

« A la rencontre des besoins des aînés de La Bruyère »

Recherche qualitative

Collaboration entre le CPAS de La Bruyère et l'asbl Le Bien Vieillir



Colophon et remerciements

Merci aux aînés qui ont partagé leur avis et donné de leur temps pour cette recherche. Leurs propos ont été anonymisés mais certains se reconnaîtront peut-être ... les histoires d'introduction des chapitres sont romancées et les personnages portent un nom d'emprunt.

Merci au comité d'accompagnement constitué de Jean-Marc Toussaint (Président du CPAS), Guillaume Bauwens (directeur général CPAS), Laurence Gilson (Assistante sociale responsable de l'équipe sociale), Hélène Daphné (Assistante sociale responsable du service aînés), Peggy Robert (service de cohésion sociale), Chantal Boulanger et Sérina Cocina (CCCA).

Coordination : Le Bien Vieillir

Commanditaire : TOUSSAINT Jean-Marc, président du CPAS de La Bruyère

Rédaction : CHARLOT Valentine, DISTER Sophie et GUFFENS Caroline

Editeur responsable : Caroline Guffens, Le Bien Vieillir, rue L. Namêche 2 bis 5000
Namur

Copyright © 2018 ASBL Le Bien Vieillir

Table des matières

Préalable	6
Introduction	7
Chapitre 1 : Méthodologie de la recherche	8
Section 1 La récolte des données	8
1.1 Les rencontres avec les aînés	8
1.2 Les rencontres avec les professionnels	10
1.3 La recherche bibliographique	12
Section 2 La méthodologie de sélection des participants à la recherche	12
Les professionnels	12
Les aînés	13
Les biais de sélection	13
Section 3 Description de l'échantillon de recherche	14
Les professionnels rencontrés	14
Les aînés rencontrés	14
Section 4 L'analyse des données	16
Chapitre 2 : Contexte sociétal et démographique de La Bruyère	18
Section 1 Données démographiques	18
Section 1 Données géographiques	21
Section 3 Données sociologiques	22
Chapitre 3 : Solitude et isolement	24
Section 1 Introduction théorique	24
Section 2 L'isolement à La Bruyère	26
Qu'est-ce que l'isolement pour les professionnels interviewés ?	26
Quel vécu de l'isolement à La Bruyère ?	28
Les explications à la solidarité	29
Section 3 La solitude à La Bruyère	34
Qu'est-ce que la solitude pour les professionnels interviewés ?	34
Quel vécu de la solitude à La Bruyère ?	35
La création ou le maintien de liens	40
Chapitre 4 Mobilité	43
Section 1 Les déplacements à pieds	44
La mobilité physique liée à la santé	44

Les trajets à pied	44
Section 2 Les déplacements motorisés.....	45
La voiture	46
Les transports en commun	46
L'aide informelle	47
Les services professionnels	47
Chapitre 5 : Aides et services	51
Section 1 Le recours à l'aide informelle.....	52
Section 2 Le recours à de l'aide formelle	54
Les services existants	55
Le recours aux services à La Bruyère	56
Les freins au recours à des services formels	60
Chapitre 6 L'activité et la participation	66
Section 1 Les activités des aînés à la Bruyère	66
Relevé des activités.....	67
L'avis des aînés sur leur quotidien	70
Les freins à la participation aux activités	72
Section 2 La participation sociale.....	74
Chapitre 7 Recommandations et sources d'inspiration	79
Section 1 Recommandations pour briser l'isolement et la solitude.....	80
Au niveau collectif.....	80
Au niveau individuel.....	80
Section 2 Recommandations sur les services	83
Améliorer l'information	83
Améliorer l'offre de services.....	84
Renforcer la qualité des services	86
Section 3 Recommandations en termes d'activités et de participation.....	88
Soutenir, donner plus d'ampleur et pérenniser.....	88
Créer des lieux ou des systèmes de rencontre	89
Au-delà des activités structurées, envisager l'activité physique libre dans l'espace public.....	90
Favoriser l'investissement social et la citoyenneté	90
Soutenir le vivre ensemble au long de la vie.....	92
Section 4 Recommandations en termes de mobilité	93
Conclusion intégrative	Erreur ! Signet non défini.

Annexes :	97
-----------------	----

Préalable

Lors de diverses rencontres avec des aînés dans le cadre d'une tournée des repas à La Bruyère, le Président du CPAS, Monsieur Toussaint, a récolté une série de souhaits, de besoins, et d'expressions allant dans le sens d'une grande solitude ressentie par certains. Mr Toussaint a, entre autres, rencontré une dame qui lui raconte avoir demandé à un voisin de l'appeler tous les matins, juste pour s'assurer qu'elle était toujours en vie et une autre qui lui tient la main en lui exprimant « Je me sens tellement seule ».

Face à ces « cris de détresse », à ces récits parfois très forts, les réponses proposées oralement par Monsieur Toussaint ne semblaient pas rencontrer les réels besoins des personnes concernées : « On envisage de faire un jardin potager, ça vous dirait d'y participer ? », « Votre maison est bien grande, peut-être pourriez-vous penser à une forme d'habitat kangourou ? ». Les réponses étaient plutôt évasives et négatives : « non, c'est mon mari qui a toujours fait le potager », « non, je ne préfère pas avoir quelqu'un dans ma maison ».

Perplexe, le CPAS s'est questionné. L'offre que lui-même et les autres acteurs présents sur la Commune proposent répond-t-elle aux besoins des aînés de la commune ? Et surtout de ceux qui s'expriment le moins, ceux qui sont les plus cachés ? Dans le but d'éclairer les options à dégager et le choix des projets à développer à destination des aînés, et afin d'être au plus près de leurs besoins réels, le CPAS, a décidé de commanditer la réalisation d'une étude destinée à identifier les besoins des aînés.

Le point principal de cette étude est d'aller à la rencontre des aînés, de récolter leur avis, leurs émotions, leurs souhaits. Bien que la littérature soit prolixe au niveau des besoins des aînés et des facteurs soutenant leur qualité de vie, il paraissait quand même important pour le CPAS et pour l'asbl Le Bien Vieillir d'impliquer les aînés dès le départ en les invitant à s'exprimer. Il est probable que peu d'éléments tout à fait nouveaux par rapport à la littérature surgiront de ces rencontres mais ils auront l'intérêt d'avoir été exprimés par les Bruyérois, avec les nuances locales. C'est donc ici la démarche et son caractère participatif qui sont les points d'orgue de cette étude.

Introduction

Ce rapport de recherche résume et analyse les points de vue des aînés et des professionnels rencontrés et les éclaire avec la littérature pertinente sur le sujet. Le sujet principal étant d'aider le CPAS de La Bruyère à identifier les demandes des aînés relatives aux projets et services qui les concernent et à s'assurer que son offre est bien adaptée à ces besoins.

Après la méthodologie de la recherche et la présentation de l'échantillon, cinq chapitres présentent les enjeux majeurs de la recherche : le contexte sociétal et démographique de La Bruyère ; la solitude et l'isolement des aînés ; les services qui leur sont adressés ; les activités auxquelles ils sont accés et la mobilité.

Ces différents thématiques ont été sélectionnées pour différentes raisons : soit parce qu'elles ont été clairement discutées et présentées comme des problèmes par les personnes interrogées soit parce qu'elles ont été déduites d'une série d'éléments convergents.

Une dernière partie propose des pistes d'actions, des recommandations illustrées d'exemples inspirants mis sur pieds par d'autres collectivités ou associations.

Cette étape d'exploration des recommandations pourrait donc déboucher sur l'amélioration de services existants ou sur l'émergence de nouvelles réponses en phase avec les besoins de la population directement concernée.

Chapitre 1 : Méthodologie de la recherche

Cette recherche poursuit l'objectif de déterminer quels sont les besoins et les attentes des aînés de La Bruyère en général, et plus particulièrement envers le CPAS. Pour répondre à cette question, nous avons mis sur pied une recherche qualitative, encadrée par un comité d'accompagnement, qui s'est déroulée janvier à juin 2018.

Nous avons privilégié la recherche qualitative à l'approche par questionnaire. Si cette dernière permet de viser un nombre important de personnes, elle requiert des ressources humaines plus importantes pour la récolte et l'analyse des données, ressources indisponibles dans notre cadre de travail. Nous avons donc privilégié la qualité et la profondeur des échanges, la diversité des personnes interviewées et choisies avec soin, plutôt que leur nombre.

Notre recherche s'est concrétisée en entretiens semi-dirigés d'aînés, en focus-groupes de professionnels et en entretiens individuels de professionnels. Ce chapitre décrit les outils utilisés pour récolter les informations (la récolte des données), la méthodologie de sélection des participants à la recherche, l'échantillon de recherche et la manière dont les données récoltées ont été analysées

Afin d'accompagner les chercheurs avant et pendant le travail de recherche, un comité a été créé. Il est composé de : de Jean-Marc Toussaint (Président du CPAS), Guillaume Bauwens (directeur général CPAS), Laurence Gilson (Assistante sociale en chef), Hélène Daphné (Assistante sociale responsable du service aînés), Peggy Robert (service de cohésion sociale), Chantal Boulanger et Sérina Cocina (Conseil Communal Consultatif des Aînés, ci-après CCCA).

Section 1 La récolte des données

Pour récolter les données utiles à la recherche, nous avons fait appel aux aînés, aux professionnels et à la littérature ; nous présentons ci-dessous nos méthodes de récolte qui ont consisté en entretiens semi-dirigés de seniors, focus groupes de professionnels, entretiens de professionnels et recherches de littérature.

1.1 Les rencontres avec les aînés

Les entretiens semi-dirigés des aînés

Les entretiens semi-dirigés, aussi appelés « compréhensifs » sont des rencontres au domicile de la personne concernée, d'une durée maximale de 2h00. Ils sont menés par un professionnel du Bien Vieillir accompagné d'une assistante sociale du CPAS, qui prend le premier contact et organise le rendez-vous. L'entretien semi-dirigé se déroule dans un climat d'échange et de confiance. Il permet à l'aîné concerné de se raconter en s'autorisant quelques digressions, de se sentir écouté et de voir ses propos validés. Il permet à

l'intervieweur de pouvoir aborder l'ensemble des sujets prédéfinis, de naviguer entre eux au gré de ceux amenés par l'aîné, de s'ajuster, de sentir les thématiques qu'il serait préférable de survoler voire de ne pas aborder. Il est cadré par :

- Une présentation de la recherche,
- Un engagement de confidentialité signé et
- Une grille d'entretien

La présentation de la recherche et l'engagement de confidentialité

Pour démarrer l'entretien, une fiche synthétique présentant la recherche, validée par le comité d'accompagnement, a été présentée à chaque participant et un engagement mutuel était signé¹. Les chercheurs y garantissent la possibilité de se retirer de la recherche à tout moment et la confidentialité des données. L'interviewé y garantit sa participation volontaire et sa compréhension du cadre. Les entretiens ont été enregistrés lorsque les participants nous en ont donné l'autorisation. A certains moments, la prise de notes a été privilégiée quand le cadre de la rencontre rendait complexe ou inconfortable l'utilisation d'un enregistreur.

La grille d'entretien

Une grille d'entretien a été réalisée par les chercheurs sur base d'une réunion de travail avec le comité d'accompagnement, ce qui a permis d'identifier les thématiques clés à investiguer. Elle a été pré-testée auprès de deux seniors témoins et soumise à des professionnels de terrain. Il ne s'agit pas d'un questionnaire mais plutôt d'une aide pour l'interviewer, d'un fil conducteur auquel se rattacher en cours d'entretien.

Les entretiens débutaient par des thématiques larges abordant, le cas échéant, la qualité de vie des seniors sur le territoire de la commune, le passage à la retraite, l'usage des services de la commune, les faits importants de leur vie liés à la commune ainsi que leur avis sur les projets du CPAS et de la commune à leur égard.

Vers la fin de l'entretien, ce guide était consulté afin de s'assurer que tous les thèmes importants avaient été investigués.

Guide d'entretien :

- Depuis combien de temps habitez-vous à La Bruyère, avec qui (évolution ou

¹ Voir annexe 1

déménagement, raisons, facteurs de changements, ...) ?

- Comment vous sentez-vous à La Bruyère ? Fait-il bon y vivre selon vous ? Pourquoi ?
- Qu'aimeriez-vous trouver comme services proches de chez vous ?
- Que faudrait-il faire pour les aînés de La Bruyère ?
- Aimeriez-vous que ce soit le CPAS qui crée ces nouveaux services ?
- Profession, passage à la retraite ?
- Occupations ? Solitude ? Contacts sociaux ?
- Mobilité : comment vous déplacez-vous ? des transports en commun ou organisés existent-ils sur votre commune ?
- Comment prend-il connaissance des services ? Services utilisés ou pas, pourquoi ? qui en est à l'initiative ? Comment cela se passe ? Satisfait ou pas ? Amélioration ?
- Santé, dépendance ?
- Place des proches, aide ou pas ?
- Personne de confiance sur la commune ? Qualité des contacts ?
- Impression qu'on tient compte de votre avis en général ? Comment et pourquoi ?
- Quelle image du CPAS ?

Les données enregistrées sous formes audio ont été retranscrites soit sous la forme de concepts, d'idées, illustrés par des extraits ; soit totalement retranscrites sous la forme de verbatim.

1.2 Les rencontres avec les professionnels

Les focus-groupes de professionnels

Cette méthode orale et groupale consiste à recruter entre 6 et 10 personnes représentatives de l'objet de la recherche en cours et à susciter des échanges ouverts. Suscitant la réaction des uns et des autres, ces échanges en groupe sont reconnus pour être plus riches que les entretiens individuels. Ils permettent de rebondir sur des sujets ou des idées qui n'auraient pas été abordés en entretien individuel. La technique du focus-groupe a pour objectif de récolter un maximum d'opinions tout en identifiant ce qui fait consensus ou pas. Nous savons néanmoins que les effets de groupe et la désirabilité sociale qui amène les participants à se montrer sous leur meilleur jour sont plus présents dans ce type d'entretien de groupe où les opinions plus extrêmes courent le risque d'être masquées.

L'objectif de ces focus-groupes était de recueillir les perceptions des professionnels sur les besoins des aînés de la commune, expliquer les comportements des aînés, proposer des pistes de réponses, etc.

Les focus groupes ont été cadrés par :

- Un règlement d'ordre intérieur et
- Une grille d'entretien

Le règlement d'ordre intérieur

Un ROI a été rédigé par les chercheurs et validé par le comité d'accompagnement. Il a été envoyé au préalable aux participants et relu au démarrage de chaque focus-groupe. Il cadre les droits et obligations des participants².

La grille d'entretien

Une grille d'entretien qui aborde l'ensemble des thématiques de l'étude a été établie et prétestée. Elle permet de recueillir les représentations de l'isolement chez les personnes âgées, les représentations des besoins des aînés de la commune, les freins ou leviers au recours aux services, etc. Elle a été suivie pour mener le focus groupe. Les questions posées sont de deux types, tous deux générant des réponses proches du quotidien et concrètes.

- Association libre d'idées : « Parlez-moi de ... »
- Questions ouvertes : « Que représente pour vous l'isolement ? ».

L'organisation des focus groupes

Deux focus groupes de professionnels ont été réalisés. Les focus groupes ont duré 2h00 et se sont déroulés au CPAS de La Bruyère. Ils ont été enregistrés avec l'accord des personnes présentes et ont été retranscrits de manière intégrale. Deux dates ayant été proposées, les participants y étaient présents en fonction de leur agenda.

Chaque focus groupe a commencé par la présentation des règles du focus groupe (anonymat, respect mutuel et écoute des opinions de chacun) et la distribution du ROI.

Deux chercheurs étaient présents : un dont le rôle a été de gérer l'animation du groupe, de poser les questions, relancer, faire les liens, reboucler, etc. ; un deuxième qui prenait note et intervenait s'il le jugeait utile.

Les entretiens de professionnels

L'entretien individuel est un moment de rencontre entre un interviewer (un chercheur du Bien Vieillir, parfois accompagné d'une stagiaire) et un interviewé (le professionnel). Par rapport aux focus groupes, il permet à des personnes qui n'apprécient pas de s'exprimer en

² Voir annexe 2

groupe de pouvoir quand même partager leurs opinions. Il limite l'effet de groupe et la désirabilité sociale et permet une expression plus personnelle des avis. Seul à seul, il permet d'approfondir les sujets et est donc moins superficiel. Plus flexible, il permet aussi de mieux concilier les agendas de chacun.

D'une durée générale d'une heure, les entretiens individuels se sont basés sur la grille de questions utilisées dans les focus groupe.

1.3 La recherche bibliographique

Bien que qualitative, la recherche s'ancre également dans une introduction théorique et contextuelle pour chaque thématique investiguée permettant de situer les données récoltées sur le territoire de La Bruyère dans un contexte plus large.

Les données de la littérature ne sont pas exhaustives du sujet, elles sont choisies parce qu'elles éclairent une hypothèse, lui donne sens ou soutiennent l'analyse. Elles sont issues de la littérature scientifique et des publications liées au thème (littérature grise) : par exemple des rapports de recherche menées par d'autres communes, des études de la Fondation Roi Baudouin, de la Fondation Rurale de Wallonie, de l'IWEPS ou l'UNIPSO.

Section 2 La méthodologie de sélection des participants à la recherche

Nous avons choisi de travailler en étoile et à partir du réseau existant sur la commune. Pour mieux comprendre son fonctionnement et ses acteurs, nous avons identifié les services existants sur le territoire de la commune de La Bruyère ainsi que les différents projets de la commune ou du CPAS en cours de réalisation. Pour ce faire, une réunion entre le Bien Vieillir et le président du CPAS, Jean-Marc Toussaint a été organisée le 11 janvier 2018.

Une deuxième réunion de travail, le 15 janvier, a réellement marqué le démarrage de la recherche par la réunion des membres du comité d'accompagnement. Le but de cette réunion était de valider la méthodologie de recherche envisagée et de lister les professionnels à contacter.

La récolte des données a nécessité de rencontrer deux types de publics ; les aînés eux-mêmes et les professionnels de La Bruyère qui sont amenés à rencontrer des aînés isolés.

Les professionnels

Deux types de professionnels ont été identifiés : les professionnels directement impliqués dans l'accompagnement des aînés : par exemple des assistantes sociales, kinés, aides ménagères ou familiales, etc. et ceux qui sont plutôt amenés à les côtoyer dans leur contexte professionnel : coiffeur, pharmacien, maraîcher, prêtre, etc. Nous avons veillé à inclure des professionnels ayant diverses fonctions (ex : responsable de services, travailleur de terrain) et provenant de différents secteurs : institutionnel, associatif, médical, aide à domicile, aide sociale, etc.

Ces professionnels susceptibles de participer à la recherche ont été listés puis contactés par téléphone ou par mail.

Les aînés

Les aînés participants à la recherche ont été choisis sur base de différents critères :

- Représentativité hommes/femmes ;
- Représentativité des différents villages ;
- Diversité d'âge, de type de ménages (isolés, couples), de durée de présence sur le territoire de La Bruyère, d'usage de services (niveau de dépendance).

L'échantillon ainsi constitué a permis d'investiguer une diversité de profils, au fur et à mesure des rencontres. Dans un premier temps, le comité d'accompagnement a proposé certaines pistes de contacts, par exemple les habitants des appartements réalisés dans l'ancien couvent. Nous avons également tenu compte des propositions émises par les professionnels des deux premiers focus groupes et par le CPAS. Cependant, les professionnels ont eu beaucoup de difficultés à trouver des exemples de « clients » ou de « patients » auxquels ils auraient pu proposer de participer à la recherche, bien que ces professionnels pensent que l'isolement est très présent. Au cours des entretiens individuels avec les aînés, certains nous ont suggéré de rencontrer d'autres personnes plus isolées de leur cercle de connaissances.

Le nombre de participants interviewés est considéré comme illustratif de l'ensemble des aînés concernés. Au vu du nombre important de personnes de plus de 65 ans habitant la commune de La Bruyère (c'est-à-dire 1341 en 2017), il ne nous est bien sûr pas possible d'être représentatif de l'ensemble.

Dans le cadre d'une recherche qualitative et non quantitative, nous avons fonctionné via un mécanisme de saturation des données. Cela signifie que nous avons arrêté la collecte de données lorsque les nouvelles données récoltées n'ajoutaient pas de nouveau sens, de nouvelles informations à ce qui avait déjà été collecté.

Les biais de sélection

Travailler par cooptation comme nous l'avons fait a entraîné une sélection de personnes qui se connaissent et se côtoient et donc des personnes issues du même milieu social.

Lors de cette recherche nous nous sommes fixés comme objectif d'atteindre les personnes âgées les plus isolées de La Bruyère. Ce premier critère a évidemment rendu la prise de contact avec les participants peu évidente étant donné les caractéristiques de ce public peu visible et peu accessible.

Section 3 Description de l'échantillon de recherche

L'échantillon compte 17 professionnels et 21 aînés ; 11 professionnels ont été rencontrés lors de focus groupe et 6 en entretiens individuels. Tous les aînés ont été rencontrés soit en individuel, soit en couple, soit en petits groupes rassemblant un maximum de 4 personnes.

Les professionnels rencontrés

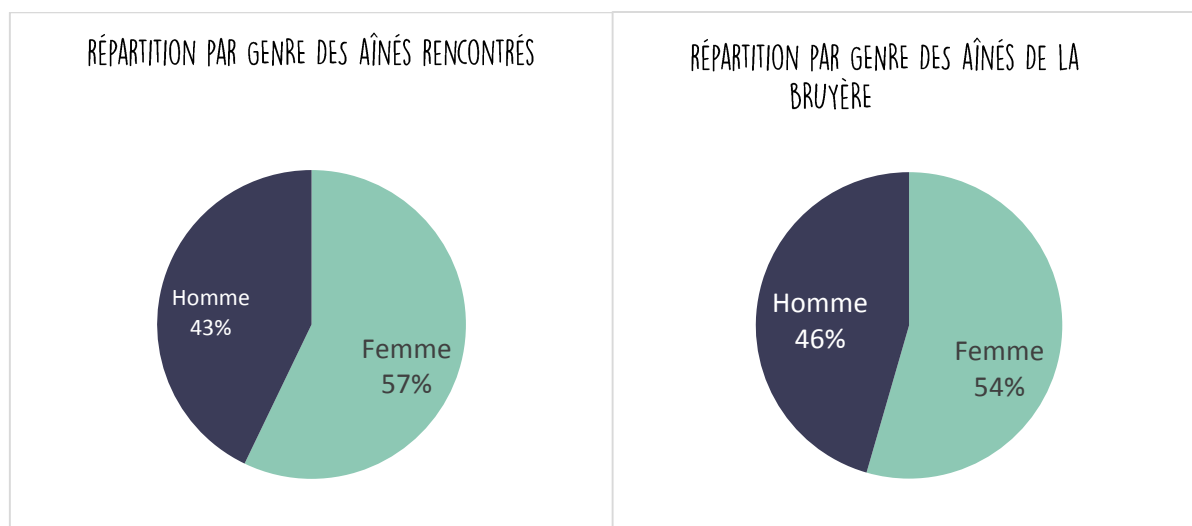
Nous avons rencontré une diversité de professionnels, certains cumulent une profession et un statut (par exemple, une personne pourrait être à la fois kinésithérapeute indépendant et conseiller de l'action sociale). Ces professionnels sont pour la plupart actifs sur l'ensemble du territoire de la commune.

Prêtre	Membre du Conseil consultatif Communal des Aînés (2)
Infirmière à domicile	Ouvrier
Visiteur de malade bénévole (2)	Epicier
Kinésithérapeute (2)	Membre du plan de Cohésion Sociale
Assistante sociale (2)	Pharmacien
Directeur de maison de repos	Médecin
Traiteur	Responsable de la maison des jeunes
Ergothérapeute	Sacristine
Conseiller de l'action sociale	

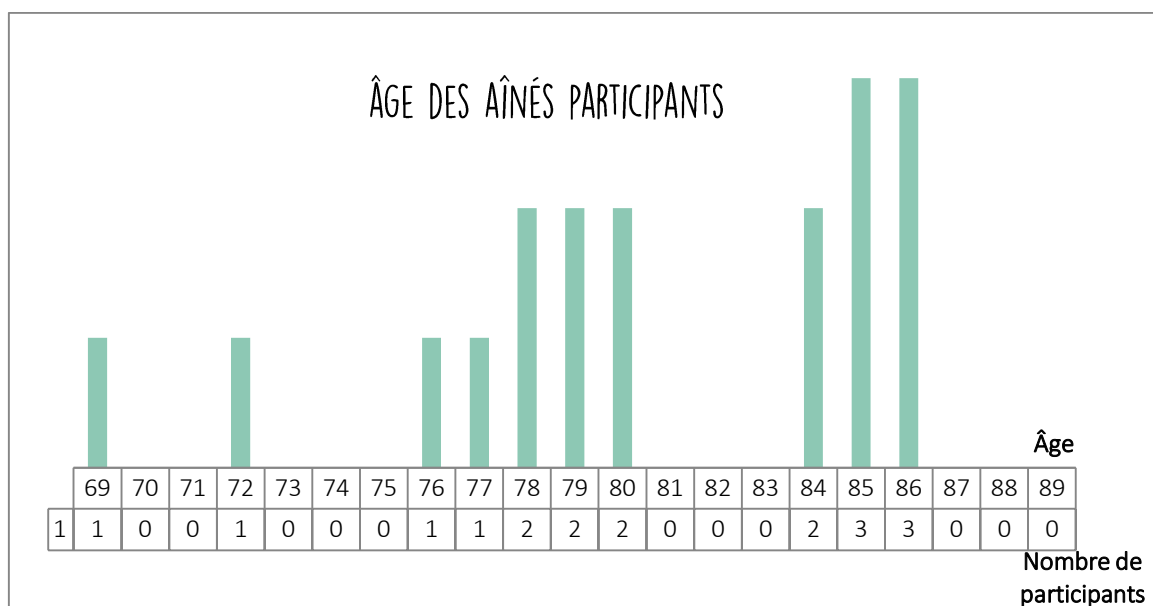
Les aînés rencontrés

L'échantillon compte 21 aînés aux profils variés.

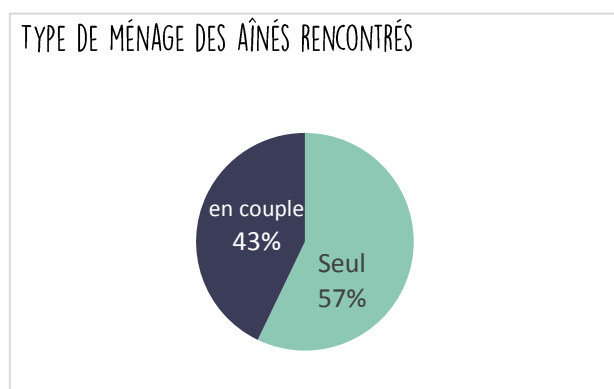
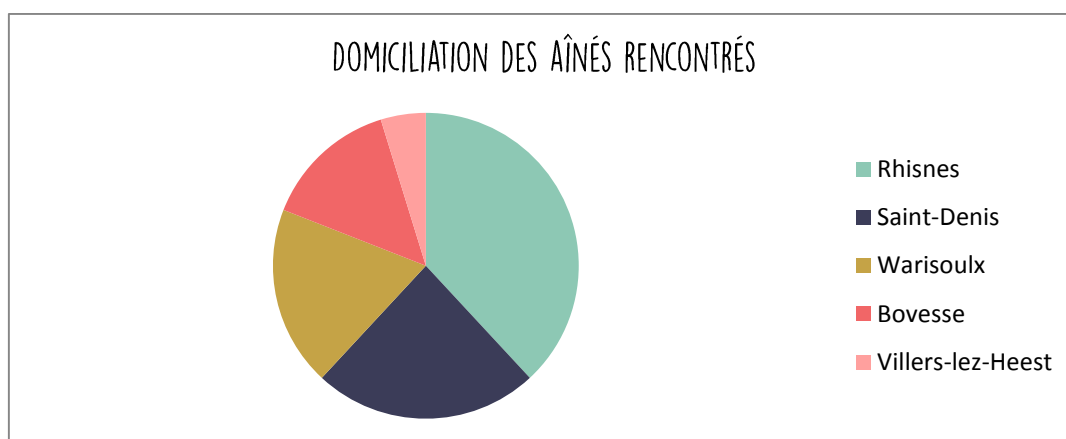
Au niveau du genre, l'échantillon compte 12 femmes et 9 hommes. Cette répartition est conforme à celle que nous trouvons sur le territoire de La Bruyère.



Au niveau de l'âge, les aînés rencontrés avaient tous plus de 65 ans ; le plus jeune participant a 69 ans et le plus âgé 86 ans. La moyenne d'âge est de 80 ans.

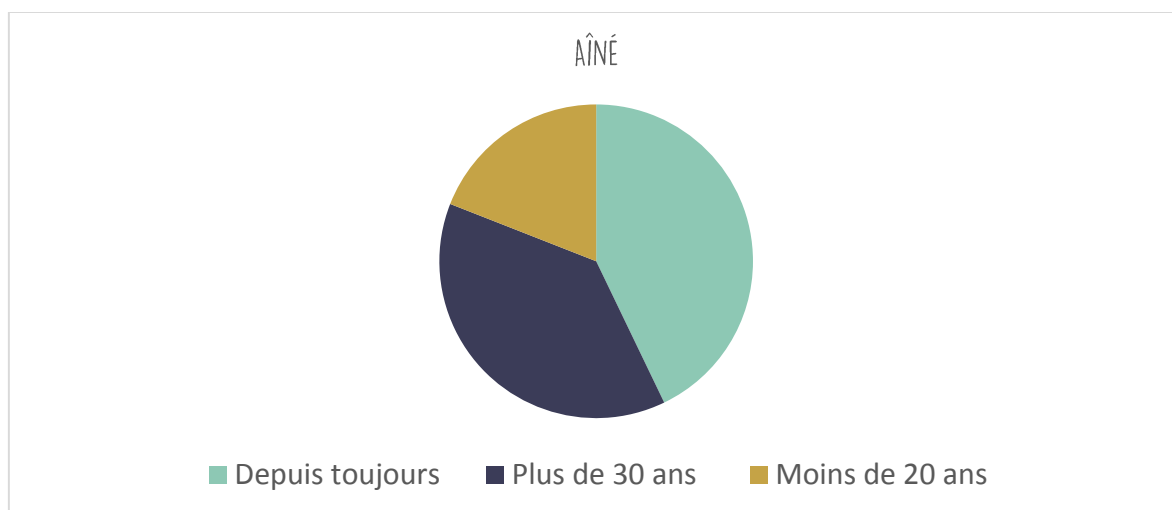


Au niveau de la représentativité des 7 villages, 8 personnes habitent à Rhisnes, 5 à Saint-Denis, 4 à Warisoulx, 3 à Bovesse et 1 personne habite à Villers-lez-Heest. Aucune personne âgée de Meux ni d'Emines n'a participé à la recherche mais ces villages ont été représentés par les professionnels.



Au niveau des types de ménages, 12 personnes vivent seules et 9 en couple. Ces 9 personnes que nous avons rencontrées sont constituées des 2 membres de 4 couples et d'une épouse seule.

Au niveau de l'ancienneté dans le village, la majorité de notre échantillon habite sur le territoire de la commune depuis longtemps : 9 personnes y habitent depuis toujours, 8 depuis plus de 30 ans et 4 depuis moins de 20 ans, dont une personne depuis quelques mois. Certains y habitent depuis peu et le fait d'avoir rencontré des personnes qui avaient emménagé récemment nous a permis de récolter leurs premières impressions sur les services proposés à La Bruyère, sur leur accès à l'information, sur leurs attentes, etc.



Section 4 L'analyse des données

Les données, émanant des aînés ou des professionnels, en focus groupe ou en individuel, ont ensuite été réparties en thématiques d'analyse. Notre lecture transversale des différents entretiens nous a permis de déterminer 5 clés de lecture et de découpage des entretiens :

- L'isolement des aînés versus les liens sociaux ;
- Le sentiment de solitude versus l'intégration ;
- La mobilité ;
- Le recours aux services ;
- L'activité et la citoyenneté au quotidien, la participation aux activités proposées.

Nous avons ensuite organisé l'information comme suit :

- Ce que les personnes interviewées nous en disent, en mettant en exergue et en expliquant les éventuelles divergences entre professionnels et particuliers ;
- Des témoignages, des phrases clés illustrant ces descriptions ;
- Les difficultés ou écueils mentionnés ;

- Un focus à la loupe sur certains points par un éclairage de la littérature ;

Nous avons ensuite choisi de regrouper les propositions et recommandations des interviewés et les nôtres à la fin de la recherche, les illustrant d'exemples d'initiatives inspirantes.

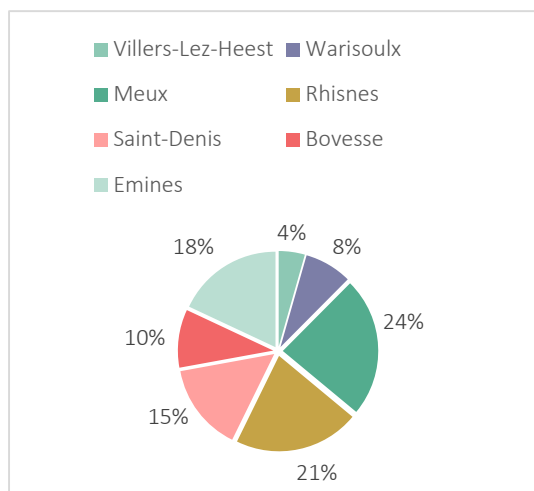
Chapitre 2 : Contexte sociétal et démographique de La Bruyère

Section 1 Données démographiques

La Bruyère est née en 1877 de la fusion de 7 communes : Bovesse, Emynes, Meux, Rhisnes, Saint-Denis, Villers-lez-Heest et Warisoulx. Sa population actuelle (01/01/2018) est de 9.231 habitants, répartis assez inégalement entre les 7 villages qui constituent les anciennes communes.

Répartition de la population de La Bruyère au 01/01/2017

Villages	Population
Meux	2160
Rhisnes	1946
Emynes	1652
Saint-Denis	1362
Bovesse	902
Warisoulx	736
Villers-Lez-Heest	405

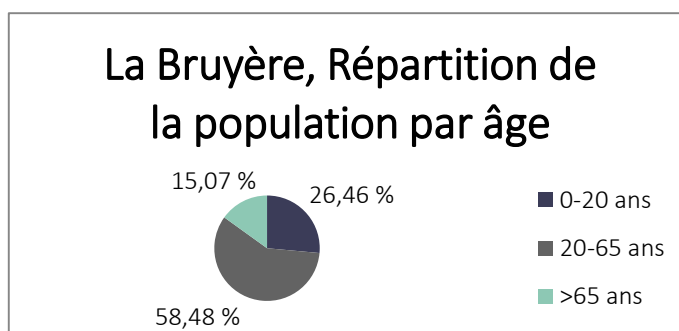


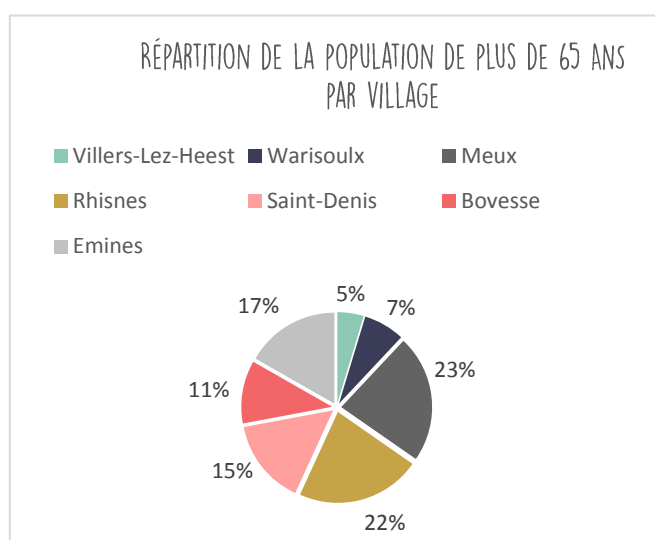
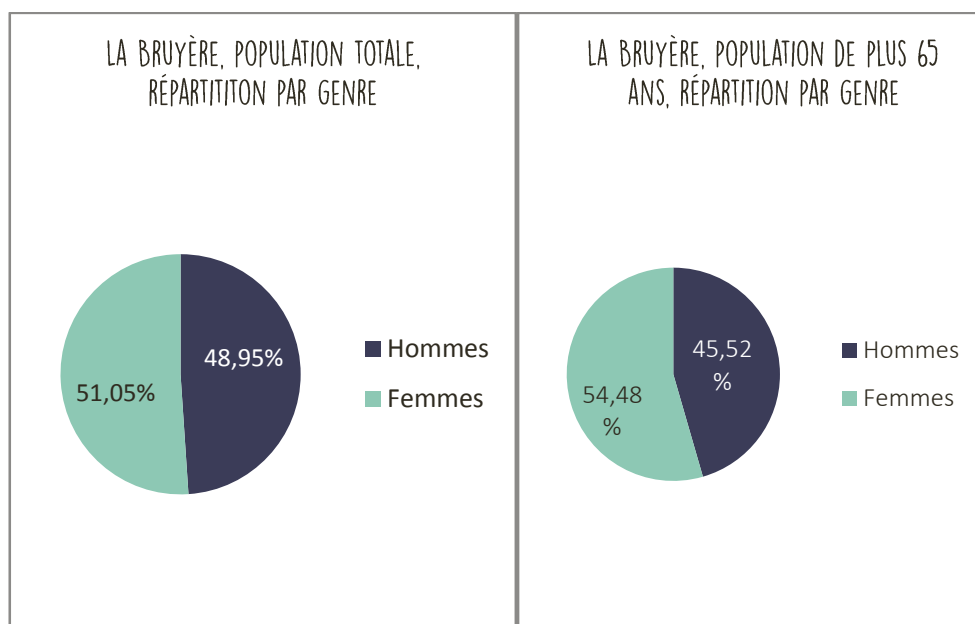
Chiffres issus du CPAS

En termes de composition, la population à La Bruyère est jeune et se renouvelle : l'âge moyen de la population y est de 39,2 ans. En 2017, on comptait 55 naissances contre 34 décès. En 2017, la population de La Bruyère était composée de 1381 personnes de plus de 65 ans, soit 15,07 pourcents. Par comparaison, les plus de 65 ans représentent 18 pourcents de la population wallonne totale. La population de 80 ans et plus représente 3,9 pourcents de la population totale de La Bruyère et 5,2 pourcents de la population wallonne totale. La proportion de personnes âgées est donc moins importante à La Bruyère qu'au sein de la population wallonne.

En chiffres, La Bruyère compte, au 01/03/2017 (Chiffres du CPAS)

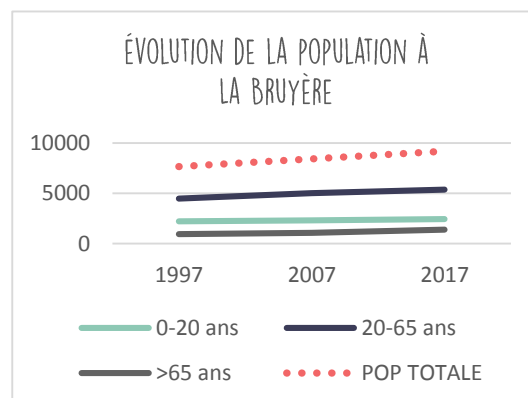
Catégorie	Total Résultat
Enfant/Jeune	2304
Population Active	5528
Retraité	1381
Total résultat	9213

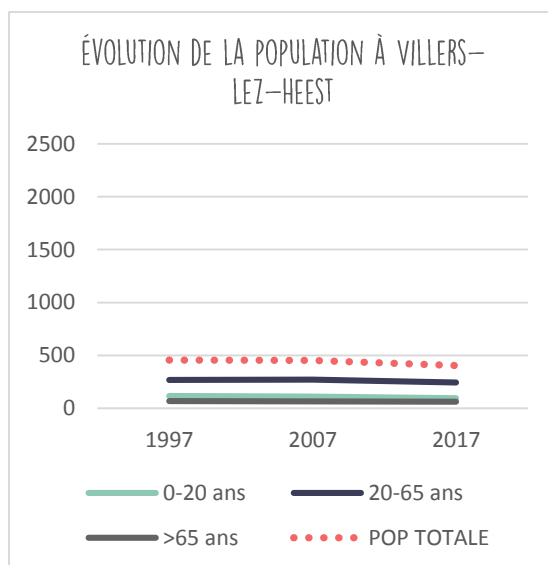
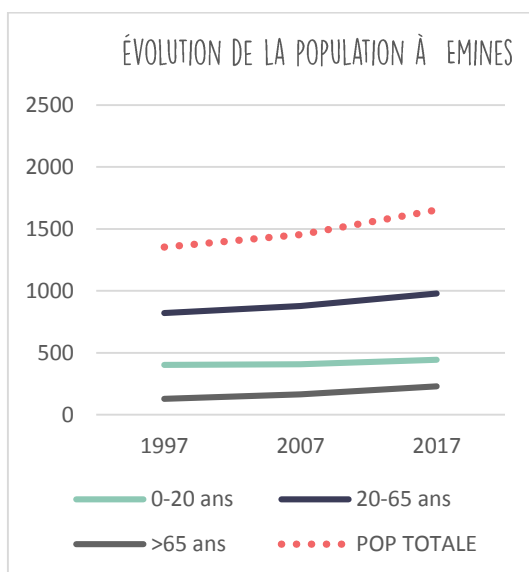
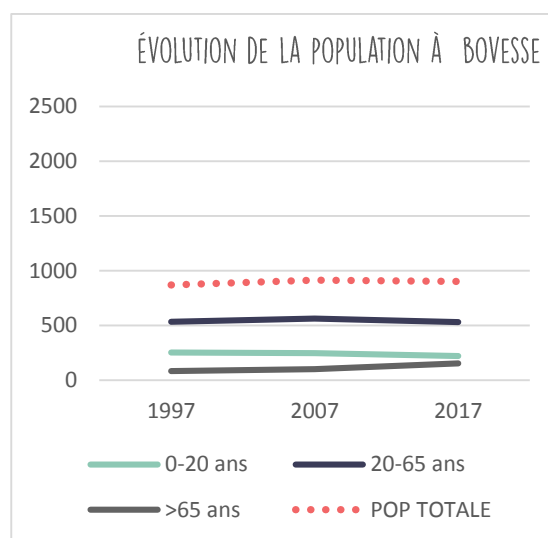
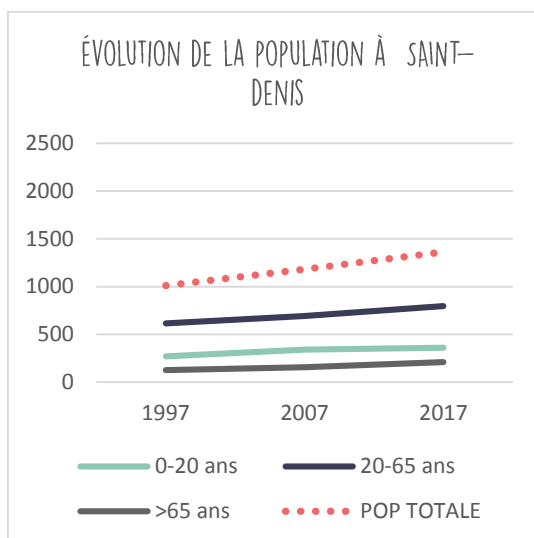
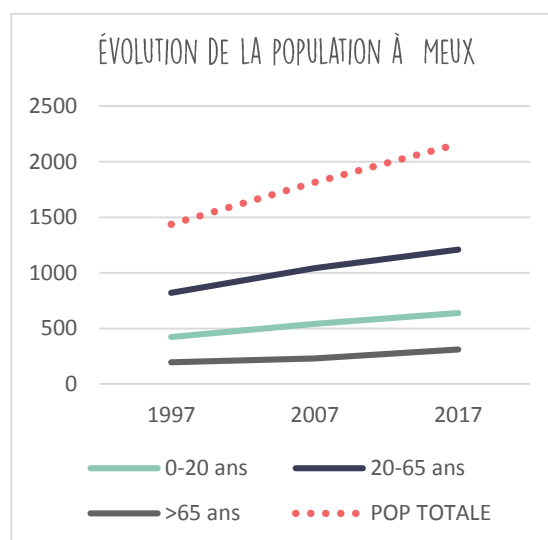
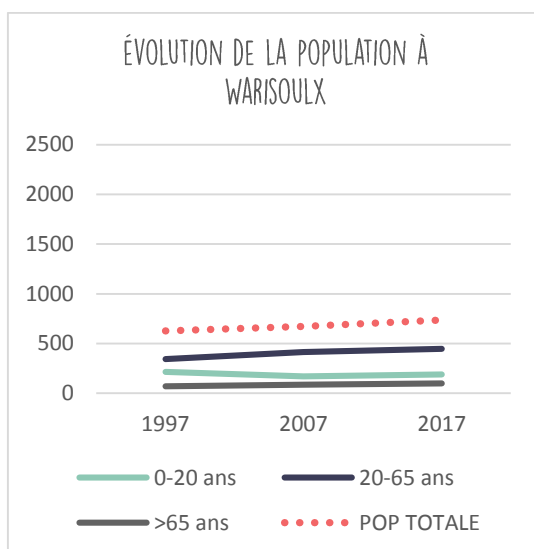


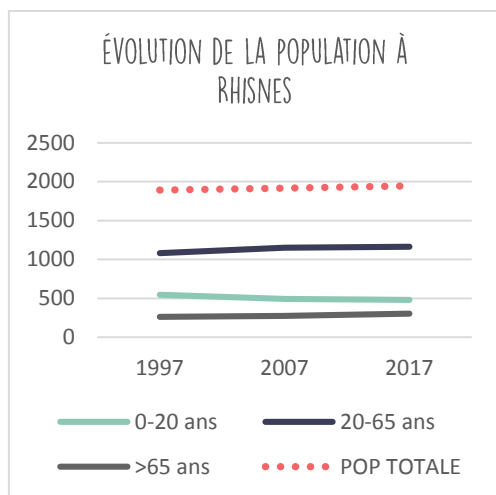


La population des plus de 65 ans n'est pas répartie équitablement au sein des 7 villages ; certains d'entre eux comptent une proportion plus importante de personnes âgées. Il s'agit des deux villages les plus peuplés, Rhisnes et Meux ; puis vient Emine.

Excepté à Villers, la population âgée est en croissance globale dans les différents villages. Globalement, la proportion de personne de plus de 65 ans a augmenté de 6,2 pourcents depuis 1991.

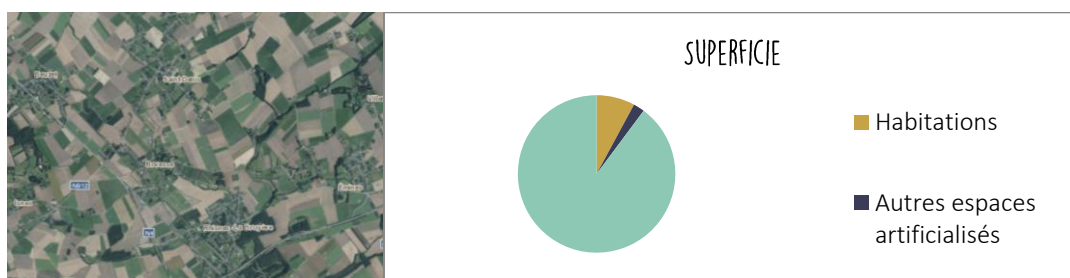




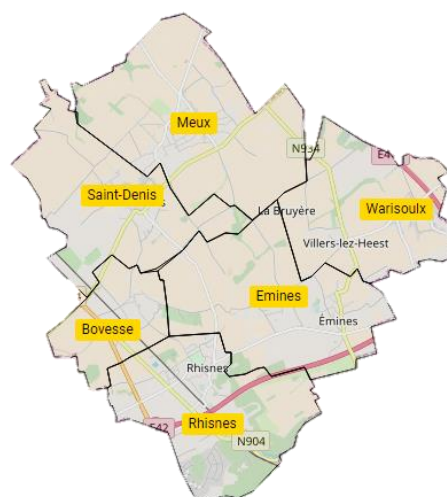


Section 1 Données géographiques

La superficie de La Bruyère est de 5.298,43 hectares. Parmi ces 5298 hectares, 7,9 pourcents sont consacrés aux habitations, 2,3 pourcents aux autres espaces artificialisés (magasins, locaux communaux, etc.) et 89,9 pourcents sont consacrés aux cultures agricoles, forêts, pelouse, etc.



La Bruyère se situe à proximité de grands axes routiers comme la E411, la E42 et la N4 ce qui la rend aisément accessible. La commune dispose de 272 kilomètres de voirie. Un plan communal de mobilité a été mis en place pour l'ensemble de la commune avec pour objectif d'améliorer l'accessibilité et la mobilité, la sécurité routière et la qualité du cadre de vie. Ce plan prend en compte à la fois la mobilité intra-communale liée au manque de transports en commun entre les villages et la mobilité extra-communale ⁽³⁾.

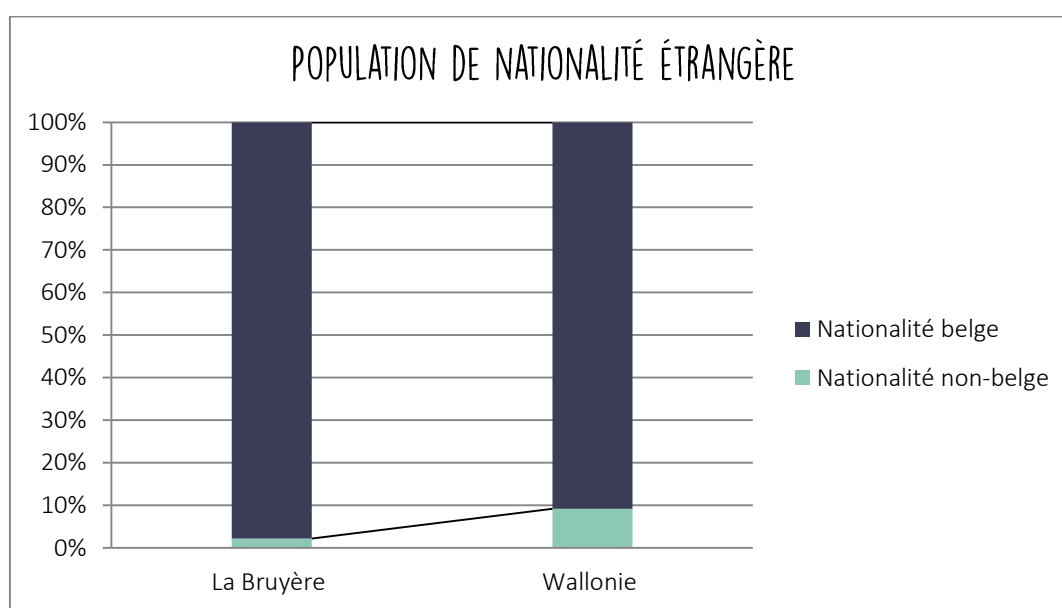


3 <https://www.balnam.be/entite/labruyere> **Erreur ! Document principal seulement.**

Section 3 Données sociologiques

La commune de La Bruyère peut être qualifiée de plutôt aisée avec des revenus annuels moyens supérieurs aux communes avoisinantes (Revenu annuel moyen par déclaration en euros IWEPS⁴). Le revenu annuel moyen des habitants de La Bruyère a augmenté de 9000 € entre 2000 et 2015 et a été multiplié par 4 depuis les années 70. Par rapport aux 262 communes de Wallonie, La Bruyère est située en 3^{ème} position dans le classement des revenus médians par déclaration.

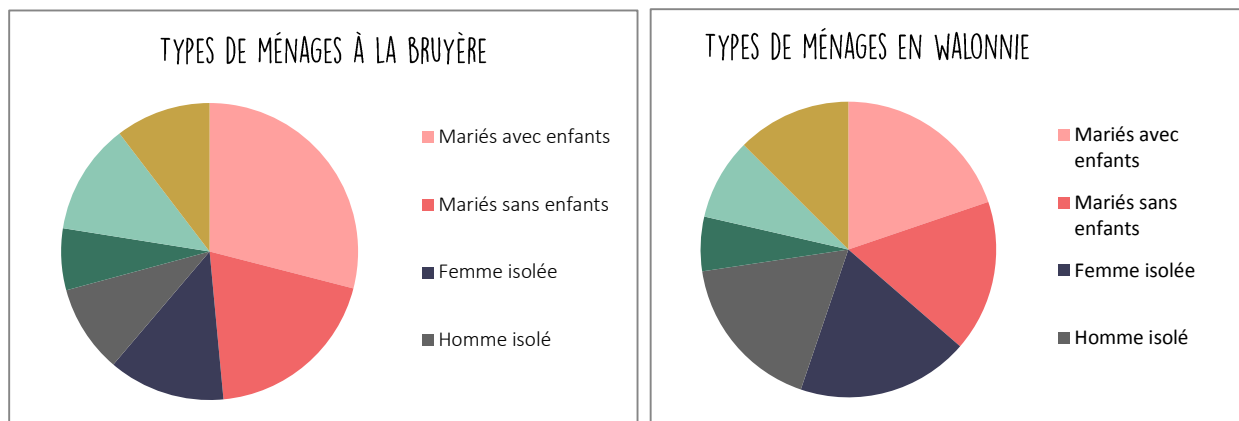
En 2017, la population de nationalité non belge représentait 2,23 pourcents de la population totale de La Bruyère, ce qui est nettement inférieur à la moyenne de l'ensemble des communes wallonnes qui était de 10,09 pourcents. La Bruyère est la 6^{ème} commune wallonne qui comprend le moins de personnes de nationalité non-belge.



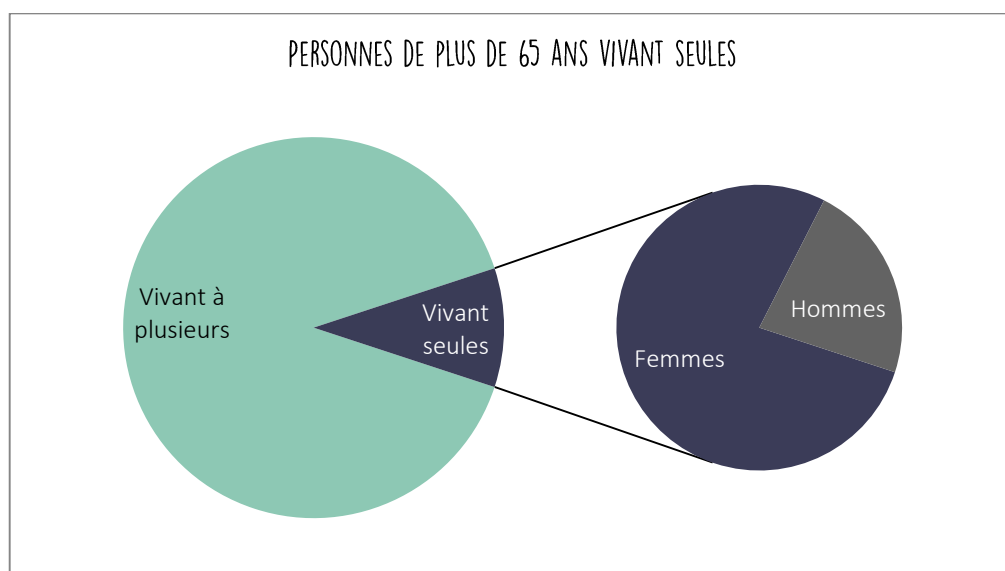
En ce qui concerne le type de ménage rencontré à La Bruyère, on retrouve principalement des couples mariés avec enfants (28,5 pourcents), et des couples mariés sans enfants (19,7 pourcents). En troisième position, on retrouve les femmes isolées qui représentent 12,5 pourcents de la population de La Bruyère. Les hommes isolés, eux, sont moins nombreux (9,4 pourcents).

D'après les données de l'IWEPS, La Bruyère est l'une des communes où l'on retrouve le moins de personnes vivant seules. Les couples non mariés avec enfants représentent 11,9 pourcents et les couples non-mariés sans enfants représentent 6,6 pourcents. Les familles monoparentales concernent 10,2 pourcents de la population de La Bruyère.

⁴ https://walstat.iweps.be/walstat-catalogue.php?theme_id=2%20&sel_niveau_catalogue=T



Lorsque l'on s'intéresse plus particulièrement à la population des plus de 65 ans vivant à La Bruyère, on retrouve 9,2 pourcents de ménages privés composés d'une seule personne. Ces personnes de plus de 65 ans vivant seules sont principalement des femmes (77,45 pourcents).



Chapitre 3 : Solitude et isolement



Martine habite à Bovesse depuis toujours. Elle est née ici et espère y vivre jusqu'à son dernier souffle. Son village, c'est son repaire. Elle en connaît les moindres recoins. A pieds, en vélo et en voiture, elle l'a sillonné depuis sa plus tendre enfance. Ses parents, agriculteurs, l'ont initiée à l'élevage et aux cultures et c'est tout naturellement qu'elle a pris le relais de l'exploitation avec son mari Christian. Une affaire de famille maintenant gérée d'une manière plus moderne par son petit-fils Thomas. Martine se sent bien à Bovesse, même si la vie y a beaucoup changé depuis une dizaine d'années. A bientôt 82 ans, elle a vu de nombreux amis décéder et se sent parfois comme une survivante des temps passés. Même Christian est parti avant elle, terrassé par une crise cardiaque au milieu du potager. Et depuis lors, Martine se sent bien seule, si seule. Ses enfants et petits-enfants sont pourtant tous autour d'elle, pas un jour sans une visite, et toujours bien quelqu'un pour partager son repas et manger une galette. Mais sans les amis d'avant et sans Christian, les journées lui semblent parfois très longues. Partager des souvenirs, se raconter des ragots, se donner des nouvelles, ça lui manque beaucoup. Elle n'en parle pas avec ses enfants pour ne pas les tracasser, ils en font déjà tant pour elle et leur vie est tellement remplie. Et ce temps qui s'écoule si lentement ...

Le premier enjeu majeur issu des interviews des aînés et des professionnels regroupe les notions liées d'isolement et de solitude. Comment les professionnels et les aînés ont-ils abordé ces thématiques ? Comment les vivent-ils précisément à La Bruyère ?

Ce chapitre définit les notions théoriques de solitude et d'isolement, fait le point sur le vécu des aînés de La Bruyère et propose une sélection de témoignages des aînés comparés au point de vue des professionnels. Des éléments de littérature viennent donner du sens aux propos quand cela s'avère pertinent.

Section 1 Introduction théorique

Les notions de solitude et d'isolement sont mêlées et bien souvent confondues. Pourtant elles sont bien différentes, on peut souffrir de solitude sans qu'aucun élément caractéristique de

l'isolement ne soit présent, et l'inverse aussi. L'un correspondant à un état (état d'isolement), et l'autre à un sentiment (sentiment de solitude). Un travail de la Fondation Roi Baudouin⁵ diffusé en 2012 et se basant sur une définition proposée en 1999 par Jong Gierveld nous propose de distinguer :

- D'une part, l'isolement social : il est déterminé de manière objective sur base de l'ampleur des fréquences de contact. Il s'agit des contacts qu'un individu donné a avec un certain nombre d'autres individus.
- D'autre part, la solitude : il s'agit d'un ressenti subjectif lié au manque désagréable ou intolérable de (la qualité de) certaines relations. La solitude est donc une expérience subjective liée ou non à l'isolement. Il est question ici de liens et de relations, de déficiences entre l'attendu et le réel, en termes quantitatifs ou qualitatifs.

D'autres auteurs vont plus loin (Weiss, 1982-1987⁶) en distinguant différentes origines à la solitude :

- La solitude issue de l'isolement social : absence d'appartenance à un groupe social avec lequel la personne peut partager ;
- La solitude issue de l'isolement affectif : sentiment lié à la disparition d'une personne chère.

Si ces deux notions sont intimement mêlées (dans le sens où un faible nombre de contacts peut être à l'origine d'une souffrance), elles ne vont pas nécessairement de pair. En effet, une personne quantitativement entourée (disposant d'un certain nombre de contacts sociaux) peut néanmoins se sentir seule et décrire un sentiment de solitude profond. A contrario, une personne isolée sur le versant du nombre de contacts peut ne pas en souffrir et bien le vivre.

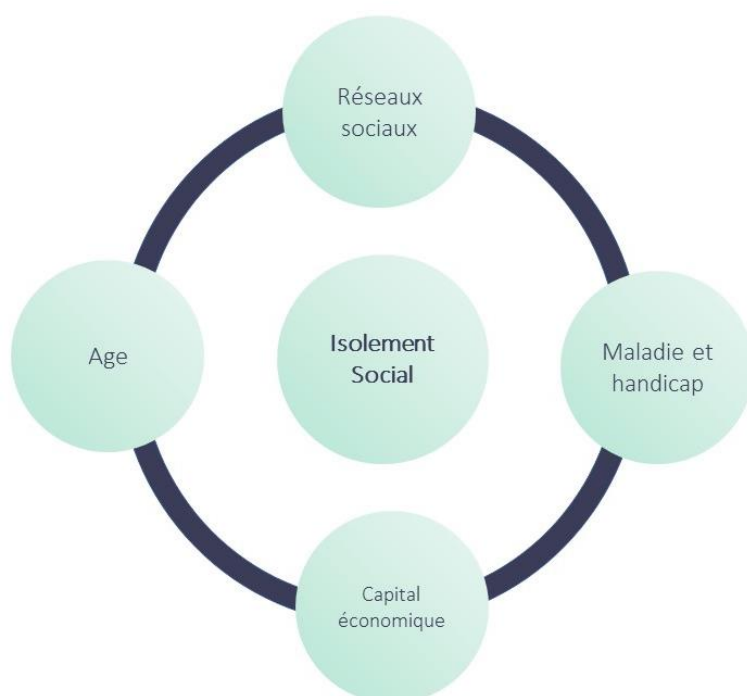
La solitude est influencée par des causes intra-individuelles, liée à l'individu lui-même : avoir plus de 75 ans, être une femme, être dépressif, avoir de faibles revenus ou un faible revenu ou encore avoir vécu un déménagement récemment constituent des facteurs de risque de solitude pour les aînés.

Mais des causes externes liées aux contacts avec autrui viennent nuancer ces éléments : être veuf ou veuve, n'avoir jamais été en couple ou marié et avoir un faible nombre de contacts sociaux alimentent le sentiment de solitude. Enfin, des attentes sociétales, culturelles, ont également une influence. Dans les pays du Sud de l'Europe, les normes culturelles valorisent les contacts sociaux, et un faible nombre de relations est donc vécu plus douloureusement que dans les pays du Nord. Les personnes âgées qui habitent dans une région à niveau socio-culturel plus aisé sont moins à risques.

⁵ Fondation Roi Baudouin. (2012). *Vieillir mais pas tout seul : Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique*. Retrieved from www.kbs-frb.be.

⁶ Pitaud, P. (Director). (2004). *Solitude et isolement des personnes âgées : l'environnement solidaire*. Toulouse, France : Eres.

La Fondation Roi Baudouin présente un diagramme de synthèse qui représente l'isolement social en tant que résultante d'une série de facteurs de risque concomitants.



Pris séparément et isolément, chaque facteur n'est pas un inducteur direct d'isolement. Ainsi, de nombreuses personnes âgées dépendantes ne sont pas isolées.

C'est la combinaison de ces différents facteurs qui augmente le risque d'exclusion des personnes concernées.

Qu'en est-il précisément à La Bruyère ? Nous nous sommes intéressées à la vision de l'isolement et de la solitude par les aînés et les professionnels et la manière dont les aînés le vivent eux-mêmes, les raisons qu'ils évoquent pour expliquer ce vécu et les pistes qu'ils proposent vers un mieux-être.

Section 2 L'isolement à La Bruyère

Qu'est-ce que l'isolement pour les professionnels interviewés ?

Selon les professionnels rencontrés, l'isolement correspond au fait de ne pas pouvoir rencontrer d'autres personnes, échanger avec elles, raconter ses « petits » problèmes ou encore le fait de ne pas pouvoir se déplacer. L'isolement s'installe progressivement, sans que la personne ne s'en rende compte. L'isolement peut être consécutif à l'absence de sollicitation et devient alors pernicieux : une personne qui reste seule a de plus en plus de difficultés d'en sortir.

Toujours selon ces derniers, des facteurs personnels peuvent influencer l'installation d'un isolement, notamment la personnalité : « si la personne n'a pas facile à aller vers les autres, alors c'est un souci ». Certaines personnes s'isolent d'elles-mêmes : « je crois que si vous n'allez pas vers les gens, ils n'iront pas vers vous non plus », « Il y a des personnes qui ne cherchent pas toujours le contact mais qui veulent qu'on aille vers elles ». L'isolement est donc parfois perçu par les professionnels comme étant en partie volontaire et lié au caractère

(un caractère « négatif » qui éloigne des autres). Mais il peut être également inconscient et subi. C'est dans ce deuxième cas de figure que les professionnels le jugent plus problématique, suscitant une souffrance, un sentiment de solitude.

Les professionnels mentionnent également des facteurs extérieurs précipitants, principalement des moments pivots, de transition, qui « changent la donne » :

- Le moment de l'entrée en institution, surtout si cette entrée est brutale et sans préparation, peut couper la personne de son réseau habituel ;
- Le veuvage, un déménagement, le fait de devoir arrêter de conduire, la maladie, etc.

L'isolement serait donc la conséquence d'une série de facteurs qui interagissent. En voici quelques-uns cités par les professionnels :

- Les difficultés de mobilité sont citées de manière récurrente : « la baisse de mobilité entraîne une baisse de contacts », « si vous êtes dépendant et avez des difficultés de mobilité, pas facile d'avoir des contacts » ;
- Le manque d'information ou l'absence ressentie de circulation de l'information : « les personnes âgées ne sont pas au courant de l'information, de ce qui existe. Elles ne se rendent donc pas aux activités ou animations proposées » ;
- Le manque de vecteur de communication : les professionnels évoquent un isolement technologique qui éloigne les aînés des services et des contacts sociaux, comme par exemple ne pas pouvoir téléphoner, ne pas savoir se servir d'un ordinateur et des moyens actuels de communication électronique ;
- Le manque de lieux de socialisation : « il n'y a pas assez d'activités. Il n'y a rien de prévu. Quand je passe dans le village avec ma calèche, les personnes sortent des maisons, ça met quelque chose dans leur journée. On me dit « je viendrais bien à la ferme chez toi » ; pourtant d'autres professionnels soulignent la richesse des activités organisées sur le territoire de La Bruyère « pas moyen de passer une semaine, un weekend sans que quelque chose ne soit organisé, pas des moments ou événements spécifiques aux aînés bien sûr mais qui leur sont quand même accessibles ». Il s'agit peut-être davantage d'un sentiment d'absence d'activités accessibles que d'un réel manque d'activités⁷ ;
- Le manque de relations personnelles : certaines personnes sont isolées au niveau de leur nombre de contacts alors qu'elles ne le sont pas géographiquement ;
- Les problèmes de santé : « cela coule de source, quand on est seul et qu'on tombe dans une fragilité, on est acculé à se couper de pas mal de choses, cela vient très vite, ce sont les soignants et les bénévoles qui peuvent rattraper la personne, sinon on est vite pris dans un engrenage » ;
- La gêne : certains aînés sont gênés de leur propre situation de santé ou de celle de leur proche, des appareils qu'ils portent, de leurs soucis de continence, de leurs difficultés à se déplacer ou à se nourrir comme avant. Ils craignent le regard social ou les situations qui ne leur permettraient pas de cacher ce problème de santé.

⁷ Voir le chapitre 6 sur les activités pour plus de développement sur cette question.

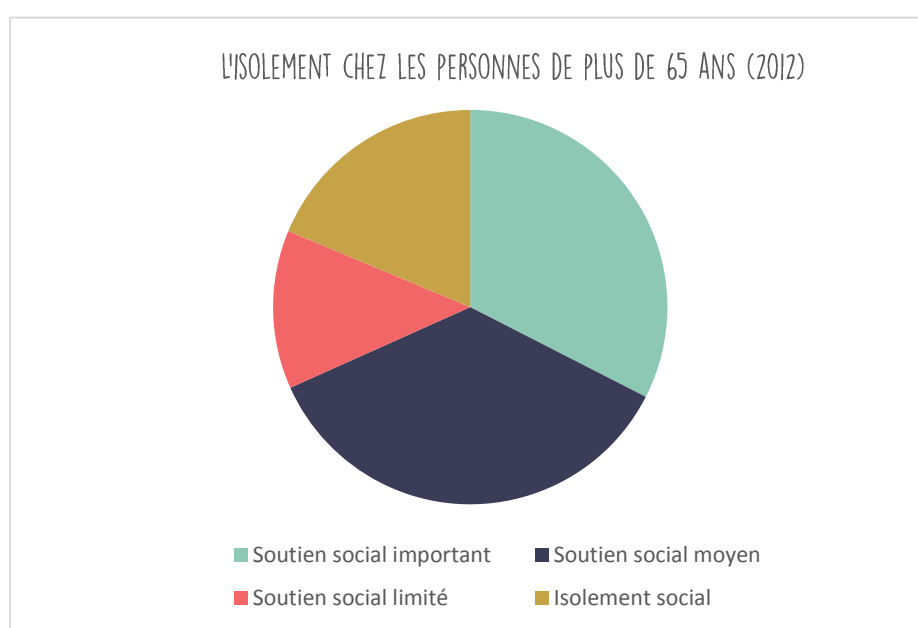
Quel vécu de l'isolement à La Bruyère ?

A La Bruyère, il ne semble pas y avoir de personnes âgées totalement isolées, que ce soit sur le plan géographique ou relationnel. L'aménagement du territoire est assez dense et nous avons rencontré peu de personnes vivant dans un habitat tout à fait à l'écart des autres. La plupart habitent dans des quartiers, entourés d'autres maisons.

Les professionnels et les aînés nous parlent d'une importante solidarité, de la part des voisins et de la famille et nous disent que les aînés sont bien entourés. Personne ne cite une situation concernant une personne tout à fait isolée, livrée à elle-même : « non, il y a toujours de la solidarité des voisins ou des noyaux familiaux présents » ; « dans les familles ça ne marche pas si mal », « dans les situations que je sais être difficiles, il y a quelqu'un de proche ». A la pharmacie et chez l'épicier, de nombreux proches viennent pour leurs parents. Les plus jeunes des aînés interviewés nous disent : « en cas de gros problèmes, on est là ».



A titre de comparaison, l'étude menée par la Fondation Roi Baudouin en 2012⁸ sur un échantillon de 1210 Belges âgés de 65 ans et plus, a montré que 40% des personnes âgées ont un soutien social important, 44% ont un soutien social moyen, 16% un soutien social limité ; et que 23% étaient isolées socialement.



⁸ Fondation Roi Baudouin. (2012). Vieillir mais pas tout seul : Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique. Retrieved from www.kbs-frb.be.

Les rares cas de personnes isolées ou seules sont évoqués au passé par les professionnels : des personnes décédées ou qui ont quitté La Bruyère pour aller vivre en maison de repos ou se rapprocher de leurs proches résidant dans une autre commune.

Plusieurs professionnels mentionnent d'ailleurs que le problème de l'isolement leur semble davantage fréquent chez les jeunes qui leur semblent plus isolés.

Les explications à la solidarité

Un contexte financier particulier

La Bruyère est reconnue comme une commune riche⁹. En 2017, au classement des communes les plus riches de Wallonie, en fonction des revenus médians par déclaration, elle occupait d'ailleurs la troisième place.



L'étude sur l'isolement de la Fondation Roi Baudouin¹⁰ met justement en liens isolement et pouvoir d'achat. En effet, les personnes qui ont des difficultés financières se sentent plus souvent seules (27% > 21%) et se trouvent aussi plus souvent dans une situation d'isolement social (30% > 17%). Les personnes âgées avec des revenus financiers plus importants sont souvent plus capables de se défendre socialement.

Dans une commune riche, on peut donc s'attendre à trouver moins d'isolement. Mais la précarité et l'isolement existent toutefois, et sont sans doute plus complexes, cachés, tabous, que dans une commune moins nantie : « on est dans une commune moins pauvre que les autres mais justement ceux qui sont paupérisés sont minorisés dans notre commune (et d'autant plus isolés) » ; « des gens mangent un jour sur deux pour payer la maison de repos pour le mari » ; « il y a vraiment à La Bruyère un isolement social des personnes qui ne sont pas de la dominante socioéconomique et qui vivent un isolement parce qu'ils sont différents et singularisés dans le discours, dans les attitudes ».

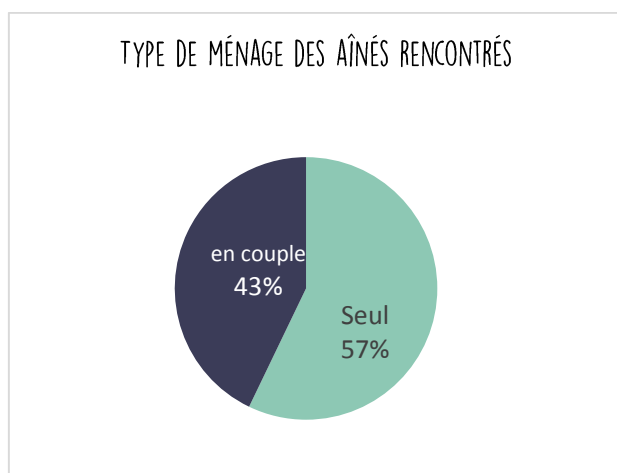
Avoir des difficultés dans un contexte d'opulence n'est pas facile. Le sentiment d'échec est d'autant plus important par rapport à un niveau moyen de population qui semble avoir réussi. Avec par conséquent, des personnes qui se cachent, qui taisent leur solitude ... et qui sont de ce fait difficiles à identifier !

Des familles très présentes

Sur 21 aînés interviewées, 9 vivent en couple et 12 vivent seuls.

⁹ Voir le chapitre 2 Introduction pour plus de détails sur ce point.

¹⁰ Fondation Roi Baudouin. (2012). Vieillir mais pas tout seul : Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique. Retrieved from www.kbs-frb.be.



La grande majorité des personnes rencontrées gardent des contacts avec leur famille ou certains membres de leur famille, que ce soit au niveau affectif ou pratique : « ma fille n’habite pas loin donc c’est plus facile. Elle s’occupe beaucoup de nous », « ma fille habite aussi à Warisoulx », « je vois mes petits-enfants plusieurs fois par semaines ». Les enfants ou parfois d’autres membres de la famille sont souvent cités pour les déplacements, les courses et les petits services.



Etant donné que le fait de vivre en couple et d’avoir des contacts fréquents avec ses proches sont des facteurs de protection contre l’isolement (FRB, 2004), on peut aisément comprendre le faible taux d’isolement rapporté par les aînés interviewés.

Si ce point de vue est celui qui nous a été le plus souvent rapporté, nous avons aussi récolté l’inverse : « oui Les enfants oublient les parents, on fait chacun sa vie – les enfants ont difficile, ils ont leur vie », « On ne veut pas trop leur demander ».

Un fort sentiment d’appartenance

L’appartenance territoriale

Bruyérois et fier de l’être : « A l’étranger, tu es Belge. A Namur, tu es Bruyérois. Mais à la Bruyère, tu es de ton village ! ». Les personnes rencontrées se sentent appartenir à leur village. Ils en sont généralement fiers, ce qui n’empêche pas la critique. Nous avons d’ailleurs entendu parler d’une page Facebook regroupant les habitants de Rhisnes et portant un nom évocateur : « T’es vraiment un Rhisnois si ... »

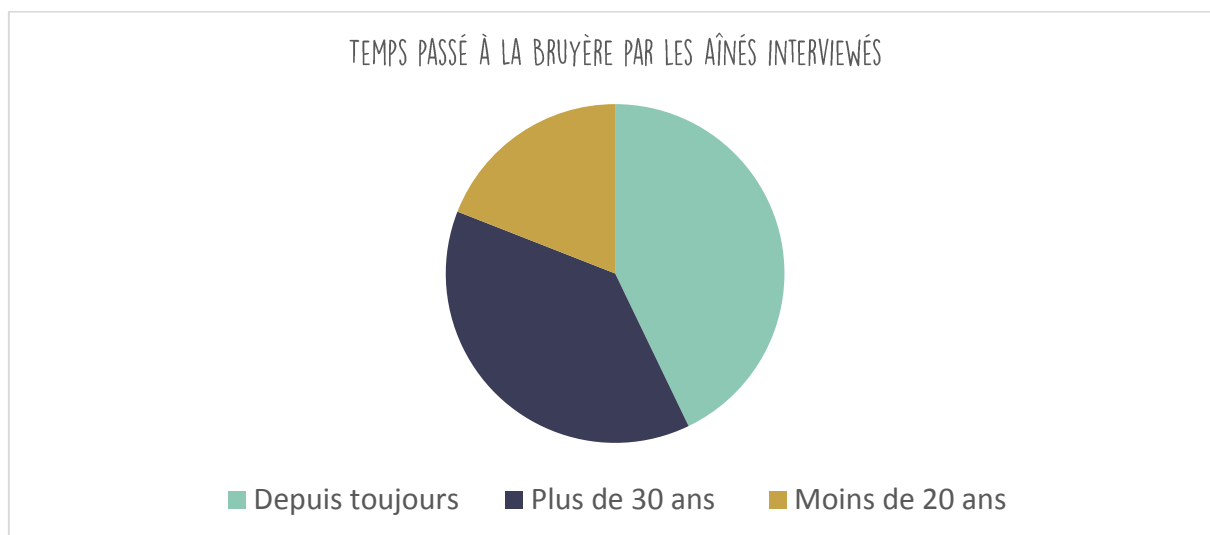
Revers de la médaille ... une méfiance importante envers les nouveaux arrivants qui doivent faire leur preuve pour être intégrés : « Ici, si on n’est pas du village on est mal barré. », « J’habite ici depuis 32 ans et on m’appelle toujours le Bruxellois » ; « Après 10 ans on est encore étranger. On ne prend pas soin de la même façon si on n’est pas originaire du village. Il y a une sorte de hiérarchie ».

Moins bien intégrés et, par conséquent, semble-t-il, moins bien entourés : « On est plus isolé si on n’est pas du village ». Les parcours de vie sont importants pour l’appartenance au lieu et

l'inscription dans des groupes sociaux. Les différentes trajectoires entraînent des attentes et des relations différentes au milieu local.

Sur base de l'historique des résidences des aînés rencontrés nous avons repéré trois catégories de durée d'appartenance à La Bruyère :

- Natifs de La Bruyère -> 9 aînés interviewés
- Avoir emménagé il y a plus de 30 ans -> 8 (moyenne : 44 ans)
- Être arrivés à La Bruyère il y a moins de 20 ans. -> 4.



D'après ce qui a été évoqué plus haut, c'est principalement cette dernière catégorie qui pourrait rencontrer davantage de difficultés d'intégration.

Cependant il est difficile de tirer des conclusions à partir de ces catégories étant donné les différences de vécu de l'intégration, des différentes personnalités, de l'âge d'arrivée, etc. Lors des entretiens individuels, un aîné nous a rapporté le fait qu'il est toujours considéré comme un étranger après plus de 30 ans à La Bruyère. Alors que d'autres personnes arrivées depuis peu sont satisfaites de leur intégration. Cependant nous pouvons tout de même supposer que les personnes ayant emménagé à La Bruyère il y a quelques mois n'ont pas les mêmes attentes en termes d'intégration que les personnes y vivant depuis plus de 30 ans.

L'appartenance à un groupe

Le fait d'appartenir à un groupe, une communauté est un facteur d'intégration. On nous cite les clubs comme l'ACRF, ENEO, l'UTAN, les KIWANIS où des liens se créent ou se sont créés et semblent perdurer même lorsque la personne arrête sa participation. Ce serait surtout le cas pour la communauté religieuse de la Bruyère, qui semble très protectrice de ses membres : « On ne peut pas les ignorer alors qu'ils étaient là et ont passé leur temps à prier pour les autres. C'est le rôle de la communauté des chrétiens ». Les prêtres nous disent avoir une démarche très proactive et rendre de nombreuses visites soit à des personnes qu'ils savent en demande, soit à des personnes signalées par d'autres membres de la communauté comme

étant en besoin. Ils signalent les rôles très positifs des sacristines et de l'aumônerie : « C'est le devoir de l'église, être toujours là à soutenir les gens ».

Un voisinage bienveillant ... mais pas toujours de liens

Toutes les personnes rencontrées nous parlent de solidarité de voisinage et de bienveillance : « Les voisins sont bienveillants et serviables, nous avons de la chance de les avoir comme voisins », « Mes voisins sont charmants. J'ai des visites régulièrement ».

Pour certains, le contact est fort et des services se rendent mutuellement : ils ont la clé, vident la boîte aux lettres ; ils se rendent la pareille : « On partage des légumes du jardin ».

Pour d'autres, peu de liens s'établissent : « On s'entend très bien avec les voisins mais on ne se côtoie pas à part ma voisine qui est là depuis de nombreuses années. On se dit bonjour, on dit comment ça va mais on ne se côtoie pas. » ; « Je ne vais pas chez les gens mais il y a des petites conversations entre voisins » ; « On se fait signe mais autrement il y a rien » ; « Les voisins d'en face viennent à la nouvelle année mais sinon je n'ai pas de lien avec les voisins ».

Si le contact est cordial et poli, il semble globalement ne pas aller plus loin : « Les voisins restent chacun chez eux, on discute parfois un peu mais on se rencontre peu. »

Différents facteurs peuvent expliquer ce phénomène, voici ceux que nous avons récoltés et identifiés au fil des entretiens.

Le voisinage change

« Avant on se connaissait tous ... » ; « Avant, on passait plus de temps sur le pas de sa porte que devant la télé et on se parlait beaucoup. Nous, on connaissait tout le monde » ; « Il ne reste plus beaucoup de vieux à Bovesse ... il y en a encore une dizaine. Mais autrement ce sont des étrangers, des jeunes venus s'installer » ; « Quand je vais chez ma fille (qui habite dans ma maison natale) je ne reconnais plus personne ... Les habitants ont changé. Je suis le seul dans la rue qui existait déjà avant. Les autres personnes sont décédées » ; « Dans le quartier, je ne connais plus personne, ce sont des nouveaux voisins ».

Attirés par la qualité de vie de La Bruyère et la proximité des voies de communication, de nombreux jeunes couples au pouvoir d'achat important sont venus s'y installer: ils rachètent les maisons des personnes âgées qui décèdent ou partent en maison de repos et les rénovent, ils construisent sur des terrains agricoles devenus à bâtir ; ils reviennent bâtir sur des terrains que leurs parents leur avaient réservés.

Les plus anciens sont ambivalents face à ces nouveaux arrivés : « Il y a des nouveaux qu'on ne connaît pas beaucoup et je ne sais pas s'ils souhaitent qu'on les aborde. Parfois ils ne disent même pas bonjour. Mais sinon, de l'autre côté ils sont gentils aussi » ; « J'ai des nouveaux voisins depuis 2 ou 3 ans. Ce sont des personnes qui, quand elles sont arrivées, sont venues se présenter ».

Le quotidien change

« Vous savez Saint-Denis c'est devenu un peu un village pour dormir. Avec l'autoroute à Saint-Germain, il y en a beaucoup qui ont fait construire ici. Ils partent à Bruxelles seul ou en covoiturage » ; « Oui, j'ai des voisins, mais ils ne sont pas là la journée » ; « Là, la dame travaille à Namur, les autres ce sont des éducateurs, ils partent au matin et reviennent le soir. Je ne sais pas ce qu'ils font les autres, ils n'ont pas loin de 60 ans ». Tout ceci suscite peu d'occasions de rencontrer les voisins ...

Revenus du travail, une autre journée commence : les courses, le repas, les enfants, les activités des uns et des autres ... Cette jeune génération est prise dans un rythme endiablé, nous dit-on ... La génération des jeunes aînés, les grands-parents, n'est pas en reste côté agenda ! Entre l'aide à un parent plus âgé ou la garde des petits-enfants, ses activités de loisirs personnels ou ses engagements associatifs, peu de temps libre ...

Du devant au derrière de chez soi

« Avant il y avait une fierté du devant de chez soi, on mettait son banc et sa chaise » ; « Avant la télévision et les voitures tout le monde s'asseyait la soirée on discutait entre voisins et maintenant c'est terminé on ne se voit plus ... C'est un autre mode de vie ». Les aînés regrettent cet enfermement à l'arrière de chez-soi.



De l'importance des quartiers

La Fondation Roi Baudouin¹¹ définit le quartier comme un filet de sécurité, qui fait en sorte que plus les habitants se côtoient en y prenant plaisir, moins ils se sentent seuls, déprimés ou insécurisés. De plus, des auteurs ont montré que plus les personnes âgées avaient des contacts locaux, moins elles éprouvaient de difficultés avec le ménage et l'entretien de leur logement car bénéficient de l'aide de réseaux informels plus rapidement. Un quartier, c'est à la fois un lieu, une composante géographique et administrative mais aussi une offre cohérente de services, un entremêlement de générations avec par-dessus un fort sentiment d'appartenance.

Vivre ensemble dans les espaces publics, sortir les aînés de l'isolement, a pour enjeu fondamental de faire interagir et cohabiter des réalités très différentes, sans discrimination ou exclusion. Si l'on veut que les citoyens investissent l'espace public et que, de là, se développent des pratiques de solidarité, il faut qu'ils puissent avoir l'opportunité de se rencontrer, pour apprendre à se connaître et créer du lien social.

¹¹Raeymaekers, P., Denis, A., Guffens, C. (2017). *Soutenir les personnes âgées fragilisées chez elle. Unir les forces locales*. Bruxelles, Belgique : Fondation Roi Baudouin.

Si les foyers sont des espaces privés (et particulièrement l'intérieur et l'extérieur à l'arrière de la maison), des bulles d'intimité ; les quartiers doivent eux « être envisagés comme de réels espaces publics, et non comme la reproduction de nos univers privatifs »¹².

Si l'espace public est trop axé sur la consommation et sur la sécurité, si les quartiers sont trop encadrés et contrôlés, le risque est grand d'en voir exclure ce qui n'est pas « beau », le pauvre, l'âgé, le dépendant. L'espace public est alors neutralisé, l'on ne s'y arrête plus, on n'y reste pas et on ne s'y rencontre pas. La réaction est alors de se replier sur son foyer ou de se tourner exclusivement vers des personnes de même classe sociale. Le vivre ensemble, le rapprochement entre les citoyens, la réappropriation de l'espace public par les citoyens est l'affaire de tous : les autorités locales, le tissu associatif et les citoyens

Un espace public convivial, un quartier chaleureux sont des espaces où toutes les catégories de personnes ont l'opportunité et l'envie de se rencontrer !

Section 3 La solitude à La Bruyère

Qu'est-ce que la solitude pour les professionnels interviewés ?

« La solitude, c'est un sentiment, une donnée psychologique, être seul dans une famille, dans une MRS ». Les professionnels dissocient donc isolement factuel et sentiment : « Je rencontre beaucoup de personnes qui sont isolées à l'intérieur de couple ». Ils trouvent cependant qu'il y a plus de solitude chez les veufs et chez les personnes à la santé plus précaire.

Selon eux, ce sentiment est personnel et variable, propre à chacun : « Certains souffrent parce qu'ils n'ont vraiment eu personne, ou alors les gens sont passés mais en coup de vent. Pour certains, avoir vu l'ouvrier a changé leur journée, d'autres vont voir le côté négatif et expriment : « Vous n'êtes passés que 4 minutes », ça dépend vraiment d'une personne à l'autre ».

On nous rapporte le témoignage d'un vieux voisin, maintenant décédé : « Il disait « j'en ai marre, j'en ai vraiment marre » et il s'asseyait sur son mur, il en avait marre d'être tout seul et d'être vieux, on allait parler avec lui ».

Ils ajoutent qu'être seul, c'est aussi vivre des difficultés à se faire entendre et comprendre, à prendre sa place dans la société, et par conséquent être souvent dépossédé de ses choix : « progressivement on n'est plus rien dans la société et ça c'est dur à vivre ».

Se sentir seul serait aussi lié à l'occupation et au sens du quotidien : « Certaines personnes se sentent moins seules car elles savent s'occuper, d'autres tournent en rond ». Un couple

¹² Eraly H. (2017). L'espace public, terrain ou obstacle à la rencontre de l'autre ? *Enéo Focus*, 2017/06.

témoigne : « Pour nous, qui sommes encore bien actifs, les journées sont trop courtes. Mais pour les veufs, les journées sont trop longues. Alors ils s'ennuient car il n'y a rien à faire dans le village. Ils parlent avec les murs ! » La solitude est liée également à la présence de projets : « Quand on n'a plus de projets et qu'on vit dans son coin ».

Des professionnels font le lien avec la prise de conscience de l'isolement : « c'est quand les gens prennent conscience de leur isolement qu'il est trop tard d'agir car ils prennent conscience d'un coup ». Comme si on pouvait identifier un avant/après, un changement qui fait basculer les choses, un isolement qui n'était pas problématique au vu des autres capacités mais qui devient difficile : « tout est mis dans la vie professionnelle, au moment de la retraite on perd tout d'un coup », « certaines foncent dans l'hyperactivité après un deuil pour ne pas penser, au moment où elles ne peuvent plus rester actives, elles se retrouvent face à ce vécu négatif ».

Quel vécu de la solitude à La Bruyère ?

Sur ce point précis, les entretiens de professionnels et d'aînés divergent. Les premiers disent détecter une solitude importante chez les aînés, mais les personnes concernées nous disant globalement l'inverse ! Comment expliquer cette divergence d'opinion ?

Le point de vue des professionnels

Les professionnels affirment la présence d'un sentiment de solitude chez les personnes âgées qu'ils connaissent. Paradoxalement, à l'exception d'un professionnel du social, les professionnels rencontrés nous disent que « jamais personne ne se plaint d'être seul », « ils ne le disent jamais », « en 20 ans de carrière, je n'ai jamais entendu quelqu'un se plaindre d'être seul ».

Ils déduisent un ressenti de solitude par le biais de paroles, d'actes ou d'attitudes des aînés qu'ils rencontrent en tant que patient ou client. Par exemple, certains aînés tentent de prolonger le contact avec l'infirmière à domicile « tu pars déjà ? », ou expriment lors de la tournée des repas « vous êtes notre seule visite ». Par conséquent, des professionnels expriment une difficulté à sortir de la maison, à quitter les aînés : « parfois j'ai du mal à sortir de chez eux », « on se rend compte qu'ils se sentent seuls car ils viennent faire la causette, pour avoir un contact ». Au taxi social, les demandes de réservation prennent parfois plus de temps que nécessaire : « les gens ont envie de parler ». On nous relate l'histoire d'une dame qui téléphone pour réserver un taxi le lendemain de la fête des mères. Bien qu'elle ait une grande famille, elle n'avait vu personne ce jour-là et elle avait besoin d'en parler. « Est-ce qu'on est là pour être rentable (se questionnent les professionnels) ? Parfois on s'arrête un peu plus longtemps car les personnes en ont besoin ».

L'hiver et ses jours sombres et courts, le peu de lumière, le mauvais temps qui renferme et isole, ses fêtes de fin d'année si symboliques des retrouvailles et des traditions de familles semblent aussi accentuer ce sentiment de solitude : « ouf les fêtes sont passées » expriment

certaines aînées aux professionnels qui en déduisent que : « Socialement c'est lourd, quand la personne est seule, cela se ressent encore plus fort. À ce moment-là, les gens expriment la solitude, on met un petit sapin de Noël, on va chercher un petit morceau de bûche, on est loin de la famille ou on en n'a plus ; c'est un moment cruel ».

Ce sujet est subtil, délicat, tabou ? Il vient parfois progressivement, au fil des rencontres :

« Il y a beaucoup plus de personnes âgées seules, plus qu'on ne le pense, certaines personnes sont pudiques, le gardent pour elles-mêmes et au fil des rencontres elles se confient. Parfois c'est nous qui constatons par observations que la personne est bien seule, d'autres confient des petites choses qui nous renseignent sur leur solitude « personne ne vient », parfois on rend des petits services pour compléter ce qui se fait déjà ».

Des professionnels nous confient rentrer progressivement dans le cercle des intimes, comme dans le cas de clients qui demandent même parfois de lire des lettres très personnelles, et qui souhaitent les montrer au professionnel pour partager leurs émotions.

Selon les professionnels, le premier besoin de ces personnes est que l'on s'intéresse sincèrement à elles, qu'on leur octroie de l'intérêt et de l'attention.

Le point de vue des aînées

Sur 21 aînées rencontrées, 3 expriment clairement ressentir de la solitude, et chez 2 autres aînées, on le ressent et le détecte dans les silences et les soupirs. Pour les 16 autres, pas de sentiment de solitude dans un quotidien bien rempli, parfois même trop, qui fait sens et occupe.

La solitude ne semblerait donc pas être une problématique pour la majorité des personnes rencontrées.

Voici quelques témoignages de solitude pour celles et ceux qui sont concernés :

- « Mon problème, c'est la solitude. C'est un gros problème. Les enfants viennent une fois par semaine, pas tout à fait. Je suis contente de les voir mais les journées sont longues en dehors de leurs visites. Alors je lis. » ;
- « J'ai des visites 2 à 3 fois par semaine, qui durent 1h ou 2. Des amis ou la famille. Je ne fais plus grand-chose dans la maison, je ne sais plus beaucoup travailler car j'ai très mal au dos. J'ai été opérée deux fois. Donc je passe beaucoup d'heures sans personne alors que j'aime beaucoup parler. » ;
- « Je dors pour passer le temps » ;
- « Maintenant je dors 4h l'après-midi ainsi je sens moins la solitude. Sauf aujourd'hui parce que vous êtes là et que je préfère discuter que dormir » ;
- « Je dors de plus en plus pour m'échapper. Je vais dormir tard, je me lève à 5 h, je fais mon café, je suis bien, j'ouvre mes fenêtres et puis je n'ai rien à faire ... pour ne pas penser je retourne dormir. Je me relève à 10 h et je suis moins bien qu'à 5 h. Je n'arrive pas à faire autrement » ;

- « Seul c'est seul, toujours seul ... », « Je n'ai plus qu'un ami. Il habite Bovesse mais il est mal en point » ;
- « Entre les passages, je me sens seule. Mes enfants viennent, c'est sûr, mais 30 minutes ou une heure pour moi c'est court alors que pour eux, dans leur emploi du temps, ce n'est déjà pas mal. Le temps ne passe pas si vite pour moi que pour eux ».

Ces propos de vécu de solitude nous ont été principalement rapportés par 3 personnes, toutes veuf ou veuve. Les aînés confient que la perte du conjoint a complètement changé leur réalité, leurs projets de fin de vie ensemble et a mis en lumière pour certains leur faible niveau de contacts extérieurs : « tant qu'on était à deux, on n'avait besoin de personnes d'autres » ; « c'est maintenant que je me sens vraiment seule ».

Et quand on ajoute au décès du conjoint la perte de témoins générationnels, d'amis et de voisins du même âge qui ont vécu les mêmes événements, qui ont les mêmes normes culturelles, le vécu de solitude augmente considérablement. Difficile de se comprendre instinctivement avec de nouveaux voisins, plus jeunes et vivant une autre réalité quotidienne. Impossible d'évoquer le passé, les souvenirs de jeunesse, de se donner la réplique et de rire aux mêmes blagues. L'entourage présent ne peut rivaliser avec ce manque et pousse souvent l'aîné à se rendre à des clubs regroupant des personnes de son âge, mais les relations ne se font pas sur commande, que l'on ait le même âge ou pas.

Comment expliquer cette différence de point de vue entre aînés et professionnels ?

Envisageons dans un premier temps que les professionnels ont une vision correcte du taux élevé de solitude des aînés de La Bruyère, même si celui-ci n'est pas rapporté par les aînés eux-mêmes au cours des entretiens. Il faut donc chercher des facteurs explicatifs de l'absence d'expression de leur solitude de la part des aînés.

La honte ?

Certains professionnels nous ont évoqué la difficulté dans une commune symbolisant la « réussite sociale » de faire état de ses « échecs » : solitude, dépendance, pauvreté, faible niveau de formation, etc. Que l'on soit plus ou moins âgé, la norme comparative élevée écrase l'estime de soi.



Or, une image de soi négative et un manque de confiance en soi rendent encore plus difficile l'établissement de contacts sociaux¹³. Cela devient donc un véritable cercle vicieux : seul et honteux de l'être, l'aîné concerné se cache et rétrécit encore un peu plus son cercle de contacts ce qui l'amène à se sentir encore plus seul.

¹³ de Jong Gierveld & van Tilburg, 2007 ; Routasalo & Pitkala, 2003 cités dans FRB, 2004

On peut imaginer que ce sont effectivement ces personnes âgées qui seront encore plus éloignées des enquêtes les concernant.

La désirabilité sociale ?

Il s'agit du phénomène par lequel une personne interviewée ou répondant à un test a tendance à répondre d'une manière socialement désirable au détriment de son avis ou vécu réel. On peut penser que dans le cadre des entretiens, les aînés interviewés aient souhaité projeter une image positive d'eux-mêmes : des aînés socialement intégrés, avec des proches présents et soutenant, au sein d'un village qu'ils connaissent, autonomes et indépendants.

Biais de sélection de l'échantillon

Il est possible que les aînés qui ont accepté de participer aux interviews soient justement ceux qui se sentent les moins seuls, qui ont des facilités d'établir des contacts sociaux, qui ont une bonne estime d'eux-mêmes et qui n'ont pas le besoin de rester cachés. De plus, seules des personnes vivant à domicile ont été interviewées.



Dans la littérature, il a été démontré que les personnes âgées qui vivent à domicile sont plus armées socialement que celles qui vivent en maison de repos. L'isolement social est donc plus fréquents auprès des résidents en institution¹⁴.

Dans un second temps, on pourrait faire l'hypothèse d'une vision erronée de la part des professionnels, qui surestiment alors le niveau de solitude des aînés. Quelles pourraient en être les raisons ?

Vision sociétale négative

Dans les sociétés occidentales, l'âgisme prédomine. Vision discriminante des personnes âgées qui les considère comme un groupe homogène partageant exclusivement des caractéristiques négatives, l'âgisme fausse les visions des professionnels. Être vieux, c'est nécessairement être seul, isolé et déprimé. Nous projetons nos visions d'une triste vieillesse. Face à un aîné isolé ou seul, les professionnels peuvent être amenés à une hyper-généralisation à tout le groupe d'âge¹⁵.

La Fondation Roi Baudouin a commandé à l'institut IPSOS et à deux partenaires académiques (LUCAS-KU Leuven et le département des Sciences de la Santé publique de l'Université de

¹⁴ Fondation Roi Baudouin. (2012). Vieillir mais pas tout seul : Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique. Retrieved from www.kbs-frb.be.

¹⁵ Schroyen, S., Missotten, P., Marquet, M., Clesse, A., Flamion, A., Jérusalem, G., & Adam, S. (2015). Le regard (peu optimiste) du soignant sur la personne âgée. *Medi-Sphere*, 469, pp. 1-3.

Liège)¹⁶ une vaste enquête auprès de 1.500 personnes de plus de 65 ans. Nos seniors vivent-ils isolés ? Se sentent-ils seuls ?



La réponse globale à ces questions est plus nuancée que l'on pourrait le penser. D'un côté, 6 seniors sur 10 disent ne jamais ressentir de solitude. De l'autre, 9 % des personnes âgées se sentent souvent seules (162.000 personnes par rapport au 1,8 million de 65+) et 8 % d'entre elles n'ont pas l'occasion de voir quelqu'un au moins une fois par semaine...

Ces chiffres permettent de relativiser nos visions d'une solitude généralisée mais montrent néanmoins l'existence de solitude pour environ une personne âgée sur 10.

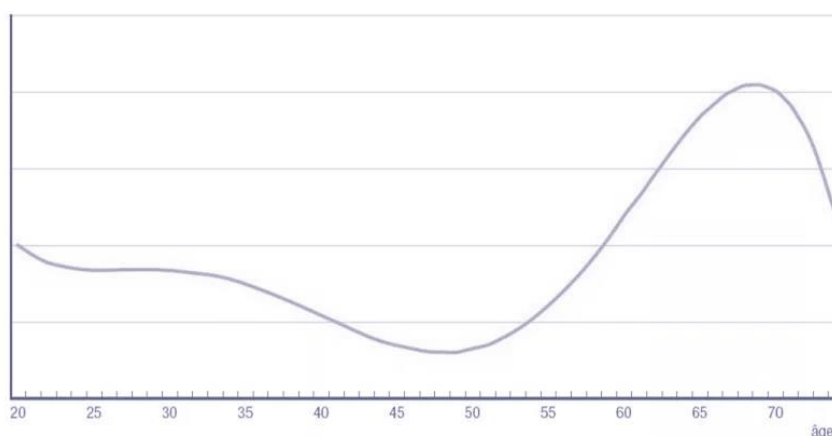
Courbes du bonheur et de la solitude



Dans l'étude de la Fondation Roi Baudouin de 2012, les chiffres récoltés ont montré que le sentiment de solitude croît avec l'âge et est le plus élevé dans le groupe des 85 ans. Néanmoins, la courbe du sentiment de solitude ayant une forme de U, on peut noter que les jeunes de 16-24 ans se sentent aussi seuls et parfois même plus seuls que les personnes de 65 ans. Donc, c'est seulement au-delà de 85 ans que le sentiment de solitude des personnes âgées est supérieur à celui des jeunes.

Dans notre échantillon, l'âge moyen des aînés étant de 79 ans, on peut en déduire qu'ils n'appartiennent pas à la tranche d'âge présentant un sentiment de solitude le plus élevé.

Par ailleurs, la courbe du bonheur peut également rendre compte des faibles taux de solitude récoltés. En effet, une majorité des personnes de plus de 65 ans décrivent une bonne santé et sont satisfaits de leurs contacts sociaux avec leurs proches, enfants et petits-enfants. Cette courbe est cohérente avec les retours de notre échantillon.



En moyenne, un individu est sensiblement moins heureux entre 45 et 50 ans qu'aux environs de 20 ans, et nettement plus heureux aux alentours de 65. Source : Eurobaromètres 1975-2000

¹⁶ Vandenbroucke, S., Lebrun, JM., Vermeulen, B., Declercq, A., Maggi, P., Delye, S., Gosset. (2012). *Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique*. Fondation Roi Baudouin, viewed 03 February 18 <https://www.kbs-frb.be/fr/Virtual-Library/2012/295161>

Culpabilité des professionnels

Les professionnels qui accompagnent les personnes âgées peuvent sentir une forme de culpabilité liée au manque de temps qu'ils peuvent accorder aux personnes âgées chez qui ils ne font que passer un moment. Ils peuvent se sentir eux-mêmes en manque de contacts sociaux avec leurs patients/clients et regretter de ne pas pouvoir passer plus de temps avec ces derniers.

Ils peuvent aussi être victimes d'un phénomène de désirabilité sociale liée à leur fonction, et penser qu'ils sont nécessaires au bien-être de leurs patients/clients : « j'ai un rôle important, sans ma présence les personnes sont et se sentent seules ».

La création ou le maintien de liens

Comment les aînés s'intègrent-ils ? Comment nourrissent-ils leurs contacts sociaux, leurs liens avec le voisinage ?

Les aînés relatent des difficultés à créer de nouveaux liens, à connaître leurs nouveaux voisins. Parfois, ce n'est que tardivement qu'ils se rendent compte que de nouveaux habitants ont élu domicile tout près de chez eux : « Dans la maison, ici en face, je me suis rendu compte au début de l'hiver que des nouveaux voisins étaient arrivés et on ne les voyait pas. Je suis allée les voir demandant s'ils souhaitaient nous rencontrer. Et puis ils sont arrivés à une soirée, on a pris quelque chose ensemble et la connaissance était faite. C'était des personnes qui venaient des Ardennes et qui étaient un peu timides et retirés alors on est allés vers eux. Et je suis toujours restée en contact, ils sont partis maintenant ».

- Via les fêtes ou les apéros de quartier (une fois l'an ou plus selon les quartiers), les organisations festives :
 - « Les nouveaux voisins arrivés il y a 10 ans, je ne les connaissais pas. Et puis, il y a eu le barbecue des voisins et c'est grâce à ça qu'on se connaît » ;
 - « Avant, mon voisin s'occupait des 3x20 et organisait un souper boudin à l'école. On se rencontrait là-bas, mais maintenant je ne sais plus y aller et je ne suis plus dans le coup » ;
 - « L'apéro de quartier, le barbecue en juin, le vin chaud de fin d'année, les jeux intervillages, la brocante ... ce sont des moments qui rassemblent énormément d'habitants. Les villages sont quand même actifs. »
- Via la fréquentation de lieux stratégique : la messe, le service au bar lors de fêtes locales « tu t'installes à la pompe, tu connais tout le monde ! » ;
- Via les liens créés par les enfants ou petits-enfants qui connaissent les autres enfants de la rue, que les aînés vont rechercher à l'école quand c'est encore possible pour eux en termes de mobilité ;
- Via les services rendus : « qu'est-ce qu'on va faire avec notre colis, une personne âgée voisine, on lui demande si elle peut réceptionner le colis, le lendemain on se croise, on se fait signe ».

Plus les aînés sont préalablement intégrés depuis longtemps ou intensivement dans les réseaux locaux, dans les groupes culturels, sportifs ou de volontaires, plus ils disposent de contacts sociaux denses et résistants à l'avancée en âge : « Avoir une histoire ensemble, avoir construit un projet ensemble, matériel ou immatériel, ça crée des liens très forts ». Au contraire, les personnes qui ont travaillé dans une grande ville comme Bruxelles ou à l'étranger nous racontent qu'elles n'ont pas su se créer un réseau de connaissances et d'activités et que maintenant qu'elles ne travaillent plus, elles se sentent isolées.

Lors de focus groupes avec les professionnels, ceux-ci ont mentionné le fait que les aînés ne souhaitent bien souvent pas multiplier leur réseau de contact mais préfèrent lorsqu'un même professionnel peut leur rendre différents services.



Dans la littérature, on trouve de nombreux arguments qui démontrent la propension naturelle des aînés à se tourner vers les personnes qu'ils connaissent déjà et à éviter les nouvelles rencontres. Par exemple, la théorie de la sélectivité socio-émotionnelle développée par Cartensen et ses collaborateurs (2006)¹⁷ repose sur la façon dont l'être humain fait face au temps qui passe et les changements d'attentes et d'objectifs qu'il déploie avec l'avancée en âge. Logiquement, plus il vieillit, plus l'être humain ressent un sentiment de finitude important (« je suis plus proche de la fin de ma vie que du début ») et plus il va privilégier la qualité de ses contacts sociaux au détriment de la quantité. Et la qualité des relations est basée sur le fait d'avoir des valeurs semblables, de partager des croyances ou des souvenirs en commun, etc. Les auteurs ont montré que quand on s'intéresse à un groupe de jeunes qui font face à un sentiment de finitude élevé parce qu'ils viennent de survivre à une catastrophe (notamment après les attentats du 11 septembre), on observe la même tendance à choisir des contacts sociaux connus et rassurants ; alors que naturellement les jeunes ont plus tendance à rechercher de nouvelles expériences et connaissances.

De ces recherches, on peut conclure que ce n'est pas la quantité des contacts ou la création de nouveaux contacts qui importent le plus pour les aînés mais bien la possibilité de poursuivre des contacts qu'ils apprécient et de manière qualitative, dans un contexte favorable.

¹⁷ Cartensen et al. (2006). The influence of a sense of time on human development. Science, 312(5782), 1913-1915.

Points clés sur la solitude et l'isolement



- Une réalité cohérente avec les études similaires sur le sujet ;
- Aucune personne âgée totalement isolée à domicile à La Bruyère, toujours un réseau de proches mais un échantillon en relative bonne santé et avec une situation financière favorable ;
- Points forts de la présence des enfants sur le territoire de la commune et du voisinage ;
- Intégration favorisée par les dynamiques associatives ou privées locales telles que les fêtes de quartier qui créent des liens qui perdurent après les fêtes ;
- Mais bémol que les quartiers changent et que La Bruyère devient une ville dortoir ;
- Peu de solitude exprimée par personnes âgées ;
- Un sentiment, de la part des professionnels, d'un vécu douloureux de la solitude chez de nombreux aînés ;
- Donc une divergence d'opinions entre les professionnels et les aînés ;
- Certains aînés sont plus fragiles et vulnérables que d'autres, ils ne sont pas tous égaux ;
- Pour ceux qui se sentent seuls : une réelle souffrance exprimée ou exprimée à demi mots ;
- Des demandes de temps, écoute, considération réelle, présence, ne pas multiplier les intervenants, continuité, qualité des contacts ;
- Des pistes de solutions en clôture du rapport.

Chapitre 4 Mobilité



Josiane est veuve. Elle n'a jamais appris à conduire car de son temps, rares étaient les femmes qui conduisaient. C'est son mari Roger qui l'emmenait partout. Depuis son décès, elle a du trouver des solutions afin d'éviter de rester cloîtrée chez elle ! Heureusement qu'elle peut compter sur ses enfants et ses voisins pour les courses ! Et quand elle a des rendez-vous, elle s'organise avec le taxi social.

La mobilité est un enjeu majeur du vieillissement qui est particulièrement présent en milieu rural. La Bruyère n'y échappe pas et tous les professionnels et particuliers interrogés l'ont mentionnée.

La question de la mobilité est en lien avec de nombreuses réalités de la vie quotidienne des aînés : l'accès aux services et aux lieux administratifs, aux activités de loisirs et par conséquent aux liens sociaux. Elle concerne tant la possibilité de se mouvoir au sein de son espace privé que dans l'espace public notamment par le biais des transports en commun.



Selon l'Unipso¹⁸, la difficulté d'accès ou la non-accessibilité aux services en raison d'une mobilité réduite peut même être considérée comme un mur social, une cause de discrimination importante envers les plus âgés.

Quels en sont les déterminants ? En 2009, une étude de l'ULB a mis en évidence l'influence de plusieurs variables sur la mobilité des aînés. Et c'est la santé physique qui permet de mieux prédire les capacités de mobilité : en effet, plus la personne est en mauvaise santé physique plus elle aura des difficultés pour se déplacer.

Par ailleurs, les hommes sont plus mobiles que les femmes et cette différence augmente encore avec l'âge. La combinaison de ces deux facteurs amène les hommes âgés en bonne santé à être plus mobiles. Enfin, les aînés qui ont des ressources financières plus importantes et un niveau élevé de scolarisation se déplacent plus que les autres.

Ces variables individuelles sont également influencées par des variables contextuelles et notamment le degré d'urbanisation : plus le lieu de vie des aînés est dense en activités économiques, plus ceux-ci seront mobiles.

Au niveau des préférences de mobilité (faisant référence aux chaînes de déplacement), les aînés quittent leur lieu de vie entre 9h et 10h ou 14h, essentiellement pour des courses et des visites, et secondairement pour des loisirs, et ont des contraintes plus souples que les actifs (Unipso).

Que nous en disent les aînés et professionnels interviewés à La Bruyère et sont-ils en accord sur ce sujet ? Qu'est-ce qui les pousse ou les empêche de se déplacer ? Ce chapitre aborde ce

¹⁸ Cahier 6 Unipso "Mobilité, transport et aménagement du territoire : en route pour bien vieillir". Retrieved from <https://fr.calameo.com/read/00281125519e5f11dc472>

sujet sous les angles de la santé et de son impact sur la mobilité, des déplacements à pieds, et des déplacements motorisés.

Section 1 Les déplacements à pieds

La mobilité physique liée à la santé

Comme l'étude ci-dessus le mentionne, le vieillissement physique a un impact sur la mobilité : entraînant un ralentissement moteur, il peut rendre la marche plus difficile, plus lente, plus hésitante. Il va restreindre les distances que l'ainé pourra franchir. Des problèmes d'équilibre sont parfois présents qui vont rendre la marche plus hasardeuse ; et les problèmes articulaires ou l'arthrose la rendront potentiellement plus douloureuse et pénible, voire pour certains, impossible. A ces facteurs peuvent s'ajouter d'autres critères psychologiques comme la peur de tomber et le manque de confiance en soi qui diminuent encore un peu l'espace de mobilisation. Les problèmes de continence parfois présents dans le grand âge limitent aussi les déplacements, par la crainte de ne pas rencontrer les commodités nécessaires sur sa route.



Cet obstacle, loin d'être anodin, fait partie des facteurs environnementaux qui influencerait la mobilité douce d'après une enquête menée en 2012 par Belgian Ageing Studies¹⁹. Dans cette étude les personnes de plus 65 ans sont 48,5% à citer l'absence de toilettes publiques comme étant un frein au fait de sortir de leur domicile. D'autres facteurs ont également été relevés ; le manque de bancs a été mentionné par 39% des répondants et l'éclairage est estimé insuffisant pour 18,6 pourcents d'entre eux.

Les personnes âgées nous témoignent de ces réalités : *« Je ne sais plus rien faire, plus m'accroupir, me relever... Pourtant j'ai des travaux à faire ici. Je sais encore marcher mais je ne saurais plus faire 100 m. »*. Certains se cantonnent dans une pièce de leur maison, se cramponnant aux meubles pour bouger, n'osant plus sortir de chez eux de peur de tomber. Dans plusieurs habitations, nous avons relevé la présence de cannes, déambulateurs ou tribunes.

Si la santé physique rend la mobilité plus compliquée, elle ne l'empêche pas toujours car des aides externes peuvent pallier les difficultés.

Les trajets à pied

Dans ce contexte de fragilité et de fatigue accentuée, les déplacements à pied sont compliqués. Mais la majorité des aînés rencontrés souhaite bouger et sortir de chez eux : *« ce serait bien si je pouvais aller faire une promenade ... »*

¹⁹ Van Cauwenberg, J., Clarys, P., De Bourdeaudhui, I., Van Holle, V., Verté, D., De Witte, N., De Donder, L., Buffel, T., Dury, S., & Deforche, B. (2012). Physical environmental factors related to walking and cycling in older adults: The Belgian Ageing Studies. BMC Public Health, 12.

Ils déplorent de ne plus pouvoir le faire autant : *« je ne sais plus aller jusqu'à la chapelle au bout de la rue » ; « je me déplace un peu à pieds mais je n'ose pas m'aventurer trop loin » ; « j'ai voulu me rendre à l'Intermarché tout proche pour faire mes courses mais j'ai eu peur de ne pas avoir la capacité de rentrer seule ... surtout avec mon sac ... alors j'ai fait demi-tour. »*

Une personne interviewée allait auparavant au marché tous les samedis à Namur ; elle aimerait essayer d'y retourner mais c'est difficile de se déplacer avec sa canne.

Les aînés trouvent des aides externes : *« Il faut que je me tienne, alors quand je sors, je prends mon bâton » ; « quand je fais mes courses, je m'appuie sur le caddy. Pour l'extérieur j'ai mes cannes mais je préfère ma tribune ».*

Ils pointent différents facteurs limitant leurs déplacements à pied :

- Le manque de bancs, pour faire une halte sur la promenade, *« mais attention, des bancs avec dossier et accoudoir pour se relever ! » ;*
- Le manque de trottoirs : *« parfois on doit marcher sur le bas-côté, il n'y a pas de trottoir » ;*
- L'encombrement des trottoirs : *« nous, on a de la chance, on nous a fait de beaux trottoirs mais le soir et les week-ends, ils sont encombrés de voitures » ;*
- Le manque d'entretien des trottoirs qui deviennent dès lors impraticables ;
- La densité et la vitesse du trafic qui les insécurisent : *« Risquez-vous à aller à la gare de Rhisnes à pied par la grand-route ! » ; « moi qui étais venu ici pour être à la campagne, il n'y a que des grands-routes ! »*

Section 2 Les déplacements motorisés

Le recours à un moyen de transport motorisé est indispensable pour de nombreux trajets vers des services ou activités. Faute d'autres moyens, la perte de la voiture peut signifier l'arrêt des déplacements : *« J'ai vendu ma voiture il y a 2 ou 3 ans ... C'était un moment difficile de vendre votre voiture ou pas ? Bah... Je ne me sentais plus en sécurité. Il y a des moments où j'hésitais c'est pour ça que je l'ai vendue. Comment est-ce que vous faites maintenant pour vous déplacer ? Je ne me déplace plus ... ».*

En 2007, l'Action Chrétienne Rurale des Femmes (ACRF) a mené une étude²⁰ sur la proximité des services en milieu rural wallon et a révélé que les services localisés dans un rayon d'un kilomètre du domicile sont les boîtes postales (77%), un arrêt de bus (74%), les écoles primaires et maternelles (53%) et le médecin (34%). Les autres services se situent dans un rayon de 3 à 9 km (bureau de poste, banque, CPAS, activités culturelles, etc.). La gare ou l'arrêt de train se trouvent à plus de 10 km de distance. Comment font alors les aînés de La Bruyère ?

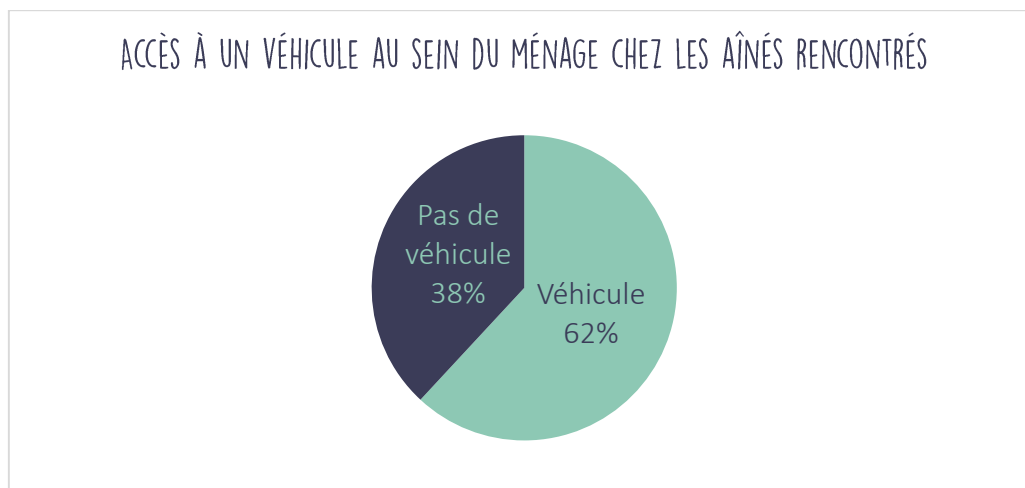
²⁰ Bodson, F. (2007). *Des communes et des services à proximité en milieu rural*. ACRF.

La voiture

« A Warisoulx, sans voiture, on est coincés. » ; « mon gros problème c'est que je ne conduis pas ».

Ceux qui ont encore une voiture et savent encore conduire se rendent compte de leur privilège et redoutent le moment où ils ne sauront peut-être plus le faire. Parmi les 21 personnes âgées interviewées :

- 12 aînés ont accès à un véhicule au sein du ménage, qu'ils conduisent (surtout les époux) ou pas en faisant également parfois appel à des transports organisés ou des transports communs pour des trajets plus longs ou considérés comme plus difficiles : « moi je vais garer mon véhicule à Dausoulx et puis je prends le bus pour aller à Namur ».
- 1 aîné possède une moto qu'il utilise fréquemment pour des sorties festives.
- 8 aînés n'ont pas accès à un véhicule au sein du ménage,



Posséder une voiture ne signifie pas non plus que tous les trajets sont possibles ! Si une personne nous dit « *je vais partout ... A Belgrade, chez Aldi : chez Ikea ... ou en Italie* » d'autres n'utilisent leur voiture pour les petits déplacements, dans des lieux proches ou familiers (à l'Intermarché, chez leurs amis ou famille) et utilisent d'autres moyens pour aller plus loin. Certains utilisent leur voiture pour se rapprocher d'une ligne de bus plus fréquentée, comme par exemple Vedrin, Dausoulx ou Belgrade.

Les transports en commun

- Les bus

Il n'existe pas à La Bruyère de ligne de bus qui relie les villages, ou qui permet aisément d'aller d'un village à l'autre, pour rejoindre les commerces, les services et les administrations. « *Comment aller voir mon amie à Warisoulx ? Nos lignes de bus en interne, on n'a rien, c'est bien dommage, il faudrait plus de liens entre les villages de la commune* ».

Quelques bus par jour permettent d'accéder depuis certains villages jusqu'à Namur. Aucune ligne de bus ne part vers Gembloux, alors que de nombreux habitants nous disent préférer ou avoir plus d'affinités pour cette ville proche et de plus petite taille. « *Tout le monde ne veut pas aller à Namur certains n'ont jamais été faire leurs courses-là* ».

Au sujet de l'usage des transports en commun, d'autres questions relevées par les aînés interviewés demeurent problématiques :

- Accéder jusqu'à l'arrêt du bus, monter dans le bus, descendre du bus et aussi marcher dans Namur quand on y est enfin arrivé ! ;
- Traverser les chaussées pour être dans le sens de la circulation et prendre le bus.
- Le train

La commune dispose d'une gare dans le village de Rhisnes. Cependant, presque aucun aîné ne l'utilise. L'accès ne semble pas être facile pour eux. *« Un village, Rhisnes, dispose d'une gare, mais encore faut-il y arriver ! »*

L'aide informelle

Dans ce contexte de pénurie de transports en commun, l'aide informelle, qu'elle vienne d'un enfant, d'un ami ou d'un voisin, est donc plus que bienvenue. Elle semble bien fonctionner pour les déplacements et les courses.

« Quand c'est le week-end, et qu'on va dans la famille il y a bien un membre qui est invité et qui nous prend ma sœur et moi. Moi je n'ai jamais de difficulté » ; « je n'utilise pas le taxi social parce qu'il y a toujours quelqu'un qui me conduit » ; « ma fille n'habite pas loin donc c'est plus facile, c'est elle qui emmène mon mari au centre de jour 2 fois semaine, elle y travaille ».

Certains enfants emmènent leurs parents faire les courses, ce qui oblige parfois ces derniers à suivre les choix de magasins de leurs enfants ... *« ma fille m'emmène faire les courses, je vais où elle va ».*

Certains s'arrangent entre voisins, car *« les enfants il ne faut pas compter dessus, ils ont leur vie »*. Un monsieur nous dit *« moi j'ai la chance de conduire et d'avoir encore ma voiture, quand je vais faire les courses, je charge un voisin »*

D'autres ne sortent plus et font appel à de l'aide pour faire les courses pour eux. *« Ma fille va au magasin me chercher ce que je lui dis et le samedi elle m'apporte des pains. »* Une pharmacienne nous témoigne qu'il y a de nombreuses personnes âgées clientes qu'elle n'a jamais rencontrées car d'autres personnes viennent chercher leurs médicaments.

Les services professionnels

En plus des proches, des professionnels ont développé plusieurs services pour répondre à ces besoins de mobilité. Si plusieurs services co-existent et sont utilisés par les aînés interrogés, ces derniers ont pointé un manque de réponses flexibles à des besoins ponctuels : « petits dépannages de transport ultra-locaux » ou « de dernière minute » comme aller chercher un pain, des œufs pour les crêpes, se rendre à la messe ou rendre visite à une amie qui a emménagé en maison de repos à Temploux.

Le service taxis du CPAS



Différents services de taxis coexistent sur le territoire de La Bruyère, mais le plus fréquemment utilisé est le service taxi du CPAS. De nombreuses

personnes âgées rencontrées connaissent et utilisent fréquemment ou ont utilisé ponctuellement ce service.

Ce service est géré par le service social qui connaît bien la population locale. Les conducteurs sont aussi ceux qui livrent les repas ce qui d'après certains aînés facilite la découverte d'un service via l'autre. Ils ont souvent développé une relation de proximité avec les bénéficiaires de ce service. Ils sont largement reconnus comme aidants et serviables, toujours prêts à rendre un service supplémentaire. C'est d'ailleurs tout à fait la philosophie du service qui se veut être plus qu'un service de transport de personnes *« on les accompagne jusque chez le médecin, on prend note, on ne dépose pas, on accompagne » ; « vient avec moi parce que sinon je ne saurai plus après ce qu'on doit faire » ; « on peut entrer dans les parkings des hôpitaux gratuitement, on aide la personne à rentrer chez elle, à enlever son manteau » ; « heureusement, il y a le service taxi du CPAS ! ».*

Trois difficultés ont néanmoins été relevées dans le fonctionnement de ce service :

- L'arrêt des transports à 16h30

De nombreuses personnes déplorent les horaires de ce service même si elles le comprennent ... horaire de bureau oblige : *« Et puis le taxi social se termine à 16h30 et pour les rdvs chez le médecin c'est difficile comme horaire » ; « aller à l'activité, c'est possible, mais comment en revenir si le service est fermé ? ».*

- Le manque de disponibilités

Le service déplore de devoir refuser des services taxi. La flotte est composée depuis peu de 5 véhicules (au lieu de 4) qui servent aussi au portage de repas : *« ça c'est non-négociable malgré toutes les limites ».* Par conséquent, des priorités ont dû être posées : d'abord les rdvs (para)médicaux, et la pharmacie, secondairement les courses et puis les activités mais qui sont de ce fait souvent refusées. Les déplacements peuvent s'étendre jusque Wavre et Mont-Godinne, mais pas vers Charleroi ou Bruxelles.

- L'image négative attribuée au CPAS

Cette vision qui associe le CPAS aux « nécessiteux, ceux qui ne peuvent pas s'en sortir seuls et qui pèsent sur le société » peut freiner le recours à certains de ses services même si le service taxi est moins touché par cette image.

Cap Mobilité



Cap Mobilité, anciennement Handicap & Mobilité, organise le transport de personnes à mobilité réduite de porte à porte et sur réservation au départ de la province de Namur. Pour bénéficier de ce service, il faut être dans l'incapacité d'utiliser les lignes régulières de bus ou sa propre voiture et remplir certaines conditions (comme par exemple ; être mal ou non voyant, avoir des pertes d'équilibre, être confus, etc.). Ce service est gratuit pour les personnes de plus de 65 ans qui possèdent une carte Horizon+ TEC (0-36€/ an). Le coût de ce service semble mal connu des aînés. Il n'a d'ailleurs presque jamais été mentionné lors des entretiens. Un avantage non négligeable de ce service est sa disponibilité 7 jours/7.

La Centrale des Moins Mobiles



La Centrale des Moins Mobiles de Namur est en projet mené conjointement par les CPAS de Namur et de La Bruyère qui a pour mission

d'aider les personnes à mobilité réduite à se déplacer via un service de bénévoles. Selon les aînés interviewés, ce service présente une gamme horaire plus avantageuse mais pour un coût plus onéreux que le service taxi du CPAS. Les aînés semblent confondre certains services et manquer d'informations notamment au niveau des tarifs des différents services. En effet, pour un trajet via la centrale des moins mobiles l'utilisateur doit compter 0,3363€ / km auxquels s'ajoute 0,50€ par trajet ainsi qu'une cotisation annuelle de 10 € ce qui n'est pas tellement plus onéreux que le service du taxi social du CPAS. Un des inconvénients de ce service est qu'il n'est pas accessible à tous : la limite d'accès est fixée à des revenus inférieurs à deux fois le revenu d'intégration.

Les aides familiales

Plusieurs aînés nous signalent bénéficier des services d'une aide familiale du Service Provincial des Aides Familiales. En plus de l'aide à domicile, certains font leurs courses avec leur aide familiale : *« Elle vient tous les mercredis matin, de 9h à 11h pour faire les courses, aller à la pharmacie, et faire les lessives ».*

Le bus de la commune

Chaque deuxième mercredi du mois, un bus communal passe par 14 arrêts de La Bruyère pour emmener les personnes qui le désirent à Namur. Deux heures de temps libre sont ainsi disponibles en ville. Le bus doit faire le tour du territoire de La Bruyère pour aller à Namur. Dans le bus, la bonne ambiance règne : *« même si je n'ai le temps que de faire un petit tour à Namur, c'est génial ».*

Tous les aînés interviewés n'avaient pas connaissance de ce service. Pour ceux qui y ont déjà eu recours, les avis divergent :

- Certains en sont très satisfaits : *« Le bus une fois par mois, on en très contents » ; « tout le monde en parle, c'est vraiment bien, il existe depuis des années »*
- D'autres ne le trouvent pas adapté : *« pas assez long le temps dans Namur, il faudrait une heure en plus », « difficile d'aller jusqu'à l'arrêt de bus, mais maintenant il paraît qu'il s'arrête à la demande ».*

Certains aînés font appel aux différents services en fonction de leurs besoins et semblent jongler aisément avec les avantages et inconvénients de chacun d'entre eux. Mais pour la plupart, l'appel aux proches reste la première option choisie, même s'il faut attendre ou s'adapter aux disponibilités de ceux-ci ce qui finalement restreint les libertés.



Ces retours sont en congruence avec le travail participatif de la FRW (PCDR, partie III, octobre 2015, p 24) dans le cadre du PCDR, qui ne concerne pas que les personnes âgées. Les problèmes suivants y ont été relevés :

La nécessité d'avoir une voiture ;
La faible offre en modes doux et pour les personnes à mobilité réduite ;
Le fait que certains espaces publics sont fortement occupés par la voiture, c'est notamment le cas de la place de Saint-Denis ;
Le manque de liaisons vélo et transports en commun entre les villages et vers les gares ;
Le mauvais état de certaines routes et de certains trottoirs ;

Les difficultés concernant la mobilité aux abords des écoles (la sécurité, les navettes scolaires etc.) ;
L'offre en transports en commun: ne relie pas tous les villages, parcours et fréquence peu adaptés, tous les quartiers ne sont pas desservis;
Les difficultés de parage pour les voitures ;
La présence de véhicules non agricoles sur les chemins de remembrement ;
Le besoin de valorisation des gares de Bovesse et de Rhisnes ;
La vitesse trop élevée dans certaines rues et autres incivilités routières.

Points clés sur la mobilité



La mobilité est un enjeu majeur de la participation sociale et de la visibilité des aînés dans notre société. Elle est un facteur de soutien à l'inclusion et donc de préservation de l'isolement social.

Trajets à pied :

- physiquement difficile lorsque l'on vieillit, les distances faisables se réduisent ;
- Manque de facilitateurs : accès bancs, toilettes, trottoirs adaptés et entretenus ;
- Trafic dense et vitesse trop élevée des véhicules.

Trajets plus longs :

- Difficile sans voiture
 - Aide informelle fort présente à La Bruyère mais pas toujours disponible
 - Services Mobilité : Utilisés par 7 interviewés sur 21
 - Mais :
- Manque mobilité inter-villages via transport en commun ;
Pas adapté aux projets de dernière minute ;
Manque de flexibilité des horaires ;
Manque disponibilité ;
Méconnaissance de l'organisation et du coût réel des différents services.

Chapitre 5 : Aides et services



Georgette a 85 ans et vit à Warizoulx depuis toujours. Après quelques soucis de santé, elle s'est décidée à faire appel à une aide-ménagère pour les gros travaux et les poussières hautes. Par contre, elle continue à faire elle-même les poussières basses. Elle a un grand jardin que son fils vient tondre, mais c'est elle qui fait encore les bords et les parterres de fleurs même si elle a du en limiter l'étendue. C'est son amie Jeanne qui lui a conseillé de faire appel au service taxi du CPAS pour se rendre à l'hôpital de Namur pour le contrôle de son diabète. Elle y allait avant en bus mais c'est long et fatigant. Elle n'avait pas pensé demander au CPAS avant que Jeanne ne lui en parle, il lui semblait que ce n'était pas pour elle. Qu'est-ce que son mari aurait dit s'il était encore en vie ... « s'en sortir seuls Georgette, à deux on s'en sortira tout seuls ! » Mais bon, il n'est plus là maintenant, alors il faut bien qu'elle fasse autrement. Et puis, Pierre, le chauffeur, est vraiment sympathique, il l'aide à s'installer et ils font la papotte tout le long du trajet. La dernière fois, il est même rentré avec elle dans l'hôpital parce qu'il faisait très chaud et qu'elle ne se sentait pas en forme. Quel gentleman !

Vivre à domicile quand on est âgé nécessite bien souvent d'avoir recours à de l'aide et des services en soutien aux actes de la vie quotidienne. L'aide peut provenir de deux sources traditionnelles :

- Les proches (aide informelle) : il s'agit de l'aide reçue des proches, amis et voisins, prenant des formes et des fréquences diverses.
- Les professionnels (aide formelle) : aides-familiales, aide-ménagères, soins infirmiers, service repas, service taxi ou à tout autre service d'accompagnement.

Nous avons donc investigué l'aide apportée par les proches (type et fréquence) et le recours aux aides professionnelles. Nous avons également cherché à savoir si les aînés interviewés faisaient appel à une aide exclusivement informelle (lorsque seul l'entourage intervient), ou bénéficiaient uniquement de la présence de services formels (lorsque seuls des professionnels interviennent), ou encore recevaient une aide mixte (combinaison d'aide formelle et d'aide informelle) ou enfin ne bénéficiaient d'aucun soutien.

Les données chiffrées récoltées sont toutefois imprécises pour plusieurs raisons :

- Certains aînés semblent minimiser leur recours aux services ou en être quelque peu gênés (« une fois de temps en temps », « ça fait longtemps que je n'ai plus fait appel », « juste un petit peu ») et nous ne sommes pas certains de la réelle fréquence d'usage ;
- Certains aînés ne disposaient pas des infos précises sur le service auquel ils ont recours (par exemple, s'agit-il d'une aide via titres services ou pas ?). Cette méconnaissance est liée au fait que ce sont les proches qui ont mis en place cette aide et qui se chargent des documents administratifs et financiers.
- Une personne présentant des difficultés cognitives éprouvait des difficultés à citer d'elle-même les services auxquels elle a recours. Sur base de questions orientées et de documents publicitaires présents sur sa table, elle confirmait cependant le recours à un service d'aide à domicile (aide-familiale) mais sans pouvoir le nommer elle-même ou en préciser le contenu et la fréquence.

Sans prétendre être exhaustifs, nous nous attarderons donc principalement dans ce chapitre sur le recours aux aides et services, leur disponibilité sur le territoire, les raisons du non recours et le vécu de l'aide à domicile.

Section 1 Le recours à l'aide informelle

Comme mentionné précédemment, tous les aînés rencontrés reçoivent une aide informelle plus ou moins importante de la part de leurs proches et peu d'entre eux se disent isolés²¹. Les professionnels sont également très unanimes sur le sujet de l'aide apportée par les proches : « je ne connais personne qui n'a aucune aide d'un proche ». Les professionnels constatent ces aides informelles dans leur quotidien.

Il semble même que ce soit difficile de vivre sans aide de proches. On nous rapporte que « s'il n'y a pas de proche, de toute façon les aînés quittent alors leur maison pour aller à la maison de repos ou pour se rapprocher de proches qui habitent plus loin. Ce n'est pas possible de rester tout seul chez soi à La Bruyère ». Des aînés que nous avons rencontrés ont également évoqué la difficulté liée au fait d'être seul : « Nous, on est à deux, on est en bonne santé et on a besoin de rien. Tant qu'on est à deux, on a besoin de rien. Ceux qui sont seuls c'est différent ». Ceci laisse penser que l'aide informelle comprend aussi l'aide au sein d'un couple.

Les aînés soulignent les aspects positifs de cette aide : c'est plus facile de demander à un proche ou à un voisin, cela permet de voir leur proche, c'est moins coûteux, etc. tout en déplorant le fait que leurs proches (en particulier leurs enfants) soient très sollicités, mènent

²¹ Voir chapitre 3 sur l'isolement

une vie à cent à l'heure et ne puissent pas toujours répondre présents. Ceci amène certains aînés à ne pas demander pour éviter de peser sur la vie de leurs enfants. Ils ont donc conscience que cette aide a des limites qu'ils ne souhaitent pas dépasser. Attention cependant que nous n'avons pas interrogé d'aidants et n'avons donc pas récolté leur avis sur l'intensité de leur présence auprès de leur parent âgé.

La dispense de cette aide par les enfants est facilitée par la proximité géographique. Il semble qu'à La Bruyère, entre les différents villages, soient installées de nombreuses familles : des sœurs âgées, des enfants adultes qui habitent dans le même village que leur parent ou un village très proche, certains ayant repris la maison familiale ou bâti sur un terrain familial. Des parents sont voisins de leurs enfants.

Des aînés eux-mêmes – parmi ceux que nous avons rencontrés ou qui ont été évoqués - se rendent aussi des services : une dame âgée va chercher le pain pour une voisine, des clients du maraicher rapportent les courses d'une voisine, une autre dame conduit ses amies à leurs différents rendez-vous, d'autres encore covoiturent pour se rendre aux activités.



Dans une étude publiée en 2017, la Fondation Roi Baudouin met en évidence le fait que de nombreuses personnes âgées fragilisées comptent pour l'aide au quotidien sur l'intervention d'aidants proches dont le rôle est de plus en plus considéré comme essentiel. Dans 4 cas sur 10, cette aide est fournie par quelqu'un qui habite sous le même toit (bien souvent le partenaire). En effet, les aidants cohabitants consacrent beaucoup plus de temps à leur proche âgé que les non-cohabitants, auprès de proches au niveau de dépendance souvent élevé.

Dans les autres cas, ce sont essentiellement les enfants, parfois un autre membre de la famille, moins souvent les amis ou les voisins. De manière générale, ces aides portent sur les déplacements, l'administratif, les finances et le ménage. Mais aussi la coordination des soins et les médicaments. Plus la personne est dépendante, plus l'ampleur de l'aide augmente pour l'aidant. La Fondation Roi Baudouin a révélé qu'une personne sur cinq entre 45 et 75 ans apporte une aide de proximité ; depuis plus de 6 ans déjà pour la plupart et depuis plus de 10 ans pour 22% de ces personnes.

A La Bruyère aussi, cette aide informelle prend différentes formes : courses de la semaine ou « petites » courses de dépannage : « Ma fille m'apporte mon pain » ; aide administrative et financière : « un ami m'aide pour mes papiers », « J'ai deux fils : un est plus manuel et m'aide pour les petits travaux, par exemple il tond la pelouse, moi je fais les bords. L'autre est plus littéraire, il fait mes papiers » ; aide pratique « des jeunes viennent couper mon bois » ; taxi vers les rendez-vous médicaux ou autres (coiffeur par exemple).

Parmi les personnes que nous avons interrogées, l'aide informelle ne touche pas à l'intimité comme l'aide à la toilette, l'habillement, l'alimentation. Il s'agit en général d'aide « légère » et plutôt matérielle. Les personnes que nous avons rencontrées sont en effet peu dépendantes.

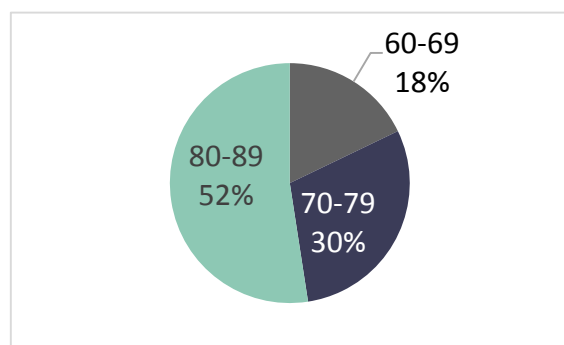
On peut se réjouir de cette présence importante à La Bruyère. Cependant, cette aide de proximité pourrait atteindre progressivement ses limites et il est irréaliste de penser que les aidants vont pouvoir répondre à davantage de besoins sans risque d'épuisement. Ce qui risque d'arriver avec l'avancée en âge de leurs proches auxquels ils octroient aujourd'hui une aide légère. En général, nombreux sont d'ailleurs les aidants qui se décrivent comme sursollicités et qui finissent par avoir avec leur parent uniquement des relations d'aide et de gestion, délaissant les moments de détente ou de partage.

Section 2 Le recours à de l'aide formelle

Afin de soutenir la vie à domicile des personnes dépendantes de tous les âges, de nombreux services d'aide à domicile ont vu le jour. Ils peuvent émaner d'initiatives privées ou publiques. Contrairement à certaines idées, reçues, dans la population des personnes âgées de plus de 60 ans vivant à domicile, seuls 4 % ont recours à de l'aide à domicile²².



Il est cependant vrai que lorsque l'on s'intéresse à un panel plus restreint, de personnes plus âgées, ce chiffre est en augmentation : 18% des 60 à 69 ans, 30% des 70 à 79 ans et 52% des 80 à 89 ans. De surcroît, plus les personnes sont âgées plus elles utilisent d'heures de service.



Recours à l'aide des personnes de plus de 60 ans vivant à domicile, par tranche d'âge.

²² DGO 5 - Département des Aînés et de la Famille Sante@spw.wallonie.be/
<http://www.socialsante.wallonie.be/>

Les services existants

Les services d'aide et de soins à domicile ont évolué et se sont progressivement étoffés au cours des quinze dernières années. Ils ont diversifié leurs aides, sont plus flexibles en termes d'horaires, ne sont plus strictement consacrés aux soins et aux tâches ménagères.

L'éventail potentiel de services peut être synthétisé comme suit :

- Les centres de coordination de soins et de services à domicile (CCSSD) qui exercent la coordination des soins et de l'aide à domicile. A La Bruyère, deux fédérations coexistent : la FASD (Fédération Aide et Soins à Domicile avec son siège d'activités à Jambes) et la FCSD (Fédération des Centrales de Services à Domicile avec son siège d'activités à Philippeville).
- Les Services d'Aide aux Familles et aux Personnes Âgées (SAFPA), qui proposent classiquement des services sociaux, les aides familiales, des gardes à domicile et parfois des aides ménagères et un soutien logistique. Ils sont destinés à favoriser le maintien et le retour à domicile, l'accompagnement et l'aide à la vie quotidienne des personnes isolées, âgées, handicapées, malades et des familles en difficulté. Il peut s'y adjoindre un service de soins infirmiers à domicile afin de proposer un panel plus large et cohérent d'aides et de soins à domicile. Sur le territoire de La Bruyère ; on compte 6 services d'aide aux familles et aux personnes âgées qui se partagent le territoire et y collaborent : ASD, CSD, COSEDI Asbl, Vivre à Domicile en Province de Namur Asbl, SPAF, Namur-Assistante Asbl.
- Les CPAS, dont l'éventail de services offerts est très variable. Le CPAS de La Bruyère propose, au sein de son service social : la livraison des repas, un service de dépannage (petits travaux divers), un taxi social, des visites de courtoisie et un service de soutien et d'accompagnement des aînés et de leurs aidants proches.
- Les soins infirmiers, organisés via les mutuelles ou proposés par des indépendants. Les infirmiers prodiguent des soins prescrits par un médecin ainsi que des toilettes. Leurs actes sont tarifiés par l'Inami. Plusieurs infirmiers et infirmières indépendantes travaillent sur le territoire.

En pratique, les aînés de La Bruyère peuvent donc disposer de services professionnels pour recevoir des soins, de la présence, de l'aide administrative, du ménage. Les repas peuvent être préparés avec l'aide des aides-familiales ou apportés au domicile par le service de livraison des repas du CPAS ou par les divers traiteurs indépendants présents sur la commune. Pour rester en sécurité chez soi, les aînés peuvent avoir recours à des systèmes de télévigilance (systèmes d'appel d'urgence – Télépronam, Télésecours et Vitatel sur le territoire de La Bruyère).

Les demandes de repas à domicile, d'allocations de chauffage et de services taxi adressées au CPAS émanent en majorité des personnes âgées. Nous reprenons les chiffres mentionnés en

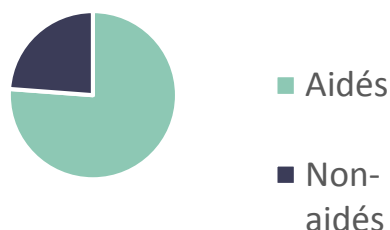
début de cette recherche : en ce qui concerne les repas, à domicile, 82% sont servis à des personnes de plus de 65 ans (26% de 65 à 85 ans et 56% de plus de 80 ans). 75% des utilisateurs du service taxi et 67% des demandeurs d'allocations de chauffage ont plus de 65 ans.

Plus d'informations peuvent être trouvées sur les services offerts à La Bruyère via le Guide des Aînés.

Le recours aux services à La Bruyère

De nombreux aînés désirent vivre le plus indépendamment possible et ne faire appel qu'en cas de nécessité absolue. Pourtant, 16 aînés sur les 21 rencontrés bénéficient à des degrés divers de l'aide de professionnels couplée à de l'aide de proches. Ils reçoivent en moyenne 2 types d'aides, variables selon chacun. Les aides les plus plébiscitées sont : l'aide pour le ménage, le service taxi pour les rendez-vous médicaux ou à des activités et la livraison de repas.

POURCENTAGE D'AÎNÉS RENCONTRÉS QUI REÇOIVENT AU MINIMUM UNE AIDE FORMELLE

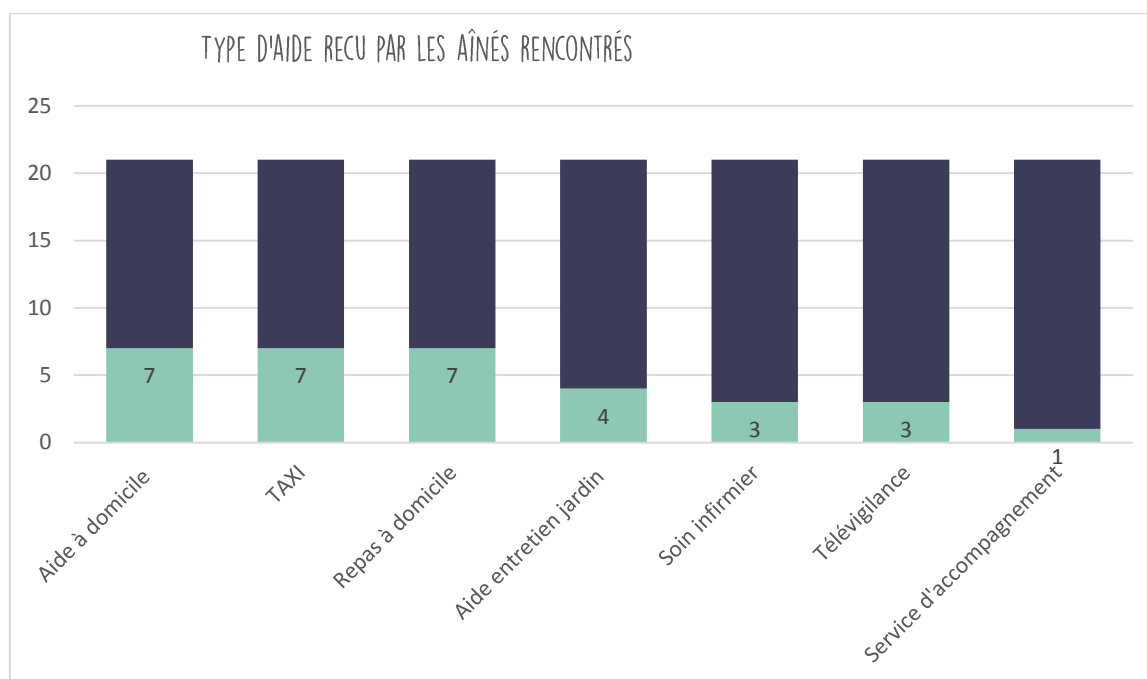


L'aide formelle et l'aide informelle s'articulent et se complètent avec des objectifs bien souvent différents. En effet, les aînés limitent leurs demandes aux proches et voisins aux petits coups de main ou aux moments de compagnies et préfèrent souvent faire appel aux services professionnels quand il s'agit de besoins réguliers et organisés (comme les courses) ou plus intimes (comme la toilette). S'il faut vraiment faire appel à de l'aide formelle pour des tâches de soins, alors le conjoint sera privilégié aux enfants et à d'autres membres de la famille et encore plus aux voisins.

De manière plus précise, sur 21 aînés interviewés :

- 7 d'entre eux font appel à de l'aide à domicile : tous pour le nettoyage par une aide-ménagère (parfois en titres services parfois 'non déclarée'), 2 pour les courses en plus du nettoyage, via la présence d'une aide-familiale du SPAF. Les gardes à domicile ne sont jamais mentionnés ;
- 7 font appel, ou ont déjà fait appel à un service taxi de manière ponctuelle ;
- 7 prennent les repas à domicile (6 auprès d'un traiteur privé et un au CPAS « Je prends les repas du CPAS, ils sont bons et je connais beaucoup de personnes qui les prennent »), 2 ont déjà pris les repas du CPAS pendant une revalidation après une opération ;

- 4 font appel à de l'aide pour entretenir le jardin (aide non déclarée pour la plupart) ;
- 3 font appel à un service infirmier pour la toilette et un service kiné ;
- 3 personnes ont un appareil de télévigilance ;
- Et 1 personne bénéficie de visites de la part du service d'accompagnement du CPAS.



Le type d'aide apportée de manière formelle nous montre à nouveau que les personnes de notre échantillon sont relativement indépendantes et nécessitent peu de soins. Certains professionnels signalent que les aînés de La Bruyère « ne sont pas dans la plainte ». Nombre d'entre eux savent encore se débrouiller seuls et n'ont pas de soucis de santé importants. Même si le nombre de personnes âgées est important, leur niveau de dépendance est plutôt moyen.

Les aides sont apportées :

- Pour pallier à des travaux devenus trop lourds : le ménage ou l'entretien du jardin, parfois cuisiner, ou pour pallier à des difficultés de mobilité. Les soins liés à l'hygiène, aux soins ou à la sécurité sont peu représentés dans notre échantillon.
- D'une manière très ponctuelle, dans une situation de dépendance temporaire accrue, comme ce cas qui nous est rapporté : « On a déjà fait appel aux repas de la commune et puis à un traiteur quand ma femme a été opérée (problèmes de mobilité, genoux, hanches prothèses). Dès qu'elle a été mieux, on a arrêté ».
- Ou de manière plus régulière, quand un niveau plus élevé de dépendance s'est installé.



Focus de la littérature sur les facteurs d'usage des services :²³

La probabilité de faire appel à de l'aide est influencée par différents facteurs : les difficultés à réaliser les activités de la vie quotidienne, la fragilité et les limitations fonctionnelles, le fait d'être veuf ou célibataire, ou d'être une femme en couple (à cause d'indisponibilité du conjoint, de normes culturelles et des préférences). Les personnes diplômées ont une plus forte probabilité de bénéficier d'une aide formelle (car leurs enfants bien souvent très occupés professionnellement sont moins présents, et parce qu'elles veulent encore plus ne pas peser sur ceux-ci). Elles ont plus accès à l'information et l'utilisent mieux. Plus les revenus sont faibles, plus le risque augmente de ne recevoir aucune aide. Ensuite, les personnes qui résident en milieu rural ont une plus forte probabilité de ne pas être aidées, probablement ceci étant dû à l'existence de réseaux socio-familiaux plus nombreux et plus étendus.

Ce dernier point est tout à fait cohérent avec les éléments recueillis à La Bruyère au fil des interviews et des rencontres avec les professionnels : une commune rurale où l'aide entre proches ou voisins est bien présente.

Les vecteurs d'information sur les services

Le moyen le plus fréquemment rapporté est le bouche-à-oreille et les recommandations de proches : « j'en ai entendu parler par une amie » ; « ça se connaît ici », « on savait que cela existait par d'autres personnes », « on connaît leur bureau » ; « c'est une copine qui m'en a parlé et qui m'a dit « pourquoi tu ne prends pas le CPAS, il y en a d'autres que toi qui le font ? » alors j'ai appelé ».

Un professionnel ajoute : « ils ne sont pas tous au courant, ils oublient, ils se disent qu'ils n'en ont pas besoin maintenant, c'est l'entourage ou une connaissance qui connaît le service qui va leur en reparler au bon moment ».

Le guide des aînés²⁴ ? Il est rarement rapporté spontanément comme source de prise de connaissance des services. Les aînés se rappellent bien l'avoir reçu et l'ont souvent placé à un endroit stratégique de leur maison. « Le guide des aînés ? Oui, je l'ai bien reçu mais je ne suis pas dans le besoin. Si j'en avais besoin je me renseignerais. C'est dans la pile pour plus tard. ».

²³ Davin, B., Paraponaris, A., Verger, P. (2008). Entraide formelle et informelle. Quelle prise en charge pour les personnes âgées dépendantes à domicile ? *Gérontologie et société*, 31(127), 49-65. doi : 10.3917/gs.127.0049

²⁴ Le CPAS de La Bruyère a émis en 2017 un guide des aînés, reprenant l'ensemble des services et des activités proposés sur le territoire de la commune et distribué à tous les aînés en 2018.

Mais ils ne savent pas tout à fait ce qu'il contient, sauf l'un ou l'autre qui nous disent par exemple l'avoir lu attentivement et en avoir extrait les informations qui leur paraissaient utiles pour leur propre situation.

Si dans le grand âge, le bouche-à-oreille et les conseils ou témoignages de personnes de confiance sont ce qui fonctionne, cela pose question pour les aînés isolés.

Le niveau de satisfaction envers les services

Les aînés interviewés sont satisfaits des services auxquels ils font appel. Certaines difficultés sont toutefois pointées :

- L'organisation du planning : les difficultés de combiner vie personnelle et disponibilités horaires des professionnels (essentiellement pour les soins infirmiers), le fait d'attendre de longs moments sans certitude de l'heure à laquelle l'infirmière va arriver ;
- Le fait que les professionnels malades ne sont pas toujours remplacés : « J'ai une dame de la commune (ALE) qui vient nettoyer une fois par mois mais pour le moment elle a la grippe. Et il n'y a personne pour la remplacer » ;
- Les heures inconfortables (après 16h, quand certains services comme le service taxi sont fermés et rendent impossibles les retours de rdv plus tardifs). L'absence de certains services le weekend.
- La qualité du service et notamment la qualité des repas (ne correspondant pas aux standards personnels) ou la trop grande vitesse avec laquelle les professionnels doivent effectuer leurs tâches (la toilette ou le dépôt du repas) ce qui n'est pas ressenti comme confortables par les aînés.



Focus de la littérature : le besoin d'attention

Selon la Fondation Roi Baudouin²⁵, la typologie de services et la manière dont ils sont organisés ne s'articulent finalement pas suffisamment aux besoins des aînés. Ceux-ci recherchent effectivement des aides physiques et médicales, mais ils demandent surtout de la présence humaine : des personnes qui vont prendre le temps de les écouter, qui vont s'intéresser à leurs paroles, qui vont leur tenir compagnie et apprécier ce moment d'échange. Dans un monde où le temps est presque plus précieux que l'argent, cette demande de pause et de

²⁵ Raeymaekers, P., Denis, A., Guffens, C. (2017). Soutenir les personnes âgées fragilisées chez elle. Unir les forces locales. Bruxelles, Belgique : Fondation Roi Baudouin.

rencontre vient s'échouer sur le rythme insensé et hyper rentabilisé de la société.

Les freins au recours à des services formels

Dans nos entretiens avec les professionnels et les aînés, nous avons également cherché à savoir pourquoi ces derniers ne faisaient pas appel à certains services ou pas davantage appel, ou, le cas échéant, pourquoi des personnes qu'ils connaissaient n'y avaient pas recours bien qu'ils pensent qu'elles en avaient besoin.

Les freins repris ci-dessous n'ont pas toujours été directement identifiés comme tels par les aînés mais déduits de leurs propos.

L'absence de besoin

Certains aînés signalent d'emblée qu'ils n'ont pas besoin de services :

- « Jusque maintenant je me débrouille bien. Je n'ai pas besoin d'aide. » ; « Quand on n'a pas de besoin, on ne se tracasse pas » ;
- « Tant qu'on est à deux, tout va bien. On n'a besoin de personne d'autre » ;
- « Si cela devient compliqué pour nous (un couple), alors on fera appel à d'autres services. Ma femme se fait déjà aider pour le ménage mais elle ne veut pas demander plus, elle dit « sinon, qu'est-ce qui me restera à faire ? », alors on reste comme ça »

Certains aînés veulent continuer de faire un maximum par eux-mêmes en demandant le moins d'aide possible : « j'adore cuisiner alors je préfère continuer moi-même ».

La méconnaissance des services – le manque d'information

Tant les aînés que les professionnels signalent un manque d'informations et le fait de ne pas être suffisamment au courant des services qui pourraient les intéresser : « on ne sait pas ce qui existe ».

A quoi est dû ce manque de connaissance de l'information, alors qu'elle est abondamment disponible ?

Tout d'abord, nous pouvons avancer le fait que disposer de l'information ne veut pas nécessairement dire que la personne concernée identifie ses propres besoins et fasse le lien entre son besoin et le service ad hoc permettant d'y répondre. C'est ce que nous avons mentionné par rapport à l'usage du Guide des Aînés, dont le contenu est peu connu. Par exemple, un aîné nous dit : « il faudrait des gens qui aident au niveau administratif », ce à quoi l'assistante sociale du CPAS présente répond en présentant le rôle du CPAS à ce sujet, à la surprise de son interlocutrice.

Peu de personnes anticipent leur vieillissement, peu importe la tranche d'âge ! Le vieux ? C'est toujours l'autre. Il est difficile pour tout un chacun de se projeter dans les difficultés et dans la dépendance à autrui que ces difficultés pourraient entraîner. Parfois, le changement de situation et le besoin d'aide qui en découlent sont brutaux. La personne ne s'est pas préparée au fait d'avoir recours à une aide externe et n'a pas pu s'informer sur les services existants : « *Quand la voiture a été ôtée de manière soudaine, les personnes se retrouvent seules chez elles sans être préparées.* ».

Certains aînés ont mentionné un isolement technologique. Par exemple, une dame se plaint de ne plus recevoir la feuille avec les activités et que toutes les informations passent désormais par internet : « on n'a plus les informations, on ne sait plus ce qu'il y a au cinéma ou les possibilités de sortie ».



Technologie et personnes âgées²⁶

Une étude nous explique qu'aujourd'hui, ce ne sont plus les inégalités d'équipement qui posent un obstacle : les personnes âgées sont de plus en plus équipées, mais la différenciation des modalités d'usages des technologies numériques tels que l'ordinateur et Internet. Cette fracture numérique dite de « second degré » touche particulièrement les personnes âgées équipées et connectées.

Le vécu de l'aide comme une intrusion

« Je n'aime pas que des étrangers viennent chez moi, dans mes affaires » ; « je n'ai pas envie de multiplier les personnes chez moi » ; « je ne connais personne » ; « je suis trop nouveau ici ».

Les professionnels notent aussi la méfiance envers la présence de professionnels au domicile, la peur de l'inconnu, la peur des vols : « il y a une dame qui cache ses sous dans sa maison et qui les répartit ensuite dans des enveloppes en fonction des différents services ».

Le coût des aides

Même dans une commune riche, tout le monde n'a pas les moyens de se payer des aides à domicile. D'autres, bien qu'ayant les moyens, pourraient en considérer le coût trop important : « Je trouve que prendre les repas du CPAS, c'est cher en plus du loyer », « Rester

²⁶ Houssein Charmarkeh, « Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 6 | 2015, mis en ligne le 23 janvier 2015, consulté le 28 juin 2018. URL : <http://journals.openedition.org/rfsic/1294> ; DOI : 10.4000/rfsic.1294

à la maison avec des aides, ça coûte cher. A un moment donné, si vous devez rester chez vous, il y a un prix à payer. C'est le prix de la sécurité ».

Des professionnels rajoutent : « la première chose qu'ils suppriment, ce sont les loisirs, le coiffeur. Alors ils ne rajoutent pas des aides en plus, sauf si c'est strictement nécessaire » ; « ils se limitent au strict minimum » ; « souvent, ils attendent un extrême pour repenser aux alternatives », « Les gens s'inquiètent pour l'aspect financier. Certains vivent dans une seule pièce l'hiver pour ne pas devoir tout chauffer car ce serait trop cher. Alors ils ne vont pas se faire livrer en plus un repas tous les jours. Ou alors ils prennent un repas un jour sur deux et ils partagent. ».

Les aînés craignent aussi de devoir faire appel à leurs enfants pour suppléer financièrement et arriver à payer l'aide, surtout dans le cas d'une intervention du CPAS. Ils ne souhaitent pas peser sur ou dépendre de leurs enfants.

L'inadéquation des services

Pas de recours ... peut-être parce que l'aide proposée ne répond pas aux besoins ? N'est pas assez qualitative ? Parce que le contexte économique ne permet pas de prendre le temps qu'il faut ? Parce que la vision de l'aide sous-jacente aux interventions professionnelles est encore trop maternante ? « Beaucoup de professionnels ont une façon d'approcher les personnes avec des canevas de lecture bien stéréotypés dans lesquels la personne ne rentre pas toujours et elle ne se sent pas rejointe dans son besoin. Le professionnel vient avec ses valises pleines de choses utiles mais elle vient d'abord avec le besoin de proposer ses services alors qu'il faut d'abord que la personne mette sur la table ses besoins à elle », nous exprime un professionnel.

La gêne de demander

En matière de facteurs expliquant le non-recours à l'aide, il faut encore mentionner le point de la gêne et des normes sociales. Il semble que pour les aînés, certaines aides soient plus « nobles » ou « normales » à mettre en place que d'autres qui suscitent davantage de gêne. Demander une aide pour une allocation de chauffage (ce serait considéré comme un droit, comme demander le remboursement de vos frais de santé) ou pour l'entretien de jardin (tous les âges le font !), c'est acceptable. Le reste non.

Les professionnels interviewés sont plus virulents à ce sujet : « Les gens ont peur de demander, sont gênés, ne veulent pas déranger. Ils ne veulent pas peser lourd » ; « C'est connoté négativement de faire appel au CPAS » ; « Dans une commune riche et active, c'est encore plus difficile de dire qu'on a besoin d'aide, qu'on n'y arrive pas tout seul, qu'on n'a pas les moyens. Alors on se cache encore plus qu'ailleurs » ; « on ne devrait plus appeler le CPAS comme ça et changer son nom » ; « faire appel au CPAS, c'est vu comme un échec par cette génération, comme s'ils n'avaient pas géré leur vie ».

L'image de charité du CPAS

Le CPAS semble toujours souffrir d'une image très négative, liée à l'aide aux plus nécessiteux, à la charité, à ceux qui n'y arrivent pas seuls et qui pèsent sur les autres. « Le CPAS, c'est pour les pauvres, ou ceux qui n'ont pas réussi ».

Les professionnels insistent pourtant sur le fait qu'avoir recours aux services du CPAS peut se faire indépendamment de problèmes financiers et que toute la population peut y avoir accès, mais cela ne suffit pas à débloquer la demande.

De manière générale, les aînés viennent au CPAS pour de petites demandes, pour un papier à remplir ou pour un document à trouver. Au cours de l'entretien avec l'assistante sociale, celle-ci fait référence au Guide des Aînés diffusé par le CPAS, informe sur les différents services, explique la manière dont ils fonctionnent. Souvent, le service taxi est un levier. Avoir besoin d'aide pour des trajets étant vécu comme moins honteux que de l'aide financière ou de l'aide à domicile. La confiance s'installe petit-à-petit et lorsqu'un coup dur se présente (comme la grippe durant l'hiver) le cap de la demande d'une aide plus importante est plus facile à franchir. Le fait que les aînés soient bien prévenus qu'ils ne s'engagent pas à long terme mais qu'ils prennent un soutien pour passer un cap difficile les encourage à enclencher la demande d'aide. Le premier pas, tellement difficile, permet souvent de dépasser les aprioris : « ah, si on avait fait ça plus tôt ».

Un professionnel exprime : « Ce n'est pas toujours évident de faire appel à des personnes extérieures pour des aînés qui sont parfois très pudiques. Certains se renferment chez eux car ils sont gênés, notamment quand il y a des problèmes d'incontinence ». Les fragilités qui peuvent surgir lors de l'avancée en âge (troubles visuels, auditifs, incontinence, difficultés à manger seul, etc.) nourrissent alors chez certains un sentiment de honte et un frein à l'appel à des personnes extérieures.

D'autres facteurs de non recours

L'isolement social, la complexité administrative réelle ou anticipée, l'état émotionnel de la personne et une éventuelle dépression sont également présentées par la littérature comme des freins au recours aux services.



Focus de la littérature : le non-recours par non demande²⁷

Le fait de ne pas profiter d'un service auquel on a droit, communément nommé le non-recours se présente dans différents cas de figure : outre des problèmes d'accessibilité, la non-connaissance de l'offre, la non-proposition (quand les services estiment que ce n'est pas le moment par exemple), la non-

²⁷ Warin, P. (2017). Le non-recours par non-demande : le besoin d'une « politique du citoyen ». L'Observatoire, n° 93, Liège.

réception (l'offre est connue, demandée mais pas obtenue pour différentes raisons) et la non-demande (quand l'offre est connue mais pas demandée).

Pour expliquer la non-demande, les auteurs avancent 6 raisons : la personne juge le rapport coût-avantage non-intéressant ; elle peut ne pas être en accord avec la forme du service (le trouver stigmatisant par ex.) ; elle préfère une alternative ; elle se restreint pour que d'autres aient la priorité ; elle préfère s'en sortir seule ou subit la non-demande car elle manque de capacité pour faire appel ou se sent lasse face aux démarches administratives.

Les auteurs expriment également le fait que « les personnes isolées sont davantage exposées au risque de non-recours subi du fait d'un manque de soutien qui pourrait les aider à franchir les barrières de l'accès aux droits ». Il faut donc souligner le risque de désintérêt montré à l'égard d'une population isolée qui « n'a qu'à connaître ses droits ».

Nous n'avons pas les éléments de réponse pour expliquer les quelques non-demandes à La Bruyère. En général, de nombreux services sont disponibles sur le territoire. Il ne s'agit pas d'une sous-utilisation générale, mais probablement de la présence de l'aide de proches en plus.

Quand on se focalise sur les rares personnes plus isolées rencontrées, la méconnaissance des services, la peur de peser et la honte semblent se cumuler.

Soyons attentifs au fait que non demande ne signifie pas directement non besoin. La prise en compte de cette raison de non-demande permet de moduler l'entretien avec un aîné et de lui tendre des perches afin de s'assurer qu'il soit bien au clair avec l'offre et ses atouts avant d'en conclure ne pas en avoir besoin.

Points clés sur les services



- Présence fréquente d'un cumul d'aide formelle via les professionnels et d'aide informelle via les proches ;
- Peu de personnes sans proches, l'aide informelle très présente, surtout pour les courses et l'administratif, peu pour l'intimité ;
- Aspects très positifs de l'aide informelle mais peur des aînés d'abuser de leurs enfants dont le rythme de vie est serré, et donc limites à cette aide informelle ;
- Aide formelle également très présente, à des niveaux variables selon les personnes, ponctuelle en cas de coup dur ou plus régulière et intense dans le cas de niveaux de dépendance plus importants ;
- CPAS peu identifié au niveau de son offre de services tant par les aînés que par les professionnels, hormis pour les services taxi et les repas ;
- Guide des aînés reçu par la plupart, identifié, bien placé mais pas toujours cerné au niveau de l'adéquation de tel service pour tel besoin ;
- Satisfaction générale à l'égard des services mais plaintes en lien avec le planning, la flexibilité et le non-remplacement des professionnels absents ;
- Des freins au recours aux services ont été identifiés : absence de besoins, manque d'informations sur ce qui existe, vécu d'intrusion au sein du domicile, aides coûteuses, inadéquation de l'offre aux besoins et enfin, honte de demander de l'aide ou gêne de faire appel au CPAS.

Chapitre 6 L'activité et la participation



Jean est âgé de 69 ans et vit seul à La Bruyère depuis le décès de son épouse. Les relations avec les voisins ne sont pas évidentes et il est encore considéré comme un étranger malgré toutes ces années passées dans le village. Jean n'a pas vraiment d'activités au quotidien, il s'ennuie et aux personnes qui l'interrogent sur sa vie de tous les jours, il répond : « Je dors de plus en plus pour m'échapper. Je me lève à 5h, je fais mon café, j'ouvre mes fenêtres et puis je n'ai rien à faire ... Pour ne pas penser je retourne dormir ». Les journées sont longues, tellement longues.

Ce chapitre s'interroge sur le quotidien des aînés de La Bruyère, sur base des retours des aînés et des professionnels. Que font-ils au quotidien ? Participent-ils à des activités extérieures ? S'occupent-ils chez eux ? Sont-ils satisfaits de l'offre d'activités sur la commune ? Leur quotidien leur apporte-il suffisamment de liens sociaux ? Nous savons aussi qu'en plus de sa fonction occupationnelle, l'activité recouvre aussi une dimension de participation sociale, de soutien à la citoyenneté. Cette dimension est aussi interrogée dans ce chapitre.

Section 1 Les activités des aînés à la Bruyère

Ce premier point concerne l'activité dans son sens premier. Notre interrogation est vigilante. Elle sait que dans une société âgiste qui promeut qu'un bon vieux est un vieux qui reste jeune, la tentation est grande et bien présente de presser les personnes âgées à se conformer à une injonction d'activité. Un « bon vieux » serait donc une personne qui reste active et impliquée. S'arrêter ce serait mourir, vieillir, abandonner.

Etre en activité est effectivement bon pour la santé. Les bénéfices de l'activité sur la qualité de vie, la santé mentale et la santé physique ont été largement démontrés dans la littérature.



Matsuo, Nagasawa, Yoshino, Hiramatsu et Kurashiki (2003)²⁸ ont testé l'impact de l'activité au sens large sur la qualité de vie. Ces chercheurs ont comparé la qualité de vie (mesurée par l'échelle analogique de la joie VAS-H) d'un groupe de personnes âgées ayant des activités à celle d'un groupe de personnes âgées ne participant pas à des activités. Les participants décrits comme ayant des activités suivaient des cours, participaient à des groupes de lectures, rendaient des services, faisaient partie d'un club ou autre. Les auteurs ont confirmé leur hypothèse initiale selon laquelle la qualité de vie des personnes ayant des activités est supérieure à celle des personnes qui n'ont pas d'activité.

²⁸Matsuo, M., Nagasawa, J., Yoshino, A., Hiramatsu, K., & Kurashiki, K. (2003). Effects of activity participation of the elderly on quality of life. *Yonago Acta Medica*, 46, 17-24.

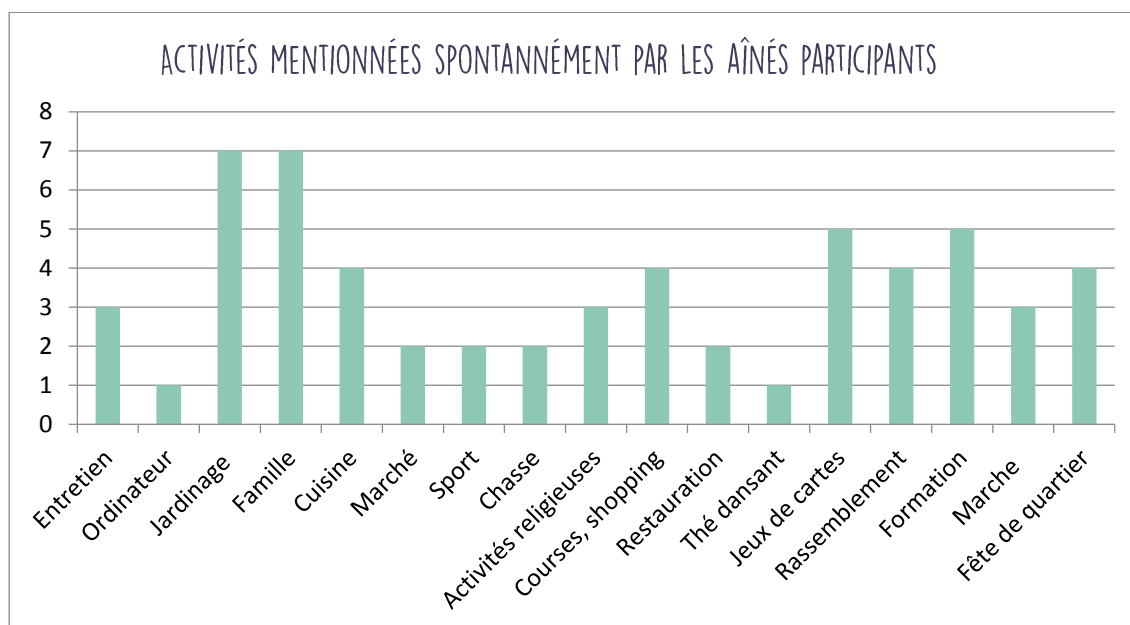
Mais l'injonction d'activité peut, quant à elle, se montrer très néfaste. En effet, comment se positionner quand le corps ne suit pas, quand la dépendance s'est progressivement installée, quand la canne ou la tribune ont pris le relais sur les deux jambes et les chaussures de marche ? Comment tracer mon propre chemin quand la société me dicte les normes auxquelles ressembler ? (Et cela ne s'applique pas qu'au vieillissement) Toute injonction finit par classer ceux à qui elle s'adresse du côté de la réussite ou de l'échec.

A l'écoute des aînés, nous nous sommes intéressés à la manière dont se déroulent leur journée, à leur source de plaisirs et de contacts sociaux avec l'objectif de savoir s'ils trouvaient ce qu'ils souhaitaient dans leur commune et ce qui, éventuellement, les empêchait de se rendre ou de profiter de moment de loisirs qui leur feraient bien plaisir. Cette section se structure donc en trois points : un relevé des activités, les freins à leur participation et les points de vue des aînés rencontrés sur leur quotidien.

Relevé des activités

L'activité peut se concrétiser sous une forme structurée (générée et encadrée par des individus ou un collectif dans un cadre précis) ou libre, ne nécessitant aucun cadre, pratiquée dans le quotidien, naturellement. Nous avons ici relevé les diverses activités qui ont été spontanément mentionnées par les aînés interrogés (tant structurées que libres) et les avons regroupées en différentes catégories :

- Les activités liées à l'entretien de la maison
- Le jardinage
- Les moments en famille
- Les jeux de cartes ou jeux de société
- Les moments de formation
- Les fêtes de quartier
- Participation au mouvement de l'Action Chrétienne Rurale des Femmes
- Les activités liées à l'entretien de la maison
- Les activités religieuses
- Les courses et le shopping
- La cuisine
- Le marché
- Restauration
- Les sports
- La chasse
- La télévision
- La marche
- Les mots-mêlés
- Thé dansant
- L'ordinateur



Ce sont les activités de jardinage, liées à la famille, de formation/conférences (notamment à l'UTAN) ou les jeux de cartes qui sont les plus mentionnés. Viennent ensuite les moments de rassemblement festif, les fêtes de quartier, les courses, le shopping et la marche. La messe et l'entretien de la maison sont également considérés par les aînés comme étant des activités, des moments d'occupations. Aucune activité intergénérationnelle n'a été spontanément mentionnée. Il est intéressant de pointer que les aînés mentionnent tant des activités domestiques que des activités extérieures.

Les aînés et les professionnels commentent les activités :

Le ménage et l'entretien de la maison : Le ménage, une activité qui peut se moduler en fonction des envies ou des capacités : « Je fais mes poussières à ma hauteur. Il y a une femme qui vient nettoyer tous les 15 jours mais je nettoie quand même un peu. »

Le jardinage : Alors que certains aînés font appel à une aide extérieure pour l'entretien de leur jardin, d'autres ont mentionné que cela fait partie de leurs occupations : « Quand il fera beau je vais tondre, ça va m'occuper » ; « Ma femme vient de la campagne. Elle a besoin de faire un jardin comme une poule fait un œuf ». Le jardinage est une activité naturelle et traditionnelle dans les milieux ruraux. Une activité qui peut prendre différentes ampleurs, et permettre à tous d'y trouver leur compte. Ainsi, certaines personnes rencontrées nous ont parlé des bacs d'herbes aromatiques qu'elles entretiennent. D'autres participent également à la gestion du potager partagé qui est situé à l'ancien couvent. Ce jardin serait l'occasion pour les aînés de cultiver et de transmettre leur savoir aux plus jeunes.

Les moments en familles : « Tous les mercredis je vais chez ma sœur, avec le taxi social. », « le dimanche, je vais dîner chez ma fille, elle vient me chercher ».

Les jeux de cartes : Cinq aînés ont mentionné le fait de jouer aux cartes, par exemple le mardi à Temploux et le jeudi à Rhisnes pour l'un d'entre eux. Pour certains, ce passe-temps est pratiqué seul, à

la maison pour d'autres, entre amis, voir en club. Les cartes ne plaisent pas à tous et certains souhaiteraient intégrer d'autres jeux de société au club, tels qu'un Monopoli®.

Les formations, cours et conférences : Six participants ont rapporté apprécier de participer à des cours ou des formations : *« Je vais à des conférences à l'UTAN, ça me plaît beaucoup. Tout m'intéresse dans les conférences, et puis on boit une tasse de café et on rencontre des gens dans le même cas que nous au niveau solitude ».*

Les fêtes de quartier : Une aînée qui y retrouve des connaissances nous dit : *« Le gouter du CPAS j'adore, j'espère pouvoir m'y rendre encore longtemps » ; « Je vais au repas du CPAS, c'est bien. Pour les rencontres, les retrouvailles et l'ambiance. » ; « le CPAS et son gouter annuel bah j'y vais chaque fois et je ne connais personne ».*

Une dame mentionne la fête du vendredi de pentecôte lors de laquelle le Comité offre un verre à tous les bovessois. Cependant, elle ne s'y rend pas car ce n'est pas facile pour elle de rester debout. D'autres ne rateraient cela pour rien au monde, malgré les difficultés de mobilité. C'est l'occasion de partager tous les potins du quartier ...

Les aînés ont mentionné le fait que fêtes de quartiers sont devenues trop rares probablement parce que, selon eux, cela a un coût et nécessite une organisation assez importante.

La Cagnotte : un rassemblement hebdomadaire de personnes qui jouent aux cartes ensemble et cotisent dans une cagnotte pour organiser des activités de groupe.

Les rassemblements, mouvements :

L'ACRF : *Nous avons eu l'occasion de rencontrer 3 dames qui participent au mouvement de l'Action Chrétienne Rurale des Femmes. L'ACRF est un mouvement d'éducation permanente ouvert aux femmes qui vivent en milieu rural. D'après les personnes que nous avons rencontrées, l'ARCF permet de faire de nouvelles rencontres, de passer un moment entre femmes, de retrouver des amies et de participer à des conférences.*

Les 3X20 : En ce qui concerne les clubs de 3x20, selon certains aînés : *« ils disparaissent les uns après les autres »,* principalement à cause d'un manque de participation des aînés et d'un manque de relève pour l'organisation. Tous n'appréciaient pas ces activités mais d'autres souhaiteraient des réunions plus régulièrement c'est le cas d'un aîné de Rhisnes qui nous dit : *« Les 3X 20 c'est tous les 15 jours, ce serait mieux une fois par semaine. Entre les coups certains ont le temps long. ».* Un changement de localisation de la salle peut entraîner une coupure dans la participation : trajets plus longs pour certains, changement de villages (alors que le sentiment d'appartenance est très fort), inconfort dans la nouvelle salle, difficultés de s'adapter à ce changement.

Les activités religieuses : La participation à la messe a été mentionnée à plusieurs reprises lors des entretiens individuels. Pour dispenser la messe deux prêtres sont disponibles pour

l'ensemble des 7 villages. Une messe se donne également pour les résidents de la Méridienne une fois par mois, le 1er mercredi. Les prêtres se déplacent aussi à domicile pour y dire la messe aux paroissiens qui ne savent plus se déplacer, surtout aux moments des grandes fêtes de l'église, ou pour accompagner des rosaires. Ils visitent régulièrement des paroissiens, pour donner la communion, passer un temps d'échange, parler de leur foi.

Le sport : Les aînés nous ont rapporté le fait d'assister à des activités sportives en tant que spectateurs (aller voir un match de foot ou de balle pelote). Pour un aîné, c'est ainsi l'occasion d'y retrouver d'anciens collègues connus au cours d'une pratique sportive de longue durée. Certains font partie d'un club de chasse ou participent à des marches fédérales ou organisées par Enéo. La pratique de la marche révèle des obstacles déjà mentionnés dans le chapitre sur la mobilité : le manque de trottoirs sécurisé et le manque de bancs, etc. Il a été mentionné que beaucoup de sentiers ont disparus ou ont été intégrés aux terrains des propriétaires avoisinant.

Les thés dansants : Le thé dansant d'Eghezée au café des sports fait des adeptes.

L'ordinateur : L'utilisation de l'ordinateur a été peu mentionnée en tant qu'activité par les aînés. Les cours d'informatique ont été davantage relevés par les professionnels qui ont souligné l'importance des moments de pauses, de prendre un café ensemble, de discuter pour permettre de créer des liens entre les participants.

L'avis des aînés sur leur quotidien

Des plus occupés à ceux qui s'ennuient, nous avons rencontré tous les cas de figure.

Majoritairement, les personnes rencontrées émettent l'opinion que La Bruyère propose de nombreuses et diverses activités. Pour la majorité des aînés de La Bruyère, la de ceux que nous avons rencontrés, le quotidien ne semble ne pas poser de problème. Certains ont d'ailleurs clairement exprimé le fait qu'ils ne s'ennuient pas et qu'ils ont diverses activités à domicile ou en extérieur. « Notre agenda est encore plus rempli qu'avant que nous ne soyons pensionnés ». Une dame interviewée devait nous quitter à une heure précise pour aller à une autre activité, une autre a reçu 3 visites pendant notre entretien, une autre nous a demandé d'être ponctuelles car elle avait d'autres rendez-vous avant nous. Une dame nous explique que son emploi du temps quotidien est bien rythmé : le lever à 5 heures, tous les jours, sa toilette, son petit déjeuner, faire le ménage, puis s'installer dans sa véranda pour regarder dehors et faire des mots mêlés. D'autres sont moins occupés, mais néanmoins n'en souffrent pas et se réjouissent des activités qu'ils attendent, comme cette dame qui nous a signalé lors de l'entretien avoir reçu le jour même un carton d'invitation pour la fête de quartier qui aurait lieu un peu plus tard. Elle se réjouissait de s'y rendre et l'avait noté dans son agenda.

A La Bruyère, les activités structurées sont légions et semblent globalement rencontrer la satisfaction du public des aînés au vu de leurs témoignages. Le travail réalisé dans le cadre du PCDR confirme ces retours de nos entretiens.



Dans le Plan Communal de Développement rural²⁹, la Fondation Rurale de Wallonie communique : « C'est probablement l'aspect qui a suscité le plus d'engouement et la plus grande réflexion de la part de la population. Les habitants de tous âges évoquent la convivialité de La Bruyère. La vie associative est qualifiée de riche. L'offre culturelle et sportive est très appréciée, de même que les efforts de la Commune pour développer et améliorer les infrastructures socio-collectives et pour soutenir les activités existantes. En ce qui concerne la vie de quartier, ce qui existe est apprécié, et les habitants ont la volonté d'organiser des fêtes de voisins, des petits déjeuners le dimanche, des brocantes etc. Pourtant, l'ambiance générale de la commune est parfois perçue comme manquant de dynamisme. Les habitants ne souhaitent pas voir la commune se transformer en commune dortoir et se plaignent du manque d'Horeca (cafés et restaurants en particulier), jugé important pour la vie sociale. ... On signale parfois que faute de place et de moyens, certaines associations ne peuvent répondre à toute la demande existante. ... De plus, des écarts sont signalés entre les quartiers. Villers, en particulier, le plus petit village, est perçu comme ayant une vie socio-collective moins développée ».

Quelques personnes nous ont cependant confié que le temps leur semble long et qu'elles n'ont pas d'occupation. Sur 21 entretiens, nous avons repéré trois situations où les personnes semblent s'ennuyer et être en manque d'activités. Ceci s'est traduit par des propos tels que :

- « *Ce que je pensais c'était travailler, avoir des activités, sortir, j'adorais aller en vacances... je n'y vais plus... Qu'est-ce qui vous en empêche ? La santé* »
- « *Ça vous plairait qu'on vous aide à trouver des activités à votre goût ? Oui peut être bien...Ça fait 2 peut être 3 ans que je n'ai pas été en vélo.* »
- « Je ne fais plus rien, La tv, le poste de radio »
- Un autre aîné nous explique qu'il ne fait plus rien à part jouer aux cartes seul ou regarder la télévision. Une autre encore que la marche devant chez elle l'empêche de sortir et que la télévision est devenue sa seule source d'occupation.

C'est bien souvent le passage à la retraite qui a bouleversé les rythmes et modifié le déroulement des journées : autrefois structurées sur le rythme professionnel, les journées sont dorénavant à organiser librement, sans plus aucun impératif. Certains ont rapidement investi et rempli ce temps nouveau qui s'est offert à eux. D'autres par contre, se sont sentis plus perdus ne sachant que faire de ces longues heures vides autrefois si remplies.

Que souhaitent ces aînés ? Est-ce là que nous devons trouver ce sentiment de solitude, d'ennui et de vide ramené par plusieurs professionnels ? Souhaitent-ils d'autres types d'activités ? Peut-être pas ... Car, selon certains professionnels, « on a beau leur faire des

²⁹ PCDR, partie III, octobre 2015, p 18

propositions, ils ne les prennent pas », « Quand le CPAS organise son repas annuel, sur plus de 100 invitations, seul une trentaine d'aînés participent ! ».

Dans le chapitre sur la solitude, nous écrivions que le sentiment de solitude était aussi lié au manque d'occupation et au sens du quotidien. Ceux pour qui des problèmes de santé ont rendu les activités quotidiennes ou récréatives compliquées, douloureuses voire impossibles ont le temps long. Car même s'ils bénéficient de services ou participent à des activités, ce n'est que ponctuel. Entre les coups : « *Ils parlent avec les murs !* »

Certains aînés semblent souhaiter davantage les contacts sociaux suscités par les activités plutôt que l'activité en tant que telle : par exemple, une dame explique qu'elle aimerait plus de visites : « Ce qui serait bien, c'est d'aller manger une fois avec quelqu'un. Je le paierais bien sûr. Pour couper la semaine en deux ». Une autre dame, qui cumule plusieurs activités exprime : « J'aurais besoin de personnes qui viennent me dire quelques mots, surtout des visites ».

Les freins à la participation aux activités

Si de nombreuses activités existent sur la commune, qu'elles soient directement destinées aux plus âgés ou pas, qu'est-ce qui empêche les personnes âgées de s'y rendre ? Les aînés nous donnent une série d'arguments qui pourront aiguiller les porteurs d'activités afin qu'ils répondent au mieux aux besoins des usagers.

Le déplacement du centre de vie vers l'arrière des propriétés

Il a été mentionné lors des entretiens individuels, qu'autrefois, certaines activités se déroulaient au-devant des maisons, sur la rue. Les chaises et les bancs disposés sur le pas de la porte incitaient les habitants à se retrouver, à discuter mais également à s'adonner à des activités telles que jouer aux cartes ou au ballon : « *À ce moment-là on jouait à la balle sur la rue, maintenant on ne peut plus* ».

Il a été mentionné par beaucoup d'aînés que les villages de La Bruyère sont comparables à des dortoirs. En effet, les grands axes avoisinants rendent la commune de La Bruyère attractive pour les travailleurs qui font construire des logements le long de ces grands axes. Or ces travailleurs ne sont pas présents dans le village la journée. Ce qui fait que les activités entre voisins se font rares.

Le manque d'intérêt

Certains ne sont pas intéressés par les activités proposées. Par exemple, les clubs ne correspondent pas toujours aux attentes de tous les aînés en termes de diversité d'activités proposées. Certains nous ont signalé qu'ils auraient voulu faire d'autres choses que jouer aux cartes mais les organisateurs ressentent des difficultés pour organiser des activités qui plaisent à tous.

Les difficultés de mobilité

Pour permettre des activités en dehors du domicile il faut bien souvent un moyen de transport pour s'y rendre, ce dont tout le monde ne dispose pas. Pour certains, l'idée même de devoir organiser un déplacement (faire appel, planifier les horaires, dépendre d'un chauffeur, etc.) empêche d'emblée sa concrétisation. Devoir faire appel à de l'aide, surtout pour une activité de loisir – considérée comme moins nécessaire – peut aussi constituer un frein. Certains préfèrent se passer de l'activité que de demander de l'aide pour le déplacement. Les aînés qui avaient réussi à se créer un réseau de contacts expliquent qu'avec les années les gens disparaissent, ont des difficultés physiques, de mobilités ce qui rend l'organisation d'activités entre amis et dans les clubs peu évidente.

Le temps indisponible

Certains se décrivent comme étant suffisamment actifs dans leur quotidien et n'avoir pas de temps à octroyer aux activités. Ils doivent déjà conduire les petits-enfants à l'école, s'en occuper après quatre heures et, l'été, s'occuper du jardin, etc. ;

Le public destinataire

Certains nous disent ne pas vouloir venir à des activités spécifiquement destinées aux personnes âgées. « C'est pour les vieux, ça ne me concerne pas ».

Le peu d'attrait pour les activités de groupe

Certains aînés ne souhaitent pas se rendre dans un club parce qu'ils ne souhaitent pas pratiquer d'activités en groupe : « je me sens inférieure aux autres » ; « Quand tout le monde parle ça me fatigue ».

Le coût trop élevé

Certains aînés rencontrés dénoncent le coût lié à la location d'une salle pour réunir les 3x20. Ceux-ci pensent que ce n'est pas logique de faire payer les personnes âgées pour leurs permettre de se réunir : « *Les bénévoles, il y en a, mais faut payer la salle et l'assurance ! ça devrait être gratuit* ».

Les professionnels pensent également que l'aspect financier peut représenter un frein à l'activité. Un de ceux-ci nous dit : « *La première chose qu'ils suppriment ce sont les loisirs, le coiffeur, etc.* ».

L'accès difficile à l'information

Une personne ne participe pas aux activités dans la commune car elle ne dispose pas des informations pratiques suffisantes à leur sujet. Elle manifeste un intérêt pour les activités lors de l'entretien : « *J'aimerais bien y aller, c'est où ? Avant, je me disais que c'était pour les vieux, maintenant je me dis : pourquoi pas pour moi* ».

Certains aînés bien qu'habitant Rhisnes n'ont jamais entendu parler du jardin partagé de l'ancien couvent situé dans ce même village.

Les difficultés de santé

Les aînés mentionnent des problèmes de santé et de mobilité en tant qu'obstacles à l'activité : *« Ce qu'on faisait sur une heure, il faut deux heures pour le faire mais on le fait toujours ».*

Nous avons remarqué que plus les personnes sont dépendantes physiquement, moins elles se rendent à des activités extérieures. Certaines se décrivent comme trop douloureuses, coincées, ont peur de ne pas pouvoir s'installer comme chez elles, de manière confortable. Plus les soucis physiques sont importants, plus les personnes nous expriment des besoins d'activités sur mesure, adaptées à leurs restrictions et desquelles elles pourraient se retirer librement et aisément.

La difficulté d'arriver seul dans un groupe

« Je ne connais personne », « je n'ai pas envie d'arriver comme ça ». Des aînés nous témoignent de leur crainte de se rendre seul à une activité où ils ne connaissent personne, ou d'arriver sans un intermédiaire, de ne pas savoir s'insérer dans un groupe existant. Par exemple, un aîné Rhisnois exprime : *« Je fais partie des anciens mais je n'ai jamais été. Ils font un dîner le mois prochain mais je n'y vais jamais. Je donne juste 5 euros de cotisation chaque année. Comment voulez-vous que j'y aille ? Ils m'ont déjà demandé et proposé qu'on vienne me chercher... Mais notez bien que je ne connais personne de Rhisnes ».*

La crainte de déranger

Les professionnels nous ont mentionné à plusieurs reprises que les personnes âgées n'auraient pas envie de déranger, de demander de l'aide. Ils expliquent cela par le fait que ça ne ferait pas partie des mentalités des aînés de prendre du temps pour soi et encore moins si cela doit passer par une aide extérieure car ils anticipent ce que ça va créer comme difficultés pour les aidants ou pour le groupe dans lequel ils sont impliqués.

La honte

Lors des focus-groupe avec les professionnels ceux-ci ont mentionné la honte en tant qu'obstacle à la participation aux activités : honte vis-à-vis d'un handicap, d'une maladie, de soi-même ou de son conjoint.

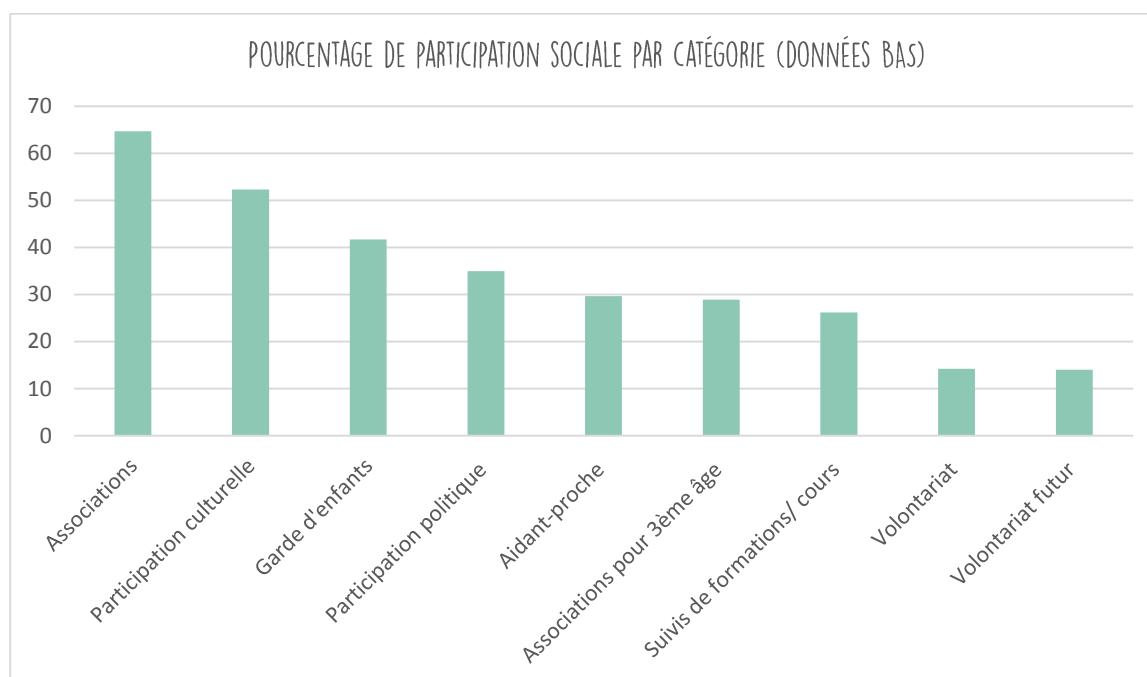
Section 2 La participation sociale

Un enjeu sous-jacent à l'activité

Au-delà de l'activité et du passe-temps, un enjeu majeur de l'activité est sa facette citoyenne. Elle concerne davantage l'engagement dans les projets de la commune, en tant que bénévole, moins en tant qu'utilisateur de ces services mais plutôt comme auteur et acteur de ceux-ci. Il s'agit ici de l'activité en tant que participation sociale, dont les aînés sont souvent des contributeurs de choix.

Dans le contexte sociétal défavorable au vieillissement, les personnes âgées sont considérées comme n'étant plus capables de décider ou n'ayant plus les capacités de participer au monde qui les entoure. Elles restent pourtant bien des citoyens à part entière, dont la parole a de la valeur, avec des compétences et expertises dont la société a tout à gagner, et bien souvent, avec du temps libre. Le taux de personnes âgées qui s'engagent dans des activités de volontariat après le passage à la retraite est toujours en augmentation et ce passage est ainsi vécu comme l'opportunité de mener une nouvelle vie, une nouvelle phase d'intégration sociale.

Concrètement, cette participation peut prendre différentes formes et une étude belge³⁰ les a catégorisées de la manière suivante :



Les résultats de cette étude montrent que ces formes de participation sociale sont plus fréquentes chez les hommes exceptés pour les associations de 3^{ème} âge où les femmes sont plus présentes que les hommes.

En ce qui concerne le niveau d'étude, toutes les formes de participations sociales sont plus fréquentes chez les personnes ayant un haut niveau d'étude à l'exception des associations pour le 3^{ème} âge.

Plus le revenu du ménage est élevé plus les personnes mentionnent une implication, excepté pour les associations du 3^{ème} âge où les personnes ayant les revenus moins élevés sont plus présentes.

³⁰ Dury, S., De Witte, N., Buffel, T., Smetcoren, A.S., Brosens, D., Verté, E., De Donder, L., & Verté, D. (2014). L'engagement à la retraite vu de Flandre. Quelques enseignements des Belgian Ageing Studies. In T. Moulaerts, S. Carbonnelle, & L. Nisen (Eds). Le vieillissement actif dans tous ses éclats. Louvain-la-Neuve: Presses universitaires de Louvain.

Les personnes qui ne sont pas limitées physiquement ont généralement une plus grande participation sociale à l'exception de la participation politique et des associations de 3ème âge. Cependant la différence de participation politique entre les personnes limitées physiquement et celles qui ne le sont pas n'est pas très marquée.

La participation sociale à La Bruyère

Dans notre recherche, les thèmes de la participation sociale et de l'engagement n'ont pas été directement mentionnés par les aînés rencontrés mais nous avons pu les dégager de leurs témoignages. La Bruyère dispose en effet d'un CCCA et de nombreux aînés sont investis dans des clubs qu'ils animent, sont administrateurs d'associations, etc.

Le PCDR nous rappelle que « la commune compte une centaine d'associations, couvrant un large champ d'activités. Ces associations permettent aux habitants de s'investir sur leur lieu de vie, de se rencontrer, de toujours mieux connaître leur commune. Il en résulte une dynamique locale qui fait toute la différence. » Malgré cette présence importante, un souhait de plus de lien social est exprimé par les participants à l'Opération de Développement Rural, par exemple avec des activités intergénérationnelles³¹.



Selon l'étude de la FRB sur les quartiers, un volontaire sur 4 a 60 ans et plus, donc que l'aide aux aînés passe en partie par les aînés eux-mêmes. Ils représentent un maillon important du soutien aux aînés et à leur bien-être. Leur réponse aux besoins est souvent plus souple et plus humaine, ce que souhaitent justement les aînés.

Tout le monde est gagnant : ceux qui s'engagent et qui sont valorisés et renforcés par cette action, qui se sentent utiles et développent de nouveaux liens à travers leur bénévolat. De l'autre côté, ceux qui reçoivent une aide personnalisée et adaptée. Ces volontaires peuvent être présents dans des projets définis avec missions et objectifs ou jouer leur rôle d'une manière plus discrète, dans l'entraide de voisinage par exemple.

Cependant cet investissement semble difficile à tenir dans la durée. Des aînés socialement impliqués, contactés pour la recherche, ne souhaitent pas nous rencontrer car ils considèrent qu'ils donnent déjà assez de temps à la collectivité. L'étude de la FRB s'est aussi intéressée à ces freins en constatant que si plus de 70% des jeunes seniors disent songer au volontariat, seulement 20% le font

³¹ PCDR, partie III, octobre 2015, p 18

réellement. De nombreux aînés manqueraient de temps, d'information ou sous-estimeraient leurs compétences.

Un organisateur d'un club d'aînés exprime : « j'ai été contraint d'arrêter le 3x20 de mon village car plus personne ne venait, malgré les sollicitations par toutes boîtes ». Il semble qu'il soit difficile de trouver des remplaçants pour les responsables de groupes. C'est une des raisons majeures de la disparition des clubs de 3x20, comme ce fut le cas à St Denis et à Bovesse. À Warizoulx, d'après les professionnels, le club de 3x20 serait relancé par des jeunes pensionnés, les plus anciens étant décédés.

L'avis des aînés

Peu d'aînés se sont exprimés sur ce sujet. Des membres du CCCA, eux-mêmes des aînés, se sont bien exprimés dans les focus groupes de professionnels mais ils ont apporté leur regard sur la qualité de vie et les besoins des aînés de leur commune ou village. Ils n'ont pas abordé leur propre participation en tant qu'aîné dans les activités de la commune. Nous n'avons donc pas récolté d'avis d'aînés sur la participation aux projets citoyens. Ce questionnement pourrait constituer une piste pour une étude ultérieure.



Le travail de la FRB sur les quartiers nous rappelle que par le fait qu'elle donne du sens, qu'elle valorise, qu'elle soutienne l'estime de soi, la participation sociale a un effet positif sur la santé. Elle souligne aussi le bémol que ce sont les aînés en bonne santé qui participent davantage à la vie de la communauté.

Des professionnels interviewés notaient l'importance d'avoir des projets. Ceci dépasse la question de l'activité, il y est question de sens et d'envie. C'est une priorité pour les communes et les CPAS de donner ou laisser la possibilité aux aînés de rester actifs et impliqués. Tout en respectant les souhaits et les faiblesses des aînés, le CPAS peut avoir un rôle de stimulateur du mouvement, de prévention de l'immobilité et de ses conséquences négatives et dès lors de l'implication sociale des aînés. Attention cependant de ne pas tomber dans l'injonction d'activités avec le risque de renforcer l'image d'un bon vieux actif, impliqué, soutenant ses voisins, amis et proches, pratiquant le yoga et la marche nordique au détriment d'un mauvais vieux qui aurait échoué !

La Bruyère s'est engagée depuis 2011 dans une dynamique participative et citoyenne avec la Fondation Rurale de Wallonie qui porte le nom d'opération de développement rural. Elle est faite de petits et de grands projets qui visent à préserver la ruralité tout en dynamisant et améliorant le cadre de vie. Cette démarche est participative et se fait avec les citoyens et est accompagnée par le Fondation Rurale de Wallonie.

De nombreuses réunions des groupes de travail ont déjà eu lieu et le PCDR (Plan communal de développement rural) poursuit cinq objectifs de développement :

1. Assurer un développement économique en phase avec le caractère rural.

2. Préserver l'équilibre entre le cadre de vie rural de la commune et son dynamisme territorial.
3. Donner une place à tous les modes de déplacements.
4. Renforcer le plaisir de vivre ensemble à La Bruyère.
5. Affirmer l'inscription de la gouvernance communale dans les enjeux du développement rural durable.

Pour les concrétiser, différents projets ont été déterminés et sont planifiés à court, moyen et long terme.

Ce processus participatif ne peut que soutenir la citoyenneté et rendre la commune plus agréable à vivre pour tous.



Points clés sur les activités et la participation sociale

De nombreuses activités occupationnelles très variées à La Bruyère, commune très riche au niveau de la vie associative, et des propositions sportives, culturelles, etc. en groupe ou en individuel ;

Les plus plébiscitées sont le jardinage, les conférences, les jeux de cartes suivies de près par les activités festives, dans le quartier ou dans le village ;

Les moments en famille sont particulièrement appréciés par les aînés ;

Les 3x20 sont critiqués car ils ne répondent pas aux attentes, les aînés ont des difficultés pour s'y rendre, n'apprécient pas nécessairement être en groupe ou entre « vieux », ou n'ont pas accès à l'information de l'existence de ces groupes, les activités proposées ne sont pas toujours adaptées ;

Peu de demandes d'activités supplémentaires mais surtout un besoin d'échanges et de contacts sociaux ;

Attention d'éviter de tomber dans l'injonction d'activités et laisser le libre choix aux aînés ;

Participation sociale bien présente à La Bruyère, un CCCA actif, belle dynamique participative citoyenne ;

Difficultés parfois de maintenir les bénévoles aînés à leurs postes, car essoufflement de certains qui ne sont ensuite pas remplacés.

Chapitre 7 Recommandations et sources d'inspiration

Pour clôturer cette recherche, ce chapitre présente une série de recommandations provenant de quatre sources :

- Les suggestions des aînés et des professionnels rencontrés. Toutes les suggestions reçues font sens et nous paraissent adéquates, constructives et ... souvent réalistes ! Elles ont été intégrées au même niveau que les nôtres ou celles de la littérature
- Les recommandations émises par des experts dans d'autres contextes;
- Notre expertise acquise au fil de nos missions depuis 14 ans ;
- La littérature.

Ces solutions ne seront toutefois utiles et utilisées que si elles s'ancrent dans les besoins des utilisateurs. Dans son focus de décembre 2017, Enéo nous invite tenir compte de l'avis des citoyens afin qu'ils ne soient pas amenés à subir les décisions, à s'assurer de la qualité des services proposés (dans une vision respectueuse des aînés et de leurs ressources) et à s'assurer de la diffusion efficace des informations sur ces actions. C'est la démarche que nous avons suivie ici.

Les suggestions et recommandations sont présentées selon les quatre grands thèmes de notre rapport : solitude et isolement, services, activités et mobilité. Elles sont illustrées d'initiatives existantes, sources d'inspiration, qui peuvent être wallonnes, belges ou étrangères. Aucune ne doit être reprise telle quelle par le CPAS de La Bruyère mais constituent des sources d'inspiration. De plus, le CPAS ne possède pas toujours de pouvoir d'action direct sur ces sujets ... il pourra parfois insuffler, suggérer, soutenir. Elles ont été sélectionnées de par leur caractère local et leur ancrage dans une vision respectueuse des aînés, tenant compte de leurs ressources et expertises. Nous n'en effectuons pas ici une analyse fouillée, et ne pouvons donc pas nous exprimer sur leur maintien dans la durée.

Les communes et CPAS sont de réels acteurs de changement dans les enjeux de cette recherche. Alliant la connaissance du terrain avec un potentiel d'action, ils peuvent mettre sur pied des solutions de proximité tout en soutenant une vision du vieillissement où l'aîné prend des décisions et fait des choix pour lui-même. Acteurs concrets, ils sont aussi des vecteurs d'un changement de regard de la société dans son ensemble envers les aînés.

Dans ces recommandations congruentes, pas de projet choc, chic et cher ! Mais plutôt construire sur l'existant, consolider, diffuser, soutenir, partir des besoins et des ressources locales, créer plus de sentiment d'appartenance et d'utilité sociale. Des propositions terre à terre et souvent faisables !

Section 1 Recommandations pour briser l'isolement et la solitude

« Si je devais donner un conseil au président du CPAS pour les aînés, c'est de créer un service pour les personnes souffrant de solitude »

Au niveau collectif

- Organiser des activités dans le village pour intégrer les nouveaux habitants : « faire des rencontres dans les quartiers. Il y a des quartiers qui le font, le quartier du Tri, le quartier de la route de la gare. Ils se rencontrent une fois par année. Mais ici, je ne sais pas ... » ;
- Travail de fond avec les différentes associations de la commune : « travailler avec les écoles pour redécouvrir que vivre ensemble c'est communiquer avec ses voisins, pour apprendre une éthique sociale, une culture de la sociabilité, le sens du service à l'autre » ; « faire en sorte que les aînés aillent vers les plus jeunes, vers les nouveaux pour les aider à s'intégrer » ;
- « Simplifier les démarches administratives pour les associations et pour les bénévoles, leur fournir une aide administrative, comptable ou juridique pour monter leurs projets » ;
- « Ne pas créer du nouveau mais aider ce qui existe déjà à faire mieux ! » ;
- « Mettre à disposition des locaux à moindre coût, voire gratuits » ;
- « Créer un agenda précis et complet de tout ce qui est organisé, disponible sur les réseaux sociaux, les sites internet et en format papier » ;
- « Stimuler la création de commerces locaux ou ambulants » ;
- « Agir au niveau du quartier ».



Comme la Fondation Roi Baudouin, nous préconisons des actions de quartier car il est à dimension humaine, proches des habitants et des aînés en particulier qui recherchent du connu, du réconfortant. Il contient les rues, les commerces, les voisins plus ou moins connus depuis longtemps. Plus facile à coordonner et à déléguer à des bénévoles, le quartier présente l'atout de bien connaître ses habitants et donc d'être réactif à des manques et besoins plus rapidement.

Au niveau individuel

- Organiser des rencontres, des visites de courtoisie, pas trop officielles, des visites d'une heure et régulière, avec une routine d'agenda : « Ce qui serait bien, c'est d'aller manger une fois avec quelqu'un. Je le paierais bien sûr. Pour couper la semaine en 2 » ; « Moi j'aime les contacts, c'est dans ma personnalité. Mais je suis fille unique, je me sens un peu seule. J'aimerais qu'une personne vienne me rendre visite, avoir une personne qui pense la même chose que moi, avec qui je pourrais discuter. Quoique c'est bien aussi une personne qui pense différemment. Ça fait la richesse de la

discussion » ; « Offrir un moment de présence de qualité, pas nécessairement pour parler. Le silence aussi simplement, avoir quelqu'un auprès de soi, une simple présence c'est important ».

- Mettez sur pied un **projet de concierge de quartier** nous demandent des professionnels interviewés : « c'est la même personne qui vient à chaque fois rendre visite. Le concierge peut repérer ce qui n'est pas normal, quelque chose qui n'est pas en place, les rideaux qui sont toujours fermés, ... petit à petit, il acquière des réflexes via l'observation, il peut se baser sur les habitudes » ; « Il faudrait un projet de solidarité locale avec des volontaires qui connaissent les lieux et les personnes, leur choix est validé par le quartier, par les gens de La Bruyère, par les écoles, via une enquête de voisinage : « celui-là s'est porté candidat, est-ce que cela convient ? ».
- Des projets qui permettent aux personnes âgées esseulées de passer du temps hors de chez elles



Le projet de la Fondation **Welzijn voor Ouderen** permet à des personnes âgées d'aller un ou plusieurs journées par semaine dans une famille d'accueil. Les organisateurs de ce projet veillent à ce que la famille soit adaptée à la personne et inversement, en fonction de leurs attentes réciproques et de ce qu'ils ont à s'offrir. La personne âgée donne 10 euros à la famille d'accueil pour la demi-journée. Deux des trois mutualités remboursent l'accueil et le CPAS peut intervenir pour ceux qui auraient des difficultés financières.

- Des projets qui ouvrent le domicile des personnes âgées esseulées :



Informez correctement sur le projet **HESTIA**, service d'accompagnement à domicile de la Croix-Rouge qui n'a actuellement que peu de succès à La Bruyère (plus de bénévoles disponibles que de demandes de visites). Pourtant les bénévoles de ce service ont pour mission de venir partager un moment avec l'aîné à son domicile, partager un loisir commun ou lui rendre un petit service, se promener ensemble ou simplement bavarder.



Le projet **La Dyle Solidaire** à Court-Saint-Etienne et Ottignies permet à des personnes qui se sentent seules de recevoir gratuitement la visite de volontaires pour les écouter, les accompagner lors d'une balade, jouer aux cartes...



Bras dessus bras dessous est un projet qui vise à sortir de l'isolement des personnes âgées qui vivent à domicile en créant un réseau de voisinage solidaire. Des voisins de quartiers consacrent du temps à des aînés isolés en passant un moment avec ceux-ci ou en leur rendant un service en

fonction des disponibilités et des besoins de chacun.

Attention cependant que les projets orientés sur le quartier, sur les « quelques rues » ou sur les voisins ne peuvent réellement s'implanter que s'ils sont soutenus et co-gérés par des professionnels pour en garantir la durabilité, avec des relais locaux bien sûr. Ce rôle de coordinateur pourrait éventuellement être tenu par le CPAS.

- « La commune pourrait téléphoner aux aînés pour leur demander comment ça va. Via une personne du service. C'est important pour le soutien des petites choses avec une personne connue » ;



A Termonde le CPAS propose **un service d'appel téléphonique effectué par des volontaires**. Les personnes de plus de 80 ans peuvent recevoir chaque jour un coup de téléphone d'un volontaire qui s'assure que tout va bien et qui peut prendre le temps de discuter. Chaque jour, c'est un des 8 volontaires qui appelle les 7 bénéficiaires. Les bénévoles ont été formés à se présenter au téléphone, à mener une conversation et à dialoguer avec des personnes ayant des difficultés cognitives. Les frais téléphoniques liés à ce projet sont pris en charge par le CPAS. Occasionnellement les bénéficiaires et les bénévoles se réunissent dans un local du CPAS pour échanger un moment en face à face et créer davantage de lien. Le CPAS a contacté le public cible via la presse, les organisations socio-culturelles mais a également compté sur le bouche-à-oreille.

- « Offrir un lieu d'écoute et d'explication des services qui existent, pour que la personne puisse se rendre compte que tel service, telle action, correspond bien à ses besoins » ;



En Flandre, de nombreuses communes ont mis sur pied un **centre de services local** qui propose des activités d'information, de récréation et de formation. Les aînés peuvent y trouver les réponses à leurs questions sur les services et les soins mais aussi participer à des activités. Ces centres peuvent aussi proposer des services de coiffure, de soins podologique, d'aide à la toilette, des repas chauds, etc.

- « S'assurer que ce sont les mêmes professionnels qui vont le plus souvent aux mêmes places, pour que le lien se crée, pour la confiance, parce que le professionnel, à force de venir, sait ce qui est bon ou pas pour la personne et sait quand cela va mal » ;
- « Encourager les professionnels à sortir de leur cadre, pour parler avec les personnes chez qui ils passent, leur rendre de menus services, mettre les courses ou le repas dans le frigo, leur donner des objectifs comme « je reviens pour vos soins à 17h, d'ici là, essayez d'avoir coupé et cuit vos légumes ; ou finissez vos mots croisés pour me les montrer, allez brosser votre chien » pour les encourager à rester actif et à occuper le temps » ;

- « Encourager les professionnels tels que les pharmacies, les salons de coiffure, la poste, etc. à s'intéresser aux aînés qui s'adressent à eux pour tisser un lien de confiance qui les rendra vigilants à ces aînés » ;
- Une participation des commerces sensibilisés via l'application d'un autocollant « A bas les préjugés »

Section 2 Recommandations sur les services

Les recommandations sur les services touchent différents aspects sur lesquels le CPAS pourrait agir : l'information sur les services, leur diversification, leur quantité, leur qualité et leur accessibilité.

Améliorer l'information

Notre recherche, cohérente avec la littérature, a montré que l'accès à l'information et la compréhension de la multitude d'information étaient compliqués. Que faire ? Nous conseillons pas de créer un numéro de téléphone que personne ne composerait ni un point d'information unique qui ne fonctionnerait pas pour tous : certains n'en trouveront jamais le chemin, seront hermétiques à sa forme ou n'oseront pas en franchir le seuil.

- Plutôt **multiplier les sources de l'information** par le biais de différents moyens, car cela a l'avantage de toucher plus de monde. D'une manière générale, nous recommandons de travailler sur la répétition et la cohérence de l'information, afin que chacun puisse à son niveau avoir accès à une information claire, évidente, dans une forme adaptée à ses ressources et trouver par conséquent les réponses à ses besoins.
- Conserver les modes de communication écrits pour les personnes qui n'ont pas accès aux informations via Internet, par exemple, avoir recours au bulletin communal ou à une feuille d'informations qui regrouperaient les différents événements et services plus temporaires qui ne figurent pas dans le guide des aînés ;
- Dans toute campagne d'informations, être attentif à la **vision** sous-jacente : pas uniquement des aînés en recherche de services pour combler leur dépendance mais également des aînés acteurs qui donnent du temps et des ressources à la communauté, mettre en avant ce rôle et ces apports pour favoriser leur intégration, susciter le respect et participer à un changement d'images sur le vieillissement.

Accéder à l'information ne suffit pas non plus, il faut aller plus loin et aider la demande à se construire, avec une personne disponible, proche, à l'écoute.

- Soutenir l'accès à l'information par le biais de **personnes relais**, professionnels ou bénévoles, qui ont pour mission de clarifier, expliquer, rendre accessible les informations sur les services (expliquer à quoi ils servent, quels sont leurs atouts, pourquoi ils pourraient répondre aux besoins de l'interlocuteur).



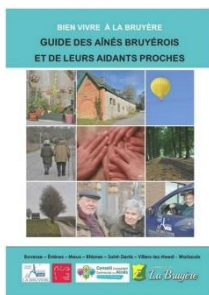
Le CPAS de Modave a créé la fonction **d'assistant de vie** avec pour mission d'identifier les besoins et souhaits des personnes âgées et leur proposer des aides appropriées via les services existants. **Le service accompagnement des**

aînés du CPAS de La Bruyère est un service de ce type, de proximité et de confiance qui crée une relation avec les personnes âgées concernées et les aide à effectuer toutes les démarches tant administratives que liées à leur santé ou leur bien-être.

- Susciter l'investissement de bénévoles aînés dans un rôle de transmetteur des informations, afin que celles-ci soient partagées entre pairs, d'aînés à aînés.



Par exemple, le projet **Sentinelle** vise à former des aînés déjà investis dans le tissu social et ayant un bon réseau comme personnes ressources. Leur rôle est d'informer, soutenir, aider les personnes ayant des difficultés cognitives ainsi que leurs aidants proches et plus concrètement d'informer les bénéficiaires sur les services qui permettraient d'alléger la situation.



Renforcer **la diffusion et l'impact du guide des aînés** (première étape très importante de l'information aux aînés et qui reçoit des retours très positifs) en le distribuant chez une série de prestataires choisis : pharmacies, maisons médicales, cabinets de paramédicaux (kinésithérapeutes, psychologues, etc.), maison de repos, salon de coiffure ; demander à des aînés d'expliquer aux aînés, de se faire le relais de ce guide et de son contenu ;

- Organiser un **salon des aînés**, ou un salon des aidants proches ou mieux encore un salon « commune toutes générations admises » qui mettrait en exergue toutes les ressources de la commune simultanément dans un même lieu en favorisant les rencontres et les échanges en veillant à supprimer tout obstacle à la mobilité. Par exemple comme le Carrefour des Générations auquel le CPAS se joint chaque année ;
- **Créer du réseau** et renforcer globalement **l'information** des professionnels du territoire sur les services proposés par le CPAS : médecins, pharmaciens, prêtres, etc. afin qu'ils puissent diffuser et renvoyer utilement vers ce dernier, par exemple via des moments collectifs ou des rencontres individuelles, des conférences de sensibilisation ou la participation à la Semaine des Aidants Proches.

Améliorer l'offre de services

De nouveaux services pourraient être rendus à la population âgée où à ses aidants, qui faciliteraient la vie de tous tout en créant plus de lien social pour les aînés et une plus-value pour les porteurs de projets.

- Proposer ou soutenir les associations qui proposent des petits coups de main : faire une réparation ou partager ses compétences en 'informatique/internet. Et ce d'autant plus que ces systèmes permettent la valorisation de l'expertise des personnes âgées !



Les p'tits travaux, un projet monté par la régionale ENEO de Liège avec le Comité local de la Mutualité Chrétienne sur base des interpellations reçues directement des seniors. Il propose différents services dont la formation au bricolage des

seniors du 3e âge pour venir en aide à des seniors du 4e âge, un répertoire de services existants, une permanence téléphonique et une aide au bricolage de 1er secours



Donner de la vie à l'âge, un réseau de volontaires par et pour des seniors, monté par l'asbl Senoah. Il consiste à répondre, grâce à l'implication de seniors, à des demandes concrètes de coups de pouce formulées par d'autres seniors en Wallonie. Une réponse complémentaire aux initiatives déjà en place.

- **Compléter** les missions et tâches des professionnels existants en proposant des services qui viennent pallier aux manques des professionnels, pour être présents lors d'heures creuses ou pour des missions ou fonctions que les professionnels ne peuvent mener au vu de leur timing trop serré ou de leur descriptif de tâches trop fermé ;
- **Mettre à disposition un local** pour les praticiens, une forme de cabinet rural. La FRW nous rappelle que « début 2018, le ministre de la ruralité a lancé un appel à projets pour soutenir la mise à disposition par les Communes de cabinets ruraux et de logements afin de favoriser les collaborations entre médecins et leur installation en milieu rural » ;
- Par ailleurs, la Région wallonne aide à la création d'ASI (Associations de Santé Intégrée, appelées aussi "**maisons médicales**"³²), qui selon la FRW : « permettent la mutualisation d'un espace adapté, d'équipements spécifiques et d'un accueil du patient ». L'ASI a pour mission de mener des actions communautaires de prévention et d'éducation à la santé et sert d'observatoire local de la santé. Ce dispositif contribue au maintien à domicile des aînés » ;
- Créer un **espace multiservices** comprenant des bureaux accueillant les permanences du CPAS couplées à celles de la ville, avec un point poste, un espace numérique, un écrivain public, un « repair café » ... une série de services soutenus par le CPAS et la commune pensés et articulés d'une manière ergonomique. Les lieux multifonctionnels sont des espaces aux frontières floues, plus riches et plus vivants car ils rendent possible la rencontre de l'autre (Eraly H. 2016). On peut aussi y adjoindre des lieux de détente et de rencontre où simplement boire un verre.



Les espaces multifonctionnels tels que **la maison citoyenne de Ciney** favorisent l'accès aux services, à l'information, permettent à différentes générations de se rencontrer. Au sein de la maison citoyenne de Ciney on retrouve, par exemple, une bibliothèque, les cours de langue, les ateliers cuisines, l'accueil des personnes étrangères, le service d'aide au logement, un café, la maison des diabétiques, le CCCA. C'est également un lieu où peuvent se dérouler des événements tels que des débats, des conférences, les goûters d'aînés...

³² <http://www.wallonie.be/demarches/20410-justifier-mes-depenses-en-tant-qu-association-de-sante-integree->

- **Augmenter la flotte de véhicules et de chauffeurs** du service Taxi du CPAS pour répondre à une plus grande diversité de demandes, à un élargissement des horaires (surtout plus tardifs et accessibles le weekend), avec un tarif préférentiel, une aide de l'accompagnateur, une zone couverte plus large, etc. ;
- Impulser ou soutenir la présence de **commerces locaux** comme une boulangerie, un café, une brasserie, une boucherie, un commerce ambulant, afin de soutenir les aînés qui souhaitent faire leurs achats par eux-mêmes mais qui n'ont pas les moyens de se déplacer sur de longues distances mais aussi de soutenir la vie locale et la rencontre. Par exemple via des primes pour compenser la concurrence des grandes enseignes ?
- Développer un **label « Commerce Ami des Aînés »** comme le suggère la FRW, et « l'octroyer aux commerces et prestataires de services rencontrant un certain nombre de critères sur trois axes : 1) un accès amélioré au magasin (ex. une entrée large) ; 2) l'accueil et le confort des seniors (ex. des barres d'appui ou une chaise) et 3) une offre adaptée de produits et de services. La FRW propose également que les commerces qui disposeraient de ce label seraient encouragés à élargir leurs offres et à s'entendre pour grouper leurs commandes afin d'organiser un service de livraison à domicile ;
- Créer un service qui pourrait mettre les **poubelles** des aînés qui ne peuvent le faire eux-mêmes, notamment via les ouvriers communaux, ou d'habitants qui s'en feraient le relais dans chaque quartier ;
- Le CPAS peut diversifier son offre de services et devenir un **acteur de santé publique** : développer un programme de prévention pour un vieillissement en bonne santé ; déployer des campagnes de promotion de la santé, d'un sommeil et d'une alimentation de qualité, encourager la pratique d'une activité physique régulière en ciblant ce que le CPAS propose ou met à disposition pour le faire (ateliers équilibre, gym douce, yoga, marche nordique, etc.) ;

Renforcer la qualité des services

Information, diversité, quantité : mais aussi parfois qualité et professionnalisme !

- Favoriser les contacts réguliers avec une **même personne** car comme un professionnel nous la rappelé à plusieurs reprises : « les gens n'aiment pas avoir une multitude de personnes chez eux, ils ont besoin d'une personne de confiance » ;
- Sensibiliser tous les acteurs de l'aide à domicile au **relais** vers les collègues ou services annexes ;
- **Améliorer l'image du CPAS** en suivant les conseils de ce professionnel interviewé : « il faut que le CPAS vienne frapper à la porte des aînés le plus souvent possible, jusqu'à ce que le lien se fasse, avec délicatesse mais régulièrement. Le CPAS doit sortir de ses bureaux et prendre l'initiative d'aller à la rencontre des aînés chez eux, dire « on est là » « on est là », puis on rentre, on prend un café, on discute, on prend conscience des besoins et on propose des réponses en interne ou avec des relais. Car même si les gens connaissent le CPAS, cela reste un service pour les pauvres, où on demande de l'argent, en dernier recours, surtout pour les aînés. Faire la démarche d'aller vers le CPAS est très compliqué. Il faudrait que le CPAS prenne contact avec les

professionnels et les associations pour faire un relevé officieux des personnes âgées prioritaire (pour commencer) ; « *je connais celui-ci ou celui-là* ». C'est vraiment un travail de terrain. Les aînés n'ont pas le réflexe de demander de l'aide. Il faut aller le dire que le CPAS est un service pour toute la population et pas pour un groupe en particulier. Les personnes âgées ne connaissent pas bien les services. » ;

- Étoffer **l'offre de répit** pour les aidants de personnes âgées qui présentent des difficultés cognitives (par exemple dans le cadre d'un diagnostic de maladie d'Alzheimer) par la mise en place d'un centre d'accueil de jour (accessible financièrement), le relais potentiel vers des gardes malades à domicile, la participation au financement d'une baluchonneuse (Baluchon Alzheimer).



L'Asbl **Baluchon Alzheimer** vient en aide aux aidants proches de personnes ayant des difficultés cognitives et qui, pour certaines, ont reçu un diagnostic de maladie d'Alzheimer. Les baluchonneuses peuvent, par exemple, rester au domicile de la personne lorsque l'aidant proche doit s'absenter et ce 24 h/24.

- Susciter l'investissement des aînés dans la création des projets qui les concernent afin que ceux-ci répondent mieux à leurs besoins :



Certains aînés rencontrés ont mentionné le fait qu'ils n'utilisaient pas le service de repas à domicile car ils craignaient que ça ne soit pas à leur goût mais aussi parce, seul devant son plateau, il semblait moins appétissant. Le restaurant communal Den Tleer accueille deux fois par semaines des personnes âgées qui n'ont plus envie de **cuisiner** pour elles seules. Pour encourager les personnes à faire le premier pas ce restaurant a décidé d'offrir le premier repas.

Section 3 Recommandations en termes d'activités et de participation

Soutenir, donner plus d'ampleur et pérenniser

Les aînés rencontrés ne demandent pas de nouveauté, ou peu. Plutôt faire mieux fonctionner ce qui existe.

- Pas nécessairement développer des activités spécifiques aux seniors mais recenser celles qui existent déjà à destination de tous les adultes et s'assurer qu'elles leur sont bien **accessibles** à tous niveaux : déplacements, confort, thèmes, commodités, etc. ;
- **Mise à disposition gratuite** de salle pour les activités et en particulier pour les rencontres 3x20 ;
- Veiller à la **relève** des organisateurs (ex : 3x20) ;
- Viser le **sens** des activités plutôt que leur quantité en interrogeant les aînés sur leurs besoins et envies. Lors des focus-groupe avec les professionnels, il a été proposé de redynamiser les clubs, de les réinstaurer là où ils avaient disparu. Mais en les mettant au goût du jour, pour des personnes 72-73 ans qui n'ont pas envie de jouer aux cartes mais qui préféreraient rencontrer d'autres personnes, assister à des conférences, faire des sorties en groupe, etc. ;



Le projet « **Quatrième jeunesse** » permet, plusieurs fois par an, aux personnes âgées de la commune d'aller voir des pièces de théâtres, des spectacles... en car. Les spectacles sont choisis par les personnes âgées elles-mêmes qui votent parmi une pré-sélection. Des conférences sont données dans la commune par des personnes qui y habitent ou qui en sont originaires et qui sont bien souvent connues des personnes âgées. Le projet est dirigé par l'administration communale et le Comité Seniors de Ham-sur-Heure. Le trajet en car n'est pas uniquement une solution à une difficulté de mobilité mais un moment de convivialité.

- Créer des activités ou projets qui permettent les **liens entre les villages** comme une marche intergénérationnelle ;
- Organiser un **projet d'activité mobile** : par exemple tous les premiers lundis du mois à Emynes, le deuxième à Bovesse, même s'il faut partir à « pertes » le temps que cela soit connu pour lancer le bouche-à-oreille ;
- Lever les freins au bénévolat tels que la méconnaissance des ressources partageables en créant un **Système d'Echange Local (SEL)**³³ qui permet d'échanger des services non professionnels des objets et des savoirs(-faire) au niveau local. Attention de ne pas construire la communication sur ce service ainsi que son usage uniquement via un portail informatisé, ce qui pourrait exclure une partie de la population âgée. ;

³³ <http://www.sel-lets.be/guide#72>

- **Renforcer des projets déjà existants** pour leur donner plus d'ampleur, les re-penser plus largement dans le temps : ex. distribution de cougnous par les jeunes vers les aînés, comment favoriser le lien au-delà de ce simple jour ? les déguster ou les fabriquer ensemble ? se transmettre des recettes ? organiser un moment plus festif avec tous les bénéficiaires ?

Créer des lieux ou des systèmes de rencontre

- Créer une **maison d'accueil communautaire pour les aînés (MACA)**.



La maison communautaire³⁴ est un lieu qui accueille une ou plusieurs fois par semaine des aînés qui cherchent à partager leurs journées avec d'autres. Ils passent la journée ensemble, dans un lieu familial et participent à des moments de la vie quotidienne (préparation des repas par ex.) ou à des activités plus structurées. La clé du succès de telles initiatives est l'insertion locale de ses maisons, au cœur des villages, dans des bâtiments ayant du sens (une ancienne école par ex.). De plus, elles sont mises sur pied en collaboration avec les acteurs locaux et le réseau associatif pré-existant et restent accessibles financièrement.

- Créer une **maison de village** : infrastructure communale, polyvalente, maison rurale ou multiservice, la maison de village est destinée à abriter des activités associatives, sociales ou festives, initiées par les habitants. Bien plus qu'une salle des fêtes, elle joue quatre rôles essentiels dans le village :
 - o Créer des liens entre personnes d'horizons divers, maintenir ou restaurer la cohésion sociale ; condition indispensable au développement de la solidarité, de projets innovants ;
 - o Fournir des services associatifs et culturels aux habitants ;
 - o Favoriser l'économie locale, en tant que vitrine des produits locaux ;
 - o Valoriser un patrimoine ancien.

La Région prend à sa charge 80% du prix des travaux pour la mise en place d'une maison de village, du moment que celle-ci réponde à des critères importants : une gestion participative avec les habitants (par exemple sous la forme d'une asbl), une animation pro-active (programmer et susciter des activités qui permettent un brassage social), une bonne intégration architecturale et urbanistique (la maison de village donne l'exemple), une polyvalence (par des espaces modulables par ex.) et le recours à des formules énergétiques pilotes afin de favoriser une économie d'énergie. Dans son cahier n°5 sur « la maison de village », la Fondation Rurale de Wallonie

³⁴ <http://cohesionsociale.wallonie.be/sites/default/files/Guide-bp-2016-105-105.pdf>

synthétise les points importants de la conception, du financement et de la gestion d'une maison de village. Nous vous invitons à les investiguer !



En Suisse, l'association VIVA propose des activités qui favorisent l'engagement des aînés au sein de leur communauté en soutenant leur autonomie ainsi que les échanges intergénérationnels. Les activités physiques, intellectuelles, sociales... qui sont proposées partent des choix des aînés et s'appuient sur des données de la littérature. Elles permettent aux aînés d'exploiter leurs expertises notamment au travers d'échange de savoirs ou de services, de trouver un but et un rôle social valorisant au sein de leur communauté. Les projets développés par cette association sont en lien direct avec les services et les professionnels locaux. Parmi les activités proposées par VIVA, on retrouve une fête de Noël intergénérationnelle lors de laquelle les participants partagent un repas et peuvent prendre part à un concours de dessin ainsi qu'à un concert, un projet de groupe de marche qui consiste à mettre en relation des aînés qui habitent un même quartier dans le but d'organiser plusieurs fois par semaine des marches entre voisins. Une fois par mois, les nouveaux participants sont accueillis lors d'une balade commune aux différents groupes. Des moments conviviaux consacrés à la poésie, de la gym, de la danse, de Qi-gong sont coordonnés par VIVA mais également des sorties culturelles telles que la visite d'exposition, la projection de film... Des conférences ouvertes à tous sur des thématiques liées au vieillissement sont également organisées au sein d'une structure d'hébergement à long terme pour personnes âgées.

Au-delà des activités structurées, envisager l'activité physique libre dans l'espace public

Dans son focus de décembre 2017 Enéo propose la mise à disposition dans les parcs d'équipement sportif en libre pratique qui permettent à la fois d'éduquer, de se retrouver pour une activité gratuite avec des personnes qu'on connaît ou pas, dans un moment qui au vu de son absence de coût renforce les pratiques d'activités sportives. Différents soutiens existent pour soutenir les communes et CPAS dans leur engagement vers plus de mobilité et d'activité physique. Citons à titre d'exemple le GRACQ, asbl Les Cyclistes Quotidiens qui a pour objectif principal de promouvoir le vélo comme moyen de déplacement et propose des outils de sensibilisation. Ou encore l'asbl Empreintes, active depuis quelques années sur la mobilité et qui propose des animations et des projets aux écoles et aux communes pour mener une réflexion sur la mobilité. Pour ne pas recréer des outils déjà existants, il importe de se tourner vers des acteurs déjà présents et experts.

Favoriser l'investissement social et la citoyenneté

La Bruyère pourrait franchir un cap supplémentaire dans la participation sociale et, par un travail de collaboration entre le CPAS et la commune, avoir l'ambition de s'inscrire dans le processus de Ville Amie des Aînés (VADA). Le label « Ville-amie des aînés » est décerné par

l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et vise à encourager les villes à adapter « ses structures et ses services afin que des personnes âgées aux besoins divers puissent y accéder et y avoir leur place. Une ville amie-des aînés se veut flexible au niveau de son organisation et de ses services afin de répondre aux besoins des aînés de son territoire, et non l'inverse. Depuis 2010, un réseau mondial de Villes-amies des aînés a été mis sur pied par l'OMS.

En Wallonie, c'est à l'occasion de l'Année européenne du vieillissement actif et de la solidarité entre les générations que les responsables politiques ont lancé leur premier appel à projets en faveur des « communes, provinces et régions amies des aînés ». Bruxelles, Mons, Namur, se sont vu ainsi au fil du temps décerner ce titre. Attention cependant que les actions reprises pour atteindre l'objectif d'une ville propice à un vieillissement de qualité doivent s'inscrire dans une vision du vieillissement élargie : par uniquement sous l'angle de la charge, des pertes et des coûts mais bien via des aspects d'apports et d'enrichissement de la société par les aînés, de qualité de vie, de santé et de participation sociale.

Quelques exemples d'actions entreprises par les villes labellisées : la démocratisation des coûts et l'amélioration de la qualité des transports en commun, la diversification des formes de logements, l'élargissement de la gamme d'activités proposées, la recherche de l'avis des seniors sur les projets ou les initiatives qui concernent la société dans son ensemble ou qui s'adressent plus particulièrement à eux-mêmes, l'encouragement et le soutien du bénévolat, l'accès à l'information, etc.

La démarche participative de notre étude se situe tout à fait dans la logique même de ce label, et pourrait même en constituer le point de départ.



Stad Aalst

La ville d'Alost a invité des dizaines d'aînés à tester leur ville au niveau de l'administration communale, de l'accès à la vie publique, aux événements, etc. Ils ont examiné dans quelle mesure l'infrastructure et la prestation de services tenaient compte des besoins et ressources des aînés et leur étaient accessibles. Ils ont créé un scénario pour inspirer d'autres villes à tester leur convivialité à tous les âges

La CAS, Coordination des Associations de Seniors, souligne l'importance d'inventer d'autres manières d'habiter, de cohabiter, de réinventer l'espace public afin que chacun y trouve une place.

Quelques idées plus concrètes :

- Soutenir l'existence du CCCA, favoriser la mixité sociale en son sein, clarifier ses rôles et la part d'investissement de chacun
- Développer des dispositifs de concertation et d'appels à candidatures qui intègrent tous les âges et permettent aux aînés de trouver une place qui leur correspond dans les projets citoyens ;
- Faire connaître l'existence et le rôle du CCCA à la population.

Soutenir le vivre ensemble au long de la vie

Ce souhait de permettre les rencontres entre tous les âges de la vie se verra plus facilement concrétisé par une politique urbanistique globale et durable, qui évite la ségrégation par quartiers. Réfléchir où l'on implante les lieux destinés plus spécifiquement aux personnes âgées afin qu'ils ne se retrouvent pas isolés. Créer des lieux de rencontres intergénérationnelles et interculturelles tels que des parcs, des maisons communautaires, etc. Construire des alternatives à la maison de repos comme des résidences services ou des habitats groupés, dont l'implantation est bien pensée pour permettre les rencontres et l'entraide. Nous parlons ici d'intergénérationnel de fond, celui qui crée des liens et soutient le vivre ensemble toutes générations confondues au-delà du gadget.



Le Village des aubépins : une MRS (ou EPADH car nous sommes en France) ouverte sur la ville dont la philosophie est : « lorsque nous sommes âgés et que nous ne pouvons plus aller vers la cité, c'est la cité qui doit venir à nous » donc l'architecture du bâtiment a pris la forme d'un village où l'on retrouve différents commerces.

Au niveau de l'enseignement, le CAS propose davantage de collaborations entre les écoles et les associations d'éducation permanente d'aînés, de travailler le lien intergénérationnel lors de certains cours tels que le cours de citoyenneté.



« Apprends-moi ce que tu sais » est un projet intergénérationnel qui permet aux personnes âgées et aux jeunes de se rencontrer pour partager leurs connaissances. Par exemple, des personnes âgées ont rencontré des jeunes pour répondre à des questions concernant leur époque, la guerre... Par la suite, les jeunes ont répondu aux questions des personnes âgées au sujet des nouvelles technologies. Une fois par an, un dépliant est distribué dans les boîtes aux lettres de la commune pour présenter ce qui a été fait et cela permet également de toucher de nouveaux participants. Les rencontres ont été préparées : avant d'en discuter avec les élèves, les personnes âgées intéressées, ont été rencontrées pour discuter de leurs souvenirs, retrouver des photos, etc. Du côté des élèves, la démarche leur a bien été expliquée pour qu'ils y adhèrent et soient motivés.



L'école communale d'Envol et la maison de repos du Foyer Saint-Antoine réalisent ensemble une série d'activités tout au long de l'année. Les rencontres peuvent avoir lieu à l'école, à la maison de repos ou à l'extérieur. Le directeur de l'école part du principe que les personnes âgées ont beaucoup de choses à apporter à ses élèves. Les enfants sont préparés à la rencontre, peuvent poser leurs questions avant l'activité et en reparlent après. Ils conseillent de ne pas surcharger le programme et centrer la rencontre autour d'une activité pour laisser de la place aux échanges.

Section 4 Recommandations en termes de mobilité

La mobilité des aînés n'est pas à concevoir à part de la mobilité citoyenne tout court et il vaut même mieux penser la mobilité pour la population en général que pour un seul groupe de personnes. C'est une recommandation globale que nous portons, celle de ne pas concevoir les personnes âgées comme un groupe à part.

Cependant, il faudra s'assurer que les aînés ont accès aux différents modes de transport car ils sont la pierre angulaire de leur vie sociale, de leur participation aux activités, de leurs liens avec l'extérieur, de leur accès aux services. Il faudra d'autant plus s'en assurer que leurs difficultés de santé ou autres pourraient limiter rapidement et fortement leur mobilité et avoir d'importantes conséquences en termes d'isolement.

D'une manière générale en termes de mobilité globale, nous sommes d'accord avec l'Unipso qui, dans son travail sur Les clés du Bien Vieillir, préconise de réfléchir « à la transition de la mobilité vers le recours à d'autres types de moyens de transport, mieux adaptés aux besoins des personnes âgées qui ont certes moins de contraintes horaires, mais aussi souvent moins d'argent et se déplacent en dehors des heures de pointe. Il est nécessaire de faire évoluer la mobilité en Wallonie vers une mobilité durable, plus respectueuse de l'environnement, moins dépendante des ressources énergétiques non renouvelables, favorisant toutes les mobilités, y compris celle des aînés et accessible financièrement pour les citoyens ».

Les différentes facettes de la mobilité nous amènent donc à des recommandations portant sur l'urbanisme et l'aménagement, l'offre de transports, le soutien à l'usage de l'offre.

En général :

- Développer une offre souple et flexible de mobilité
- Faire se croiser les solutions de mobilité, en contactant les différents services présents à La Bruyère (TEC, SNCB, etc.) ;

Le soutien à l'usage de l'offre :

- Informer clairement les aînés sur les moyens de transport et leur usage, via des panneaux clairs, des symboles, des couleurs ;
- Créer des binômes d'apprentissage, pourquoi pas intergénérationnels, pour apprendre à utiliser des nouveaux trajets, des lignes de bus, des taxis et diminuer la crainte que peuvent ressentir certains aînés qui anticipent négativement ce qui pourrait leur arriver à la sortie de leur domicile ;



Par exemple la ville de Laval au Québec qui, dans le cadre plus global de la démarche Ville Amie des Aînés, a lancé le dispositif « **J'accompagne** » par lequel des bénévoles accompagnent les plus de 80 ans qui craignent d'utiliser les transports en commun.

Exemple des **Ateliers Mobilité d'Angers** qui rassemblent des ateliers d'information, de formation et de sensibilisation à l'usage des transports en commun pour des accompagnants, professionnels, bénévoles et habitants. Ergothérapeutes, chauffeurs et professionnels du CCAS animent ces ateliers

L'offre et les acteurs de transports

Les aînés rencontrés demandent plus de transports, des transports à d'autres horaires que les horaires de bureau, pour d'autres déplacements que des soins ou des courses, des moyens de transport entre les villages pour garder les liens et la possibilité d'aller vers Gembloux plutôt que Namur.

- Développer un réseau d'aînés bénévoles qui pourraient accompagner d'autres aînés n'ayant pas de moyen de locomotion.



Par exemple **Le Transport Solidaire** de la Ville de Saumur qui a lancé un appel à candidatures pour recruter des chauffeurs bénévoles. Le transport solidaire est un système de co-voiturage urbain occasionnel pour des déplacements sur le territoire de la ville de Saumur.



Par exemple, à Hannut, le **service Taxi-Seniors** permet aux aînés de la commune de faire un aller-retour au sein de la commune pour le montant d'1 euro. Ce service compte 3 chauffeurs salariés ainsi que des aînés bénévoles. L'asbl est principalement financée par la Ville d'Hannut mais le bénévolat est indispensable pour proposer un coût aussi bas.

- Organiser un service de bénévoles dedicacés, qui peuvent faire des petits transports vers la pharmacie, les courses ... pour une dizaine de personnes âgées qui leur font confiance ;
- Faire élargir les tâches accessibles aux aides familiales pour permettre de conduire leurs bénéficiaires vers des lieux de loisirs, des sorties culturelles, des visites amicales, etc.
- S'intégrer dans une centrale de mobilité qui reprend tous les acteurs de la mobilité sur le territoire afin de visualiser aisément les apports et points faibles de chacun.
- Création d'un réseau de mobilité inter-villages, une navette entre les villages (« *rien que cela, ce serait déjà très bien !* »).³⁵

³⁵ Le comité de concertation du développement durable de La Bruyère (CLDR) est occupé à travailler sur la mobilité inter villages à La Bruyère mais n'a pas encore pu aboutir sur ce point.

- Faire mieux connaître la navette mensuelle qui dessert tous les villages pour un aller-retour vers Namur, adapter cette offre aux demandes des utilisateurs et des non-utilisateurs
- Intensifier de la mobilité vers Namur ;
- Créer de la mobilité vers Gembloux en dehors du train;
- Améliorer le service taxi du CPAS via la possibilité de répondre à des demandes de transport :
 - o Après 16h ;
 - o Pour des activités ou des loisirs (demandes non médicales)
- Une aide pour la « petite » mobilité : besoin d'aide pour se rendre au supermarché, à des activités, rendre visite à des parents, aller au théâtre, etc.
- Augmentation du nombre d'arrêts de bus en étant attentif aux quartiers davantage habités par des aînés ;

L'urbanisme et l'aménagement

Pour pouvoir se déplacer à pieds ou en vélo hors de chez eux, les aînés ont besoin de trottoirs existants et utilisables, de pistes cyclables sécurisées entre les villages, de chemins sécurisés pour les piétons, de passages piétons visibles, d'éclairages suffisants dans les plus petites rues et de bancs bien disposés pour profiter de pauses sur un parcours qui pourra dès lors être allongé. Chacun pris isolément ne suffit pas mais un ensemble d'aménagements imbriqués les uns aux autres profite à toute la population, aînés compris.

- Prévoir des endroits de pause, pour faire une halte, dans les espaces publics ou dans les voies d'accès aux lieux stratégiques, sans devoir consommer. La possibilité de se poser, d'être immobile et en repos quelques instants, la possibilité d'avoir accès à des toilettes
- Des guides existent pour aménager les passages pour les piétons et les pistes cyclables, ils reprennent les normes obligatoires pour l'accueil des personnes et pour la sécurité ;
 - o Ex. Les guides de bonnes pratiques réalisés par le SPW sur l'aménagement des cheminements piétons accessibles à tous ;
 - o Sur le site « mobilité pour tous »³⁶, des fiches pratiques expliquent par exemple la largeur des sentiers en fonction de leur fréquentation

³⁶ <http://www.mobilitepourtous.ch/spip.php?rubrique15>

- Aménager les espaces et les bâtiments publics afin de les rendre les plus accessibles possibles aux aînés en termes d'accessibilités horaire et motrice ainsi qu'en termes d'accueil ;
- Revoir les limitations de vitesse sur certaines voies : « Faire ralentir les voitures qui passent sur la route qui longe la maison à Warisoulx, car la vitesse est excessive, parfois 150km/h. *« Cela occasionne du bruit et beaucoup de poussières, déjà deux de nos chats ont été écrasés ».* *« Il y a des ralentisseurs dans le village mais rien à la périphérie à part un petit rond-point qui ne sert à rien »* ; *« risquez-vous d'aller à pieds à la gare de Rhisnes avec les voitures qui vous frôlent à grande vitesse ».*

Sortir de chez soi pour quoi ? Cet ouverture sur l'urbanisme nous incite aussi à repenser plus globalement l'implantation des services, commerces et lieux d'accès afin qu'ils se trouvent à des distances réalistes pour les aînés.



Le projet A petits pas dans mon quartier mené par la ville de Lyon a fait évaluer par un groupe d'aînés fragilisé la distance entre leur lieu de vie et les commerces avoisinants en nombre de pas. Les distances les plus parcourues par chacun sont transformées en échelle qui permet d'appréhender la nouvelle distance : par exemple la pharmacie est à 5 fois le trajet entre ma porte et la grille de mon jardin. Faisable ou pas ?



Des services mobiles

- Rassembler les permanences de différents services publics et associatifs afin de les centraliser dans chaque village, un jour par semaine (cfr chapitre services)

Annexes

Annexe 1

Recherche sur les besoins des aînés de la commune de La Bruyère

Formulaire de consentement éclairé

Le/la soussigné(e),.....

déclare avoir lu la brochure d'information pour la participation et accepte de participer à l'étude.

1. J'ai reçu un exemplaire du consentement éclairé daté et signé, ainsi que la brochure d'information pour le participant. J'ai été informé sur la nature de l'étude, son but et les résultats espérés. J'ai également été informé de ce que l'on attend de moi. Les risques éventuels et bénéfices m'ont été expliqués et j'ai eu suffisamment de temps pour poser des questions au sujet de l'étude, questions auxquelles j'ai eu une réponse claire.
2. Je suis libre de participer à cette étude, ainsi que d'arrêter ma participation à tout moment sans obligation de justifier ma décision.
3. Les données recueillies resteront confidentielles et seront globalisées.
4. J'accepte de participer volontairement à cette étude.

Signature participant

Date

Je soussigné chercheur, confirme avoir fourni oralement les informations nécessaires sur l'étude, avoir remis un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé par les diverses parties, être prêt à répondre à toutes les questions supplémentaires, le cas échéant et n'avoir exercé aucune pression pour que le patient participe à l'étude. Je déclare travailler en accord avec les principes éthiques énoncés notamment dans la "Déclaration d'Helsinki" et dans la loi belge du 7 mai 2004, relative aux expérimentations sur la personne humaine. Le participant confirme son accord pour participation par sa signature datée personnelle.

Signature investigateur

Date

Recherche sur les besoins des aînés de la commune de La Bruyère

Formulaire de consentement éclairé

Madame, Monsieur,

Vous êtes invité(e) à participer au projet de recherche mentionné ci-avant. Le promoteur de cette recherche est le CPAS de La Bruyère (Rue du Bois des Broux, n°44, 5080 La Bruyère) en association avec l'asbl Le Bien Vieillir (Rue Lucien Namêche, 2 bis, 5000 Namur).

Avant que vous n'acceptiez d'y participer, il est important que vous compreniez pourquoi il a été mis en place et ce qu'il implique pour vous. Il vous est possible de poser toutes les questions que vous souhaitez si quelque chose ne vous semble pas clair ou si vous souhaitez obtenir de plus amples informations.

But de cette étude

L'objectif de cette étude qualitative consiste à identifier les besoins des aînés habitant le territoire de la commune de La Bruyère pour ajuster les réponses du CPAS à ces besoins.

Pourquoi ai-je été choisi ?

On vous demande de participer à cette étude compte tenu de votre statut d'aînés de la commune de La Bruyère.

Suis-je obligé de participer ?

Votre participation à l'étude est volontaire : ceci signifie que vous avez le droit de ne pas y participer ou de vous retirer sans justification même si vous aviez accepté préalablement d'y participer.

Que se passe-t-il si je participe ?

Diverses questions vous seront posées pour récolter votre avis sur les besoins des aînés et sur les services existants ou à développer à La Bruyère. La durée totale de notre discussion est approximativement de 1 heure trente / 2 heures.

Quels sont les inconvénients et les risques associés à ma participation ?

Il n'y a pas de risque lié à ce projet. L'idée est plutôt de passer ensemble un bon moment de discussion et de récolter votre avis. Si vous ne souhaitez pas parler de certains sujets ou répondre à certaines questions, vous en avez tout à fait le droit.

Quels sont les éventuels avantages associés à ma participation ?

Votre participation ne vous apportera aucun avantage direct. Aucun financement ou dédommagement n'est prévu dans le cadre de cette étude.

Par contre, en participant, vous contribuez à la réflexion et à l'amélioration de la situation pour l'ensemble des aînés de La Bruyère à plus long terme. Votre participation vous donne également l'occasion de partager votre avis.

Ma participation à cette étude restera-t-elle confidentielle ?

Votre participation à l'étude signifie que vous acceptez que les chercheurs recueillent des données vous concernant et les utilisent dans un objectif de recherche.

Vous avez le droit de demander aux chercheurs quelles sont les données collectées à votre sujet et quelles seront leur utilité dans le cadre de l'étude. Vous disposez d'un droit de regard sur ces données et le droit d'y apporter des rectifications au cas où elles seraient incorrectes³⁷.

Les chercheurs ont un devoir de confidentialité vis à vis des données collectées. Ceci veut dire qu'ils s'engagent à ne jamais divulguer votre nom dans le cadre d'une publication ou d'une conférence. De plus, les informations récoltées à vos côtés seront globalisées avec celles fournies par les autres personnes interviewées. Dans les différents rapports de recherche, il ne s'agira pas de dire « telle personne à dit ceci ou cela ».

Les chercheurs sont responsables de la collecte des données, de leur traitement et de leur protection en conformité avec les impératifs de la loi belge relative à la protection de la vie privée (1992).

Qui mène cette étude ? Cette étude est menée par l'asbl Le Bien Vieillir et a été commandité par le Cpas de La Bruyère.

Assurance

Dans l'étude à laquelle nous vous proposons de participer, le seul risque éventuel serait une faille dans les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements à caractère privé vous concernant. Les chercheurs assument, même sans faute, la responsabilité du dommage causé au participant et lié de manière directe ou indirecte à la participation à cette étude.

Contact

Si vous avez besoin d'informations complémentaires, vous pouvez contacter l'asbl Le Bien Vieillir au numéro de téléphone suivant : 081/65.87.00

Nous vous remercions d'avoir pris connaissance de cette information.

³⁷ Ces droits vous sont garantis par la loi du 8 décembre 1992 (amendée par la loi du 11 décembre 1998) suivie de la directive 95/46/CE du 24 octobre 2002 qui protège la vie privée et par les droits des patients définis par la loi du 22 août 2002.

Vous avez accepté de participer à un focus groupe rencontre dans le cadre d'une recherche portant sur l'identification des besoins des aînés de la commune de La Bruyère, commanditée par le CPAS de La Bruyère et menée par l'asbl Le Bien Vieillir.

Nous vous remercions de votre présence !

Le focus-groupe est un moment d'échanges, en présence d'un animateur, entre un ensemble de personnes représentant une diversité d'expériences. Le focus groupe a pour objectif de récolter de manière dynamique un maximum d'opinions et de points de vue, tout en identifiant ce qui fait consensus ou pas, les divergences et convergences.

Dans ce cadre, votre présence nous est précieuse, de par l'apport de votre point de vue sur les besoins des seniors de la Bruyère, de vos connaissances de terrain et de vos compétences professionnelles.

Pour que ce focus groupe reste un moment de discussion bienveillant, convivial et intéressant, nous vous demandons d'être attentif aux éléments ci-dessous :

- Les échanges qui ont lieu au sein de ce focus groupe doivent rester confidentiels. Chacun doit pouvoir s'exprimer librement sans que ses propos ne sortent du contexte du focus groupe hormis de manière anonymisée et globalisée par le biais des chercheurs ;
- Les échanges sont enregistrés pour mieux se rappeler ultérieurement de ce qui aura été dit, pour retranscrire vos propos et ensuite les analyser et les globaliser. Ces enregistrements resteront la propriété du Bien Vieillir et ne seront pas transmis à des tiers (ni au Cpas de La Bruyère) ;
- Chaque point de vue rapporté au sein du groupe a de la valeur, qu'il soit ou non partagé par les autres participants, qu'il soit émis une ou plusieurs fois ;
- Les échanges seront caractérisés par la bienveillance, le respect et le non-jugement ;
- Il est important de rester à l'écoute les uns des autres et d'éviter les apartés, tant pour la qualité des échanges que pour celle de l'enregistrement.

Nous restons à votre disposition pour toute question et vous souhaitons un excellent et fructueux moment de discussion,

L'équipe du Bien Vieillir