



**Un projet mené par
et pour les Aînés**

INTRODUCTION

Le Conseil consultatif des Aînés de la Ville de Mons regroupe **26 associations** ou **institutions** qui ont un lien direct avec les Aînés sur le territoire montois. Ses particularités sont les suivantes :

- Il est **organisé et coordonné par le CPAS de Mons**, qui s'est vu attribuer les missions liées à l'égalité des chances et la citoyenneté par le pouvoir communal ;
- Sa composition est liée à la **mandature communale**, un appel est relancé au début de chaque mandature ;
- Seules des **associations ou institutions** peuvent y siéger et ce afin de préserver **l'intérêt collectif** lors des échanges ;
- Les membres sont de **toutes obédiences confondues**, et un **respect mutuel** est présent au sein du Conseil ;
- La **Présidence** du Conseil est assurée par Marc Barvais, Président du CPAS de Mons, et la **Vice Présidence** par Vincent Ancora, de la CSC Seniors.



VILLE AMIE DES AÎNÉS, L'ORIGINE DE LA DÉMARCHÉ MONTOISE

Le renouvellement du Conseil consultatif des Aînés, début 2013, a vu émerger **3 groupes de travail** :

- culture et loisirs,
- logement et hébergement
- social et citoyenneté.

Le groupe « social et citoyenneté » s'est intéressé aux **besoins des seniors** et s'est donc naturellement approprié le suivi de la **démarché « Ville amie des Aînés »**.

Etre Ville amie des Aînés signifie **d'encourager une ville qui soit inclusive**, qui ne fasse pas des actions uniquement pour ses aînés mais **surtout avec eux**. C'est bien là qu'est toute l'originalité de la démarche : le **diagnostic participatif et la création d'un projet de ville à long terme avec les aînés eux-mêmes**.

SOCIÉTÉ CIVILE, POLITIQUE ET ADMINISTRATION : LE TRIANGLE INDISPENSABLE

C'est connu, seuls nous ne sommes pas grand-chose. Une **ville** ou un échevin qui déciderait seul d'une action en faveur des aînés n'aura pas le même impact qu'une décision qui serait prise avec tous les acteurs. **Certaines nuances échapperont aux autorités, et les aînés ont leur mot à dire sur les actions communales**.

A l'inverse, **une association peut difficilement vivre seule et porter un projet à l'ampleur d'une ville**. S'associer au

politique pour porter ensemble l'intérêt collectif des aînés est une synergie indispensable.

Enfin, il faut évidemment se parler, mais surtout il faut s'organiser, raison pour laquelle **l'administration joue un rôle pivot indispensable** : elle entretient le contact, la dynamique et le suivi de la démarche.

Vous l'aurez compris : société civile, politique et administration ne doivent faire qu'un.



L'INNOVATION SOCIALE : LE DIAGNOSTIC DE TERRAIN PARTICIPATIF

Avec l'appui scientifique et méthodologique de **l'Observatoire de la Santé du Hainaut**, une enquête a été réalisée autour des 8 thèmes (présentés ci-dessous) de la démarche de **l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)**. La particularité a été de réaliser les questions avec les aînés du Conseil, qui eux-mêmes ont été coachés et formés pour interroger les aînés montois. En binôme, ils ont réalisé une **quarantaine d'enquêtes qualitatives** à domicile et ont pris leur rôle très à cœur.

Parallèlement à cette démarche, deux enquêtes ont été réalisées l'une par une étudiante en santé publique et l'autre par une étudiante en sociologie auprès **des**

professionnels et des aînés institutionnalisés avec les mêmes questionnaires et grilles d'entretien.



LA MÉTHODOLOGIE

La méthode « **boule de neige** » a été utilisée pour recruter les participants à l'enquête à domicile. Les enquêteurs du CCCA ont mené une première interview avec **une personne de leur entourage**. Celle-ci répondait aux critères de l'échantillonnage à qui ils demandaient ensuite de les introduire auprès **d'une de leurs connaissances** sur base des caractéristiques de l'échantillon et ainsi de suite. On mobilise de cette manière le **réseau social** des personnes âgées, une façon de rejoindre **des aînés isolés**. Les méthodes qualitatives de sondage ont l'avantage de ne nécessiter qu'un petit nombre de participants pour **récolter des opinions**.

Les membres du groupe VADA ont non seulement participé à l'élaboration du questionnaire mais ils ont également **pris une part très active dans l'analyse des résultats et dans leur diffusion**. Il est prévu qu'ils les présentent aussi dans **divers groupements de l'entité** pour les confronter à l'avis des citoyens seniors. On le voit : ce type d'enquête basée sur **la**

participation permet l'inclusion des aînés comme de réels acteurs impliqués à tous les échelons de l'entreprise.

LES RÉSULTATS :

Réflexion autour des différents constats/synergie entre les aînés à domicile et les institutionnalisés. Les thèmes ci-dessous sont présentés dans un ordre aléatoire.

Transport et mobilité

Les personnes interviewées à domicile se déplacent principalement en voiture. Pour une majorité d'entre elles, elles sont propriétaires d'un véhicule qu'elles utilisent régulièrement pour se rendre à leurs activités, pour faire des courses, rendre visite, se promener... Elles sont cependant nombreuses à mettre en évidence les difficultés de parking au centre ville. Pour certaines, le fait de vivre en périphérie de Mons implique la nécessité d'avoir son véhicule pour se déplacer. Est également pointé le manque de transports en commun et de commerces de proximité.

Les personnes interrogées se déplacent également beaucoup à pied, soit dans un but de promenade, soit car elles n'ont pas d'autre choix lorsqu'elles ne possèdent pas de voiture. Dans ce cas, la marche est une obligation pour réaliser leurs déplacements. Celle-ci peut être limitée s'il y a des problèmes de santé ou des conditions météorologiques moins favorables. Certaines utilisent le vélo comme alternative à la marche.

Elles utilisent parfois les transports en commun, d'autant plus si l'arrêt de bus est proche de leur domicile ou de leur maison de repos. Dans certains cas, elles n'ont pas d'autre moyen de transport, ne possédant pas de voiture. Cependant, il existe de nombreux freins à l'utilisation des transports en commun. Certaines personnes utilisent le minibus gratuit pour aller en ville et apprécient cette gratuité.

Le train est utilisé pour des trajets plus longs, comme aller à Bruxelles ou partir en vacances. L'avion a également été cité comme moyen de partir en vacances.

Certaines citent l'utilisation du taxi social et des transports médicalisés dans le cas de personnes malades.

Ce qu'il faut en retenir :

Les aînés sont demandeurs de pouvoir se promener dans la rue mais une attention particulière doit être portée à l'état des trottoirs, parfois peu ou pas aménagés du tout. En ville, les demandes concernent des moments d'arrêt tels que des bancs ou des mains courantes. Sont cités des exemples positifs comme la rue de la Clé, le quartier des Anciens Abattoirs et certaines rues de Ghlin.

« A pied le plus souvent possible, en voiture et par les transports en commun, comme par exemple en train quand je dois aller à Bruxelles et en avion pour les vacances » homme, 76 ans, Flénu

« Pour le moment, je me déplace en bus, mais pour faire mes courses je fais appel au taxi social » homme, 88 ans, Mons

Logement et habitat

Les seniors interrogés déclarent en majorité être **propriétaires** de leur maison. Pour eux, **vivre au centre de la ville est un plus**, ce qui n'est pas le cas pour ceux qui habitent hors de la ville ou du village et qui éprouvent des difficultés à accéder aux commerces. Il y a manifestement un **manque de commerce de proximité**.

Ce qu'il faut en retenir :

Peu de personnes ont envisagé des travaux d'aménagement en prévision de leur vieillesse.

Importance de **sensibiliser les décideurs, les architectes et les utilisateurs aux logements adaptés et d'anticiper les besoins**.

Les seniors relèvent aussi un manque de **maisons sociales accessibles aux aînés** et ils souhaitent plus d'informations sur les **aides données par la Région Wallonne**.

« J'habite Cuesmes depuis 15 ans. Je suis propriétaire d'une petite maison mitoyenne avec jardin et étage. J'ai effectué des travaux d'aménagement vu la maladie de mon mari... » femme, 69 ans, Cuesmes

« Je me sens très bien chez moi, j'ai revendu la maison que je possédais à Cuesmes et qui nécessitait quelques rafraîchissements. J'ai choisi mon appartement neuf à Mesvin sur un coup de cœur ce

qui fait que je m'y plais beaucoup ! » femme, 62 ans, Mesvin

« Si mon état de santé est stable, je n'envisage pas le changement d'habitat. L'institutionnel en dernier recours » homme, 66 ans, Obourg

Participation communautaire

Emploi et engagement social

Peu d'aînés préparent leur retraite, ils participent cependant à la **vie économique** : ils gardent leurs petits enfants, aident leur famille ainsi que des personnes de leur entourage malades ou moins valides.

Le **bénévolat** (le volontariat) dans l'associatif semble jouer un rôle capital (relation gagnant/gagnant : on donne et on reçoit). La **participation à un projet** (organisé par la commune, la vie associative...) est un engagement qui évite l'isolement.

« J'aime aller danser avec des amis, aller au restaurant ou des soirées mais ce n'est pas toujours possible vu mes revenus » homme, 71 ans, Cuesmes

« Je suis membre ainsi que ma compagne d'un club de marche, lors des organisations du club nous participons activement aux préparations des repas » homme, 64 ans, Cuesmes

« Actuellement, nos principales activités consistent à aider le plus possible notre fille » homme, 69 ans, Harmignies

« Je suis technicienne de surface et je suis déléguée syndicale car le sort des travailleurs me tient à cœur » femme, 62 ans, Mons

Communication et information

Les aînés à domicile et en institution s'informent surtout par la **radio**, la **télévision** (télé locale), les **journaux**, la **presse**, les **toutes-boîtes** ou encore les **revues spécifiques** (exemples : le Guide des Aînés, le Mons Magazine,...). Le **bouche à oreille** est également ciblé, entre voisins et amis.

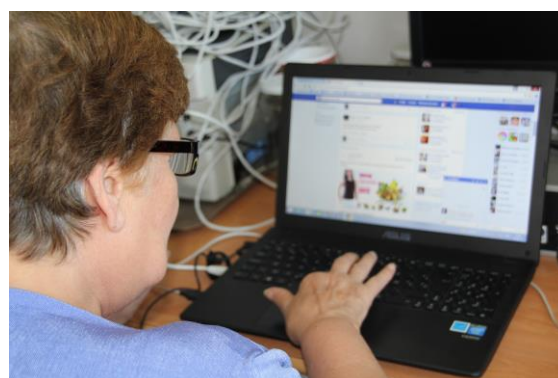
Internet est considéré comme une source d'information inépuisable mais il est constaté que les jeunes aînés sont plus intéressés par les nouvelles technologies que les plus âgés. Le recours à l'utilisation d'internet est aussi motivé par l'éloignement des familles et la possibilité de **garder contact avec les enfants et petits-enfants**.

Ce qu'il faut retenir :

Des **formations de bases** doivent être encouragées et systématisées pour éviter la fracture numérique.

« Je regarde la télé, surtout quartiers d'histoires et Télé MB » homme, 81 ans, Mons

« Je m'informe quotidiennement sur l'actualité en écoutant la radio (Vivacité) et en regardant les journaux télévisés (La Une et RTL) » homme, 69 ans, Harmignies



Services d'aide et de soins

En général, les aînés connaissent les services d'aide et de soins existants **mais les utilisent peu**. En fait, ils y font appel mais uniquement en **urgence** et en **dernier recours**. Ces services très appréciés permettent de **rester chez soi plus longtemps**, ce qui reste une volonté générale. Ils se projettent peu vers l'avenir.

Ce qu'il faut retenir :

La volonté est de **rester chez soi le plus longtemps possible**.

« De part le métier de ma femme (infirmière indépendante), je connais les services d'aide tels que l'ASD de la mutuelle chrétienne, la Croix Jaune et Blanche et j'ai entendu parler d'ACASA » homme, 72 ans, Hyon



Espace public et accessibilité

Les aînés interrogés regrettent le **manque de propreté en général** (dépôts sauvages, poubelles non vidées,...) et de **bancs** en particulier. Ils découvrent souvent des **trottoirs** en mauvais état, voire même dangereux, y compris en centre ville.

La **centralisation des services administratifs** à Mons apparaît aussi comme un frein à leur accessibilité.

Ils apprécient la zone rurale calme et chaleureuse. Cette convivialité est bien entretenue par les nombreuses activités des **Centres d'Accueil Locaux de la Vie Associative (CALVA)**.

Des **aménagements positifs** sont également soulignés en centre ville, Place de Cuesmes et Chaussée de Beaumont. La commune de Ghlin marque également des points car elle est bien desservie en termes de transports en commun et de commerces. Les **Grands Prés** sont cités comme exemple positif par les résidents de maison de repos.

Ce qu'il manque selon les personnes interrogées :

- des égouts dans certaines zones rurales
- des toilettes publiques
- des bancs ou mains courantes pour permettre des arrêts en centre ville

- des places de parking PMR
- des agents de quartier
- un ramassage des encombrants qui soit moins cher (exemple des déchets verts)
- une lutte contre les incivilités plus efficace
- des lieux de convivialité pour tous les âges

« Quand il gèle on jette du sable sur la place et puis plus rien, rien sur les trottoirs c'est dangereux ! » homme, 81 ans, Domaine d'Épinlieu

« Il y a manifestement un manque de banc et de lieux conviviaux qui nous permettraient de discuter le coup et de se reposer lors des promenades » homme, 55 ans, Havré

« Peu de service publics sont ouverts dans ma commune... Je dois me déplacer à Jemappes, Quaregnon ou Mons »

homme, 76 ans, Flénu

« Il est dommage de supprimer le ramassage des encombrants alors qu'il faudrait l'augmenter et faire un ramassage de déchets verts car les personnes sans voitures ne savent comment évacuer leurs déchets » homme, 72 ans, Hyon



Respect et inclusion sociale

Les personnes interrogées ne se considèrent pas comme âgées.

Certains soulignent un manque de savoir-vivre (courtoisie, politesse) dans une société en pleine mutation où tout va très vite et où il est parfois difficile de trouver sa place.

Ils se sentent exclus face aux nouvelles technologies. De nombreuses informations ne sont visibles que par internet alors que les personnes âgées ne possèdent pas toujours un ordinateur. Que se passera-t-il si les supports papier disparaissent... ?

*« J'ai toujours 20 ans dans ma tête, je ne me sens pas personne âgée »
femme, 62 ans, Mesvin*

« Nous avons 9 petits enfants (famille recomposée) aucun problème d'entente et je ne me sens pas vieux quand je suis avec eux » homme, 76 ans, Flénu

« La seule fois où je me suis senti discriminé c'est quand on m'a forcé à prendre ma prépension alors que me sentais en plein forme »

homme, 65 ans, Mons

CONSTATS TRANSVERSAUX

Aspects financiers

L'impact du manque de revenus se marque principalement sur les loisirs. Certains expriment le fait qu'ils pourraient envisager la maison de repos ou la résidence service mais qu'ils n'en ont pas les moyens.

Deux personnes font remarquer l'impact du manque de carrière complète sur la pension. Dans le cas des femmes, la carrière n'est souvent pas complète du fait de la vie familiale et cela impacte sur le montant de la retraite, alors que souvent elles ont travaillé et se sont occupées de leur famille.

Pour d'autres, la situation financière limite actuellement la possibilité d'achat d'une voiture ou d'une maison pour ne plus être locataire. L'autonomie financière est une valeur inestimable.

Projection dans l'avenir

D'une manière générale, les personnes interrogées déclarent ne pas vouloir entrer en maison de repos. Celle-ci est éventuellement envisageable si la santé devait se dégrader fortement, il s'agit du dernier recours et cette vision est partagée par l'ensemble des groupes d'âge.

D'autres adaptations sont envisagées :

- des travaux dans la maison pour permettre de vivre en autonomie au rez-de-chaussée ;
- s'installer en appartement car plus facile à entretenir ou en maison de plain-pied ;

- s'installer dans des **quartiers bien desservis** au niveau des facilités (commerces, administration,...).

Elles espèrent également **l'aide des enfants**. Toutes sont unanimes : elles désirent **rester le plus longtemps possible chez elles** avec des services d'aide à domicile si cela devient nécessaire.

Les plus jeunes envisagent aussi la retraite comme un **temps pour faire des voyages ou vivre à l'étranger**.

Sentiment d'insécurité

Peu de personnes interrogées déclarent se sentir réellement en insécurité. D'une manière générale, l'insécurité se situe principalement **au niveau des routes et trottoirs mal entretenus** qui peuvent être dangereux lors des déplacements (à pied ou en voiture) et au niveau de la **dégradation de l'environnement** par les déchets en centre ville ou dans les villages.

Pour beaucoup, la situation est due aux incivilités des citoyens qui mettent à de mauvais moments ou avec les mauvais sacs leurs **poubelles**, qui ne ramassent pas les **déjections canines** ou qui **n'entretiennent pas leur domicile ou leur terrain**.

Pour beaucoup, le **manque d'agents de quartier** ou de police de proximité explique le sentiment d'insécurité que peuvent ressentir les gens. Ils seraient également appréciés pour régler les **conflits de voisinage**.

« Il m'arrive de me promener dans le village à pied et je n'ai pas le sentiment d'être en réel danger » homme, 55 ans, Havré

INTERVIEWS CROISÉES

CE QU'EN DISENT LES PREMIERS CONCERNÉS...

Qu'est-ce qui vous a motivé à vous lancer dans l'aventure Ville Amie des Aînés ?

Jacqueline : « C'est Colette Wuilbaut qui m'a permis d'intégrer le Conseil consultatif des Aînés. Ma motivation est de faire avancer les choses pour les aînés. Les gens ont tendance à se plaindre mais ne savent pas toujours où s'adresser. »

Jean : « Au départ, un certain scepticisme. Encore une étude, à croire que nous sommes une espèce bizarre. La nouveauté du projet et de la démarche : il ne s'agissait pas de donner son avis mais de récolter celui des autres. »

Jean-Paul : « Pourvoir m'impliquer dans un projet visant à améliorer les conditions de vie des aînés. »

Nicole : « C'est un projet qui rejoint mes préoccupations : connaître les besoins des aînés de notre cité, participer concrètement et activement afin de transmettre aux autorités compétentes les résultats des enquêtes et mettre en évidence les priorités pour le bien-être de tous. Une autre raison pour me lancer dans l'aventure : le vieillissement de la population et il n'est pas toujours facile de trouver sa place dans une société en pleine mutation (nouvelles technologies, mondialisation, progrès et recherche médicales, financement de la sécurité sociale, la sécurité, environnement, isolement...). Le contact direct est

important, mieux communiquer, être à l'écoute... En résumé, assumer un rôle de proximité me semble primordial pour « mieux vivre ensemble et trouver des petits bonheurs dans notre ville. »

Vincent : *« J'ai trouvé le projet intéressant et qu'il valait la peine d'y adhérer pour les aînés de la ville de Mons »*

Viviane : *« Notre participation (Résidence Les Charriers) au projet nous paraissait logique du fait de notre présence dans le Conseil consultatif des Aînés. L'ouverture à la vie citoyenne est une des valeurs de notre charte. Nous mettons en avant au quotidien notre orientation « Résident », soit intégrer le résident et la famille dans la prise de décision, partager une vision commune du projet de vie, considérer le résident comme acteur, préserver une qualité sont des éléments pour lesquels nous nous engageons. Représenter les seniors en institution dans la réflexion sur la politique future concernant les aînés de notre Ville nous paraît important. »*

Aviez-vous des craintes ?

Vincent : *« Je craignais que l'ampleur du travail ne rebute les membres du Conseil consultatif des Aînés, mais cela n'a pas été le cas »*

Jean : *« Encore des dossiers, ce qu'apprécient de hommes de bureau, qui vont ensuite aller s'entasser »*

A propos des réunions de travail

Viviane : *« Les réunions de travail sont très enrichissantes car elles sont composées de diverses personnes venant d'horizons différents mais travaillant à l'amélioration de la qualité de vie des aînés. »*

Vincent : *« La préparation commune a été le point fort et a permis aux membres qui le souhaitaient de s'y impliquer dès le départ. »*

Nicole : *« La préparation des questions nous a permis d'avoir une ligne de conduite et à nous aider à poser les bonnes questions. Rencontrer les citoyens dans leur milieu de vie, prendre le temps de l'écoute, d'échange nous a aidé à mieux comprendre les difficultés, les besoins de nos aînés »*

Jean-Paul : *« Tout a été positif dans la préparation et l'analyse des résultats. Ce fut une bonne expérience. Merci à l'OSH »*

A propos des interviews à domicile

Vincent : *« Les interviews à domicile ont éveillé un besoin de contact auprès des seniors et ont déclenché des attentes. »*

Jean-Paul : *« Il est dommage que nous n'ayons pu contacter les 80 personnes prévues dès le départ. Dommage et perplexité devant le refus de certains aînés de se faire interviewer. Lors des interviews à domicile, j'ai personnellement ressenti le besoin de dialoguer et de s'exprimer sur des questions qui n'ont jamais été posées mais aussi l'ignorance de ce qui existe déjà pour les aînés. »*

Jean : « De belles rencontres, des gens francs, sincères, qui ont raconté leur vécu. Pas de réponses convenues, ni de faux-fuyants. Importance d'un binôme avec lequel une certaine connivence s'installe. »

Une anecdote à partager ?

Vincent : « Nous avons toujours été bien reçus et plusieurs personnes nous ont félicité et nous ont dit « enfin la Ville se préoccupe de notre avis et vous devriez aller aussi voir chez..... » et elles ont ajouté : « j'espère que vous ne mettez pas tout ce travail dans un tiroir. On attend les résultats ! »

Jean : « Lors d'une rencontre, le compagnon de la personne interviewée croyait bon d'ajouter ses commentaires qui ne correspondaient aux propos de sa compagne. Heureusement, il a fini par comprendre et a quitté la pièce. »

Jacqueline : « Je pensais interroger certaines personnes dans le cadre de l'enquête mais celles-ci ont refusé de se dévoiler. J'ai été étonnée. »

Que souhaitez-vous pour la suite ?

Nicole : « Continuer à bien communiquer, appréhender les choses positivement, amener à respecter l'autre, lutter contre la solitude, mieux faire connaître ce qui existe en matière de rencontres et activités proposées pour tous... Prendre du « TEMPS » pour mieux écouter, communiquer et informer. »

Jean-Paul : « Pour la suite, nous devons peaufiner nos revendications et surtout les argumenter pour que le pouvoir politique soit convaincu de la pertinence. »

Jean : « C'est au pied du mur que l'on voit le maçon. Il faut trouver un bon plan de travail et concrétiser pour gagner en crédibilité. Il faut étoffer le groupe, on a pu le constater : âgés = fragiles. L'idéal serait de travailler en binôme par association. »

Jacqueline : « Des actions sont à réaliser même si on sait qu'on ne pourra pas tout faire. Il ne faut pas laisser tomber les gens. On peut faire changer les choses avec le groupe et le soutien des organismes. Il faut aller jusqu'au bout. »

Et votre rôle pour la suite ?

Vincent : Quand à mon rôle futur, je suis partisan du « voir venir et réagir en conséquences »... A chaque jour suffit sa peine ! »

Nicole : « Travailler pour l'inclusion sociale, organiser des tables de conversation, des rencontres intergénérationnelles, aider dans la compréhension des démarches administratives, s'intéresser aux problèmes de logement, placement, maintien à domicile, la santé,... Continuer à être à l'écoute, bien informer et communiquer l'existence des services selon les matières. En bref apporter du concret pour le bien-être et éviter la solitude des personnes âgées de notre ville. Beaucoup reste à faire mais petit à petit travaillons ensemble pour le mieux être de tous. »

Jean-Paul : « Pour la suite, nous devons peaufiner nos revendications et surtout les argumenter pour que le pouvoir politique soit convaincu de la pertinence. »

Jean : « J'espère rester actif et positif dans un groupe qui doit encore faire ses preuves. »

Jacqueline : « Je souhaite continuer à m'impliquer, à me sentir utile tant que je le peux. »

CONCLUSION : CONVERGENCE DES BESOINS ENTRE AÎNÉS À DOMICILE, EN INSTITUTION ET LES PROFESSIONNELS

De fortes convergences sont notées en termes de **citoyenneté, de communication, d'information et de loisirs actifs** entre les seniors du domicile et les personnes âgées institutionnalisées.

Par contre, la vision des professionnels est parfois discordante pour certains items comme le **sentiment d'insécurité peu présent voire quasi inexistant** chez les personnes âgées exception faite de l'aisance matérielle.

La présence de bancs et plus largement l'aménagement de l'espace public en termes d'accessibilité et de mobilité fait l'unanimité dans les trois échantillons.

Pour la suite, un plan d'action sera dégagé à partir des priorités de l'enquête. L'objectif : sélectionner **un ou deux axes de travail** pour des **réalisations concrètes**

et visibles, non seulement pour la population mais aussi pour les professionnels et décideurs.



Plus d'infos ?

Service Egalité des Chances du CPAS de Mons

egalitedeschances@cpas.mons.be

065/412 371