

Mémoire pour la législature 2025/2030

Table des matières

Introduction	2
Le logement.....	3
a) Maisons de Repos	3
b) Autres logements	4
L'inclusion numérique	6
a) Formation.....	6
b) Mise à disposition d'ordinateurs.....	7
c) Maintien de guichets physiques et de contact téléphonique	7
d) Distributeurs de billets	7
e) Exemples et suggestions :	7
La mobilité.....	8
La transmission	9
La communication.....	10
a) Moyens de Communication	10
b) Réseaux.....	11
c) Contenu et Forme de Communication	11
L'isolement.....	12
En conclusion	14
BIBLIOGRAPHIE ET EXPLICATIONS.....	15

Introduction

La Ville de Bruxelles mène une politique à l'égard des aîné·es incluant les objectifs suivants:

- ✓ Répondre à leurs besoins dans les actions menées par la commune ;
- ✓ **Encourager leur participation citoyenne aux questions sociétales**, et en conséquence éviter l'exclusion sociale ou la discrimination en raison de l'âge ;
- ✓ **Instaurer ou développer les mécanismes de concertation et de dialogue, rendant effective la participation des aînés aux actions de la commune.**

Cette politique doit être coordonnée et cohérente, non seulement dans les domaines concernés et les différents niveaux de pouvoir, mais également entre les différents acteurs impliqués, à savoir les autorités, quelles qu'elles soient, et les associations des aînés.

Conformément à l'ordonnance régionale (*article 3 du 27/07/2017*)¹, le Conseil Consultatif Communal des Aînés remplit donc la mission de rendre, de sa propre initiative ou à la demande du Conseil Communal ou du Collège des Bourgmestre et Échevin·es, des avis et des propositions sur les politiques d'intérêt communal, pour autant qu'elles aient trait aux aîné·es. Lorsque le Conseil Communal ou le Collège des Bourgmestre et Échevin·es s'écarte de l'avis du Conseil Consultatif, il justifie d'ailleurs ce choix.

Le CCCA permet dès lors d'établir des interactions permanentes entre les aîné·es et les élus locaux afin de prendre en compte les défis rencontrés par ceux-ci en matière de mobilité, de santé, de sécurité, de logement, etc.

C'est soutenir les aîné·es que de leur permettre de rester actifs et actives et de participer à la vie commune. La mise en œuvre d'une action dynamique partenariale et participative est l'une des clés pour maintenir le lien social.

Le Mémoire du CCCA se veut **positif et constructif**. Il propose des champs d'action prioritaire (comportant des objectifs et projets) à développer au niveau communal et/ou régional, pour promouvoir la qualité de vie des aîné·es à l'horizon 2030.

Il veut privilégier les pistes qui permettront **aux seniors de rester acteurs de leur avenir**.

En 2023 en Belgique francophone, un sondage d'Amnesty International révèle que 7 aîné·es sur 10 sont victimes de préjugés en raison de leur âge. Amnesty parle même de discriminations. Il est important de comprendre et de s'interroger

¹ Voir Bibliographie

sur les différentes formes de l'âgisme et sur ses conséquences afin d'en réduire les effets sur les individus. Mais qu'est-ce que l'âgisme ? Voici ce qu'en dit Amnesty :

*« Dès 55 ans, les aîné·e·s peuvent parler de **maturité intellectuelle et émotionnelle**, d'un **autre rythme de vie** d'où le stress est absent. **Mais ils/elles témoignent aussi du regard des autres, du mépris, des stéréotypes et des préjugés à leur encontre.** Pire encore, beaucoup rapportent les **discriminations** et les **maltraitements** dont ils/elles sont victimes. Ce qu'ils/elles vivent, c'est de **l'âgisme**.*

*Le regard négatif porté sur les aîné·e·s participe à l'exclusion bien réelle des aîné·e·s comme le traduisent les chiffres du sondage - 20% ne se sentent **pas complètement intégré·e·s dans la société actuelle** - et cette exclusion n'est pas sans conséquence.*

*Elle participe à **l'isolement social** et la **solitude** ressentie par 25% des aîné·e·s en Belgique francophone. »*

Nous tenons à souligner l'importance et la nécessité d'intégrer les seniors, dès le début du processus d'un projet, à chaque étape et dans tous les plans communaux. Cela permettra de mieux comprendre et répondre à leurs besoins et difficultés, souvent ignorés.

Le logement

Le présent chapitre propose des actions prioritaires pour promouvoir cette qualité de vie via le logement. Il s'articule autour de deux axes : **offrir des habitations accueillantes pour les seniors et loger les aîné·es en développant leur autonomie.**

Pour le CCCA, les défis au cours de cette prochaine législature sont :

- ✓ de veiller à ce que les logements dédiés aux aîné·es comme les maisons de repos ou autres **respectent la dignité humaine**.
- ✓ de permettre aux aîné·es de **garder leur autonomie** le plus longtemps possible.
- ✓ **De confier au CCCA un rôle spécifique d'accompagnement et de conseil** dans l'application des dispositions légales existantes (dispositifs légaux)

a) Maisons de Repos

Un large éventail de maisons de repos se trouvent sur le territoire de la Ville de Bruxelles, et sont conçues ou gérées par des institutions publiques ou privées. Le CCCA insiste notamment sur la nécessité de promouvoir la mise en œuvre de la

nouvelle législation sur ces institutions, définie dans l'arrêté du Collège Réuni de la COCOM daté du 18 janvier 2024².

Cet arrêté définit neuf axes d'intervention. Le CCCA souligne notamment l'importance de mener, sur le territoire de la Ville, des actions sur les 3 axes suivants :

- ✓ soutenir la transformation des MR/S en véritables lieux de vie (axe 2) ;
- ✓ valoriser les capacités et encourager l'autonomie et l'indépendance des aîné·es (axe 3) ;
- ✓ ouvrir les établissements à la vie locale (axe 8).

L'arrêté impose notamment aux établissements de « *participer à la vie locale, notamment en développant des collaborations avec des services ou organismes de proximité* » (art. 166). Ils devront favoriser « *la participation des habitants à la vie sociale et communautaire à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement et au sein de la vie locale* ».

Le CCCA insiste notamment sur la nécessité de professionnaliser la mise en œuvre de ces enjeux. L'ouverture, sur les quartiers, des lieux de vie pour aîné·es pourra s'appuyer, selon l'arrêté, sur le recrutement d'un « *coordinateur de la vie sociale et communautaire* » (art.167). Cette coordination devra notamment promouvoir la diversité des populations logées en maison de repos ou habitant les quartiers environnants.

- ✓ Enfin, **le CCCA souligne l'importance de diversifier les populations au sein des maisons de repos.** L'arrêté précise notamment que 10% de leurs habitant·es peuvent être âgé·es de moins de 60 ans.

b) Autres logements

En termes de production de logements pour les aîné·es, le CCCA demande de privilégier les pistes suivantes :

- ✓ Favoriser des ensembles de logements permettant le « vivre ensemble » des seniors avec d'autres publics (ménages biparentaux, monoparentaux, couples sans enfants, personnes seules, etc.) permettant une rencontre quotidienne entre diverses générations ;
- ✓ Organiser une communication ciblée sur les seniors âgés de moins de 65 ans sur la disponibilité de subventions pour adapter leur logement à leurs nouvelles conditions de vie et permettre une plus grande autonomie.

² Voir Bibliographie

Enfin, le CCCA demande de promouvoir des habitats alternatifs pour les aîné·es, qui favorisent la mixité sociale et intergénérationnelle. Il demande à la Ville de Bruxelles d'apporter son soutien à diverses formes d'habitat groupé et solidaire, notamment :

L'habitat Kangourou : habitations collectives intergénérationnelles au sein d'une même maison, dont des espaces sont partagés entre plusieurs occupant·es.

Par exemple : Une personne âgée propose une partie de l'immeuble, dont elle est propriétaire, en location à un étudiant (projets menés entre autres par l'ASBL 1toit2ages) ;

Une famille propose d'accueillir dans sa maison un·e aîné·e. Ces partages d'habitat s'accompagnent de partages de services entre occupant·es. En Région bruxelloise, cette formule est notamment développée à Molenbeek (Maisons Kangourou Arcadia), à Auderghem et à Uccle (projet de la cité de logements sociaux Homborchveld, dont 10 des 90 logements sont organisés comme maisons Kangourou).

Les Résidences Services Sociales : résidences services accessibles à des personnes disposant de moindres revenus et offrant des services d'entraide entre habitant·es ;

Ouvrir des ensembles de logements sociaux aux personnes âgées, qui y contribueraient de manière active à l'animation d'une vie sociale et communautaire, notamment par l'organisation d'entraides bénévoles, que la société de logements sociaux s'engagerait à y développer. Cette dynamique est portée par exemple à Neder-Over-Heembeek par l'ASBL Versailles Seniors.
Créer des milieux de vie intergénérationnels, comme ceux produits par l'ASBL Les Trois Pommiers

Soutenir des logements type Abbeyfield (Abbeyfield propose un mode de vie épanouissant par un concept d'habitat groupé pour des aînés, autonomes, qui désirent partager ce mode de vie collectif. Ils sont accompagnés par un mouvement de volontaires.) en garantissant l'accès à toutes et tous à travers des loyers accessibles

Le CCCA soutiendra toute démarche visant à distinguer clairement le statut du logement « kangourou » (et autre habitat groupé) de toute forme de cohabitation, dès lors que le statut de cohabitant·e³ peut donner lieu à des réductions de revenu de remplacement (revenu d'intégration, chômage, GRAPA)⁴.

³ Voir Bibliographie

⁴ Voir Bibliographie

L'inclusion numérique

La présence et l'augmentation de la numérisation dans tous les domaines de la vie accentuent la taille et l'importance de la fracture numérique et la fragilisation de certaines citoyennes et certains citoyens ; cela encore plus chez les seniors.

L'ensemble des services, y inclus ceux qui sont essentiels - tels la santé, l'administration ou encore les banques - deviennent numériques.

La Ville propose de l'aide en matière de numérique, mais cette aide est dispersée, peu ou mal connue des intéressé·es voire mal adaptée à leurs besoins. Nous comptons, à ce jour, 7 Espaces Publics Numériques (EPN) et 5 Maisons de Quartier délivrant des cours parmi les 19 actives sur le territoire de la Ville de Bruxelles⁵.

Propositions et demandes

a) Formation

Le CCCA demande qu'une étude soit faite pour inventorier des programmes mis sur pied, en Belgique ou à l'étranger, qui proposent des solutions pour aider à la formation, à la familiarisation, mais aussi à l'aide directe et personnelle des seniors dans le domaine du numérique.

Le CCCA demande également que les pouvoirs publics encadrent les démarches solidaires existantes et contribuent au développement de nouvelles démarches. Il pourra s'agir de solutions basées sur du bénévolat ou des services rétribués.

L'objectif est de développer un système flexible qui aide les seniors à comprendre l'outil informatique, leur apprend à « naviguer » sur les sites et à utiliser les applications, à leur rythme. Le but est de répondre aux questions que les seniors se posent et de leur permettre de résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés. Problèmes qui sont souvent vécus comme des moments de grande solitude et de désespoir. L'idée d'un « informaticien public », à l'image de l'écrivain public, pourrait aussi être considérée.

L'approche choisie pour les formations est souvent générale et ne correspond pas aux besoins spécifiques des utilisateurs. Ces formations doivent respecter le rythme de chacun.

Enfin, pour accéder à l'aide ou à la formation au numérique, les seniors doivent se déplacer, ce qui peut déjà constituer un obstacle en soi.

L'aide proposée ne correspond pas aux exigences quotidiennement imposées aux citoyennes et citoyens par une société qui se numérise à grande vitesse.

⁵ Voir Bibliographie - <https://www.bruxelles.be/espaces-publics-numeriques-epn>

Actuellement, beaucoup de factures ne sont plus disponibles en format papier. Il est difficile, voire impossible, d'obtenir un rendez-vous avec une banque, un fournisseur d'électricité, de télécommunications, etc. Enfin, il est de plus en plus fait appel aux codes QR, même dans les restaurants.

Les citoyennes et citoyens n'ont régulièrement pas d'autre choix que d'utiliser les applications imposées par les différentes institutions et les pourvoyeurs de services. Il est impossible d'imaginer que pour chaque question et chaque problème d'ordre numérique auquel il fait face, les seniors s'adressent à un EPN ou à une Maison de Quartier.

Pour créer les conditions de réussite d'une transition vers le numérique chez les seniors, des services doivent être mis en place qui aident les seniors quand ils sont chez eux, devant leur smartphone ou ordinateur.

À l'image de ce qui existe dans les entreprises, il faut **créer une « helpline seniors »** à laquelle les aîné·es pourraient s'adresser à distance et demander de l'aide pour résoudre un problème bien spécifique. Ce service pourrait être fourni par des bénévoles, des étudiant·es ou des spécialistes en IT.

b) Mise à disposition d'ordinateurs

Nous demandons qu'un ordinateur soit mis à disposition de chaque senior à petit revenu qui en exprime le besoin, tout comme cela a été fait pour les écolières et écoliers. De cette façon, les seniors intéressés disposeront d'outils de travail et d'accessibilité.

c) Maintien de guichets physiques et de contact téléphonique

Le CCCA insiste sur la nécessité de garder des guichets physiques dans les principaux services. La possibilité de se rendre à un guichet physique et de s'adresser à une personne en présentiel permet souvent de mieux s'exprimer et répond par ailleurs à un besoin vital de contact humain dont ne peuvent être privés les seniors, souvent victimes d'isolement et de grande solitude.

d) Distributeurs de billets

Le CCCA demande que soit garantie la promesse du maintien et de l'augmentation des distributeurs de billets en Ville en portant une attention particulière à la sécurité des utilisateurs. L'utilisation d'argent liquide est appréciée et encore fort pratiquée par bon nombre de citoyennes et citoyens de tout âge.

e) Exemples et suggestions :

Les « SEL » ou Système d'Echanges Local, permettant aux citoyennes et citoyens d'échanger des services sans argent existent déjà à Bruxelles, mais

aussi un peu partout en Wallonie, mais sont cependant peu connus.
<https://asblrcr.be/collectifs-citoyens/sel/>

Service d'étudiant·es à domicile, disponible aux Pays-Bas : près de 1000 étudiant·es en informatique se rendent chez des utilisatrices et utilisateurs et mettent leurs connaissances à disposition.
<https://www.studentaanhuis.nl/diensten/hulpbij/computer>

La mobilité

Le plan pour les seniors de la Ville de Bruxelles cible principalement les personnes en situation de handicap (chèques-taxi, navettes shopping). Actuellement, la seule mesure visible pour tous les 65+ est la réduction du prix de l'abonnement STIB à 12€ par an⁶.

En fait, la Ville est un défi difficile à relever pour les personnes les plus fragiles. L'augmentation de la fragilité physique n'est pas nécessairement liée à un handicap, mais fait simplement partie du vieillissement.

Cela exige une infrastructure urbaine qui implique :

- ✓ Que les transports publics soient facilement accessibles ;
- ✓ Que la ville soit bien desservie par un réseau de transports publics suffisant ;
- ✓ Que des bus et des métros offrent des places assises non seulement aux personnes en situation de handicap, mais aussi aux personnes âgées de plus de 65 ans ;
- ✓ Que les rues et les trottoirs soient construits de manière plus sûres ;
- ✓ Qu'une mobilité piétonne aisée, confortable, propre et sans risque de chute soit assurée lors de la construction de chantiers qui rendent souvent la marche normale impossible ;
- ✓ Que la Ville dispose de suffisamment d'aires de repos. Il y a trop peu de bancs, surtout sur les grandes places comme De Brouckère.

En ce qui concerne la mobilité durable, on ne peut pas toujours attendre des personnes âgées qu'elles marchent ou qu'elles prennent un vélo. Le CCCA demande à la Ville de Bruxelles de continuer à permettre aux 65+ d'utiliser la voiture. La feuille de route visant à appliquer une « Low emission zone » devrait être assouplie pour les 65+.

Le CCCA demande que l'élimination progressive des voitures EURO 5 soit assouplie afin de permettre aux personnes âgées de continuer à être mobiles et de passer lentement à l'électrique/hybride. Les véhicules électriques sont plus

⁶ Voir Bibliographie

chers et les personnes qui ont une pension ont du mal à se débarrasser de leur voiture du jour au lendemain pour la remplacer par une nouvelle, plus chère.

La transmission

Pour de nombreuses personnes, la retraite n'est pas automatiquement une porte qui s'ouvre sur un paradis où la pression du travail et les responsabilités n'existent plus, mais où l'on dispose de beaucoup de temps pour faire ce que l'on appelle des choses "amusantes".

Le fait de ne plus faire partie de la société « active » d'un moment à l'autre peut être un choc et/ou une frustration. Les questions de sens et de signification de l'existence sont dans une certaine mesure compensées par la famille et les loisirs. Mais on peut se demander à quoi sert aujourd'hui toute cette expérience professionnelle accumulée au fil de la profession et de la carrière.

La question se pose de savoir dans quelle mesure la société peut profiter de cette source de compétences et de connaissances et de la capacité particulière des personnes âgées à aborder les problèmes d'une manière différente. Le senior retraité retrouverait une place dans le groupe des jeunes et des personnes d'âge moyen. Sa vie prend un sens et les autres peuvent apprendre de lui.

Il existe déjà des agences pour l'emploi en Flandre où les employeurs recherchent des personnes de plus de 60 ans et où les "employés" retraités introduisent leur profil professionnel dans une base de données. L'une d'entre elles fait travailler chaque semaine quelque 1 500 personnes, à raison de 15 heures par semaine en moyenne.

Le VDAB (Agence pour l'emploi en Flandres) travaille également avec les "plus de 65 ans". Mais il serait particulièrement important de **créer une agence pour l'emploi spécialisée à Bruxelles**.

Il faut également **créer aussi une plateforme/un service pour le bénévolat/volontariat** au sein de la Ville de Bruxelles afin de garantir les compétences de seniors (enseignants par exemple) et créer des réseaux certifiés (bénévolats, parrainage,...).

Les responsables politiques devraient prendre une initiative dans ce domaine et réunir les "parties prenantes" qui souhaitent organiser la transmission du savoir-faire des seniors à la société.

La communication

Communiquer est **essentiel** pour préserver le bien-être, le lien social et la santé psychique de tous. Le rôle de la communication, pour éviter l'isolement social, est encore plus important chez les seniors.

Mais communiquer ne se résume pas à écrire, parler au téléphone ou utiliser un ordinateur.

Accéder à l'information, bien la comprendre, avoir la possibilité d'y réagir – de vive voix ou en personne- de demander des explications, sont autant d'aspects liés à la communication dont il y a lieu de tenir compte.

Le CCCA demande **qu'il soit toujours tenu compte des seniors dans les communications d'ordre général**, tant dans la façon que dans la forme dont chaque contenu est traité et présenté.

La communication atteint son objectif si, émetteur et récepteur du message sont alignés. Pour cela, un message doit être adapté aux publics visés et le ou les canaux de transmission utilisés doivent être appropriés.

Il doit être tenu compte de la dimension interculturelle de la population bruxelloise.

Propositions

Trois axes d'action proposés par le CCCA :

a) Moyens de communication

Le CCCA souligne l'importance du **maintien de lignes téléphoniques**, si possible dédiées aux seniors et auxquelles il est effectivement répondu, dans des délais acceptables (par exemple avec accès en tapant le numéro national qui reprend l'année de naissance) mais aussi de **guichets physiques** dans les administrations, les banques et autres institutions.

Il existe un grand nombre de moyens pour communiquer facilement, y compris avec les aînés. Mais, beaucoup de ces moyens sont nouveaux et il y a parfois des grandes différences entre générations, dans la façon dont ils sont compris et utilisés. Les échanges s'en trouvent parfois compliqués.

La plupart des outils de communication contribuent au bien-être des aînés. Ils sont utiles pour faciliter les échanges et maintenir le lien social. Ils peuvent également rassurer et sécuriser.

Si certains seniors sont à l'aise avec les nouvelles technologies, d'autres rencontrent des difficultés, même au sein d'autres générations, à se servir des outils modernes (quand ils peuvent se permettre de les acquérir).

Enfin, il existe des différences dans la manière de communiquer, entre les aînés et les générations plus jeunes. Il est bon de ne pas oublier qu'aucune technologie, aucun outil de communication ne pourront remplacer le contact entre deux personnes, par téléphone ou en personne (au guichet ou lors d'un rendez-vous), cher à nombre d'aînés.

b) Réseaux

Pour faciliter la création de véritables réseaux de seniors, le CCCA demande que les différentes autorités collaborent, afin que soit présenté clairement, dans sa globalité et dans un **lieu/site unique, l'ensemble de l'offre de services disponibles pour les seniors.**

Il y a pléthore d'initiatives d'aide aux seniors: aides utiles, pratiques, financières, culturelles, etc. Mais ces initiatives ne sont pas toujours connues des aînés et il est difficile d'obtenir une vue d'ensemble de l'offre disponible.

Le CCCA estime important de **diffuser l'information là où se rendent les aînés.** D'où la nécessité de créer des lieux de rencontre et des réseaux (réels ou virtuels) où les aînés se rendent volontiers, pour entrer en contact avec eux et mieux les informer.

Un effort au niveau des autorités, pour réunir et présenter clairement l'ensemble de l'offre de services disponible pour les seniors, devrait aussi être considéré.

Il ne faut pas non plus sous-estimer la connaissance et l'utilisation des réseaux sociaux par certains groupes de seniors. Des informations utiles et des invitations, à rejoindre des réseaux d'aînés, à utiliser des applications pensées pour les seniors, avec un contenu adapté à leurs recherches et à leurs besoins, devraient être présentes sur les principaux sites et médias sociaux.

c) Contenu et Forme de Communication

Le CCCA demande que toute communication soit traitée avec **respect** à l'égard des aînés, en évitant toute forme d'âgisme.

La façon dont la communication s'adresse aux seniors reflète l'image que la société a de ceux-ci.

Pour qu'une communication atteigne les aîné-es, le CCCA estime important de

communiquer clairement, avec sensibilité et respect, sans « infantiliser » le message et sans condescendance.

Nous souhaitons rappeler, qu'avant de lancer une communication, il est parfois utile de la tester avec un échantillon du groupe cible, pour comprendre comment elle est reçue, perçue, comprise et incite à l'action souhaitée. Nous nous prêtons volontiers à faire partie de cet échantillon et à exercer pleinement notre rôle consultatif.

L'isolement

L'être humain est un animal social qui a besoin de communier et d'interagir avec d'autres et même si le temps passé seul peut aussi avoir des apports bénéfiques, la solitude pèse souvent sur les aînés, surtout les veufs et veuves, qu'ils aient ou non des enfants.

Le terme « solitude » est en tout cas un de ces mots de notre langue pour lequel il n'existe aucun antonyme. A la suite des mesures prises par les pouvoirs publics pour lutter contre la contagion lors de la pandémie du COVID, il est étrangement apparu que l'isolement a notamment la vertu de calmer le stress généré par les interactions sociales et qu'il permet aussi de consacrer de précieux moments à prendre soin de soi⁷.

Toute initiative ou action collective doit certainement reposer sur des connaissances sociologiques, médicales, psychologiques sérieuses et le plus grand professionnalisme est impérativement requis.

Cette question tellement importante dans nos « villes de grande solitude » se pose dans toutes nos cités européennes et il convient de s'inspirer des travaux menés chez nos voisins, sachant que « la fainéantise est le moteur essentiel du progrès ». Voici donc quelques éléments clés qui doivent être gardés à l'esprit et nous tenir en alerte :

Au quotidien, je porte attention aux personnes :

- Présentant des difficultés pour se déplacer
- Vivant seules
- Ayant connu une rupture ou un événement dans leur parcours (retraite, séparation, deuil, autre...)
- Ayant des problèmes de vue ou des difficultés à entendre
- Aidantes d'une personne en perte

Les signes qui peuvent m'alerter :

- Volets fermés en journée
- Logement négligé, boîte aux lettres pleine
- Visage triste
- Tenue négligée ou inadaptée à la saison
- En demande d'échanges ou au contraire

⁷ Voir Bibliographie

d'autonomie

- Isolées géographiquement
- Recevant peu ou aucune visite
- Seules pendant les fêtes ou l'été

replié sur soi, mutisme

- Méfiance, sentiment d'insécurité
- Problèmes d'addiction
- Perte d'appétit, de poids
- Manque de sommeil
- Désintérêt pour des activités qui l'intéressaient auparavant
- Renoncement aux soins⁸

Selon une étude menée en Wallonie, le sentiment de solitude affecte près de la moitié des aînés⁹ et nous savons qu'aujourd'hui près d'un cinquième de la population est âgée de 65 ans ou plus. La Ville de Bruxelles développe déjà nombre d'initiatives qui visent spécifiquement ce public. Elle devrait donc être sensible à la proposition que lui soumet aujourd'hui son Conseil Consultatif communal des Aînés.

Propositions :

- ✓ Le Conseil suggère **de développer un service « Téléphone Âge »**, i.e. un service téléphonique réservé aux habitants de la Ville âgés de 65 ans révolus qui en feraient la demande. Ce service consisterait à appeler périodiquement les citoyens en bute à la solitude pour prendre de leurs nouvelles, leur proposer des aides ponctuelles et les aider à rompre leur isolement grâce à un réseau local de bénévoles encadrés.

Ce type d'initiative a été initié par la ville de Nancy et a été adopté par la Ville de Charleroi¹⁰ pendant la pandémie. Le CCCA serait intéressé de pouvoir inviter un représentant du CPAS de cette Ville pour pouvoir évaluer les résultats de ce modèle intéressant même en-dehors des périodes exceptionnelles de confinement.

- ✓ Le Conseil demande **de renforcer, encadrer et créer un réseau de solidarité dans les quartiers.**

⁸ Voir Bibliographie

⁹ Voir Bibliographie

¹⁰ Voir Bibliographie

En conclusion

Les priorités de ce mémoire sont surtout le « vivre ensemble » et l'adaptation de la société au vieillissement toujours plus grandissant de la population. **Construire tous ensemble une ville habitable par et pour tous, sans laisser quiconque sur le chemin.** Cette construction doit se baser sur une implication active des aînés dans les prises de décision.

BIBLIOGRAPHIE ET EXPLICATIONS

LA COORDINATION DES ASSOCIATIONS DES SENIORS

<https://www.cas-seniors.be/>

Publications :

1. <https://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2022/03/brochure-2021-web.pdf>
Numérisation
2. <https://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2016/07/brochure-mobilite%C3%AC-version-1-1.pdf> La mobilité
3. <https://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2023/03/Brochure-Citoyennete.pdf>
Citoyenneté
4. <https://www.cas-seniors.be/3102-2/> assises des seniors 2017
5. <https://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2022/09/pdf-colloque-2018.pdf>
6. <https://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2022/09/pdf-colloque-2019.pdf>

Introduction

- ✓ Ordonnance du 27/07/2017 - https://etaamb.openjustice.be/fr/ordonnance-du-27-juillet-2017_n2017040701.html

Art. 3. Chaque commune mène une politique à l'égard des aînés incluant les objectifs suivants : 1° répondre aux besoins des aînés dans les actions menées par la commune ; 2° encourager la participation citoyenne des aînés aux questions sociétales, et en conséquence éviter l'exclusion sociale ou la discrimination en raison de l'âge ; 3° instaurer ou développer les mécanismes de concertation et de dialogue, rendant effective la participation des aînés aux actions de la commune. Cette politique doit être coordonnée et cohérente, non seulement dans les domaines concernés et les différents niveaux de pouvoir, mais également entre les différents acteurs impliqués, à savoir les autorités, quelles qu'elles soient, et les associations des aînés.

Art. 4. La création d'un conseil consultatif communal des aînés, dénommé ci-après conseil consultatif, s'inscrit dans la politique concernant les aînés poursuivie par la commune. Chaque commune délibère de l'opportunité de créer un tel conseil.

Art. 5. Le conseil consultatif remplit la mission de rendre, de sa propre initiative ou à la demande du conseil communal ou du collège des bourgmestre et échevins, des avis et des propositions sur les politiques d'intérêt communal, pour autant qu'elles aient trait aux aînés. Lorsque le conseil communal ou le collège des

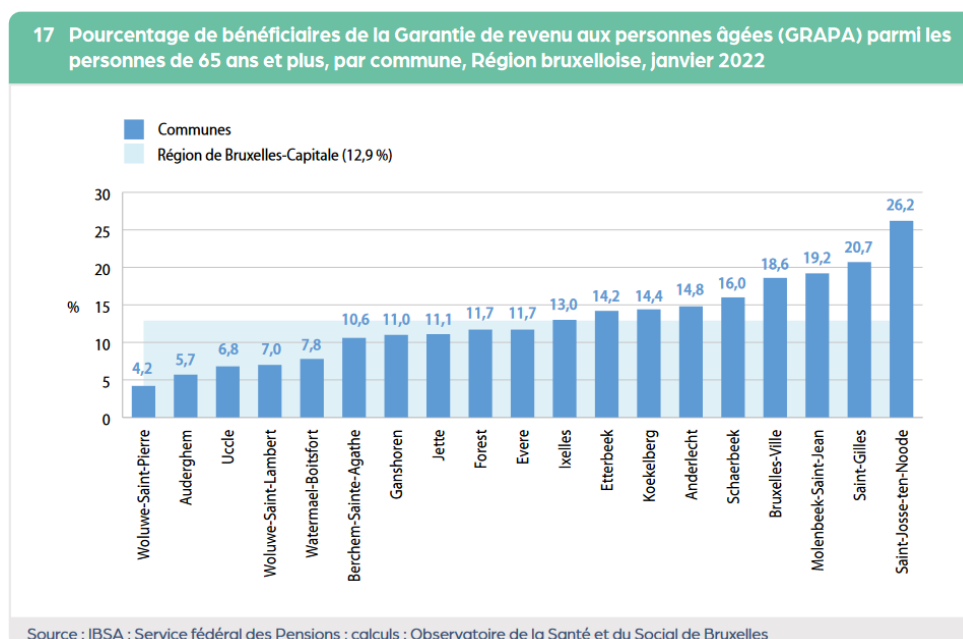
bourgmestre et échevins s'écarte de l'avis du conseil consultatif, il justifie ce choix.

- ✓ Amnesty international : brochure sur les droits des aînés - propositions pour améliorer les droits des aînés au niveau communal :
<https://www.amnesty.be/campagne/droits-aines/brochure-droits-aines>
- ✓ <https://www.rtf.be/article/l-agisme-quand-vieillir-peut-etre-vecteur-de-discriminations-11329229>
- ✓ <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/aines/forum/consultation-agisme/guide-discussion.html>

Logement

- ✓ Arrêté du Collège Réuni d'IRISCARE daté du 18 janvier 2024 -
<https://www.iriscare.brussels/fr/2024/02/29/le-nouvel-arrete-qui-fixe-les-normes-dagrement-pour-les-etablissements-pour-aines-est-adopte/>
- ✓ Listes des logements adaptés pour seniors :
<https://social.brussels/category/44>
- ✓ Habitat groupé - <https://www.habitat-groupe.be/habitat-alternatif/habitat-intergenerationnel/pass-ages/>
- ✓ Statut de cohabitant :
Deux personnes qui vivent ensemble et font une déclaration de cohabitation légale à l'administration communale de leur commune de résidence, sont des cohabitants légaux. Cette déclaration leur confère une certaine protection juridique.
La cohabitation légale est accessible à toutes les personnes qui vivent ensemble en Belgique. Il peut donc s'agir d'un couple hétérosexuel ou d'un couple homosexuel. Vous pouvez également cohabiter légalement avec un membre de votre famille ou avec toute personne avec laquelle vous entretenez des relations sans connotation sexuelle.
Plus d'informations sur la cohabitation légale sur le site des notaires
Plus d'information sur le régime fiscal de la cohabitation sociale sur le site du SPF Finances
Pour des informations sur la procédure administrative, adressez-vous au service de l'état civil de votre commune
Vous trouverez également des informations sur le sujet sur les sites régionaux.
https://www.belgium.be/fr/famille/couple/cohabitation/cohabitation_legale
<https://gangdesvieuxencolere.be/2023/11/pour-la-suppression-du-statut-de-cohabitant/>
<https://www.ieb.be/Statut-cohabitant-pauvrete-et>

- ✓ Abbeyfield - Habitats groupés pour seniors de 60 ans et plus Wallonie et Bruxelles - <https://www.abbeyfield.be/home>
- ✓ <https://www.habitat-participation.be/>
- ✓ <https://www.lestroispommiers.be/>
- ✓ <http://www.versaillesseniors.org/>
- ✓ <https://www.habitat-groupe.be/type-habitat/habitat-kangourou/>
- ✓ <https://www.1toit2ages.be/>
- ✓ <https://www.fedais.be/liste-des-ais-membres>
- ✓ <https://inforhomesasbl.be/fr/>
- ✓ Bénéficiaires de la GRAPA en janvier 2022 :



- ✓ Baromètre social rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé :
https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2024-03/Barometre-2023-resume-FR_2.pdf

L'inclusion numérique

- ✓ Site de Lire et Ecrire

Actu du 11 mai 2022 : La « fracture numérique », un système de (dé)classement qui vous veut du bien - « Quelques considérations critiques sur une notion au centre des préoccupations » - <https://lire-et-ecrire.be/La-fracture-numerique-un-systeme-de-de-classement-qui-vous-veut-du-bien>

✓ Liste des EPN : <https://www.bruxelles.be/espaces-publics-numeriques-epn>

✓ Ordonnance numérique de la Région Bruxelloise : <https://be.brussels/fr/propos-de-la-region/decret-et-ordonnance-conjoints-bruxelles-numerique>

✓ <https://www.diversite-europe.eu/fr/news/fracture-numerique-en-belgique-un-probleme-toujours-dactualite>

40 % des Belges âgé·e·s de 16 à 74 ans étaient en situation de vulnérabilité numérique en 2023 - un chiffre qui tend à s'améliorer mais reste préoccupant, d'autant plus à la lumière des inégalités multiples dont la fracture numérique est à l'origine.

Fracture numérique : des difficultés qui persistent

La transition rapide vers le numérique a entraîné des difficultés significatives pour toute une partie de la population belge. Selon le dernier Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, 40 % des Belges âgé·e·s de 16 à 74 ans étaient en situation de vulnérabilité numérique en 2023. Bien que cette situation représente une amélioration par rapport aux 46 % de 2021, les disparités demeurent marquées, notamment parmi les personnes à faible revenu parmi lesquelles 11 % n'ont toujours pas accès à une connexion internet à domicile.

Une exclusion lourde de conséquences

Les conséquences de cette vulnérabilité sont nombreuses, notamment via la multiplication des formes de discrimination pour les personnes concernées. Elles ne peuvent bénéficier de tarifs réduits pour l'énergie ou les télécommunications, ni accéder à des transactions bancaires gratuites ou à des subsides pour des rénovations (souvent disponibles exclusivement en ligne). A cela s'ajoute que de nombreux avantages légaux sont accessibles uniquement en ligne, excluant de fait une partie de la population. Notons aussi que cette situation génère un cercle vicieux concernant l'emploi puisque plus de la moitié des demandeur·euse·s d'emploi (54 %) sont en difficulté numérique. Or, sans compétences pour créer un CV en ligne ou utiliser des plateformes de recherche d'emploi, leur réinsertion sur le marché du travail est entravée.

Autre ombre au tableau : les familles monoparentales – majoritairement des mamans – ne sont bénéficiant que peu de l'essor du numérique. Elles sont le seul groupe à voir leur vulnérabilité numérique s'aggraver en deux ans (42 % en 2023 contre 38 % en

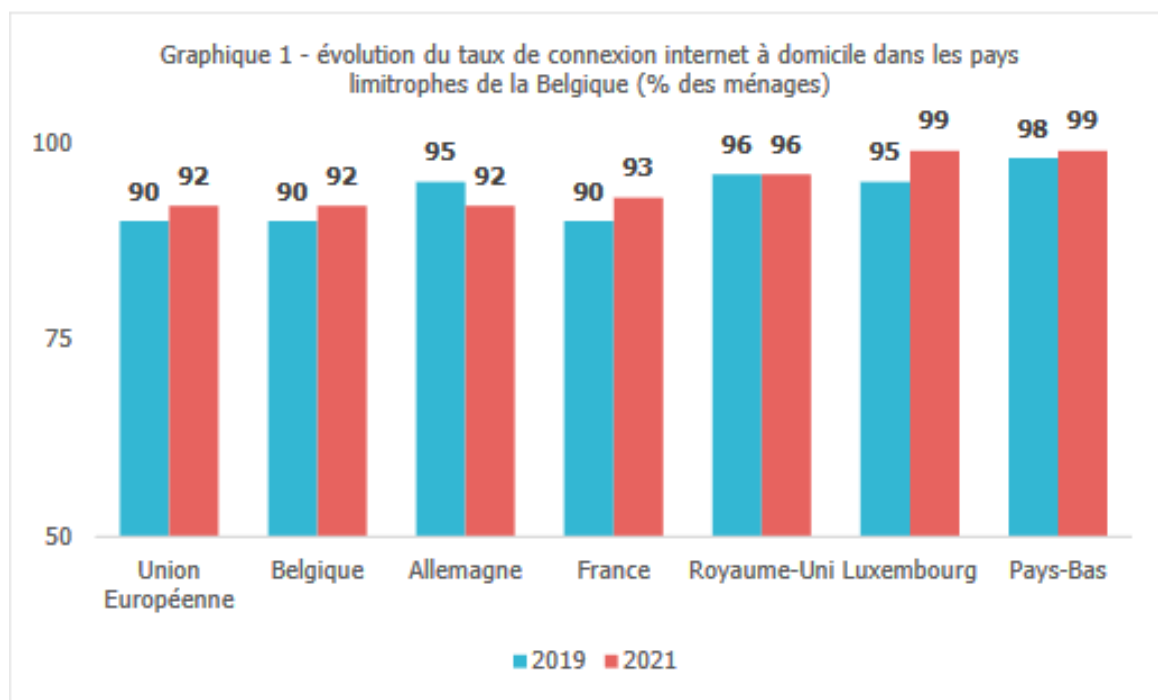
Vers une société numériquement intégrée : quelles perspectives d'amélioration ?

Pour réduire ces inégalités, la Fondation Roi Baudouin préconise le maintien des contacts physiques et téléphoniques pour les services essentiels, afin d'assurer l'accès aux services sans obliger les citoyen·ne·s à passer uniquement par des canaux numériques. Il est également nécessaire d'améliorer les compétences numériques de

tous les citoyen·ne·s, notamment les plus vulnérables, en mettant en place des programmes de formation et d'accompagnement personnalisés.

Le projet DigiYou mené au sein de POUR LA SOLIDARITE - PLS s'inscrit dans cette logique. Son objectif est de former des mentor·e·s numériques, des jeunes de 18 à 29 ans en situation NEET (Not in Education, Employment, or Training) afin qu'ils acquièrent une expertise dans l'accompagnement numérique et puissent soutenir leur communauté. Ce projet vise à améliorer les compétences numériques d'une certaine fraction de la population, en leur offrant ainsi des opportunités de développement personnel et professionnel. - <https://www.pourlasolidarite.eu/fr/project/digiyou-le-digital-portee-de-main>

✓ <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>

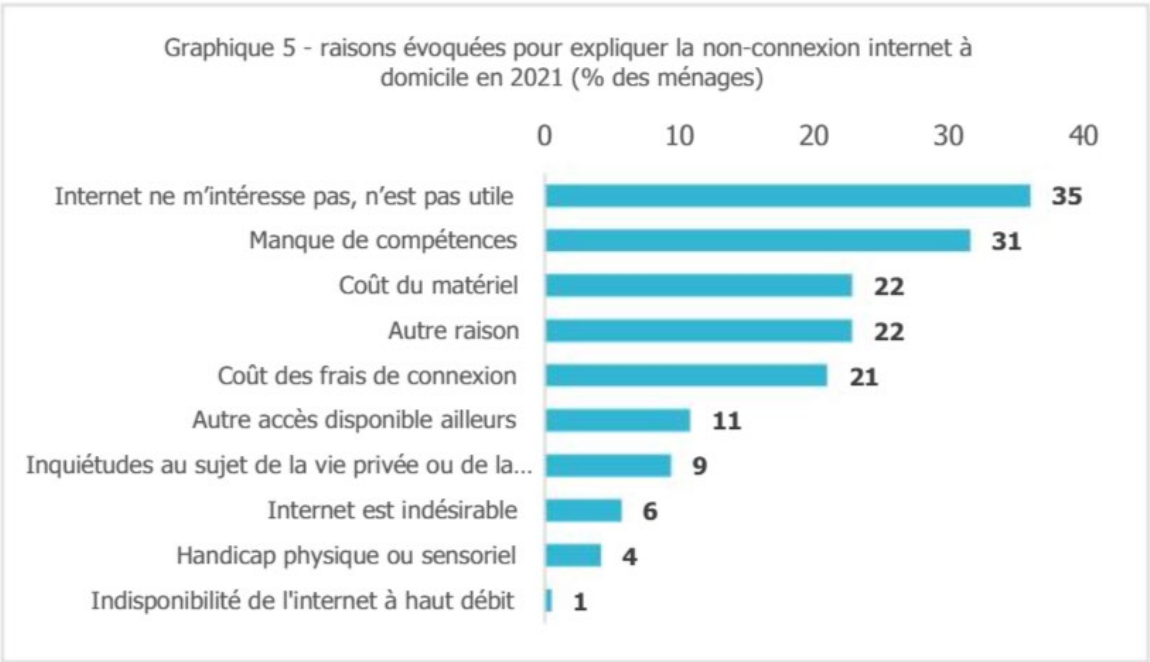


LES COÛTS, LE MANQUE DE COMPÉTENCES ET LE MANQUE D'UTILITÉ PERÇUE SONT LES PRINCIPAUX FREINS DANS L'ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE

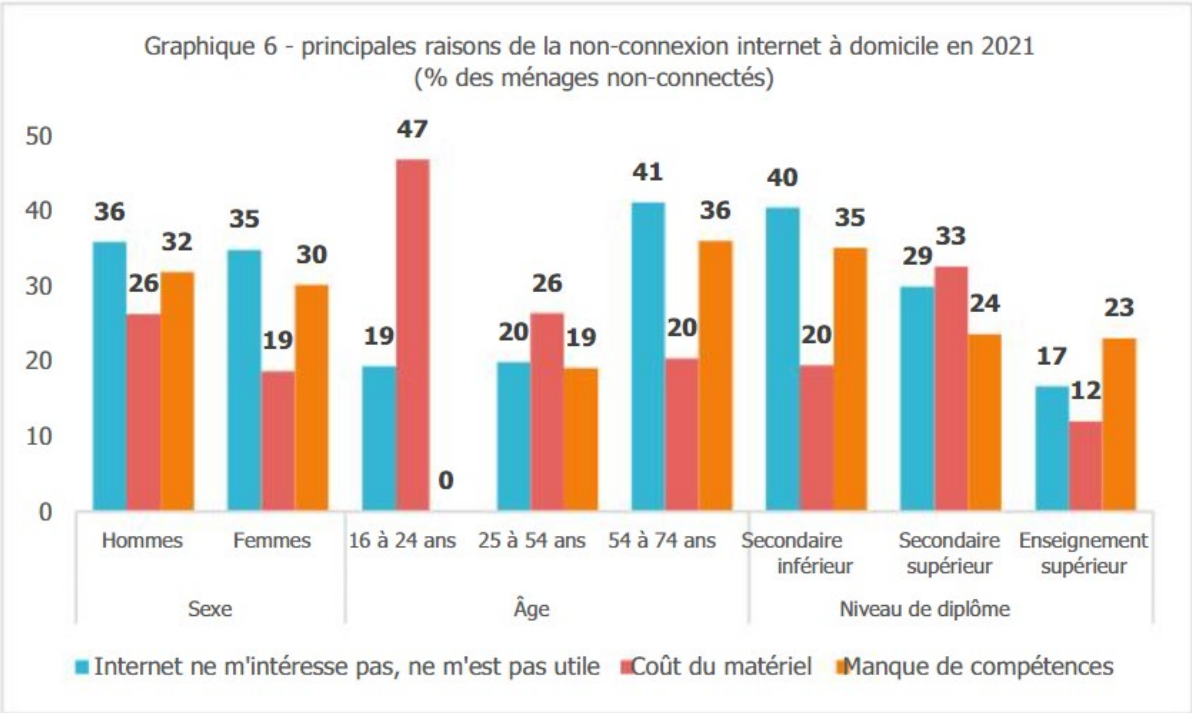
Parmi les 8 % de ménages qui ne disposent pas d'une connexion à internet à leur domicile, les coûts du matériel (22 %) ou de connexion (21 %) sont des freins évoqués par environ un ménage non connecté sur cinq (graphique 5).

Le manque de compétences concerne environ un ménage sur trois (31 %), tandis que la raison la plus fréquemment mentionnée renvoie à l'utilité et à la nécessité de disposer d'une connexion internet au domicile (35 %). 4 % des ménages sont non connectés en raison d'un handicap physique ou sensoriel. Ces raisons n'étant pas mutuellement exclusives, on peut faire l'hypothèse que le manque d'utilité perçue est, dans certains cas, une raison qui s'ajoute à d'autres raisons matérielles du non-accès.

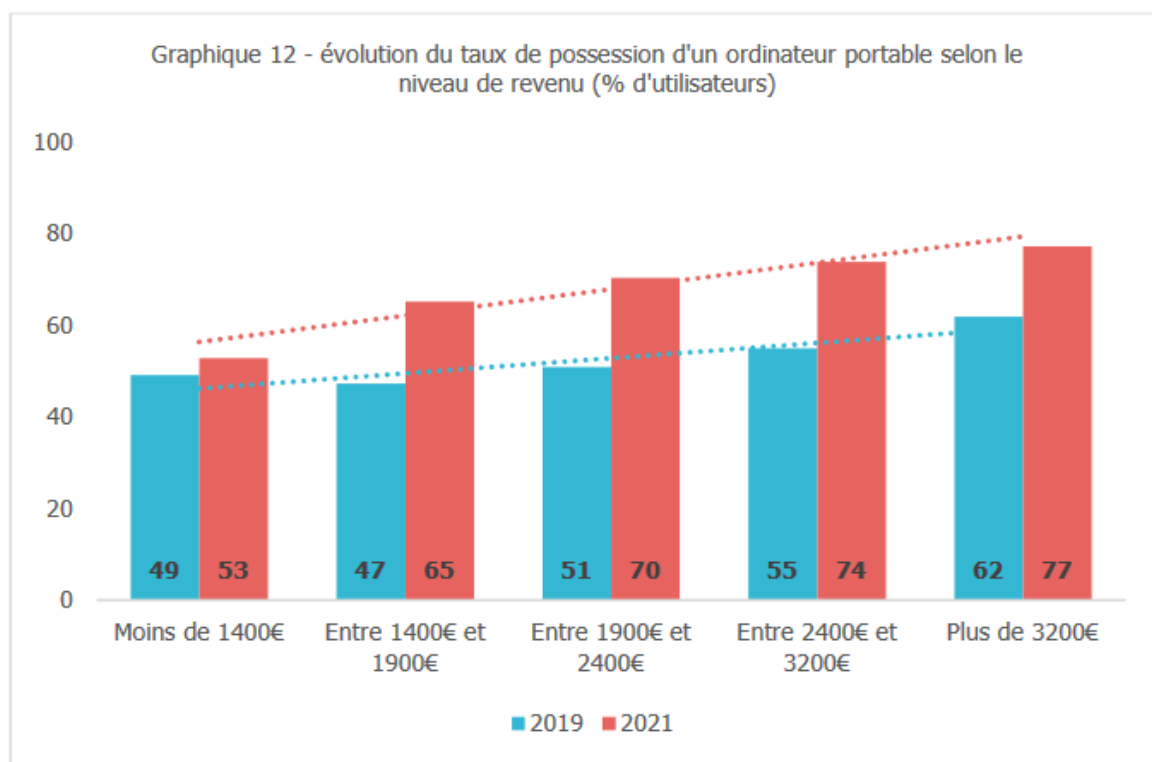
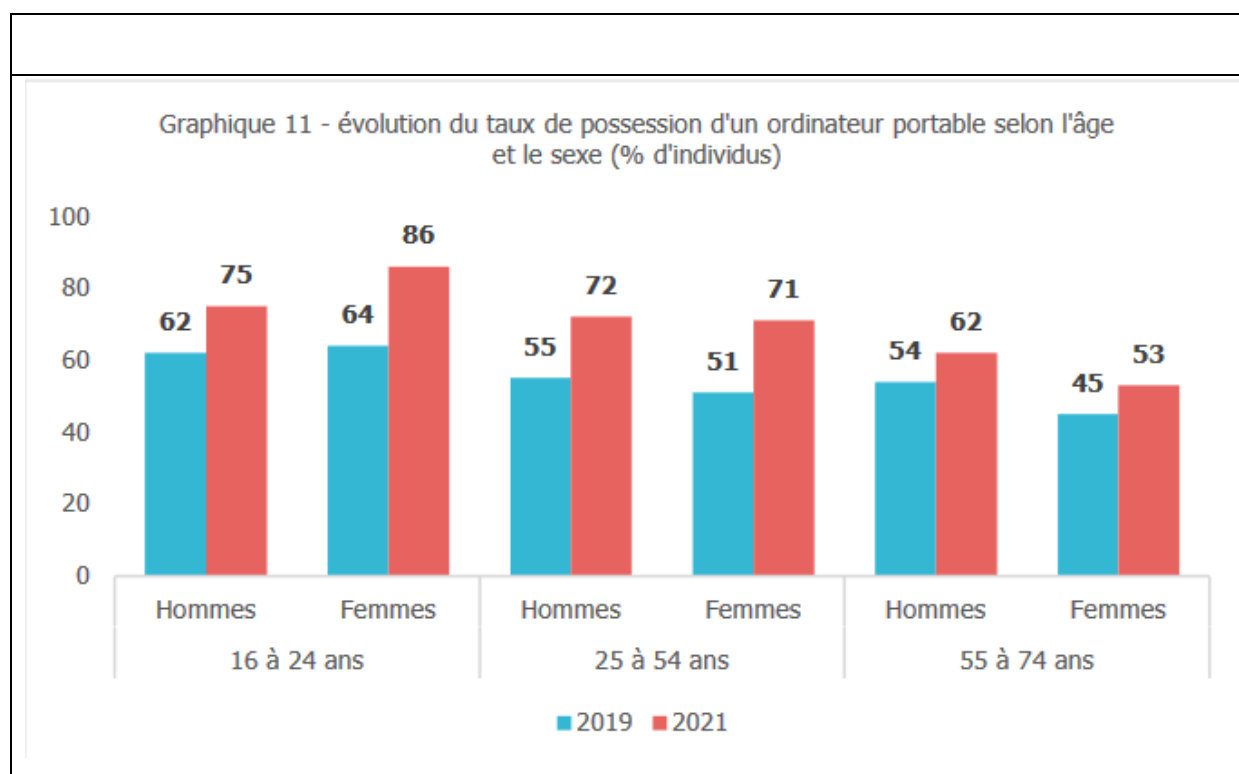
Ces données chiffrées rejoignent les constats tirés de l'enquête « exclusion numérique » menée auprès de 120 usagers réguliers des services sociaux de Schaerbeek (Massart, Caldarini et Semal, 2022). Les raisons pour lesquelles les personnes ne disposent pas d'une connexion à internet ou ne possèdent qu'une connexion instable sont d'ordre économique pour 9 répondants sur 10. Pour plus d'un sur deux, la connexion à internet se fait alors généralement dans la rue.



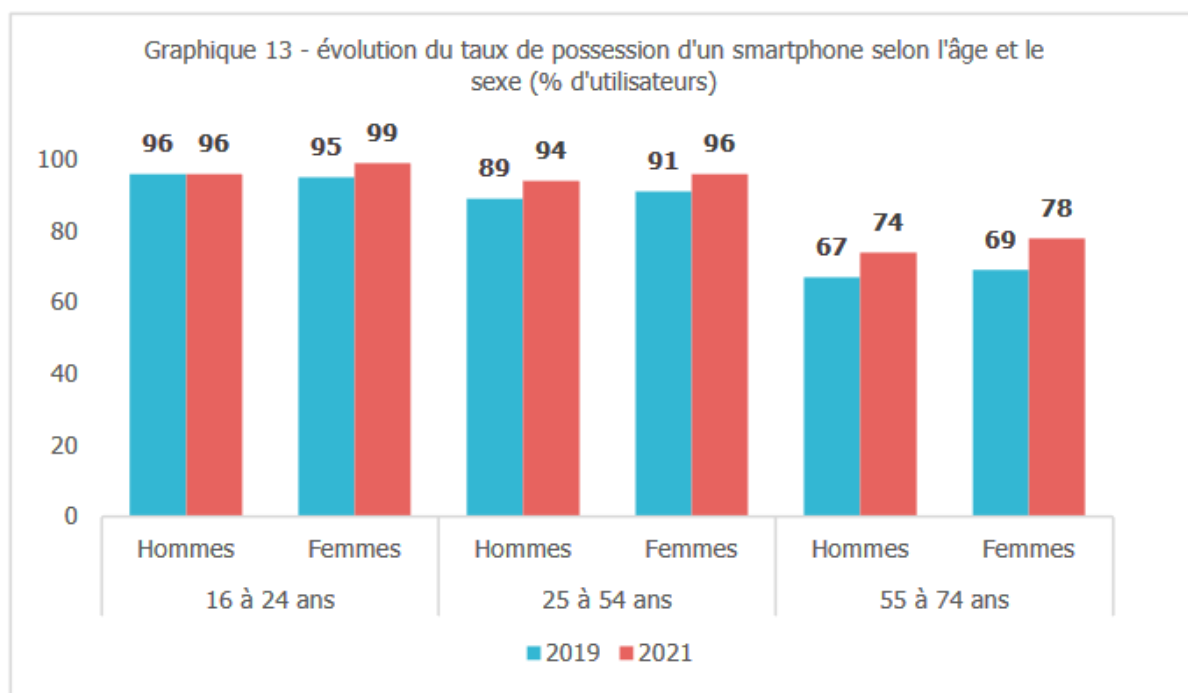
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

La Mobilité

<http://data-mobility.irisnet.be/mobigis/fr/>

<https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr>

La STIB pour les personnes à mobilité réduite : https://www.stib-mivb.be/article.html?l=fr&_guid=901d3723-ed88-3b10-228d-b93d94ec3397#contentBodyList6

<https://handy.brussels/>

<https://www.bruxelles.be/cheques-taxis>

<https://environnement.brussels/citoyen/outils-et-donnees/etat-des-lieux-de-lenvironnement/lenvironnement-pour-une-ville-plus-durable-etat-des-lieux>

https://www.unia.be/files/Documenten/Aanbevelingen-advies/recommandations_-_accessibilite_des_infrastructures_publicques_dans_les_communes_bxl_0.pdf

**Le Centre recommande aux communes de réaliser un audit complet de l'accessibilité de leurs infrastructures publiques aux différentes catégories de personnes en situation de handicap. Cet audit doit avoir pour objectif d'informer le citoyen sur le niveau d'accessibilité des bâtiments publics mais également de programmer et budgétiser une mise en accessibilité progressive de ceux-ci.*

Le Centre recommande aux communes de faire un « mainstreaming » en matière d'accessibilité pour tous leurs projets, de façon à prendre en compte l'accessibilité dans sa globalité au travers de tout le processus décisionnel et opérationnel. Pour ce faire, les communes peuvent faire appel aux services de conseillers en accessibilité (en interne ou en consultation).

Le Centre recommande aux communes de sensibiliser et de former leur personnel et mandataires aux questions du handicap et de l'accessibilité. Il invite les communes à nommer et à former une personne conseillère en accessibilité au sein de leur personnel.

Le Centre recommande aux communes de consulter régulièrement les personnes en situation de handicap et les associations qui les représentent à tous les niveaux décisionnels.

<https://mobilite-mobiliteit.brussels/fr/good-move>

<https://www.bruxelles.be/lez>

<https://www.code-de-la-route.be/fr/nieuws/en-2022-un-pieton-ou-un-cycliste-est-mort-tous-les-2-jours~ufoachbqdh>

Conclusion

Les résultats du baromètre de la sécurité routière pour l'année 2022 montrent notamment une hausse préoccupante du nombre de victimes parmi les usagers vulnérables. 1 tué sur 3 était un piéton ou un cycliste. Il n'y a jamais eu autant de tués chez les utilisateurs de deux-roues. D'autres tendances doivent être surveillées de près, notamment la hausse constante du nombre d'accidents impliquant un utilisateur de trottinette électrique.

<https://cawab.be/#priorites>

<https://youtu.be/1lirjuebLk0?si=1jnVj3FrIfDOaMG1>

<https://cawab.be/-Documentation-#28>

<https://cawab.be/Fiche-de-sensibilisation-les-genes-pietonnes-occasionnees-par-les-engins-de>

<https://cawab.be/Le-trottoir-un-espace-sacre-a-protger-des-engins-de-mobilite-en-flotte-libre>

La Transmission

<https://www.liages.be/wp-content/uploads/2020/08/26.analyse-preparation-retraite.pdf>

<https://kbs-frb.be/fr/choix-de-vie-des-plus-60-ans>

<https://e-publish.uliege.be/50ans/chapter/reporter-lage-de-depart-a-la-pension-une-solution-pour-tous/>

<https://www.levolontariat.be/>

<https://www.levolontariat.be/depliant-multilingue-le-volontariat-en-belgique>

<https://www.duoforajob.be/fr/accueil/>

<https://ijbxi.be/wp-content/uploads/2019/09/Ecoles-de-devoirs-BRUXELLES-maj.docx.pdf>

<https://lire-et-ecrire.be/Qu-est-ce-que-l-alphabetisation>

<https://agesettransmissions.be/spip.php?article1324>

<https://www.strategie-aims.com/conferences/4-xxeme-conference-de-l-aims/communications/1443-proposition-d-une-vision-generationnelle-de-l-organisation-afin-de-mieux-comprendre-les-capacites-dynamiques/download>

<https://www.pourbienvieillir.fr/les-bienfaits-des-liens-intergenerationnels>

La Communication

- ✓ Choix de vie chez les personnes de 60 ans et plus ne nécessitant pas d'aide – mesures du suivi 2020 - <https://media.kbs-frb.be/fr/media/8052/Choix%20de%20vie%20chez%20les%20personnes%20de%2060%20ans>
- ✓ <https://media.kbs-frb.be/fr/media/8053/Choix%20de%20vie%20info%20br%C3%A8ve>
- ✓ Woluwe Saint Pierre : Guide des aînés : <https://www.woluwe1150.be/services-communiaux/seniors/guide-des-aines/>

L'isolement

- ✓ https://www.unipso.be/IMG/pdf/Vieillissement_-_Cahier_4.pdf

Aujourd'hui, l'isolement et même l'exclusion sociale résultent souvent d'une accumulation de difficultés :

- Précarité financière,
- Problème de santé,
- De logement, de mobilité, Etc.

Celles-ci se renforcent avec l'âge tandis que le réseau relationnel tend à se réduire. En effet, s'il existe souvent un lien entre l'isolement des personnes âgées et l'étendue du réseau social qu'elles ont constitué tout au long de leur vie, celui-ci diminue en fonction

des pertes d'indépendance et d'autonomie, des maladies chroniques, des décès dans l'entourage, etc.

De nombreuses personnes âgées vivent seules. Elles voient l'aide-ménagère, l'aide-soignante et le kinésithérapeute mais une fois les soins prodigués et pour peu que leur maison soit isolée, elles restent seules. Par ailleurs, elles sont parfois trop dépendantes ou trop malades pour se risquer à sortir, ou elles ne se sentent nulle part attendues et bienvenues¹¹.

Elles développent ainsi un sentiment de solitude

Toutefois, isolement et solitude représentent deux notions différentes qu'il convient de distinguer pour éviter tout amalgame (voir infra). La complexité du sentiment de solitude est grande. Un individu isolé ne se sent pas nécessairement seul, alors qu'inversement, il arrive qu'une personne a priori bien entourée puisse souffrir de solitude.

L'isolement n'est donc pas toujours une source de solitude et de souffrance. Il peut correspondre à un choix philosophique ou à un mode de vie qui ne valorise pas les contacts sociaux.

Néanmoins, dans de nombreux cas, l'isolement est mal vécu par les personnes âgées et source d'un sentiment de solitude.

Dès lors, ne conviendrait-il pas de réenclencher le fonctionnement actif du lien social pour aider les personnes âgées isolées à sortir de chez elles, de leur proposer un accompagnement ou une activité ?

*Bien que lié à la notion de participation sociale (ou plutôt à son absence), l'isolement approché de manière indépendante permet de souligner l'importance de ce problème sociétal et de pointer les besoins en termes de liens sociaux à retisser dans notre société. Il n'est pas suffisant de développer des activités accessibles aux personnes âgées ; **il faut pouvoir les en informer et surtout établir des ponts et des connections avec les aînés les plus isolés.** Là est toute la difficulté. C'est pourquoi, l'UNIPSO souhaite proposer des pistes pour rompre l'isolement des personnes âgées !*

L'isolement social est déterminé de manière objective sur la base de l'ampleur des fréquences de contact. Il prend en compte le nombre de contacts noués avec d'autres personnes. L'isolement social et son contraire, la participation sociale (voir cahier 3), constituent les deux bouts d'un continuum au sein duquel l'individu peut avoir très peu ou énormément de contacts sociaux.

La solitude, quant à elle, peut être définie comme le « ressenti subjectif lié au manque désagréable ou intolérable de (qualité de) certaines relations ». Ceci implique que premièrement, la solitude est une expérience subjective. Il n'est donc pas possible, de l'extérieur et sur bases de critères objectifs, de déterminer qui se sent seul ou non.

¹¹ Voir Bibliographie

Deuxièmement, la solitude est désagréable. Elle est involontaire et implique des sentiments négatifs.

Troisièmement, la solitude est aussi bien influencée par la quantité que par la qualité des relations sociales. Enfin, la solitude est la différence entre la quantité et la qualité des relations sociales existantes et les relations sociales souhaitées. La solitude est donc le résultat de la disparité entre les contacts sociaux que l'on a et ceux que l'on aimerait avoir.

On peut plus particulièrement distinguer:

- ✓ *La solitude sociale. Elle va de pair avec un réseau social limité et le manque de relations avec un large groupe de personnes. Il est possible, par exemple, d'habiter depuis peu dans une nouvelle ville et ressentir un manque vis-à-vis d'anciens contacts sociaux ;*
- ✓ *La solitude émotionnelle. Elle résulte du manque de relations significatives intimes ou durables. Il s'agit de se sentir seul sur le plan émotionnel même avec un vaste réseau de contacts sociaux, dû, par exemple, à l'absence d'ami(e) intime ou de conjoint.*

*On le voit, isolement et solitude sont parfois les deux faces (subjective et objective) d'un même phénomène. Mais le phénomène est complexe et parfois difficile à appréhender. Lorsque l'on cherche à agir sur l'isolement et sur le sentiment de solitude, il est donc très important de **bien comprendre la situation de la personne et d'identifier les causes sur lesquelles il est possible et utile d'agir.***

- ✓ [https://www.courrierinternational.com/article/le-mot-du-jour-lasolitude-aussi-deprimante-que-la-solitude#:~:text=L'%E2%80%9Casolitude%E2%80%9D%20\(ou,explique%20l'a%20journaliste%20de%20Vice](https://www.courrierinternational.com/article/le-mot-du-jour-lasolitude-aussi-deprimante-que-la-solitude#:~:text=L'%E2%80%9Casolitude%E2%80%9D%20(ou,explique%20l'a%20journaliste%20de%20Vice)
- ✓ https://www.cnsa.fr/documentation/isolement_social_des_aines_des_reperes_pour_agir_2021.pdf
- ✓ <https://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/solitude-aines.pdf>
- ✓ Initiatives des villes de Nancy et Charleroi
<https://www.nancy.fr/services/seniors-a-nancy/vos-services/le-service-telephonage#:~:text=Rien%20de%20plus%20simple%2C%20pour,'un%20horaire%20d'appel>
<https://www.cpascharleroi.be/fr/actualites/allosenior-un-numero-gratuit-pour-garder-le-contact#:~:text=Elle%20lance%20pour%20ce%20faire,crise%20sanitaire%20et%20de%20confinement>