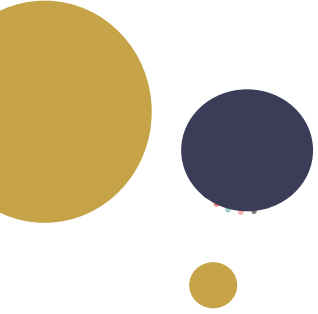




QUE PEUT FAIRE LE CPAS DE PROFONDEVILLE POUR LES AÎNÉS ?

Etude exploratoire menée par l'asbl Le Bien Vieillir, décembre 2019





Colophon et remerciements

Merci aux aînés qui ont partagé leur avis et donné de leur temps pour cette recherche. Merci à la confiance dont ils nous ont gratifiées. Leurs propos ont été anonymisés mais certains se reconnaîtront peut-être ... Sans eux, cette recherche n'aurait pas pu avoir lieu.

Coordination : Le Bien Vieillir asbl
Commanditaire : DARDENNE Sophie, présidente du CPAS de Profondeville
Rédaction : CHARLOT Valentine et GUFFENS Caroline
Avec la collaboration d'Emilie Moustié, de Maud Lastelle et de Virginie Heynen
Photos : Eddy Hayette, Maud Lastelle, Caroline Guffens et collection Bien Vieillir
Editeur responsable : Caroline Guffens, Le Bien Vieillir, rue L. Namèche 2 bis 5000
Namur
Copyright © 2019 ASBL Le Bien Vieillir





INTRODUCTION GÉNÉRALE

Comme toute commune, Profondeville constate le vieillissement de sa population. Face aux défis envisagés, le CPAS veut s'assurer que les personnes vieillissantes trouveront réponse à leurs besoins sur son territoire, que ce soit à travers ses propres services ou ceux délivrés par d'autres prestataires. Les besoins et les services sont ici envisagés de manière large, car les besoins des personnes âgées seraient-ils différents de ceux des personnes plus jeunes ? Ce rapport a pris le parti de se départir d'une vision médicalisée ou paternaliste, il ouvre les horizons. En vieillissant, nos besoins restent les mêmes : être reconnu, exister, communiquer, avoir suffisamment de liberté et de sécurité, suffisamment d'intimité et de liens sociaux, dans un équilibre personnel et individuel à trouver. Nous n'avons donc pas focalisé ce rapport sur les soins, qui y prennent d'ailleurs peu de place.

Pour le rédiger, nous sommes allés à la rencontre des aînés des différents villages de l'entité. Nous avons choisi autant des personnes participant à la vie citoyenne via ses différents organes que des personnes moins familières des lieux de participation. Dans une société qui a plutôt tendance à laisser de côté ceux qui ne peuvent pas s'exprimer ou qui s'isolent, le CPAS a pris l'option inverse. Il s'est donné le temps et les moyens de le faire. En soi, cette démarche valait la peine, et tous l'ont appréciée. Mais en plus, elle nous a amenées à rencontrer 22 aînés et 41 professionnels de tous horizons qui nous ont partagé leur vécu, leurs frustrations, leurs attentes. Quelle richesse ! Leurs témoignages ont servi de base au rapport que vous tenez entre les mains, ils ancrent son contenu dans la réalité de Profondeville. En circulant dans l'entité, nous avons rassemblé des photos qui illustrent le rapport tout en le rattachant encore plus au territoire.

Ce rapport se répartit en 3 parties de taille différente : tout d'abord un court état des lieux qui permet de brosser l'état du vieillissement de la population à Profondeville, les services proposés, tout spécialement par le CPAS, le recours qui en est fait, les avis sur la question et les premières recommandations que nous pouvons en tirer. La deuxième partie constitue le cœur du rapport et nous l'avons structurée en dix sujets de préoccupation qui présentent les avis des personnes rencontrées et les recommandations que nous vous suggérons, illustrées de nombreuses initiatives inspirantes. En troisième lieu, nous décrivons rapidement nos échantillons de recherche ainsi que la méthode de choix des participants et de récolte des données.

Nous vous souhaitons une lecture agréable de ce rapport et espérons qu'il vous inspirera dans la politique que vous entendez mener envers les aînés.

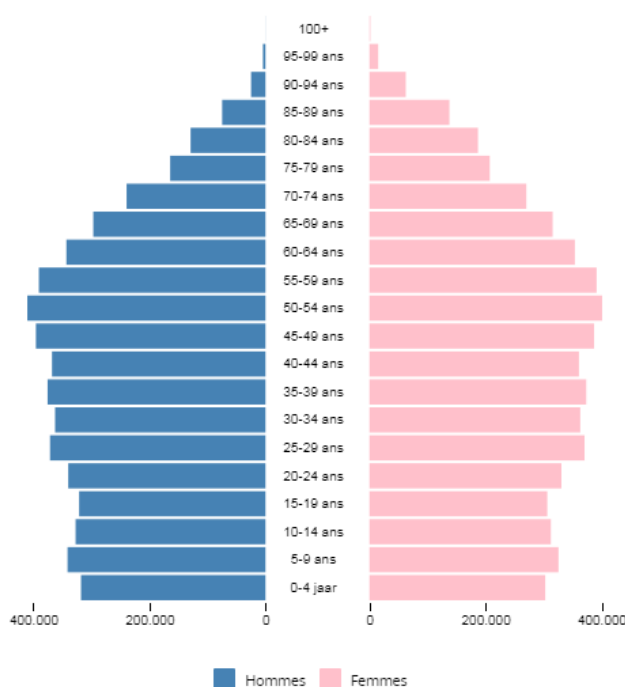


PARTIE I – ETAT DE LIEUX

LE VIEILLISSEMENT EN WALLONIE

Ce n'est pas un scoop, et ce n'est pas neuf, la population vieillit : nous, les humains, atteignons des âges de plus en plus élevés, la mort est repoussée toujours plus tard, des générations pourtant éloignées se côtoient. Ce phénomène a démarré au 19^{ème} siècle et se poursuit en s'accroissant. Appelé « vieillissement démographique », il fait référence à l'augmentation du nombre et de la part relative des personnes âgées au sein de la population. Il résulte à la fois de la diminution de la proportion de la population jeune et de l'augmentation relative de la part des personnes âgées, ce qui correspond respectivement au vieillissement par la base et au vieillissement par le sommet de la pyramide. Evoluant ainsi, cette pyramide n'en est plus une, les démographes parlent aujourd'hui plutôt d'une « meule de foin ».

Pyramide des âges en Belgique en 2018



Quelques chiffres clé

La Belgique compte au 1/1/18 : 11.376.070 habitants

Par groupe d'âge :

- < 18 ans : 2 301 495 (20%)
- De 18 à 64 ans : 6 944 019 (61%)
- 65 ans et plus : 2 130 556 (19%)

Espérance de vie 2016 :

- 83,7 ans pour les femmes
- 78,8 ans pour les hommes

France – 1770 ➔ EV : 28 ans

Source : Statbel



On le voit, le vieillissement est un phénomène dynamique qui dépend de nombreux facteurs : le déclin de la fécondité, les migrations, les avancées de la médecine, les politiques de soins de santé, les politiques familiales, l'évolution des mœurs et des attentes individuelles et sociétales, mais aussi la géographie, la pollution, la qualité de vie. On parle d'ailleurs de « transition démographique » pour montrer l'ampleur du phénomène et ses répercussions sur différentes sphères de notre vie : le social, le politique, l'économique.

Des phénomènes particuliers sont aussi responsables de modifications rapides de notre structure des âges. On peut citer le bien connu « baby-boom », correspondant à l'augmentation de la natalité après la 2^{ème} guerre mondiale, qui a généré le « papy-boom » que nous connaissons maintenant (ces personnes sortant progressivement de l'âge actif) qui se marque dans la pyramide des âges ci-dessus. Ce phénomène n'ayant été que passager, nous en perdrons les effets dans les années 2030/2040, quand cette cohorte sera décédée, et le vieillissement de notre population devrait se stabiliser.

Le vieillissement de la population se traduit aussi par une augmentation du nombre de personnes très âgées : on parle de vieillissement dans le vieillissement. En 1990, la part des personnes âgées de 85 ans et plus dans la population des personnes de 65 ans et plus était de 9 %, en 2015 elle était de 14 % (Statbel).

En Wallonie, aujourd'hui, la part des 65 ans et plus s'élève à 18,6%. Les perspectives futures montrent des chiffres qui restent élevés : en Wallonie, selon les dernières estimations de l'IWEPS, en 2060, une personne sur quatre devrait être âgée de 65 ans ou plus (25%) et près d'une sur dix de 80 ans et plus. Soit plus d'un million de wallons et wallonnes pour la première catégorie et plus de 400 000 pour la seconde.

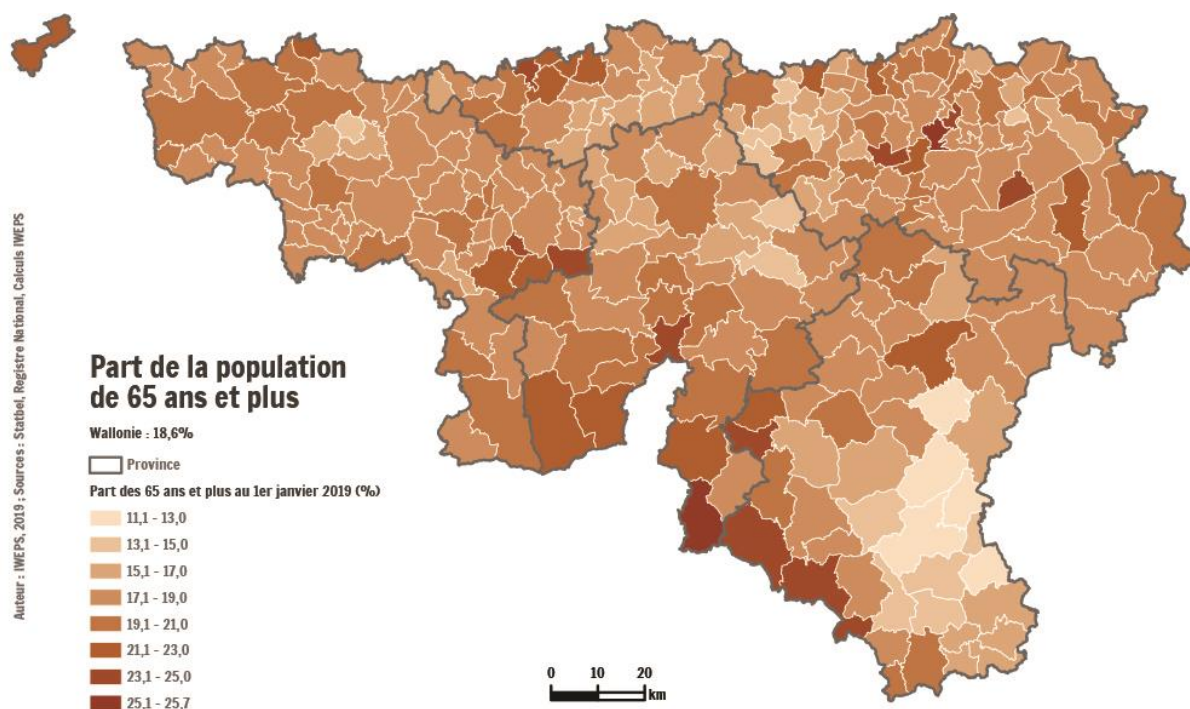
Dans les communes wallonnes, la situation est loin d'être homogène et on assiste même à des différences de proportion de personnes âgées variant de 11 à 26%.

Le vieillissement de la population correspond à la diminution de la proportion de la population jeune et à l'augmentation relative de la part des personnes âgées.

En 2018, 19% de la population belge a plus de 65 ans mais cette situation est variable entre les communes qui comptent de 11 à 26% de personnes de cet âge.



Répartition de la population de 65 ans et plus en Wallonie



OÙ VIVENT LES PERSONNES ÂGÉES ?

Pour répondre à cette question, s'intéresser aux personnes de 65 ans et plus n'a pas de sens car l'âge d'entrée moyen aujourd'hui en maison de repos est de 82 ans.

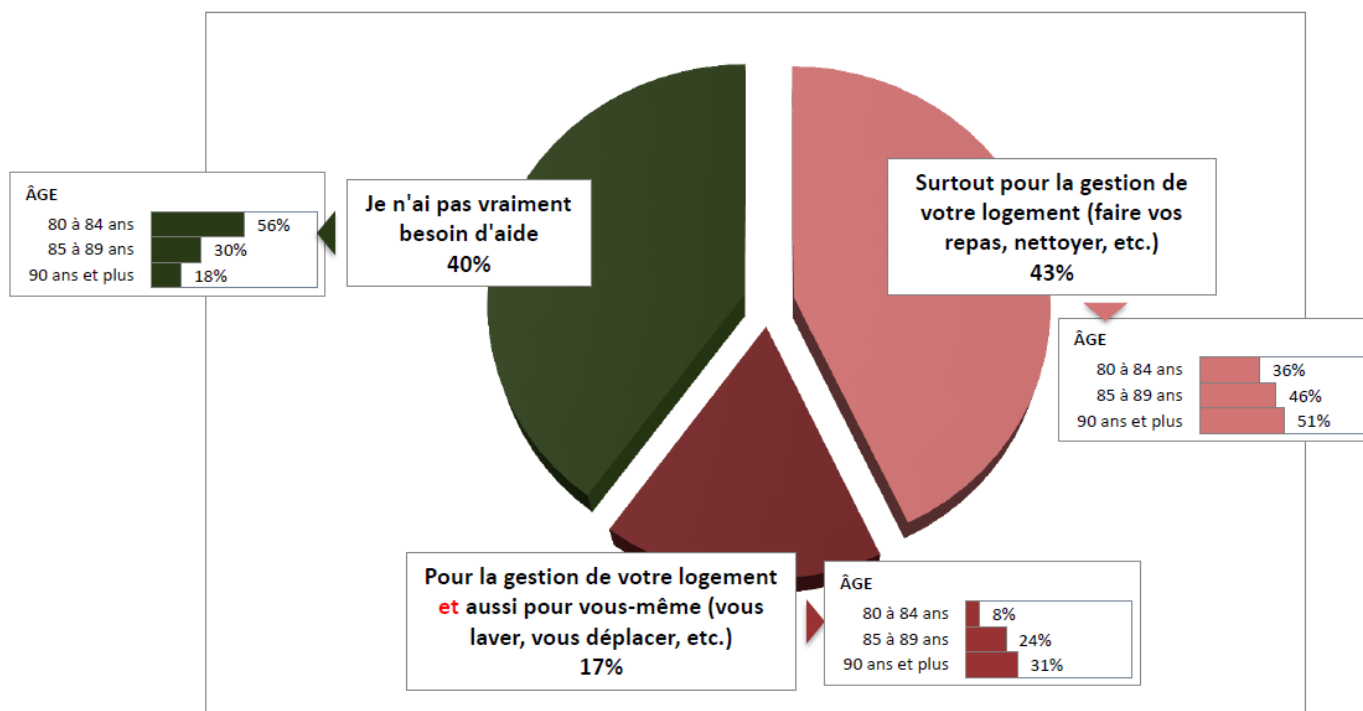
Voici quelques chiffres intéressants sur cette question, issus d'une enquête menée par Solidaris en 2017.

- Si l'on se préoccupe des plus âgés, on constatera que chez les plus de 80 ans, seuls 20 % vivent dans une institution. En allant plus loin dans les chiffres, on peut dire qu'environ 10 % des personnes de 80 et 84 ans vivent en maison de repos. Cette proportion augmente avec l'âge. Elle est de 22 % entre 85 et 89 ans, de 43 % entre 90 et 94 ans et de 55 % au-delà de 95 ans (Wallonie Santé, n°5, 2014).
- Chez les 80% de personnes de plus de 80 ans vivant à domicile, 51 % vivent seuls tandis que 22% sont en couple ; 63% des plus de 80 ans sont veufs/ves.

Cette enquête nous éclaire aussi en ce qui concerne les besoins d'aide extérieure de cette population : 43% reçoivent de l'aide pour la gestion du logement, 17% pour le logement et pour eux-mêmes et 40% n'ont pas d'aide.

Recours à l'aide extérieure chez les 80 ans et plus à domicile

Base : 100% = Les personnes de 80 ans et plus – Wallonie & Bruxelles –.



LA SITUATION DÉMOGRAPHIQUE DE PROFONDEVILLE

La commune de Profondeville a été constituée le 2 janvier 1977 par la fusion des villages d'Arbre, Bois-de-Villers, Lesve, Lustin, Profondeville et Rivière. Profondeville totalise une population de 12.220 habitants, répartis sur une superficie de 50 km² ; ce qui fait une densité de population de 242,5 habitants au km². Comparativement, la population y est moins dense qu'en Belgique (372,5 habitants au km²) et plus dense que dans la province de Namur dans son ensemble (134,5) et que dans la région Wallonne (215).

En ce qui concerne la répartition par âge, au 1^{er} janvier 2018, parmi ces habitants :

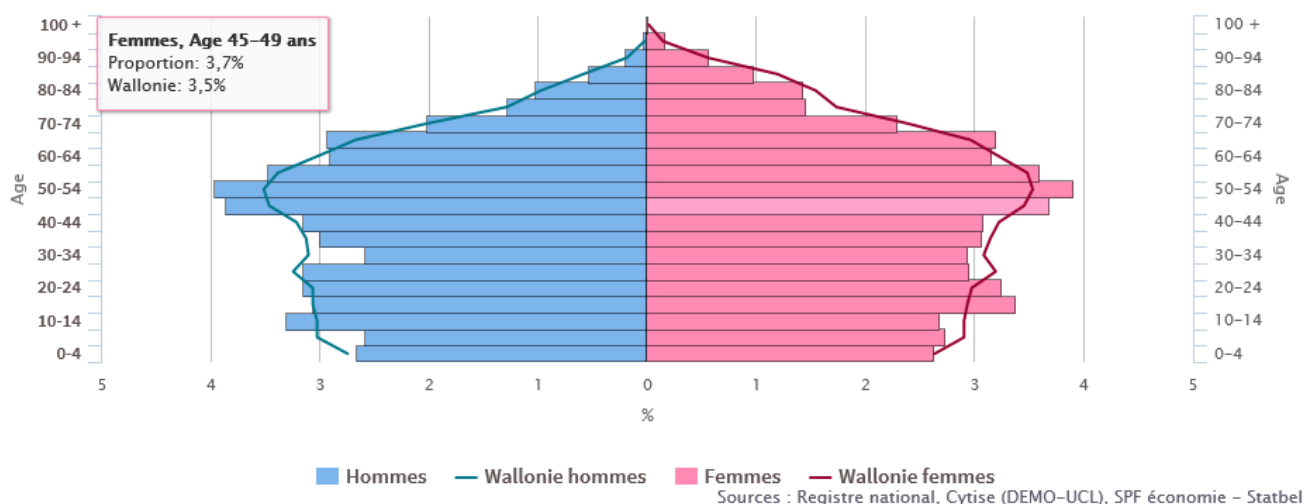
- 2 208 habitants étaient âgés de 65 ans et plus (dont 1 226 femmes et 9 822 hommes, soit un ratio femmes/hommes de plus de 65 ans de 1,2), soit 18,1 % de la population de la commune (pour 18,2 % en Wallonie) ;
- 598 habitants sont âgés de 80 ans et plus (dont 380 femmes et 218 hommes, soit un ratio femmes/hommes de plus de 80 ans de 1,7), soit 4,9 % de la population de la commune (pour 5,2 % en Wallonie).

L'indice de vieillissement de la population (le nombre de personnes de 65 ans et plus, rapporté au nombre de personnes de moins de 20 ans) est de 0,78 au 1^{er} janvier 2018 à Profondeville contre 0,79 en Wallonie et 0,79 en province de Namur, ce qui signifie que la population de



Profondeville compte la même proportion de jeunes que la province ou la Région (Rapport diagnostic VADA Profondeville).

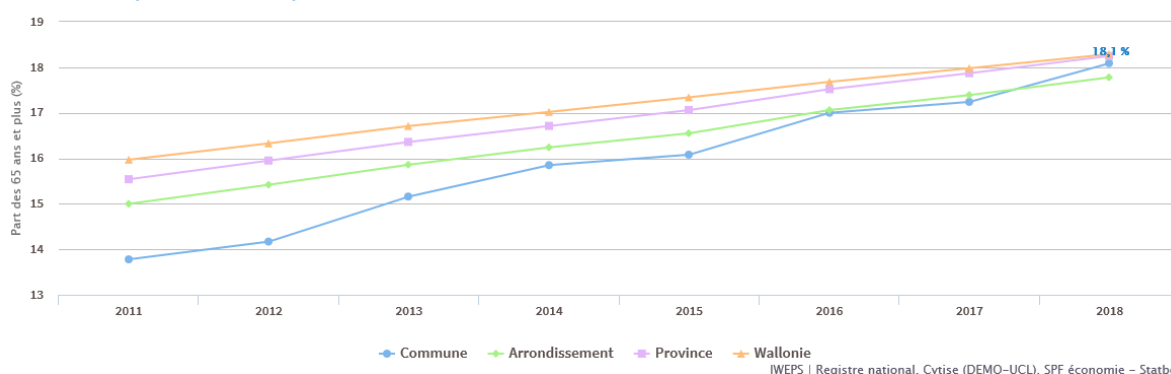
Pyramide des âges de l'entité PROFONDEVILLE (Commune) [01/01/2018]



L'espérance de vie est de 75,7 ans pour les hommes à Profondeville pour 76,5 ans en Wallonie et 76,2 ans en province de Namur. Quant aux femmes, l'espérance de vie est de 82,9 ans à Profondeville ; elle est de 82,1 ans en Wallonie et de 82 ans en province de Namur (WalStat 1^{er} janvier 2018).

La part des 65 ans et plus, selon les perspectives de l'IWEPS, va continuer à augmenter partout, y compris à Profondeville, comme le montre le graphique ci-dessous.

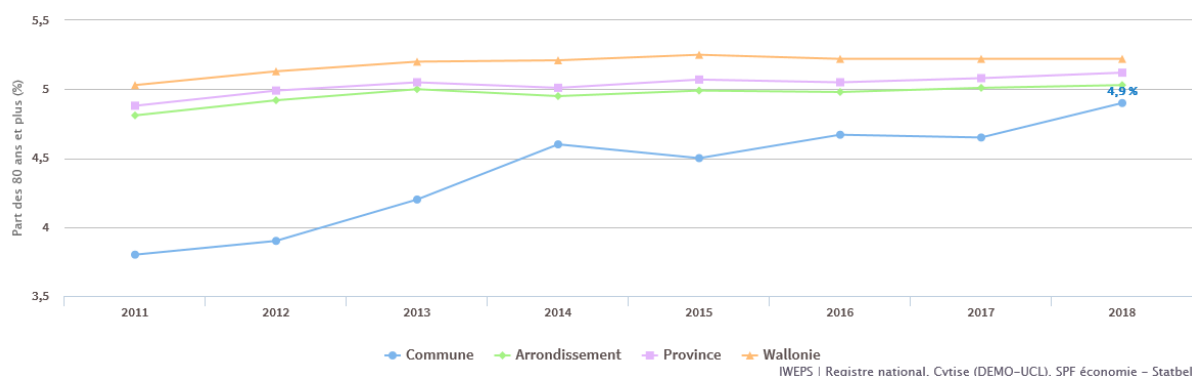
Évolution de la part des 65 ans et plus de l'entité PROFONDEVILLE (Commune)



La part des 80 ans et plus remonte mais reste plus faible qu'en Wallonie, que dans la Province et que dans l'arrondissement.



Évolution de la part des 80 ans et plus de l'entité PROFONDEVILLE (Commune)



La part des ménages de type isolés de 65 ans et plus (ménages composés d'une seule personne de 65 ans et plus dans l'ensemble des ménages privés, habitants de maisons de repos n'étant pas pris en compte) est de 11,7% à Profondeville et 13,2% en Région Wallonne. Plus précisément, les ménages en fonction de l'âge à Profondeville, à partir de 65 ans, se distribuent comme suit (Institut pour un développement durable) :

Répartition des ménages en fonction de l'âge

	Isolés	En couple et sans enfants	« Autres ménages privés »
65-74 ans (1185 habitants)	22,9% (271)	61,4% (727)	15,8% (187)
75-84 ans (611 habitants)	36,2% (221)	52% (318)	11,8% (72)
85 et + (206 habitants)	46,6% (96)	26,7% (55)	26,7% (55)

Nous pouvons voir qu'avec l'avancée en âge, le nombre de personnes isolées augmente pour passer de 22,9% à 36,2% et finalement 46,6% au-delà de 85 ans ; soit presque la moitié de ces personnes âgées de 85 ans et plus.

Le nombre de personnes vivant en couple et sans enfants diminue quant à lui quand l'âge augmente : de 61,4% à la première tranche d'âge, il atteint 26,7% pour les personnes de plus de 85 ans.

Dans la tranche d'âge des habitants de Profondeville de 65 à 74 ans (1185), on peut voir que la grande majorité (plus de la moitié, 61,4%) vit en couple et sans enfants. Alors que 22,9% de ces personnes vit de manière isolée.



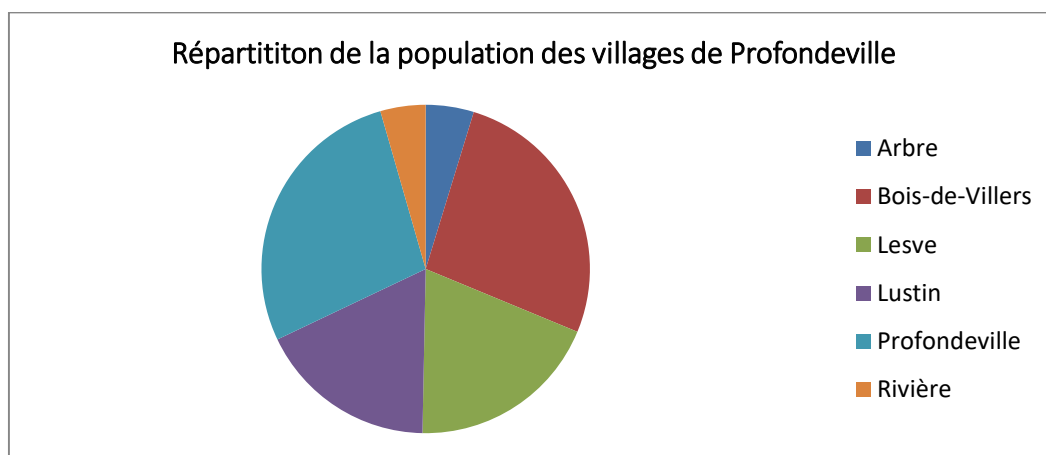
HABITER AU VILLAGE À PROFONDEVILLE

Six villages de taille, de localisation et de commodités très inégales composent la commune. Ainsi, Profondeville et Bois-de-Villers sont de petits bourgs bien achalandés en termes de commerces et mieux dotés en lignes de bus. « *A Bois-de-Villers, on est trop prêt de tout. Même à pieds je sais aller aux magasins. J'ai tout dans un rayon de 1km ... mais au fond de Lesve ... ce n'est pas pareil. Ceux qui habitent là-bas sont loin de tout* ». Grandes surfaces, petits commerces, pharmacies, librairies, services divers se trouvent dans ces deux villages. Si les autres villages ont aussi regorgé de commerces de proximité et de cafés jusqu'aux années 80, ce n'est plus le cas et les anciens habitants le déplorent.

Pendant longtemps, Profondeville a représenté un lieu de villégiature prisé et des personnes vieillissantes sont venues s'y installer après y avoir pris goût lors de leurs vacances, comme ce monsieur qui a campé pendant toute sa vie professionnelle au camping du Herdal, se disant qu'à la pension, il



viendrait s'y installer. « *Dans les années 50, c'était important et bien vu de venir en vacances à Profondeville, surtout quand on habitait à Charleroi.* » Pas toujours facile de lier connaissance dans ces circonstances. Une dame nous dit : « *C'était beaucoup de gens qui venaient en vacances dans le quartier, donc qui ne venaient pas pour rester dans le quartier, pour connaître le quartier...* ».





Aux villages, le quotidien change, comme partout en région rurale. Les habitants âgés qui, eux, passent la journée chez eux, déplorent le vide de leur quotidien. La vie de jour aux villages s'éteint ... il ne s'y passe plus rien : « *Lustin, Lesve, deviennent des villages dortoirs, les gens ne se connaissent plus du tout, des gens s'installent sans jamais connaître les voisins* » ; « *avant : on installait son fauteuil en bord de route et on causait mais c'est fini !* » : pour les personnes âgées qui passent leurs journées seules chez elles au village, le temps paraît long ! Et c'est d'autant plus vrai pour une génération de femmes âgées qui n'ont pas appris à conduire, et se retrouvent veuves, seules, isolées. La génération suivante ne vivra plus les mêmes difficultés, elle pour qui la mobilité et l'accès à l'information et au monde via les nouvelles technologies sont monnaie courante.

L'ouverture aux autres semble s'amenuiser, et on ne fait même plus rentrer Saint Nicolas : « *j'ai fait partie d'un comité de quartier, on organisait une Saint-Nicolas pour les enfants et pour les seniors, une distribution de cougnous pour les seniors et une assiette de bonbons pour les enfants. Certaines personnes avaient peur de renvoyer leur papier car ce sont des étrangers qui allaient venir dans leur maison ; les personnes prenaient les assiettes pour les enfants et ne me laissaient pas entrer, les gens ont peur, c'est chacun chez soi ; parfois on dépose les cougnous sur le pas de porte, ils ne nous laissent pas entrer* ».

LES COMMERCES

Ainsi les commerces sont surtout rassemblés sur les grands axes et les lieux de passage des travailleurs pressés de rentrer chez eux, qui doivent tout trouver en un lieu unique sans faire de détour, principalement sur le grand axe de Bois de Villers, la route de Saint Gérard. Mais tout le monde n'y va pas. En fonction de leur lieu de vie, certains se dirigent plus vers Saint Gérard ou Namur.

La plupart des personnes rencontrées regrette la disparition des commerces de proximité et de petite taille. On nous dit « *A Arbre ? Il n'y a plus rien* » ; « *Il n'y a plus rien à Lesve* » ; « *Avant à Lesve, il y avait une épicerie, une boulangerie et 2 boucheries, bien sûr que ça nous manque* » ; « *ce serait pratique d'en avoir plus* ». « *Il faudrait rouvrir des magasins de proximité* » ; « *des magasins ambulants* » ; « *des commerces de proximité comme les cafés et les librairies* » ; « *redynamiser le marché* » ; « *un magasin à Rivière* ».

Un magasin de proximité (Carrefour) s'est ré-ouvert à Profondeville, au soulagement de ses habitants, même s'ils déplorent que « *c'est plus cher* » et que « *ce n'est pas encore assez* ». Un marché hebdomadaire se tient le mercredi à Profondeville, mais il compte peu de chalands et sa fréquentation est fort moyenne. Lustin a aussi un magasin de proximité (Delhaize). Arbre, Lesve et Rivière n'ont pas de magasin excepté des librairies ou lieux d'achats de dépannage.

Par contre, si les commerces s'installent, les aînés se voient difficilement s'y rendre, même s'ils sont proches car d'autres obstacles se profilent en termes de mobilité et de possibilité de porter





ses courses : « à pieds ? non, c'est trop lourd quand on a les courses » ; « en voiture mais il faudrait demander à quelqu'un ».

Et si les magasins venaient à soi ? Sur l'idée d'un magasin ambulant, les avis sont partagés. Certains l'apprécieraient « s'il y avait un magasin ambulant ce serait vraiment bien ! En plus avec la moyenne d'âge du quartier, des gens qui ont moins de facilités à se déplacer, ça pourrait en intéresser bcp » ; « avant il y avait un magasin ambulant de surgelés qui passait une fois par mois et puis il s'est arrêté d'un coup, c'est dommage ». D'autres l'envisagent moins favorablement : « moi s'il y avait un magasin ambulant, je n'irais pas parce que j'aime bien aller faire les courses avec ma fille ». Les personnes interrogées ont aussi peur que ce soit plus cher. Et pour bon nombre d'entre eux, marcher jusqu'à la rue n'est pas si évident.



Certains déplorent aussi la disparition des banques locales qui leur complique la vie. Les agences de Profondeville et de Lesve ont effectivement fermé. « Le plus embêtant c'est la banque, je suis obligée d'aller jusqu'à Wépion » ;

Pour faire les courses, ce n'est pas trop compliqué. « Finalement, c'est plus facile de sortir de la commune pour faire ses courses, ou

aller à Bois-de-Villers ». Tous trouvent des moyens d'y aller, soit avec leur véhicule, avec un membre de la famille ou un ami, « c'est mon mari qui fait les courses, il aime se balader dans un grand magasin pour observer les gens », avec le taxi social voire même avec le bus jusque Namur ; tandis que d'autres demandent à ces mêmes proches ou professionnels de les faire pour eux.

LES SERVICES

La commune de Profondeville dispose-t-elle de suffisamment de services auxquels les aînés ont la possibilité d'avoir recours ? Il ne s'agit bien sûr pas que des services de santé, mais de tous les services dont on peut avoir besoin.

Toutes les personnes rencontrées, professionnels et particuliers, affirment que la commune est bien fournie, certains mentionnant encore cependant des différences entre villages : « je suis étonnée de voir l'offre de services ici sur la commune, qu'on ne retrouve pas partout. Traiteur, taxi, infirmiers à domicile très disponibles, médecin, pédicures, coiffeurs ... on a vraiment la possibilité de faire appel ».



Les services de soins de santé au sens large

Ils sont nombreux sur la commune : infirmiers à domicile (indépendants isolés, en équipes ou salariés), kinés, médecins, pédicures. Les personnes âgées sont souvent fidèles à leur médecin traitant, qui représente une personne de confiance pour toutes les personnes interviewées. Il est bien souvent celui qui propose l'arrivée d'aides à la maison.

La plupart d'entre eux se déplacent à domicile, affirmant que c'est leur rôle, que ça leur permet aussi de voir les personnes âgées dans leur environnement et de pouvoir faire plus de prévention, de suggestions d'adaptation du logement (prophylaxie). On entend cependant dire que les médecins seraient moins nombreux à réellement se déplacer que ce qui se dit. Quatre des 6 villages disposent aussi d'une ou 2 pharmacies (au total 6 pharmacies sur l'entité). Avec l'hôpital universitaire de Mont Godinne à quelques km, les hôpitaux de Namur et de Dinant tout proches, les villageois ne sont pas en reste au niveau des soins de santé.



Les services d'aide à domicile

Plusieurs services d'aide aux familles (SAFA) travaillent sur la commune avec leurs services d'aides familiales et d'aides ménagères. L'ADMR et le SPAF, tous deux rencontrés, nous disent recevoir plus de demandes que ce à quoi ils peuvent répondre, mais cela ne concerne pas que les services aux personnes âgées. Les demandes proviennent des personnes directement (via le bouche-à-oreille, les rubriques dans des annuaires ou le site internet), mais surtout des services de gériatrie, ou des services sociaux des hôpitaux lors des sorties.

Les contacts ne sont pas très fréquents avec le CPAS ni dans un sens ni dans l'autre. Les SAFA font parfois appel au service aide-ménagère du CPAS lorsqu'ils ne peuvent répondre à la demande.

Il semble qu'il y ait aussi un grand réseau de gardes privées sur la commune.

Les petits travaux

La commune dispose de plusieurs manières de faire réaliser des petits travaux : en dehors des artisans et indépendants proposant leurs services sur le territoire, la population pourra faire appel aux services ALE, au DéfiSel (troc de services) et, occasionnellement, au Repair Café.

La Commune de Profondeville dispose en effet d'un service ALE. Les particuliers peuvent y avoir recours pour des travaux occasionnels d'aide à domicile, de jardinage, petits bricolages,



surveillance, aide aux emplettes.... L'ALE ne fournit pas le matériel mais utilise celui du bénéficiaire. Les deux SAFA présents sur la commune offrent aussi les services d'un ouvrier polyvalent. Ces services sont payants. Cependant, on constate que leur usage n'en est pas si aisé.

LES SERVICES DU CPAS ET LES CHIFFRES

Le CPAS de Profondeville, en plus de ses services classiques liés à l'action sociale, a mis sur pied une offre spécifique pour les aînés déclinée en trois services : le taxi social, les aides ménagères et les repas chauds à domicile.

Le taxi social

Il s'agit d'un service, à finalité sociale, mis sur pied par le CPAS pour des missions bien précises complétant ainsi l'offre des services publics et des sociétés privés.



Ce service existe depuis 2004. Il a pour objectif de permettre aux personnes n'ayant pas de moyen de locomotion de faire leurs courses dans et hors entité (une ou deux fois par mois), d'aller chez le médecin, pharmacien, en clinique (Namur et Dinant), et d'effectuer leurs démarches administratives. Le service est géré par le CPAS, avec des professionnels et des bénévoles qui se répartissent la conduite des véhicules.

Les aides ménagères





Il s'agit d'un service de professionnelles qui viennent en aide aux personnes qui ne savent plus assumer l'entretien de leur maison. Une équipe d'environ 10 aides ménagères est actuellement en place.

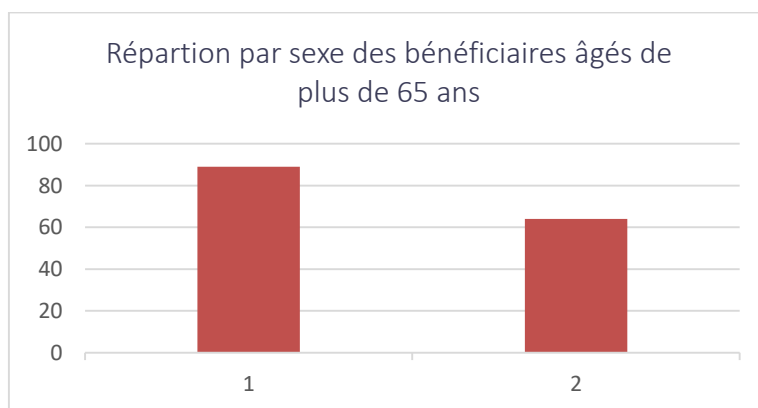
Le service repas chauds à domicile

Le CPAS a conclu une convention avec le traiteur Etienne Bouche. Les repas (potage, repas et dessert) sont distribués chauds tous les jours de l'année (we et congés compris) selon la demande des bénéficiaires et en fonction des régimes particuliers. Selon l'équipe du CPAS, le traiteur « *a un sens social très présent, c'est parfois la seule visite qu'ils ont de la journée* ». Avant ce service, un portage de repas froid avait été organisé (les bénéficiaires devant ensuite réchauffer leur plat) mais cela n'a pas bien fonctionné car les personnes oubliaient leur repas, parfois sur le radiateur. Depuis que le repas est livré chaud cela se passe mieux. Le CPAS travaille parfois avec d'autres traiteurs si les bénéficiaires ne veulent pas d'un repas chaud.

Statistiques des services rendus par CPAS

Selon les chiffres fournis par le CPAS de Profondeville, ce dernier intervient pour 183 personnes, comprenant 30 personnes de moins de 65 ans et 153 de plus de 65 ans.

Parmi ce groupe de 153 bénéficiaires de plus de 65 ans, 89 sont des femmes (58%), 64 des hommes (42%). La moyenne d'âge est de 79 ans et demi.



En ce qui concerne les statuts familiaux, 60% sont isolés (92 personnes), 26% vivent à deux, qu'ils soient cohabitants, mariés, en couple ou chef de ménage (41 personnes) et 13% en collectivité (20 personnes).

Chef de ménage	Cohabitant	En couple	Mariés	Isolé	En MR
4	19	7	11	92	20



Sur les 89 femmes âgées bénéficiant de services du CPAS, 67 sont isolées, soit 75 %.

En ce qui concerne les services aux aînés, ils se répartissent comme suit :

- Recours au taxi social : 54 personnes
- Recours aux repas chauds : 35 personnes
- Recours aux aides ménagères : 50 personnes, avec des prestations mensuelles s'étalant de 2 à 15h50, et une moyenne de 7h70 par mois.

Recours aux services parmi notre échantillon

Les 22 personnes que nous avons interviewées ont du mal à identifier quels sont les services qui viennent chez elles ou ce que recouvre le mot « service » ; ont du mal à déterminer si elles font appel au CPAS et pourquoi. Elles mélangent l'ensemble et l'origine des services, ne savent pas ce qui vient du CPAS ou pas, oublient ... et nous évoquent parfois en fin d'interview une « dame » qui vient chez eux.

Compte tenu de ces précautions, nous pouvons dire que dans notre échantillon : 5 personnes n'ont recours à aucun service extérieur (y compris l'aide financière du CPAS) ; 8 personnes à un service, 5 personnes à 2 services et 4 personnes à trois services.

Les services répertoriés sont les suivants :

Aide-ménagère	Taxi social	Traiteur	Aide financière (mazout, légumes, colis alimentaires)	Infirmière à domicile
8	3	5 (3 réguliers et 2 ponctuels)	7	6 (ont ou ont eu)

Première rencontre avec le CPAS ?

La plupart des personnes rencontrées ne savent pas comment elles ont découvert les services proposés : « *Je ne me souviens pas ...* » ; « *Je ne sais plus trop ...* ». Bien souvent, c'est un proche ou un professionnel qui suggère d'y faire appel. Elles ne citent ni le site Internet, ni des flyers, ni le bulletin communal, ni une rencontre avec un conseiller à une occasion ou une autre. Le plus souvent, c'est le nom de monsieur Mommer qui est cité. « *C'est évident, il est connu de tout le monde ici* ».

Deux voies d'arrivée au CPAS semblent se distinguer :

- Par l'aide financière, indépendamment de l'âge

Il peut s'agir d'aide mazout, d'une allocation de chauffage, de colis alimentaires, d'aide pour l'achat de médicaments, de facture d'eau ou d'électricités, etc. De nombreux aînés déplorent amèrement le peu de revenus que leur pension leur procure. Elle ne suffit pas pour joindre les





deux bouts ! Cette aide peut évoluer vers les services aînés ou les voir s'ajouter aux aides financières. Une relation est créée et l'assistante sociale est déjà bien introduite pour proposer des services qui lui semblent répondre aux besoins : *« On avait fait appel au CPAS pour une aide mazout. Monsieur Mommer a proposé une dame 2 fois par mois pour nettoyer car je suis tombée et j'ai mal dans le coude ».*

- Par les services aux aînés directement

Des demandes arrivent directement aux services aînés soit pour une question bien précise (recherche maison de repos, questionnement pour la suite et l'évolution de leur situation tant au point de vue logement, conditions et confort de vie, santé, mise en place de Télépronam, etc.), soit pour un soutien au point de vue administratif, soit encore pour une demande d'information.

Ce n'est pas toujours la personne concernée qui s'adresse au CPAS. C'est parfois un ami ou un membre de la famille qui interroge le CPAS sur les aides dont la personne pourrait bénéficier à domicile ; parfois un intervenant extérieur : professionnel de la santé, assistant social, aide familiale.... Lorsque la personne âgée franchit le pas, c'est souvent parce qu'elle a été stimulée par un proche ou un professionnel, lorsque le besoin s'en fait sentir.

Connaissance des services

Les professionnels et les aînés rencontrés ne connaissent pas la gamme de services ni les conditions d'accès : *« Non ! Je ne connais pas bien, je ne sais pas, je n'ai jamais fait appel ! ».* Tant qu'ils n'en n'ont pas besoin, ils ne se renseignent pas : *« Je ne connais pas les autres services ah non, j'apprends ... dans la mesure où on n'a pas besoin car notre fille habite à côté, alors on n'appelle pas. Si elle n'était pas là et si on ne conduisait pas, ce serait utile » ; « je connais mais je ne suis pas intéressée pour le moment ! Peut-être un jour, plus tard mais pour le moment je n'ai besoin de rien ».*

On remarque, et ceci n'est pas propre à Profondeville, peu voire pas d'anticipation par rapport aux sujets du vieillissement. Mais on entend aussi le sentiment *« qu'on saurait quoi faire »*, *« qu'on se renseignerait »* même si aujourd'hui on ne sait pas où aller : *« on a internet, on sait fonctionner avec ça, toujours moyen de trouver quelque chose, plein d'associations : le CPAS, les mutuelles »*

L'image du CPAS

Ces réactions sont sans doute à mettre en lien avec l'image du CPAS. Majoritairement, dans la tête de nombreuses personnes, le CPAS, c'est pour les pauvres : *« ah non, moi je ne suis pas du tout concernée par le CPAS, c'est pour les infiniment pas riches, pas besoin du CPAS, ouuuuuf ».* L'image des nécessiteux, des indigents, de la bienfaisance, de l'aide sociale, colore toujours le





CPAS. De nombreuses personnes se disent ou se diraient gênées d'y avoir recours, et encore plus si on le savait. Ils nous parlent de la camionnette du taxi social sur laquelle le logo du CPAS est accolée : *« C'est déjà difficile de faire appel et en plus, on me voit dans la camionnette pour les pauvres »*, du traiteur qui a indiqué qu'il travaillait avec le CPAS, ce qui en limite les demandes : *« du coup il y a beaucoup de gens qui n'y font pas appel à cause de la mauvaise image du CPAS (C'est pour les indigents) »*. Des gens sont mêmes gênés de recevoir une lettre du CPAS et que le facteur le voit... On nous dit : *« Ça m'a coûté de faire appel au CPAS, j'ai ma fierté »*.

Bref, faire appel au CPAS, c'est tomber bien bas, c'est rabaissant ! Tous les services sont associés, qu'il s'agisse d'aide sociale ou d'aide aux aînés ... à tous les aînés !

Des professionnels nous disent que cette image change, que les gens vont plus facilement vers le CPAS. En tous les cas, eux-mêmes diffusent cette vision plus positive du CPAS. D'autres indiquent aussi que des personnes plus aisées font aujourd'hui appel à leurs services, que la population des bénéficiaires devient plus variée.

Au CPAS, on nous dit tenter de faciliter les contacts : *« Je ne dis jamais allô ici le CPAS, c'est allô c'est le service social de Profondeville, ça enlève une certaine gêne pour les personnes âgées »*.

D'autres obstacles se dressent sur la route de l'appel au CPAS :

- Les procédures, la lourdeur administrative, des démarches difficiles et couteuses en énergie ;
- Le manque de proches pour être aidé dans les démarches ;
- Le fonctionnement administratif du CPAS : *« c'est structuré, on te met dans une case » ; « ils travaillent comme des fonctionnaires, avec des procédures compliquées, ...Et ici à la campagne les gens ne veulent pas de ça »* ;
- Le sentiment qu'il n'y aura pas de réponse ; ou que cela prendre un long temps ;
- Le sentiment du décalage entre l'administration et le vécu des gens *« Au CPAS, ils font ça comme des ronds de cuir »* ;
- La peur de déranger, le souhait de se débrouiller seul, d'y arriver seul ;
- La peur de se faire réprimander, d'être ou de se sentir infantilisé ;
- La peur de l'engrenage qui pourrait se mettre en route *« J'ai peur que des professionnels viennent chez moi et me disent que je dois aller en maison de repos »*.

Ce manque de recours est dommage car, ce faisant, certains se privent de leurs droits (sciemment ou pas) et d'avantages qui sont procurés par le fédéral par le simple fait qu'ils sont portés par le CPAS.



Avis sur les services

Pourtant, une fois le pas franchi, les retours des bénéficiaires sur le CPAS en général sont globalement très bons : l'accueil, la gentillesse, etc. : « *Pour moi c'est positif, le personnel est aimable et les chauffeurs sont polis, on ne nous a jamais rien refusé. Même à l'accueil, on ne les connaît pas mais ils sont gentils* ».

Des couacs arrivent comme partout : des appels non transmis et des assistantes sociales qui ne rappellent pas (ou pas suffisamment vite ...), des bénévoles ou des professionnels moins aidants que d'autres, etc.

Si l'on regarde plus précisément les avis sur les différents services aux aînés, on peut constater que :

Pour le taxi social

Rappelons que seules 3 des 22 personnes que nous avons rencontrées l'utilisent : pour des rendez-vous médicaux ou des courses, une des trois l'utilisant plus sporadiquement, les deux autres plus régulièrement. Les retours des personnes qui l'utilisent sont généralement bons en termes de relations avec les conducteurs. Des questions sont parfois soulevées sur l'étendue de leur rôle : par exemple porter les courses ? Une dame qui utilise le taxi social le jour de la tournée des grands magasins du coin déplore que son magasin soit le plus loin, ce qui raccourcit le temps qu'elle peut y passer. D'autres disent que lorsque la course se facture au km, c'est trop cher pour eux. Parfois pour les soins, passe encore, mais pour des loisirs, non.

Quant à ceux qui ne l'utilisent pas, interrogés sur les raisons, soit ils n'en ont pas besoin : « *jusqu'à présent j'ai ma sœur et mon petit-fils ou sa compagne, mais ils travaillent tous les deux ... c'est pas évident mais ça va* », recevant suffisamment d'aide de proches pour leurs déplacements ; soit ils pensent que ce service ne leur conviendrait pas : pas adapté pour les chaises roulantes, peur de se retrouver seul, surtout dans les couloirs de l'hôpital, sans personne pour les aider à s'y retrouver, à comprendre ce qu'on leur demande, à se rhabiller. On sait peu que les chauffeurs peuvent sortir de leur camionnette pour aiguiller et accompagner la personne.

Pour le service d'aide-ménagère

Sur les 8 personnes de notre échantillon qui utilisent ce service, la majorité est contente tant des services rendus que du contact, de la gentillesse et de la présence que les aide-ménagères



apportent : « *on sait bien discuter avec elle : c'est toujours la même qui vient et c'est mieux comme ça ! Il y a un bon contact* ». Les bénéficiaires apprécient particulièrement la constance des professionnelles qui viennent chez eux et les liens qui se créent : « *ça fait quelques années qu'elle vient, on se connaît bien* ». Aucun ne voudrait avoir une aide-ménagère tournante, et ceux qui ne font pas appel à ce service pensent parfois, à tort, que c'est le cas. Ils – mais surtout elles – attendent des professionnelles consciencieuses, méticuleuses et travailleuses : « *J'en ai eu une qui ne voulait pas soulever les chaises « fallait passer derrière elle », ça non ! Je l'ai mise dehors* ».

Pour certains, depuis que les tarifs ont été revus, le service est devenu plus cher, plus cher que les titres services et ils envisagent par conséquent de changer de système.

De nombreuses personnes nous disent continuer à faire leur ménage tant bien que mal, elles s'adaptent, étalent le ménage sur plusieurs jours ou partagent avec l'aide-ménagère, qui assume le plus gros entretien tandis que les bénéficiaires continuent à prendre les poussières, balayer, etc.

Pour le service repas chauds

Pour les 5 utilisateurs, les avis sont partagés sur la qualité et le goût, avec trois bénéficiaires les trouvant très bons : « *moi je les prends tous les jours et j'en suis très contente. La seule chose que je fais encore ce sont les frites parce que ce n'est pas possible avec le traiteur. Cela fait au moins 15 ans que je prends le repas de midi 7 jours sur 7 et ça me plaît beaucoup. Il y a juste des choses que j'aimerais avoir et que je ne sais pas avoir via le traiteur. Alors mes fils m'apportent des tartes au riz et des merveilleux* ».

Tout le monde s'accorde sur le fait que les repas sont copieux. Certains le font même durer deux jours ou le répartissent sur la journée, gardant la soupe pour le soir. On nous rapporte aussi que le traiteur s'adapte rapidement aux demandes, même du jour au lendemain.

Les autres personnes rencontrées ne les apprécient pas ou pas toujours, certains menus étant meilleurs que d'autres. Une dame nous dit « *c'était dégueulasse. Même mes trois chiens n'en voulaient pas. Trop gras, plein de sauce* » ; « *Ça ne vaut pas la cuisine de mon épouse. Leur sauce : brune ou aux tomates, toujours la même, je n'aime pas* » ; « *c'est viande hachée tous les jours* » ; « *le reproche que je lui ferais ce serait de mélanger les légumes avec la viande* » ; « *la viande c'est du bois ... pour quelqu'un comme moi habitué à un repas supérieur, ça me manque énormément* ».

En matière alimentaire, tous les goûts sont dans la nature et la satisfaction relative aux repas dépend aussi des habitudes alimentaires de la personne, de l'importance qu'elle accorde aux repas. Par exemple, depuis que sa cheffe coq d'épouse est entrée en maison de repos et qu'un des messieurs que nous avons rencontrés prend les repas au traiteur, ils ne lui goûtent pas du tout ... Il nous dit « *j'ai tout perdu en perdant ma femme* ». Plusieurs personnes déplorent aussi





que les régimes ne soient pas respectés ; certains trouvent que les repas sont trop chers « surtout pour ce que c'est ».

Rationnellement parlant, tous sont bien conscients que le traiteur est pressé, « *c'est un courant d'air ici, il vient, il dépose et s'en va* ». Livrant des repas chauds sur le temps de midi, il ne peut pas trainer. Malgré cela, nous dit-on, « *il est très gentil* » ; « *il a toujours le mot gentil quand même* » ; « *on plaisante même ensemble* ».

Manger seul est-il difficile ? Ils ne le disent pas. Ils ne demandent pas un lieu collectif pour le repas, ils ne semblent pas non plus préférer cuisiner avec une aide-familiale plutôt que de recevoir le repas tout prêt.

Quant à ceux qui n'ont pas recours à ce service, c'est essentiellement parce qu'ils souhaitent continuer à cuisiner par eux-mêmes, comme ils l'ont toujours fait, et qu'ils ne ressentent pas encore le besoin de faire appel à de l'aide sur ce point.

Nous avons finalement récolté très peu de demandes autour de ce thème des repas.

Au final

Comme partout, la population de Profondeville vieillit. Elle compte 18,1 % d'habitants âgés de 65 ans et plus (2 208 personnes) dont 4,9 % de 80 ans et plus (598 personnes).

En milieu rural, elle est confrontée aux défis de l'étalement de son territoire et des changements dans les modes d'habiter, qui fragilisent et isolent d'autant plus les personnes dont la santé et la mobilité sont limitées. Nous avons fait remarquer qu'avec l'avancée en âge, le nombre de personnes isolées augmente pour passer de 22,9% à 36,2% et finalement 46,6% au-delà de 85 ans ; soit presque la moitié de ces personnes âgées de 85 ans et plus.

Finalement, peu de personnes âgées ont recours aux services du CPAS (153) comprenant 60% de personnes isolées (92 personnes). Pourtant, les besoins se font et se feront toujours plus sentir.

Que pouvons-nous, à ce stade et après un premier état des lieux, recommander au CPAS pour ses services existants ?

En tout premier lieu, c'est l'image du CPAS qui doit être redorée, pas être cachée. Que le CPAS assume son rôle social et redore son blason ! Non, pas de pitié, pas d'assistance, mais de la réelle action sociale ! Des services valorisants, permettant une vie digne pour tous, quelles que soient les difficultés traversées, qu'elles soient lourdes ou plus légères, transitoires ou à long terme.

Les résultats de notre enquête nous font également recommander au CPAS de garder ses services existants et de les ancrer encore plus dans le rôle social du CPAS. Un rôle social qui doit s'ancrer dans les réalités de terrain, tout le monde le dit. Ne perdez pas le lien avec le terrain ! : « *c'est important que les politiciens soient ancrés dans les réalités, qu'ils ne les perdent pas de*





vue, qu'ils aient la possibilité d'entendre les retours de ces professionnels de terrain » ; « prenons un ouvrier communal son boulot c'est entre autres de ramasser les poubelles, il voit les gens, il leur parle, il rencontre les personnes âgées, ce sont des gens qui (comme les facteurs et les cantonniers) sont précieux, ce sont des pertes quand on ne les a plus ».

Nous recommandons également de faire connaître plus largement et plus précisément à la fois les différents services aux aînés ainsi que le fait qu'ils sont accessibles à toutes les personnes âgées, quels que soient ses revenus ou sa situation sociale.



Assurer l'accueil et l'ouverture va soutenir le changement d'image (par exemple la porte fermée à laquelle il faut sonner, devant laquelle il faut attendre, le petit guichet vitré, etc. donnent en sentiment de fermeture). Le CPAS peut soigner son accueil, avec un autre dispositif architectural, un accompagnement à l'étage si c'est utile, un parking devant la porte réservé aux personnes à mobilité réduite pendant les heures d'ouverture du service, une ou des antennes à d'autres endroits de l'entité, etc. Il peut essayer de simplifier les démarches

administratives et le délai d'attente pour le recours aux aides, étant donné qu'ils sont mentionnés comme des obstacles. Rédiger une charte sur les valeurs du CPAS dans les services qu'il propose aux bénéficiaires (en particulier les plus vulnérables) serait aussi une piste, ainsi que former tous les travailleurs à cette charte « Comment le CPAS accompagne les plus personnes les plus fragiles ». Une réflexion sur le logo du CPAS pourrait se mener simultanément pour le rendre plus attractif et en lien avec les valeurs défendues.

Au-delà de ces recommandations liées aux services, dix autres composent le cœur de ce travail. Il s'agit d'axes sur lesquels le CPAS a un pouvoir d'agir, isolément ou en lien, directement ou à plus long terme.

Nous vous les laissons découvrir.



PARTIE 2 – QUE FAIRE ?

La deuxième partie de ce rapport propose de répondre à la question suivante : « Que peut faire un CPAS pour accompagner le vieillissement de la population à laquelle il s'adresse ? ».

Les CPAS sont de réels acteurs de changement dans les enjeux qui touchent au vieillissement de la population. 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.

Présentées en dix grands thèmes, vous trouverez ci-dessous une palette de recommandations. Elles ont été construites sur base des retours, des constats, des propositions des personnes rencontrées lors de l'étude, professionnels et particuliers ; ainsi que sur base de la littérature sur le sujet. A noter cependant que les aînés nous ont formulé peu de demandes, ou de suggestions. Demander de placer un banc, d'élargir les horaires du service taxi ou de recevoir un document ... c'est accessible. Par contre, exprimer se sentir seul et avoir besoin de quelqu'un à qui parler ... ce n'est pas très désirable socialement et peut même témoigner d'un certain fatalisme face à sa propre situation. Ceci peut donc expliquer le peu de recommandations exprimées par les aînés par rapport aux professionnels qui sont plus loquaces ... mais parlent finalement pour autrui !

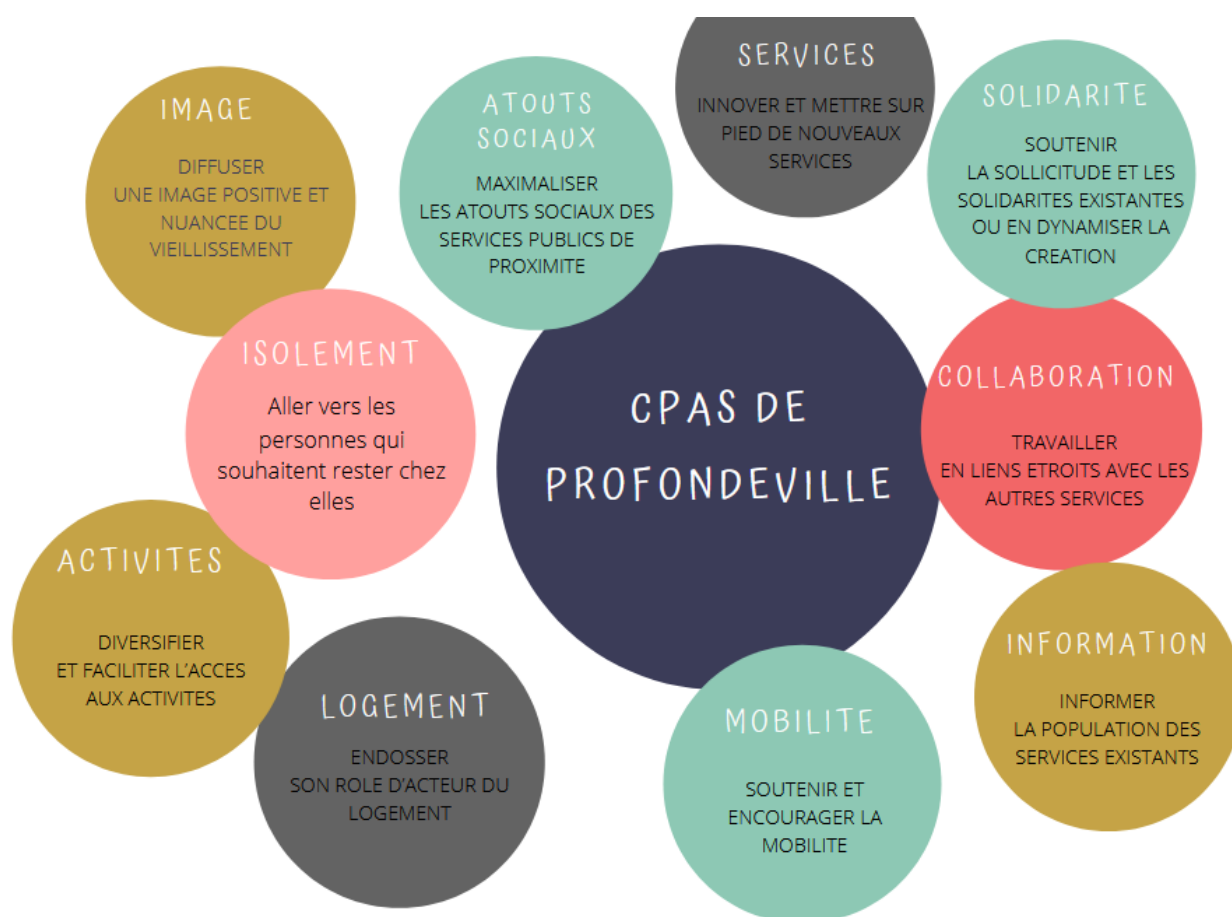
De nombreux témoignages et anecdotes les étayent et les ancrent dans la réalité de Profondeville. De nombreuses initiatives concrètes, menées en Wallonie ou ailleurs, illustrent et concrétisent nos recommandations. Elles ne doivent bien sûr pas être mises en pratiques telles qu'elles, mais vous inspirer en fonction de vos réalités de terrain, de vos projets, de vos priorités et de vos possibles. Nous savons que la taille des territoires concernés conditionne la force et les moyens d'action qui pourront être déployés. Cependant, si le CPAS de Profondeville

n'a pas la taille ou les budgets pour développer certains projets d'envergure, il peut s'associer avec des communes avoisinantes, ou avec d'autres acteurs moins conventionnels.

D'ailleurs, une série de nos recommandations ne coûtent rien ... Il s'agit parfois d'une autre manière de pratiquer ou un encouragement de pratiques existantes. Le principal n'est pas de développer un projet chic, choc et cher pour faire vitrine ... mais plutôt de construire avec l'existant, de consolider, de diffuser, de soutenir, à partir des ressources locales. Des propositions terre à terre et souvent faisables !

Aucune priorité entre nos recommandations, et souvent des recoupements. Elles se superposent et s'ancrent l'une dans l'autre pour créer au final une image congruente, rassurante, valorisante du CPAS. Certaines illustrations ont leur place dans différentes recommandations, nous avons donc posé des choix qui ne sont pas exclusifs.

Nous vous laissons les découvrir, être inspirés ... et faire vôtres les recommandations qui vont parleront le plus !



IMAGE

DIFFUSER UNE IMAGE POSITIVE ET NUANCEE DU VIEILLISSEMENT





DIFFUSER UNE IMAGE POSITIVE ET NUANCEE DU VIEILLISSEMENT

Dans notre société occidentale, vieillir n'est pas une place de choix et l'âgisme fait loi. Alliant des stéréotypes négatifs et des attitudes de discrimination, l'âgisme nous amène à rassembler les personnes dites « âgées » dans une seule et unique catégorie, homogène et partageant des caractéristiques négatives. Les vieux sont alors décrits comme lents, rigides, râleurs, confus, malades, dépendants, ... que d'ignorance derrière ces idées reçues. Des idées ou conceptions intellectuelles nous direz-vous ? Malheureusement, pas seulement. Et c'est bien là tout le paradoxe, vivre de plus en plus vieux ... et être de plus en plus considéré comme une charge. L'âgisme se traduit en injonctions qui s'immiscent dans notre quotidien individuel et notre vie en collectivité. Des publicités aux déclarations politiques, nous en sommes inondés. Honte à ceux qui se laissent aller aux rides et aux méfaits de l'âge, rester jeune ou tenter de le paraître devient l'unique voie de valeur.

Le jeunisme est le corollaire direct de l'âgisme et promeut les valeurs ou idées traditionnellement associées à la jeunesse : vitesse, rapidité, flexibilité, compétitivité, etc. De ce duo âgisme – jeunisme, personne n'en sort vainqueur.

La société met en place une mise de côté des plus dépendants et des plus affaiblis, l'accompagnement qui leur est proposé est alors majoritairement ancré dans les aspects médicaux, les compétences et l'expertise n'ont plus lieu d'être au passage à la retraite, les métiers de l'accompagnement des aînés sont peu valorisés, la dépression, la maladie et la tristesse vont finalement de pair, pour beaucoup avec l'avancée en âge, etc.

En effet, si nous considérons les personnes âgées comme malades, nous leurs proposerons des soins et des lieux de vie médicalisés. Si nous les considérons comme incapables de savoir ce qui est bon pour elles, nous nous mettrons à décider à leur place, à parler d'elles ... parfois devant elles, comme si elles n'étaient pas là. Si nous les pensons usés, fatigués, nous ferons pour eux ... si nous les pensons fragiles, nous les protégerons.

Et les plus âgés pâtissent de cette vision caricaturale et négative : baisse de leur estime de soi, de leur santé mentale et physique, de leurs capacités cognitives, de leur envie de vivre même ! De plus, les générations qui sont coupées des aînés ont de plus en plus peur de la vieillesse, et de la maladie ou de la mort qu'elles associent et qu'elles craignent.

De plus en plus de voix s'élèvent pour dénoncer cette vision et ses conséquences. Les aînés eux-mêmes revendiquent à être considérés et respectés. Les professionnels du secteur proposent des réponses et des pratiques qui s'ancrent dans la diversité des personnes âgées, dans des accompagnements humains et démedicalisés, même les concepteurs de lieux de vie





se sont rendu compte qu'il était nécessaire de revenir à des structures à taille humaine, conviviale et localisées au sein de la cité.

Nous vous recommandons donc de vous départir des influences insidieuses de l'âgisme et d'oser faire le pari du changement de vision pour aller vers un ensemble de valeurs qui soutiennent les adultes, quel que soit leur âge, qui soulignent leurs forces et expertises bien au-delà de leurs faiblesses et pertes et qui tiennent compte de leur avis et de leur prise de risque.



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

Nous n'avons pas entendu de plaintes ou de propositions directement exprimées en lien avec cette thématique de l'image du vieillissement. Tout d'abord, nous ne sommes pas tous conscients de la présence et de l'impact de l'âgisme (c'est ce qui fait entre autres qu'il est si difficile à combattre) et de plus, nous identifions difficilement comment faire autrement. Il s'agit en effet d'une voie d'action plus diffuse.

Néanmoins, quand des personnes interviewées nous incitent à proposer des activités pour tous et pas exclusivement destinées aux aînés, c'est une manière d'exprimer un refus de la catégorisation. Par exemple, « *Les vieux ne sont pas attirés que par des trucs de vieux ! C'est même l'inverse* » ou encore « *qui a envie d'un truc pour les vieux ?* » ou encore « *Moi je ne vais pas à cette activité, c'est pour les vieux, et je ne suis pas vieille* » ; « *c'est trop connoté vieux, je n'ai pas envie d'y aller ... ils se complaisent dans leur « vieuserie »* »

« *Comment rendre accessibles aux personnes âgées les réponses pour tous ?* », voici une question pertinente à réfléchir. Pas qu'il faille nécessairement éviter les propositions destinées spécifiquement aux aînés, mais en tout cas s'assurer au départ que ce qui est déjà organisé soit aussi accessible à ceux qui ont moins de ressources en termes de finances, de mobilité, de santé ... et ce quel que soit leur âge ! « *Un truc très important pour le CPAS, c'est de toujours demander l'avis de la personne pour savoir ce qu'elle a envie. Ne pas lui imposer des trucs qui ne lui correspondent pas* ».



ET PRATIQUEMENT : COMMENT DIFFUSER UNE IMAGE POSITIVE ET NUANCÉE DU VIEILLISSEMENT ?

Changer de vision est un processus de longue haleine qui implique la société tout entière ... mais qui se base sur un ensemble de pratiques accessibles à tout un chacun, en individuel ou en collectivité. C'est donc de notre responsabilité à tous de participer à notre échelle à ce changement de regard et de pratiques.

Changer d'image, c'est éviter la stigmatisation. Cette démarche se concrétisera en évitant de concevoir les personnes âgées comme un groupe à part et plutôt en considérant toutes les politiques, les questions, les difficultés, les décisions, sous l'angle du vieillissement ; il s'agit d'une veille, d'un regard transversal qui vérifie qu'il n'y a pas de discrimination, que les plus âgés ne pâtissent pas des politiques décidées. A la suite du « gender mainstreaming », qui scrute les politiques afin d'éviter les inégalités hommes / femmes, faisons du « age mainstreaming » pour nous monitorer. Cela ne signifie pas qu'il ne faille pas définir de politiques spécifiques le cas échéant, on peut aussi spécialiser sans stigmatiser !

Le vocabulaire constitue aussi un champ de travail prioritaire, et relativement simple à aborder. Le CPAS peut nuancer son discours et ses pratiques et s'astreindre notamment à monitorer ses parutions, articles, interventions sur le sujet des aînés : Pour commencer, est-il abordé ? Ensuite, dans quelle proportion par rapports aux autres sujets ? Puis encore, dans quels termes ? Si les difficultés et les défis sont abordés, sont-ils nuancés par des idées d'expertise, de ressources, de forces, de soutien aux plus jeunes générations, de vecteur d'emplois ? Le vocabulaire utilisé sera aussi passé au crible : des mots respectueux et adultes, non paternalistes ! Donc exit « nos aînés », le mot « petit » à toutes les sauces dès que l'on parle du vieillissement, les mots « placement » ou « maintien à domicile ».

Ces petits changements ne sont pas très compliqués, ne demandent pas d'investissements. Ils contribuent pourtant fortement à faire évoluer l'image que nous avons des personnes âgées ... et qu'elles ont d'elles-mêmes.





Autres pistes de travail :

- Ré - intégrer les aînés dans les processus de décision afin que les changements, les décisions, les propositions soient mieux comprises, anticipés et acceptés. En soutenant, dynamisant, créant des conseils participatifs par exemple, et en s'assurant que la voix de tous y est bien représentée ;
- Faire coexister des pratiques, projets, publics qui ne sont pas directement associés au vieillissement et qui peuvent participer à en diffuser une image plus légère : une activité yoga du rire pour déridier, un sponsor du CPAS vers le char du Mégadéfi (chaque année un char d'un village différent), envoyer une photo sympa de l'équipe pour souhaiter les bons vœux de l'an neuf, une pensée du mois positive et apaisante pour tous de la part du CPAS dans le journal communal, un concours photo, etc. Des petites choses pas compliquées, pas très coûteuses, et qui peuvent aussi mobiliser et motiver les équipes du CPAS !
- Et pourquoi ne pas encourager les commerçants, clubs sportifs, lieux collectifs à être attentifs aux besoins des aînés en les incitant à proposer des gestes simples et attendus de ceux-ci (un banc pour s'asseoir quand on fait la file, le droit de prendre son temps quand on est à la caisse et que le code de la carte fait défaut, etc.) ? Une charte reprend ensuite les lieux où tout est mis en place pour accueillir, accompagner en toute bienveillance tous les clients, même les plus âgés.



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE PEUX FAIRE QUOI ?

Je fais la chasse au vocabulaire stéréotypé et négatif dans toutes les publications écrites ou digitales du CPAS en demandant l'aide d'un « comité » de bénéficiaires de tous les âges ... Impliquer les bénéficiaires dans l'évaluation et l'évolution de leur CPAS, ça c'est dans la poche !

ATOUTS SOCIAUX

MAXIMALISER LES ATOUTS SOCIAUX DES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITE





MAXIMALISER LES ATOUTS SOCIAUX DES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITE

Cette recommandation répond aux questions suivantes : Pourquoi chercher une réponse à ses besoins en se dirigeant vers le CPAS plutôt qu'ailleurs ? Quelle serait la spécificité du CPAS ? La différence avec d'autres services (par exemple des services d'aide aux familles en ce qui concerne les aides ménagères) ? Qu'est-ce que je vais trouver au CPAS que je ne trouverai pas ailleurs ? Aujourd'hui que les CPAS sont passés de l'aide à l'action sociale, que peuvent en attendre les citoyens ?

Cette question peut aussi être posée dans l'autre sens : pourquoi le CPAS proposerait-il des services que d'autres proposent ? Quelle en serait la plus-value ? Pourquoi et au nom de quoi continuer à proposer des services peu rentables ? Pourquoi ? Parce que c'est l'essence même des CPAS : le soutien aux plus faibles, aux plus démunis, aux plus éloignés de la société afin qu'ils puissent continuer à vivre d'une manière digne et rester des citoyens à part entière. Vivre dignement signifie d'avoir au minimum, un toit pour se loger, de quoi se nourrir et se vêtir, se soigner et se déplacer, pour soi et sa famille.

L'aide apportée par un CPAS peut prendre différentes formes concrètes en y ajoutant des principes spécifiques : un accueil humain et inconditionnel sans jugement, un accompagnement le plus individualisé possible, un travail en étroite collaboration avec les autres acteurs afin d'assurer la bonne réponse au bon moment pour la bonne personne, une transmission d'information et une cohésion dans l'équipe, une flexibilité dans les réponses en sortant des cadres et des normes trop rigides, etc. Ce que d'autres services ne peuvent peut-être pas offrir.

De plus, dans une société où la vitesse et la rentabilité sont mises à l'avant plan, la présence sincère, l'attention à l'autre, la rencontre ... sont peu valorisées voire même parfois sanctionnées car preneuses de temps et d'argent. Et pourtant, pas de secret, ce que les bénéficiaires âgés du CPAS demandent et qui doit certainement correspondre aux besoins de la population dans son ensemble, c'est d'avoir du temps, des contacts, des moments d'échanges avec d'autres adultes qui les considèrent et accordent de la valeur à leurs propos.

QUE NOUS EN DISENT-ILS ?



Les atouts que nous avons identifiés dans les témoignages sont les points forts du CPAS, ceux à maintenir et à diffuser, car ils font partie de votre identité. Ils sont les raisons pour lesquelles les citoyens apprécient vos services ; ils peuvent être utilisés pour parler de vous. Quels sont les atouts du CPAS de Profondeville ?

La **chaleur** humaine du service taxi, la proximité professionnelle : *« il est très sympathique et donne de bons conseils ! » ; « le service taxi du CPAS, c'est plus qu'un transport ! Pour les rdvs médicaux, ils (les bénéficiaires) ont besoin d'être conduits mais aussi qu'on les accompagne et qu'on les attende. C'est difficile pour eux de trouver les numéros de tel pour appeler, parfois il se trompent, ils sont désemparés. Et s'il n'y a personne avec eux et ils ne comprennent pas bien ce qu'on leur dit » ; « pour l'accompagnement des personnes vers les cliniques, elles sont en général fort stressées car elles sont à l'hôpital, elles passent des examens, font des chimio ou des rayons, le chauffeur est très présent, il est à l'écoute pour mettre la personne à l'aise, et aide aussi les personnes à gérer les détresses » ; « quand j'arrive elles sont déjà heureuses parce qu'on vient leur parler. Après elles veulent connaître des choses de notre vie, elles demandent des nouvelles de mes enfants... Il y a des gens qui ont moins besoin, qui sont plus réservés. » ; « j'ai de la chance de les avoir, elles sont gentilles comme tout, celle qui vient a de la jugeotte, elle sait bien ce qu'elle doit faire » ; « le personnel du CPAS est aimable, on ne les connaît pas tous mais ils sont gentils » ; « l'important c'est d'avoir quelqu'un qui vous connaît bien ».*

La **réactivité**, voire la proactivité, notamment du référent aîné qui voit au-delà des besoins exprimés pour proposer des réponses ajustées : *« C'est lui qui m'a parlé qu'on peut avoir une pension pour handicapés. Depuis le mois d'août, on les touche. Il nous a informés et il a fait les papiers » ; « il a aussi parlé d'une allocation complémentaire pour madame à cause de son handicap » ; « on doit observer et venir en aide, parfois sans qu'on nous demande clairement mais comme on côtoie les gens dans leur quotidien, on se rend compte de ce qu'ils ne nous disent pas ! » ; « on vérifie aussi si tout va bien, on a déjà sauvé la vie de certaines personnes qui étaient tombées et pour lesquelles on a du appelé les secours ; ça n'arrive pas souvent mais oui ça arrive, on est même déjà tombées sur un décès » ; « il est à l'écoute et vous aide, dans la programmation de ce qui est à suivre, dans le suivi des dossiers, il y pense à l'avance » ; « ce qui est important, c'est que la demande que je fais sois entendue et qu'on me vienne en aide » ; « quand il voyait que je n'étais pas d'aplomb, il me disait « donnez-moi tout cela et je ferai le nécessaire », « il a géré mes soucis » ; « Faut aller vers les autres ! rien à faire ! Il faut parler ! Faut l'bagou ! ». Et quand la flexibilité et la souplesse font défaut, les professionnels sont rapidement sanctionnés : « Au CPAS ils font cela comme des ronds de cuir, c'est structuré et on est mis dans une case, ils sont gentils mais ils travaillent comme des fonctionnaires, avec des procédures compliquées ».*



Sortir de son rôle, être flexible, tout en respectant le cadre : « proposer un transport ne suffit pas, c'est devenu un vrai service social » ; « On fait aide familiale, psychologue, médiateur, déménageur, chauffeur... » ; « les personnes âgées se livrent beaucoup à nous. Parfois ça se déverse dans ma camionnette, et je dois me dépêtrer avec tout ça, j'ai parfois peur de faire ou de dire des bêtises » ; « je dépose une dame à Saint Luc, avant d'arriver, elle est angoissée et elle m'en a parlé » ; « je vais parfois chercher une bonbonne de gaz ou un médicament à la pharmacie, un petit détour c'est vite fait ». Même le traiteur ou les autres professionnels sortent de leur fonction : « ça m'arrive souvent de sortir du cadre de traiteur pour faire des petites courses pour les gens qui sont en difficulté, et je vais aussi beaucoup à la pharmacie, à la boulangerie » ; ou encore « un jour c'est le kiné qui a conduit Mme à l'hôpital parce qu'on n'était pas parvenu à organiser le taxi social qui recevait trop de demandes ».

Le relais vers les assistantes sociales et le suivi : « il y a beaucoup de choses qui peuvent être rapportées par les travailleurs à domicile au reste de l'équipe » ; « les aides ménagères attirent aussi notre attention (à nous les assistantes sociales) vers d'autres choses... L'état de santé qui se dégrade, des enfants qui volent l'argent ou qui ont de mauvais comportements : le fait que ce soit toujours la même aide-ménagère permet une vision beaucoup plus globale de la situation ! » ; « tous les jours, quand il y a quelque chose qui me turlupine (aide-ménagère), je téléphone à l'assistante sociale, je n'hésite pas. Nous on préfère se confier à l'assistante sociale seules, pas devant tout le monde ».

L'écoute et l'attention de tout le service : « C'est une nécessité que d'être à l'écoute dans un service social. Bien que ce ne soit pas toujours facile : on ne connaît pas toujours la personne, ni la situation. Déjà, il faut laisser parler la personne, ce n'est pas à nous de questionner » ; « Ce que j'attends d'une assistante sociale, c'est qu'elle reste à l'écoute de ce qu'on lui dit, pas trop vite, m'écouter vraiment, qu'elle prenne le temps de m'écouter vraiment, pas nécessairement qu'elle m'appelle souvent » ; « Si chacun donnait un petit peu d'attention à l'autre, on vivrait dans une autre société » ; « le remède, c'est qu'on s'intéresse aux gens et qu'on les écoute » ; « on voit bien que les personnes âgées sont en attente d'attention, ça s'est vu quand l'inspecteur leur a téléphoné lors de la canicule » ; « j'attends d'eux qu'ils comprennent la « p'tite vieille » enfin la « jeune vieille » que je suis » ; « il faut aller à la rencontre des citoyens, faire du porte-à-porte, aller se rendre compte de ce qui se passe chez les gens ».

Les aides ménagères ... oui mais sociales ! : Les aides ménagères font bien plus que le ménage ! « Nous, c'est plus social, c'est bcp plus souple. Ici, c'est toujours la même personne qui va toujours dans la même famille et d'après tous, ça tient à cœur pour les personnes âgées, et pour tout le monde d'ailleurs » ; « on sait bien discuter avec elle, c'est toujours la même et c'est mieux comme ça ! ». Quand les services d'aides familiales sont débordés, on



peut faire confiance aux aides ménagères pour pallier temporairement, le temps que la situation se débloque ; elles savent endosser des rôles plus larges que ceux qui leur sont normalement dévolus. La force du service d'aides ménagère du CPAS, c'est la dimension humaine, la petite taille, que l'on doit garder !

Maximaliser ses atouts ne signifie pas pour autant répondre à tous, pour tout, tout le temps ou tout de suite. Certaines demandes sortent du cadre (par exemple appeler le CPAS pour un soin à son chien) et il n'est pas toujours possible ni judicieux d'y répondre : « *Il faut tout, tout de suite, ils n'ont plus la même notion du temps, avant 8h30 ou après 16h30 ils veulent tout mais c'est impossible* » ; « *ils ont parfois besoin d'un conseil ou de quelque chose assez vite et leurs demandes ne rentrent pas dans les heures du bureau du CPAS* » ; « *Vous pouvez retrouver le numéro de ce fournisseur de mazout, je ne me souviens plus du nom...* » ; « *J'ai ça, à qui je peux le donner ? A qui je peux faire plaisir ?* ».



ET PRATIQUEMENT ?

COMMENT MAXIMALISER LES ATOUTS SOCIAUX DU CPAS ?

Différentes voies de réflexion et de travail sont possibles en mettant la primauté au contact, à la confiance, à la chaleur humaine :

- Soigner le contact et la connaissance des bénéficiaires : un accueil téléphonique soigné « Allo bonjour, ici c'est x, l'assistante sociale du CPAS » qui facilite la communication bien plus qu'un « CPAS bonjour », patient et à l'écoute ;
- Veiller à une transmission des informations à ses collègues de manière claire et complète, sans jugement ; un traitement des demandes le plus rapide possible avec suivi des dossiers ; une réelle implication dans la recherche des réponses (pour les sujets de la compétence du CPAS), évitant les trop coutumiers « je ne sais pas je n'étais pas là » qui découragent ... ;
- Soutenir les avis, les décisions, l'autonomie des plus âgés malgré les fragilités et dépendances de certains, ne pas plaquer la vision du professionnel mais tenter de conjuguer les attentes, souhaits et désirs des bénéficiaires avec les ressources potentielles ;
- Aller au-delà des questionnaires administratifs et des cases de tableaux pour connaître le plus précisément possible les atouts et besoins des bénéficiaires ;



- Développer progressivement une proximité professionnelle qui transmette de la chaleur et de la compréhension en excluant l'infantilisation et le mépris ; accepter l'informel et le convivial, la Leffe ou le café ☺, ça peut tout changer ;
- Désigner une personne référente par bénéficiaire pour éviter aux bénéficiaires de réexpliquer encore et toujours leur histoire à différents interlocuteurs : le bénéficiaire se sent alors directement reconnu et compris ;
- Prendre les devants en témoignant de l'intérêt lors de moments difficiles, en passant un coup de téléphone : « *il faudrait quelqu'un qui s'occupe de nous en été, quand il fait chaud, pour nous demander comment on va et nous apporter de l'eau, on aurait aimé qu'ils prennent de nos nouvelles* » ; « *je n'ai personne à qui parler, ça me manque* » ;
- Décoder, observer, entendre ce qui n'est pas dit, proposer ce qui n'est pas demandé sans forcer ni insister, y revenir plus tard si nécessaire : être proactif. Proactif et devancer oui mais ... sans être invasif « *chacun vit sa réalité, parfois les voisins ont l'impression qu'il y a besoin mais les gens vivent très bien comme ça* ». Si l'assistant social aide l'expression des besoins, ils sont attentifs à ne pas plaquer leur vision de la sécurité ou leur norme d'hygiène !

Ces différentes actions passent par des formations de toute l'équipe, des réunions d'équipe pour informer et partager ses connaissances des bénéficiaires, des supervisions qui permettent de décoder les retours des travailleurs, mettre en lien et partager les informations dont chacun dispose de son côté au sujet d'un bénéficiaire donné, ... et ce même si l'équipe n'en a pas l'habitude pour l'instant. Instaurer un climat et un esprit d'équipe est essentiel pour un CPAS et cela prend du temps. Il s'agit de développer au sein du CPAS une culture du relais entre les collègues.

Cela permettra certainement de gagner du temps en aiguillant directement vers d'autres collègues compétents. Ce n'est pas perdre « son » bénéficiaire mais maximiser les ressources autour de lui pour l'aider à les saisir !



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE PEUX FAIRE QUOI ?

La période est propice : je prends mon téléphone et je souhaite bonne année : je soutiens ainsi le lien créé avec les bénéficiaires et leur montre mon intérêt envers eux !



INFORMATION

INFORMER LA POPULATION DES SERVICES EXISTANTS

INFORMER LA POPULATION DES SERVICES EXISTANTS

Les personnes interviewées, aînées comme professionnels, nous signalent un manque d'informations sur les services existants et sur les activités organisées. Quand l'information existe et est disponible, elle n'arrive pas toujours à bon port, ou pas de manière adéquate que pour être lue, ou pas suffisamment souvent que pour être saillante. Mais encore, quand l'information arrive chez le bénéficiaire et qu'il en prend connaissance, cela ne signifie pas pour autant qu'il a la capacité d'y identifier ce qui l'intéresse ou ce qui répondra à ses besoins. Rédiger des flyers, proposer un répertoire, mettre des panneaux et affiches sont des étapes nécessaires certes mais pas suffisantes. De plus, nombreuses sont les personnes âgées d'aujourd'hui qui n'ont pas anticipé leur avancée en âge ou les dépendances auxquelles elles sont confrontées. Peu familières avec les technologies qui permettent un accès rapide et aisé à l'information, elles se retrouvent fort démunies quand le moment est venu d'appeler à l'aide. Elles se tournent alors vers leurs proches, s'ils sont disponibles, ou font le dos rond en attendant des jours meilleurs.

On remarque aussi que quand l'information est connotée CPAS, vient du CPAS, la population s'en détourne, ne s'y intéresse pas !



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

On nous signale une méconnaissance globale, un flou. Bien sûr, tout le monde sait bien ce qu'est le CPAS ... enfin ... approximativement.

Car qui, particulier ou professionnel, connaît vraiment les services proposés par le CPAS et leurs conditions d'accès ? « Il y a énormément de services mais les gens ne les connaissent pas » ; « les gens ne sont pas au courant de ce qu'ils peuvent avoir ni ce à quoi ils ont droit, nous les professionnels on connaît par contre » ; « même certains bénéficiaires du CPAS apparemment ne savent pas encore tout ce qui est proposé ». « comment j'ai connu le CPAS ? je ne me souviens plus, c'est ma fille je crois, je ne savais pas que je pouvais leur demander » ; « le CPAS, c'est évident, c'est connu par tout le monde ici, mais en fait je ne connais pas vraiment leurs services » ; « c'est sûrement le médecin qui a dit de contacter le CPAS » ; « avec les nouvelles technologies, les personnes âgées ont beaucoup de mal » ; « ah, vous faites bien de me le dire (suite à une explication sur les services du CPAS), ça pourrait m'être utile » ; « je préférerais que ce soit la commune qui propose un journal ou un répertoire, qui elle est moins avec l'étiquette « je m'occupe des pauvres » ».



ET PRATIQUEMENT ? COMMENT INFORMER LA POPULATION DES SERVICES EXISTANTS ?

Dans toute diffusion d'informations, je suis 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 (voir point précédent).

Avant de me lancer, j'identifie tous les **autres vecteurs d'informations** déjà actifs, autant culturels, sportifs que sociaux ; tous les médias écrits, oraux, audios, visuels, toutes les sources (presse locale, fascicules, bulletin communal, site @, etc.) et je m'appuie sur des prescripteurs de confiance qui pourront eux-mêmes également diffuser les informations propres au CPAS :

- « Mais comme d'habitude ... la communication, s'ils ne le savent pas ... ce n'est pas facile ! Allez trouver le curé, les associations, le foyer et faites circuler l'information ! » ;
- « Via les médecins, qui vont beaucoup chez les personnes âgées, ils devraient avoir un fascicule qui présente les services du CPAS, en plus on fait confiance au médecin » ;
- Par exemple une émission récurrente sur radio Chevauchoir qui présente les services du CPAS ou des sujets d'intérêt dans le vieillissement, et dont on parle peu. « Il faut aller chercher un relais comme Radio Chevauchoir, qui pourrait informer la population sur tout ce qui existe, les services aux aînés et le reste, avec de la musique entre les informations car cela crée des liens et cela rassemble » ; « Il faudrait avoir recours à Radio Chevauchoir, elle a un objectif social. Et pourtant personne n'est jamais venu pour en parler, pourtant ce serait bien. Par exemple, les personnes âgées ne savent pas comment aller dans un home, ce serait bien de venir en parler. Et venir expliquer aussi comment on fait appel à une aide familiale, expliquer ce que sont les soins palliatifs, ou encore informer sur les droits des patients » ; « si le CPAS voulait faire un goûter un mercredi avec une animation musicale à la radio, nous sommes preneurs, on leur donnerait du temps et la salle et le CPAS payerait les tartes et les boissons, quelle bonne idée ! » ;
- « Il faut utiliser le bulletin communal, les gens le lisent, ce n'est pas comme le Vlan » ;

Je diversifie les sources d'information : Pour entrer en relation avec les personnes âgées sans discrimination, il faut diversifier les sources d'informations car en fonction des habitudes et des cultures, chacun trouvera l'information dans le média qui lui convient.



J'utilise également **les sources qui existent déjà**. On recommandera la cohérence et la centralisation, le rassemblement de l'information : développer un dispositif d'information centralisé à propos des services et dispositifs d'aide existants.

Des idées pour l'écrit :

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



De nombreux CPAS ont édité des guides à destination des aînés, qui reprennent les services sur le territoire et les décrivent, par exemple le CPAS de Namur, qui vient de sortir sa 2^{ème} édition.

http://www.CPASnamur.be/siteCPASnamur_web/Kcfinder/upload/files/Guide_namurois_du_maintien_a_domicile_decembre_2019.pdf

Et pourquoi ne pas identifier et informer les citoyens des « bonnes raisons » qui pourraient les amener à demander de l'aide au CPAS, à l'instar du CPAS de Sambreville et de sa brochure : « **Les 21 bonnes raisons de faire appel au CPAS de Sambreville**, une brochure informative à l'attention des seniors sambrevillois ». Cette brochure a été éditée dans le cadre d'un partenariat entre le CPAS de Sambreville et l'Administration Communale. Elle a pour but de présenter les principaux services destinés aux aînés et développés par le CPAS et permet ainsi aux aînés de trouver les informations de base pour « solliciter aisément les collaborateurs ». La brochure stipule « n'hésitez pas à les contacter, ils seront heureux de répondre à vos questions ou souhaits particuliers en vue d'améliorer votre quotidien ».

<https://www.sambreville.be/ma-commune/social-sante/CPAS/informations-generales/brochure-CPAS-2019-version-1-definitive.pdf>



Autre source d'inspiration : « **A Charleroi, on se donne des nouvelles !** » : En collaboration avec la commune et Vada, un feuillet de quelques pages est régulièrement édité. Il donne des nouvelles des activités réalisées pendant le mois ou le trimestre, rappelle les services et les modalités d'appel, et donne quelques infos ou conseils sur un sujet particulier. Le plus ? ... des témoignages, des photos, des anecdotes ... qui donnent envie d'en faire partie ! C'est le magazine « En direct de nos aînés » du service des aînés de la Ville de Charleroi.

<file:///C:/Users/HP430A/Downloads/novembre-2019.pdf>





L'idée d'un **journal à destination des aînés** est largement commentée : *« pour cela, il faudrait avoir un petit journal des aînés, les personnes âgées aiment bien lire le journal. Plus que les autres générations car elles n'ont que ça à faire. Si on regarde qui est encore abonner à Vers l'Avenir dans le village, ce sont les plus âgés. Car ils ont le temps de lire. Le matin, leur première occupation est de lire la gazette après le petit déjeuner ; la nécrologie ou les nouvelles du village. Un petit journal des aînés, ce serait intéressant dans la logique de ce qui se fait pour Vada (et leur répertoire). Il y a une voie à suivre pour avoir un canal de communication qui soit exclusif, qui soit vraiment adressé aux personnes âgées. Dans ce journal, il pourrait y avoir : la description des services qui existent, des témoignages de personnes âgées quant à leur usage des services, car il n'y a rien de plus fort qu'un témoignage, des personnes qui diraient « nous on avait vraiment peur d'être mal considérés en appelant le CPAS, on pensait que ça allait coûter trop cher ... et vous n'imaginez pas comme cela nous a facilité la vie ! La description des services devrait être permanente ; le répertoire des services serait toujours là, comme dans le bulletin communal avec les rubriques permanentes, il faut insister, revenir toujours avec ces points-là ! Une page de témoignages aussi et pourquoi pas un article un peu plus de fond, intéressant, avec un regard extérieur sur la vieillesse, un regard positif, un regard philosophique, qui ne s'adresse peut-être pas à tous les petits vieux, mais à des personnes âgées qui sont capables de lire des choses profondes et intéressantes, des anecdotes sur les aînés. Et des photos, avec des gens souriants, en lien avec les activités qui ont été organisées ».*

L'idée d'un flyer très succinct qui proposerait en une page les principaux services pour aînés *« il faudrait un fascicule avec tout ce qui existe sur la commune » ; « une page A4 qu'on pourrait coller sur le frigo : « vous avez besoin de ça ? C'est telle personne, tel numéro » » ; « l'annuaire, ce n'est pas une bonne idée, il va finir dans la corbeille à journaux ! Il faut quelque chose de plus concis ».* Ou encore des flyers par service *« je suis aide-ménagère sociale, je pourrais vous être utile en ... »*

Attention aux supports écrit : informer nécessite également de mettre régulièrement à jour les informations fournies, pour que la personne n'ait pas la mauvaise surprise d'utiliser un numéro de téléphone qui n'est plus valide ou de s'entendre dire qu'un service a été clôturé alors qu'il lui aura fallu beaucoup de temps et d'effort pour seulement oser prendre son téléphone pour s'informer.

A l'oral

Un point d'information ou un **numéro d'appel** peuvent être bien utiles, sauf s'ils sont l'unique voie d'information aux aînés, ce qui pourrait alors avoir comme conséquence de ne convenir qu'à une partie de la population, en étant hermétique à tous ceux qui n'osent pas en franchir le seuil. La diversification des sources d'informations en assure effectivement une diffusion plus large, encore faut-il que ce soit la même information partout (sous différentes formes).





Le CPAS peut aussi organiser des conférences informatives.

Un lieu d'information

Un point fixe : **Le Point Info Senior Viva ! du CPAS de Jette** : « Vous cherchez un endroit qui rassemble toutes les informations liées à la personne âgée : aides à domicile (course, ménage, promenade, etc.), maisons de repos des alentours, service de transport ou de petits travaux à domicile. Viva ! Jette vous accueille dans une atmosphère professionnelle et conviviale. L'objectif du Point Info Senior est d'aider et de renseigner les personnes âgées, les aidants proches (famille, voisins, ...) et les professionnels en écoutant leurs besoins. Vous serez accueillis par deux travailleurs sociaux expérimentés et un réseau de partenaires pouvant répondre à des questions très larges. http://www.jette.irisnet.be/fr/CPAS/actualites/point-info-senior-viva-jette?set_language=fr

Mais pourquoi pas un **point mobile** ? A Bornem par exemple, l'information circule parmi les légumes et les céréales. Il s'agit d'un magasin de quartier mobile (« Buurtkar ») qui sillonne les rues de Bornem selon un itinéraire fixe, dans un district différent chaque jour. Chaque habitant peut y acheter des produits frais d'autres produits alimentaires mais peut également recevoir des informations sur les services de soins/d'aide et accéder à quelques services communaux. Les personnes qui préparent le véhicule sont en réinsertion professionnelle.

Ou temporaire ... 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. Participer à des colloques déjà organisés, y avoir un stand, fonctionne aussi.

Un soutien à l'information

Accéder à l'information ne suffit pas toujours, il faut parfois aller plus loin, soutenir le décodage et la compréhension de l'information, ou même au préalable, aider la demande à se construire, avec une personne disponible, proche, à l'écoute. Il s'agit de 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).

A Modave, le CPAS a créé un poste d'**assistante de vie** qui a pour mission d'identifier les besoins et souhaits des personnes âgées et de leur proposer des aides appropriés parmi les services existants.

https://www.modave.be/index.php?option=com_content&view=article&id=491&Itemid=241
4 on cite ce type de projet ailleurs





Toujours à Charleroi, il existe un « **référént Alzheimer** » qui est une assistante sociale spécialement formée <https://www.CPAScharleroi.be/fr/soins-domicile/referent-alzheimer> : un seul interlocuteur qui pourra écouter, démêler les écheveaux des besoins, informer et proposer des services et des relais.

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. Parler à des pairs, ça dédramatise, ça rend les choses moins formelles ...



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** rédigé par l'équipe de Vada Profondeville 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 ; d'aller le distribuer eux-mêmes chez les personnes les plus isolées ou fragilisées ;

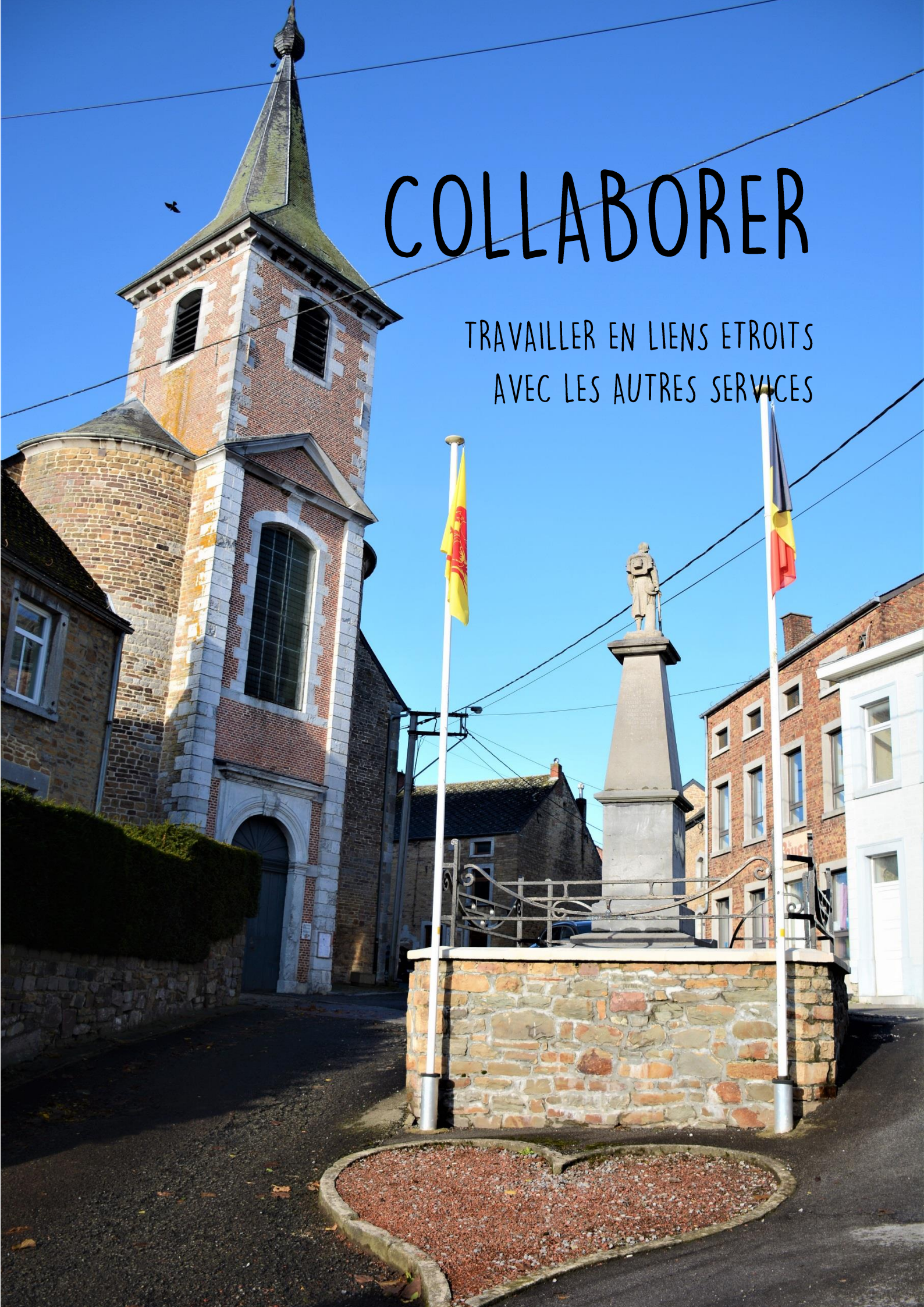


ET DÈS AUJOURD'HUI, JE PEUX FAIRE QUOI ?

Je m'assure d'une présentation sympathique du CPAS dans le répertoire de Vada en cours de réalisation, j'insère une présentation succincte des services pour les aînés dans le premier bulletin communal de l'année 2020 J'y mets l'accent sur nos atouts sociaux, j'y fais témoigner les aînés ... Ça ne coute pas grand-chose, et ça peut influencer !

COLLABORER

TRAVAILLER EN LIENS ETROITS
AVEC LES AUTRES SERVICES



TRAVAILLER EN LIENS ÉTROITS AVEC LES AUTRES SERVICES

Malgré son efficacité et la qualité de ses services existants, le CPAS ne peut répondre seul aux besoins de la population et en particulier des aînés, et c'est bien normal. Nul besoin d'être exhaustif, d'autres services existent et ont l'expertise et l'expérience dans des domaines complémentaires à ceux qui sont couverts par le CPAS. Et puis, il y a de la place pour tout le monde. Mais quand on accompagne la même personne, ou qu'on propose des services à la même population, n'est-ce pas plus efficace de se coordonner ?

Pourtant bien souvent, les services et les professionnels ne se connaissent pas bien et n'identifient pas non plus les contours des services qui sont proposés par les autres. Travailler ensemble ne coule pas de source quand on exerce une profession libérale ... et pourtant, que d'atouts ... pour soi et pour ses bénéficiaires.



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

Les professionnels des services ou des associations déplorent le manque de connaissance de l'offre existante à destination des aînés :

« Moi je ne sais pas toutes les activités qui sont proposées, si je suis face à une personne âgée qui souffre de solitude, je ne suis pas en mesure de l'aiguiller ; par exemple, le problème de mobilité étant assez présent dans le rural, c'est vrai que s'il y a des clubs de loisirs dans les villages, c'est important de le savoir pour informer les gens » ;

« Je trouve que je ne suis pas vraiment à même de renseigner tout le monde, je renseigne les personnes quand on me pose des questions, j'ai un gros manque de ce côté-là ; un document est en cours avec Vada sur tout ce qui existe sur la commune, on était vraiment épatées de voir tout ce qui existait » ;

« On sait à peu près ce qui existe mais on ne sait pas assez précisément ».

Certains seraient aussi en attente de plus de collaboration et font des propositions :

« Avec les médecins, il faudrait plus de collaboration mais pour cela, il faut prendre les initiatives et aller vers eux, car les médecins traitants ne viennent pas d'eux-mêmes vers les autres professionnels. Et faut le faire avec diplomatie car le médecin reste le médecin » ;

« Les gens ont l'impression d'être concurrents et personne ne prend l'initiative de faire des réunions pluridisciplinaires. Pourtant ce serait bien, comme des Glems mais pluridisciplinaires, entre médecins traitants, kinés, infis, pédicures, etc. pour échanger et confronter nos pratiques » ;

« Non, on ne relaie jamais au CPAS ... les cas sociaux, les familles précarisées, c'est loin d'être la majorité ... En fait, je ne connais pas bien les services du CPAS ».

Quand les liens sont faits, quand les professionnels se renseignent les uns aux autres, quand ils prennent leur téléphone pour appeler à l'aide autour de la situation d'un bénéficiaire, tous sont unanimes, c'est un réel plus pour un accompagnement de qualité !

« Ce qui aide c'est que les services se connaissent, se recommandent et se recontactent. Et justement, à Profondeville, entre professionnels du secteur, il y a une volonté générale de faire de liens, une bonne ambiance générale » ; « La police connaît les autres services et ensemble ils font le lien. Par exemple, un monsieur âgé seul ne pouvait pas aller voir sa femme à l'hôpital, le policier a fait le lien avec le référent aîné du CPAS qui est venu dès le lendemain pour arranger le taxi social. Il faut se connaître et être actif, remettre un tissu social autour de la personne » ;

« Mais les médecins je les appelle, parfois plusieurs fois, je n'hésite pas à les appeler pour faire part de mes interrogations. On connaît les personnes âgées, on sait quand il y a des soucis, c'est notre rôle d'interpeler » ;

« Moi (assistante sociale d'un service d'aide à domicile), je vois l'assistante sociale du CPAS une fois par mois pour y aborder ensemble les situations complexes qui peuvent poser problème. Mais ce ne sont pas nécessairement des situations de vieillissement ».



ET PRATIQUEMENT ? COMMENT TRAVAILLER EN LIENS ÉTROITS AVEC LES AUTRES SERVICES ?

Travailler en liens étroits les uns avec les autres nécessite de s'assurer que les acteurs du secteur se connaissent, connaissent les rôles de chacun, les plus-values des services du CPAS, les interactions possibles et les modes d'interaction, de communication, de collaboration, les modalités de contact, les personnes de référence, etc. Comment faire pour tisser une toile solide entre ces acteurs ? Le CPAS peut prendre les devants et être à l'initiative.

Renforcer globalement l'**information** des professionnels du territoire sur les services proposés par le CPAS : médecins, pharmaciens, prêtres, Croix Rouge (et son service Hestia), 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,
- la participation à la Semaine des Aidants Proches.

Créer du réseau

- Prendre son téléphone, contacter les partenaires, se présenter et s'intéresser à leurs services ;
- Inviter les partenaires à des tables rondes, des réunions ou chacun y trouvera son compte, autour de bénéficiaires communs ou de problématiques communes, avec des réponses partagées qui pourront aider les pratiques ; pourquoi pas avec un animateur extérieur si nécessaire ;
- Soigner ses contacts au fil du temps, revenir vers un partenaire qui a envoyé un bénéficiaire pour lui faire savoir que le relais a bien été pris, que des actions ont été mises en place, et que la transmission des infos est utile ;
- Organiser une rencontre annuelle des acteurs de la vie à domicile ou des professionnels qui gravitent dans le secteur de l'accompagnement des vieillances ; une rencontre conviviale qui permet de découvrir les champs d'action de chacun, de mettre un visage sur un nom, de partager ses réalités autour d'un café à la pause ;
- Se joindre à un réseau déjà existant, comme le réseau Maillage, un collectif pluridisciplinaire au service des aînés, qui vient de naître dans la région de Genappe.

Des professionnelles indépendantes (logopède, psychologue, assistante sociale, infirmière et neuropsychologue) qui décident de collaborer et d'échanger régulièrement sur leur pratique avec un professionnel externe. Sur leur dépliant, les photos des membres du réseau facilitent la mise en contact, pensons-y !



Quand cela est possible, **partager l'information sur les bénéficiaires**, par exemple :

- Recourir à des outils, des supports, qui permettent la transmission rapide des informations d'un service à un autre, notamment dans les situations où il faut agir vite
- Proposer des supervisions cliniques aux professionnels de terrain, qui permettent de partager les questions posées autour d'un bénéficiaire ;
- Dans le même ordre d'idée, travailler plus avec les autres professionnels sociaux du territoire (par ex les aides familiales des SAFA) ;



Le renforcement de la connaissance mutuelle des professionnels et la coordination peuvent aussi passer par **un local**, par exemple :

- **Mettre à disposition un local** pour les praticiens, une forme de cabinet rural ou un espace de réunions pour les rencontres entre professionnels ou entre médecins ;
- Créer un **espace multiservices** loué à un tarif avantageux pour des nouveaux professionnels, 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 vivant car ils rendent possible la rencontre de l'autre. 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'âinés...



Explorer des collaborations innovantes

Le CPAS peut également sortir de ses habitudes de partenariat et se tourner vers d'autres acteurs moins conventionnels pour proposer de nouvelles réponses aux besoins. *« On amène les gens à faire les courses, mais ce serait peut-être intéressant de faire des conventions avec des commerçants pour amener des courses à domicile, déjà un peu mis en place par l'AS (au Okay ou Colruyt) ... voir avec les commerces de l'entité, certains le font de bonne volonté ».*

Projet Solidarité Senior

Ce projet subsidié a été mené sur quatre ans (2018-2021) par le service Contact Plus de la commune, le CPAS d'Etterbeek, la maison de quartier Chambéry et la maison médicale du Maelbeek pour améliorer l'accessibilité des quartiers aux seniors, que ce soit en termes de services, d'environnement ou de loisirs. Dans le cadre de ce projet sont abordés des sujets tels que : renforcer l'accueil et la convivialité dans les quartiers, accompagner les âinés et répondre à leurs besoins, améliorer la connaissance des services et réunir les professionnels, les seniors,



les proches et les bénévoles pour développer une offre de services complète.
seniorsolidarite@etterbeek.be

Partenariat public et privé



Dès 2020, Cura devrait collaborer avec le CPAS de Schaerbeek pour proposer un service à des bénéficiaires âgés. Il s'agit d'une jeune entreprise qui, depuis 2016, propose un service personnalisé (aide à la gestion administrative, accompagnement et gestion du quotidien, adaptation du lieu de vie, préparation au futur et dossier de vie) via un réseau de 12 indépendants appelés les Curanizers, présents sur les communes d'Uccle, Saint-Gilles, Forest, Etterbeek, Auderghem, Woluwé-Saint-Pierre et Evere. Pour une partie des bénéficiaires âgés, l'entreprise collabore avec le CPAS de Schaerbeek. La première visite est gratuite, et si le client décide de continuer, le Curanizer devient la personne de référence et le client paie 50 euros de l'heure. L'entreprise a été contactée par le CPAS de Schaerbeek et sa présidente pour s'occuper d'une partie de ses bénéficiaires : « L'idée est de pouvoir offrir ces services à des bénéficiaires qui ne sont pas en mesure de se le payer ». L'objectif est de casser le cercle vicieux de l'endettement et de la solitude en aidant les seniors à se gérer en fonction de leurs ressources et besoins. Selon le CPAS, Cura comble des besoins complémentaires aux services du CPAS.

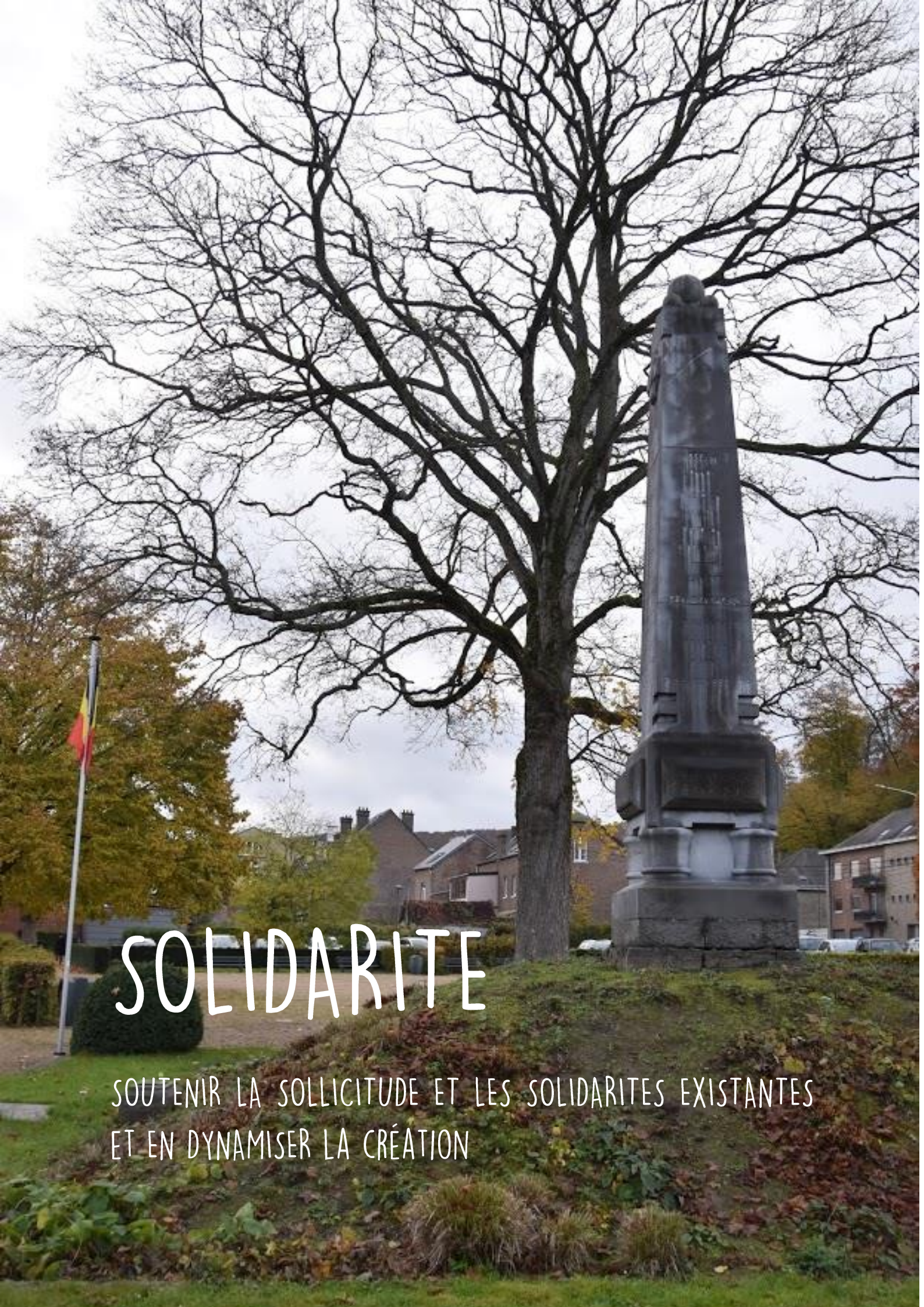
<https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/aide-aux-seniors-les-CPAS-appellent-le-prive-a-l-aide-5d8142e9d8ad5878fd4d649c> ; www.curaservices.be.



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE PEUX FAIRE QUOI ?

Je m'inscris au colloque « Aînés, à vous de jouer ! » organisé par l'asbl Le Bien Vieillir le 30 avril 2020 pour y rencontrer une série d'autres acteurs du secteur.

J'invite les professionnels du secteur pour leur présenter nos services et affiner avec eux les modalités de collaboration ... et leur faire part des résultats de cette recherche !



SOLIDARITE

SOUTENIR LA SOLLICITUDE ET LES SOLIDARITES EXISTANTES
ET EN DYNAMISER LA CRÉATION



SOUTENIR LA SOLLICITUDE ET LES SOLIDARITES EXISTANTES ET EN DYNAMISER LA CRÉATION

Nombreux sont les aînés rencontrés qui nous ont rapporté se sentir souvent seuls. L'aide qu'ils mettent en place via les services leur permettent aussi de rencontrer et d'échanger, parfois quelques minutes dans le cas du traiteur, parfois plus longtemps avec l'aide-ménagère. Mais ces quelques moments volés à la longueur des journées ne sont pas suffisants pour beaucoup. Et, dans le cas de personnes qui vivent seules sans conjoint, la présence de proches ou de voisins n'est que rarement garantie.

On le voit bien, l'attention et la sollicitude portée aux autres constituent une des clés pour être bien chez soi. Qu'en est-il sur le territoire et que pourrait faire le CPAS ? Vers qui se tourner alors pour échanger, se confier, ou demander de menus services ? Qui pourrait alléger la solitude des longues journées ?



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

Ce sentiment de solitude reste assez discret. Les personnes interrogées ne s'en plaignent pas directement. La plupart ont l'air de s'accommoder de leur quotidien. Pourtant, les journées et les semaines peuvent être longues quand les gens sont seuls ... « *Avant, avec les voisins à côté, on s'entendait bien et on s'aidait. Mais maintenant ce sont des bureaux et on n'a pas beaucoup de contacts, et pas d'aide* » ; « *Parfois, il se passe quinze jours sans qu'on ne me demande rien, il y a des gens attentifs autour de moi mais pas beaucoup* » ; « *un ami est venu entretenir le jardin et une amie vient m'aider de temps en temps mais elle habite Bruxelles* » ; « *chacun a ses problèmes* ».

Certains aînés ou professionnels nous ont rapporté des témoignages de solidarités entre voisins ou de proches qui jonglent avec leur vie quotidienne, leur temps, leur famille et leur travail pour assurer, ponctuellement, une présence qui aide et qui fait du bien. Et cela fait réellement la différence ! Les professionnels témoignent : « *les voisins font quand même attention, les gens sont bienveillants, il y a encore un esprit de village et d'entraide* » ; « *beaucoup de solidarités dans les villages, il y a des familles qui sont là depuis des générations. Les gens sont solidaires. Les proches sont présents aussi en général mais il y a des familles qui sont éclatées* ».



Plusieurs personnes interviewées nous expliquent que *« les gens à Profondeville ne sont pas communicatifs en général, ils ne parlent pas beaucoup mais ils sont là en cas de besoin. Nous n'avons pas de liens proches mais je peux demander un coup de main en cas de besoin »* ; *« on peut vraiment compter les uns sur les autres car on se connaît depuis longtemps, mais seulement avec les anciens, car avec les plus jeunes ou les familles, le contact n'est plus le même, ils tournent la tête pour faire comme s'ils ne nous voyaient pas »* ; *« on n'a pas de liens réels mais une attention bienveillante oui, s'il arrive quelque chose à quelqu'un, les gens sont présents. Mon voisin me donne sa clef quand il part en vacances et je vais relever son courrier et il est là aussi pour me dépanner, il m'apporte des œufs, ou d'autres trucs »*.

D'autres voisins sont plus proches : *« Mon voisin vient m'apporter le journal et plus tard, il va me demander si j'ai besoin de courses ou de médicaments »* ; *« ça arrive que la voisine infirmière me fasse signe ou qu'elle vienne me demander si elle peut venir me dire bonjour, c'est moment agréable ... »* *« vous ne sauriez croire »* ; et la dame d'en face m'a apporté un pot de confiture et est restée 2 heures à bavarder » ; *« il y a trois ans je suis tombé dans ma cuisine et j'ai appelé le voisin d'en face qui ne m'a pas entendu, mais je savais que la voisine partait à 9h alors j'ai appelé et elle a entendu et est allée chercher le voisin. Ils ont mes clés »*.

De nombreuses personnes âgées évoquent de la solidarité dans leur quartier. Ils savent qu'ils peuvent compter sur les voisins : *« on est dans une rue isolée avec des fermes, on vit tous avec ascendants et descendants, on s'intéresse les uns aux autres, on connaît les habitudes des voisins »* ; *« ce sont les voisins de la résidence qui m'aident, pourtant ce sont toutes des personnes âgées (le plus jeune a 70 ans). On ne connaît, rien de personnel, ça reste juste poli mais s'il y a un problème, on peut appeler. On ne va pas les uns chez les autres mais on s'entraide si besoin »* ; *« Ici, il y a un voisin, pour la moindre chose, il va nous chercher, nous conduire... Il ne faut pas exagérer mais il nous dit : « Si tu as besoin, viens me chercher ! »*. *On n'a jamais vraiment demandé mais on sait qu'il est présent. Il y a aussi un autre monsieur à qui on a donné les clés pour si jamais on avait besoin, en urgence, pendant la nuit ou quoi ... Comme mon épouse est déjà tombée trois fois, on se dit que c'est quand même bien d'avoir des voisins présents. D'ailleurs, je suis allé l'appeler quand mon épouse est tombée, pour m'aider à la relever »*.

D'autres nous expliquent comment ils rendent des services à leurs voisins : *« je suis bénévole à plusieurs endroits, je répare des choses, je suis bricoleuse, et ça me permet de garder des contacts. Et je m'occupe des petites vieilles plus vieilles que moi, je vais à la pharmacie, faire des courses. Je les préviens quand je pars et je leur demande si elles ont besoin de quelque chose. Ou alors, parfois, elles appellent elles-mêmes. On se rend des services »*.

Les professionnels de l'animation rapportent eux aussi comment ils tissent du lien : *« vous venez ici vous ne connaissez personne, je vous présente à tout le monde, dans la demi-heure si vous êtes sociable vous êtes copains avec tout le monde »* ; *« Dans le groupe, je prends des*





nouvelles des gens qui ne viennent pas, si quelqu'un est hospitalisé j'envoie des messages pour prendre des nouvelles, j'essaie d'organiser les co-voiturages : « Si jamais Nicole voulait venir, tu veux bien aller la chercher ? » mais ce n'est pas facile de trouver ... ».



ET PRATIQUEMENT ?

COMMENT SOUTENIR LA SOLLICITUDE ET LES SOLIDARITES EXISTANTES ET EN DYNAMISER LA CRÉATION

Comment un CPAS peut-il soutenir les liens et favoriser les contacts et la solidarité entre les habitants de son territoire et en particulier avec et envers les aînés les plus fragilisés ?

Sans projet supplémentaire, le CPAS peut déjà modifier certaines pratiques pour y injecter du lien, sans coût supplémentaire, et avec un gain en qualité et en temps à long terme !

Par exemple, les aides ménagères peuvent déjà, par leur attention et attitude, encourager l'entraide entre voisins. Elles sont de fines connaisseuses de la vie dans les villages, et ils ont des liens avec d'autres professionnels ou volontaires déjà bien investis et bien connus ... ils peuvent dès lors **faire le lien** ! Imaginons une aide-ménagère qui se rend au domicile d'une personne âgée seule pour le ménage et qui entend sa difficulté à aller chercher son courrier à la boîte aux lettres au bas de son allée ... et qui, après l'avoir proposé à la dame en question, va frapper chez le voisin pour voir si, quand lui-même va chercher son courrier, il pourrait venir le déposer sur le pas de la porte d'entrée, voir même si son temps le lui permet, frapper à la porte et le donne en main propre à la dame. Ici, l'aide-ménagère ou l'assistant social ne sont pas eux-mêmes pourvoyeur d'un service supplémentaire, en tant que maillon ils créent des ponts et des liens pour que entraides se mettent en place et se déroulent ensuite sans eux.

A chaque occasion, les travailleurs du CPAS se transforment en faiseur de liens. En organisant une rencontre, une activité, en s'installant parmi les invités pour faire la conversation, glisser subtilement sur un sujet potentiellement intéressant pour les interlocuteurs ... le travailleur peut ensuite s'éclipser et laisser les contacts se déployer ... sans lui ! Il est possible aussi de choisir un référent pour les nouveaux arrivants, qui présente, explique le déroulement, met à l'aise.

Un pas supplémentaire consisterait à **soutenir des projets existants** ou souffler des projets à l'oreille d'autres acteurs de terrain, par exemple :



- Travailler avec les enfants des **écoles** de l'entité qui pourraient réaliser des cartes de vœux à destination des aînés, mettre au programme scolaire le partage de vécu avec des voisins âgés, 'c'était comment l'école de mon temps', mettre sur pied un projet « Bonnes actions à destination d'une personne âgée du village », ou des ateliers mise en pratique de l'apprentissage du Gsm avec les élèves de 5ième et 6ième, dans leur classe ... utiliser son Gsm à l'école, chouette alors ! Pourquoi pas permettre aux aînés du quartier de prendre leur repas à l'école, avec les élèves ? Du coup, ils pourraient donner un coup de main en dressant la table ou en aidant les enfants. Et si le 1^{er} repas est offert, par exemple par le CPAS, l'accroche est faite ...

Une présence et un lien à l'échelle du quartier : *« Ce serait bien que la commune puisse encourager des noyaux de voisinage. Je ne sais pas comment, pas de recette miracle. Comme un concierge, c'est une bonne idée. Et susciter des relations dans le quartier, pour informer de qui est qui et faire le lien. La relation dans le quartier est importante car si on reste dans le quartier, on perd la peur de l'étranger, c'est beaucoup plus rassurant pour la personne âgée. Son environnement lui sera suffisant » ; « il faudrait organiser un service ou on va vers les gens, on va faire plusieurs rencontres, et petit à petit on se réunit en petits groupes ».*

- Un **conciergerie de quartier à Etterbeek** ? Un lien privilégié avec le quartier, avec une équipe de concierges et des services de proximité ? C'est sur la commune d'Etterbeek à Bruxelles et c'est gratuit. La conciergerie a été créée pour permettre aux personnes âgées de rester à leur domicile quand c'est leur choix en complément de l'aide apportée par les proches. Les personnes âgées ne sont cependant pas les seules visées par le projet. La conciergerie de quartier vise à : a) relier les personnes âgées à leur quartier autour de Merode/Place Saint-Pierre et favoriser leurs interaction et participation avec celui-ci ; et b) offrir un nombre conséquent de services de proximité via un réseau de voisins et de professionnels locaux, de manière à prolonger autant que possible l'autonomie des personnes âgées à leur domicile, et simplifier la vie de leurs aidants proches. Les services sont divers : changer une ampoule, descendre les poubelles, faire les courses, peindre, une aide administrative ou une petite réparation si besoin ... Quand la personne appelle la conciergerie, la première étape est de trouver un voisin bénévole, dans le cas contraire, elle cherche une personne prête à rendre service dans le cadre d'un système d'économie collaborative c'est-à-dire contre une petite rémunération. En tout dernier lieu, un professionnel est proposé. Une gazette et une newsletter vient compléter ces services pour se tenir informer des activités du quartier.



D'autres CPAS sont allés encore plus loin, en **mettant sur pied un projet spécifique**.

- 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.



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE PEUX FAIRE QUOI ?

Un groupe de volontaires par village qui sillonne les rues pour veiller sur les personnes fragilisées le tout soutenu par un professionnel du CPAS en binôme avec un professionnel de la commune ... ensemble on est plus fort et on va plus loin !



SERVICES

INNOVER ET METTRE SUR PIED DE NOUVEAUX
SERVICES

INNOVER ET METTRE SUR PIED DE NOUVEAUX SERVICES

Le CPAS a également pour rôle de se saisir de nouveaux besoins exprimés pour identifier si les réponses adéquates et de proximité sont déjà proposées sur le territoire. Acteur de terrain, au plus près des besoins réels de la population, il peut lancer de nouveaux services de proximité. Et si la mise sur pied d'une initiative, d'un service, d'un commerce de proximité ne leur est pas toujours accessibles, les CPAS ont d'autres cartes à jouer en travaillant plutôt sur l'accès à ces réponses locales, à l'information sur leur plus-value, à la stimulation et au soutien des porteurs de projets, etc.

Cette enquête nous a permis d'identifier des besoins encore non répondus qui pourraient figurer dans les missions et les expertises du CPAS de Profondeville. Elle nous a fait mettre en lumière comment les professionnels, du CPAS ou pas, sont souvent appelés à sortir du cadre, et à endosser des tâches correspondant à des services qui n'existent pas actuellement.



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

Globalement, les aînés rencontrés ne sont pas directement demandeurs d'un service nouveau : *« on n'a besoin de rien d'autre, on n'est pas demandeurs, on n'a pas d'attente d'autres activités sur la commune, on est contents comme cela »*. Un certain fatalisme ou une certaine résignation règnent parmi les aînés. Certains pourtant ciblent des idées pratiques :

- *« On aurait dû garder de petits services familiaux sur chaque village, notamment au niveau de l'administratif de la commune » ;*
- *« On apprécierait recevoir la visite de psychologues, pour avoir des moments de compagnie comme lors de cette enquête ». Tous ne partagent pas cet avis-là : « un service qui viendrait nous rendre visite ? Non, on n'aimerait pas vraiment, on a notre voisin qui vient de temps en temps réparer la télévision, un autre qui vient s'asseoir pour discuter et un autre qui apporte des galettes, une voisine qui fait quelques courses pour toute la résidence, on n'a pas besoin d'une autre aide » ;*
- *« On voudrait un banc près de l'embranchement de la rue plus loin, ou on va en couple tous les jours marcher un peu. Il faudrait des bancs en plus grand nombre, à plus d'endroits sur des parcours accessibles » ;*
- *« Pour le moment, je n'ai besoin de rien donc je ne sais pas trop ce que je pourrais conseiller mais peut-être qu'un jour j'aurai plus de mal pour faire mon jardin, mes fenêtres, mes haies ... peut-être ce serait bien quelqu'un qui pourrait faire cela » ;*



- « Cela pourrait être une idée, quelqu'un qui aide pour transporter les meubles » ;
- « Un service public qui ferme à 16h, c'est compliqué, il faudrait au moins une garde que l'on pourrait appeler, il faudrait une permanence plus locale, des gens que l'on connaît, on sait qui c'est, ils sont plus proches et c'est plus facile d'accès » ;
- « Ça pourrait être intéressant d'avoir quelqu'un qui serait disponible pour faire ses parterres, s'occuper du jardin, des petites choses, même une heure ou deux par semaine » ;
- « Ce dont ils auraient besoin, c'est des tous petits services : mettre une ampoule, un joint de robinet, la boîte aux lettres qui ne ferme plus, une porte qui frotte ... des babioles quoi ! » ; « Un service travaux ce serait bien mais il faut aller vers les personnes âgées pour leur proposer » ;
- « Ou encore, quelqu'un qui viendrait pour installer la télévision, les chaînes, faire un dépannage et faciliter l'accès aux technologies » ;
- Un professionnel nous dit « moi je fais un peu de tout ... Je donne à manger aux oiseaux, je prends le courrier, je mets les bas » ;
- « Ce serait utile, un relais pour apporter des soins aux animaux si une personne âgée a un souci de santé ou est hospitalisée, c'est un gros sujet de préoccupation pour ces personnes ! Via une entraide de voisinage ou un système de « Dogsitter ou Dogwalker » » ;
- « Un service pour mettre les sacs poubelles sur la rue pour les personnes qui ne peuvent plus le faire elles-mêmes, avec un brin de causette en prime ... Les ouvriers communaux par exemple ? »



ET PRATIQUEMENT ? COMMENT INNOVER ET METTRE SUR PIED DE NOUVEAUX SERVICES ?

Pour répondre à ces demandes de services nouveaux, « entre deux », de nombreuses initiatives se mettent sur pied dont le CPAS pourrait s'inspirer :

Le CPAS d'Herstal et son commerce social : Ce projet a été conçu pour favoriser le repérage des besoins de soins et d'aide dans le quartier tout en mettant dans le marché un commerce techniquement sur pied. Le CPAS d'Herstal a donc mis sur pied un commerce moyennant l'insertion de personnes sous article 60 pour les préparer à un futur métier de caissier-réassortisseur ou gérant de magasin. Par ailleurs, le CPAS soutient également une table d'hôtes solidaire, ouverte à tous un jour par semaine à midi (le mercredi) qui permet de passer un





« agréable moment culinaire » avec une entrée, un plat et un dessert (3,00 euros pour les allocataires sociaux et 7,00 euros pour les autres). De plus, un bar à soupe est ouvert 4 jours semaines et permet de déguster un bol de soupe sur place ou de l'emporter, gratuitement ! A quand un projet de ce type dans les différents villages de Profondeville avec les associations locales en relais ? <https://www.herstal.be/ma-ville/social/CPAS/aides-aux-seniors>

Une épicerie sociale à Molenbeek : Avec le soutien du CPAS de Molenbeek, l'asbl Amphora, épicerie sociale, s'est créée à Molenbeek. C'est un lieu où les personnes en surendettement peuvent venir acheter de la nourriture, des produits d'hygiène et d'entretien à petit prix. Plusieurs fois par mois, Amphora propose des réunions autour de l'alimentation, la consommation, l'économie d'argent, ...

Des petits coups de main, du bricolage, de la récup ? A Molenbeek Saint Jean, le service « **Déma-R-ages** » du CPAS récupère pour le donner, le mobilier en bon état des personnes qui souhaitent s'en débarrasser et le donner. Il vide le logement des personnes âgées qui entrent en maison de repos, trie leurs meubles pour les rafraîchir et les mettre à disposition d'autres personnes à des tarifs sociaux. Il propose également des petits travaux et adaptations dans leurs logements tels que le rabotage des portes, l'installation de barres d'appuis, la fixation de tapis, etc. Il aide également au déménagement. <https://www.CPAS-molenbeek.be/fr/services-specifiques/dema-r-ages>

La seconde main ? J'achète ! Les CPAS de Geer et de Faimers se sont associés pour mettre sur pied deux magasins de seconde main, l'Aubaine et « Fais-moi revivre ». Le premier propose des vêtements et du matériel de puériculture, le second des meubles et de l'électroménager. Ce projet a été reconnu comme Initiative d'Economie Sociale par le Ministre de l'Intégration Sociale car il poursuit différents objectifs : économiques (création d'emplois et réinsertion socio-professionnelle), sociaux (accès pour tous à des produits de qualité) et environnementaux (sensibilisation à une consommation raisonnable et raisonnée par la promotion du réemploi et du recyclage). Les appareils électroménagers sont de seconde main mais entretenus et mis sous garantie par une Entreprise de Formation par le Travail.





« Donner de la vie à l'âge » avec Senoah : Un réseau de volontaires chapeauté par l'asbl qui répond gratuitement à des demandes de coups de pouce formulées par des seniors et sur tout le territoire wallon. Un numéro vert avec des volontaires aînés actifs, par et pour les seniors. Le CPAS de Profondeville pourrait promouvoir cette initiative en la faisant connaître sur le territoire de la commune mais aussi en aidant à la recherche de volontaires sur ce même territoire. <http://www.senoah.be/dva/>



Les « ptits travaux » d'ENEO : Dans le secteur Ourthe-Ambève de la région liégeoise, c'est la locale d'Enéo qui a lancé le projet « les ptits travaux » (<https://www.eneo.be/actualites-liege/regions/liege/actualites/projet-les-p-tits-travaux-en-ourthe-ambleve.html>) Ce projet vise les petits travaux domestiques pour lesquels il est très difficile de trouver un professionnel, ce sont alors des aînés bénévoles qui rendent ces services à d'autres aînés fragilisés ou seuls. Mais ce n'est pas tout, car à partir d'une demande pour un petit service de réparation, c'est une relation qui se crée ! « *Evier cassé ou aînés isolés, la Solidarité des P'tits Travaux peut tout réparer* ».



GranyTea accompagnement, un projet issu d'une initiative privée qui propose quatre pôles complémentaires et innovants : Accompagnement social et soutien administratif, accompagnement psychologique et aide à l'acceptation de la vieillesse, accompagnement dans le quotidien par des gardes spécialisées (Max 5 gardes pour une demande 24/24 7j/7) et des vacances adaptées à taille humaine (8-12 pers. avec 2-3 accompagnateurs). Une des plus-values du service est de proposer un service sur mesure au patient en fonction de ses besoins. Une collaboration avec un CPAS est tout à fait envisageable pour les différents pôles. Voir <https://www.granytea.be/>



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE PEUX FAIRE QUOI ?

Je rassemble tous les professionnels du CPAS et je fais une liste des talents de bricolage, de réparation, de peinture, de jardinage ... et je dégage un pourcentage de temps pour chacun (1/2 jour par mois) pendant lequel il pourra répondre à une demande d'aide d'un aîné en difficulté, quelle que soit sa fonction initiale. Rendre service en fonction de ses talents ? Tout le monde est gagnant !

ACTIVITE

DIVERSIFIER ET FACILITER L'ACCES AUX
ACTIVITES



DIVERSIFIER ET FACILITER L'ACCES AUX ACTIVITES

Comme dans bon nombre de territoires, les CPAS ou communes sont confrontés à ce qu'ils pensent être un paradoxe : des aînés qui expriment de la solitude, qui se plaignent parfois même que rien n'est organisé pour eux ... et pourtant un listing de propositions dense et des clubs pour aînés qui peinent à rassembler du monde.

De nombreuses personnes âgées, mais pas toutes, aimeraient participer à des activités : comment les aider à franchir les barrières ? Faut-il augmenter le répertoire potentiel ou agir sur d'autres points ? Différentes raisons peuvent empêcher les aînés de sortir de chez eux pour se rendre à l'extérieur, vers un lieu collectif qui rassemble du monde. C'est pourquoi il va falloir trouver les leviers sur lesquels agir ...



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

Plusieurs raisons empêchent les aînés de se rendre aux activités :

- La mobilité : *« on ne va dans aucun groupe de seniors car mon mari ne veut pas et je ne peux pas aller sans lui, parce que c'est lui qui conduit. Je suis donc dépendante de lui » ; « il n'y a pas de ludothèque sur la commune, la bibliothèque de Lesve a été transférée à Lustin car il n'y avait plus de gens à Lesve pour s'en occuper. C'est loin Lustin pour les gens qui habitent Lesve. C'est dommage car cela avait beaucoup de succès » ; « les clubs, ce n'est pas facile d'accès. J'ai des soucis de mobilité, s'il y avait un bus ou quelque chose, ou quelqu'un qui peut venir me chercher, pourquoi pas » ;*
- La fatigue : *« moi ça me fatigue, il y a assez de gens qui y vont comme ça. Je vais quand même boire ma petite bière à la kermesse mais c'est tout. J'y allais plus avant mais maintenant je suis plus en retrait de tout cela. Et puis il y a trop de football, ça devrait évoluer » ; « avant, je faisais de la broderie, mais plus maintenant, je préfère rester chez moi tranquille » ;*
- La santé : *« avant je faisais partie d'un club de marche, et tous les dimanches je faisais mes 15 km mais maintenant je ne suis plus sûr de mes jambes, ce serait difficile de suivre. Et puis ici, il n'y a pas trop de disponibilités pour marcher, il n'y a pas trop de chemins adéquats, même dans les jardins, il y a des fosses et des bosses » ; « je ne vais nulle part, car avant mon épouse ne savait pas sortir, et maintenant qu'elle n'est plus là, j'ai des vertiges et je ne sors plus, je tomberais » ; « ce n'est pas gai de devenir vieux, il y a en a beaucoup qui sont pis que moi mais ce n'est pas gai au niveau de ne plus savoir marcher, au niveau de la santé » ; « j'allais aux marches mais je n'y vais plus parce que c'est pour*

risquer de tomber, c'est dans les bois. Il faudrait que ce soit plus court, à midi. Enfin, ça convient à certains mais pas à moi » ;

- Les attentes qui ne sont pas rencontrées : *« moi j'aimerais bien avoir des rencontres avec des personnes qui ont un petit peu de jugeotte, et un peu d'éducation » ;*
- Les habitudes passées : *« ce n'est pas notre truc, on n'a jamais pris l'habitude d'aller vers l'extérieur avec notre travail prenant. Ça ne nous manque pas » ; « moi ça m'énerverait, je préfère être libre, je préfère vivre comme ça et pouvoir aller où je veux quand je veux, voir mes frères et sœurs, je n'ai pas envie d'aller avec d'autres personnes » ; « on n'a pas d'activités et c'est comme cela depuis toujours, on ne sort pas et on n'a pas besoin de sortir, d'aller dans un groupe » ;*
- Les craintes : *« je ne connais personne » ; « avant on allait au resto tous les dimanches avec mon mari mais depuis qu'il est décédé, je ne me vois pas aller toute seule, et je n'irais pas avec des dames que je ne connais pas. Elles voudraient faire d'autres chose et moi je n'ai pas envie, je préfère rester tranquille » ; « ils font un repas le soir maintenant mais moi je n'aime pas revenir le soir » ;*
- Les finances : *« avant je chantais à la chorale de mon village et ça me manque maintenant que j'ai déménagé ici pour des raisons financières, il y a trop de kilomètres, et je n'ai plus l'occasion d'y aller, ça coûte trop cher en déplacements ».*



ET PRATIQUEMENT ? COMMENT DIVERSIFIER ET FACILITER L'ACCES AUX ACTIVITES

Plus précisément par rapport aux activités, on nous dit que *« l'idéal serait que chaque personne qui participe à une activité aille chercher quelqu'un et l'amène, mais non ça ne va pas »* ou encore que *« les 60-65 ans puissent s'occuper des plus âgés, ce serait des aînés qui s'occupent des plus âgés. À Lesve, une personne a encore sa voiture et va chercher ses copines pour aller manger ensemble le dimanche au resto »*. Il est certain que l'entraide entre participants aux mêmes activités est à soutenir et développer.



- Un exemple ? Le club **« Cap bonne humeur » à Vaux-sur-Sûre** : Dans le but de recréer du lien social entre les habitants de la commune, a été mis sur pied un lieu de rencontre, de partage, de réflexion et de découvertes destinés à tous les aînés de plus de 65 ans



de la commune, pour se découvrir des talents littéraires, culinaires, créatifs ou jardiniers ; passer la journée ou un moment ensemble à un prix démocratique. Et quand le CPAS s'en mêle pour faciliter la mobilité des personnes intéressées, ça fonctionne !

<https://www.vaux-sur-sure.be/commune/services-communaux/club-cap-bonne-humeur>

Si c'est si difficile d'arriver dans un groupe, entourons particulièrement ces moments ! Comment ? Par un parrainage par des anciens, une **attention particulière** de l'animateur **envers le nouvel arrivé**, une présentation du nouvel arrivé à un groupe particulièrement chaleureux qui lui fera dépasser ses peurs. Par exemple « *je fais une petite table où je regroupe les femmes seules, je les installe et je les présente, elles se parlent !* » ou « *vous venez ici vous ne connaissez personne, je vous présente à tout le monde, dans la demi-heure si vous êtes sociable vous êtes copains avec tout le monde* ». Se plaire à une activité, c'est aussi une question de se sentir intégré dans le groupe ! Un élément à soigner particulièrement ? La première accroche ... de faire en sorte que tout se passe bien la première fois ou proposer la première activité ou le premier repas gratuitement pour faire un essai, etc.

En ce qui concerne le type d'activités, si certains aînés apprécient celles qui leur sont directement destinées, nombreux préfèrent des **activités pour tous les âges** ! C'est l'activité qui fédère et attire et pas l'âge ! L'idéal est que « *l'activité s'adapte pour que tout le monde puisse profiter de ce qui est proposé. On n'y vient pas parce qu'on est vieux, mais parce qu'on aime l'activité. On va aller faire de la géologie dans la montagne de Reims, certains marchent bien d'autres peu ou pas du tout, mais ils vont quand même aller dans le vignoble. Appartenir à un groupe permet de fédérer des personnes, la dynamique de groupe existe. Même des plus vieux entraînent des plus jeunes et l'inverse aussi* ».

Nous recommandons donc :

- De ne pas nécessairement développer des activités spécifiques aux seniors mais de plutôt 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. ;
- De créer des activités ou projets qui permettent les **liens** entre les villages comme une marche intergénérationnelle ou des rencontres entre clubs locaux ;

En ce qui concerne les lieux, **des espaces communs**, qui rassemblent les services, les activités, les générations, les besoins et les réponses sont à promouvoir. Le Cpas pourrait notamment mettre sur pieds une « papothèque », c'est-à-dire un café social accessible à tous avec quelques services à la clé ; une bibliothèque ou l'on peut venir prendre un café.

Voici quelques exemples inspirants :

Une **maison d'accueil communautaire des aînés** (MACA) à Wellin accueille, deux fois par semaine une vingtaine d'aînés qui viennent y passer une journée ensemble. Dans un esprit





familial et convivial, ils y partagent des activités et un repas de midi. La MACA est située dans la Maison des Associations de Wellin issue de l'ODR et a été élaborée en partenariat avec l'ADMR. Une responsable rémunérée est épaulée par des bénévoles et des personnes en réinsertion qui y viennent faire leur stage. De nombreux projets et partenariats s'y développent : les aînés deviennent modèles pour une école professionnelle de coiffure, un groupe de théâtre amateur donne des représentations, etc. Ce projet a été lancé à l'origine par l'ADMR, avec le soutien de la coopérative Cera. Il a été prolongé et repris par plusieurs communes et d'autres partenaires. http://www.wellin.be/commune/services-communiaux/copy_of_MACAMaisonAccueilCommunautaireAines

A Molenbeek-Saint-Jean, un **centre de rencontre** a été créé où les Molenbeekois pensionnés peuvent se rendre pour dîner, participer à des activités ou tout simplement passer un bon moment. L'objectif de ce centre est d'entourer les personnes âgées se sentant seules en leur permettant de nouer des échanges sociaux. Le centre est entouré d'un cadre verdoyant qui le rend très attrayant. Un repas chaud est servi à midi 6 jours sur 7 sur réservation et les habitués peuvent disposer du local pour jouer aux cartes, tricoter, etc. Par ailleurs, le centre organise également des activités telles que des excursions, visites, cours de gymnastique, formations pour utiliser l'ordinateur, etc. Le centre s'associe également aux sorties organisées par la maison de repos toute proche en les co-organisant. <https://www.CPAS-molenbeek.be/fr/troisieme-age/centre-de-rencontre-marie-jose>



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 : (1) créer des liens entre personnes d'horizons divers, maintenir ou restaurer la cohésion sociale ; condition indispensable au développement de la solidarité, de projets innovants ; (2) fournir des services associatifs et culturels aux habitants ; (3) favoriser l'économie locale, en tant que vitrine des produits locaux, et (4) valoriser un patrimoine ancien.



Et pour les personnes en difficultés cognitives, je m'inspire du projet innovant **Un Nouveau Chapitre**, à Boignée. Une maison ouverte en journée (le vendredi) pour accueillir des personnes vivant un vieillissement cognitif difficile (mémoire, langage, orientation, diagnostic de "maladie d'Alzheimer"...). Le Nouveau





Chapitre propose un accompagnement individualisé par des intervenants polyvalents ainsi que des consultations psychologiques pour les personnes concernées et leurs proches.
<https://catherinehanoteau.wixsite.com/unnouveauchapitre>

Enrichir l'offre existant d'activités ou la renforcer peut aussi se concrétiser de toutes sortes de façons différentes :

- Par des **partenariats** : pourquoi ne pas s'associer à un club de seniors, une maison de repos, une association sportive, etc. pour définir ensemble une activité à destination des seniors sous l'égide du CPAS ?
- Par l'achat de **matériel** utile à différents publics : « Tous en bicyclette ! » ... et offrir une promenade en vélo triporteur au grand air aux personnes dépendantes, aînés ou personnes handicapées, quel que soit leur âge. Ou un Fitnesspark comme à Chièvres, où la commune, destiné à des adultes et à des enfants qui rassemble une quinzaine de points d'activités différents. La volonté étant d'encourager gratuitement les activités sportives et de mouvement pour tous.
- Par la **mise à disposition gratuite** de salle pour les activités et en particulier pour les rencontres 3x20 ;
- En veillant à la **relève** des organisateurs (ex : 3x20) et si nécessaire à leur soutien logistique ;
- En organisant un projet d'activité **mobile** : par exemple tous les premiers lundis du mois à Lesve, le deuxième à Lustin, même s'il faut partir à « pertes » le temps que cela soit connu pour lancer le bouche-à-oreille ;
- **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 ? Comment déployer cette initiative plus largement, au-delà de la bonne volonté de quelques bénévoles locaux ?



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE FAIS QUOI ?

J'organise un goûter à destination des habitants de plus de 65 ans de l'entité : une bonne tarte et un orchestre, ça ressemble ! je m'assure que les taxis sociaux pourront ramener les participants ... même si la fête dure plus longtemps ! 😊





ISOLEMENT

ALLER VERS LES PERSONNES QUI SOUHAITENT
RESTER CHEZ ELLES



ALLER VERS LES PERSONNES QUI SOUHAITENT RESTER CHEZ ELLES

Ce point particulier sur la mobilité des services, des professionnels et du CPAS en particulier se justifie par l'insistance que la plupart des personnes rencontrées ont manifestée au sujet de cette thématique. Mais aussi par notre connaissance et notre regard. Tout le monde ne souhaite pas ou n'est pas prêt à sortir de chez lui. Un service qui attend que les aînés fragilisés se déplacent vers lui semble passer à côté d'une donnée importante. Et le CPAS de Profondeville le sait et pratique déjà cette proactivité (voir recommandation sur les atouts sociaux). Mais il est possible d'aller encore plus loin.



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

Ce sont davantage les professionnels qui nous expriment ce **besoin de présence et de soutien au domicile**. Qu'ils travaillent en indépendant, de domicile en domicile, ou dans une maison de repos, en tant que travailleurs sociaux d'un service d'aide à domicile ou autre, directement sur le terrain pour une aide pour le ménage, etc. ils sont unanimes, le manque premier des personnes âgées, c'est le contact humain ... « *Je sais qu'il y a des gens chez qui ça ferait du bien mais ils ne vont pas le formuler comme ça* ».

Le besoin d'une présence avant tout, un contact d'humain à humain, d'adulte à adulte : « *Ce qui les intéresse, c'est de parler, c'est le contact et, la compagnie, qu'on s'intéresse à eux, qu'on les écoute, parce qu'elles se sentent seules* » ; « *le remède, c'est qu'on s'intéresse au gens et qu'on les écoute* » ; « *pas spécialement pour donner des conseils, juste pour être là et pour les écouter* » ; « *moi quand je les quitte, je veux toujours finir par du positif, par rapport à ce qu'elles m'ont dit, je les écoute attentivement pour pouvoir m'en rappeler et leur en reparler ensuite* » ; « *mon grand-père a beaucoup de problème de santé, il préfère que l'on vienne à lui plutôt que l'inverse, il apprécie beaucoup les visites* » ; « *ma maman a été contente quand l'agent de quartier est venu se présenter et ensuite l'encourager à s'hydrater pendant la canicule* » ;



« *quand je viens en visite en tant que conseillère, c'est ce discours que j'entends : « n'envoyez pas de lettre pour me dire la réponse, venez me le dire, je préfère la visite* », ils ont toujours des tas de choses à raconter et je n'ai pas envie de partir » ; « *ils me disent de m'asseoir, qu'ils n'ont pas besoin de service ou qu'ils n'ont pas envie d'aller à une activité mais plutôt de parler un peu* » ; « *mon papa était content au moment des élections et de la campagne électorale car des gens venaient s'asseoir à ses côtés pour parler, il appréciait vraiment* » ; « *Les gens disent qu'ils ont envie de rester chez eux, de garder leur indépendance, de ne pas aller en maison de repos et qu'on vienne plutôt vers eux* » ; « *ce qui leur*



manque, ce sont des contacts plus fréquents même avec leur famille, ils ne savent pas toujours pourquoi ils ne se voient pas souvent »

Certains en arrivent à payer les services d'un professionnel pour bénéficier même d'un court temps d'échange : *« il y a des gens qui font appel à une aide-familiale pour simplement avoir de la compagnie » ; « Je connais une dame qui prend une aide-ménagère pour son ménage mais qui fait son ménage avant pour pouvoir jouer au scrabble avec l'aide-ménagère, c'est de la compagnie qu'elle souhaite » ; « les gens ont toujours quelque chose à raconter, les jeunes qui démarrent en tant qu'indépendants au domicile se font tous avoir, ils restent beaucoup plus longtemps que prévu chez les gens » ; « je me souviens d'une dame chez qui j'allais 3h, quand j'arrivais il fallait faire la petite vaisselle et puis repasser ; des fois il était deux heures quand j'avais presque terminé le repassage, Mme m'appelait, maintenant vous arrêtez et vous vous occupez de moi, et on jouait ensemble un jeu où il fallait réfléchir » ;*

Présence et temps vont de pair surtout pour les aînés qui sont souvent les témoins, voire les « victimes » de cette course effrénée contre le temps que mènent leurs proches ou les professionnels qui gravitent autour d'eux : *« l'important c'est de prendre le temps et avec le temps on fait des merveilles » ; « et surtout, du temps sans jugement » ; « ce qui lui faut c'est du temps à la maison, une présence, mais*



pas tout le temps, elle n'aimerait pas. Ce serait bien que la commune puisse encourager des noyaux de voisinage » ; « les infirmières ont un temps défini pour faire leur soin, et les personnes âgées disent qu'elles exagèrent, qu'elles sont toujours en train de regarder leur montre » ; « Si chacun donnait un petit peu de temps et d'attention à l'autre, on vivrait dans une autre société ».

Les professionnels suggèrent aussi que le fait d'aller vers les aînés, de prendre d'abord le temps à leur domicile, dans leurs habitudes, à les écouter et les comprendre peut ensuite les aider à quitter temporairement leur chez eux pour rencontrer du monde ou participer à des activités : *« ce sont de vraies demandes de rencontres, de sortir de chez eux, mais ils ne sont pas prêts à sortir de chez eux pour s'informer, il faut plutôt d'abord aller vers eux, faire la démarche, mais ce pas facile du tout, on ne va quand même pas frapper chez tout le monde » ; « il faut la copine, l'impulseur, l'élan ... pour sortir de chez soi » ; « il faut quelqu'un qui les connaît d'abord et qui les embarque ensuite, après ils ne demandent pas mieux mais pas tout seuls » ; « leur apporter leur cougnous directement chez eux puisqu'ils ne veulent plus sortir ».*



Les aînés sont beaucoup moins loquaces à ce sujet. Est-ce par pudeur ou pour une autre raison ? Exprimer que l'on se sent seul et que l'on est en manque de contacts sociaux est difficile.

« Je lui prépare tout son matériel pour pouvoir lui parler (à l'infirmière) et elle est tout de suite partie, car c'est la seule personne que je vois de la journée » ; « j'aimerais plus de rencontres, plus de contacts, une fois de temps en temps mais il n'y a rien ici » ;

« Moi je n'aime pas aller chez les gens, je n'ai pas été habituée, on peut venir chez tant qu'on veut mais moi non » ;

« La seule chose qui nous manque c'est la chaleur de la famille ».



ET PRATIQUEMENT ? COMMENT ALLER VERS LES PERSONNES QUI SOUHAITENT RESTER CHEZ ELLES

On nous propose d'**organiser un service** « *où on va vers les gens, on va faire plusieurs rencontres, et petit à petit on réunit les gens en petits groupes, il adorerait avoir de la visite de quelqu'un qui prend du temps pour écouter* » ; « *organiser des rencontres, des visites de courtoisie, pas trop officielles, des visites d'une heure et régulière, avec une routine d'agenda* » ; « *il faudrait avoir quelqu'un de très efficace qui va chez les gens, aller chez les gens pour vraiment prendre le temps de les questionner* »

Dans les pratiques existantes, le CPAS peut encourager ses travailleurs à **faire le lien** entre les offres disponibles en toute délicatesse : prendre régulièrement des nouvelles des personnes les plus isolées (donc pas tous les bénéficiaires), en parler d'abord et présenter ce qui existe, y revenir à l'occasion d'une discussion, proposer de faire un essai, identifier une personne relais pour accompagner la première fois, etc.

Des idées ?

- Un **service d'accompagnement** comme le CPAS de La Bruyère l'a fait : une présence, une compagnie, non pas pour prester des tâches, mais pour simplement être là et passer du temps ensemble. Cela peut passer par la création d'un service ou le soutien à d'autres associations.
- Et pourquoi pas un partenariat avec la commune ou un service d'aide à domicile et une **bibliothèque** pour proposer un service gratuit de portages de livres dans les mêmes conditions que dans une bibliothèque. Par exemple, à Mons, un projet nommé « Livres accès » s'est concrétisé via un partenariat entre la bibliothèque communale de



Jemappes, le CPAS de Mons et la Téléassistance, et a vu le jour en juillet 2006. C'est une opération permettant à la fois aux bénéficiaires des services Acasa (service d'aide à domicile), aux abonnés de la Télé Assistance et aux personnes âgées et/ou à mobilité réduite du grand Mons de découvrir ou de redécouvrir la lecture et ses plaisirs. Certaines personnes sont devenues incapables, pour des raisons de mobilité, de se rendre à la bibliothèque pour emprunter des livres, raison pour laquelle dans ce projet, c'est la bibliothèque qui va au lecteur et non l'inverse. De plus, pour les personnes n'ayant pas une bonne vision, il est également proposé des livres à grands caractères ou des récits à écouter via CDs et MP3. Les livres sont livrés par Acasa via une ligne téléphonique centralisée. <https://www.CPAS.mons.be/services/aide-sociale/aides-a-domicile/livres-acces>

- **« De matchmarker »** à Tirlemont : l'Alexianen Zorggroep veut identifier les personnes âgées fragilisées et leur apporter une aide et des soins adaptés en faisant intervenir des « matchmakers ». Il s'agit de personnes qui renforcent le réseau entre personnes âgées, soins informels et formels. Une nouvelle fonction, une instance neutre de la commune qui peut faire correspondre la demande d'aide spécifique de la personne âgée fragilisée (et/ou de son entourage) et l'offre d'aide et de soins. Le projet a été financé comme projet pilote par la FRB. <https://www.zorgneticuro.be/nieuws/alexianen-zorggroep-tienen-laureaat-projectoproep-kbs>
- **La Dyle solidaire** de la mutualité chrétienne est un service gratuit pour les habitants des communes de Court-saint-Etienne et d'Ottignies-LLN, avec une équipe de volontaire prêts à écouter les seniors seuls à domicile, les accompagner en promenade ou partager avec eux des moments de convivialité. Ce service, financé à son démarrage dans le cadre d'un appel à projet de la FRB a été ensuite repris par les mutualités chrétiennes via ses équipes Enéo, Altéo, ASD, etc. https://www.mc.be/media/dyle%20solidaire%20info_tcm87-48080.pdf



- **Le réseau Hestia** de la Croix-Rouge organise des visites hebdomadaires au domicile de personne qui se sentent seules quel que soit leur âge, afin de leur proposer des moments de convivialité et/ou de rendre des services. Régulièrement ou occasionnellement selon les besoins, via des bénévoles formés à l'écoute, à l'accompagnement et à l'identification des premiers signes d'une perte d'autonomie. <https://volontariat.croix-rouge.be/tendre-la-main/personnes-isolees/>





- A Bruxelles, plus précisément à Forest et Uccle, l'asbl **Bras-dessus, bras dessous** (<https://www.brasdessusbrasdessous.be/>) met en relation des voisins volontaires qui consacrent du temps à des aînés isolés en fonction des disponibilités et des besoins de chacun. Pour faire quoi ? Ce qu'on veut ! Boire un café, une bière, jouer aux échecs, aller se promener, ... et c'est tout un quartier qui se transforme ! « ...je ne sais pas comment dire, j'ai trouvé un lieu où l'on se soutient l'une l'autre, on se serre les coudes ...quand je vais chez BDBD, je reviens et je suis gonflée à bloc ! », nous livre Christiane.



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE FAIS QUOI ?

Les assistantes sociales programment 2 visites par semaine aux personnes les plus isolées, juste pour aller voir comment elles vont !

LOGEMENT

ENDOSSER SON RÔLE D'ACTEUR DU LOGEMENT



ENDOSSER SON RÔLE D'ACTEUR DU LOGEMENT

Un toit qui me sécurise et me protège, un lieu que je connais, où j'ai mes repères, où mes souvenirs sont partout. Construit, aménagé, rénové, loué ou acheté, ce lieu parle de moi et me ressemble. C'est un chez moi qui dissimule mon intimité et soutient le déploiement de mon identité. Un chez moi cocon, repaire ; lieu d'exercice de mon autonomie et de mon indépendance. Un chez moi tellement ancré que personne ou presque n'envisage de le quitter, n'anticipe d'éventuelles difficultés.

Alors justement, quand la dépendance s'immisce dans la vie de tous les jours, que les tâches de gestion quotidienne deviennent complexes, commencent à peser, quand la maison est trop grande, trop vide, que son entretien coûte cher, qu'on ne s'y sent plus en sécurité, que faire ? Faut-il aménager, adapter son logement ? Déménager ? Mais vers où et vers quoi ? Et comment éviter ou au moins limiter les ruptures ? D'autres voies que la maison de repos sont-elles possibles ? Comment répondre aux besoins diversifiés des personnes âgées en termes de lieu de vie ? Il semble que le niveau local, y compris les CPAS, constitue un lieu de choix pour cela.



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

C'est à nouveau un paradoxe que, bien que le lieu de vie soit si important et constitue parfois une telle source de difficultés, peu de personnes abordent le sujet : « *On verra sur le moment comment on veut s'organiser. On n'en discute pas avec les enfants. On attend que le moment vienne* ». C'est une constante qui dépasse Profondeville, peu de gens abordent le sujet du lieu de vie. C'est un sujet toujours tabou.

➤ Aménager son logement ?

C'est ce que certaines des personnes interrogées ont fait : « *j'ai une chambre à coucher que je commence à aménager, avec un petit frigo, pour que plus tard je puisse rester sur un seul étage* » ; « *mes enfants m'ont tout installé au rez-de-chaussée et ils ont remonté tout ce qu'il y avait dans ma cave pour que je n'y descende plus* » ; « *Mais ici chez moi, j'ai tout ce qu'il faut : un rehausseur de WC, une baignoire qui me fait me lever, me coucher, un lit adapté ! S'il m'arrivait qq chose, j'ai tout ce qu'il faut* ».

Mais la plupart ne le fait pas et s'accroche à son logement tel qu'il est, s'accommodant bon an mal an des difficultés et composant avec une certaine fatalité : « *La chambre est à l'étage, pour le moment c'est bien, cela nous fait des exercices* » ; « *c'est large et la rampe est solide, mais quand j'ai une crise de goutte c'est compliqué* » ; « *quand j'ai trop mal aux genoux, je ne sais pas monter dans ma chambre, je dors dans le fauteuil* ».



Certains pointent aussi le coût de ces aménagements ... en effet, remplacer sa baignoire par une douche à l'italienne peut coûter jusqu'à 10 000 euros ... et ce sans intervention de l'AVIQ si vous n'avez pas introduit de dossier avant 65 ans (branche handicap de l'AVIQ). Ils refusent aussi la stigmatisation induite par ces aménagements : une barre d'appui, un lit dans le salon ? Non.

➤ Déménager ?

« *Les gens ne savent pas comment s'y prendre, où chercher ?* » ; « *Qui va accompagner la personne pour faire les démarches ?* » ; « *On n'est pas gâté et il manque un vrai service d'accompagnement* ». Ces témoignages montrent le besoin d'être accompagné dans ces démarches par un service d'accompagnement à la recherche d'un logement.

Déménager vers quel autre lieu ? L'offre d'appartement sur la commune est rare ... et encore plus pour des logements adaptés à des difficultés de mobilité « *Il n'y en a pas du tout* ». Les bords de Meuse sont recherchés mais onéreux. « *Une maison en location, on ne trouve pas, un appartement, encore moins* ». Le prix des logements, à l'achat ou à la location, est élevé « *Lesve est en train de grimper en flèche au niveau prix des maisons car Bois de Villers est saturé. Les locations sont de plus en plus chères, c'est honteux !* ». Vendre sa maison (qui n'a pas toujours été maintenue en état ...) ne permet pas souvent d'acheter un appartement et les personnes âgées restent dans leurs grandes maisons à moitié vides.

➤ Déménager vers une maison de repos ?

La majorité des personnes interrogées n'en veut pas, comme partout ailleurs : « *Moi je m'y suis toujours opposé* » ; « *C'est un vrai mouvoir, ce n'est vraiment pas mon souhait d'y aller* » ; « *C'est impossible pour moi de vivre dans une maison de repos, c'est trop triste* » ; « *Les maisons de repos c'est un pis-aller. Au maximum, je reste chez moi. Sauf si j'ai un gros souci de santé et que là je serais obligé. Sinon je reste chez moi, avec tout ce qui existe, ça devrait être possible* » ; « *La maison de repos : hors de question, je demande l'euthanasie, j'ai travaillé dans une maison de repos, jamais de la vie, j'ai vu comment cela se passait* ». A cela s'ajoutent le prix de journée trop élevé pour les pensions, et le manque de place.

Est-ce que fréquenter la maison de repos de l'intérieur, par exemple via un court séjour, une revalidation, permet de revoir sa copie ? Cela dépend ... pour certains non « *ça ne s'est pas bien passé !* » mais pour d'autres oui, qui, dès lors, envisagent possible une inscription sur liste d'attente.

Il n'y a pas de maison de repos publique sur le territoire de Profondeville mais bien deux maisons privées (Saint Thomas et Les Cygnes). Mais aucune personne interrogée, professionnel ou particulier, n'a évoqué le besoin d'en construire.





ET PRATIQUEMENT ? COMMENT ENDOSSER SON RÔLE D'ACTEUR DU LOGEMENT ?

Puisque se loger peut devenir compliqué dans le grand âge, puisque les déménagements causent des ruptures dont il est parfois difficile de se remettre, puisque la majorité des personnes âgées ne veulent pas aller en maison de repos, le CPAS peut devenir un acteur de la stabilité résidentielle. Il peut aider à éviter ou au moins limiter les déménagements non choisis en permettant l'anticipation, la réflexion, l'accompagnement, en développant de l'habitat ou mieux encore, des quartiers solidaires associés à des services de proximité.

Information et soutien

- **Informé sur la diversité des habitats** (l'éventail), les apports et les points faibles de chaque choix car c'est le flou qui règne ! Avec des conférences, des flyers, un service dédié à l'information, etc. Par ex diffuser les flyers existants comme celui de Senoah ! « Envisager aujourd'hui son chez soi de demain ».
- Un **service d'aide réflexive au déménagement** : qui réfléchirait au type de lieu qui serait adapté à la personne, à son projet de vie, à ses perspectives, à ses difficultés. Par exemple, élargir les missions des « services placement » de CPAS ... et changer leur nom !! Ou bien décentraliser l'accès à l'information via des relais locaux, par village ou quartier.
- Un **service d'aide logistique au déménagement** : aider au tri des affaires et des meubles, aider à la vente / liquidation des meubles surnuméraires, par exemple amener chez Troc ou à la ressourcerie ; faire les caisses, aider au déménagement et à l'aménagement, aider aux petits travaux dans le nouveau logement. Car tout le monde n'a pas de la famille ou des amis pour les aider ...
- Améliorer / **adapter l'habitat existant des particuliers** : Renforcer et même soutenir financièrement les dispositifs d'aide au niveau de l'aménagement du domicile ; informer le plus largement possible sur les dispositifs existants, par exemple, via un guide pour adapter son logement à destination de tous les habitants de la commune.





- Permettre, soutenir et promouvoir la **division des logements**, et nous pensons spécialement aux grandes maisons ou aux villas mosanes habitées par des personnes âgées seules qui, une fois divisées, permettraient à leur propriétaire d'y vivre entouré et d'obtenir une recette financière suffisante. Ce concept s'appelle l'habitat kangourou.



Créer de l'habitat lui-même



En raison des coûts de ces opérations, de nombreux CPAS s'associent avec d'autres acteurs afin de les rendre plus supportables. Il peut par exemple s'agir de la commune (entre autres via des opérations de PCDR ou des PCS), des ADL, des opérateurs privés, des sociétés de logements sociaux, le BEP, etc. Si vraiment, les constructions ou rénovations sont trop coûteux, le CPAS pourra édicter des recommandations pour les investisseurs qui achètent des terrains du CPAS, accentuer la collaboration avec l'AIS etc.

Créer du logement individuel

En fonction de ses moyens financiers et des possibles de son territoire, seul ou avec d'autres, il peut créer du logement. De nombreux plans communaux, régionaux, fédéraux, l'y incitent et le soutiennent dans cette direction. Dans ce cas, des points d'attention sont à suivre :

- Mixité sociale et générationnelle : surtout éviter les ghettos ;
- Petite taille (humaine, évitant l'anonymat et favorisant les repères) ;
- Proximité des services et de la vie de tous les jours : éviter des quartiers ex - centrés et vides en journée ;
- Proximité des transports en communs ;
- Présence de professionnels de santé pour tous les âges : pourquoi pas à proximité de, ou en incitant à la création, une maison médical élargie ou un centre de services collectifs ?

Tout un panel est à sa portée : des quartiers, des maisons, des appartements, des lieux avec une présence ponctuelle d'un professionnel (assistant social, aide-ménagère, etc.), des habitats groupés, etc.

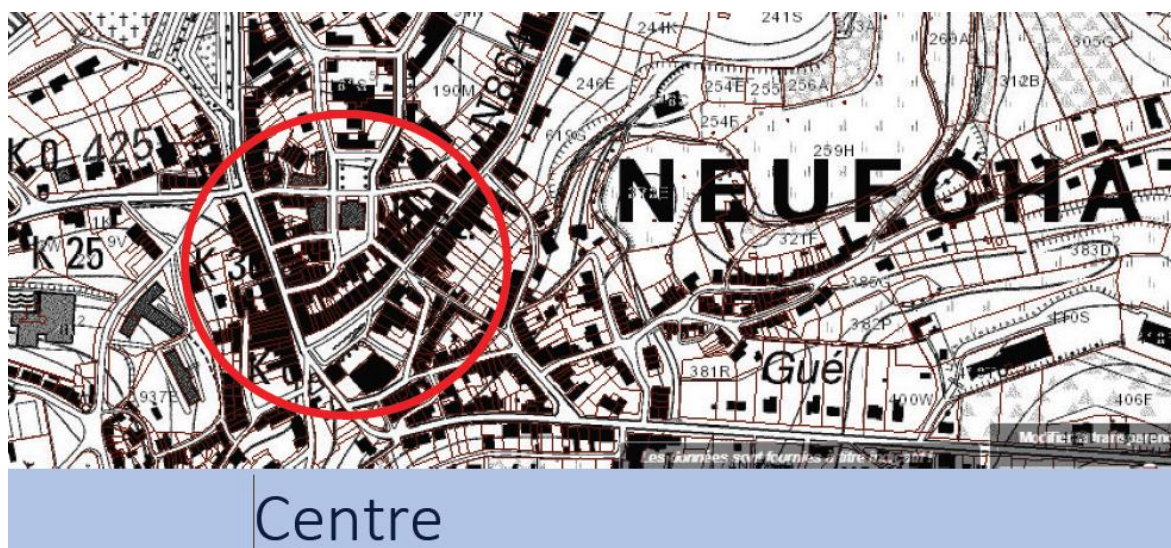
On parle ici le logement individuel, et pas collectif. Vieillir n'implique pas forcément de devoir vivre en collectivité et encore moins dans des collectivités basées sur le soin. Mais pour que ce vieillir se passe mieux, on remarque que le faire seul et isolé est plus compliqué. C'est pourquoi

nous recommandons de penser le logement dans une optique transversale et intégrée : si un jour j'ai d'autres besoins ou des difficultés, mon quartier pourra-t-il y répondre ?

Certains CPAS créent des logements à destination des personnes âgées en les installant à proximité de leurs maisons de repos, ou d'autres lieux collectifs. Ce faisant, ils décloisonnent et démystifient progressivement les maisons de repos.

Logements en centre-ville à Neufchâteau

Par exemple, à Neufchâteau, la commune et le CPAS ont construit ensemble 23 logements et 260 m² d'espaces collectifs, en collaboration avec les citoyens et leur conseil des aînés et avec le soutien d'Habitat et Participation et d'Entr'âges. L'emplacement a été choisi en plein centre-ville et les buildings respectent la taille et le style du bâti local. Les logements ont été pensés respectueux de l'environnement, accessibles et adaptables et des services divers y sont proposés citoyens de Neufchâteau.



Créer du logement collectif

Lorsqu'il s'agit de collectivité, la maison de repos traditionnelle est loin d'être la seule réponse. Les CPAS peuvent aussi diversifier les lieux de vie plus collectifs en se coulant dans la législation pour créer une résidence-services, On nous dit « oui, une résidence-service ... j'ai vu une émission sur la TV française ... ça, ça pourrait être envisageable pour nous Ce serait plus facile, car il y a plus d'autonomie, en MR on n'est pas chez soi, en RS ce serait déjà plus chez nous, avec de l'aide à disposition » ; « Ce serait une grosse entreprise pour la commune, mais ce serait vraiment bien d'avoir une résidence service, mais il faut voir ce qui est possible avec l'argent ». Mais surtout, en garantissant l'accessibilité financière.



La résidence services sociale du CPAS de Namur

A ce sujet, le CPAS de Namur a innové en créant, avec le Foyer Jambois (société de logements sociaux), une résidence services sociale « Entour'âge » (voir <https://pour-la-dignite.blogspot.com/2014/11/CPAS-namur-entourage-une-experience.html>)



Une résidence services sociale à Elbers ... et plus, en lien avec le CPAS

Le projet Vieillesse Heureuse/Elbers vise la rénovation de deux blocs de logement derrière la maison de repos Arcadia pour créer une nouvelle forme alternative de logement pour des personnes autonome dans une approche habitat groupé. Le projet prévoit la construction d'une résidence-services sociale de 33 logements sur le même site ainsi qu'un centre de rencontre et un commerce social. De plus, ce projet a une vocation d'insertion socio-professionnelle qui permettrait d'offrir une expérience professionnelle à des usagers du CPAS via des contrats de travail « article 60 ».

Le CPAS peut aussi sortir du cadre des résidences-services car les infrastructures et aménagements sécuritaires demandés sont très coûteux. Innover est possible en restant dans le logement (et pas l'hébergement) tout en s'assurant de la disponibilité des services aux alentours. Séparer culturellement et pratiquement soins et logement nous permettra d'être beaucoup plus créatif, comme l'ont déjà fait de nombreux CPAS ou privés, hélas peu suivis jusqu'à présent. Il pourra ainsi créer de nouveaux maillons, des innovations, entre le domicile et l'institution.

Habitat groupé soutenu par le CPAS de Mons

Le CPAS de Mons a proposé un premier habitat communautaire dans lequel s'ancrent les valeurs de solidarité et de collectivité. La première condition pour y entrer ? Être motivé à vivre en communauté. Chacun a sa propre chambre et les espaces communs (salles de bain et douches, salon, salle à manger, cuisine, buanderie, etc.) sont partagés pour un loyer plus abordable que les logements habituels pour seniors. Six chambres sont ainsi à disposition de candidats. L'habitat groupé s'adresse à des personnes de 60 ans minimum, autonomes et valides. A noter également que les prestations d'aide-familiales sont comprises dans les charges.

Le CPAS de Mons est par ailleurs propriétaire de 152 logements mais ce projet en particulier s'adresse à une demande de plus en plus forte de seniors montois se plaignant de solitude et vivant dans des situations plus précaires financièrement. Enfin, la proximité avec la Maison de repos du Bois d'Havré permettra aux personnes de bénéficier de certains services. Le CPAS précise que le tout sera encadré par leurs services.

<https://www.CPAS.mons.be/images/habitat-communautaire.jpg/view>



Habitat groupé du CPAS de Woluwé-saint-Lambert

L'Antenne Andromède est un projet d'habitat groupé porté par le CPAS de Woluwé Saint Lambert depuis 1981. Le projet a fait ses preuves depuis plus de 30 ans et s'adresse à des personnes âgées de plus 60 ans souffrant de solitude et présentant des difficultés en termes d'autonomie et d'indépendance. Il

regroupe six appartements pour 5 co-locataires qui sont alors aidés en fonction de leurs besoins par les services d'aide à domicile du CPAS et son équipe psycho-sociale. Le lien avec le reste des infrastructures du CPAS est également facilité, notamment vers le Centre de Jour ou la maison de repos. Les habitants vivent chez eux et partagent leur quotidien.

<http://www.CPAS1200.be/Antenne-Andromede>

Des maisons kangourous pour le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean

Le CPAS dispose de deux maisons kangourou, habitations collectives intergénérationnelles qui regroupent chacune quatre personnes de plus de 60 ans et une famille monoparentale ayant un maximum de deux enfants à charge. C'est un projet basé sur la solidarité intergénérationnelle et interculturelle. Il s'agit d'une alternative intéressante au domicile privatif ou à la maison de repos pour des personnes qui se sentent seules ou en insécurité et qui ont besoin d'une présence. Les personnes âgées ont chacune leur chambre privative et partagent une salle de bain à deux. Le salon, la salle à manger, la cuisine, la terrasse et le jardin sont communs à tous les habitats de la maison. Un lift a été installé et le loyer est démocratique. Un assistant social coordonne les deux maisons et est disponible pour la mise en place d'un éventuel réseau d'aide à domicile en collaboration avec les personnes âgées concernées.

<https://www.CPAS-molenbeek.be/fr/troisieme-age/alternatives-au-placement-en-maison-de-repos>

Des partenariats public/privé inspirants

Le petit nid d'Houyet



Proposant cinq appartements (+/- 80 m²) de deux chambres et une salle commune à partager, ce projet d'habitat groupé pour personnes vieillissantes et/ou en perte d'autonomie, "Le Petit Nid d'Houyet" est mené par le SPAF en collaboration avec la commune d'Houyet.

<http://www.spaf.be/wp-content/uploads/2015/07/Brochure-Petit-Nid-d'Houyet.pdf>

Projet intergénérationnel « Les Cortils d'Anhée »



Le SPAF, Service Provincial d'Aides aux Familles, a démarré, en collaboration avec la Commune d'Anhée (dans le cadre du PCDR), la Fondation Rurale de Wallonie et le Bureau d'Etudes de la Province (BEP), un projet de logements intergénérationnels au cœur d'Anhée, à la place d'une école désaffectée.

Il s'agit de créer :

- 12 logements pour personnes âgées ;
- 1 gîte adapté PMR avec 2 fonctions : lieu de villégiature en saison et convalescence hors saison (revalidation) ;
- 3 appartements familles dont un sera loué à prix modeste en échange de services de conciergerie (SPAF a développé une permanence tel avec télépronam) ;
- Une salle polyvalente avec un restaurant et où les associations locales pourront déployer et proposer leurs activités à tous ;
- Une crèche et un local ONE.

Le tout sera ouvert au village, traversé par un chemin menant de la route au Ravel. Un physio parc à son extrémité devrait donner l'envie de passer par là.



<https://www.matele.be/anhee-un-espace-intergenerationnel-a-la-place-de-l-ecole-de-l-etat>



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE FAIS QUOI ?

Fort de toutes ces recommandations, ma check liste en main, je démarre tout de suite les réflexions sur des lieux où du logement innovant pourrait être créé, car cela va prendre du temps. Je fais la liste des acteurs qui pourraient porter ces projets avec moi et je les contacte, les échevins de l'urbanisme et de l'intergénérationnel en premier lieu !

MOBILITE

SOUTENIR ET ENCOURAGER LA MOBILITE



SOUTENIR ET ENCOURAGER LA MOBILITÉ

En milieu rural, la mobilité est un enjeu majeur du vieillissement particulièrement présent et qui a un impact sur de nombreuses réalités de la vie quotidienne : 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. Lorsque la conduite automobile n'est pas ou plus possible, comment permettre la mobilité ? Suffit-il d'instaurer différents types de transports en commun ou d'autres freins sont-ils présents ?

Enjeu de socialisation et d'existence citoyenne, la mobilité est bien un sujet sur lequel le CPAS peut agir, en particulier pour les aînés.



QUE NOUS EN DISENT-ILS ?

De nombreux facteurs peuvent impacter la mobilité individuelle et varient d'une personne à l'autre. Agir sur la mobilité implique donc de bien les identifier et de proposer des réponses adéquates.

- La santé, la condition physique ont bien sûr un impact sur la mobilité : l'âge ralentit les mouvements, l'arthrose les rend plus difficile, les événements de vie comme les accidents, les opérations, les maladies peuvent avoir progressivement affaibli la mobilité et restreindre les possibilités de déplacement. « *Maman conduit encore, elle a encore sa voiture mais elle aime de moins en moins. Il faut être raisonnable, sa vue baisse, elle est fatiguée, pour la conduite ça peut parfois être assez dangereux* » ; « *il se rend compte que vieillir et conduire deviennent compliqués* » ; « *il y a longtemps que je ne vais plus à pied jusqu'à l'église, je devais m'arrêter 4 à 5 fois tellement j'ai mal dans le dos, je ne descends même plus au pied de mon immeuble ... j'arrête, parce que j'ai mal, mais je recommence, et j'ai toujours mal ! Je force !* ». Des aides externes existent et sont utilisées par certains, mais peu.
- La peur de tomber, de ne pas arriver au bout de la rue, ou d'avoir besoin de se rendre aux toilettes, le manque de confiance en ses propres ressources ont aussi un impact sérieux sur la mobilité : « *ce n'est pas parce que le bus n'est pas accessible que je ne le prends plus, c'est parce que j'ai peur de tomber, alors je n'ose plus sortir* ».
- L'infrastructure peu aidante comme le manque de banc : « *pas de banc et ça monte jusqu'au centre de Profondeville, c'est trop dur* ».
- Le coût des transports : « *je prends le train jusqu'à la gare centrale pour aller voir mon amie à Bruxelles, c'est 6 euros A/R depuis la gare de Lustin. J'ai déjà le bus gratuit aux TEC mais il faudrait que je fasse aussi la demande à la Stib. Je vais à pied à la gare de*



Profondeville » ; « il faut avoir les moyens de prendre le taxi social, sinon ce n'est pas possible. L'idéal finalement, c'est d'avoir un appartement à l'entrée de Profondeville, près de tout mais les loyers sont chers ».

D'autres éléments d'ordre collectif influencent la mobilité des aînés, surtout lorsqu'ils doivent recourir à un moyen de transport organisé. Quand la voiture individuelle n'est plus une option, l'arrêt de la conduite s'accompagne souvent d'une chute des contacts.

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 :



« Heureusement, moi je sais encore conduire, je ne vais plus très loin, juste chez mon fils ou faire mes petites courses à Wépion. Mes grosses courses, je vais avec mon fils » ; « moi j'utilise ma voiture pour faire mes courses tout près ».

L'aide informelle fournie par les proches, les amis et les voisins est plus que bienvenue : *« c'est sa sœur de 78 ans qui conduit encore qui l'emmène voir leur autre sœur en maison de repos » ; « je vais faire les courses avec mon petit-fils mais ça devient dur, ça me fatigue, ma fille va le faire pour moi ».* Cette aide informelle semble bien fonctionner pour les petits déplacements et pour les courses.

Les transports en commun sont utilisés par certains aînés qui en semblent satisfaits : *« Avant, j'allais à Namur en voiture mais maintenant je n'y vais plus parce que pour se garer il y a de la joie ! Mais je vais en bus par contre, il y en a assez et je connais les horaires par cœur, je vais à pieds à l'arrêt de bus ».* Pour d'autres c'est plus compliqué : *« Elle ne sort pas tellement car les transports c'est compliqué, ça la bloque un peu... ».*

Les professionnels par contre déplorent leur faible nombre : *« pour les personnes isolées, les déplacements deviennent plus compliqués. Les transports en commun sont vraiment pauvres sur la commune et particulièrement pour les zones les plus éloignées » ; « le gros problème de l'entité ce sont les transports en commun. Les gens sont complètement bloqués par un gros manque de transports en commun ».*

En plus des proches, certains aînés font appel à des services de transport organisés et adaptés comme le taxi social du CPAS : *« moi je fais appel au taxi toutes les semaines pour mes courses avec un chauffeur qui est un grand castard. On va ensemble chercher le Collect@go chez Colruyt et puis on va à la pharmacie et à la boulangerie. Deux heures toutes les semaines mais ça passe trop vite alors parfois l'aide-ménagère va aussi faire une course ici tout près ».* Les aînés

pointent 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 parfois c'est le manque d'accompagnement à la sortie du taxi qui pose souci : « *j'ai déjà essayé le taxi social mais dans ma situation, il faut être sûr qu'il y ait un bénévole pour m'accueillir et m'accompagner à l'hôpital* » ; « *et puis le taxi social n'est pas adapté pour les chaises roulantes* ».

Certains ont testé différentes options pour trouver celle qui leur convient le mieux ou pour combiner les avantages des différents services :

« Je pourrais prendre le bus du CPAS mais ça ne m'avance pas tellement, soit tout est déjà plein ou alors il s'arrête à tous les stops (Colruyt, Carrefour puis Aldi), et puis je finis par ne pas avoir beaucoup de temps pour faire mes courses car mon magasin est le dernier ... Je n'ai plus fait appel car j'étais trop dépendante des autres passagers, alors je préfère demander à mon fils ou aller avec mon amie » ;

« C'était trop de km avec le taxi social pour qu'il vienne jusque chez moi pour aller à l'hôpital après, c'était trop cher. Alors je demande au transport de l'hôpital et c'est mieux » ;

« Je fais appel au CPAS pour les transports pour aller à la clinique et pour aller faire les courses et puis je fais aussi appel à des bénévoles hors du CPAS pour d'autres types de trajets ».



ET PRATIQUEMENT ? QUE PEUT FAIRE LE CPAS POUR SOUTENIR ET ENCOURAGER LA MOBILITÉ ?

Si certains aînés se plaignent de difficultés de mobilité et déplorent l'absence de réponses suffisamment adaptées à leurs besoins, ils font finalement peu de demandes. Hormis la demande de bancs sur leurs trajets pédestres (en particulier à des lieux clés depuis lesquels ils ont vue sur les passants et le mouvement). Cette demande de bancs subtilement bien placés est importante à entendre et à concrétiser bien sûr, mais ne suffit largement pas.

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 et qui traverse ce rapport, celle de ne pas concevoir les personnes âgées comme un groupe à part.

C'est à nouveau à différents niveaux que le CPAS pourra intervenir, en commençant par l'information, le travail sur la mobilité pedestre et l'aménagement urbain, l'organisation ou le soutien aux transports en commun, la création de nouveaux services de transports ou à des moments ciblés, mais aussi la formation des conducteurs à l'accompagnement des personnes vieillissantes.

L'information

- Informer clairement les aînés sur les moyens de transport et leur usage, via des panneaux clairs, des symboles, des couleurs ;
- Clarifier auprès des bénéficiaires les contours du service taxi pour diminuer les frustrations (transport d'un point A au point B ou assistance au-delà du transport, tarif, disponibilité, quelles priorités s'il y en a) ;

La mobilité à pied

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. Ils ont aussi besoin de se sentir en sécurité sur ces chemins. 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
- Attention au **mobilier urbain**. Certains ne permettent pas leur usage par des personnes âgées ! Pensons donc à ce que les bancs ne soient pas trop profonds et munis d'accoudoirs sur lesquels s'appuyer pour se relever. Certaines villes ont remplacé les bancs des arrêts de bus par des « assis-debout » sur lesquels de nombreuses personnes âgées ou à mobilité réduite ne savent pas s'asseoir.
- 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 ; par exemple les guides de bonnes pratiques réalisés par le SPW sur l'aménagement des cheminements piétons accessibles à tous.



- **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 ;
- Par exemple, le projet « **A petits pas dans mon quartier** » mené par la ville de Lyon a fait évaluer par un groupe d'aînés fragilisés 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 ?



- Faire, comme VADA le préconise, des **diagnostics en marchant**. D'inspiration anglo-saxonne, il consiste à arpenter un territoire avec différents acteurs (habitants, professionnels, élus, ...) pour mettre en relief les points faibles et les points forts et élaborer des propositions d'amélioration.
- Soutenir l'orientation et la stabilité dans les déplacements à pieds, principalement dans les zones piétonnes, c'est ce qu'a fait la petite ville espagnole de Pescueza à l'aide de **rampes et sols antidérapants dans les rues**, mais aussi de centres d'accueil de jour démedicalisés et de voiturettes pour les déplacements. Dans ce petit village de la



province de Caceres, il y a un chemin bleu sur lesquels marchent les personnes âgées. C'est un revêtement antidérapant. Sur les murs aussi, des rampes ont été fixées. Ici c'est tout le village qui s'est adapté à sa population vieillissante.

Améliorer le transport existant



Elargir l'offre du taxi social

- Pour répondre aux demandes de loisirs, de visites, de « petits transports » qui ont un impact positif sur la santé et sur l'inclusion sociale des aînés ;
- Pour couvrir d'autres plages horaires, en soirée ou le weekend, par exemple pour se rendre au théâtre ou à une conférence, en partenariat avec le centre culturel ou l'Utan, pour couvrir les demandes urgentes ;
- Emmener mais aussi accompagner.

La Locomobile est un taxi social en Province de Luxembourg qui mise sur la réinsertion sociale par le transport de personnes âgées fragilisées en milieu rural (accompagnement chez le médecin ou le pharmacien, courses, rendre visite à une connaissance, etc.). L'organisation assure également la formation des conducteurs aux besoins spécifiques du public cible et à la communication adaptée avec des personnes présentant des difficultés cognitives. www.servicelocomobile.be

Organiser des nouveaux transports pour répondre à des besoins particuliers

- « Un système de navette entre le parking de l'hôpital et l'hôpital lui-même, comme ça on y va en voiture, on reste autonome mais on sait aussi aller jusqu'à l'entrée ».
- S'assurer d'une accessibilité financière du service taxi au-delà d'un usage rare.
- Plus original, dans une entité coupée en deux par un fleuve, pourquoi pas une navette fluviale au centre de Profondeville ou vers la gare de Lustin, et gratuite pour les seniors ?
- Un bus faisant un « ramassage » à des moments particuliers ? Les professionnels demandent la mise en place d'un bus pour les aînés (au même titre que le bus scolaire ou le proxibus) et citent des exemples positifs de ce type d'expériences :

« Dans un village du nord de la France où ma maman habite, il y a un véhicule qui ramasse les personnes pour les différentes activités, vous devez aller à la commune pour remplir un document qui précise les sorties ou les activités qui nous intéressent, toutes les sorties ou qu'une seule, en fonction de son bon plaisir ; il est indiqué qu'on ramène les personnes avant une telle heure ; c'est pas mal comme système, cela permet d'aller chercher les gens qui ont peu d'autonomie pour les emmener dans les activités » ;

« A Anhée, ils ont un minibus, proxibus, le mardi le jour du marché, le bus fait tous les villages de l'entité d'Anhée, notamment aussi pour d'autres moments un horaire est précisé pour le bus ; c'est une collaboration avec le TEC. Pour les personnes qui habitent des villages plus éloignés du marché d'Anhée c'est une bonne chose. Elles ne veulent pas



des AF le mardi matin car elles vont au marché. C'est une institution le marché d'Anhée ».

Mais certains font référence à un projet de ce type qui avait été stoppé : « on a eu un bus qui partait et allait dans tous les villages mais cela ne marchait pas bien » ; et « techniquement ce n'est pas réalisable car si vous devez passer dans tous les villages, ils sont trop éloignés et quand vous arrivez à la fin du parcours, tout le marché serait fini ».

Nous recommandons une analyse plus approfondie des raisons de cette sous-utilisation du bus en faisant un sondage sur base de propositions : un bus pour aller où, quel jour quelle heure, qui serait intéressé, quelle durée du trajet et du temps sur place serait acceptable, quel objectif pour ce bus ? Car à La Bruyère où ce type de projet existe, ses utilisateurs préfèrent encore le trajet au moment sur place ! C'est l'occasion de retrouver ses connaissances et de partager des nouvelles des villages !

- « Et pourquoi pas louer un train touristique et faire le tour des villages, ou un village à la fois pour revoir tous les endroits et redonner l'envie de sortir ? » ;
- 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.

Imaginer d'autres acteurs pour la mobilité

- 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.
- Organiser un **covoiturage**, un réseau d'aînés bénévoles, pour les activités programmées, avec un référent qui suggère les binômes lors des premières fois. Les technologies de la communication pourraient s'avérer efficaces pour la mise en lien et le partage des intentions de déplacements, une plate-forme pourrait être créée à cet effet.

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.



ET DÈS AUJOURD'HUI, JE FAIS QUOI ?

Je réorganise le service taxi pour couvrir d'autres plages horaires, en soirée ou le weekend, ou pour couvrir les demandes urgentes. Pour cela, je lance un appel à bénévoles sur Radio Chevauchoir et dans la presse écrite.



PARTIE 3 – L'ECHANTILLON DE RECHERCHE ET LA METHODE

Pour cette recherche, nous avons choisi la méthode exploratoire qualitative. Cette méthode privilégie 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 méthodologie de sélection des participants à la recherche, l'échantillon de recherche et la manière dont les données récoltées ont été analysées.

LES PROFESSIONNELS

Deux types de professionnels ont été identifiés et recherchés : 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, maraicher, prêtre, etc.

Nous avons veillé à inclure dans notre échantillon tant des responsables de services que des travailleurs de terrain et à diversifier leur provenance : secteur institutionnel, associatif, médical, aide à domicile, aide sociale, etc. La diversité public / privé a aussi été un point d'attention, de même que la représentativité des différents villages de l'entité.

Méthode de recrutement

Le recrutement s'est opéré à partir d'une liste réalisée avec les travailleurs du service social du CPAS, croisant les types de profession et les villages, afin d'essayer d'obtenir une répartition variée. Ensuite, c'est la disponibilité des professionnels qui a fait qu'ils se sont intégrés dans l'étude.



Méthodes de rencontre

Nous avons choisi deux méthodes complémentaires : les focus groupes et les entretiens individuels.

Focus-groupes des professionnels :

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 est 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.

Au démarrage des focus groupe, les règles en sont rappelées : anonymat, respect mutuel et écoute des opinions de chacun.

Entretiens individuels des professionnels :

L'entretien individuel est un moment de rencontre entre un interviewer et un interviewé. Par rapport aux focus groupes, il permet à des personnes qui n'apprécient pas de s'exprimer en 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.

Echantillon total

Au total, 41 professionnels ont été rencontrés, en focus groupe ou en entretien individuel, en face à face ou par téléphone. Nous avons en plus participé à 2 rencontres du comité de pilotage VADA, rencontrant ainsi une dizaine d'autres personnes impliquées dans le vieillissement sur la commune. Dix-sept professionnels ont été rencontrés en individuel, 23 en focus groupe. Trois focus groupes ont été organisés dont un spécifique au CPAS, rassemblant 10 professionnels. Monsieur Mommer et Madame Henne, les chefs de service sortant et remplaçant, ont aussi été rencontrés en réunion restreinte avant le départ à la pension de monsieur Mommer. La



Présidente du CPAS, Sophie Dardenne, et l'échevine de l'intergénérationnel, Bernadette Mineur, ont aussi été rencontrées en individuel.

Les professions rencontrées sont variées :

- ✓ Bénévoles ou responsables d'asbl diverses
- ✓ Assistante Sociale
- ✓ Boucher
- ✓ Visiteur de malades
- ✓ Kiné
- ✓ Fondatrice radio Chevauchoir
- ✓ Traiteur
- ✓ Ergothérapeute
- ✓ Médecin généraliste
- ✓ Inspecteur de police
- ✓ Infirmière à domicile
- ✓ Aide familiale
- ✓ Conseiller en prévention
- ✓ Aide-ménagère
- ✓ Tuteur énergie
- ✓ Bénévole taxi social
- ✓ Responsable affaires sociales
- ✓ Responsable taxi social
- ✓ Chauffeur taxi social
- ✓ Agent d'accueil CPAS



Les professionnels qui ont participé à cette étude sont les suivants :

- Berger Françoise, Médecin
- Bouchat Véronique, Directrice adjointe et assistante sociale Résidence St Thomas à Lustin
- Bouche Etienne, traiteur
- Bouko Lise, assistante sociale à la Province de Namur, service Seniors
- Cieryt Marie-Thérèse, Aide familiale ADMR
- Collard Laurence, Aide familiale SPAF
- Cristofforetti Clarisse, aide-ménagère au CPAS
- Dallemagne Deborah, assistante sociale à la Province de Namur, Service-seniors
- Dardenne Sophie, Présidente CPAS Profondeville
- Despagne Abin, guide nature et bénévole
- de Vleminck Nathalie, tuteur énergie au CPAS
- Dosimont Cedric, Boucher à Bois de Villers
- Doyen Corine, kinésithérapeute à Lesve
- Dufaux André, visiteur de malades
- Dufaux Marjorie, Médecin généraliste
- Fievet Guy, Responsable 3x20 Rivière
- Gautot André, Président des 3x20 de Lustin
- Generet Christian, chauffeur bénévole au CPAS
- Guiot Sarah, Ergothérapeute SPAF
- Haubruge Orélie, assistante sociale au CPAS
- Henne Isabelle, assistante sociale au CPAS
- Hoste Françoise, 3x20 Lesve, travaux d'aiguilles
- Kula Nathalie, employé au CPAS (bureau d'accueil)
- Lecocq France, Conseiller en prévention CPAS
- Lemaire Christine, avocate et proche
- Leonet , Assistante sociale SPAF
- Lopez Frédérique, infirmière à domicile ASD, Lesve





- Luter Florence, Responsable paramédical Résidence St Thomas à Lustin
- Magonet Dominique, kinésithérapeute indépendant à Lustin
- Marneffe Isabelle, aide-ménagère au CPAS
- Mineur Bernadette, Echevine Intergénérationnelle Profondeville
- Mommer Luc, Assistant social CPAS Profondeville
- Nicaise Etienne, Asbl « Arbre Avenir et Qualité
- Peeters Fabrice, inspecteur de police
- Schoumaker Bérangère, Assistante sociale ADMR
- Simon Frédéric, employé au CPAS (transport social)
- Tasiaux Lysiane, Fondatrice Radio Chevauchoir
- Tihange Françoise, Asbl « Arbre Avenir et Qualité
- Walckiers Xavier, chorale de Bois de Villers
- Walckiers Nadine, chorale de Bois de Villers
- Walleau Sébastien, chauffeur taxi social CPAS

LES ÂNÉS

Méthode de recrutement

Nous avons commencé avec une liste fournie par le CPAS sur base de critères décidés en comité de suivi du projet :

- 20 participants donc +- 3 par village
- représentativité hommes/femmes
- représentativité des 6 villages de Profondeville
- diversité d'âge, de types de ménages (isolés, couples), de durée de présence sur le territoire de Profondeville, d'usage de services et du niveau de dépendance.

Le 1^{er} contact était pris par un professionnel connaissant la personne afin de requérir son accord de participer à l'enquête. Ensuite, l'entretien était organisé par le Bien Vieillir. Nous avons commencé avec une liste de personnes bénéficiant à divers titres de services du CPAS, qu'ils découlent du service aînés ou d'autres services du CPAS, ou les 2 cumulés.





Dans un second temps, nous avons sollicité les professionnels rencontrés pour qu'ils nous procurent des coordonnées de personnes en fonction des profils manquant dans notre échantillon.

Méthode de rencontre

Tous les aînés ont été rencontrés en individuel, à leur domicile, par deux intervenants du Bien Vieillir, un prenant note tandis que l'autre menait l'entretien.

Echantillon total

Au total, notre échantillon comprend 22 personnes : 9 hommes et 13 femmes. Sur les 22, 11 sont mariés ; nous avons réalisé 5 interviews de couples (10 personnes). Malgré notre souhait, nous n'avons pas su maintenir l'équilibre entre les villages et notre échantillon est constitué comme suit :

Arbre	Bois-de-Villers	Lesve	Lustin	Profondeville	Rivière
2	2	6	3	7	2

La moyenne d'âge est de 80 ans et demi, s'étirant de 71 à 91 ans pour le plus âgé.

En termes de statut marital, 6 personnes sont veuves, 12 mariées, 3 divorcées et une est célibataire. Leur ancienneté sur le territoire de Profondeville varie : 6 personnes y ont toujours habité quand les 16 autres s'y sont installés entre 60 et 4 ans auparavant. Onze personnes conduisent encore, quand autant de personnes ne conduisent pas ou plus.

TRAVAILLER AVEC LE BIEN VIEILLIR C'EST FAIRE LE CHOIX :

- D'une **approche résolument humaniste et individualisée** qui voit l'homme au-delà des maladies ou dépendances ;
- De **connaissances rigoureuses et scientifiques** qui se vulgarisent sans se dénaturer pour être accessibles au plus grand nombre ;
- De **valeurs incontournables** et d'un questionnement éthique quotidien ;
- D'une **conscience des réalités et des contraintes** de l'hébergement en collectivité ;
- D'une **méthode innovante** de réflexion et de résolution de problèmes qui se base sur l'observation, le questionnement en équipe et les ressources disponibles ;
- De compétences **plurielles** qui se croisent et s'enrichissent : gérontologie, psychologie, droit, gestion de maison de repos, éthique, management, communication, gestion du stress, organisation, systémique ;
- De visions différentes, parfois opposées, mises en commun pour une **approche nuancée** : la vision des résidents, de leurs proches, des professionnels du domicile ou de l'institution qui les accompagnent et de leurs responsables ;
- D'une **réflexion** et d'un **regard critique** sur les enjeux sociétaux du vieillissement, tout en étant conscient des attentes et des réalités politiques.



LE BIEN VIEILLIR ASBL

Rue Lucien Namêche, 2bis
5000 Namur

E-mail : lebienvieillir@skynet.be
Tél. : 081/65.87.00

Du lundi au vendredi de 9h à 16h

