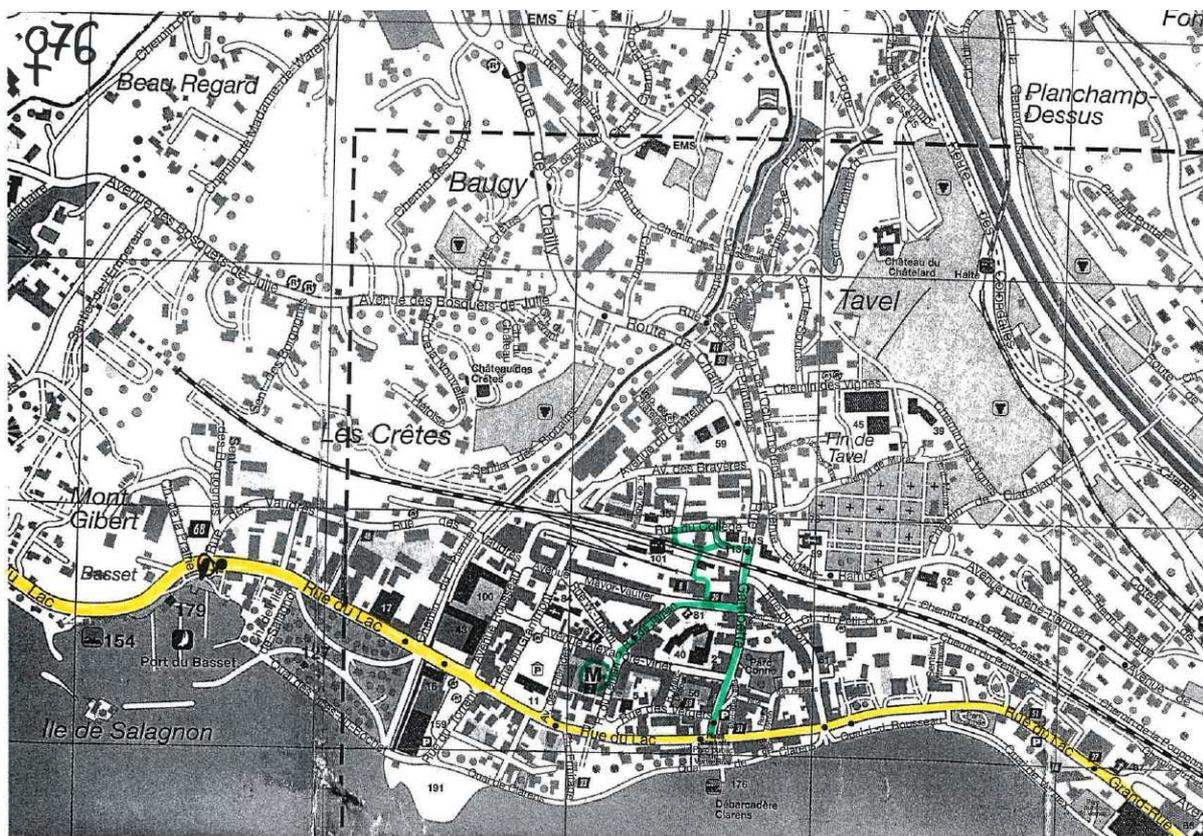


Légende

- Trajet en voiture
- Trajet à pied
- X** Domicile

Les déplacements à pied et en bus sont privilégiés à l'intérieur de Clarens. La ligne de bus 201 (Vevey-Villeneuve) est la plus empruntée par les habitants rencontrés. De plus, concernant les déplacements à pied, un net mouvement du nord vers le sud est observé : les personnes interviewées se déplacent essentiellement vers le lac. Mis à part pour les personnes qui habitent au nord de la voie de chemin de fer, le passage sous-voie est peu utilisé ; il sert essentiellement à se rendre à la poste.

Exemple d'une dame de 76 ans qui utilise le bus fréquemment pour se rendre dans les centres commerciaux de Vevey ou Montreux. À Clarens, elle se rend essentiellement à la Migros et à la poste.

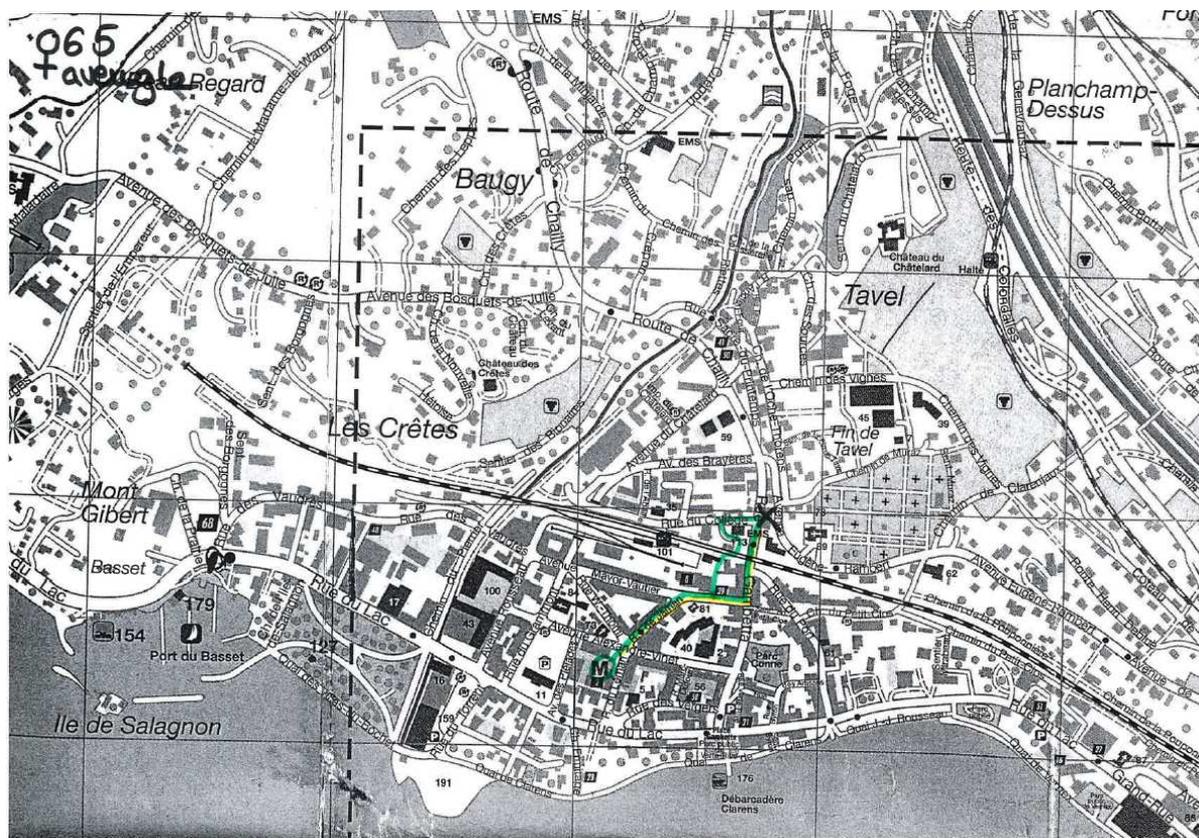


**Légende**

- Trajet en bus
- Trajet à pied

Huit personnes à mobilité réduite ont été rencontrées, en majorité des femmes de plus de 75 ans. Pour elles, la limitation de leur liberté de mouvement est due à l'avance en âge ou à un handicap ; par exemple l'une est malvoyante, une autre se déplace en fauteuil roulant. Leurs sorties se limitent alors à la Migros ou au cimetière.

Exemple d'une dame de 65 ans, aveugle. Elle n'effectue que le trajet de son domicile à la Migros à pied, toujours par le même chemin et rentre en bus.



Légende

	Trajet en bus
	Trajet à pied
	Domicile

### Se déplacer, en résumé

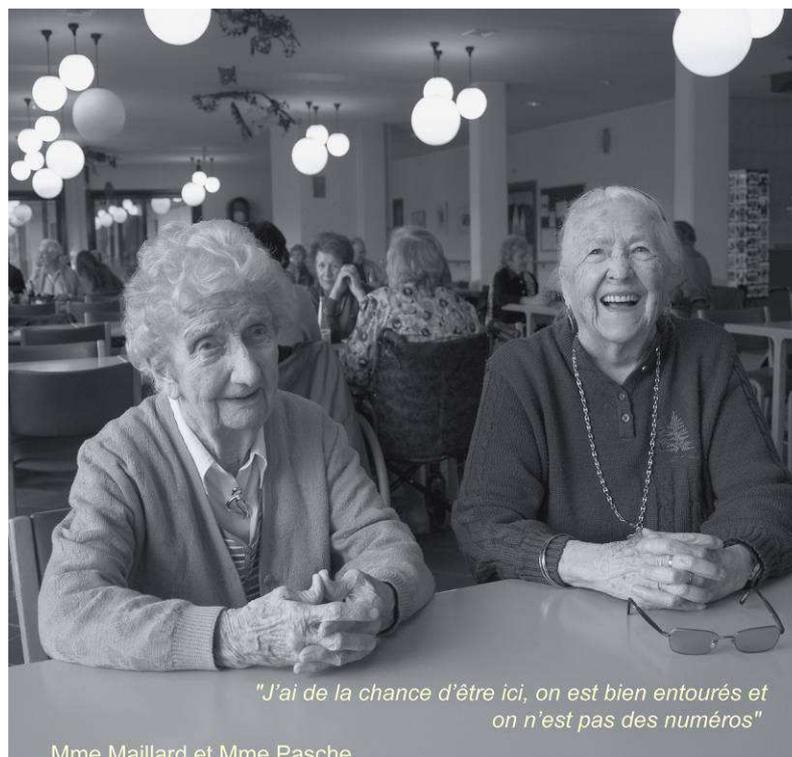
- La plupart des habitants rencontrés apprécient la large offre de bus et leur fréquence. Ils soulignent fréquemment leur accessibilité.
- Les bus passent essentiellement en périphérie du site de Clarens et non pas à l'intérieur de celui-ci. Cela complique les déplacements des personnes à mobilité.
- De nouvelles zones à 30km/h sont apparues au cours de l'année 2010. Leur présence est généralement appréciée même si certains estiment qu'elles sont peu respectées.
- 79 % des personnes privilégient la marche comme moyen de transport à Clarens.
- Beaucoup d'habitants font des promenades dans Clarens et ses alentours.
- De manière générale, les personnes se déplacent beaucoup à l'intérieur de Clarens.

## L'accessibilité à la santé à Clarens

Dans l'ensemble, habitants et bénéficiaires ont une image plutôt positive des institutions de soins existant à Clarens.

### Etablissement médico-social (EMS)

Les habitants ont des visions de l'EMS plutôt nuancées. Les craintes de perdre son autonomie ainsi que son « chez soi » sont présentes, mais il y a également une prise de conscience de la nécessité de ces structures. Le court séjour est aussi perçu favorablement : il peut soulager les proches et en même temps démystifier l'EMS pour les futurs bénéficiaires. Les représentations négatives viennent essentiellement de la crainte d'une perte d'autonomie, dans le sens de ne plus avoir le choix, mais également par la symbolique de l'EMS qui représente la dernière étape avant la mort.



Les résidents<sup>18</sup> rencontrés ont dit avoir eu les mêmes craintes que celles exprimées par les habitants avant de vivre en EMS. Cela montre une certaine généralisation de ces représentations, mais également le changement de point de vue lorsque les personnes

---

<sup>18</sup> Dans ce chapitre, le mot « résidant » sera orthographié avec un « a » et non un « e ». Le mot « résident » désigne plus couramment un expatrié, une personne ne se trouvant pas dans son lieu d'origine, tandis que le mot orthographié « résidant » implique le fait d'habiter un lieu de vie déterminé : « Les résidents d'une maison de retraite » (Larousse, 2002). Ce « détail » orthographique exprime notre volonté de prendre en compte les résidents comme habitants d'un EMS et non comme des personnes de « passage ».

âgées vivent en EMS. En effet, vu de l'intérieur, l'EMS est davantage vécu comme un lieu de vie. Les personnes « alignées » sur les fauteuils sont connues : il s'agit de M. X., qui fait sa sieste ou de Mme Y., qui attend une visite.

Les professionnels de la santé ont une image essentiellement positive de l'EMS et pensent que les habitants en ont au contraire une image fortement négative. Cela montre que si les professionnels connaissent leurs résidents, ils n'ont pas pour autant accès à l'avis des habitants extérieurs à leur structure. Il semble donc y avoir une méconnaissance à ce niveau-là, puisque les habitants reconnaissent la nécessité d'une telle structure.

Ce qui manque principalement en EMS, selon les professionnels, est la place, dont les chambres à un lit.

### **Unité d'accueil temporaire (UAT)**

C'est à travers le thème de l'UAT que les besoins des aidants naturels (proches et famille des personnes nécessitant des offres en santé) ont été le plus cités. Selon les habitants, les proches auraient ainsi du temps pour eux, pour se reposer, et les bénéficiaires feraient des activités, rencontreraient du monde.



L'UAT est, pour les professionnels, une façon d'entrer en douceur en EMS. Or, ce n'est pas forcément ce qui est recherché par les personnes encore valides qui désirent un lieu de

rencontre qui soit moins contraignant et confrontant que l'EMS, tout en proposant au contraire une certaine liberté dans la fréquentation. Ce point rejoint le seul aspect négatif de l'UAT mentionné lors des entretiens : l'encadrement « trop strict » et le programme qu'il faut suivre.

### **Le centre médico-social (CMS)**

La majeure partie des habitants ne bénéficiant pas du CMS connaît cette structure ainsi que l'essentiel des prestations proposées (soins, toilette, ménage). En ce qui concerne son image, les habitants (bénéficiaires ou non) s'accordent à dire qu'il s'agit d'une « bonne » structure, avec un bémol pour les tournus trop fréquents au niveau du personnel.

La mission première du CMS est de permettre aux bénéficiaires âgés de rester le plus longtemps possible à domicile et ainsi de retarder au maximum l'institutionnalisation. En revanche, ce qui est perçu par les bénéficiaires comme un apport essentiel à la qualité de vie est la possibilité d'avoir un moment relationnel au moins une fois par jour, un lien avec l'extérieur. Les habitants accordent donc plus d'importance au fait d'avoir un contact assuré dans la journée, alors que les professionnels relèvent l'avantage du maintien à domicile.



Les représentations que les habitants et les professionnels ont du CMS, sont très proches. Il y a une prise de conscience des professionnels de ce qui est perçu négativement par les (futurs) bénéficiaires : notamment les tournus trop fréquents des professionnels qui viennent à

domicile. Et, pour les habitants comme pour les professionnels, il y a une conscientisation des bénéfices pour la qualité de vie pour les bénéficiaires.

Au niveau du maintien à domicile, les avis des professionnels divergent. Ceux travaillant pour le CMS mettent en avant l'apport du maintien à domicile à la qualité de vie, tandis que les professionnels travaillant en institution tirent la sonnette d'alarme sur le risque du maintien à domicile à tout prix. En effet, ces derniers regrettent de voir arriver chez eux des personnes en fin de vie, avec qui il n'est plus possible de construire un projet, une relation.

### **Les appartements protégés**

Pour les habitants de Clarens, l'appartement protégé symbolise l'entre-deux pouvant retarder l'entrée en institution, un palier permettant de négocier un dernier délai avant d'envisager l'EMS. Ces logements protégés favorisent un maintien de l'autonomie tout en garantissant la sécurité. Ils donnent le choix : celui de rester chez soi ou de rencontrer du monde. Ce qui inquiète, ce sont les prix pouvant être trop élevés ou le fait que ces appartements soient situés en-dehors des zones commerciales.

Les habitants désirent, dans l'idéal pour ce type de structure, c'est :

- Une permanence infirmière, quelqu'un qui passe tous les matins pour voir si tout va bien.
- Un appartement au sein d'un immeuble sans barrières architecturales, avec une cuisine, un salon, une salle de bain et chambre à coucher. Le tout accessible en chaise roulante.
- Un local commun sous forme de restaurant, cafétéria ou tea-room où il serait possible de prendre un repas ou de participer à une animation.
- Que les soins, la lessive, les courses et le ménage puissent être pris en charge par la structure en cas de besoin.

L'avis des professionnels est plus nuancé : même s'ils constatent le manque d'appartements protégés, ils mettent en avant d'autres besoins, comme des espaces de rencontre.

### **Les besoins à Clarens au niveau de la santé**

Tant pour les professionnels que pour les habitants, les principaux manques au niveau des offres en santé à Clarens sont les espaces de rencontres ainsi que les appartements protégés. Pouvoir continuer à tisser du lien social, malgré les difficultés physiques ou psychiques rencontrées, est important.

En ce qui concerne la communication sur les structures existantes, il y a clairement un manque. Les professionnels pensent qu'ils devraient faire des efforts en termes de visibilité et d'information tandis que les habitants sont plus nuancés, disant également que s'ils ne savent pas, c'est parce qu'ils ne s'y intéressent pas. Le système de santé a changé, avec des réseaux de soins et de nouvelles structures de prise en charge. Par contre, les aînés ont l'habitude de s'adresser à leur médecin traitant, vu comme le médecin de famille. Pour eux, le médecin est garant de toute la prise en charge médico-sociale et constitue le relais pour rediriger les habitants vers des offres en soins spécifiques. Un travail d'ouverture et d'information pourrait être fait dans ce sens, mais il s'agirait là de changer les représentations du médecin traitant et de la personne relais.

### ***L'accessibilité à la santé, en résumé***

- Une bonne image globale des institutions de soins de Clarens, de la part des habitants et des professionnels.
- Un manque d'informations au niveau des offres existantes, que ce soit par manque de recherche des habitants ou de visibilité.
- Le besoin de structures favorisant les rencontres, l'autonomie n'étant pas trop encadrantes.
- La mise en garde de certains professionnels concernant le maintien à domicile à tout prix.

# Conclusion

## Evaluation du diagnostic communautaire

### Atteinte des objectifs

Le diagnostic communautaire de Clarens a duré une année, de juillet 2010 à juin 2011. Le travail accompli par les partenaires (la commune de Montreux, le projet CLARENsemble et l'ASCOR) ainsi que par les autres associations impliquées<sup>19</sup>, de même les habitants et les animateurs de proximité, a permis de répondre aux deux objectifs fixés.

**1<sup>er</sup> but : produire de manière co-construite un document sur la qualité de vie des aînés de Clarens afin de faire émerger des pistes d'action pour le futur.**

Ce document devait notamment tenir compte des attentes du projet CLARENsemble, ainsi que celles de l'ASCOR, qui étaient de :

- mieux connaître les offres existantes et les demandes en matière de lieux de vie pour les aînés (points de vue des aînés et des institutions)
- de la qualité du cadre de vie (espaces publics), des activités sociales et des loisirs
- faire émerger des demandes spécifiques pour la Maison de Quartier
- favoriser la participation des aînés et la création d'un ou plusieurs groupes d'aînés
- recueillir l'avis des habitants de Clarens sur les structures de soins existantes ainsi que leurs besoins et leurs manques concernant l'offre en santé.

Le thème de la rencontre a été central tout au long du diagnostic. Les habitants rencontrés ont fortement exprimé l'envie d'un espace pour aînés ouvert sept jours sur sept. Actuellement, les habitants regrettent un manque d'information sur les activités existantes. Pour l'instant, ils se déplacent vers d'autres lieux (principalement Vevey et la Tour-de-Peilz) pour leurs loisirs. Par contre, il semble que ce sont des lieux de rencontre, avec des activités « prétexte » qui sont demandés, plutôt que la mise en place de nouvelles activités. Ceci sous-entend un besoin de rencontre et de développement des liens sociaux. En effet, lors des

---

<sup>19</sup> L'EMS/UAT Coteau-Muraz, la Maison de retraite de Burier, le CLAM, la Paroisse protestante, la Police Riviera, la Maison Visinand, l'EMS Gambetta, le CMS de Clarens, l'association Pro-xy et l'AIC.

entretiens, la future Maison de Quartier a suscité un grand intérêt et diverses propositions ont été suggérées. Quelques personnes, principalement du Groupe Habitants, aimeraient s'investir activement dans l'animation d'un tel espace. Les résidants en EMS expriment un besoin convergent : ils soulèvent le manque d'un espace intermédiaire entre l'intérieur et l'extérieur de l'établissement, qui permette la rencontre dans un cadre ouvert (à la différence de l'UAT) et soulage les proches. En exemple sont cités les appartements protégés ou des lieux de rencontres tels que l'Escale à la Tour-de-Peilz.

Une image globalement positive des offres en soins existant à Clarens est ressortie, tant au niveau des habitants (bénéficiaires ou non) que des professionnels de la santé. L'information au niveau des offres existantes fait cependant défaut, que ce soit par un manque de recherche active des habitants ou un manque de visibilité des institutions. Certains professionnels de la santé mettent en garde contre les dangers du maintien à domicile à tout prix.

Le thème des liens intergénérationnels et interculturels ont également été au centre des discussions. Le diagnostic a permis de réfléchir à ces sujets et une partie des aînés de Clarens ont manifesté l'envie de mieux connaître leurs voisins, par le biais d'activités intersectorielles dans la Maison de Quartier, par exemple.

Un fort sentiment d'appartenance à Clarens se traduit par la volonté des habitants d'améliorer leur lieu de vie. De manière générale, les Clarensois estiment leur qualité de vie bonne, surtout au niveau du cadre naturel (lac et paysage). A contrario, les habitants regrettent la disparition des petits commerces, la forte densité en bâtiments et le manque de planification urbaine. L'urbanisation massive ainsi que l'historique de la place du village sont des aspects qui ont contribué à créer un clivage opposant Clarens à la commune de Montreux.

**2<sup>ème</sup> but : Identifier, vivifier et créer des liens sociaux entre les aînés et les acteurs sociaux du quartier de Clarens. Augmenter ainsi les ressources locales en faveur d'actions sociales ultérieures.**

Deux groupes de travail, le Groupe Habitants et le Groupe Ressources, se sont constitués au cours de l'année. Les synergies inter- et intra- groupes ont montré un magnifique travail de partenariat. Le « projet photos », le forum porté par tous ainsi que la pérennisation du Groupe Habitants sont les résultats les plus évidents des synergies mises en place pendant le diagnostic.

Tout au long du processus, la participation des aînés a été impressionnante. 47 personnes ont participé aux séances du Groupe Habitants, dont le noyau a réalisé un travail considérable et contribuant au succès de la démarche. De plus, ces personnes souhaitent continuer à se rencontrer après la fin du diagnostic communautaire.

Durant l'année, 294 personnes ont été rencontrées, dont 52 professionnels, et 85 personnes ont répondu à l'envoi postal du questionnaire. 15 habitants se sont engagés activement tout au long du processus pour réaliser le diagnostic.

Une importante communication a été faite autour du diagnostic : différents articles ont paru dans la presse locale, régionale et cantonale. Des flyers ont été distribués de main à main aux habitants dans la rue ou à la place de la Migros. Les animateurs de proximité ont participé activement aux différents événements et activités. Des stands ont été tenus pour promouvoir le diagnostic et le forum. En outre, lors des entretiens et du forum les partenaires ont été présentés aux habitants et cela a permis une meilleure connaissance de leurs missions.

Les résultats sont également tangibles lors du forum communautaire du 2 avril 2011. On peut retenir :

- la grande participation (150 personnes présentes)
- l'implication des participants (qualité d'écoute)
- la qualité des discussions (aussi autour des liens intergénérationnels et interculturels)
- le plaisir à participer dont les gens ont témoigné (et montré à travers leurs sourires)
- la qualité des réflexions sur des thématiques importantes pour Clarens (dans quel habitat vieillir, lieux de rencontre, lien à la commune et vivre ensemble)
- la grande communication faite autour du forum (articles et stands)
- l'engagement actif des membres du Groupe Ressources (qui ont animé des sous-groupes)
- et celui, énorme, des dames du Groupe Habitants (organisation, promotion, animation et gestion de la partie conviviale)

La réussite de cette journée est le résultat d'un travail en réseau, fait par tous les partenaires, et de la forte implication citoyenne, qui ont montré qu'à Clarens il y a une réelle envie de se retrouver.

## **Evaluation de la démarche**

L'évaluation globale est positive : forte participation aux entretiens et au forum, montée en compétence des partenaires et des habitants ainsi que renforcement des réseaux. Les résultats sont également positifs dans la mesure où un espace de réflexion et d'action s'est créé où institutions, instances politiques et habitants dialoguent.

En se référant aux quatre critères de qualité du travail social communautaire de Pro Senectute Suisse, les résultats sont également positifs. Ces critères sont :

- le développement des propres ressources (empowerment)
- la participation au processus de changement
- l'interdisciplinarité (préconise des solutions à plusieurs)
- la durabilité (les projets s'inscrivent dans le long terme)

En effet, les trois premiers critères ont été atteints par le diagnostic. L'inscription de la démarche dans le long terme, quant à elle, dépendra de la suite qui sera donnée au projet.

## **Suite du processus**

Pour assurer la durabilité du projet, Pro Senectute Vaud conseille un accompagnement soutenu et un travail de proximité avec les groupes – de manière à garantir l'accroissement continu des forces engagées, pour qu'elles ne disparaissent pas. Le défi sera donc d'assurer la suite du processus et de répondre aux attentes de la population formulées durant l'année.

La future Maison de Quartier pourrait être l'espace permettant de répondre aux besoins de rencontre et de développement des liens sociaux exprimés par les habitants. Les conclusions du rapport « L'accessibilité à la santé à Clarens » vont aussi dans ce sens. En effet, un besoin d'un espace intermédiaire permettant des rencontres dans un lieu ni trop encadrant ni trop contraignant, où un dialogue entre habitants, bénéficiaires et professionnels est possible, s'est fait ressentir. L'envie de certains habitants de s'engager activement pour animer un tel lieu est une piste à conserver pour des actions futures. Parallèlement, l'animation de proximité proposée par Pro Senectute Vaud permettrait d'accompagner la construction de tels espaces, tout en veillant à leur intégration dans le site de Clarens. Ceci favoriserait le lien entre les structures de soin et la vie clarensoise.

De manière générale, plusieurs suites sont possibles après un diagnostic :

- une démarche communautaire, qui repose sur une solidarité visant à « faire avec », se traduisant en un fort besoin d'accompagnement et nécessitant un suivi des partenaires

- une démarche participative, où la population est sollicitée sur les actions à mener, crée des liens, se forme et échange de nouveaux types de savoir
- une démarche intégrative, où les habitants sont informés des actions mises en place.

Le Groupe Habitants a plusieurs fois exprimé l'envie de donner une suite au diagnostic communautaire et de continuer à faire vivre le groupe sur le même mode communautaire. Deux facteurs sont à la base de ce désir : d'une part, les affinités qui se sont créées entre les membres du groupe, un fonctionnement et des dynamiques spécifiques au groupe qu'ils souhaitent poursuivre, d'autre part, l'envie de s'engager pour Clarens.

La demande spontanée du groupe est de poursuivre leurs actions avec des professionnels qui continueraient à coordonner et à gérer le groupe, dans le but de mettre en place diverses activités. La méthodologie « Quartiers Solidaires » a été nommée comme solution idéale pour la suite.

#### **« Quartiers Solidaires » : une démarche planifiée**

Quartiers Solidaires est une méthodologie de travail qui, suite à un diagnostic communautaire, se développe sur 3 à 4 ans et comporte cinq phases distinctes. Chaque année, le projet grandit, les activités se multiplient et les habitants et partenaires gagnent en autonomie.

L'exploration consiste en une immersion dans une commune donnée, puis à la conduite d'entretiens pour connaître les besoins et les ressources spécifiques relatifs aux aînés ainsi qu'aux réseaux professionnels et non professionnels en place. Le diagnostic communautaire effectué à Clarens correspond à cette première étape.

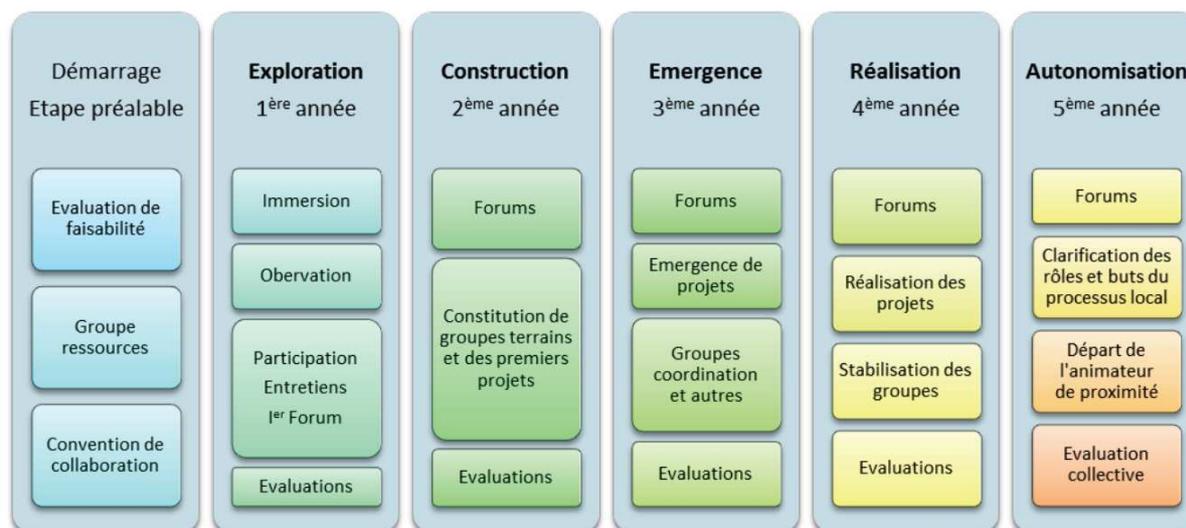
Ensuite, la construction est en une succession de forums au cours desquels les thématiques issues des entretiens sont affinées. Les participants listent les problématiques auxquelles ils souhaitent répondre en priorité, créent des groupes de réflexion et commencent à élaborer des projets précis. A Clarens, le deuxième forum serait dédié au choix des priorités d'action quant aux quatre thématiques et le troisième forum à la coordination des ressources concrètes existantes dans la commune. Durée : une année.

L'émergence est la mise en place des premiers projets. Les habitants les plus engagés et les plus motivés lancent les projets concrets. Ceci favorise la montée en confiance et en compétences des personnes impliquées. Un accompagnement est assuré par l'animateur

de proximité qui favorise la participation (prise de décision, organisation, information) des habitants dans leurs propres projets. Durée : une année.

Dans la phase de réalisation, des projets se multiplient, la réflexion continue dans les forums et de nouvelles personnes se joignent à la démarche. Pour l'animateur de proximité et les partenaires, l'accent est mis particulièrement sur la construction relationnelle des groupes qui se sont constitués afin d'en assurer l'ouverture, l'autonomisation ainsi que la pérennisation. Durée : une année.

L'autonomisation est la dernière phase. Même si l'évaluation est continue tout au long du processus et que des temps sont réservés à cet effet dans les rencontres du Groupe Ressources, une évaluation particulière a lieu durant la cinquième année. Elle réunit Pro Senectute Vaud, les partenaires signataires de la convention, les professionnels présents sur le terrain et les habitants. Le but est de mesurer l'avancement du processus ainsi que son degré d'autonomie et permet de déterminer les conditions dans lesquelles l'animateur de proximité pourra se retirer et laisser les habitants et partenaires agir seuls. Il s'agit également de mettre en place de manière communautaire les moyens concrets permettant à la démarche de perdurer. Durée : une année.



Les nombreuses synergies et élans naturels que le diagnostic communautaire a mis en mouvement à Clarens méritent d'être encouragés. Nombreuses idées et prémises de projets ont été énoncées au cours de l'année et font l'objet de ce document. Il s'agirait maintenant de choisir des priorités, d'accompagner les nombreuses personnes et les projets dans la seconde étape, celle de l'action.