

## Introduction

A l'heure où les responsables politiques se préoccupent de plus en plus de l'enjeu que représente le vieillissement de la population, le Centre d'études Jacques Georgin a souhaité mieux cerner les attentes quotidiennes des aînés.

Deux aspects s'imposent naturellement :

- l'aspect financier, qui relève essentiellement des compétences fédérales (pensions, prépensions) ;
- la qualité de vie quotidienne, qui relève essentiellement des compétences communales (services de proximité) et des Régions ou des Commissions communautaires à Bruxelles (par ex. pour les maisons de repos et de soins).

Dans la présente publication, nous avons choisi de traiter de la qualité de vie quotidienne. Le présent et l'avenir des pensions nous paraissent en effet mériter une réflexion distincte, tant le sujet est vaste et complexe.

Les responsables politiques ont multiplié les initiatives locales en vue d'améliorer la qualité de vie des seniors bruxellois. Nous avons effectué un relevé de ces initiatives dans les 19 communes. Le tableau joint en annexe I vous en livrera une vue d'ensemble.

Toutes ces initiatives méritent d'être saluées : elles permettent dans une certaine mesure de palier des lacunes financières, de lutter contre l'isolement ou encore de faciliter la vie au quotidien. Pour réaliser cet inventaire, nous avons consulté les sites officiels des communes. Cela nous a d'ailleurs permis de constater de grandes différences dans la qualité et la convivialité des rubriques consacrées aux seniors - quand il y en a une ! Notez que cette étude a été clôturée en janvier 2009, si bien qu'il est possible que dans l'intervalle l'une ou l'autre commune ait pris une nouvelle initiative. L'essentiel à nos yeux était en tout cas de "photographier" la situation à un moment donné en vue de demander l'avis des seniors.

Nous avons organisé des rencontres, dans des communes où la proportion de seniors est relativement significative. Le tableau joint en annexe II indique que si la Région bruxelloise est relativement “jeune” par rapport à ses deux voisines, certaines communes se démarquent par un taux de “plus de 65 ans” proportionnellement plus élevé. C’est le cas d’Auderghem (18,60%), de Ganshoren (21,50%), d’Uccle (19,12%), de Watermael-Boitsfort (19,08%) et des deux Woluwe (18,80% pour Saint-Lambert et 19,74% pour Saint-Pierre). Notons que la commune qui compte proportionnellement le moins de seniors est Saint-Josse (8,13%) et que la moyenne régionale est de 14,81%.

L’âge moyen est aussi significatif : il varie entre 32,39 (Saint-Josse) et 41,91 ans (Ganshoren), la moyenne régionale étant de 37,72 ans.

Nous avons soumis notre inventaire à trois groupes de seniors : ceux de Woluwe-Saint-Lambert (122 participants), d’Auderghem (167) et d’Anderlecht (283).

Nous leur avons proposé une conférence-débat au cours de laquelle ils ont reçu des explications complémentaires et ont pu poser leurs éventuelles questions. A l’issue de cette rencontre, nous leur avons demandé de compléter un questionnaire en vue de mieux cerner leurs attentes.

Nous adressons nos plus vifs remerciements aux participants à cette enquête. Cette dernière n’a certes pas de valeur scientifique, et les résultats chiffrés ne sont livrés qu’à titre indicatif, pour exprimer des tendances, en pourcentage. La démarche a cependant le mérite d’exister. Elle a permis de nouer un dialogue constructif avec les aînés et d’être à l’écoute de leurs attentes en vue d’alimenter les réflexions des décideurs ou de livrer des informations utiles aux principaux intéressés.

**Marie-Jeanne Riquet,**  
*directrice du Centre d'études Jacques Georgin.*

## Table des matières

<b>1. Les services et l'information aux seniors</b> .....	6
<b>1.1. Les services "classiques"</b> .....	6
<b>1.2. Les "autres" services</b> .....	9
1.2.1. Les centres de contact .....	9
1.2.2. Le restaurant social .....	9
1.2.3. Les petits travaux et services .....	10
<b>1.3. Les loisirs</b> .....	12
1.3.1. Les cartes "avantage" .....	13
1.3.2. Les sports adaptés .....	13
1.3.3. Les autres loisirs .....	14
<b>1.4. Les activités intergénérationnelles</b> .....	16
<b>1.5. La santé</b> .....	17
1.5.1. Les centres de soins de jour .....	18
1.5.2. La prévention .....	19

<b>1.6. Les sources d'information</b> .....	21
1.6.1. L'information sur internet .....	23
1.6.2. Le numéro vert.....	26
1.6.3. La bourse d'information et la boutique sociale .....	26
1.6.4. Le magazine d'information .....	26
<b>2. Les préférences des seniors</b> .....	28
2.1. Les services préférés .....	28
2.2. Les loisirs préférés .....	29
<b>3. La concertation avec les seniors</b> .....	31
<b>4. L'hébergement</b> .....	33
4.1. Les logements communautaires .....	33
4.2. Les appartements supervisés .....	34
4.3. La cohabitation intergénérationnelle.....	34
<b>5. Ce que les seniors feraient... pour les seniors</b> .....	37

<b>6. Conclusions</b> .....	41
<b>ANNEXE I</b> .....	43
<b>ANNEXE II</b> .....	46
<b>ANNEXE III</b> .....	47

## 1. Les services et l'information aux seniors

Les “services de proximité” et les loisirs se sont fortement développés. Il faut espérer qu'ils se développeront encore tant les besoins sont nombreux, surtout pour les personnes âgées désireuses de rester le plus longtemps possible à domicile et de profiter de la vie, même quand leur autonomie diminue. Encore faut-il être informé de ce qui existe. Est-ce bien le cas ? C'est ce que nous avons tenté de savoir.

### 1.1. Les services “classiques”

En consultant les sites officiels des 19 communes bruxelloises, nous avons repéré 8 types de services et d'informations que nous qualifions de “classiques” :

- la liste des maisons de repos situées dans la commune ;
- la possibilité de bénéficier d'une aide à domicile ;
- la possibilité de recevoir des repas à domicile ;
- l'accès à la télévigilance. Il s'agit d'un système de surveillance à domicile grâce à un petit appareil que l'on porte sur soi en collier ou en clip. Dès qu'une difficulté survient, la centrale avertit la personne ou les proches choisis (e) (s) par la personne surveillée ;
- au moment de notre enquête, une “carte S” proposait plus de 500 avantages aux plus de 55 ans dans des domaines variés (théâtre, musique, sport, restaurants, presse, attractions touristiques, ...) et ce, moyennant une cotisation annuelle de 7,5 €. La plupart des communes distribuaient cette carte subsidiée par la Communauté française. Cette dernière a récemment supprimé cette “carte S”, mais nous avons conservé les résultats de notre enquête tels quels<sup>1</sup>;
- l'accès à des chèques-taxis pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer seules ;
- le service pension, où l'on introduit sa demande de pension ;
- la permanence sociale qui propose des aides diverses, variables selon les communes.

<sup>1</sup> Ceci dans le respect de la méthode décrite dans l'introduction. Pour rappel, l'essentiel pour nous était de “photographier” une situation à un moment donné pour la soumettre à l'avis des seniors rencontrés.

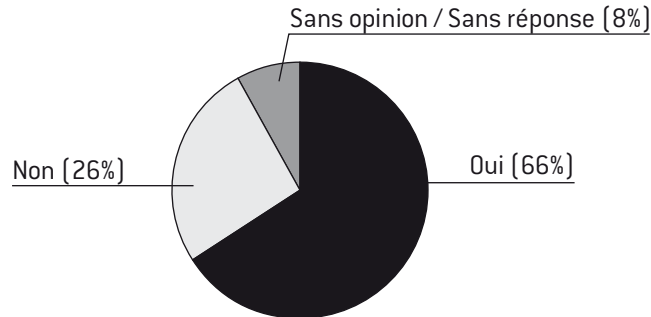
Certains de ces services sont regroupés en “Centre de services”, comme à Anderlecht<sup>2</sup> ou à Saint-Gilles<sup>3</sup>. Bruxelles-Ville décentralise ses permanences (sociale, CPAS, pensions) dans 8 “Centres de contact” qui proposent également des loisirs.

A côté de ces “classiques”, certaines communes ont développé des services spécifiques que nous aurons l’occasion de passer en revue au fil de notre analyse.

Nous avons tenté de savoir si, globalement, les seniors s’estimaient suffisamment bien informés.

### Question n°1

*Avez-vous le sentiment d’être suffisamment informé(e) de ce qu’offre votre commune aux seniors?*



La majorité des participants s’estiment bien informés sur ce qui existe à deux pas de chez eux.

Cela semble moins évident pour des mesures qui relèvent de compétences fédérales, comme la GRAPA (Garantie de revenu aux personnes âgées) accessible à partir de 65 ans sous certaines conditions

<sup>2</sup> Le Centre de services Peterbos propose des permanences sociales et mène les enquêtes à domicile en vue d’installer la télévigilance et d’octroyer des chèques-taxis, des chèques alimentaires et des aides administratives diverses.

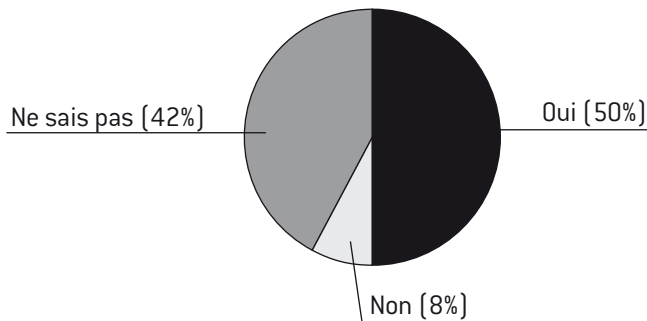
<sup>3</sup> Le Collectif Violette (CPAS).

(de revenus, de biens immobiliers, de valeurs possédées, ...). En principe, le droit à la GRAPA est examiné par l'Office national des pensions pour toutes les personnes qui introduisent une demande de pension ou qui en perçoivent déjà une. Si le montant de la pension est inférieur à la GRAPA, le bénéficiaire a droit à un complément de revenu garanti. Ceux qui n'ont pas introduit une demande de pension doivent se présenter à l'administration communale. Le montant de base est de 598,90 € ou 898,35 € par mois selon que l'on cohabite avec une ou plusieurs personnes ou que l'on habite seul.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Montants mis à jour au 11 février 2010. Plus d'informations auprès du service "Pensions" de l'administration communale du pensionné ou auprès de l'Office national des pensions.

### Question n° 2

*Pensez-vous qu'il existe une sorte de minimex (actuellement appelé RIS ou Revenu d'intégration sociale) pour les personnes âgées dont la pension est dérisoire ?*



Alors que 66% des seniors s'estiment bien informés, on voit ici qu'ils ne sont plus que 50% à disposer de la bonne information.



## 1.2. Les “autres” services

A côté des services “classiques”, les communes ont développé une gamme de services dont le contenu peut varier d’une commune à l’autre.

### 1.2.1. Les centres de contact

L’asbl “Les Centres de contact de Bruxelles” comporte 8 centres d’accueil et de loisirs qui regroupent des activités de loisirs et des services. Cette combinaison varie d’un centre à l’autre, mais nous avons, entre autres, relevé :

- côté loisirs : excursions, ateliers de chant, de cuisine, d’écriture, d’informatique, danse, jeux collectifs, goûters d’anniversaire, ... ;
- côté services: permanences pensions, CPAS, minibus pour faire les courses, ...

### 1.2.2. Le restaurant social

Plusieurs formules existent.

Le repas peut être servi dans un home (par ex. le home Heydeken à Uccle ou le home Iris à Jette), dans des lieux qui proposent par ailleurs des activités de loisirs (par ex. les foyers-restaurants à Saint-Josse ou les centres récréatifs à Uccle) ou ailleurs (par ex. le restaurant Malou Senior à Woluwe-Saint-Lambert).

La formule adoptée par Ixelles se démarque, car elle est intergénérationnelle et liée aux cartes-avantages délivrées par la commune. Il existe 5 restos-clubs, dont les usagers sont non seulement les seniors possesseurs des cartes, mais également tous les usagers ixellois des clubs et animations, le personnel et les mandataires communaux, le personnel des associations communales, des hôpitaux Iris Sud, ... Ces usagers “autorisés” peuvent inviter d’autres personnes.

### 1.2.3. Les petits travaux et services

Dans toutes les communes, il existe au moins une Agence locale pour l'emploi (ALE), et le recours aux titres-services est aussi bien entendu accessible à tous les citoyens. Rares sont les sites qui le rappellent sous leur rubrique Senior !

Plusieurs communes ont développé des services plus spécifiques, comme par exemple :

- le Chato-service d'Etterbeek, spécialisé en travaux d'entretien ;
- à Ganshoren, des ouvriers effectuent des petits travaux chez des personnes âgées ou handicapées à revenu modeste ;
- à Woluwe-Saint-Lambert, le service "Petit entretien du logement" peut résoudre des problèmes domestiques comme changer une ampoule, huiler une porte qui grince, ... Le service "Transport" propose des navettes pour les restaurants sociaux et pour les activités proposées aux seniors. Le service "Courses" peut dépanner pour les achats alimentaires ou de première nécessité, ainsi que pour les médicaments ;
- Etterbeek organise des navettes pour aller ... au cimetière ;
- le service de l'Action sociale d'Anderlecht assure le transport des personnes qui ne peuvent pas utiliser les transports en commun pour se rendre à une consultation médicale ou pour venir faire des démarches auprès de la commune. Le centre de services Cosmos, qui s'adresse aux habitants de Cureghem, a pour objectif de favoriser le maintien à domicile. Il propose des plats préparés, un service de nettoyage, de bricolage et de petites courses, un atelier de couture, une wasserette et un vestiaire, des activités récréatives, informatives et de formation ;
- Auderghem propose un service de courses ménagères ; Bruxelles-Ville organise des courses collectives en minibus à partir de ses "Centres de contact" ; Schaerbeek organise un accompagnement total pour se rendre au marché ;

- Schaerbeek organise aussi l'enlèvement des encombrants, et Bruxelles-Ville propose un service de “grand nettoyage” ;
- les services de coiffure et de pédicure sont également accessibles (Woluwe-Saint-Lambert, Bruxelles-Ville pour la pédicure) ;
- Bruxelles-Ville est la seule commune dont le site mentionne l'existence d'un service de “Papy et Mamy sitting” ;
- la “Boutique sociale” du CPAS de Forest propose le service gratuit d'un écrivain public qui vient en aide aux personnes qui ne peuvent pas (ou plus) lire et/ou écrire. Dans le même ordre d'idées, Molenbeek a créé un bureau d'aide à l'écriture ;
- Etterbeek accorde une attention particulière au volontariat : en 2002, elle a lancé un appel à sa population. Plus de 200 personnes ont répondu, et le Service communal du volontariat offre désormais une série de services gratuits : des petits travaux de réparation pour lesquels on ne s'adresse généralement pas à des professionnels, des soins aux animaux durant la maladie de leur maître, courses, accompagnement chez le médecin, à l'hôpital, visite aux personnes âgées isolées,...

Nous avons tenté de savoir si les seniors étaient au courant de cet éventail de services.

**Question n°3***Pourriez-vous préciser les services qui existent ou non dans votre commune ?*

Services aux seniors	% de réponse "Ne sais pas"
Centre de contact	44,26
Restaurant social	35,24
Agence locale pour l'emploi (ALE) et/ou titres-services	22,13
Petits travaux d'entretien et menus bricolages	37,70
Transport	59,00
Courses	63,11
Autres	3,27
Pas de réponse (à aucun des postes suggérés)	7,38

Nous n'avons pas vérifié si les réponses étaient correctes : il aurait fallu faire une corrélation entre la réponse et la commune de résidence, qui n'est pas nécessairement celle où la rencontre a eu lieu.

Par contre, nous pointons le nombre de "Ne sais pas" : cela confirme que malgré le sentiment d'être bien informés, il existe des lacunes. Par exemple, certains seniors (22,13%) déclarent ne pas savoir s'il existe une Agence locale pour l'emploi dans leur commune. Pour rappel, il existe une telle agence dans chaque commune, et les titres-services sont partout accessibles...

**1.3. Les loisirs**

Nous avons fait le même exercice à propos des loisirs. Il n'est pas toujours évident de distinguer sur les

sites ce qui est organisé par la commune de ce qui est proposé par des associations, clubs et cercles locaux. Toujours est-il que l'offre est diversifiée et varie d'une commune à l'autre...

### 1.3.1. Les cartes “avantage”

Nous avons déjà mentionné qu'au moment de notre enquête, une “carte S” était accessible à partir de 55 ans. Depuis lors, la Communauté française a décidé de la supprimer, mais certaines communes ont développé des aides de même nature.

Ainsi, la commune d'Ixelles propose deux cartes<sup>5</sup> procurant d'autres avantages, notamment pour les participations aux voyages et visites. Bruxelles-Ville propose des tickets de théâtre gratuits.

<sup>5</sup> Cartes Creapass et Creapass XL

### 1.3.2. Les sports adaptés

La plupart des sites communaux n'évoquent pas le sport pour les seniors. Mais cela ne signifie pas nécessairement qu'il n'existe rien à leur intention dans les clubs sportifs locaux.

On trouve parfois une information de ce type dans la liste des clubs, comme sur le site de Forest où le club du Marconi propose de la gymnastique spécifique pour les seniors. A Etterbeek, la rubrique “Senior” comporte un lien avec la rubrique “Sport”, et si on a la curiosité de cliquer sur le site du Centre sportif communal, on découvre une gymnastique baptisée “Les seniors actifs”.

Seules 4 communes semblent aller plus loin :

- Ganshoren propose de la gymnastique rythmique, des danses de salon et de la pétanque ;
- à Woluwe-Saint-Lambert, l'Action sociale propose un cours de gymnastique destiné à éviter les chutes ;
- l'Action sociale d'Uccle a une cellule “Sport Seniors” qui propose de la gymnastique chinoise, de

- la gymnastique d'entretien/respiration, du tennis en "double seniors", de la pétanque, des danses folkloriques et des promenades ;
- Bruxelles-Ville mène une action intitulée "Sport, si senior".

### 1.3.3. Les autres loisirs

La plupart des communes mentionnent des loisirs à l'attention des seniors.

Des asbl locales proposent tout au long de l'année des activités variées comme, par exemple, le "Soleil des toujours jeunes" de Woluwe-Saint-Pierre : excursions et visites guidées, théâtre, musique, conférences, voyages, ...

A Uccle, des centres récréatifs proposent toute une gamme d'ateliers (peinture, dessin, théâtre, couture, travaux à l'aiguille, patchwork, Créa'boîtes). Il existe aussi des cercles (philatélie, généalogie), des tables de conversation en néerlandais et en anglais, une antenne culturelle (conférences, excursions culturelles, visites d'expositions) et des jeux de société.

Même démarche à Ixelles, où des clubs répartis sur le territoire communal proposent bridge, dessin, scrabble, chorale, ... Il existe aussi, comme dans la plupart des communes, d'autres associations, mais nous remarquons particulièrement l'asbl Entr'Âges, qui est intergénérationnelle.

Ce sont parfois les restaurants sociaux qui organisent les loisirs. C'est le cas des Foyers de Saint-Josse où nous avons pointé, parmi la gamme des loisirs proposés, l'originalité des "goûters artisanaux".

A Bruxelles-Ville, 8 "Centres de contact de Bruxelles" proposent de nombreuses activités. On y trouve des loisirs originaux, notamment dans les ateliers (danse folklorique, écriture, mémoire, cuisine du monde, ...).

Les services communaux organisent aussi parfois des activités :

- à Woluwe-Saint-Lambert, "Wolu 10.000" est un service communal qui s'adresse aux 55 ans et plus. Il

organise des voyages culturels, des séjours de détente, des excursions, des spectacles de théâtre, des conférences, une fête de printemps, un goûter de Noël, ... La commune possède par ailleurs un hôtel à la mer ("Joli-Bois"), qui propose des séjours pour les seniors de juin à août.

- à Forest, le "Service aux seniors" organise la traditionnel goûter de Noël, des visites de sites belges et ... un dîner de chasse à Herbeaumont !

Les seniors connaissent-ils l'éventail de loisirs concocté à leur intention ? C'est ce que nous avons voulu cerner à l'aide de la question suivante :

#### Question n°4

***Pourriez-vous préciser les types de loisirs qui existent à l'attention des seniors dans votre commune ?***

Loisirs seniors	% de réponses "Ne sais pas"
Réductions/autres avantages "loisirs"	66,39
Sports adaptés	71,31
Voyages, excursions et/ou visites guidées	19,67
Animations (goûters, fête de Noël, de printemps, ...)	22,00
Conférences, tables de conversation, ...	52,46
Activités créatives (ateliers de peinture, couture, bricolage, ...)	40,99
Jeux (scrabble, bridge, lotto, ...)	37,70
Autres	9,01

Les activités sportives adaptées semblent ici les plus méconnues, tandis que les seniors de notre échantillon semblent assez bien informés des possibilités d'excursions, voyages et animations. On constate par ailleurs un faible taux d'absence de réponses (4%).

#### **1.4. Les activités intergénérationnelles**

A l'exception de Bruxelles-Ville qui propose un lieu de rencontre intergénérationnel, ce type d'initiatives est pratiquement absent des sites communaux. Elles permettent pourtant d'éviter la fracture sociale entre les générations. Deux asbl ont été créées pour promouvoir ces démarches : Entr'Âges et Assembl'Age. Lutter contre les stéréotypes associés à la vieillesse, organiser des rencontres et activités communes à plusieurs générations, restaurer une dynamique d'échange entre elles, par exemple l'échange de services et la transmission de savoir... Toutes ces démarches s'organisent au sein des collectivités locales.<sup>6</sup>

Les seniors apprécient-ils de partager leurs loisirs avec les plus jeunes ? Les réponses sont nuancées :

<sup>6</sup> Informations trouvées sur la site [www.ligue-enseignement.be](http://www.ligue-enseignement.be)



**Question n°5**

*D'une manière générale, pensez-vous qu'il faille organiser des loisirs spécifiquement pour les seniors ?*

	Réponse cochée par ... % des participants <sup>7</sup>
Oui, car nos centres d'intérêt sont différents de ceux des plus jeunes	22,13
Non, car les loisirs sont justement une bonne occasion d'avoir encore des contacts avec les autres générations	7,38
Oui et non : cela dépend des activités. Pour le sport, par exemple, il vaut mieux respecter notre propre rythme et ne pas l'imposer aux jeunes. Mais nous pouvons très bien partager d'autres loisirs.	62,30
Pas de réponse	10,66

<sup>7</sup> Certains seniors ont coché plusieurs réponses.

Les seniors ne souhaitent pas partager systématiquement leurs loisirs avec des personnes plus jeunes, soit parce qu'ils estiment avoir d'autres centres d'intérêt, soit - et surtout - parce qu'ils souhaitent vivre leurs loisirs à leur propre rythme.

**1.5. La santé**

Les communes n'ont pas de compétences en matière de soins de santé, mais elles peuvent jouer un rôle important pour mettre les infrastructures et services existants à la portée des seniors qui en ignorent souvent l'existence. Elles peuvent aussi contribuer à la prévention.

### 1.5.1. Les centres de soins de jour

Le centre de soins de jour s'adresse aux seniors qui souffrent de difficultés physiques ou mentales requérant un accompagnement. Il permet de raccourcir une hospitalisation, d'éviter un hébergement définitif ou encore d'alléger la prise en charge de la famille. C'est la Région<sup>8</sup> qui est compétente en la matière. Il existe 5 centres en Région bruxelloise<sup>9</sup>. Ils proposent toute une gamme de services, comme par exemple celui de Woluwe-Saint-Pierre qui offre non seulement des soins (bains, pansements, ...) et des services de soins coordonnés, mais également des activités culturelles et sociales (jeux de société, musique, stimulation de la mémoire, anniversaires, ...) et des activités manuelles et de cuisine, des sorties (magasins, marché, spectacles, expo, ...). Il sert un repas chaud, peut fournir des services de coiffure et de pédicure, la possibilité d'être véhiculé, ... Le CPAS peut intervenir financièrement pour aider ceux qui n'arriveraient pas à couvrir la totalité des frais.

<sup>8</sup> Plus précisément la Commission communautaire française (Cocof) et la Commission communautaire commune (Cocom).

<sup>9</sup> Anderlecht, Bruxelles-Ville (centre NL), Ixelles, Woluwe-Saint-Pierre et Saint-Gilles.

#### Question n°6

*Que pensez-vous des centres de soins de jour ?*

	Réponse cochée par ... % des participants
C'est une bonne initiative pour éviter ou pour raccourcir un séjour hospitalier	54,92
L'ennui c'est qu'il faut se déplacer et, comme il n'y en a pas dans chaque commune, cela ne me paraît pas très efficace	4,92

	Réponse cochée par ... % des participants
Je n'aime pas : quand on a besoin de soins quotidiens, soit ils viennent à domicile, soit s'il le faut vraiment, on va à l'hôpital ou en maison de repos et de soins. Mais cette solution intermédiaire me paraît inconfortable	7,38
Je n'ai pas d'opinion à ce sujet	17,21
Pas de réponse	15,57

Rares sont les opposants à la formule, mais il semble que les centres de soins de jour soient méconnus.

### 1.5.2. La prévention

Woluwe-Saint-Lambert se démarque en organisant annuellement un Carrefour pendant lequel des professionnels viennent présenter et débattre de divers sujets comme la prévention du cancer du sein, l'ostéoporose, l'accident vasculaire cérébral, ... Elle propose aussi un Café Alzheimer et un Atelier mémoire.

Nous avons déjà signalé une importante lacune en matière de maltraitance des personnes âgées. La maltraitance n'est pas seulement physique ou psychique. Il peut s'agir de négligences actives (privation de nourriture, d'hygiène, de visites, ...) ou passives (oubli, abandon). 58% des auteurs d'actes de maltraitance sont les membres de la famille. Parmi eux : le fils (37%), la fille (28%) et le conjoint (13%). En cas de soupçon, on peut évaluer le niveau de danger d'une personne âgée.<sup>10</sup>

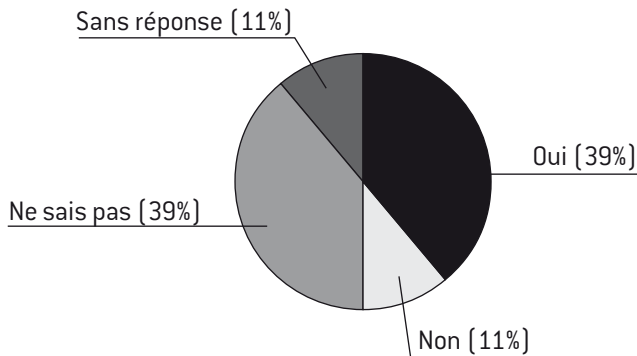
Les communes peuvent ici aussi prendre des initiatives d'information, de prévention et d'écoute de première ligne en instaurant une antenne locale – pourquoi pas à partir d'un numéro vert ?

<sup>10</sup> Sur le site [www.cap-senior.com](http://www.cap-senior.com)

La commune peut aussi agir en matière de prévention des risques d'accident. Les personnes âgées sont davantage sujettes aux chutes, sensibles au bon réglage des feux de signalisation et à la sécurité des trottoirs, au verglas, à la qualité de l'éclairage public, à la présence de bancs dans les espaces commerciaux et dans les espaces verts, aux nuisances sonores, ... Œuvrer à leur sécurité et à leur bien-être ne peut d'ailleurs être que bénéfique pour l'ensemble de la population.

### Question n°7

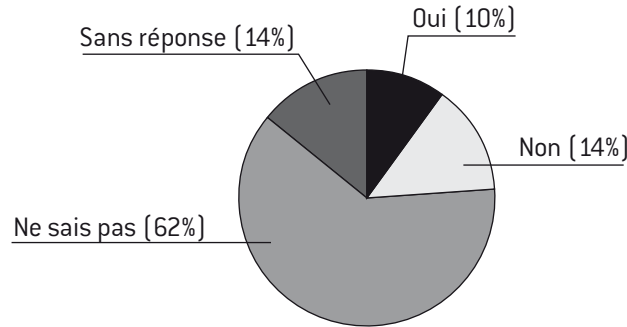
***Votre commune se préoccupe-t-elle de votre santé ? Par exemple, existe-t-il des séances d'information sur la prévention des maladies liées à l'âge ?***



La moitié des seniors interrogés déclarent ne pas savoir ou ne répondent pas. Ce service assez rare existe bel et bien à Woluwe-Saint-Lambert où l'on a observé 44% de "Oui" ... mais 56% ont quand même répondu autre chose (ou rien du tout).

**Question n°8**

*Votre commune a-t-elle pris une initiative particulière lors des périodes de canicule ?*



Ces chiffres reflètent l'inertie des communes en la matière. Pourtant, la santé des personnes âgées est réellement menacée en cas de canicule, tout comme en période de grand froid. Et c'est bel et bien au niveau communal que les responsables politiques peuvent prendre les mesures les plus efficaces étant donné leur proximité avec les citoyens.

**1.6. Les sources d'information**

Il nous a aussi paru intéressant de voir comment les seniors procèdent lorsqu'ils ont besoin d'une information.

<sup>11</sup> Vous pouvez, bien entendu, prendre plusieurs initiatives : n'hésitez pas à cocher ce que vous feriez pour vous renseigner.

### Question n°9

*Si vous avez besoin d'une information concernant un service proposé aux seniors, comment procédez-vous<sup>11</sup> ?*

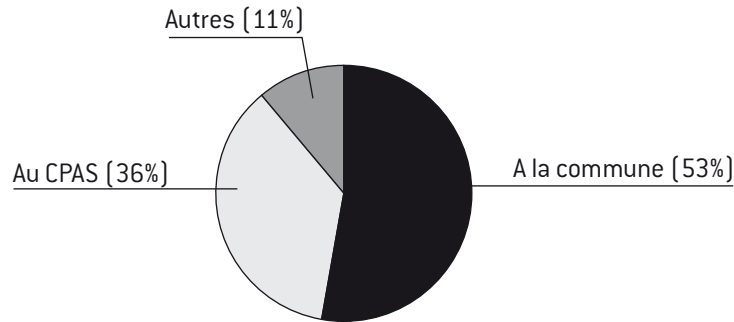
	Réponse cochée par ... % des participants
Je téléphone à la maison communale	58,20
Je téléphone au CPAS	9,84
Je me renseigne auprès d'une association de seniors	18,85
Je consulte le site internet de ma commune	9,05
Je prends contact avec un mandataire local	12,30
Je consulte ma collection de magazines destinés aux seniors dans ma commune	19,67
J'en parle autour de moi, à des proches, des ami(e)s, des voisin(e)s,...	31,97
Autres (à préciser, svp) :	5,70
Pas de réponse	1,64

On voit que l'administration communale a un rôle très important à jouer pour l'information des seniors. Il ne faut cependant pas négliger l'information écrite (les journaux locaux destinés aux seniors semblent être conservés à titre de documentation utile), ni les associations de seniors et le bouche-à-oreille. Par contre, le site de la commune est rarement consulté, mais cela risque peut-être de changer lorsque la "génération numérique" viendra rejoindre les rangs des retraités. Même pour les questions sociales, la commune semble être davantage privilégiée que le CPAS.

Parmi les réponses “Autres”, les seniors ont notamment mentionné “Je me rends à la maison communale en personne”, “Les enfants me renseignent”, “Je m’adresse à une assistante sociale que je connais”,...

### Question n°10

*En cas de besoin ou, par exemple, pour venir en aide à un voisin qui vit dans la précarité, où tenteriez-vous spontanément d’obtenir des renseignements à ce sujet ?*



Parmi les “autres” démarches évoquées, on trouve surtout l’ONE ou l’une ou l’autre connaissance... C’est en tout cas peu significatif et se cumule souvent avec le choix de la commune ou du CPAS.

#### 1.6.1. L’information sur internet

Comme en témoignent les réponses à la question suivante, les seniors ne maîtrisent généralement pas les nouvelles technologies de l’information.

**Question n°11**

*Avez-vous le sentiment que le développement des nouvelles technologies de l'information vous a isolé dans un monde où vous êtes coupé de l'accès à un tas d'informations et d'activités ?*

	Réponse cochée par ... % des participants
Oui, car je n'ai pas eu l'occasion de découvrir les nouvelles technologies comme internet	25,40
Oui, car j'ai essayé de maîtriser ces technologies, mais cela n'est vraiment plus de mon âge !	6,56
Non, mais c'est vraiment très difficile et je dois souvent demander de l'aide	18,85
Non, car j'ai suivi le mouvement et je maîtrise ces techniques	6,56
Cela ne m'intéresse pas	5,74
Je ne vois pas à quelles technologies vous faites référence	1,64
Pas de réponse	23,77

Les seniors semblent bien être victimes de la fameuse “fracture numérique” qui existe entre ceux qui maîtrisent internet et “les autres”. Certaines communes prennent de bonnes initiatives afin d’y remédier. Ainsi, le “Relais informatique des seniors” de Woluwe-Saint-Lambert propose une première approche axée sur les besoins des seniors (découverte des sites qui les intéressent, messagerie électronique pour communiquer avec les parents et amis, ...).

Mais les seniors de demain auront travaillé avec internet. Les pouvoirs publics doivent s’y préparer car ils ne sont visiblement pas à la pointe des performances en la matière ! Par exemple, nous avons constaté que certains sites



communaux ne proposent pas de rubrique spécifique pour les seniors. Il faut alors chercher l'information. Mais pour chercher quelque chose, il faut bien entendu en soupçonner l'existence! Par ailleurs, lorsqu'il y a une rubrique "Seniors" ou "Troisième âge", elle ne mentionne bien souvent que les services offerts par l'administration communale, des adresses utiles ou encore des agendas d'activités. On omet d'y signaler les services du CPAS, comme les aides à domicile. L'utilisateur doit alors penser à consulter la rubrique CPAS.

L'absence de liens avec d'autres sites utiles est aussi regrettable<sup>12</sup>. En voici des exemples :

- l'existence des **centres de soins de jour** est rarement mentionnée. Certes, ils ne relèvent pas des compétences communales<sup>13</sup>, mais ce n'est pas une raison pour les ignorer ;
- l'inquiétant phénomène de la **maltraitance des personnes âgées** n'est jamais mentionné. Pourtant, le Centre d'aide aux personnes âgées maltraitées a eu le soutien de la Région wallonne et de la Cocof pour créer le Réseau internet francophone vieillir en liberté (RIFVEL) afin de contribuer à la prévention de la maltraitance. Le site [www.rifvel.be](http://www.rifvel.be) propose une information très didactique à ce sujet, ainsi que des conseils utiles... Mais qui le sait ? ;
- le très pratique guide Seniors Futés n'est pas davantage mentionné (il faut dire qu'il n'a pas été réédité en 2008 !). Les communes ne mentionnent pas non plus les sites de loisirs pour seniors ([www.websenior.be](http://www.websenior.be), par exemple) ;
- le site régional [www.senior.irisnet.be](http://www.senior.irisnet.be) est, quant à lui, incroyablement pauvre en informations et en liens utiles ;
- les conseils sont rares. La plupart des sites des communes se contentent de livrer une description de ce qui existe. Par exemple, à propos des maisons de repos, ils fournissent une simple liste des établissements situés dans la commune. Quant au site d'Infor-Home<sup>14</sup>, il ne livre qu'une présentation de cette asbl. Pourquoi ne pas fournir une liste des maisons de retraite avec leur adresse ? En France, le site "Les Maisons de Retraite" donne également des conseils pour bien choisir en fonction de ses caractéristiques personnelles (par exemple le degré d'autonomie), des explications sur les tarifs,...

<sup>12</sup> Trois communes seulement ont créé des liens.

<sup>13</sup> C'est la Région, plus précisément la Commission communautaire française (Cocof) et la Commission communautaire commune (Cocom), qui sont compétentes.

<sup>14</sup> [www.inforhomes-asbl.be](http://www.inforhomes-asbl.be)

### **1.6.2. Le numéro vert**

Anderlecht et Bruxelles-Ville ont instauré un “Numéro vert” pour les seniors. Ces derniers peuvent appeler gratuitement pour poser toutes leurs questions et obtenir, le cas échéant, une aide appropriée.

### **1.6.3. La bourse d'information et la boutique sociale**

Anderlecht a organisé une “Bourse d'information” destinée aux personnes âgées et handicapées, ainsi qu'à leurs proches et à leurs amis. Conférences, stands d'exposition, animations relatives à la sensibilisation au handicap, ... Ce type d'initiatives contribue certainement à bien organiser l'avenir des personnes dépendantes, ou qui ont tout simplement besoin d'un accompagnement.

Le CPAS de Forest a créé en 2001 la Boutique et l'arrière boutique sociale. La Boutique est un centre d'informations sociales destiné aux Forestois. C'est une vitrine de tout ce qui se fait dans et hors la commune. Elle est alimentée par les brochures et dépliants des associations actives dans le secteur. L'arrière boutique est une coordination sociale dont le but est de rencontrer un maximum d'acteurs du milieu associatif forestois afin de déterminer “qui fait quoi”, d'échanger des informations et de créer des synergies.

### **1.6.4. Le magazine d'information**

Nous sommes un peu étonnés de constater que peu de sites communaux mentionnent l'existence d'un magazine d'information à l'attention des seniors, exceptés ceux de Schaerbeek, Woluwe-Saint-Lambert et Bruxelles-Ville.

Il nous a paru intéressant de voir ce que pensent les seniors des “bourses d'information”. Leur verdict : c'est bien, mais souvent jugé insuffisant. Cependant nous n'avons pas pu dégager d'autres préférences :

**Question n°12**

*Que pensez-vous des initiatives spécifiques en matière d'information aux seniors, comme la "Bourse d'information" qui est une sorte de salon des seniors, avec des stands d'exposition et des débats ?*

	Réponse cochée par ... % de participants
Il faut multiplier ce type d'initiatives	52,45
C'est bien mais insuffisant car seules les personnes en quête d'informations et encore capables d'y participer s'y rendront	27,05
Autres préférences	6,56
Sans réponse	18,85

Les "autres préférences" mentionnées (souvent en même temps qu'une autre réponse) sont variées, par exemple par des articles dans les journaux communaux, par un courrier, par un courriel, par internet, par la documentation des services de l'échevine en charge des seniors, par info-Home, par la visite d'une assistante sociale (ou un contact avec le personnel du CPAS) ou par les médias. Notez qu'un seul senior a mentionné spontanément préférer le recours à internet. Personne n'a mentionné un journal spécifique pour les seniors (alors que par ailleurs ils sont nombreux à déclarer le conserver). Cela signifie-t-il qu'ils préfèrent spontanément les séances d'information avec un contact ? Peut-être, mais n'oublions pas que le public qui a répondu s'est effectivement déplacé pour s'informer et nous rencontrer... Seule une vaste enquête dans la commune permettrait de savoir ce qu'en pensent les autres.

## 2. Les préférences des seniors

### 2.1. Les services préférés

Nous avons demandé aux participants de hiérarchiser leurs préférences pour les services que l'on trouve dans toutes les communes.

#### Question n°13

*Voulez-vous numéroter de 1 à 8 les services traditionnellement offerts par les communes selon l'importance que vous leur accordez - même si, personnellement, vous n'en avez pas besoin pour le moment <sup>15</sup> ?*

<sup>15</sup> Classez en 1 le service qui vous paraît le plus important, en 2 celui qui a ensuite votre préférence et ainsi de suite.

Services	Ordre global de préférence
Possibilité de bénéficier d'une aide à domicile	1
Possibilité de recevoir des repas à domicile	2
Accès à la télé-vigilance	3
Permanence sociale	4
Chèques-taxi	5
Service pension	6
Information sur les maisons de repos situées dans la commune	7
Accès à la "carte S"	8

Une nette préférence se dessine pour les aides et les repas à domicile. La télé-vigilance semble aussi fort appréciée. Le service le moins plébiscité est le recours à la "carte S".

**Question n°14**

*Que ces services existent ou non dans votre commune, voulez-vous les numérotéer en fonction de l'importance que vous leur accordez <sup>16</sup>?*

Services	Ordre de préférence
Centre de contact	1
Restaurant social	2
Petits travaux d'entretien et menus bricolages	3
Transport	4
Agence locale pour l'emploi (ALE) et/ou titres services	5
Courses	5

<sup>16</sup> Classez en 1 le service qui vous paraît le plus important, en 2 celui qui a ensuite votre préférence et ainsi de suite.

Le besoin de contact se classe nettement en première position, et se reflète sans doute aussi dans les scores du restaurant social en 2ème position. Viennent ensuite les services à domicile.

Les rares "autres réponses" ont porté sur un service d'infirmier et des activités physiques-intellectuelles qui faisaient l'objet d'une question distincte à propos des loisirs.

## 2.2. Les loisirs préférés

Nous avons fait un exercice similaire à propos des loisirs, mais en laissant la question ouverte, c'est-à-dire sans proposer de liste à numérotéer.

<sup>17</sup> Merci de tous les mentionner, même par exemple regarder la télévision, tricoter, ... en commençant par votre loisir préféré.

### Question n°15

#### *Quels sont, par ordre de préférence, vos loisirs préférés<sup>17</sup> ?*

Nous avons regroupé ici les réponses des deux échantillons, en les classant par ordre décroissant du nombre de fois que le loisir a été cité.

	Loisirs		Loisirs
1	Voyages	10	Cinéma
2	Lecture	10	Mots croisés
3	Excursions	11	Informatique/internet
3	Télévision	11	Aller au restaurant
4	Marche/promenade	11	Activités récréatives
5	Sport seniors	11	Couture
6	Conférences	11	Bricolage
7	Jeux-cartes	12	Peinture
8	Visites/musées	12	Goûters
8	Théâtre	12	Danse
9	Animations	13	Nature
9	Musique	13	Photographie
9	Jardinage		

Les loisirs suivants ont été plus rarement mentionnés : chant, cuisine, photographie, poésie, astrologie, cours de langue, aller à la mer, peinture, géographie, histoire, atelier d'écriture, bénévolat, rencontres dansantes, collections, brocantes, méditation, prière.

On en constate une grande variété avec une nette préférence pour les voyages, excursions et occupations calmes (lecture, jeux, télé, ...). Mais le sport vient immédiatement après, en 5ème position. Les activités artistiques (chant, peinture, poésie, ...) ou intellectuelles (géographie, histoire) sont rarement citées. Notons toutefois aussi que 16,39% des seniors n'ont pas répondu à cette question. Cela reflète-t-il un désintéret pour les loisirs, un problème de santé ou d'isolement ?

### 3. La concertation avec les seniors

Les responsables politiques se soucient-ils de l'avis, des besoins et des préférences des seniors ? C'est en effet en cernant au mieux leurs besoins et leurs aspirations que l'on peut prendre les bonnes initiatives pour y répondre. Les "solutions" ne sont forcément pas les mêmes dans toutes les communes. Cela dépend de ce qui existe déjà, de ce que propose le secteur associatif, du profil de la population âgée (ses revenus, son état de santé, sa nationalité, ...).

Quelques communes ont pris une initiative pour se mettre à l'écoute des seniors :

- Saint-Gilles a instauré une "Commission consultative communale du Troisième âge";
- Bruxelles-Ville et Anderlecht ont créé leur "Conseil consultatif du Troisième âge", qui a une compétence d'avis reconnue par le conseil communal ;
- à Berchem-Sainte-Agathe, le Conseil consultatif du Troisième Age organise chaque année un voyage à l'étranger et un après-midi récréatif ;
- à Schaerbeek, le Conseil consultatif des Seniors regroupe toutes les associations qui s'occupent des aînés. Il a adopté une Charte des Seniors et se positionne comme centre de rencontre et de réflexion afin d'échanger les expériences et de trouver des solutions aux problèmes rencontrés ;
- Woluwe-Saint-Lambert a créé un "Forum" qui donne l'occasion aux seniors de la commune de s'exprimer sur les sujets qui les concernent. Cette plate-forme propose des initiatives utiles aux

seniors dans leur vie quotidienne. Elle permet également de les informer sur leurs droits et les nouveautés en matière de législation les concernant ;

- Jette s'est lancée dans une étude sur les besoins des seniors : le projet Entour'Age, subsidié par la Communauté française, vise à améliorer la qualité de vie des personnes âgées isolées sur base d'une enquête et d'un forum.

Qu'en pensent les principaux intéressés ?

### Question n°16

*Avez-vous le sentiment que les seniors ont suffisamment l'occasion de participer à la vie de votre commune, ne fût-ce que pour tout ce qui les concerne ?*

	Réponse cochée par ... % des participants
Oui, ceux qui le souhaitent ont l'occasion de s'impliquer	43,44
Oui, mais pas tous. Les associations de seniors sont davantage informées et consultées que les seniors eux-mêmes	14,75
Non, la commune ne propose aucun lieu de dialogue et nous ne sommes jamais consultés	9,83
Je ne sais pas comment je pourrais davantage participer	9,02
Je ne souhaite pas participer davantage aux décisions de la commune	1,64
Pas de réponse	21,31

Les seniors sont généralement conscients du fait que s'ils le souhaitent, ils peuvent participer à la gestion de la commune, du moins pour les aspects qui les concernent. Et rares sont ceux qui déclarent ne pas souhaiter participer.



## 4. L'hébergement

Nous avons souhaité savoir quelle formule aurait la préférence des seniors s'ils n'avaient pas de contraintes financières.

Ce thème est pratiquement absent des sites communaux, qui se contentent le plus souvent de fournir une liste des maisons de repos et des maisons de repos et de soins établies dans la commune.

Pourtant l'hébergement dans un institut spécialisé n'est bien souvent que l'ultime solution choisie lorsqu'il n'y a pas ou plus d'autres alternatives. Nous avons déjà vu l'importance et la variété des services aux seniors qui facilitent, voire permettent leur maintien à domicile.

Dans le même ordre d'idées, les centres de soins de jour et les lits "relais" permettent de rester à domicile tout en bénéficiant d'un accompagnement quotidien ou d'un hébergement provisoire (par exemple pour soulager les familles dans certaines circonstances – vacances, grossesse, maladie, ... - ou encore pour préparer le retour à domicile après une hospitalisation).

Mais entre le maintien à domicile et l'hébergement en institution spécialisée, les communes peuvent initier et soutenir des solutions alternatives, dont voici quelques exemples.

### 4.1. Les logements communautaires

Les logements communautaires rassemblent des personnes âgées valides désireuses de briser leur isolement tout en gardant leur autonomie. Les colocataires d'un vaste appartement (4-5 chambres) disposent d'une chambre individuelle tout en partageant une vie communautaire : ils organisent leurs repas, décident de leurs horaires, de leurs activités individuelles ou collectives et maintiennent un contact avec leurs proches et cercles de relations.

L'objectif est de rompre la solitude, de procurer un sentiment de sécurité tout en préservant l'intimité et la vie privée et en entretenant les facultés d'autonomie.

La commune et le CPAS peuvent soutenir la démarche en mettant des appartements appropriés en location, en fournissant des services à ces collectivités (assistant social, ALE, ...) ou encore conclure des partenariats, par exemple pour bénéficier d'un lit de transit en cas d'accident.

## **4.2. Les appartements supervisés**

L'accompagnement est plus étroit pour les personnes âgées qui en ressentent le besoin car elles sont déjà moins valides, moins autonomes. Il s'agit de logements individuels pour personnes isolées et pour couples, regroupés dans un ensemble comportant des locaux communs pour des activités culturelles, associatives et récréatives. Gérés soit par le secteur privé, soit par le secteur public, soit en partenariat, ils s'adjoignent des services communs de santé, de repas, d'entretien ménager.

## **4.3. La cohabitation intergénérationnelle**

Il en existe plusieurs formules :

- Le réseau d'hébergement en famille d'accueil. La commune peut certes lancer un appel en vue de créer un tel réseau, mais cette solution demande un étroit accompagnement afin d'éviter les abus (usurpation de biens, mainmise sur la pension, maltraitance, ...).
- L'habitat dit "kangourou" : il s'agit d'un habitat individuel groupé dans un immeuble rassemblant une personne âgée et une famille. Elles échangent des services, par exemple les gardes d'enfants après l'école et l'aide aux devoirs pour les aînés, les courses et menus services pour les membres de la famille.

- La résidence intergénérationnelle, mélange de générations dans un complexe plus vaste, comportant des espaces communs (par exemple pour les lessives, le bricolage, les activités récréatives, ...). Il existe également des échanges de services et des activités communes.

Que préfèrent les seniors ?

### Question n°17

*Si vous deviez quitter votre domicile, en supposant que vous ayez le choix et aucune contrainte financière, quelle formule choisiriez-vous spontanément ?*

	Réponse cochée par ... % des participants
Un logement tout à fait standard	18,83
Un logement individuel dans un complexe communautaire qui me procurerait des services (ménage, repas, soins, ...)	49,18
Un logement individuel mais dans un immeuble que je partagerais avec une jeune famille pour ne pas être seul et s'échanger des menus services	4,10
Une chambre individuelle dans un appartement loué avec d'autres personnes de mon âge	1,64
Une chambre dans une maison de retraite	10,66
Pas de réponse	15,57

Le logement individuel dans un complexe communautaire qui procurerait une série de services emporte nettement la préférence.

Par ailleurs, les responsables politiques seront inévitablement amenés à traiter le problème d'une population d'origine étrangère vieillissante. Que pensent les seniors de la perspectives d'un hébergement multiculturel ?

### Question n°18

*A votre avis, faut-il prévoir des structures d'accueil pour les seniors d'origine étrangère ou faut-il au contraire encourager les hébergements multiculturels en Région bruxelloise ?*

	Réponse cochée par ... % des seniors
Il faut des structures distinctes pour les seniors d'origine étrangère qui n'ont pas le même mode de vie que nous. Chacun sera ainsi plus à l'aise pour ses vieux jours.	29,50
Il faut encourager l'hébergement multiculturel et tirer profit de toute la richesse que présente le brassage des cultures	31,15
Je n'ai pas d'opinion à ce propos	24,60
Pas de réponse	12,30

Au vu du nombre d'absence de réponses et de "sans opinion", la question semble laisser indifférent... ou déranger ? En tout cas, ceux qui répondent ont des opinions partagées.

## 5. Ce que les seniors feraient... pour les seniors

Enfin nous leur avons demandé quelles seraient leurs priorités s'ils pouvaient décider.

Ils regorgent d'idées : pratiques, généreuses, précises ou, au contraire, très vagues. Nous vous laissons en découvrir un florilège...

### Question n°19

*Si vous étiez échevin du Troisième âge dans votre commune, la première initiative que vous prendriez, c'est .....*

#### En matière de sécurité

- Réparer/mieux aménager les trottoirs (largeur pour les voitures), les rendre aussi confortables que les rues.
- Mieux protéger les passages pour piétons.
- Plus de policiers dans les rues pour assurer la sécurité des personnes âgées.
- Supprimer l'emploi du gaz dans les grands immeubles où résident les personnes âgées.
- La sécurité des seniors sur la voie publique.

#### En matière de relations avec les responsables politiques

- Mieux dialoguer avec les personnes concernées, les consulter.
- Organiser un Conseil Seniors.
- Créer un Comité consultatif avec un représentant de tous les quartiers.
- Instaurer une permanence chaque semaine et communiquer mon numéro de portable.
- M'informer de ce qui existe et de ce que les personnes souhaitent pour qu'il y ait une vraie concordance.

- Faire connaissance avec le maximum de personnes concernées.
- Favoriser les contacts personnels ou par petits groupes.
- Accorder plus d'attention au fonctionnement des institutions en place.

### **En matière d'information**

- Mieux renseigner les personnes âgées.
- Envoyer des brochures informatives.
- Créer un centre d'information pour les problèmes juridiques (notamment linguistiques).
- Favoriser l'information à domicile.
- Installer des personnes ressources dans chaque quartier/rue qui relaieraient les infos.
- Visiter, contacter les seniors.
- Les aider à avoir internet.
- Organiser une festivité chaque année pour faire connaître les activités de la commune, réunir les intéressés pour voir quels sont les besoins réels,...
- Propager l'information sociale au maximum.
- Envoyer aux seniors un formulaire de suggestions à remplir avec ma carte de vœux annuelle.
- Développer la qualité de vie à petit prix (loisirs, médicaments, ...).

### **Concernant les aspects sociaux**

- Mieux mélanger les cultures.
- M'occuper des mal nantis.
- Organiser un service d'entraide entre personnes âgées elles-mêmes.
- Instaurer un service social qui va tous les jours visiter les personnes âgées.
- Mettre en place une aide individuelle ou collective pour personnes handicapées et à mobilité réduite

- qui vivent chez eux (comme à Schaerbeek).
- M'occuper en priorité des Belges installés dans la précarité.

### **Concernant les aspects relationnels**

- Faire une grande fête avec les seniors.
- Veiller à ce que les seniors se rencontrent.
- Avoir des contacts, des listings de seniors.
- Stimuler les rencontres culturelles.
- Disposer de structures d'accueil pour sortir les gens de leur isolement à domicile.
- Resensibiliser à la vraie solidarité humaine.
- Organiser plusieurs rencontres et créer davantage de restaurants sociaux.

### **Concernant les aspects financiers**

- Augmenter le minimex des pensions.
- Insister plus haut pour augmenter notre pouvoir d'achat.
- Voir si les pensions sont suffisantes pour vivre décemment.

### **Concernant l'hébergement**

- Construire plus de logements pour les personnes âgées.
- Un prix adapté pour le logement des seniors.
- Multiplier les seniories.

## Divers

- Plus de petits voyages culturels et autres par beau temps.
- Offrir la possibilité d'exposer ses œuvres dans une salle gratuite.
- Proposer le cinéma à un prix réduit.
- Développer les centres de jour.
- Prévoir davantage de bancs publics pour se reposer.
- Maintenir les activités pendant les périodes de vacances d'été.
- Faciliter l'accès aux trams et bus.
- Organiser des transports pour les loisirs, vers les gares.
- Transports plus sécurisants (bousculades, chutes, ...).
- Chèques-taxis sur base d'un avis médical.
- Plus de transports en commun dans certains quartiers.
- Promouvoir l'aide à domicile.
- Encourager les activités culturelles
- Rien, car je suis satisfait de ce qui se fait, il faut continuer ce qui existe, ...
- Créer des liens entre les générations (troc de services entre les générations).
- Développer le bénévolat entre seniors.



## 6. Conclusions

Comme annoncé d'emblée, notre analyse n'avait pas la prétention de livrer des résultats comparables à ceux d'une vaste étude scientifique. Elle a cependant eu le mérite de dégager quelques tendances en vue d'attirer l'attention des responsables politiques et des professionnels de l'aide aux seniors sur les attentes et les enjeux pour l'avenir d'une population vieillissante.

Nous formulons le vœu qu'ils puissent y puiser matière à réflexion et à projets.

En guise de conclusion, voici quelques suggestions qui nous ont été inspirées par ces rencontres :

- Un échange d'expériences et de “bonnes pratiques” entre les opérateurs ne pourrait qu'être bénéfique. Cet échange pourrait par exemple s'organiser sous l'égide de la Commission communautaire française (Cocof).
- Un portail des seniors devrait donner accès à une multitude d'informations et de services qui existent déjà. Par exemple, sur certains sites, les seniors peuvent tester leur mémoire, rechercher des hôtels adaptés pour leurs vacances à l'étranger ou encore trouver des conseils pour adapter leur logement.<sup>18</sup> Ils peuvent aussi se tenir au courant de l'actualité et de la météo sans devoir sortir acheter un journal<sup>19</sup>. Il serait trop fastidieux et peu “rentable” de développer ce genre d'informations au niveau communal. Un portail permettrait de coordonner l'information en créant des liens avec les autres sites, dont ceux des communes.
- Tous les sites communaux devraient regrouper tout ce qui concerne les seniors dans une rubrique spécifique.
- Même si de plus en plus de seniors maîtriseront les nouvelles technologies, il faudra organiser leur “formation permanente” aux diverses évolutions, continuer à prévoir une information sur papier et surtout une information par contact personnel et par rencontres.
- Au-delà de l'information, on devine un besoin de conseils et d'orientation. Une ou des

<sup>18</sup> [www.espace-seniors.com](http://www.espace-seniors.com)

<sup>19</sup> [www.seniorplanet.be](http://www.seniorplanet.be)

personne(s)-contact devraient être clairement identifiées au niveau communal, quitte à orienter le seniors vers d'autres interlocuteurs. En ce sens, l'idée d'un numéro vert nous paraît répondre à un besoin et, en tout cas, mériter une évaluation dans le cadre d'un échange de bonnes pratiques.

- Les communes devraient davantage se préoccuper de la santé des seniors (prévention, entretien de la mémoire, aménagement des trottoirs pour éviter les chutes, ...), et organiser une surveillance, voire une assistance en période de canicule ou de grand froid.
- L'hébergement dans un institut spécialisé n'est bien souvent que l'ultime solution choisie lorsqu'il n'y a pas ou plus d'autre alternative. Nous avons vu l'importance et la variété des services aux seniors qui facilitent, voire permettent leur maintien à domicile. Des initiatives sont bel et bien prises, mais pas dans toutes les communes. Nous pensons qu'il faut poursuivre dans cette voie d'autant que cela permet par ailleurs de créer des emplois ou de boucler des fins de mois difficiles pour les demandeurs d'emploi. Par exemple, le "Papy et Mamy sitting" pratiqué dans une seule commune pourrait inspirer les mandataires locaux...
- S'ils sont obligés de quitter leur domicile, les seniors optent majoritairement pour un logement individuel dans un complexe communautaire. Le manque de logements de ce type devrait interpeller les responsables politiques car il s'agit non seulement d'une alternative plus conviviale aux maisons de repos, mais aussi moins coûteuse une fois l'investissement initial amorti.
- Il faut aussi préparer le vieillissement des populations d'origine étrangère. Cela risque de poser des problèmes de cohabitation qu'il faudra gérer dans le respect des cultures en présence, en évitant de créer des homes ghetto. Tirer parti de la richesse multiculturelle, notamment dans les activités récréatives, créatives et ludiques tout en permettant à chacun de conserver ses règles de toute une vie : tel sera sans doute le défi à relever, surtout en Région bruxelloise.

## ANNEXE I

### Aperçu des services offerts par les communes bruxelloises

#### Les "classiques"

Services	Anderlecht	Auderghem	Berchem	Bruxelles-Ville	Eterbeek	Evere	Forest	Ganshoren	Ixelles	Jette	Koekelberg	Molenbeek	Schaerbeek	Saint-Gilles	Saint-Josse	Uccle	Watermael-Boitsfort	Woluwe-St-Lambert	Woluwe-St-Pierre	
Rubrique "senior" sur site	x	x	x	x	x		x	x	x <sup>20</sup>	x			x		x	x	x	x	x	x
Liste des maisons de repos	x	x	x		x	x	x	x	x			x	x	x		x	x	x	x	x
ALE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Aides à domicile	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x		x	x	x	x		
Repas à domicile	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x
Télé-secours	x	x	x	x	x	x			x	x		x					x	x		
Service Pensions	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Carte S	x	x	x		x		x		x	x			x	x		x	x	x	x	x
Chèques-taxi	x	x	x	x	x		x		x	x	x		x	x		x	x	x		
Loisirs organisés par la commune		x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		

<sup>20</sup> Activités destinées aux seniors.



## Les exceptions

Anderlecht	Numéro vert pour les seniors Bourse d'information
Bruxelles-Ville	Numéro vert pour les seniors "Papy et Mamy sitting" Tickets gratuits de théâtre Grand nettoyage Lieu de rencontre intergénérationnel Mensuel d'information pour seniors Action "Sport, si senior !"
Etterbeek	Volontariat
Ixelles	Carte Créapass XL
Jette	Projet Entour'âge – promotion de la santé, service d'aide aux personnes handicapées / à mobilité réduite
Schaerbeek	Enlèvement des encombrants gratuit pour les + de 65 ans Formation des seniors à internet Prêt de livres à domicile Mensuel d'information aux seniors
Woluwe-Saint-Lambert	Café Alzheimer et Ateliers mémoire Carrefour Santé Forum des Seniors Relais informatique des seniors Magazine Pédicure Coiffure

**ANNEXE II****Les plus de 65 ans dans les communes bruxelloises**

Communes	Population totale en 2007	Nombre de + de 65 ans en 2007	%	Age moyen en 2007
Anderlecht	97.601	15.783	16,17	37.66
Auderghem	29.681	5.521	18,60	40.77
Berchem-Sainte-Agathe	20.431	3.587	17,56	39.58
Bruxelles-Ville	145.917	18.673	12,80	36.46
Etterbeek	42.342	5.410	12,78	37.34
Evere	34.128	5.982	17,53	39.16
Forest	48.284	7.167	14,84	37.73
Ganshoren	21.395	4.600	21,50	41.91
Ixelles	78.088	9.059	11,60	37.49
Jette	43.564	7.725	17,74	39.53
Koekelberg	18.541	2.712	14,63	36.73
Molenbeek-Saint-Jean	81.632	11.084	13,58	35.01
Saint –Gilles	44.767	4.591	10,26	35.33
Saint-Josse-ten-Node	23.785	1.933	8,13	32.39
Schaerbeek	113.493	12.949	11,41	34.71
Uccle	76.576	14.644	19,12	41.35

Source : SPF Economie  
(Direction générale  
Statistique) et Registre  
national.

Communes	Population totale en 2007	Nombre de + de 65 ans en 2007	%	Age moyen en 2007
Watermael-Boitsfort	24.121	4.603	19,08	41.79
Woluwe-Saint-Lambert	48.315	9.085	18,80	41.22
Woluwe-Saint-Pierre	38.554	7.610	19,74	41.55
<b>Total</b>	<b>1.031.215</b>	<b>152.778</b>	<b>14,81</b>	<b>37.72</b>

## ANNEXE III

### Les sites consultés

Communes	Sites
Anderlecht	<a href="http://www.anderlecht.be">www.anderlecht.be</a>
Auderghem	<a href="http://www.auderghem.be">www.auderghem.be</a>
Berchem-Sainte-Agathe	<a href="http://www.berchem.be">www.berchem.be</a>
Bruxelles-Ville	<a href="http://www.brucity.be">www.brucity.be</a>
Etterbeek	<a href="http://www.etterbeek.be">www.etterbeek.be</a>
Evere	<a href="http://www.evere.be">www.evere.be</a>
Forest	<a href="http://www.forest.be">www.forest.be</a>
Ganshoren	<a href="http://www.ganshoren.be">www.ganshoren.be</a>

Communes	Sites
Ixelles	<a href="http://www.ixelles.be">www.ixelles.be</a>
Jette	<a href="http://www.jette.be">www.jette.be</a>
Koekelberg	<a href="http://www.koekelberg.be">www.koekelberg.be</a>
Molenbeek-Saint-Jean	<a href="http://www.molenbeek.be">www.molenbeek.be</a>
Saint-Gilles	<a href="http://www.stgilles.be">www.stgilles.be</a>
Saint-Josse-ten-Noode	<a href="http://www.stjosse.be">www.stjosse.be</a>
Schaerbeek	<a href="http://www.schaerbeek.be">www.schaerbeek.be</a>
Uccle	<a href="http://www.uccle.be">www.uccle.be</a>
Watermael-Boitsfort	<a href="http://www.watermael-boitsfort.be">www.watermael-boitsfort.be</a>
Woluwe-Saint-Lambert	<a href="http://www.woluwe1200.be">www.woluwe1200.be</a>
Woluwe-Saint-Pierre	<a href="http://www.woluwe1150.be">www.woluwe1150.be</a>

Office national des pensions (ONP)	<a href="http://www.onp.be">www.onp.be</a>
Ligue de l'enseignement	<a href="http://www.ligue-enseignement.be">www.ligue-enseignement.be</a>
Commission communautaire française (Cocof)	<a href="http://www.cocof.irisnet.be">www.cocof.irisnet.be</a>
Infor-Homes	<a href="http://www.inforhomes-asbl.be">www.inforhomes-asbl.be</a>
Espace-seniors (site français)	<a href="http://www.espace-seniors.com">www.espace-seniors.com</a>
Magazine destiné aux seniors	<a href="http://www.seniorplanet.be">www.seniorplanet.be</a>