



Bernadette Pirker et Marie-Theres Svoboda

**Responsables de l'information aux jeunes et
du projet Points4Action à l'association LOGO!**

LE DIALOGUE INTERGÉNÉRATIONNEL COMME FONDEMENT DE LA COHÉSION SOCIALE : LE MODÈLE *POINTS4ACTION*

1. Point de départ : vieillissement, apprentissage et dialogue intergénérationnel

Le changement démographique est l'un des principaux défis du XXI^e siècle. La baisse des taux de natalité, l'augmentation de l'espérance de vie et les étapes de vie de plus en plus différenciées entraînent des changements durables dans la structure de la société. Parallèlement, de plus en plus de jeunes recherchent des conseils, de la reconnaissance et des rôles significatifs dans la communauté. Leur volonté de s'impliquer est clairement visible dans leur participation au bénévolat : en Autriche, environ 43% des jeunes de 15 à 24 ans sont engagés dans des œuvres caritatives¹ et, avec une moyenne d'environ sept heures par semaine, investissent plus de temps dans des activités bénévoles que les autres groupes d'âge². Dans une comparaison européenne, le taux de participation est légèrement plus bas, autour d'un quart des jeunes, ce qui s'explique d'une part par les différences entre les pays et d'autre part par des définitions et approches méthodologiques différentes dans les enquêtes³.

L'engagement volontaire actif est une pierre angulaire des sociétés démocratiques. De nombreuses tâches et préoccupations sociales seraient impossibles à gérer sans la volonté des gens de donner bénévolement leur temps et leur énergie sans rémunération. Le fait que les jeunes choisissent de faire du bénévolat est donc d'une grande importance pour le développement futur de la société civile⁴. Les études montrent que les expériences positives de participation à un jeune âge augmentent la probabilité de faire du bénévolat à l'âge adulte⁵. De plus, le bénévolat chez les jeunes a un effet durable sur la socialisation politique et la participation civique plus tard dans la vie⁶.

Parallèlement, la proportion croissante de personnes âgées dans la population nous oblige à adopter de nouveaux modèles pour le vieillissement. Alors que les générations plus âgées disposent d'une grande expérience et de ressources, les générations plus jeunes apportent de nouvelles perspectives, questions et compétences. La cohésion sociale naît là où ces différentes expériences se rencontrent et sont combinées de manière productive. Les générations ne doivent pas être comprises comme des groupes séparés, mais plutôt comme étant dans une relation d'apprentissage mutuel et de dépendance.

Ces processus de négociation ne se déroulent pas exclusivement dans les centres urbains, mais aussi dans les communautés locales, dans les établissements éducatifs et de loisirs, dans l'engagement de la société civile et dans les environnements de vie immédiats des personnes. C'est là que les évolutions sociales, démographiques et culturelles sont particulièrement évidentes. Parallèlement, les réseaux familiaux évoluent, les environnements de vie deviennent plus pluralistes, et des processus tels que l'individualisation, la numérisation et l'accélération sociale rendent les rencontres personnelles plus difficiles. Cela rend les rencontres intergénérationnelles moins courantes - même si elles sont d'une importance centrale pour l'orientation, la solidarité et la compréhension mutuelle.

Ces développements touchent à des questions fondamentales démocratiques et de droits humains : comment la participation sociale peut-elle être rendue possible pour les personnes de tout âge ? Comment peut-on prévenir l'isolement social et l'exclusion ? Et comment la démocratie peut-elle rester tangible dans la vie quotidienne à travers les relations vécues, la reconnaissance et la responsabilité mutuelles ?

Dans ce contexte, le dialogue intergénérationnel joue un rôle clé. Elle relie jeunes et moins jeunes, crée des espaces d'échange, d'apprentissage partagé et d'engagement, et renforce ainsi la cohésion sociale et la résilience démocratique. Des projets comme *Points4Action* abordent précisément cette problématique en facilitant des rencontres volontaires et autodéterminées entre générations et en les intégrant durablement dans les structures sociales. En tant que modèle établi de longue date dans le domaine des droits humains au

niveau municipal, *Points4Action* rend la participation sociale, la dignité, la reconnaissance et la solidarité tangibles dans la vie quotidienne. Avec un âge d'entrée de 13 ans, le projet intergénérationnel offre également une opportunité à un seuil particulièrement faible d'entrer dans un dialogue intergénérationnel à un stade précoce.

2. Qu'est-ce que *Points4Action* et quels sont les objectifs du projet ?

Points4Action est un projet de rencontre intergénérationnel de la ville de Graz, mis en œuvre par *LOGO jugendmanagement*, lancé en 2006. Il s'adresse aux jeunes de 13 à 18 ans et les invite à faire du bénévolat dans des établissements pour personnes âgées ou dans des maisons multigénérationnelles. L'accent n'est pas mis sur les soins infirmiers, mais sur les rencontres personnelles : conversations, jeux ensemble, lecture à voix haute, promenades, activités créatives ou soutien pour les tâches numériques quotidiennes.

Le principe de base est délibérément conçu pour être accessible par tous. Les jeunes peuvent participer sans aucune barrière formelle et sont préparés lors d'un atelier d'introduction obligatoire. De plus, les jeunes pairs présents sur place racontent leurs impressions personnelles de leurs rencontres avec les personnes âgées, et les représentants des établissements pour personnes âgées donnent aux « nouveaux arrivants » leurs premiers aperçus de ce qui se passe dans ces établissements. Ils décident ensuite eux-mêmes quand, à quelle fréquence et dans quel établissement ils veulent s'impliquer. Cette autodétermination est un élément central du projet : l'implication n'est pas prescrite, mais comprise comme une activité volontaire et significative.

Une particularité de *Points4Action* est le système de reconnaissance. Pour chaque heure passée dans ces établissements, les jeunes reçoivent un « point », prouvé par un autocollant infalsifiable. Ces points servent de monnaie complémentaire pour le bien commun et peuvent être échangés dans des entreprises partenaires régionales – telles que les cinémas, les piscines publiques, les librairies, les restaurants, les installations sportives ou les auto-écoles. Lors du choix des entreprises, on veille à ce que leurs offres contribuent à la participation sociale et culturelle des jeunes. Le refinancement est assuré par un budget municipal, ce qui signifie que la participation sociale est également soutenue économiquement et que l'engagement est visiblement reconnu.

D'un point de vue sociologique, ce système est particulièrement important. Dans les sociétés modernes, le temps, les relations et les soins font partie de ces services socialement indispensables mais souvent invisibles ou sous-estimés. *Points4Action* pose délibérément un contre-signal ici : elle traduit le temps social en reconnaissance sociale sans la commercialiser. La valeur symbolique de ces points souligne que l'engagement envers les

autres a une place légitime dans le système de valeurs urbain.

Le projet a plusieurs objectifs :

- Réduire la solitude et l'isolement social chez les personnes âgées, en particulier dans les établissements institutionnels ;
- Renforcer les compétences sociales et démocratiques des jeunes grâce à une expérience pratique de responsabilité, d'empathie et d'auto-efficacité ;
- Promouvoir le dialogue intergénérationnel comme base de cohésion sociale ;
- Contribuer au développement urbain axé sur les droits humains, où la dignité, la participation et la reconnaissance se retrouvent dans la vie quotidienne.

Historiquement, *Points4Action* est né d'une motivation sociopolitique claire. Le point de départ en 2005 était la question de savoir comment l'humanité, la proximité et l'affection émotionnelle pouvaient être renforcées auprès des personnes âgées, en plus des soins professionnels. Une analyse des besoins ultérieure dans 26 établissements pour seniors à Graz a clairement montré que de nombreux résidents avaient manqué des visites personnelles et souhaitaient plus de contacts et d'interactions avec les jeunes. Ces résultats empiriques ont constitué la base du concept de projet, officiellement lancé en 2006 après une phase de planification intensive et étendu à d'autres communautés styriennes depuis 2020.

Depuis, *Points4Action* a continuellement grandi, est devenu plus professionnel et s'est adapté aux changements sociaux. Aujourd'hui, il est solidement ancré à Graz et est compris comme une infrastructure sociale à long terme - et non comme un projet temporaire.

3. Défis dans la mise en œuvre des rencontres intergénérationnelles

Lorsqu'on parle de rencontres intergénérationnelles, il est également nécessaire de parler de divers défis. Le projet *Points4Action* répond à plusieurs défis majeurs de la coexistence sociale. D'un côté, il y a l'isolement social de nombreuses personnes âgées, aggravé par la perte de partenaires, d'amis ou de mobilité. D'autre part, elle aborde les opportunités limitées pour les jeunes de se percevoir comme socialement efficaces en dehors de l'école ou de la famille. Les jeunes se retrouvent souvent pris entre la pression de se produire, la recherche d'orientation et l'absence de rôles reconnus dans la communauté. Le projet réunit deux groupes qui ont souvent peu de contacts naturels dans la vie quotidienne.

Cependant, rassembler jeunes et personnes âgées n'est pas un processus sans conflit en soi. Différentes générations apportent avec elles des styles de communication, des valeurs, des expériences de vie et une socialisation médiatique différents. Alors que les jeunes sont souvent habitués à des formes de communication rapides et numériques, les personnes âgées

ont souvent des rythmes, des styles narratifs et des attentes différentes en matière d'interaction interpersonnelle. Ces différences peuvent créer de l'incertitude, des malentendus ou une réticence initiale des deux côtés.

De plus, il existe des défis spécifiques dans les établissements pour seniors : les rencontres peuvent être confrontées à des limitations liées à l'âge, à la démence, à la maladie, au deuil ou à des questions biographiquement sensibles. Pour les jeunes, qui découvrent souvent ce genre de contexte pour la première fois, cela peut être émotionnellement exigeant. En même temps, il existe un risque que les rencontres soient exploitées ou surchargées d'attentes irréalistes – par exemple, si les jeunes sont compris comme un « substitut » aux soins professionnels.

Points4Action répond à ces défis avec un concept clair et en plusieurs étapes. L'atelier d'introduction obligatoire joue un rôle central, dans lequel les jeunes sont non seulement informés sur les questions organisationnelles, mais aussi préparés en termes de contenu. Les sujets abordés incluent l'interaction respectueuse avec les personnes âgées, la prise de conscience des limitations liées à l'âge, les questions de proximité et de distance, ainsi que le rôle personnel dans le projet. Cette préparation crée de la sécurité et favorise la réflexion.

De plus, un soutien continu est assuré par les coordinateurs de projet et les personnes de contact désignées dans les installations. Ils agissent en tant que médiateurs, sont disponibles pour répondre aux questions et veillent au maintien des normes de sécurité – tant pour les jeunes que pour les seniors. Les installations elles-mêmes participent également au processus et sont préparées aux rencontres. Un facteur clé du succès du programme est le principe de participation volontaire parmi les jeunes. Ils décident eux-mêmes quand et pendant combien de temps ils rendent visite aux personnes âgées et comment ils souhaitent interagir entre eux. Cela crée un espace pour des relations authentiques qui peuvent se développer à leur propre rythme. Sociologiquement parlant, la diversité n'est pas comprise comme un déficit mais comme une ressource : la « friction » entre différents mondes devient un environnement d'apprentissage pour le dialogue, la tolérance et la reconnaissance mutuelle – des compétences démocratiques clés.

Enfin, la phase pandémique de 2020 à 2022 a également posé un défi particulier. *Points4Action* a répondu de manière flexible avec des formats numériques et à faible contact tels que des conversations sur balcon et fenêtre, des lettres, ainsi que des appels téléphoniques et vidéo. Cette adaptabilité montre que le projet n'est pas lié à des formes rigides mais peut maintenir son idée de base – la relation et l'attention – même dans des conditions changeantes.

4. Valeur ajoutée et impact : dimensions sociales, démocratiques et des droits humains

Le succès de *Points4Action* ne peut être mesuré uniquement par des indicateurs quantitatifs, même s'ils démontrent la portée et la stabilité du projet. Depuis 2006, environ 60 000 heures de travail bénévole par environ 3 000 jeunes ont été documentées, dont une proportion significative reste active sur une période plus longue. Cette continuité peut être interprétée comme une indication de la signification et de l'attractivité subjectives perçues du programme. Une étude empirique sur les expériences des jeunes participants montre également que l'incitation extrinsèque du système de points perd de son importance pendant l'engagement et sert principalement de point d'entrée. En revanche, l'échange intergénérationnel prend de plus en plus d'importance. Apprendre des expériences des personnes âgées et acquérir de nouvelles perspectives sur les questions sociales sont cités par les jeunes comme des facteurs clés de motivation pour un engagement à long terme dans *Points4Action*⁷.

Pour comprendre pourquoi les jeunes restent engagés dans le projet à long terme et pourquoi ces rencontres sont vécues comme significatives pour les deux parties, il est utile d'examiner de plus près les effets individuels du programme. Sur le plan personnel, *Points4Action* a des effets sociaux, émotionnels et sociétaux durables tant pour les seniors participants que pour les jeunes, présentés ci-dessous séparément pour les deux groupes cibles.

Dans le projet *Points4Action*, l'accent pour les personnes âgées est moins mis sur le nombre de contacts que sur leur qualité. Les institutions rapportent des relations stables et de confiance entre les personnes âgées et les jeunes, ce qui contribue à une réduction notable de la solitude et à une revitalisation significative de la vie quotidienne. Les visites régulières procurent à de nombreuses personnes âgées un sentiment de reconnaissance, d'appartenance et le sentiment qu'elles restent une partie active de la société urbaine. Leurs biographies, expériences et perspectives sont entendues et appréciées – un aspect central d'un vieillissement digne.

L'échange continu avec les jeunes a également un effet positif sur la forme physique et mentale des personnes âgées. Ils se perçoivent non seulement comme des bénéficiaires de soutien, mais aussi comme des membres pertinents et précieux de la société. En tant que programme de visite, *Points4Action* apporte ainsi une contribution importante à la réduction de l'isolement social et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées. Parallèlement, le projet soutient les institutions participantes dans la conception d'activités de loisirs. Cela soulage la charge du personnel soignant, crée des stimuli sociaux supplémentaires dans la vie quotidienne et favorise une atmosphère globalement positive au sein des institutions.

Points4Action a également un impact individuel durable sur les jeunes. Grâce à leur implication, ils font preuve d'une auto-efficacité et d'une reconnaissance sociale, développent des compétences sociales, communicatives et intergénérationnelles, et prennent la responsabilité des autres. La démocratie n'est pas enseignée théoriquement mais devient tangible dans la vie quotidienne - comme une pratique de respect, de responsabilité partagée et de solidarité.

Le projet favorise également l'inclusion et la diversité : des jeunes issus de milieux sociaux, culturels et familiaux différents sont également impliqués. Les réunions régulières contribuent à briser les préjugés et à renforcer la compréhension interculturelle - non pas par l'enseignement, mais par les expériences partagées et la vie quotidienne.

La participation active renforce des compétences sociales telles que l'empathie, la considération, la sensibilité et la tolérance. En organisant leur implication de manière indépendante, les jeunes développent également la fiabilité, la responsabilité personnelle et la confiance en eux. L'expérience qu'ils acquièrent est précieuse pour leur développement personnel et leur vie future (professionnelle).

À travers des échanges avec les personnes âgées, les jeunes apprennent que leur vie et leurs perspectives sont intéressantes et prises au sérieux. Cela les encourage à développer avec confiance leur propre rôle dans la société. En même temps, ils élargissent leurs horizons en apprenant différentes perspectives sur les évolutions sociales et en tirant profit de la richesse de l'expérience des personnes âgées. Cela renforce également leurs compétences en prise de décision et en résolution de problèmes.

Les rencontres entre jeunes et personnes âgées brisent les réserves, les préjugés et les barrières générationnelles. Un processus d'appréciation mutuelle et d'apprentissage mutuel émerge, entraînant des changements durables dans les perspectives des deux générations. Ces rencontres se caractérisent par l'ouverture, l'acceptation et le respect - et il n'est pas rare que de nouvelles amitiés intergénérationnelles se développent en conséquence.

L'impact de *Points4Action* dépasse également les expériences individuelles et les processus d'apprentissage, avec des effets durables au niveau structurel. Le format intergénérationnel du projet ouvre délibérément les établissements pour les seniors participants aux jeunes, les transformant en lieux de rencontre avec la société civile. Parallèlement, la ville assume la responsabilité en assurant une sécurité financière et un soutien institutionnel au projet. Cela envoie un signal clair : la cohésion sociale et la préservation de la dignité humaine sont des tâches publiques.

Points4Action va donc bien au-delà de la fonction d'un projet de participation pure. En tant que modèle de développement communautaire démocratique, il crée des espaces de rencontre, renforce la cohésion sociale et permet aux jeunes de jouer un rôle actif et tangible au sein de la communauté. Sur fond de défis mondiaux tels que le changement démographique, la fragmentation sociale et la polarisation politique, l'implication des jeunes est particulièrement importante. Des projets tels que *Points4Action* apportent une contribution significative en encourageant les jeunes à contribuer à façonner une société fondée sur la solidarité et l'inclusion, franchissant ainsi une étape importante vers un avenir participatif et socialement juste.

Bibliographie

- Comité économique et social européen. *Le volontariat : les citoyens construisent l'avenir de l'Europe*. Avis SOC/688, CES/2021-03078-EN. Bruxelles, 2021.
- Daug, Michael, et Hannes Wedekind. *Vita gesellschaftlichen Engagements: Eine Studie zum Zusammenhang zwischen früher Beteiligung und dem Engagement bis ins Erwachsenenalter*. Berlin : Deutsches Kinderhilfswerk, 2007.
- Dux, Wolfgang. « Zivilgesellschaftliches Engagement. » Dans *Kompodium Kinder- und Jugendhilfe*, sous la direction de Karin Böllert. Wiesbaden : Springer VS, 2018.
- Dux, Wolfgang, et Elke Sass. « Kompetenzerwerb Jugendlicher durch ein freiwilliges Engagement. » *ZEP: Journal for International Educational Research and Development Education* 30, no 4 (2007).
- Ministère fédéral autrichien des affaires sociales, de la santé, des soins et de la protection des consommateurs (BMSGPK). *3. Bericht zum freiwilligen Engagement in Österreich - Freiwilligenbericht 2019*. Vienne : BMSGPK, 2019.
- Schunko, Helena. *Junge Menschen in der Gemeinde: Jugendliche und ihre Erfahrungen mit dem Points4action Programm*. Mémoire de master, Université de Graz, 2018.

Notes de bas de page

[1] Ministère autrichien des Affaires sociales, de la Santé, des Soins et de la Protection des Consommateurs (BMSGPK), *3. Bericht zum freiwilligen Engagement à Österreich - Freiwilligenbericht 2019* (Vienne : BMSGPK, 2019), 17.

[2] *Ibid.*, 24.

[3] Comité économique et social européen, *Le volontariat : les citoyens construisent l'avenir de l'Europe*, Avis SOC/688, CES/2021-03078-EN (Bruxelles, 2021).

[4] Wolfgang Dux, « Zivilgesellschaftliches Engagement », dans *Kompodium Kinder- und Jugendhilfe*, éd. Karin Böllert (Wiesbaden : Springer VS, 2018).

[5] Wolfgang Dux et Elke Sass, « Kompetenzerwerb Jugendlicher durch ein freiwilliges Engagement », *ZEP : Journal for International Educational Research and Development Education* 30, n° 4 (2007), 40.

[6] *Ibid.*, 20.

[7] Helena Schunko, *Junge Menschen in der Gemeinde : Jugendliche und ihre Erfahrungen mit dem Points4action Programm* (mémoire de master, Université de Graz, 2018), 102-104.