

MEMORANDUM ÉLECTIONS COMMUNALES 2024

**RECOMMANDATIONS
ET BONNES PRATIQUES
POUR UNE POLITIQUE
RESPECTUEUSE DES
DROITS DES AÎNÉ·ES**

CONTENU

- INTRODUCTION
- RECOMMANDATIONS ET BONNES PRATIQUES POUR UNE POLITIQUE RESPECTUEUSE DES DROITS DES AÎNÉ·ES
- BONNES PRATIQUES VENANT DE FRANCE

**AMNESTY
INTERNATIONAL**



INTRODUCTION



7 aîné-es sur **10** sont victimes de préjugés en raison de leur âge.



Un tiers ne sont pas au courant des services disponibles pour les aider.



La moitié des aîné-es trouvent que leur opinion et leurs besoins ne sont pas correctement traduits dans les politiques publiques.



Les femmes aîné-es sont plus sujettes que les hommes aîné-es à la dévalorisation, à l'humiliation, à l'infantilisation et au dénigrement.



Les **aîné-es appartenant à une minorité** sont aussi plus marqué-es par le manque de considération que les aîné-es n'appartenant pas à une minorité.

Les résultats du [sondage](#) de septembre 2021 de l'institut IPSOS, réalisé à la demande d'Amnesty International, le démontrent : **les stéréotypes, les préjugés et les discriminations** envers nos aîné-es existent partout au sein de notre société. C'est ce que l'on appelle **l'âgisme**.

Les attitudes âgistes ont des **conséquences négatives sur la santé physique et mentale** et la qualité de vie des aîné-es. Les stéréotypes, préjugés et discriminations poussés à l'extrême peuvent par ailleurs entraîner de la **maltraitance**. Le sondage d'Amnesty International révèle en effet qu'un-e aîné-e sur quatre a été confronté-e à au moins un type de maltraitance.

De plus, l'âgisme recoupe et interagit souvent avec d'autres formes de stéréotypes, de préjugés et de discriminations, notamment le **validisme**, le **sexisme** et le **racisme**. Les multiples formes de préjugés qui s'entrecroisent aggravent les discriminations et accentuent davantage les effets de l'âgisme sur la santé et le bien-être des personnes.

D'après le récent [rapport de l'Organisation mondiale de la santé \(OMS\) sur l'âgisme](#), cette discrimination peut prendre plusieurs formes.

- **Âgisme institutionnel**. Il fait référence aux lois, aux règles, aux normes sociales, aux politiques et aux pratiques des institutions qui imposent de manière injuste des restrictions en termes d'opportunités et pénalisent systématiquement les individus en raison de leur âge.
- **Âgisme interpersonnel**. Il survient dans les interactions entre deux ou plusieurs personnes.

- **Âgisme dirigé contre l'individu lui-même**. Il survient lorsque l'âgisme est intériorisé et retourné contre soi-même.

Lutter efficacement contre l'âgisme passe notamment par des politiques et des lois qui luttent contre les discriminations liées à l'âge, protègent les droits humains et prennent véritablement en compte les difficultés rencontrées par les aîné-es. Le renforcement des politiques et des lois contre l'âgisme peut être réalisé **en adoptant de nouveaux instruments et en modifiant les instruments existants qui permettent la discrimination fondée sur l'âge**, au niveau local, national ou international.

Ce document se centre plus particulièrement **sur le niveau local et sur les politiques publiques que les communes wallonnes et bruxelloises peuvent développer** pour promouvoir et protéger concrètement les droits des aîné-es.

Organisé autour de **dix thématiques prioritaires** qu'Amnesty International souhaite mettre en évidence auprès des pouvoirs publics communaux wallons et bruxellois en vue des élections communales du 13 octobre 2024, ce memorandum présente une liste de **recommandations prioritaires, concrètes et réalistes**, ainsi que des **bonnes pratiques** d'actions déjà concrétisées dans différentes communes en Belgique et en France.

RECOMMANDATIONS ET BONNES PRATIQUES POUR UNE POLITIQUE RESPECTUEUSE DES DROITS DES AÎNÉ·ES

1. GÉNÉRAL

Les communes peuvent soutenir un **vieillessement actif et en bonne santé au niveau local** à travers l'engagement citoyen des aîné·es, **la planification, l'action et l'évaluation**. Dans cette optique, les communes peuvent devenir une « Ville amie des aînés » (VADA). Lancée en 2007 par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) avec la parution du « [Guide mondial des villes-amies des aînés](#) », la démarche a été reprise par la Région wallonne en 2016 sous le nom de WADA, « Wallonie amie des aînés ».

RECOMMANDATION ► Devenir une Ville amie des aîné·es grâce au projet « Wallonie amie des aînés » (WADA)

► **BONNE PRATIQUE**: Les communes wallonnes qui souhaitent s'engager dans le [projet « Wallonie amie des aînés \(WADA\) »](#) s'inscrivent dans une démarche participative et citoyenne dans laquelle les aîné·es occupent une place centrale dans le cadre de l'établissement – avec le soutien des pouvoirs locaux et des conseils consultatifs communaux des aînés – d'un diagnostic visant à mettre en évidence les ressources et les besoins spécifiques des aîné·es.

Suite à ce diagnostic, [des actions formulées dans un plan d'action](#) validé par un comité de pilotage local sont mises en place afin d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des aîné·es. Ces actions concernent tous les domaines de la vie quotidienne : les espaces publics, la sécurité, le logement, la santé, la mobilité, les loisirs, le sport, les nouvelles technologies, etc.

En Wallonie, la coordination du projet WADA se fait conjointement par l'AVIQ et l'UCLouvain. On peut actuellement relever une quarantaine de communes wallonnes engagées dans la démarche des Villes amies des aînés, avec des approches spécifiques menées par la Province de Namur et l'Observatoire de la santé du Hainaut qui accompagnent une quinzaine de communes.

Le **Guide wallon des Villes amies des aînés**, élaboré en partenariat par l'UCLouvain et l'AVIQ, est mis à disposition des communes wallonnes afin de les soutenir dans leur démarche. Il a été envoyé à chaque commune et CPAS de la Région wallonne. Ce guide reprend les objectifs de WADA, les acteurs et leurs rôles respectifs, les thématiques ou domaines d'action, les étapes de la démarche et des méthodes utiles à l'observation des besoins et aspirations des aîné·es.

► **EXEMPLE EN PROVINCE DE NAMUR**: Communes de la province investies dans la démarche WADA

Pour devenir « amie des aîné·es », la province de Namur a choisi de travailler avec les communes, qui représentent les lieux de décision les plus proches des citoyen·nes. Concrètement, la province a proposé aux 38 communes de son territoire d'entrer dans le [processus « Ville amie](#)

[des aînés \(VADA\)](#), dans le cadre d'un [partenariat](#). Elle a ainsi organisé des formations interactives à destination des acteurs locaux pour qu'ils se familiarisent avec la démarche VADA et puissent ensuite jouer un rôle actif dans sa mise en œuvre. Neuf communes namuroises y étaient représentées : Andenne, Assesse, Jemeppe-sur-Sambre, Namur, Philippeville, Ohey, Profondeville, Sambreville et Rochefort.

► **EXEMPLE À BRAINE-L'ALLEUD**: Plan d'action VADA

La phase de planification du dispositif VADA consiste à préparer les actions à partir des constats de terrain. Elle prend en compte les diagnostics (diagnostics en marchant, entretiens, focus groupe) qui servent à cerner la situation locale (ce qui existe, ce qui manque, ce dont les aîné·es ont besoin) et l'élaboration du plan d'action qui, sur base des constats, énonce les actions à mettre en place.

RECOMMANDATION ► Entrer dans le « [Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés](#) ».

► **BONNE PRATIQUE**: Lancé en 2010, le Réseau s'emploie à être une source d'inspiration, à mettre en lien et à soutenir dans leur action les communes membres en collaboration avec les affiliés et d'autres partenaires.

Le réseau comprend plus de 760 villes et communautés dans 39 pays dans le monde (chiffres 2018). En 2023, l'OMS a publié un [nouveau guide](#) qui fournit des orientations notamment aux autorités nationales et locales, ainsi qu'aux parties prenantes responsables ou impliquées.

La [base de données mondiale](#) lancée par l'OMS sur les pratiques favorables aux personnes âgées compile un grand nombre de mesures concrètes qui sont mises en place par des communes du monde entier pour permettre de vieillir en bonne santé.

2. GOUVERNANCE

Au sein des services communaux, il est fondamental que les processus de décision, les politiques et les services publics mis en place en faveur des personnes âgées soient pensés et développés afin de garantir leur **pertinence** et leur **usage** auprès de la population âgée.

Il est par ailleurs indispensable de favoriser la collaboration avec le **Conseil consultatif communal des aîné-es (CCCA)** qui a pour mission principale de conseiller les autorités communales afin qu'elles développent des politiques répondant aux besoins des aîné-es.

RECOMMANDATION ► Intégrer la transversalité dans les politiques publiques communales concernant les personnes aîné-es. La vie des aîné-es comprend de nombreux aspects, qui ne s'excluent pas mutuellement, tels que (sans ordre d'importance) l'habitat, les transports, la mobilité, les espaces extérieurs, les bâtiments, l'information, la communication, la participation citoyenne, l'autonomie, les services et commerces de proximité, les soins, la vie sexuelle et affective, le lien social, la solidarité, la culture ou encore les loisirs.

► **EXEMPLE À BRUXELLES - Création d'une fonction de conseiller-ville pour les aîné-es**

Cette fonction permet de s'assurer, en collaboration avec le Conseil consultatif des aînés, que chaque politique menée intègre la dimension « aîné-es » dans sa mise en œuvre : mobilité, culture, sport, propreté, participation, etc. La question de la diversité (notamment les différences de pratiques culturelles et communautaires dans la prise en charge ou la relation au vieillissement) ne doit pas non plus être écartée.

RECOMMANDATION ► Répondre aux recommandations et propositions d'actions soumises par le Conseil consultatif des aîné-es, lui soumettre des demandes d'avis sur des sujets variés et suivre ces avis.

► **BONNE PRATIQUE: Soutenir les initiatives et recommandations du Conseil consultatif des aîné-es de la commune**

► **EXEMPLE À GERPINNES - [Charte des droits et libertés des aîné-es](#)**

Le Conseil consultatif communal des seniors de la commune de Gerpinnes a développé une Charte des droits et libertés des aînés qui est partagée sur le site internet de la commune.

RECOMMANDATION ► Promouvoir le rôle du Conseil communal consultatif des aîné-es.

RECOMMANDATION ► Renforcer le soutien financier et en ressources humaines aux services sociaux communaux dédiés aux aîné-es afin de renforcer l'accès aux droits et aux dispositifs d'aide existants.

RECOMMANDATION ► Désigner au sein de l'équipe communale un échevinat spécifique - de préférence distinct de l'échevin-e aux personnes handicapées ou aux affaires sociales. Sa dénomination peut être « échevin-e de la politique de l'âge ».

RECOMMANDATION ► Mettre en place une instance de pilotage et d'action afin de faire progresser la commune dans sa politique de l'âge. Cette instance s'appuie sur un collectif d'aîné-es représentant l'ensemble des aîné-es de la commune, dans son hétérogénéité.

RECOMMANDATION ► Accompagner, former et rémunérer correctement le personnel intervenant auprès des aîné-es.

RECOMMANDATION ► Former l'ensemble du personnel communal à l'évolution démographique et au fait que les aîné-es représentent une partie importante de la population.

3. INFORMATION ET COMMUNICATION

Les pratiques de communication ont une incidence sur l'inclusion et la participation sociale. La santé et le bien-être des aîné-es sont liés à la **diffusion et à l'accessibilité de l'information**.

- **INFORMER SUR LES DROITS DES AÎNÉ-ES ET LES SERVICES PUBLICS EXISTANTS, À TOUS LES NIVEAUX DE POUVOIR**

RECOMMANDATION ▶ En collaboration avec les personnes âgées, éditer un outil contenant des informations sur leurs différents droits (civils, politiques, économiques, sociaux et culturels) et reprenant tous les services et renseignements relatifs aux divers aspects de leur existence : services sociaux, services médicaux, gestion de la fin de vie, soutien à la participation électorale, mobilité, services de mutuelle, aide à la déclaration fiscale, vie culturelle, soutien administratif, etc.

▶ **BONNE PRATIQUE : Éditer et distribuer un guide des aîné-es de la commune.**

▶ **EXEMPLE À CHARLEROI - [Guide des aînés](#) de la ville de Charleroi.**

Conçu par le Service des aînés en collaboration avec le CPAS et le Conseil consultatif des aînés, ce guide social aborde des thèmes ciblés sur les préoccupations spécifiques aux 65 ans et plus : la santé, le logement, la mobilité, la vie sociale, les droits sociaux, etc. Le « Guide des aînés » est un outil de communication gratuit, destiné à la population aînée de Charleroi dont la distribution peut être directe (sur simple appel téléphonique) et / ou relayée par diverses associations et services communaux en rapport avec la matière (CPAS, Conseil consultatif des aînés, etc.).

▶ **EXEMPLE À WALHAIN - « [Walh'aînés](#) - Le [guide malin des aînés de Walhain](#) .**

Ce guide rassemble toutes les informations pratiques concernant les services communaux pour les aîné-es, mais aussi des services fournis par des associations dans la commune, dans différents domaines tels que les services de proximité, les aides et soutiens divers, le logement, les multiples façons de se déplacer, les moyens de lutte contre l'isolement et la solitude. Il a été réalisé par les membres du Conseil consultatif des aînés, en collaboration avec les services de la commune et le CPAS.

▶ **BONNE PRATIQUE : Soutenir l'édition d'un journal des aîné-es par les aîné-es de la commune**

▶ **EXEMPLE À IXELLES - « [Les incorrigibles : le journal des seniors](#) ».**

Depuis 2022, la commune soutient l'édition d'un journal numérique trimestriel réalisé par les aîné-es de la commune. Pour y participer, les aîné-es peuvent envoyer leurs propres textes pour publication. Il est ensuite possible de recevoir le journal par email ou par la poste.

RECOMMANDATION ▶ Organiser des conférences sur un mode comodal en partenariat avec le Conseil consultatif communal des aînés (CCCA), les différents services communaux concernés et le Centre public d'action sociale (CPAS) sur diverses thématiques.

RECOMMANDATION ▶ Organiser un salon des aîné-es avec la participation de nombreux acteurs communaux et associatifs.

- **GARANTIR UNE DIFFUSION ET UNE ACCESSIBILITÉ ADÉQUATES DE L'INFORMATION CONCERNANT LES SERVICES PUBLICS EXISTANTS, À TOUS LES NIVEAUX DE POUVOIR**

RECOMMANDATION ▶ Créer un numéro de téléphone unique d'information et d'aide concernant les services publics communaux existants.

RECOMMANDATION ▶ Travailler à la lisibilité des outils de communication en y associant les aîné-es pour définir les éléments de la charte graphique.

RECOMMANDATION ▶ Mettre en place des outils de communication adaptés pour promouvoir les services publics existants (journal, site internet, émissions radio ou TV, etc.).

RECOMMANDATION ▶ Développer la distribution régulière des courriers postaux personnalisés destinés aux aîné-es et l'envoi de documents « toutes-boîtes ».

RECOMMANDATION ▶ Favoriser et multiplier les différents supports de communication et de diffusion de l'information, en favorisant l'affichage dans les lieux publics fréquentés par les aîné-es (par exemple : maison communale, école, centre culturel, commerces).

RECOMMANDATION ▶ Accueillir systématiquement les personnes aînées qui se domicilient dans la commune avec des informations spécifiques sur les services existants.

4. PARTICIPATION SOCIALE ET CITOYENNE

La **participation à la vie sociale et citoyenne** constitue un besoin élémentaire des personnes, notamment des aînés. Participer à la vie **familiale, communautaire, culturelle, économique** et **politique** de sa communauté permet de maintenir des liens sociaux et de donner du sens à la vie.

- **PROMOUVOIR LA PARTICIPATION RÉELLE ET ACTIVE DES AÎNÉ·ES DANS LA PRISE DE DÉCISION**

▶ **BONNE PRATIQUE:** Soutenir et encadrer l'action citoyenne, notamment via le **Conseil consultatif communal des aînés**.

▶ **EXEMPLE EN PROVINCE DE NAMUR** - [Plateforme de soutien aux conseils consultatifs communaux des aînés de la province](#).

Depuis septembre 2014, une plateforme de soutien aux conseils consultatifs communaux des aînés est animée par la Province de Namur. La plateforme est un espace de dialogue permettant de réunir les mandataires communaux en charge de la politique des aîné·es et les président·es des conseils consultatifs communaux des aîné·es du territoire provincial.

RECOMMANDATION ▶ Veiller à favoriser une représentation des aîné·es dans les instances communales de réflexion et de participation.

RECOMMANDATION ▶ Soutenir l'engagement des aîné·es via des consultations régulières sur des thèmes divers.

RECOMMANDATION ▶ Renforcer le soutien financier et/ou logistique aux associations qui travaillent au renforcement de l'accès des aîné·es à leurs droits et aux dispositifs d'aide.

RECOMMANDATION ▶ Favoriser l'engagement bénévole des aîné·es à travers un recensement des activités où leur implication serait bienvenue / utile (écoles de devoirs, bibliothèques, etc.) et à travers le soutien à la création d'une activité associative (par exemple via la mise à disposition de locaux communaux).

- **ASSURER LE PLEIN EXERCICE DES DROITS ÉLECTORAUX DES AÎNÉ·ES**

RECOMMANDATION ▶ Encourager le vote des aîné·es en mettant à disposition des bureaux de vote faciles d'accès (accessibles en transports en commun, avec accès PMR, équipés d'une loupe, avec possibilité de coupe-file ou de sièges disponibles pour la période d'attente) et en nombre suffisant dans la commune.

RECOMMANDATION ▶ Installer des bureaux de vote dans les maisons de repos et les maisons de repos et de soins.

RECOMMANDATION ▶ Encourager le vote des aîné·es en organisant des transports *ad hoc* vers les bureaux de vote.

RECOMMANDATION ▶ S'assurer de la distribution effective des tracts électoraux auprès des personnes âgées, notamment au sein des maisons de repos et des maisons de repos et de soins.

5. AUTONOMIE

Le renforcement de l'**autonomie** permet aux personnes âgées de **vivre mieux, plus longtemps**, et de vivre plus longtemps **à leur domicile**.

• RENFORCER L'AUTONOMIE DES AÎNÉ-ES

RECOMMANDATION ▶ Promouvoir des liens sociaux de proximité, des initiatives d'aide pour faire les courses, de vigilance par le voisinage.

▶ **BONNE PRATIQUE**: Mise en place de services d'aide à domicile (nettoyage, repas, toilette, courses, repassage, etc.).

▶ **EXEMPLE À ELLEZELLES** - [Service d'aide](#) à l'entretien du domicile, à la préparation des repas, au repassage pour onnes âgées (CPAS d'Ellezelles).

▶ **EXEMPLE À IXELLES** - [Service d'aide](#) à domicile.

Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées (SAFPA) peuvent fournir une aide aux personnes qui en ont besoin en ce qui concerne la toilette, les repas, le nettoyage, le repassage, les courses, etc.

▶ **EXEMPLE À ANDERLECHT** - Mise en place de [formation](#) de lutte contre la cybercriminalité.

RECOMMANDATION ▶ Promouvoir et encourager financièrement les habitats groupés intergénérationnels et/ou les différentes formes de cohabitation intergénérationnelle.

RECOMMANDATION ▶ Favoriser, en collaboration avec les institutions bancaires, la réouverture de guichets de banque et de distributeurs de billets.

RECOMMANDATION ▶ Favoriser le maintien au centre-ville d'une diversité de commerces et services accessibles.

• RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

RECOMMANDATION ▶ Mettre en place des dispositifs d'apprentissage, d'accompagnement et d'usage pour les aîné-es afin de renforcer l'utilisation des nouvelles technologies et lutter contre l'illectronisme (illettrisme électronique).

▶ **BONNE PRATIQUE**: Favoriser l'accès et l'apprentissage de l'informatique, d'internet et de la culture numérique des aîné-es

▶ EXEMPLE À PROVINCE DE LIÈGE - [MobiTIC](#)

MobiTIC est une structure de plusieurs équipes d'enseignant-es de promotion sociale qui sillonnent les routes de la province de Liège afin de développer les compétences numériques des citoyen-nes, en particulier des aîné-es. Les communes qui ne se trouvent pas en province de Liège peuvent demander à leurs autorités provinciales de s'inspirer de cet exemple.

RECOMMANDATION ▶ Accompagner les personnes qui en ont besoin dans la gestion informatique des documents administratifs.

▶ **BONNE PRATIQUE**: Faciliter l'accès à un appui à la gestion numérique

▶ **EXEMPLE À IXELLES** - [Appui à la gestion numérique](#) au sein d'un centre de jour pour personnes âgées du CPAS

Cet appui est assuré par une personne qui dispose d'un ordinateur et d'une connexion internet sur le lieu de sa permanence. Ce n'est pas un-e informaticien-ne mais un-e volontaire qui peut aider les personnes âgées à rédiger et envoyer des mails administratifs ou privés; remplir des formulaires en ligne; prendre des rendez-vous en ligne (médicaux, administratifs, culturels etc.); effectuer des paiements en ligne; effectuer des recherches en ligne (activités, services destinés aux aîné-es, etc.); créer une adresse électronique ou récupérer un mot de passe; communiquer des informations aux personnes qui veulent suivre des cours d'informatique ou trouver un espace public numérique (EPN) de la commune d'Ixelles.

RECOMMANDATION ▶ Créer ou multiplier les espaces publics numériques (EPN) de la commune.

RECOMMANDATION ▶ Favoriser la possibilité de transmettre des documents administratifs en version papier.

• ASSURER L'ACCÈS AUX SERVICES ET COMMERCES DE PROXIMITÉ

RECOMMANDATION ▶ Encourager l'installation des commerces de proximité.

RECOMMANDATION ▶ Favoriser, en lien avec les commerçant-es, la possibilité pour la clientèle de régler en argent liquide.

RECOMMANDATION ▶ Soutenir les solidarités de proximité via un réseau d'assistance entre voisin-es.

6. ACCÈS AUX SOINS

L'accès aux **services de santé** est indispensable pour la santé et l'indépendance des aîné-es. Une offre de soins adaptée aux aîné-es nécessite une concertation entre différents acteurs, dont ceux qui sont responsables des services sociaux, de la santé et du logement.

- **LUTTER CONTRE L'ABSENCE OU L'INADÉQUATION DES SOINS ET FOURNIR DES SERVICES DE SOINS DIRECTS, FORMELS ET/OU INFORMELS DE QUALITÉ**

RECOMMANDATION ▶ Développer et promouvoir l'initiative de la boîte jaune Senior Focus.

▶ **BONNE PRATIQUE** : Destinée aux aîné-es (isolé-es ou pas) et aux personnes désorientées ou ayant des pertes de mémoire, la boîte jaune Senior Focus permet de mettre en place un processus d'intervention rapide lorsqu'une personne est victime d'un accident, d'un malaise ou est portée disparue.

▶ **EXEMPLE À WALHAIN** - [Boîte jaune Senior Focus](#)

La commune offre à toute personne de plus de 65 ans, ainsi qu'à toute personne isolée qui le souhaite, une « boîte jaune ». Celle-ci contient un document à remplir reprenant tous les renseignements médicaux utiles, à actualiser régulièrement, ainsi que le nom des personnes à prévenir. Cette boîte jaune doit être déposée dans le réfrigérateur car, par convention, c'est là que les services d'urgence sont susceptibles de la trouver.

RECOMMANDATION ▶ Soutenir la création de maisons médicales multidisciplinaires, au niveau communal ou intercommunal, accueillant un plateau technique minimum : médecin généraliste, infirmier-ère, kinésithérapeute, psychologue, etc.

RECOMMANDATION ▶ Informer de manière claire sur le coût des soins de santé, sur base de renseignements sur le fonctionnement du remboursement de ces soins.

RECOMMANDATION ▶ Développer des dispositifs de soutien et d'accueil des personnes âgées en perte d'autonomie.

7. INCLUSION SOCIALE ET SOLIDARITÉ

L'inclusion sociale implique que toutes les personnes, indépendamment de leurs différences, soient acceptées, respectées et impliquées dans la société, afin que chacun-e se sente bienvenu-e et valorisé-e. Elle a, chez les personnes âgées, des conséquences bénéfiques spécifiques, notamment sur leur santé et leur bien-être, et favorise l'engagement et la participation sociale, citoyenne et économique.

Malheureusement, l'âgisme (les stéréotypes et préjugés à l'égard des personnes âgées) entraîne au contraire la discrimination et l'exclusion. L'éducation du public à ce sujet ainsi qu'à toutes les discriminations croisées qui peuvent toucher les personnes âgées issues de minorités constitue un enjeu primordial. L'encouragement au respect et à l'inclusion sociale des aîné-es permet en outre de favoriser l'entraide et la solidarité au sein de la communauté.

Le [vieillessement actif](#) considère l'inclusion comme un élément important de l'engagement et de la participation sociale, citoyenne et économique des aîné-es.

• LUTTER CONTRE L'ÉROSION DU LIEN SOCIAL, L'ISOLEMENT ET LA SOLITUDE ET RETISSER LES LIENS FAMILIAUX ET INTERGÉNÉRATIONNELS

Les **contacts sociaux** sont des facteurs cruciaux pour l'estime de soi, l'autonomie et le bien-être général. Avec l'âge, le réseau social de nombreuses personnes âgées s'efface partiellement ou totalement, ce qui peut les placer dans une situation d'isolement.

RECOMMANDATION ► Former et encadrer une équipe communale et/ou de personnes bénévoles pour des visites à domicile ou en maison de repos. Cette équipe sera coordonnée et supervisée par une ou plusieurs personnes référentes du personnel communal.

► **BONNE PRATIQUE:** S'inspirer de la mise sur pied du [Service civique solidarité seniors \(SC2S\)](#) en France. Ancré dans la mobilisation des jeunes, le SC2S a pour vocation de développer massivement et qualitativement le service civique dans les établissements d'accueil et/ou de soutien aux personnes âgées.

RECOMMANDATION ► Proposer des activités de convivialité (jeux de société, discussions, etc.), des appels téléphoniques réguliers ou encore des sorties extérieures (sorties culturelles ou balades) aux aîné-es isolé-es de la commune.

► **BONNE PRATIQUE:** Mettre en place un numéro de téléphone d'aide et une permanence téléphonique.

► EXEMPLE À GERPINNES - Guichet Seniors

Pour toute question, renseignement ou avis, la commune de Gerpinnes a ouvert un [numéro d'aide](#) (ainsi qu'un guichet physique) pour les aîné-es de la commune. Il est ouvert tous les jours de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h.

► EXEMPLE À ANDERLECHT - [Phone Contact 1070](#)

Lors de situations particulières telles que les canicules, les épidémies ou d'autres crises, les personnes isolées, très âgées, en situation de handicap et/ou qui ont des problèmes de santé peuvent bénéficier d'un accompagnement du service Affaires sociales. Phone Contact 1070 propose un suivi téléphonique personnalisé: les personnes répertoriées seront régulièrement appelées lors des situations de crise, du lundi au vendredi entre 9 h et 16 h. En cas d'urgence, le service prévientra les services d'assistance les plus adaptés.

► EXEMPLE À CHARLEROI ET MARCHIENNE-AU-PONT - [Allô Seniors](#)

La Ville de Charleroi, via son Service des aîné-es, propose un dispositif solidaire pour rompre la solitude et apporter de l'aide aux aîné-es les plus isolé-es et de ce fait les plus vulnérables. Elle a lancé pour ce faire un numéro gratuit.

Une équipe d'agents spécialement formés à l'accueil téléphonique et au public aîné est installée à la Maison communale annexe, à Marchienne-au-Pont, et est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 12 h 30 à 16 h 30.

RECOMMANDATION ► Développer ou soutenir la création et le maintien d'activités de convivialité gratuites et récréatives (jeux de société, discussions, balades, etc.).

► **BONNE PRATIQUE:** Ouvrir des lieux d'accueil, de convivialité, de prévention de la santé et de lutte contre l'isolement social.

► EXEMPLE À GEMBOUX - Espace communautaire « [L'Espace 9](#) » (CPAS de Gembloux)

Ce projet pilote, soutenu par l'AVIQ, est destiné aux aîné-es et aux personnes isolées. On y propose notamment 15 heures par semaine de diverses activités de prévention, communautaires, récréatives ou culturelles animées par des animateur-rices spécialisées-es. La majorité des activités sont gratuites.

► **EXEMPLE À IXELLES - Centre de jour pour aîné-es**
[Audrey Hepburn](#)

C'est un lieu dédié aux habitant-es d'Ixelles à partir de 60 ans, un lieu de rencontres et d'échanges convivial, dynamique et participatif. L'équipe reçoit jusqu'à 15 personnes par jour dans une ambiance familiale et dynamique. Elle est composée d'une coordinatrice, de deux ergothérapeutes et d'une art thérapeute. Les activités y sont variées (activités créatives, cognitives, ludiques, socio-culturelles, etc.) et guidées selon les envies et les besoins des participant-es. Le but est de favoriser l'autonomie et le maintien à domicile.

► **EXEMPLE À CHARLEROI - La Maison des Aînés**

La Maison des Aînés est un lieu à Charleroi à destination des aîné-es, de leur famille et des professionnel·les. Elle propose de nombreux services : accueil, permanences d'information, activités, etc. Elle accueille les aîné-es sur place ou par téléphone du lundi au vendredi. En fonction de la demande, la personne est orientée vers les services compétents, qu'ils soient présents à la Maison des Aînés ou non.

► **EXEMPLE À SCHAERBEEK - Centres de jour** [Pater Baudry](#)

Les deux centres de jour Pater Baudry offrent aux aîné-es des repas quotidiens à prix très démocratiques. Par diverses activités récréatives et culturelles, les deux centres de jour permettent aussi aux aîné-es de bouger, de se rencontrer, de s'amuser et de se former.

RECOMMANDATION ► Soutenir, notamment financièrement et logistiquement, les initiatives qui promeuvent les activités intergénérationnelles.

► **BONNE PRATIQUE:** Promouvoir, participer et rejoindre la « [Semaine de l'intergénération](#) » organisée par l'ASBL Entr'âge.

Pendant la semaine la plus proche du 29 avril (Journée européenne des solidarités entre les générations), les communes et ASBL de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale peuvent annoncer leurs activités gratuitement au grand public. Au cours de cette semaine, les communes et ASBL des différentes provinces mettent en lumière les nombreuses initiatives intergénérationnelles qui fleurissent sur leur territoire : des ateliers culturels ou sportifs, des conférences, des tables d'échanges, des expositions, des projections, etc.

L'ambition de cet événement est de faire connaître l'intergénérationnel auprès d'un public large, d'échanger des pratiques, de défendre la richesse des relations intergénérationnelles et de s'engager à briser les stéréotypes liés à l'âge.

RECOMMANDATION ► Créer un groupe Facebook réservé aux seniors de la commune.

RECOMMANDATION ► Organiser et proposer des visites à domicile et un accompagnement adapté aux besoins et souhaits des aîné-es, en toute confidentialité.

RECOMMANDATION ► Réaffirmer, dans les objectifs des centres publics d'action sociale (CPAS), la place des aîné-es et l'importance de mettre en place des mesures qui répondent à leurs besoins.

• **LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET PROTÉGER LES PLUS DÉMUNI-ES**

Les ressources financières limitées de certaines personnes âgées limitent leur accès aux soins et au soutien dont elles ont besoin. Un niveau élevé de pauvreté peut également limiter les contacts sociaux, ce qui augmente encore le risque d'isolement et le sentiment de solitude.

RECOMMANDATION ► Mettre en place, en lien avec les CPAS, des aides facultatives pour les aîné-es les plus pauvres.

RECOMMANDATION ► Communiquer plus largement sur la possibilité pour les personnes concernées d'introduire une demande de GRAPA (garantie de revenus pour les personnes âgées) auprès du service pension de l'administration communale du lieu de résidence principale.

• **LUTTER CONTRE L'ÂGISME ET DÉCONSTRUIRE LES STÉRÉOTYPES ET PRÉJUGÉS ENVERS LES AÎNÉ-ES**

RECOMMANDATION ► Mettre en place des campagnes de sensibilisation pour déconstruire les stéréotypes et préjugés envers les aîné-es qui sont souvent vu-es comme étant faibles, inutiles et dépendant-es.

RECOMMANDATION ► Créer et soutenir des possibilités d'engagement bénévole utile à la société (entretien léger d'espaces, écoles de devoirs, sécurité aux abords des écoles, animation d'espaces de rencontre, etc.).

• **PROTÉGER LES AÎNÉ-ES ISSU-ES DE MINORITÉS, FEMMES ET EN SITUATION DE HANDICAP ET LUTTER CONTRE TOUTES LES FORMES DE DISCRIMINATION QUI TOUCHENT LES AÎNÉ-ES**

RECOMMANDATION ► Permettre aux minorités une véritable intégration dans la commune, en luttant activement contre les discriminations.

RECOMMANDATION ► Ajouter à son dispositif local de lutte contre les discriminations des mesures contre toute forme de discrimination liée à l'âge.

8. CULTURE ET LOISIRS

La participation sociale des aîné-es à la vie locale à travers des **activités de loisirs, culturelles ou intellectuelles** favorise la création de liens sociaux et a un effet positif sur la santé et le bien-être.

RECOMMANDATION ► Créer un Pass Senior Culture ou équivalent afin d'encourager les aîné-es à maintenir une vie culturelle et sociale.

► **BONNE PRATIQUE: Donner accès aux aîné-es à des activités et animations culturelles variées à des prix négociés et abordables.**

► **EXEMPLE À IXELLES - le [CREAPASS](#)**

La carte Creapass donne accès à des activités et animations variées à des prix négociés et abordables aux résident-es de la commune de plus de 55 ans. Au menu : balades nature et biodiversité, visites guidées, chorale avec une cheffe de chœur professionnelle, formations à l'auto-défense féministe, excursions d'un jour, activités sportives (tai chi, danse, etc.), ateliers créatifs, participation au repas de Noël, thés dansants ou encore accès à la livraison de repas à domicile.

RECOMMANDATION ► Faciliter l'accès et la participation à la vie culturelle et touristique des publics précarisés de la commune en créant un partenariat entre le CPAS de la commune et [l'ASBL Article 27](#).

► **BONNE PRATIQUE: Devenir partenaire social de l'ASBL Article 27 afin de faciliter l'accès et la participation des publics précarisés, et notamment de certain-es aîné-es, à la vie culturelle et touristique de la commune.**

Article 27 lutte pour faciliter l'accès et la participation à la vie culturelle et touristique des publics précarisés, y compris les personnes âgées précarisées. Pratiquement, les structures sociales qui luttent contre la pauvreté (comme les CPAS) peuvent créer un partenariat avec Article 27 et faire ainsi bénéficier leurs publics cibles des services de cette ASBL, soit des tickets à tarif très réduit pour des événements culturels, des sorties et des animations. 840 structures sociales (dont 687 en Wallonie) ont pour l'instant rejoint le réseau de partenaires sociaux.

► **EXEMPLE À ELLEZELLES - CPAS d'Ellezelles partenaire social de l'ASBL Article 27**

RECOMMANDATION ► Favoriser la vie culturelle locale en collaboration avec les lieux d'activités culturelles (cinémas, bibliothèques, médiathèques, etc.).

RECOMMANDATION ► Développer des dispositifs de livraison à domicile de livres, de revues et de journaux pour les aîné-es isolé-es.

RECOMMANDATION ► Soutenir l'activité physique des aîné-es par des activités et des événements la valorisant.

9. HABITAT

Un **habitat adapté** est une condition primordiale au bien-être et à la sécurité des aîné-es. Leur indépendance et leur qualité de vie dépendent notamment de l'adéquation entre leur habitation et l'accès aux services de proximité.

RECOMMANDATION ► Soutenir la mise en place de la cohabitation intergénérationnelle.

RECOMMANDATION ► Favoriser l'implantation de logements pour les aîné-es, à proximité des services et commerces.

RECOMMANDATION ► Soutenir ou organiser un événement visant à informer les aîné-es sur le panel des possibilités pour trouver un habitat qui leur convient quels que soient leur âge et leurs caractéristiques.

RECOMMANDATION ► Promouvoir et soutenir la création d'habitats inclusifs comme alternative aux maisons de repos, qui réduisent fortement l'autonomie.

RECOMMANDATION ► Surveiller avec attention le fonctionnement des ascenseurs qui, lorsqu'ils dysfonctionnent, assignent à résidence les personnes âgées à mobilité réduite.

RECOMMANDATION ► Prévoir des subsides spécifiques pour l'adaptation des logements des aîné-es lorsque cela s'avère nécessaire.

10. TRANSPORTS ET ESPACES PUBLICS

Le transport est un besoin élémentaire associé à l'indépendance, à l'autonomie et à la qualité de vie des personnes. **L'accessibilité** et **le coût abordable** des transports sont des enjeux importants pour les aîné-es, qui doivent pouvoir se déplacer de façon appropriée et sécurisée dans leur milieu de vie.

Les espaces publics (extérieurs et infrastructures bâties) jouent un rôle important pour la santé, la participation et la sécurité des aîné-es. Des espaces extérieurs et des édifices publics adaptés et accessibles contribuent à la participation sociale des aîné-es.

• ASSURER UNE OFFRE DE TRANSPORTS ADAPTÉE ET DE QUALITÉ

Les communes peuvent plaider auprès des autorités compétentes dans le sens des recommandations suivantes.

RECOMMANDATION ▶ Au niveau communal, les autorités peuvent soutenir des formules de transports partagés pour favoriser la vie sociale et culturelle des aîné-es.

▶ **BONNE PRATIQUE**: Donner accès à un service de transport social.

▶ **EXEMPLE À GEMBOUX** - [Transport social](#) (CPAS Gembloux).

Le service de transport social est ouvert à toute la population gemblouoise pour se rendre aux rendez-vous médicaux, pour accomplir des démarches administratives et pour aller faire les courses.

EXEMPLE À CHAUMONT-GISTOUX - [Taxi Senior](#)

Taxi Seniors, avec l'aide de chauffeur-ses volontaires, assure le transfert gratuit, dans un rayon de 20 km, de personnes âgées en difficulté de mobilité et habitant la commune de Chaumont-Gistoux, vers l'hôpital, les médecins, pharmacies, paramédicaux, services administratifs et ou sociaux.

▶ **BONNE PRATIQUE**: Donner accès à un service de transport de personnes à mobilité réduite.

EXEMPLE À ELLEZELLES - [SOLIDACAR](#) (CPAS d'Ellezelles).

Il s'agit d'un service de transport de personnes à mobilité réduite qui permet :

- (a) des déplacements à caractère social ou culturel en Belgique et en zone frontalière, y compris en soirée, le week-end et les jours fériés. Exemples : faire des courses dans une grande surface de la région ou à Tournai, voir un spectacle qui se déroule à Lille, se rendre au chevet d'un parent hospitalisé à Renaix, etc. ;
- (b) des consultations médicales dans divers hôpitaux. Un remboursement peut être sollicité auprès de certaines mutuelles.

RECOMMANDATION ▶ L'amélioration de la lisibilité des horaires, des plans et des cartes des transports en commun.

RECOMMANDATION ▶ L'amélioration de la régularité des horaires des transports en commun et l'accessibilité des arrêts et des stations.

RECOMMANDATION ▶ Le travail de la signalétique avec les aîné-es afin de la rendre plus adaptée et plus lisible.

RECOMMANDATION ▶ La définition, en concertation avec les aîné-es, de places prioritaires qui leur seraient réservées dans les transports en commun.

RECOMMANDATION ▶ L'adaptation des distributeurs de titres de transport afin de garantir un usage convivial et simple.

RECOMMANDATION ▶ L'organisation du cadencement des transports en heures de pointe et heures creuses afin de garantir un confort d'usage aux différents horaires.

RECOMMANDATION ▶ La formation des conducteurs et conductrices à une meilleure compréhension des usager-es âgé-es.

RECOMMANDATION ▶ La définition de tarifs de transport en commun faibles ou gratuits afin de favoriser la mobilité des aîné-es.

- **ASSURER UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS ET DES INFRASTRUCTURES PUBLIQUES**

RECOMMANDATION ▶ Organiser des parcours et des marches exploratoires sur le territoire communal afin d'améliorer la circulation dans l'espace public ainsi que le mobilier urbain et son usage (type, implantation, matériaux, etc.).

▶ **BONNE PRATIQUE: Mettre en place des marches exploratoires.**

▶ **EXEMPLE À LA LOUVIÈRE: Les [marches exploratoires](#) pour un cadre de vie et un espace public global plus agréable pour les personnes âgées, notamment les femmes âgées.**

L'objectif est de limiter les facteurs gênants, inhérents à un habitat dangereux ou négligé. Les personnes âgées doivent se sentir plus à l'aise dans l'espace public, dans leur quartier et dans leur logement.

Les marches exploratoires regroupent des personnes d'un même quartier, qui établissent un parcours qu'elles effectuent afin d'observer et de détecter ce qui peut provoquer un sentiment d'insécurité de manière élargie (un manque d'éclairage, un trottoir en mauvais état, des dégradations, des dépôts clandestins, une végétation mal entretenue, etc.).

RECOMMANDATION ▶ Améliorer la structuration des espaces publics (espaces verts, trottoirs, places publiques, etc.) sur la base des attentes et des besoins des aîné-es.

RECOMMANDATION ▶ Améliorer la sécurité des lieux publics, notamment en améliorant l'éclairage public dans certains lieux.

RECOMMANDATION ▶ Modifier la temporisation des feux de circulation afin de permettre le passage des aîné-es en choisissant en priorité des feux tricolores indiquant le décompte du temps de passage.

RECOMMANDATION ▶ Adapter les voiries en favorisant des revêtements stabilisés et uniformes et des contrastes visuels forts limitant les risques de chute, et en aménageant les trottoirs sur la base des besoins des personnes à mobilité réduite ou ralentie, et/ou malvoyantes – notamment de certain-es aîné-es.

RECOMMANDATION ▶ Réaliser des travaux d'accessibilité des bâtiments publics en tenant compte des besoins des aîné-es.

RECOMMANDATION ▶ Installer des toilettes publiques gratuites, propres et sécurisantes.

RECOMMANDATION ▶ Installer des bancs publics en tenant compte des attentes et des besoins des aîné-es.

AUTRES BONNES PRATIQUES - FRANCE

RENNES ▶ Mise en place des [marches exploratoires](#) avec les aîné-es pour des diagnostics de proximité.

Les objectifs de ces marches exploratoires ont été d'échanger avec les aîné-es et tester avec eux-elles des itinéraires correspondant à des déplacements du quotidien pour identifier leurs besoins spécifiques, les impliquer dans le processus de concertation, recueillir leur expertise d'usage mais aussi leurs attentes et leurs craintes dès lors qu'ils et elles envisagent un déplacement, sensibiliser les services aux difficultés rencontrées par les aîné-es dans leurs déplacements et mobiliser les services techniques pour analyser ces diagnostics de proximité et répondre au mieux aux observations.

BESANÇON ▶ Création de [logements intergénérationnels](#).

Un projet de logements intergénérationnels a été mis en œuvre dans des établissements d'hébergement destinés à des personnes âgées autonomes. Depuis 2011, Besançon a dédié 22 logements de l'une de ses résidences à l'hébergement de jeunes de moins de 25 ans, étudiant-es ou en activité professionnelle. Ces jeunes peuvent, si tel est leur souhait, s'engager dans une démarche intergénérationnelle en donnant chaque mois 10 heures de leur temps aux aîné-es de l'établissement et du quartier en contrepartie d'une exonération des charges locatives.

VILLENEUVE D'ASCQ ▶ Organisation de [transport des aîné-es vers les bureaux de vote](#).

Les personnes âgées désirant un transport jusqu'à leur bureau de vote lors d'élections sont invitées à se faire connaître au service communal mis à disposition à cet effet.

SAINT-QUENTIN ▶ Création et mise en place d'un [magazine télé à destination des aîné-es](#) « TEMPO ».

Ce magazine télévisé a une diffusion bimensuelle. Les thématiques proposées s'articulent autour de celles préconisées par l'Organisation mondiale de la santé dans le cadre du réseau « Ville amie des aînés ».

SAINT-QUENTIN ▶ Livraison de [livres à domicile](#).

Dans le cadre du réseau « Ville amie des aînés », la Ville de Saint-Quentin en partenariat avec le Syndicat intercommunal d'aide à domicile et la bibliothèque municipale, propose un nouveau service gratuit : un livre déposé lors de la livraison du repas à domicile.

SAINT-ÉTIENNE ▶ Organisation de [visites au domicile](#) de personnes âgées isolées par un réseau de bénévoles.

La Ville de Saint-Étienne souhaite lutter contre l'isolement des personnes âgées en développant un réseau de bénévoles qui organisent des visites à domicile aux aîné-es isolé-es de la commune.

LYON ▶ Organisation d'ateliers d'écriture et de cours de théâtre « [Théâtre et mémoire](#) ».

L'activité « Théâtre et mémoires » s'adresse à des personnes de plus de 60 ans vivant à domicile. Elle se compose de deux exercices qui ont lieu tout au long de l'année : des ateliers d'écriture, où chacun-e est invité-e à raconter une partie de sa vie (notamment son enfance), et des séances de théâtre permettant de mettre en scène ce qui a été partagé.

Éditrice : Dominique Deshayes

Rédactrice : Julie Capoulade

Relecture : François Graas, Lana Van Langendonck, Laurent Deutsch

Graphisme : Frigolite