



Synthèse de la table ronde

RAPPORT BRUXELLOIS
SUR L'ÉTAT DE LA PAUVRETÉ 2008





Synthèse de la table ronde

RAPPORT BRUXELLOIS
SUR L'ÉTAT DE LA PAUVRETÉ 2008



Rapports bruxellois sur l'état de la pauvreté

Le contenu du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté a été fixé dans l'ordonnance relative à «l'élaboration du rapport sur l'état de la pauvreté dans la Région de Bruxelles-Capitale» du 20 juillet 2006.

L'Observatoire de la Santé et du Social est chargé de son élaboration.

Ces rapports peuvent être obtenus sur le site web (www.observatbru.be) et sur simple demande.

Chaque rapport peut être copié, moyennant mention de la source.

Dans la collection «Rapports bruxellois sur l'état de la pauvreté»

2008

Baromètre social

Rapport thématique : pauvreté et vieillissement

Contributions externes

Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté

Synthèse de la table ronde

2007

Baromètre social

Contributions externes

2006

Baromètre social

Etat d'avancement des recommandations parlementaires 1998-2001-2004

2005

Baromètre social

2004

«9^{ème} rapport pauvreté»

Partie 1 : indicateurs de pauvreté, manque de revenus et surendettement

Partie 2 : compte-rendu de la Table ronde du 12 octobre 2004

2002

«8^{ème} rapport pauvreté»

Partie 1 : indicateurs de pauvreté, pauvreté et logement

Partie 2 : compte-rendu de la Table ronde du 26 septembre 2003

2000

Rapport sur l'état de la pauvreté 2000 : indicateurs de pauvreté, état d'avancement de 4 recommandations parlementaires

Compte-rendu de la Table ronde du 10 mai 2001

1999

Rapport sur l'état de la pauvreté 1999 : indicateurs de pauvreté

Veillez citer cette publication de la façon suivante :

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Synthèse de la table ronde,
Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008, Commission communautaire commune, 2008.

COLOPHON

La Synthèse de la table ronde fait partie du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008.

Ce rapport comporte 5 parties :
le Baromètre social (annuel),
le Rapport thématique (bisannuel),
les Contributions externes (bisannuelles),
le Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté (bisannuel) et la **Synthèse de la table ronde** (bisannuelle).

Auteurs :

Gille Feyaerts, Annette Perdaens

Décryptage :

Nahima Aouassar

Traduction :

Brussels Language Services sprl

Mise en page :

Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire asbl :
Nathalie da Costa Maya

Numéro de Dépôt légal :

D/2008/9334/31

Pour plus d'informations :

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale
Commission communautaire commune
183 avenue Louise – 1050 Bruxelles
Tél. : 02/552 01 89
observat@ccc.irisnet.be
www.observatbru.be

Gille Feyaerts

Tél. : 02/552 01 55

gfeyaerts@ggc.irisnet.be

Annette Perdaens

Tél. : 02/552 01 50

aperdaens@ccc.irisnet.be

REMERCIEMENTS

Nous remercions toutes les personnes qui se sont mobilisées pour participer à la table ronde et qui y ont apporté leur temps et leurs idées pour améliorer la lutte contre la pauvreté à Bruxelles. Nous espérons que les responsables politiques pourront se saisir de ces conclusions pour alimenter leur travail et améliorer les conditions de vie d'une part de plus en plus importante de la population bruxelloise.

Nous remercions les présidents des 5 ateliers «pauvreté et vieillissement» : Bruno Vinikas, Ingrid De Greef, Brigitte Paternostre, Françoise De Boe et Reej Masschelein.

Nous remercions le Parlement bruxellois d'avoir mis à notre disposition son personnel, ses salles, ses traducteurs, repas et collations.

L'équipe de l'Observatoire

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	3
I. Introduction.....	5
Guide de lecture.....	5
II. Efficacité des services et des dispositifs.....	6
1. Information.....	6
1.1 Constats.....	6
1.2 Solutions.....	6
2. Accessibilité.....	8
2.1 Constats.....	8
2.2 Solutions.....	9
3. Coordination et concertation.....	12
3.1 Constats.....	12
3.2 Solutions.....	12
III. Lieux de rencontre.....	15
1. Constat.....	15
2. Solutions.....	15
IV. Logement et «lieux de vie».....	18
1. Un «chez-soi» pour les personnes âgées.....	18
1.1 Constats.....	18
1.2 Solutions.....	19
2. Un «chez-soi» pour les personnes usées et dépendantes avant l'âge de 65 ans.....	24
2.1 Constats.....	24
2.2 Solutions.....	24
V. Participation et activation.....	26
1. Constats.....	26
2. Solutions.....	27
VI. Autres propositions abordées dans le débat général.....	29
1. L'énergie.....	29
2. L'enseignement.....	29
3. Les dispositifs sanitaires pour les personnes sans-abri.....	29
4. Les personnes sans papiers.....	29
5. Des inégalités croissantes.....	30
6. Mieux comprendre la pauvreté.....	30
VII. Conclusions.....	31
Annexe	
Participants à la table ronde.....	32

I. INTRODUCTION

Une table ronde est organisée tous les deux ans, suite à la publication du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté afin que les conclusions du rapport soient débattues publiquement. Son objectif est de formuler de nouvelles pistes de travail destinées à nourrir le débat parlementaire et à engager l'action politique de lutte contre la pauvreté.

Elle a eu lieu le 6 novembre 2008 et a rassemblé près de 150 personnes, dont les responsables politiques (Députés bruxellois, Ministres et représentants des cabinets), des autorités politiques locales (Bourgmestres et Présidents de CPAS) et les personnes et des représentants d'associations ayant contribué au rapport thématique^[1]. La table ronde était précédée de 3 réunions préparatoires rassemblant les travailleurs sociaux et les personnes ayant participé au rapport thématique.

La journée a été organisée au départ de la présentation des différents cahiers, des discussions dans 5 ateliers sur le rapport thématique «pauvreté et vieillissement» et d'un débat général de clôture.

Les ateliers ont abordé les différentes questions relatives à la situation des seniors vivant dans la précarité ainsi que la situation des personnes prématurément usées par la pauvreté, afin d'éclairer les responsables politiques sur ces dimensions particulières et sur les mesures à prendre pour améliorer la situation de ces personnes.

Les ateliers ont abordé les thèmes suivants :

- L'accès des seniors défavorisés aux services administratifs et aux services sociaux
- Le réseau social et familial, les aidants proches
- Un lieu de vie pour les personnes défavorisées plus âgées
- Une «activation» à tout prix ? Et le droit au repos ?
- Se sentir reconnu dans la société.

Chaque atelier était animé par un président (extérieur) et le compte rendu a été réalisé par un ou deux rapporteurs (travailleurs de l'Observatoire de la Santé et du Social). De plus, tous les débats ont été enregistrés et dactylographiés intégralement.

Le présent document présente une synthèse des propositions formulées au sein des groupes de travail. Ces propositions sont classées selon 4 chapitres qui chacun traitent d'un thème transversal de la table ronde : une plus grande efficacité des services et des dispositifs (II), l'importance de lieux de rencontre (III), le thème du logement et des «lieux de vie» (IV) et enfin, la participation et l'activation (V).

Le débat général de clôture a fait suite à la présentation par les Ministres du premier Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté. Ce débat a donné place à une discussion plus large sur la pauvreté et la lutte contre la pauvreté à Bruxelles. Les pistes et propositions formulées en dehors du thème «pauvreté et vieillissement» sont réunies sous un cinquième chapitre (VI).

En guise de conclusion (VII) nous souhaitons mettre en évidence deux «conditions sine qua non» pour améliorer et prévenir la situation des seniors qui vivent dans la pauvreté et des personnes usées prématurément par la pauvreté.

GUIDE DE LECTURE

Lors de la table ronde, les discussions ont démarré à partir des constats qui ont été décrits dans le rapport thématique «pauvreté et vieillissement». La Synthèse de cette table ronde met l'accent sur les propositions, les pistes et les bonnes pratiques qui y ont été formulées. Elles doivent être considérées comme étant complémentaires au rapport thématique qui lui, présente aussi une approche plus large.

Les propositions, les pistes et bonnes pratiques sont présentées en encadré.

[1] Voir liste des participants en annexe.

II. EFFICACITÉ DES SERVICES ET DES DISPOSITIFS

La question clé de ce chapitre est d'examiner comment faire pour que les gens qui ont un besoin bien précis fassent effectivement appel aux services qui peuvent répondre à ce besoin. L'efficacité des services et des dispositifs pour les personnes les plus vulnérables serait clairement accrue si l'information était améliorée, de même que l'accessibilité des services et la coordination des services et des interventions.

des démarches pour obtenir des informations. Ils ne font souvent appel aux services que lorsqu'il est déjà trop tard.

1.2 Solutions

Faciliter les démarches

1. INFORMATION

1.1 Constats

L'accès à l'information est un thème qui a traversé toute la journée de débat lors de la table ronde. Lorsque les personnes ignorent leurs droits et n'ont pas accès à l'information, elles n'ont automatiquement pas accès à ces droits. Et pourtant aujourd'hui, on peut constater qu'il existe une large offre de services qui peuvent répondre à une série de besoins. Il ne s'agit pas toujours de créer une offre supplémentaire, mais de mieux faire connaître l'offre existante auprès de ses utilisateurs potentiels. Plusieurs obstacles ont été formulés.

Le système administratif et législatif est trop complexe. Les seniors ne maîtrisent pas la masse d'informations et les procédures complexes, multiples et lourdes, nécessaires à l'obtention de leurs droits sociaux. Les travailleurs sociaux eux-mêmes ne maîtrisent pas toujours une législation trop complexe, notamment en ce qui concerne les soins de santé, l'accès aux différents dispositifs.

Le langage utilisé dans les documents administratifs est extrêmement compliqué. Cet obstacle est particulièrement important pour ceux qui maîtrisent mal l'écrit.

La dispersion des lieux et des canaux d'information est un problème pour les personnes âgées, surtout lorsqu'ils ont une mobilité réduite. Le fait de devoir aller chercher des attestations nécessaires dans différents endroits complique les démarches. Exemple : une attestation de prise en charge à la mutuelle, une attestation de chômage chez Actiris, ...

Les seniors sont dépassés par les évolutions technologiques. Certains nouveaux moyens de communication utilisés par les administrations et les entreprises publiques (internet, sites web interactifs, téléphones numériques) leur sont souvent difficilement accessibles. À ceci vient s'ajouter les obstacles financiers (comme pour l'accès à l'Internet).

On constate sur le terrain qu'il faut de plus en plus aller à la rencontre des personnes pour les impliquer et les informer à propos de leurs droits. **Les seniors, particulièrement les plus vulnérables, auront moins vite tendance à entamer**

- **Simplifier la législation :** On propose d'uniformiser les procédures et les dispositifs dans le domaine de la sécurité sociale, par exemple en mettant en adéquation la procédure de l'intervention majorée des soins de santé et du statut OMNIO.
- **Limiter les démarches :** Limiter le nombre d'attestations à fournir pour l'obtention des droits et centraliser par exemple ces documents au sein d'un seul organisme afin de les réutiliser pour l'obtention d'autres droits, par exemple pour la mutuelle ou pour le CPAS.
- Permettre aux citoyens de comprendre et de gérer leurs relations avec les institutions en leur fournissant **des documents clairs, transparents et lisibles.** Il faut simplifier le langage des documents administratifs et utiliser des caractères d'imprimerie clairs et attractifs.
- **Faire appel à des intermédiaires :** Valoriser la fonction des médiateurs, comme les «écrivains publics» qui aident à comprendre les textes administratifs, qui rédigent, répondent, remplissent les formulaires ...



Bonne pratique : Les Médiateurs de terrain

Le ministère fédéral de l'Intégration sociale favorise le travail avec les «médiateurs de terrain en matière de pauvreté et d'exclusion sociale». Ces personnes sont engagées dans des administrations publiques fédérales et ont une double fonction : d'une part, une fonction d'observateur privilégié et peuvent à ce titre alerter l'administration sur des problèmes identifiés par expérience et faire ensuite des suggestions d'amélioration (par exemple, simplification de formulaires) et d'autre part, elles peuvent aider le public à obtenir leurs droits (aider à remplir les formulaires, chercher l'information, ...).

- **Elargir l'engagement de médiateurs de terrain** à d'autres administrations régionales, comme par exemple chez Actiris
- Une autre piste serait d'**engager des seniors comme médiateurs de terrain.** Ils pourraient ainsi devenir bénévoles comme experts de leur vécu. C'est une manière de permettre aux seniors de participer à la vie sociale et de pouvoir mettre à la disposition des autres leur expérience et leur «mémoire vivante».

Centraliser des informations

- **Développer des lieux accessibles et centralisés d'information individualisée et complète.** Ils pourraient être installés dans un organisme public ou un organisme subventionné existant et s'ouvrir à toutes les communautés linguistiques (avec éventuellement des traducteurs).

- Une proposition concrète est de **créer un numéro vert**, une sorte de dispatching central par zone, par commune ou pour deux communes, que les seniors et les familles pourraient contacter pour s'informer de ce qui existe et s'orienter. Ce numéro vert pourrait également servir de lieu de coordination et de lien entre tous les services existants. Cet outil pourrait en fait relancer aussi une dynamique sur une commune ou un quartier, une «réactivation» de l'offre existante sur le plan local et régional.

 **Bonne pratique :** Dans le cadre du «Lokaal Sociaal Beleid», la VGC a développé les «**Sociale Infopunten**». Il s'agit de lieux d'accueil et d'orientation auxquels chaque citoyen peut s'adresser pour toute matière ou question sociale est où il est accueilli de façon professionnelle. Ce sont aussi des services d'appui pour les intervenants : les collaborateurs de l'accueil fournissent les informations nécessaires aux travailleurs sociaux pour leur permettre de poursuivre leur travail de façon optimale. Les «Sociale Infopunten» sont repartis sur le territoire bruxellois sur base de 9 «zones» (zones plus larges que le territoire communal jugé trop restreint ou le territoire régional jugé trop étendu).

- Dans le cadre de projets comme le «Lokaal Sociaal Beleid» et les «Sociale Infopunten», une **plus grande collaboration est demandée entre les différents acteurs par-delà des clivages communautaires et des compétences politiques.**

Améliorer l'accès aux moyens de communication

- **Faciliter l'accès financier à Internet** pour les personnes à faibles revenus, p.ex. en octroyant la gratuité de l'Internet ou la moitié du prix aux personnes âgées à petits revenus

 **Bonne pratique :** Le CPAS de Bruxelles-Ville a placé une borne Internet dans le local d'accueil des usagers. Ils peuvent ainsi accéder à l'information.

- Internet peut être considéré comme un outil rebutant pour les seniors. L'accès à l'Internet et à d'autres moyens de communication doit être facilité par **un appui et un accompagnement plus importants dans leur utilisation pratique.**

 **Bonne pratique :** Différents services proposent déjà des formations en informatique.

- **Des outils de communication didactiques et conviviaux** peuvent augmenter l'autonomie des seniors : il faut investir dans des moyens de communication alternatifs accessibles et susceptibles de répondre à divers besoins et difficultés.

 **Bonne pratique :** Le site de l'Union des Villes et des Communes section CPAS ^[2] offre un livret de présentation des différents droits et des explications juridiques très didactiques concernant les aides et les services des 19 CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

Faire des démarches proactives

Etant donné que tout un chacun ne franchit pas facilement le pas vers un service social, il importe d'adopter une démarche proactive : **il faut aller à la rencontre des gens dans leur milieu de vie** : en maison de repos, la maison d'accueil, en rue ou dans les espaces de rencontre. On peut ainsi les rencontrer dans leur propre environnement et nouer un lien de confiance basé sur le respect. On peut ensuite progresser vers une meilleure information sur leurs droits et/ou sur leurs possibilités d'accès à ces droits.

Une série d'initiatives intéressantes qui adoptent une telle démarche proactive ont été évoquées durant la table ronde :

 **Bonne pratique :** Dans certaines communes bruxelloises et services subventionnés, les assistants sociaux vont à la rencontre des personnes. Par exemple à Bruxelles-Ville, un assistant social se déplace dans les maisons de repos et à domicile spécifiquement pour les personnes âgées, il est équipé d'un ordinateur portable. Ainsi, il peut compléter les dossiers sur place.

 **Bonne pratique :** À Schaerbeek les agents de prévention et de sécurité (APS) font un travail de proximité, rencontrent les seniors dans la rue, arrivent à tisser des liens et à faire un travail d'orientation par rapport à différents organismes qui existent et qui concernent les seniors

[2] www.ocmw-info-cpas.be

 **Bonne pratique :** Par l'intervention d'un homme à tout faire, le projet «Buurtconciërges» (projet du Seniorencentrum, voir également p. 21) permet de nouer des contacts avec les habitants du quartier. En effet, ces «Buurtconciërges» ont une double fonction : d'une part favoriser le maintien à domicile des seniors en faisant des petits travaux d'adaptation, de confort et de sécurité dans les logements et d'autre part le cas échéant, alerter le Seniorencentrum de problèmes non matériels, par exemple l'isolement. Ils constituent ainsi un premier contact pour détecter ces problèmes.

 **Bonne pratique :** L'association «Pigment» a organisé une formation sur le statut OMNIO en présence de travailleurs sociaux de mutuelles qui, sur place, pouvaient non seulement répondre aux interrogations, mais également ouvrir un dossier. L'expérience a montré que parmi les 40-50 personnes présentes, une douzaine d'entre elles avaient droit à un statut OMNIO mais l'ignoraient et ont pu y accéder à ce moment-là.

Cette démarche proactive peut également être nécessaire pour d'autres dispositifs.

- **Contacter et/ou informer les personnes automatiquement.** Par exemple, une personne atteignant un âge donné devrait automatiquement être contactée pour recevoir une information à propos de ses droits, par exemple en matière de pension.
- Une seconde proposition va encore plus loin et rencontre un soutien toujours croissant : **l'octroi aussi automatiquement que possible des droits dès lors que la personne peut y prétendre.** La question est très souvent posée en ce qui concerne le statut Omnio.
- À l'instar des infirmières de rue qui rencontrent les personnes sans-abri on pourrait développer **des rencontres avec des psychologues aussi en rue.**

2. ACCESSIBILITÉ

Ce chapitre aborde différents éléments relatifs à l'amélioration de l'accessibilité des services sociaux et administratifs. Il est clair que des efforts pour une meilleure accessibilité mènent le plus souvent à une meilleure qualité du service. Les deux aspects s'influencent mutuellement et seront par conséquent examinés ensemble dans ce chapitre.

2.1 Constats

Un cadre de référence pour l'accessibilité

«Lorsque les services, les associations sont accessibles aux personnes les plus défavorisées, ils sont accessibles à tout le monde».

En étant particulièrement attentifs aux groupes les plus fragiles et à la façon d'approcher leurs problèmes, on pourra plus facilement trouver des solutions et améliorer la situation pour la société dans son ensemble.

Si par exemple on se demande comment accueillir et mieux prendre en charge les seniors d'origine étrangère dans une maison de retraite, cela mènera à une analyse plus large de l'accueil et de la prise en charge en maison de repos en général.

Des obstacles

On souligne en premier lieu **les obstacles en matière d'accessibilité physique.**

Les problèmes de mobilité restent des obstacles très importants pour l'accès aux soins, l'accès aux administrations et l'accès à la vie sociale, aux associations, aux activités. On a beau créer des lieux de rencontre pour les seniors, s'il n'y a rien de prévu pour favoriser la mobilité, y compris au-delà des frontières communales, beaucoup d'initiatives restent lettre morte. Le manque de mobilité renforce l'exclusion et l'isolement des seniors et favorise le repli sur soi à domicile.

Si la gratuité des transports en commun est indéniablement un «plus» pour les seniors, nombre d'entre eux ne peuvent plus les utiliser. L'offre alternative est insuffisante, souvent inaccessible sur le plan financier et n'est pas organisée de façon optimale. Certaines personnes âgées défavorisées gardent quand même la possibilité physique de se déplacer en transports en commun mais éprouvent des difficultés à s'orienter et ont besoin de se faire accompagner.

Les personnes âgées éprouvent souvent des difficultés de déplacement. À ces difficultés vient se rajouter encore l'aménagement inadapté de certains bâtiments : il y a beaucoup d'escaliers, il faut faire la file parfois très longtemps, il faut parfois se présenter dès 7h pour prendre un ticket, il n'y a pas assez de chaises dans la salle d'attente, etc.

À côté de ces aspects d'accessibilité physique, on souligne deuxièmement l'importance de **la façon dont on est accueilli.** Celle-ci n'est pas toujours adaptée aux personnes âgées. Plusieurs personnes insistent sur l'importance de l'accueil qui est un premier pas très important pour pouvoir offrir un service

de qualité respectueux de la dignité des personnes. Les seniors comme d'autres personnes vulnérables se rendent difficilement dans les administrations publiques parce qu'elles s'y sentent peu à l'aise, mal accueillies, bousculées et peu comprises.

Dans certains CPAS, les personnes sont accueillies «au comptoir», où la confidentialité n'est pas garantie.

L'accueil est en outre souvent assuré par une personne non formée. Ceci a pour conséquence que l'accueil est souvent centré sur une certaine technicité administrative, laissant peu de place pour une explication ou un soutien approfondi. Les seniors éprouvent alors souvent un manque de sensibilité et d'empathie pour leurs problèmes et difficultés. Par exemple on déplore souvent le fait que l'accueil ne fournisse pas une aide adaptée pour compléter des dossiers administratifs.

Les participants déplorent enfin **la difficulté qu'il y a à nouer un lien de confiance avec les assistants sociaux**. Ceux-ci n'ont jamais beaucoup de temps et doivent souvent se limiter aux côtés techniques de leur travail. Ils n'ont pas le temps de discuter simplement de choses et d'autres et de passer un moment convivial. Nouer une relation de confiance à travers un processus de respect mutuel est important, tout particulièrement pour les personnes âgées.

De même dans les grands services ou structures anonymes, on déplore souvent un manque de respect et de considération. Les personnes âgées ne se sentent pas considérées comme des personnes à part entière. Elles estiment que leur autonomie n'est pas respectée. Les professionnels ont parfois des comportements d'infantilisation. C'est souvent le cas dans les maisons de repos où l'on fait «à la place de», où les seniors se plaignent de non-respect, voire de maltraitance psychologique. Il faut donc se méfier des propositions très généreuses qui organisent des stratégies d'aide et de soins où tout est «assuré».

Il faut cependant tenir compte **des nombreux obstacles à un travail de qualité**.

Beaucoup d'assistants sociaux se plaignent des lourdes charges administratives. Dans les CPAS par exemple, ils ont le sentiment de devoir consacrer la majeure partie de leur temps à régler les conditions d'obtention du revenu d'intégration, ce qui les mène à se sentir comme de pures «machines administratives». Ils ont trop peu de temps à consacrer au travail social et à la mise en place d'une relation humaine fondée sur la confiance avec les usagers. Ceci exige en effet beaucoup d'énergie, de patience et de temps, ce que les assistants sociaux n'ont pas toujours.

Il faut établir le lien avec un deuxième obstacle dont on a parlé, la pression importante en vue d'une performance exigée «d'en

haut». Cette pression est également ressentie dans d'autres secteurs, comme dans celui des aides familiales et des aides soignants. Souvent, on quantifie leur temps de travail en fonction de nombre des actes techniques auxquels peu de temps doit être consacré. Il est impossible de quantifier le travail relationnel de base réalisé.

Des participants à la table ronde témoignent aussi d'une grande pression qui se fait sentir de la part des autorités en faveur d'un accroissement d'échelle, dans une optique d'économie et de meilleure efficacité. Tout ce qui est petit, humain, a du mal à être reconnu parce qu'on imagine que cela coûte plus cher que de faire des grosses structures ou des projets qui touchent beaucoup de personnes.

Finalement, la surcharge et le stress provoquent souvent le «burn-out», l'épuisement total des travailleurs sociaux.

2.2 Solutions

Améliorer la mobilité

Nous évoquons dans le rapport thématique l'initiative de la Région bruxelloise d'octroyer **des chèques-taxis** (voir «Pauvreté et vieillissement», p.13). Cette initiative est positive, mais on relève de grandes disparités selon la commune de résidence des seniors : tant concernant les règles que pour l'application même du dispositif.

Le nombre de chèques étant limité, l'obstacle est indéniable lorsqu'il s'agit de déplacements nécessaires aux soins, mais également pour participer à la vie sociale.

«La commune donne € 150 de taxi par année. Je vous parle de mon cas : je suis handicapé à 80 %, je prends uniquement des taxis pour me rendre dans les hôpitaux, je vais 4 fois par mois à l'hôpital, alors en 3 mois, 3 mois et demi voire 4 mois, les € 150 ont disparu. Les 8 mois restant dans l'année, je dois continuer à prendre des taxis, cela me fait € 300 par mois que je dois sortir de ma poche.»

- Il y a une demande pour **augmenter le montant des chèques-taxis**
- Une plus grande **harmonisation des chèques-taxis** serait plus efficace
- Dans la mesure où l'obligation de mobilité est liée à des questions de santé, il faudrait adapter le montant des chèques-taxis à la situation du patient
- Dans ce dernier cas, il faudrait examiner également dans quelle mesure l'INAMI ne pourrait pas prévoir une solution en tant qu'organe compétent

- D'autres participants de la table ronde mettent l'accent sur le fait que la mobilité ne doit pas être uniquement favorisée pour des questions de soins de santé, mais aussi pour favoriser la participation à la vie sociale.

Certaines communes ont pris **d'autres mesures qui sont tout à fait intéressantes, comme les minibus et les voitures communales**. Cependant, certaines communes ne disposent d'aucun moyen de transport social. On demande un plus grand développement de ce type de mesures, accessible à tous. Voici quelques pistes :

- Les minibus pour personnes handicapées de la STIB, au prix de € 1,50 par voyage, mais la réservation doit être confirmée la veille sans garantie de ponctualité. Ce dispositif doit être assoupli.

- **Un véhicule à tarif modéré voire gratuit dans chaque commune**, qui pourrait par exemple être conduit par un «article 60»

 **Bonne pratique** : À Bruxelles-Ville «il y a une camionnette. Si la personne veut aller au CPAS ou à Saint-Pierre, n'importe quoi, n'importe quand, elle téléphone une heure à l'avance et la camionnette arrive.»

- **Promouvoir une citoyenneté solidaire** : il y a des volontaires qui consacrent temps et voiture de manière individuelle, mais en raison du coût effectif, cela reste très limité. Ce travail nécessite une organisation de soutien et une participation minimale aux frais liés à la voiture.
- La logique d'agrément et de subventionnement oblige les organisations qui favorisent la mobilité de s'orienter vers certaines catégories de populations (p.ex. des personnes handicapées) et ne permet pas de fonctionner vis-à-vis de toute la population qui a des besoins. Une proposition est d'**ouvrir les conditions d'agrément à toutes les personnes ayant des revenus limités**.

Une autre proposition est **d'accompagner autant que possible les personnes qui ont du mal à s'orienter seules dans les transports en commun**, par exemple via «un travail en réseau entre personnes qui ont plus de mobilité et les gens qui ont des difficultés.»

Améliorer l'accueil

La priorité doit être donnée au **réaménagement et à la réorganisation de l'accueil**.

- Il faut prévoir des places assises en suffisance en salle d'attente et éviter les escaliers en trop grand nombre

- Il serait utile de travailler par **rendez-vous individuel** au lieu d'appliquer un système de tickets tel qu'il est utilisé aujourd'hui dans certains services

- **Former les accueillants à un meilleur accompagnement** des personnes qui sont en salle d'attente, non pas pour que la personne expose son problème, mais pour expliquer les services offerts par le CPAS et leur fonctionnement, pour identifier l'urgence et la non-urgence d'une demande et mieux orienter

- Organiser une possibilité d'accueil au CPAS en dehors des heures de bureau

 **Bonne pratique** : Certains CPAS font déjà de gros efforts pour réaménager l'accueil, entre autre celui de Bruxelles-ville : une salle d'attente très agréable avec des murs clairs et des jeux pour enfants, une information correcte, un accueil sur base de rendez-vous individualisés à heures fixes. On parle également de supprimer l'humiliation des longues files et d'enlever les barres de protection devant les comptoirs.

- Dans les structures de vie comme les maisons de repos, il faut également **évoluer vers un changement de mentalité** et mettre l'accent sur la formation du personnel et la formation permanente du personnel.

Accompagner individuellement

Pour se sentir rassurées et pour mieux comprendre ce qui leur est demandé par les administrations, de plus en plus de personnes se font accompagner lors de leurs démarches administratives, soit par des professionnels (par exemple, un assistant social d'un secteur subventionné qui accompagne un usager au CPAS), mais aussi par des bénévoles. Certaines législations prévoient cet accompagnement (lors de la comparution devant le Conseil de l'aide sociale par exemple).

- **Stimuler et faciliter l'accompagnement individuel**

 **Bonne pratique** : «Dans un service de santé mentale, la personne âgée ne franchit pas le seuil, c'est déjà une particularité des seniors. Nous (projet "Mémoire Vivante"), on les accompagne et cela se fait dans des situations d'urgence très difficiles.»

 **Bonne pratique** : Les médiateurs de terrain (voir aussi p. 6) peuvent aider le public à obtenir leurs droits, les accompagner dans les services, leur expliquer les procédures, remplir les formulaires, chercher l'information, ...

La présence d'un tiers peut apaiser les tensions et peut favoriser la compréhension mutuelle. Avoir un témoin de l'entretien

peut également servir à attester de la bonne compréhension de l'entretien («traduire» un langage administratif compliqué en langage courant, plus compréhensible pour les personnes). Cependant, certains participants craignent (estiment) que la présence des non-professionnels puissent parfois augmenter la méfiance entre l'usager et le travailleur social.

Avoir une attitude adaptée

Pour mieux tenir compte des besoins réels des seniors vulnérables, il faut avoir une attitude d'ouverture adaptée.

Ceci signifie d'abord qu'il faut être conscient du fait que **les seniors et les personnes qui vivent dans des situations difficiles et vieillissent précocement ont un autre rythme et ont besoin de plus de temps**. Ceci se manifeste dans différents domaines de la vie : certains seniors ont par exemple de la peine à suivre certains changements technologiques pour être «à jour» dans la vie sociale. De même, l'accompagnement des seniors exige par exemple plus de temps. Il faut en être conscients, s'adapter à ce rythme et avoir plus de patience.

Deuxièmement, il faut être disponible pour **les écouter avec beaucoup d'attention**. Il est important qu'un travailleur dispose de ce temps.

«Il faut à mon avis, réapprendre à écouter [...]. Je crois que la difficulté au niveau des structures actuellement est l'écoute. On ne sait plus trop comment écouter et on en vient souvent avec des propositions très généreuses, très louables mais qui ne sont pas inscrites dans une écoute de la personne âgée.»

«C'est avant tout le facteur humain et la qualité d'écoute de nos travailleurs qui fera l'efficacité des CPAS.»

Ces deux aspects, un rythme adapté et l'écoute, doivent aussi aboutir à une traduction politique en termes de **critères d'agrément et d'évaluation qui permettent le temps nécessaire**. L'importante pression vers l'efficacité qui domine aujourd'hui, ne favorise pas cette approche. Ces aspects doivent également être plus développés dans la formation.

- Prendre en compte l'aspect relationnel et humain et les avantages sur le long terme de cette approche de qualité dans les calculs faits par les responsables politiques en termes de coûts et d'efficacité des services (voir également le chapitre «Offrir des structures à dimension humaine», p. 11)

- Pour pouvoir permettre de prendre plus de recul, ne pourrait-on pas **appliquer pour les travailleurs dans le secteur social, socioculturel et médical le principe de l'année sabbatique**, comme dans les universités. Ce ne sont pas des pauses carrières, pas des vacances, mais c'est un moment pour prendre de la distance, pour faire autre chose autrement et pour retrouver de l'énergie, sans être pénalisé sur le plan financier.

Offrir des structures à dimension humaine

Les gens du terrain estiment que l'on peut mieux fonctionner à plus petite échelle et en plus petits groupes. Les personnes se sentent mieux reconnues dans des petites structures et ont la sensation que l'on peut y vivre et fonctionner de façon plus humaine. Il est plus facile d'y instaurer un lien de confiance basé sur le respect mutuel. Le niveau local est en outre le plus approprié pour favoriser l'accès aux services d'aide.

Ceci vaut pour les groupes de seniors, les groupes de parole, les espaces de rencontre, les activités culturelles, mais aussi pour les structures de vie (les maisons de repos, les immeubles d'habitation). Pour les logements et les espaces de vie, il faut des alternatives plus intimes, plus petites, «à dimension humaine» pour que les personnes puissent se sentir exister en tant qu'individus. **Une taille modeste et la proximité rendent ces structures non seulement plus accessibles, mais aussi plus efficaces dans leur fonctionnement.**

- **Pérenniser et financer les initiatives plus humaines et plus petites** : il faut que la qualité et l'efficacité du fonctionnement en plus petits groupes et structures soient reconnues et valorisées, il faut «savoir que ça marche mieux quand c'est plus petit». On demande qu'une plus grande accessibilité et une meilleure qualité du service soient davantage prises en compte dans les calculs en termes de coûts et d'efficacité.



Bonne pratique : Plusieurs initiatives existantes répondant mieux à ce critère sont présentées au cours de la table ronde. Par exemple des projets de vie en communauté à petite échelle (voir p. 21) sont vécus et accueillis avec beaucoup d'enthousiasme : «La résidence Versailles, pour moi c'est une réelle alternative, [...] un habitat, je dirais, plus intimiste, plus humain que les grosses structures [...]. Là, les gens ont un suivi et les personnes restent vivantes et c'est ça qui m'importe, c'est que moi je vais vieillir et je veux rester en vie le plus longtemps possible mais dans une vraie vie.»

3. COORDINATION ET CONCERTATION

3.1 Constats

Le morcellement des services

Des participants à la table ronde relèvent ce grand morcellement des services et la segmentation entre différents secteurs : entre bénévoles et professionnels, entre services sociaux et services de santé, mais également entre services publics et associatifs.

Cette collaboration entre services publics et associatifs est un élément essentiel dans la recomposition de l'offre de services : *«Peut-être que tous les services publics ne pensent pas assez aux services ambulatoires, non-marchand, aux privés parce qu'on peut s'aider beaucoup les uns les autres»*. En effet, les participants de la table ronde rappellent que les secteurs associatifs sont composés d'équipes pluridisciplinaires de professionnels chargés de prises en charges globales des personnes. Les différents secteurs subventionnés peuvent ainsi apporter une aide complémentaire en appui à l'action des CPAS, en fournissant un travail de soutien psychologique, social, juridique, ...

Des difficultés d'approche globale de la personne

Il est important de partir d'une approche globale et intégrale de la personne, en prenant compte les différents besoins et des difficultés éprouvés par la personne dans différents domaines et l'ensemble de son environnement. Quand chaque service aborde la personne selon la logique et la méthode de travail qui lui sont propres, la personne est fractionnée en différents besoins distincts et *«mise en morceau»*.

Cela peut conduire à des situations difficiles par manque de vision d'ensemble. On passe à côté de certains besoins qui ne sont pas couverts, ou on n'est pas conscient du fait que tous les problèmes ou une grande partie des problèmes reposent sur les épaules d'une seule personne ou d'un seul service. Les services d'aides familiales témoignent de cette difficulté au cours de la table ronde.

Des difficultés à travailler dans la complexité institutionnelle

La situation institutionnelle à Bruxelles renforce ces difficultés parce qu'elle est extrêmement compliquée tant pour les professionnels que pour la population, déjà du fait de la coexistence de 3 Commissions communautaires, de 2 Communautés, d'une Région, du niveau Fédéral, de 19

communes et de 19 CPAS. Chaque entité a sa politique, son mode de fonctionnement et ses critères de financement.

Ainsi, les personnes qui ont été aidées par le CPAS s'interrogent sur les différentes manières de prise en charge par chaque CPAS : elles veulent être traitées de la même façon quelle que soit leur commune de résidence.

Il existe un manque de dialogue certain entre les différentes communautés. Les participants de la table ronde ont noté à plusieurs reprises l'existence de projets et d'initiatives particulièrement intéressantes, mais également une méconnaissance importante de ce qui existe dans les deux communautés. Des projets financés par la COCOF ou la VGC ne sont souvent pas connus de l'autre Communauté et peu ou pas assez utilisés.

Il est nécessaire de communiquer et de pouvoir travailler ensemble. Cette collaboration est souvent difficile pour les acteurs, non par manque de volonté, mais pour des problèmes de financement et d'agrément.

«Je pense que si tu travailles sur le terrain à Bruxelles, tu ne peux pas te mettre dans une petite case. On doit travailler ensemble. Le seul problème est que les autorités et les instances subsidiaires ne partagent pas cette logique. Pour les organisations néerlandophones, il est par exemple plus facile d'embrayer dans le projet "Lokaal Sociaal Beleid", parce qu'elles obtiennent aussi un subventionnement. Un partenaire francophone qui collabore ne reçoit pas de moyens financiers supplémentaires, et c'est toute la différence.»

«Nous (Het Anker, Lokaal Dienstencentrum) avons un petit service de bricolage, 2 travailleurs temps plein qui peuvent dépanner les seniors, les personnes pauvres ; adapter le logement, connecter une machine à lessiver, déboucher un avaloir, visser une ampoule, ... Pour améliorer le rendement de ce service, nous avons demandé d'être agréés comme projet d'économie sociale à la Région de Bruxelles-Capitale. Nous n'avons pas obtenu gain de cause parce que «het Anker» est agréé par la Communauté flamande dans le cadre du décret aide à domicile ("thuiszorgdecreet"). De cette manière, nous aurions pourtant pu assurer un service plus efficace envers les seniors et offrir de plus des opportunités de formation.»

3.2 Solutions

Renforcer le travail de réseau

L'idée est de favoriser le travail de réseau, d'une part au niveau territorial et d'autre part autour d'une problématique.

 **Bonne pratique :** Dans la majorité des communes bruxelloises, il existe une coordination sociale mise sur pied par le CPAS, dans le cadre de ses missions. Les **coordinations sociales** renforcent le travail de réseau au niveau de la commune. Elles réunissent les différents services et organisations publics et associatifs qui luttent contre la pauvreté chacun sur leur terrain. Ils collaborent et peuvent lancer des projets communs. Des groupes de travail sur différents thèmes peuvent aussi être créés dans le cadre de ces coordinations sociales. Ainsi, le CPAS d'Ixelles a-t-il créé un groupe de travail «personnes âgées» qui réunit la commune, le CPAS et les organisations de seniors.

- Les intervenants demandent de soutenir ce genre d'initiative qui permet de travailler en réseau. En ce qui concerne les coordinations sociales, il existe en ce moment d'importants problèmes sur le plan des subsides. Le budget est trop limité, tardivement attribué et la répartition entre les communes est discutable.

 **Bonne pratique :** La «**Lokaal Sociaal Beleid**» vise à instaurer une collaboration et une coordination entre les différents acteurs sociaux dans 9 «zones». Le «**Sociaal Infopunt**» (déjà mentionné p. 7) est un lieu d'accueil et d'orientation pour les demandeurs d'aide, les aidants et les prestataires de soins. Il constitue également un lieu de coordination dans la perspective d'une plus grande collaboration sur le terrain.

 **Bonne pratique :** Le concept des «**Woonzorgzones**» organise une coordination des services au niveau du quartier pour permettre aux personnes âgées de Bruxelles de continuer à vivre chez elles. Chaque quartier délimité est adapté aux besoins locaux.

Il est important que la coordination ne se limite pas aux services d'un secteur donné, par exemple celui de l'aide aux personnes. Elle est également élaborée entre les services de l'aide aux personnes et les services de santé.

 **Bonne pratique :** Le projet Dionysos a développé «une stratégie qui coordonne en même temps toute l'activité de l'aide aux personnes et qui tient compte de tout ce qui concerne la santé des personnes, la santé physique avec tous les problèmes de handicap physique liés à l'âge mais aussi les problèmes de santé mentale. Le souci de tout le secteur de l'aide aux personnes est de travailler en coordination avec la santé».

Renforcer la coordination des services autour de la personne

Il est essentiel qu'il existe un service ou une personne qui assume la coordination des différents services organisés ou devant être organisés autour de la personne. Ce service ou cette personne peut ainsi se forger une image globale des besoins de la personne puis assurer et coordonner la prise en charge. Il lui revient également d'assurer les contacts entre les différents acteurs.

Un service de coordination comme celui-ci peut aussi jouer un rôle essentiel dans le soutien aux aidants proches. Bon nombre d'entre eux se trouvent en effet seuls et sont insuffisamment informés des possibilités et des frais liés à l'offre professionnelle. Le service de coordination peut mieux faire connaître cette offre professionnelle et ensuite en assumer également la coordination.

 **Bonne pratique :** Les centres de coordination de soins et services à domicile (soutenus par la COCOF) et les centres de service régionaux (VG/VGC) coordonnent les différents services qui aident les personnes âgées à demeurer chez elles. Ces centres tentent d'organiser et de coordonner le réseau aussi bien formel qu'informel. Le responsable de l'ASBL Aide & soins à domicile de Bruxelles explique l'objectif et le fonctionnement :

- «Le but c'est de permettre le maintien à domicile de toute personne qui le souhaite. Pour cela, il faut vraiment organiser tout le réseau aussi bien formel qu'informel à mettre en place. On monte une réunion de coordination au domicile avec le médecin, les prestataires professionnels (aide familiale le plus souvent, infirmière, kiné ...) et les non professionnels (la famille, où s'il n'y a pas de famille, c'est parfois une voisine, un concierge, une boulangère, ...). Suite à cette réunion, on fait une sorte de plan de soutien élaboré pour chaque personne. L'idée c'est de voir qui fait quoi à domicile. Le rôle de la coordination c'est vraiment de mettre tout ça en musique et parfois nous devons outrepasser notre rôle de coordination et agir concrètement au domicile. Pour des personnes surendettées, il faut se mettre en contact avec des CPAS, des mutuelles, nous sommes en contact avec des services sociaux des hôpitaux et les administrateurs de biens par exemple.»

 **Bonne pratique :** Le Brussels Overleg Thuiszorg parle du «**zorgplan**». Ce «plan de soin» est un contrat de prise en charge entre la personne nécessitant cette prise en charge, sa famille, les prestataires d'aide et de soins concernés et les bénévoles. Le «zorgplan» est destiné à renforcer l'organisation et la coordination de la prise en charge. Il permet en outre la communication entre les aidants proches et les professionnels de soins à domicile, et entre les prestataires professionnels entre eux. Il prend le plus souvent la forme d'un plan sur papier conservé chez le patient, avec une grille des différents soins et la possibilité de noter des choses.

Il est essentiel que le contact et le dialogue avec toutes les personnes concernées par la prise en charge de la personne (aidants proches, famille, voisins, ...) continue pendant tout le processus de coordination. Actuellement, on a souvent l'impression que tous ceux qui entourent la personne âgée sont effectivement associés au début du processus, mais que ces contacts cessent durant la prise en charge. Une des pierres d'achoppement que l'on rencontre avec ce plan est le fait que la famille du senior n'est pas joignable pendant les heures de travail, ce qui complique l'organisation de rencontres régulières.

- Afin de garantir la confiance des personnes âgées et la continuité du travail, il faut donc tout mettre en œuvre pour que les **prestataires professionnels de soins et les aidants proches puissent travailler main dans la main sur l'ensemble du processus**.
- Une proposition lancée au cours de la table ronde est de **créer une plateforme de communication sur laquelle chacun pourrait suivre la situation et l'évolution de la personne âgée**. Un exemple d'une plateforme de ce genre serait un service Internet sécurisé via lequel la personne âgée elle-même, la famille, les médecins et les professionnels auraient accès aux informations utiles concernant la personne^[3]. Ceci permet tout d'abord d'obtenir une image globale de la situation et de l'évolution, mais facilite aussi le dialogue et la communication entre les différents partenaires sans devoir organiser des rencontres régulières. Il faudrait réfléchir à la façon dont ce type d'initiative peut être élaboré et subsidié.

Plus largement, il existe depuis de nombreuses années des lieux de concentration des soins destinés à tous les habitants des quartiers. Ce sont les «maisons médicales» et les «wijkgezondheidscentra».

 **Bonne pratique :** Les **maisons médicales** sont des associations autogérées qui dispensent des soins de santé primaires avec une équipe pluridisciplinaire de médecins généralistes, d'infirmiers, de kinésithérapeutes, de paramédicaux, de travailleurs sociaux, d'accueillants et de professionnels de la santé mentale. Petites structures proches de la population, elles s'insèrent dans un quartier dont elles connaissent les spécificités et les problèmes. La place centrale revient à l'utilisateur : la sauvegarde et le développement de son autonomie constitue un objectif prioritaire. Le système de paiement est très souvent forfaitaire dans le cadre d'un contrat signé entre le patient, sa mutuelle et la maison médicale.

Renforcer la concertation entre les différentes institutions et autorités compétentes de Bruxelles

Des convergences plus actives sont nécessaires entre institutions et services bruxellois, par-delà les clivages communautaires et linguistiques, au bénéfice de tous les habitants de Bruxelles. Les obstacles qui aujourd'hui, rendent cette collaboration difficile doivent être supprimés.

- **Permettre le financement conjoint des projets et des associations**
- **Harmoniser les pratiques des différents CPAS.** Il existe déjà la liste unifiée des médicaments payés par tous les CPAS bruxellois. Les participants à la table ronde souhaitent que de telles mesures soient multipliées d'une part, et que l'harmonisation ne se fasse pas par un lissage «par le bas» mais «par le haut».

[3] Comme évoqué auparavant au chapitre «Information» (voir p. 7), il faut être conscient de ce que tout le monde n'a pas accès à l'Internet. De plus, pour beaucoup l'obstacle n'est pas uniquement financier : la familiarisation avec les nouveaux moyens de communication n'est notamment pas évidente pour tout le monde.

III. LIEUX DE RENCONTRE

1. CONSTAT

La solitude est un des problèmes les plus importants que rencontrent les personnes âgées défavorisées.

«Les personnes âgées ont envie de parler, de dialoguer, d'échanger, d'être écoutées.»

2. SOLUTIONS

2.1 Des «lieux de rencontre et d'entraide» : fonctions diverses

Une première fonction des lieux de convivialité est la **«rencontre»** en elle-même. On y rencontre des gens, on peut discuter, s'ouvrir et raconter ses problèmes à autrui. On a le sentiment d'être écouté. On y tisse des liens et on ne s'y sent plus seul. Ces lieux donnent l'occasion de renouer des contacts sociaux notamment à des moments clés de la vie, par exemple lors de situations de rupture comme le départ des enfants, départ qui provoque chez la plupart des parents un sentiment de vide, voire de désarroi.

C'est ainsi que se crée un lien d'appartenance et un lien de confiance avec la société, liens qui vont pouvoir soutenir les seniors dans leur vie quotidienne.

Les possibilités de rencontres, d'échanges, de dialogue, ne concernent pas seulement les seniors, mais aussi des personnes fragilisées de tout âge qui souffrent de solitude. Pour atteindre les publics les plus fragiles, ces lieux de rencontre doivent conserver un «bas seuil d'accès», ce qui signifie le moins possible de conditions mises à la fréquentation. D'autre part, il est important que les personnes qui y viennent ne doivent pas s'engager dans des démarches et parcours de «réinsertion» ou «d'activation». Si une offre de service social peut y être disponible, celle-ci doit donc rester facultative et discrète.

Ces lieux de rencontre peuvent aussi servir **d'espaces d'échange**. Il faut y construire un climat de confiance grâce auquel on peut raconter ses problèmes et débattre en toute franchise. On s'écoute, on partage ses expériences, ses trucs et astuces, et on cherche ensemble des pistes et des solutions. Ceux qui ont déjà acquis une expérience peuvent aider et «orienter» les autres. En effet, *«quel meilleur témoin que quelqu'un qui a trouvé la filière, qui peut expliquer à l'autre comment faire la démarche ?»*. Le travail d'échange de compétences sera beaucoup plus porteur parce qu'il y a un témoignage. Les lieux de rencontre permettent ainsi des échanges d'idées et de bonnes pratiques, à propos de l'accès aux droits.

«J'ai eu l'occasion de voir la même chose au resto du cœur où des aînés vont manger, qui se retrouvent de manière très conviviale, échantant, on est autour d'une table, on mange et on discute beaucoup de manière informelle et là on aborde véritablement ses problèmes, on se confie, Ce n'est que par ce biais-là qu'on arrive à établir un vrai débat ou en tout cas à bien écouter les soucis de la personne âgée.»

Ces lieux peuvent aussi être une excellente occasion d'**échanges intergénérationnels et interculturels**.

Ils peuvent permettre à des personnes d'origine étrangère d'établir des nouveaux liens avec la société. Elles peuvent y faire la connaissance de personnes de la même origine ou parlant la même langue, afin de se sentir en sécurité et de s'entraider. Cependant, les personnes d'origine immigrée souhaitent également avoir des échanges avec des Belges de souche. Le mélange entre cultures doit dès lors être stimulé autant que possible au sein des lieux de rencontre : des gens d'origines diverses viennent y discuter, y font connaissance et se rapprochent.



Bonne pratique : Le projet «Mémoire Vivante» de l'ASBL La Gerbe organise parallèlement à des rencontres intergénérationnelles, des rencontres interculturelles pour les habitants âgés de Schaerbeek. Leurs groupes de rencontre mettent différentes nationalités en présence : des Schaerbeekois, Belges de souche, qui ont toujours vécu là et des personnes vieillissantes d'origine étrangère, en majorité turque et marocaine. Les travailleurs témoignent combien il est surprenant de constater que leurs peurs et leurs difficultés sont pareilles, par exemple par rapport à l'entrée dans la maison de repos.^[4]

Cet échange interculturel et intergénérationnel peut aussi lever en partie certains malentendus. C'est le cas des tensions que l'on met sur le compte d'un conflit de cultures, par exemple dans les immeubles d'habitations sociales dans lesquels les personnes âgées se plaignent du comportement des jeunes et des enfants d'origine étrangère. Des acteurs de terrain témoignent de difficultés similaires, mais entre des enfants de familles belges et des personnes âgées d'origine étrangère qui ont besoin de repos et de calme. Cela signifie que ces difficultés relèvent plus des tensions intergénérationnelles que de tensions interculturelles. Si l'on envisage les tensions de cette manière, il devient possible de mieux les appréhender et de comprendre différemment les difficultés rencontrées à Bruxelles.

[4] Cela ne signifie évidemment pas qu'il ne faille plus prendre en compte certains besoins et difficultés spécifiques des personnes âgées d'origine étrangère. Cela renvoie davantage au principe pris comme cadre de référence pour l'accessibilité des services en p. 8. Lorsqu'on s'interroge sur le comment accueillir et mieux prendre

en charge les personnes âgées d'origine étrangère dans une maison de repos, cette réflexion conduira à une analyse plus large de l'accueil et de la prise en charge dans la maison de repos en général, ce qui profitera à l'ensemble de la population âgée.

2.2 «Des lieux de rencontre et d'entraide» : enjeux politiques

Les initiatives de lieux de rencontre et d'entraide peuvent être mieux soutenues.

Une importante pierre d'achoppement est le fait qu'ils entrent difficilement dans les cadres d'agrément conventionnels : ils ne produisent pas toujours des résultats concrets susceptibles d'être mesurés, et n'entrent dès lors pas toujours dans la logique des politiques.

Les témoignages du rapport et de la table ronde font pourtant ressortir la grande valeur de ces lieux de rencontre. Cette manière de travailler produit bel et bien des résultats (durables) et mérite donc d'être soutenue.

- On demande dès lors **l'extension et le soutien des lieux de rencontre pour les personnes âgées et pour les échanges intergénérationnels et interculturels.**

Quelques recommandations en termes d'extension et de soutien des lieux de rencontre :

- **Elaborer des critères d'agrément et d'évaluation qui évitent la prédominance de l'aide sociale sur les objectifs fondamentaux de rencontre, d'écoute, d'empathie et d'accès à bas seuil.**
- Laisser de la marge à une variété de lieux de rencontres pouvant répondre à des besoins divers. À cet effet, il faut également envisager **le financement de ces lieux de manière souple.**
- Les CPAS et les communes, mais aussi d'autres organisations, doivent prendre beaucoup plus d'initiatives dans cette direction.

En termes d'accessibilité :

- Il importe tout particulièrement **de stimuler spécifiquement la participation à ces lieux de rencontre auprès des seniors**, car ce groupe est particulièrement difficile à atteindre. Ces lieux de rencontre doivent dès lors maintenir un «bas seuil d'accès» pour permettre à tous d'y accéder.

En termes de diversité :

- **Soutenir les initiatives interculturelles et intergénérationnelles existantes.**
- **Stimuler la mixité sociale, interculturelle et intergénérationnelle dans tout nouveau lieu de convivialité.**

- **Permettre la création de ces lieux dans toute la Région bruxelloise, y compris dans les quartiers les plus défavorisés.** Les autorités doivent y contribuer en stimulant le renforcement d'un sentiment de lien ou d'appartenance, dans les quartiers défavorisés tout comme dans les communes riches.

2.3 Autres initiatives intéressantes

Les projets de quartier

Dans la société actuelle, la famille se restreint de plus en plus et les seniors se trouvent de plus en plus seuls. Alors, reconstituer un genre de «nouvelle famille» avec les voisins et les associations de la commune, organiser des fêtes, permet de saisir l'occasion pour favoriser la proximité et pour réintégrer les seniors dans la vie sociale.

Toutes les communes bruxelloises organisent des activités pour les seniors, activités qui rencontrent une large demande et sont adaptées aux seniors de la commune. Par exemple, des repas ou des goûters annuels gratuits, des après-midis récréatifs sont organisés par les Echevinats des Affaires sociales pour tous les seniors de la commune. Ces moments sont appréciés par les seniors : ils dialoguent à nouveau, ils discutent et passent ces après-midis ensemble. Ces moments de convivialité enrichissent leur vie.



Bonne pratique : La Commune de St-Gilles organise un salon de l'ainé, pour présenter l'ensemble des services et des associations destinés aux seniors de la commune. Du café et des gâteaux agrémentent cet après-midi qui a un caractère récréatif.

Les centres de jour

Les centres de jour sont des lieux d'accueil où l'on peut passer toute la journée (à la différence des lieux de rencontre).

Si ces lieux favorisent l'approche collective, la présence de professionnels permet aux seniors d'obtenir aussi une aide individualisée. Là également, le climat de confiance est essentiel pour pouvoir aborder des questions plus sensibles avec un spécialiste qui puisse accompagner ceux qui le souhaitent.

Les restaurants sociaux

Un restaurant social est également un lieu de rencontre privilégié. Le pas est franchi pour une raison objective, le repas. Ensuite, les personnes ont la possibilité de parler

informellement de leurs problèmes et soucis, de résoudre leurs difficultés et d'échanger des expériences : *«Tiens, j'ai rencontré Madame l'assistante sociale, qui a fait ça.»*

Il est parfois possible d'utiliser cet espace communautaire en apportant sa nourriture, en cuisinant sur place et en partageant la table avec d'autres, ce qui favorise le maintien de l'autonomie de ces personnes et le contact avec la société. Certains participants mettent l'accent sur le fait que ces lieux de rencontre ne sont pas uniquement fréquentés pour parler de ses problèmes, mais aussi souvent pour les oublier, pour prendre du bon temps, rire et vivre des moments agréables.

Les travailleurs sociaux y assurent souvent une présence et sont disponibles pour un accompagnement en cas de besoin. Souvent, si besoin est, il y a un bureau qui permet des entretiens individuels avec l'assistant social.

Les réseaux citoyens

Bien d'autres initiatives existent sur le terrain qui permettent de renforcer le tissu social dans les quartiers. Ces initiatives procèdent elles aussi par l'idée des lieux de rencontre, car elles peuvent raviver de façon informelle les liens entre voisins et ensuite constituer un soutien pour les personnes en difficulté.

On cite ainsi l'exemple d'un réseau de voisins : *«Il existe depuis longtemps à l'initiative de médecins qui se rendaient compte qu'il y avait des personnes qui avaient besoin juste qu'on les aide pour aller chercher du pain ou chercher des médicaments ou aller faire des petites courses ou aller mettre des petites gouttes dans les yeux sans devoir payer un infirmier. Et en fait, ce réseau de voisins existe et fonctionne super bien. C'est très gai parce que c'est aussi bien l'avocat qui n'a pas le temps mais qui se dit que quand lui va faire des courses, il peut très bien faire des courses pour quelqu'un d'autre. Donc, il contacte le réseau pour voir s'il faut aider une personne. Il y a aussi des personnes qui ont plus de temps et qui vont s'impliquer comme citoyen à aider les autres parce qu'ils sont jeunes pensionnés et qu'ils ont envie de garder le contact». On parle aussi des réseaux qui se créent à partir des maisons médicales (des réseaux d'usagers) ou bien des réseaux d'entraide mis sur pied par des services sociaux.*

2.4 Des espaces citoyens

Les Espaces de parole

Tant les citoyens que les décideurs politiques s'ouvrent de plus en plus à de multiples formes de «démocratie participative».

 **Bonne pratique** : Il existe déjà des «Espaces de parole» subventionnés par les pouvoirs publics, qui rassemblent à la fois des personnes sans-abri et des travailleurs sociaux où le besoin de s'exprimer, de réfléchir, de chercher des solutions, d'inventer de nouvelles pistes s'exprime. Ce besoin de partage d'expériences est aussi très important pour les travailleurs sociaux. Les idées formulées sont ensuite suggérées aux responsables de l'association et elles peuvent «remonter» jusqu'aux responsables politiques.

- **Convaincre les autorités de l'utilité des espaces de paroles**
- **Créer des nouveaux espaces de paroles et de formation.**

Les conseils consultatifs

La participation peut aussi être organisée plus formellement en **conseils consultatifs des seniors**. Ceux-ci peuvent par ce biais faire connaître aux responsables politiques leurs problèmes, expériences et propositions sur un mode plus formel.

Les conseils consultatifs servent non seulement à partager les expériences, mais également à aborder des discussions de fond, des réflexions importantes et peuvent finalement aboutir à des propositions et des projets très concrets. Les seniors peuvent ainsi participer activement à la mise sur pied d'initiatives qui répondent à leurs besoins et qui tiennent compte de leurs expériences et limites.

Quelques recommandations :

- **Mobiliser les seniors pour les faire participer plus activement à l'organisation de la commune ou de la Région**
- Favoriser la participation des seniors par **la création de conseils consultatifs**, qui peuvent être constitués sur le plan communal et/ou régional avec des seniors mais aussi avec des personnes de plus de 55 ans, encore actives mais proches de l'âge de la retraite
- **Y aborder concrètement la problématique de la pauvreté** puisqu'elle touche une part importante des seniors bruxellois
- Pour prendre autant que possible en compte le vécu des seniors défavorisés, encourager la participation des organisations qui se trouvent en contact avec ces personnes à titre de **témoins privilégiés**. *«Il ne fait aucun doute que les défavorisés eux-mêmes n'y seront guère présents, d'où notre recommandation d'y prévoir de la place pour les représentants des aidants proches ou des secteurs d'aide et de soins afin de faire valoir leurs intérêts en tant que partenaires et témoins privilégiés envers l'autorité correspondante.»*

IV. LOGEMENT ET «LIEUX DE VIE»

1. UN «CHEZ-SOI» POUR LES PERSONNES ÂGÉES

1.1 Constats

Une accessibilité financière limitée

Le prix élevé reste un obstacle important à l'accessibilité de certains services et institutions aux personnes à faibles revenus.

L'augmentation des loyers et des coûts de l'énergie ainsi que l'offre faible de logements sociaux rend la question du logement de plus en plus problématique pour les Bruxellois à faibles revenus.

Le prix des maisons de repos augmente plus rapidement que le montant des pensions et celles-ci deviennent inaccessibles pour une part croissante des personnes âgées. Les CPAS ne pourront jamais compenser le coût des maisons de repos pour toutes les personnes âgées qui ne peuvent payer la totalité du prix.

La marchandisation croissante des secteurs sociaux et de la santé a pour conséquence une moindre accessibilité des soins et services (de plus en plus commerciaux) pour les personnes âgées à domicile ou en résidence-service.

«Je m'étais renseignée dans les résidences services et aussi dans différentes maisons de repos mais ma retraite ne couvrirait pas et à cause de ça justement, je me sentais prisonnière parce que je n'avais pas d'argent. Quand on a encore envie d'avoir une vie sociale, je veux dire par là de sortir, d'aller se promener, de faire un tour dans les magasins, mais qu'on n'a plus rien, ce n'est pas avec les 84 euros qu'on va nous donner comme argent de poche qu'on peut aller boire une tasse de café toutes les semaines, plus payer le coiffeur, les médicaments, plus ceci, plus cela ... C'est presque pas possible.»

Nécessite de renouer des liens sociaux

Si vieillir implique, entre autres, un risque de solitude pour toutes les couches sociales, celui-ci est nettement plus important pour les personnes qui ont un parcours de vie marqué par la précarité. Elles ont souvent un faible réseau social, peu de contacts, des liens avec les enfants sont parfois relâchés voire rompus et souvent, elles ont davantage de difficultés pour se déplacer.^[5]

Les gens cherchent à nouer des contacts et des liens sociaux via le logement. Beaucoup de personnes ont envie de partager leur logement, tant pour combattre la solitude que pour renforcer la solidarité et le soutien mutuel, tout en en réduisant les coûts.

L'importance de se sentir «chez-soi»

Il faut rechercher autant que possible des solutions qui permettent de pouvoir rester le plus longtemps possible à domicile. La personne s'y trouve réellement «chez elle» et en sécurité et peut faire un usage maximal du réseau relationnel constitué, ou tenter de lui maintenir.

Un intervenant à la table ronde explique enfin que cet environnement, ce chez-soi, peut être interprété en termes strictement physiques mais aussi psychiques. Le «chez-soi» va alors bien au-delà du lieu où l'on se trouve, mais a aussi un aspect psychologique. Il s'agit de «s'approprier» son logement, d'en faire son espace de vie psychologique et physique, de s'y sentir bien.

Les besoins sont multiples et appellent des alternatives diverses

Il est évident que les éléments qui précèdent peuvent parfois aboutir à des constats ou des propositions en sens divers. Il s'agit de trouver pour chaque personne le juste équilibre entre répondre aux besoins liés à la dépendance et le maintien de l'autonomie, la nécessité de nouer des liens sociaux et l'importance de «pouvoir se sentir chez soi». Cet équilibre sera différent pour chaque personne.

Il n'existe pas d'approche ou de formule unique qui soit meilleure et qui devrait être mise en œuvre prioritairement. Il est essentiel que soient offertes différentes approches et formules de logement qui répondent à différents besoins et attentes.

On ne peut pas non plus partir d'approches spécifiques pour certaines catégories de personnes : il ne faut pas penser selon une formule déterminée sur mesure pour les personnes âgées, pour les jeunes, pour les personnes pauvres ou moins pauvres, pour les personnes éprouvant des difficultés sur le plan de la santé mentale, et ainsi de suite. Il faut plutôt partir d'une perspective de parcours de vie et prendre en compte les besoins, les attentes et les possibilités de chaque personne. Il faut toujours laisser place à l'évolution de la personne et éviter qu'elle ne se retrouve «étiquetée» définitivement.

[5] Voir le Rapport thématique «Pauvreté et vieillissement» p. 5, 57-65, 71)

1.2 Solutions

1.2.1 L'offre d'habitats disponibles

Améliorer l'accessibilité financière

 **Bonne pratique :** Vers la mi-2005, des **projets-pilotes de «Commissions paritaires locatives»** ont été lancés à Gand, Charleroi et Bruxelles à la demande du SPF Intégration sociale, lutte contre la pauvreté et économie sociale. Ces Commissions paritaires locatives rassemblent propriétaires, locataires et experts. Elles avaient entre autres pour objectif de dégager une grille de critères de référence, objectifs et subjectifs, pour la fixation des prix sur le marché locatif privé.

- **Une mise au point a été demandée quant au suivi de ces projets-pilotes.** *«Alors, on a des nouvelles de Gand, ça fonctionne, on a des nouvelles de Charleroi, c'est en route et Bruxelles, c'est en panne totale, Bruxelles y a rien alors de grâce que le gouvernement s'y mette.»*

Utiliser les immeubles vides à Bruxelles

La problématique des logements vides est une problématique qui revient régulièrement. Certains relèvent que près de deux millions de mètres carrés de bureaux restent vides en permanence à Bruxelles. On s'interroge d'autant plus à propos de ces espaces libres lorsqu'on entend que le secteur de l'immobilier prévoit chaque année des mètres carré supplémentaires de nouveaux bureaux.

- Il existe beaucoup de bâtiments vides à Bruxelles qui pourraient être aménagés en logements ou en maisons de repos ou d'accueil pour offrir un toit aux personnes pauvres
- On demande que les pouvoirs publics fassent des efforts en vue d'utiliser ces espaces de bureaux libres et de les convertir en logements

 **Bonne pratique :** À Bruxelles, il reste de nombreux appartements vides au-dessus des commerces parce que la législation requiert une entrée séparée de celle du commerce que l'aménagement des vitrines a parfois supprimée. Certaines communes prennent déjà contact avec le propriétaire afin qu'il aménage les lieux pour pouvoir les mettre en location. Il serait intéressant de systématiser cette démarche.

- **Mieux appliquer et évaluer les législations en termes de «réquisitions d'immeubles» :** la loi de réquisition des immeubles vides, dite «loi Onkelinx», et le droit de gestion publique prévu dans le Code du logement bruxellois.

Éviter les expulsions

Les asiles de nuit et les maisons d'accueil constatent que de plus en plus de personnes âgées sont expulsées de leur maison. Ils accueillent de plus en plus souvent des seniors totalement autonomes mais qui n'ont plus de logement parce qu'ils ont reçu un préavis de leur propriétaire et qu'ils n'ont pas trouvé d'autre logement adapté à leur budget. Ces personnes ont besoin d'un logement, moins d'un accompagnement social.

Le besoin d'un accompagnement social dépend du parcours de vie de la personne. Certaines personnes sont expulsées mais ont encore assez d'énergie pour rechercher un nouveau logement, quel que soit leur âge. D'autres, même dès la quarantaine, ont derrière elles un parcours de vie marqué par la pauvreté et ne trouvent plus le courage ni l'énergie de reprendre à zéro. Pour ces personnes, une expulsion est un nouveau coup dur, difficile à surmonter.

Ces expulsions sont particulièrement préoccupantes en hiver. Le froid de l'automne 2008 rend d'autant plus poignant le sort des gens qui se retrouvent sans logement.

- Une des pistes en faveur desquelles les participants plaident est **l'instauration d'un véritable moratoire hivernal contre les expulsions**, qui seront bientôt de compétence régionale.
- Dans le plan du logement des personnes sans-abri, le Collège réuni de la CCC prévoit **la création d'un «hôtel social»**. Le projet part de l'idée qu'il faut prévoir toujours, quelle que soit la saison, une alternative pour loger à court terme les personnes qui perdent leur logement. L'«hôtel social» est un lieu où les personnes sans-abri pourraient séjourner pour une période limitée, jusqu'à ce qu'elles trouvent une solution plus durable. D'autres villes, comme Amsterdam, proposent ce genre de lieu d'accueil. Cet élément du plan est encore à l'état d'ébauche. La réalisation de ce projet est prévue pour la prochaine législature. Il convient avant tout de trouver un bâtiment adéquat pour réaliser ce projet.

1.2.2 Permettre le vivre chez soi

Concept

Une offre de services d'aide et de soins doit permettre aux Bruxellois âgés de continuer à vivre en autonomie chez eux, même lorsque leurs besoins augmentent avec l'âge. Les participants ont partagé le constat déjà fait dans l'Atlas «Vivre chez soi après 65 ans», selon lequel beaucoup d'acteurs sont actifs, mais qu'il reste beaucoup à faire pour répondre à tous les besoins.

Coordonner les soins

On insiste tout d'abord sur l'importance qu'un service ou une personne assume la coordination des différents services organisés ou devant être organisés autour de la personne. Lorsque cette coordination est absente, il n'est pas possible de répondre à une approche globale de la personne (voir p. 12).

 **Bonne pratique : Les centres de coordination de soins et services à domicile, le «zorgplan» et les «woonzorgzones»** (voir chapitre «Coordination et concertation» p. 13).

- Ces initiatives doivent être soutenues et développées davantage.

Soutenir les liens familiaux et sociaux des seniors

Quand il s'agit de coordonner les soins autour de la personne, il est essentiel d'y associer **la famille de la personne et de renforcer ces liens**.

Les aidants proches jouent un rôle considérable dans la qualité de vie des seniors. Ce rôle est essentiel notamment pour la confiance de la personne âgée : tandis que celles-ci peuvent encore éprouver une certaine crainte à l'égard des professionnels «externes», le lien avec les aidants naturels est évidemment davantage un lien de confiance. Il est essentiel que le contact continue pendant tout le processus de coordination et pas uniquement au démarrage.

- Soutenir et développer l'offre de soutien pour les aidants proches
- Afin de garantir la confiance des personnes âgées et la continuité du travail, il faut donc tout mettre en œuvre pour que les **prestataires professionnels de soins et les aidants proches puissent travailler main dans la main sur l'ensemble du processus**. Voir proposition p. 14.

Les initiatives telles que celles abordées au chapitre «lieux de rencontre» (voir p. 14-17) peuvent renforcer la cohésion sociale dans le quartier et le **réseau social de la personne âgée**. Le défi est d'associer au maximum les seniors du quartier à ces projets.

Respecter l'autonomie de la personne âgée

Certains, par souci de respect de l'autonomie, se posent des questions quant à l'idée de formaliser les relations avec les aidants proches. Cela semble en contradiction avec l'autonomie de la personne, qui construit elle-même son propre réseau et organise elle-même ses propres relations. La personne âgée ne doit pas être livrée à elle-même, mais il faut **se garder de tout vouloir structurer et organiser**. Les processus de coordination dans lesquels de nombreux professionnels sont impliqués risquent aussi d'infantiliser la personne âgée et l'exclure de toute décision.

- **Par respect pour leur autonomie, les personnes âgées doivent toujours rester au centre de la prise de décision et de la coordination.**

 **Bonne pratique :** Le fonctionnement du centre de coordination «aide & soins à domicile de Bruxelles» (voir p. 13) respecte l'autonomie de la personne âgée en organisant à son domicile la réunion durant laquelle le processus est lancé avec les différents partenaires concernés. La personne peut alors participer activement. On part des besoins réels et de la demande réelle de la personne, sans vouloir penser à sa place. *«La personne invite les professionnels ou les aidants à venir à son domicile parce que symboliquement c'est elle qui est chez elle et qui à son mot à dire».*

 **Bonne pratique :** Une «recherche-action» subsidiée par la COCOF est en cours à Etterbeek et répond selon la même approche au besoin d'autonomie de la personne. Le processus est mis en route dès que le senior introduit une demande d'entrée en maison de repos ou d'hospitalisation, pour mieux cerner ses intentions d'avenir. La réflexion s'enclenche avec elle sur le réseau qui existe déjà autour d'elle et les services qu'il y a à Etterbeek et dans la région, à partir d'une évaluation réelle de ses besoins.

Le rôle d'un centre de coordination est d'accompagner la personne et non de prendre sa place dans ses choix de vie. Le centre de coordination doit lancer les services ou l'aide et en assurer le bon déroulement. **La personne doit toujours garder la liberté d'enclencher ou non à un processus de coordination, et a toujours la liberté d'arrêter la coordination ou de redemander une réunion**, lorsque l'organisation ne semble plus satisfaisante.

En dépit de ces efforts, il existe toujours des situations dans lesquelles le respect pour l'autonomie et les choix de vie des personnes âgées est moins assuré. C'est le cas des seniors isolés en difficulté, qui n'ont pas de famille, qui n'ont pas de voisins pour les soutenir, qui n'ont pas de contacts avec des prestataires de soins professionnels (tout le monde n'a pas de médecin de famille par exemple), et ainsi de suite. Plus la personne est isolée, plus il sera difficile de constituer un réseau autour d'elle. De plus, cette personne a souvent construit sa vie autonome et souhaite conserver ses choix de vie. On se heurte alors à un dilemme éthique entre d'une part le respect des choix de vie de la personne et de l'autre, les difficultés et les dangers associés au fait de rester habiter seul chez soi.

C'est également le cas des personnes âgées qui souhaiteraient rester vivre chez elles mais n'ont pas les moyens suffisants pour s'assurer des aides et soins à domicile. Si les prix des services d'aide à domicile dépendent du revenu, ceux-ci n'en restent pas moins inaccessibles à certains. Tout le monde n'a donc pas la liberté de choix.

Revaloriser l'aide ménagère

Alors que les aides familiales sont des personnes qualifiées qui sont formées à offrir de l'aide liée à la vie quotidienne à domicile, les aides ménagères n'ont pas de formation spécifique et sont affectées uniquement aux tâches ménagères. Les services d'aides ménagères sont agréés et subventionnés par les Communautés et les Commissions communautaires. Les travailleurs de terrain témoignent de ce que la demande d'aides ménagère augmente en permanence. La demande en aide en provenance de personnes du troisième ou du quatrième âge, mais aussi de familles monoparentales, souvent des mères célibataires avec enfants, concerne les tâches ménagères, le repassage, des tâches quotidiennes. En dépit de ce rôle important, ce métier est encore insuffisamment valorisé, surtout en termes de reconnaissance financière.

- **Reconnaître l'importance de l'aide ménagère**
- Une **revalorisation** et une attention accrue pour ce métier d'aide ménagère, par exemple au niveau de l'enseignement.

De plus, il y a un problème de reconnaissance et de subventionnement de ce métier par les autorités politiques. Le budget réserve le plus de place aux aides familiales, aux dépens de l'aide ménagère. Pour augmenter l'offre de services d'aides ménagères, mais aussi pour améliorer les conditions salariales de ces travailleurs, on demande de :

- **Augmenter le budget pour l'aide ménagère** en changeant les règles de subventionnement (actuellement très limitatives)
- Cette augmentation de l'offre d'aide ménagère ne peut pas se faire aux dépens du budget pour le soutien familial ; c'est pourquoi une hausse globale du budget est demandée.

Le projet «Buurtconcièrges»

 **Bonne pratique** : Afin de permettre aux seniors de continuer à vivre aussi longtemps que possible dans leur propre environnement, le «seniorencentrum» organise un projet de concierges de quartier. Le «buurtconciërge» (voir également p. 8) a pour mission réaliser au domicile des personnes âgées certains petits travaux que celles-ci ne sont capables d'assurer elles-mêmes et qui peuvent leur permettre de rester habiter chez lui aussi longtemps que possible : une série d'adaptations qui améliorent la sécurité et le confort des personnes. Il s'agit donc d'abord d'un soutien matériel. Le concierge de quartier peut cependant être aussi une première personne de contact qui peut aborder d'autres problèmes moins matériels. Par le fait qu'il visite régulièrement les gens, il peut signaler les problèmes au «Seniorencentrum» qui pourra éventuellement orienter vers d'autres services.

1.2.3 Stimuler l'habitat solidaire

«L'habitat solidaire» est évoqué comme un concept nécessaire qui doit être soutenu et stimulé autant que possible. Pour beaucoup, il s'agit d'une réponse émergeant spontanément du terrain, par les citoyens, pour faire face à des situations de pauvreté et d'insécurité d'existence.

Le concept

Il existe une série d'exemples intéressants d'«habitats groupés», ou des projets de cohabitation pour les Bruxellois âgés.^[6] Cette forme de cohabitation se situe entre habitat individuel et vie en communauté.

«J'ai 77 ans et je vis à Woluwé-Saint-Lambert à l'Antenne Andromède qui est un ensemble de 6 appartements, chacun pour 5 personnes. (Les logements) dépendent du CPAS de Woluwé-Saint-Lambert. Je suis très heureuse d'être là. En plus du logement qui est fort agréable, nous avons beaucoup d'aide : nous avons une assistante sociale, nous avons une psychologue, nous avons des aides familiales qui viennent non seulement nous donner un coup de main au ménage mais

[6] Voir le rapport thématique «Pauvreté et vieillissement», p. 45

aussi des soins pour nous aider à laver les cheveux, à faire la toilette si on n'est plus capable, à aussi bavarder avec nous pour anime.. Psychologiquement, nous sommes aidés par leur présence et ce sont des personnes très capables à tout point de vue.»

«Je trouve justement ce système (Versailles Seniors), c'est à la fois respecter l'autonomie de la personne, le désir de rester indépendant et à la fois offrir des services accessibles vraiment à proximité.»

«Moi, je suis résidente de Versailles Seniors, je vais faire un peu de réclame parce qu'on parle trop d'isolement : chez nous, ce n'est pas le problème ! On a chacun son petit logement, sa grande terrasse, sa salle de bain, on a ce qu'on veut à la maison chez soi. Sa cuisine, on la fait soi-même, on fait les courses, on va en voiture, on va avec le bus quand on sait, on fait ce qu'on veut, les après-midi. On a tous les jours, et pas deux fois par an, notre salon ouvert pour boire du café, ce qu'on veut, alors moi, je dis "autonome" ce n'est pas "isolement" dans Versailles Seniors !»^[7]

L'habitat solidaire apporte des solutions à de multiples problèmes, à savoir l'accès au logement et à l'aide et aux soins, mais stimule également les contacts sociaux, la convivialité et le respect de la personne et son autonomie. En effet, c'est une manière très positive de pouvoir accéder à un logement convenable à un prix «partagé» et démocratique. De plus, pour les seniors, c'est l'occasion de rester autonome par des choix de logement non institutionnel (et socialement moins chers que les maisons de repos).

On y jouit aussi d'une certaine latitude pour convenir de certaines choses avec les autres habitants en vue de faciliter la cohabitation, à l'opposé des institutions dans lesquelles il faut souvent respecter des règles strictes et fixées d'avance.

 **Bonne pratique :** Une dame témoigne au cours de la table ronde que le fait d'avoir pu emmener son chat dans sa chambre l'a convaincue de rejoindre le projet. Elle a pu s'arranger en ce sens avec les autres habitants.

 **Bonne pratique :** Des formes de solidarité peuvent être organisées avec les autres habitants afin de s'entraider. Certains habitants se concertent pour faire les courses, ou commander leurs courses et se les faire livrer à domicile afin de limiter le prix.

L'habitat solidaire est une forme de logement qui n'est pas encore officiellement reconnu en Belgique. Des initiatives sont prises depuis des années sur le terrain, à Bruxelles comme en Wallonie et en Flandre. Les initiatives peuvent naître non

seulement à partir de pratiques associatives, mais aussi à partir d'initiatives purement individuelles. Leur nombre continue de croître.

- **Soutenir autant que possible «l'habitat solidaire».** Les pouvoirs publics doivent stimuler cette évolution autant que possible. Ils laisseraient ainsi tout d'abord s'exprimer un certain choix de société quant à la façon de vivre.
- L'étude «*Habitat solidaire : Etude sur les possibilités de reconnaissance de l'habitat groupé pour les personnes en précarité sociale*», menée à la demande du SPF Intégration sociale, a examiné la viabilité de l'habitat solidaire comme forme alternative de logement. Les recommandations faites dans cette étude doivent être suivies.

Donner un cadre législatif

Donner une existence légale à l'habitat solidaire comporte davantage que la reconnaissance pure et simple de l'existence de la formule : il faut également faire en sorte que **les projets, qu'il s'agisse d'initiatives institutionnelles ou privées, puissent se développer plus harmonieusement et soient plus facilement accessibles.**

Un problème fréquemment relevé concerne le statut social dont les personnes relèvent dès lors qu'elles rejoignent un projet d'habitat solidaire de ce type. On pense en particulier au statut de cohabitant, financièrement plus défavorable que celui d'isolé^[8]. Pour l'instant, il faut faire toute une «gymnastique», trouver des trucs, pour prouver qu'il n'y a pas réellement cohabitation afin d'échapper à la qualification de «cohabitant». On peut donc dire que la solidarité est en quelque sorte pénalisée.

- **Réfléchir à la façon dont les personnes socialement vulnérables qui rejoignent un projet d'habitat solidaire peuvent conserver les mêmes droits que lorsqu'ils bénéficiaient du statut d'isolé.**
- Faire en sorte que l'habitat solidaire soit réellement une solution pour toutes les personnes qui rejoignent ces projets, pas seulement pour les seniors (cf. question de statut).
- L'idée de créer un label pour l'habitat solidaire semble d'ores et déjà une piste intéressante pour certains.

[7] Il existe aussi une maison «Abbeyfield» à Etterbeek dénommée «Entre voisins».

[8] Les revenus des personnes bénéficiant d'une pension ou de la GRAPA ne changent pas, mais bien ceux des autres allocataires sociaux qui pourraient cohabiter avec les seniors.

Ouvrir des pistes de financement

Étant donné leur caractère non-officiel, les initiatives existantes n'entrent pas dans des critères permettant un financement. Ceci crée évidemment des difficultés au moment de mettre en place les projets et de recruter du personnel qualifié.

- On demande dès lors qu'**un article de financement soit développé pour soutenir ces initiatives.** *«Il faudrait pour moi, ouvrir une piste de financement, un créneau où nous puissions entrer et rentrer nos demandes ponctuelles ou non pour pouvoir continuer à fonctionner de manière optimale.»*

Inscrire l'habitat solidaire dans l'aménagement urbain

Les autorités publiques doivent aussi inscrire une volonté de favoriser le «vivre ensemble», la mixité sociale, générationnelle et interculturelle dans l'aménagement du territoire, dans la manière dont ils conçoivent les logements, les logements sociaux, les logements moyens, ...

- Par rapport au financement, il faudrait pouvoir trouver les moyens pour la création de logements du type «habitat solidaire» par le biais du **Plan Régional d'Affectation du Sol (PRAS)**. Le PRAS permettrait d'imposer aux promoteurs de prévoir des lieux déterminés pour l'habitat solidaire ou communautaire.
- **Les Agences immobilières sociales (AIS)** pourraient jouer un rôle dans la gestion des logements de type «habitat solidaire»
- Au niveau des communes, il faudrait réfléchir à la façon dont elles pourraient réaménager des maisons unifamiliales en logement pour «l'habitat solidaire» pour ensuite les mettre à disposition de la population.

Stimuler la diversité

L'appellation «habitat solidaire» couvre un grand nombre d'initiatives et de projets. Chacun s'accorde à dire qu'il n'existe pas de formule bien déterminée d'«habitat solidaire» qui prévaut. C'est justement une des forces du concept : il existe différentes formes qui, à chacune à leur manière, peuvent répondre à des besoins ou des attentes parfois très spécifiques.

- Une certaine liberté doit toujours être laissée dans la concrétisation du projet. Chacun doit trouver la formule qui lui va le mieux. Le cadre législatif ne peut pas empêcher la souplesse et la créativité citoyenne.
- Ces projets doivent pouvoir être créés dans tous les quartiers, même défavorisés.

Stimuler la mixité

L'habitat «solidaire» offre une excellente occasion de rechercher une mixité intergénérationnelle ou interculturelle et de stimuler la solidarité par-delà les générations, les cultures et les groupes sociaux.

 **Bonne pratique :** Les **maisons kangourou** sont des maisons intergénérationnelles et solidaires. Lorsque les personnes âgées se retrouvent seules dans une maison bien trop grande qu'elles ne peuvent entretenir seules et qui est trop coûteuse, c'est une bonne opportunité pour des personnes qui trouvent difficilement un logement abordable. On peut combiner les besoins de personnes à bas revenus de trouver un logement abordable aux besoins de soutiens des personnes âgées. La personne âgée peut continuer à vivre de façon indépendante, mais peut aussi compter sur un certain soutien de la part des «habitants» et peut renouer des contacts sociaux.

 **Bonne pratique :** Les **«kots d'étudiants»** chez les seniors sont une forme particulière de maisons kangourou. Des projets en cours dans plusieurs villes européennes font vivre un étudiant avec une personne âgée. Celle-ci se trouve parfois seule avec une maison bien trop grande, et a donc de la place pour accueillir cet étudiant qui pourra y étudier tranquillement. L'étudiant peut assurer certains services ou soins afin d'apporter une aide. Cela existe évidemment déjà à Bruxelles, mais ces projets ne sont pas soutenus.

- Les pouvoirs publics pourraient apporter leur soutien à ces projets intergénérationnels, par exemple sous la forme d'un encadrement afin de mettre sur pied un projet de ce type.

1.2.4 Les systèmes de résidences-services

Les systèmes de résidences-services sont des solutions intermédiaires. Quand on décide qu'il n'est plus possible de rester vivre chez soi, sans vouloir (déjà) entrer en maison de repos parce que l'on souhaite encore garder une certaine autonomie de fonctionnement, ceci peut aussi offrir une solution. Les résidences-services constituent un compromis entre l'indépendance dont on bénéficie en vivant chez soi et l'offre de soins et d'activités d'une maison de repos.

Ces résidences-services sont souvent implantées à proximité d'une maison de repos avec laquelle elles collaborent. Leurs résidents peuvent librement faire usage des services de la maison de repos, peuvent aller s'y restaurer et éventuellement participer à des activités. Un système d'alarme est souvent installé dans leur studio. De nombreux efforts sont consentis pour faire en sorte que la personne âgée ne se sente pas isolée.

- **Soutenir et développer ce système de résidences-services.** Ces services se font de plus en plus répandus, en particulier dans le secteur privé, mais ne sont clairement pas encore accessibles à tous.

2. UN «CHEZ-SOI» POUR LES PERSONNES USÉES ET DÉPENDANTES AVANT L'ÂGE DE 65 ANS

2.1 Constats

Les témoignages recueillis dans le rapport thématique et pendant la table ronde confirment qu'un parcours de vie marqué par la pauvreté et l'insécurité d'existence mènent à un épuisement psychique et physique prématuré. Cet épuisement aboutit à un important besoin de repos avant l'âge de la pension. Ceux qui vivent dans la rue peuvent trouver ce repos dans les maisons d'accueil : elles peuvent s'y reposer ou reprendre des forces. Ce repos temporaire doit leur permettre d'adhérer à un projet et d'ainsi regagner confiance en elles et de remettre le pied à l'étrier.

Pour certaines personnes particulièrement usées, cet engagement dans un projet réaliste n'est pas possible. Ce qui est demandé est irréalisable pour une partie de la population. Certaines personnes ne deviendront jamais suffisamment autonomes pour tenir complètement «debout», vivre seules et s'intégrer dans la société selon les normes actuelles. Une reconnaissance d'un «droit au repos» est demandée pour ces personnes particulièrement usées.

Dans l'offre actuelle des maisons d'accueil, il faut répondre à toute une série de critères pour pouvoir être accueillies. Ces critères en excluent bon nombre d'entre elles. Pour ces personnes-là, il faut sortir du cadre très limité de l'idée des maisons d'accueil et créer des services diversifiés à bas seuil.

Les mêmes questions se posent dans le secteur de la santé mentale. Là aussi, on relève que beaucoup de personnes ne pourront pas retrouver l'autonomie et l'énergie nécessaire pour s'intégrer selon les normes de la société. Là aussi, on relève la nécessité d'avoir des structures d'accueil «à bas seuil», c'est-à-dire qui n'imposent pas une série de critères qui excluent les plus vulnérables.

2.2 Solutions

Créer de vrais lieux de vie

Au cours de la table ronde, on a émis le souhait que de «vrais lieux de vie» à bas seuil soient créés pour répondre à l'idée d'un «droit au repos» pour les personnes prématurément usées par la vie. Il s'agit de lieux dans lesquels on peut s'installer et vivre réellement. Il faut y offrir différentes possibilités sur le plan de l'accompagnement et du soutien, en fonction du parcours de vie et des possibilités réelles des personnes.

Cette possibilité n'est pas seulement nécessaire pour les personnes épuisées par la vie sur le plan physique, mais également pour les patients en santé mentale, dont certains ont des problèmes chroniques lourds, et pour lesquels adhérer à un projet est quelque chose d'impossible.

Faciliter un bas seuil d'accès

Un «bas seuil d'accès» signifie le moins possible de conditions mises à la fréquentation.

Les lieux de vie ne peuvent être avant tout un tremplin vers une réactivation qui vise l'indépendance à tout prix. Il faudrait imaginer des critères d'agrément et d'évaluation qui évitent une obligation d'activation, qui ne sont pas liés à une exigence pour les personnes de devenir «efficace», de retrouver du travail, un logement, etc.

À côté de ces critères en termes d'activation, on cite aussi des critères qui font obstacle à l'accès aux services. L'interdiction d'assuétude à l'alcool et aux drogues signifie que l'accès est refusé à certaines personnes. Certaines maisons d'accueil refusent uniquement la consommation d'alcool et de drogues. Le problème se pose aussi quand les animaux domestiques ne sont pas autorisés : certaines personnes en sont ainsi exclues. C'est le cas des personnes sans domicile fixe accompagnées d'un chien.

Si l'on ne tient pas compte de l'évolution des personnes, l'effet peut rapidement être stigmatisant et on risque de la figer dans une situation définitive et stigmatisante. Des critères trop stricts et trop nombreux peuvent mener à les enfermer dans des catégories étroites (structures pour ceux qui ont encore un projet de vie, structures pour toxicomanes, ...). Les structures à bas seuil sont ouvertes à des personnes aux besoins et aux possibilités diverses. Il est par la suite encore possible de réorienter ces personnes vers un type d'accompagnement plus adéquat.

Garantir la qualité

Cette demande de bas seuil et de critères moins stricts et moins nombreux ne met en aucun cas en question l'importance des procédures d'agrément. Il y a une unanimité concernant l'importance d'un cadre clairement délimité dans lequel les structures d'accueil doivent intervenir pour permettre un accompagnement et un encadrement adéquats et de qualité. Sans cela, le risque de dérives (locaux insalubres, encadrement insuffisant ...) est réel. C'est à l'intérieur de ce cadre qu'il faut veiller à éviter un excès de critères et laisser place à une certaine souplesse.

[9] Voir p. 21.

Favoriser un ancrage local

Une piste intéressante pourrait être de donner autant que possible un ancrage local à ces «lieux de vie», grâce auquel les personnes pourront se réintégrer d'abord au niveau du quartier, à travers la vie associative communale.

L'habitat solidaire

Cette forme alternative de logement^[9] peut également être intéressante pour des personnes prématurément usées et dépendantes bien avant l'âge de la pension. Ces personnes peuvent s'y reposer et «poser leurs valises», vraiment vivre, et en plus pas seul mais aussi avec d'autres. En outre, l'habitat solidaire offre une réponse au problème de la dépendance et au fait que certains ne pourront jamais retrouver une autonomie complète, ou en tout cas pas à court terme. Il ne peut donc s'agir de solution temporaire, C'est une solution à long terme.

• Reconnaître l'habitat solidaire en tant que droit.



Bonne pratique : Il existe également des formes de cohabitation que les personnes organisent elles-mêmes et qui rassemblent plusieurs catégories de populations : des personnes dépendant du CPAS, des chômeurs, des personnes handicapées, des étudiants, des travailleurs, voire des personnes âgées. C'est le cas de l'habitat solidaire du 123 rue Royale. L'occupation d'un bâtiment a été négociée avec le propriétaire, mais il a fallu presque un an pour que la commune accepte les inscriptions au titre de domicile des personnes qui y habitent.

L'habitat accompagné

La pratique de l'habitat accompagné^[10] peut être une méthode intéressante pour répondre à la dépendance ou au manque d'autonomie de certaines personnes, sans qu'il soit pour autant question d'un accueil temporaire.

• Mieux encadrer et subventionner les associations d'habitat accompagné.

[10] L'habitat accompagné est agréé et subventionné par la CCC. La Communauté flamande agréée également ce type de structure. Ces projets s'adressent généralement aux personnes sans-abri qui font la démarche de vivre de manière autonome tout en souhaitant encore une forme d'accompagnement durant une période indéterminée, sous diverses formes et dans toute démarche visant la socialisation et la mise en place d'un réseau de relations.

V. PARTICIPATION ET ACTIVATION

1. CONSTATS

1.1 «L'activation» : l'idéologie sous-jacente

Les participants à la table ronde ont souligné l'importance de réinterroger régulièrement le sens des termes que tout le monde croit convenus. Le terme «activation» a suscité pas mal de réflexions parce que l'idéologie qui le sous-tend est remise en cause par les intervenants.

On relève ainsi que le terme activation provient du monde médical. Il est compris comme une **intervention externe** : on active quelqu'un d'autre.

Dans les discussions actuelles, l'activation est le plus souvent employée dans un sens **purement économique**. On l'entend uniquement comme une insertion dans l'économie de marché, dans le cadre de d'une vision économique dominante basée sur la croissance, la nécessité d'accroissement de la productivité et de la compétitivité. Elle renvoie à l'intérêt prédominant d'une utilité économique : une personne n'est valorisée que sous l'angle de son utilité économique, c'est-à-dire sa capacité à produire et à consommer.

Lorsqu'on reprend ce concept dans le domaine social, il faut d'abord se demander «qui active qui et quoi» ? Quelle est la personne qui va activer quelqu'un d'autre ? L'approche «activation externe» peut être opposée à une approche «interne» : plutôt que «d'être activée» une personne pourrait s'activer elle-même, «devenir active».

On doit ensuite se poser la question de savoir si l'activation ne peut pas être comprise plus largement qu'une activation purement «économique» ? On peut partir de l'idée qu'on peut être utile sans participer au système de production.

Pour beaucoup de participants, **ce sont les personnes les plus défavorisées de notre société qui subissent les pressions les plus fortes** par le discours actuel sur l'activation. On tient insuffisamment compte des possibilités réelles : *«On demande beaucoup plus aux gens qui ont le moins de capacités, on leur demande de s'activer, d'avoir un projet de vie et des tas de choses comme ça, des choses très construites, etc. alors que les personnes qui n'ont pas de problèmes, on ne leur demande pas de s'activer, d'avoir un projet de vie, de signer des contrats etc. Donc on demande le plus à ceux qui ont le moins.»*

1.2 Manque de reconnaissance

Dans la société actuelle une pression importante est mise sur l'activation qui, avant l'âge de la retraite, signifie une activation sur le marché de l'emploi. Cette pression est également éprouvée par les groupes les plus fragilisés de la population : l'activation des demandeurs d'emploi âgés ou des personnes sans-abri fait partie des priorités. La question de l'activation se pose également pour les patients qui souffrent de problèmes de santé mentale.

Dans le rapport thématique «Pauvreté et vieillissement», nous notons qu'un parcours de vie marqué par la pauvreté mène à un épuisement physique et/ou psychique, avec pour conséquence une incapacité à être actif sur le marché du travail, en du moins pas selon les exigences qui y sont imposées de nos jours. Avant l'âge de 65 ans, cette incapacité n'est pas «justifiable» : l'épuisement et l'usure prématurée ne sont pas des «maladies» officiellement reconnues.

Dans ce contexte de valorisation de l'activation en terme économique, les personnes âgées comme celles qui sont usées prématurément se sentent automatiquement peu reconnus par la société, étant donné qu'ils ne travaillent pas, ne produisent plus et n'entrent pas dans les modèles de consommation actuels. Ils ont le sentiment de ne plus rien avoir à apporter, qu'on les oublie et qu'ils «ne valent plus rien». *«C'est un peu le monde dans lequel on fonctionne : les pauvres, les vieux qui ne sont pas rentables sont "jetables".»*

Leurs réserves s'épuisent^[11], ils manquent de soutien pour compenser, le lien avec la famille ou la société se relâche ou se rompt. Pour finir, ils se replient sur eux-mêmes, se sentent négligés et inutiles et perdent le goût de vivre.

1.3 Pas de statut adapté

Sur quel statut ceux qui ne peuvent plus travailler peuvent-ils compter avant d'avoir atteint l'âge de la pension ? Quel statut tient compte de leur épuisement physique et/ou psychique et de leur important besoin de repos ?

Le statut de chômeur n'est pas adapté puisqu'il implique une disponibilité sur le marché de l'emploi. Le statut de prépensionné n'est pas accessible à tout le monde. Le statut de personne handicapée peut être une solution pour les personnes qui ont un problème de santé physique ou mental reconnu, il n'implique aucune pression pour éventuellement retrouver du travail mais les allocations sont cependant insuffisantes pour répondre aux besoins.

[11] Voir le Rapport thématique «Pauvreté et vieillissement» p. 5

Le besoin de retrouver à la fois confiance en soi et en l'avenir. Même dans des circonstances difficiles, les personnes âgées ou «vieillies avant l'âge» veulent participer activement à la vie sociale et s'engager dans différentes formes de bénévolat afin de nouer des liens sociaux et se sentir à nouveau utile. Il y a cependant des pièges à ce type d'activation volontaire parce qu'on peut perdre des allocations et se voir rogner une série de droits suite à une activité bénévole^[12]. Un statut adapté pourrait donner cette possibilité.

Le travail autorisé des pensionnés.

D'un autre côté, de nombreux pensionnés souhaitent encore travailler après la mise à la retraite pour compléter une pension trop restreinte. Cependant, eux aussi se sentent pénalisés. Les pensionnés et les personnes veuves peuvent effectivement travailler et percevoir des «revenus supplémentaires», mais seulement de façon limitée s'ils ne veulent pas voir leur pension diminuer ou disparaître. Le montant autorisé ne dépend en outre pas du montant de la pension, ce qui fait qu'une petite pension ne peut pas être complétée davantage qu'une pension plus élevée.^[13]

2. SOLUTIONS

2.1 Reconnaître l'individu en tant que tel

Au cours de la table ronde, on a insisté sur l'importance de pouvoir être reconnu pour le simple fait d'exister et pas uniquement par son degré d'utilité sociale ou économique.

«Ce que nous rencontrons au quotidien forcément, ce sont des personnes âgées en grande souffrance et totalement exclues de la société, qui ne se sentent plus reconnues, qui n'ont plus de participation active dans celle-ci. Même si on a des déficits, des problèmes de santé physiques et mentaux, on est encore quelqu'un et l'on peut encore être reconnu en tant que tel.»

«La personne existe, point ! Ce n'est pas en fonction de son utilité, de sa capacité à produire, à consommer, elle existe, point ! À partir du moment où on n'acceptera pas cet a priori, cette évidence, alors le plus pauvre du plus pauvre ne sera pas reconnu, il restera sur son carton à la Gare du Nord, du Midi ou ailleurs.»

2.2 Les seniors, notre «mémoire vivante»

Les seniors ont toute une richesse, un passé bien rempli, une véritable «mémoire vivante» à apporter à la société.

Aujourd'hui, ce patrimoine est escamoté, évacué, c'est le retour à la page blanche. Dans ce contexte, on a évoqué l'idée de reconnaître les seniors en tant qu'acteurs de notre histoire, notre patrimoine historique, le patrimoine immatériel de notre communauté.

2.3 Les personnes sans-abris, des experts de leur propre situation

On parle également de l'expérience des personnes sans-abri, comme experts de leur situation. Comment faire pour que les personnes sans-abris, les personnes qui vivent dans la grande pauvreté, tout comme les personnes âgées, soient considérées et puissent donc se considérer comme des personnes qui ont vraiment encore quelque chose à donner.

Ce débat souligne l'importance de la prise en compte de la parole et de l'expertise des personnes démunies.

2.4 Vers une utilité réelle

Les participants posent la question à la société : qu'est-ce que celle-ci peut offrir à ces personnes qui, bien avant 65 ans, se trouvent dans une situation de précarité sociale, financière, familiale et qui vivent au quotidien dans de grandes difficultés qui ont entraîné la perte de leur place et leur utilité dans la société ? Qu'est-ce que la société leur propose en termes «d'activation» ? Comme projet de vie ?

Les participants à la table ronde s'accordent pour dire que l'activation ne peut être limitée à une interprétation restreinte à l'insertion professionnelle et la participation active au marché de l'emploi. Il faut aussi développer une notion d'utilité qui ne soit pas seulement liée à l'idée du système économique actuel, dans lequel un emploi est utile quand il crée de la richesse économique, quand il a une utilité marchande, reconnue, rémunérée.

Il faudrait pouvoir discuter de la valeur réelle du travail, de l'utilité réelle de l'activité pour la société. La participation active à la société doit aussi être possible par des voies autres que le travail rémunéré tel qu'on le conçoit aujourd'hui.

• Valoriser l'activité pour la société

Il existe de nombreuses activités, principalement sous forme de bénévolat, qui ont clairement leur utilité pour la société, parce qu'elles vont à la rencontre de certains besoins existants.

[12] Plusieurs réglementations ont été prises pour permettre aux allocataires de faire du bénévolat sans perte de revenus ; elles manquent malheureusement de souplesse dans les faits.

[13] Voir aussi le Rapport thématique «Pauvreté et vieillissement», p.13.

Il y a une foule de domaines très divers dans lesquels cette «utilité sociale» peut se traduire sous forme de bénévolat ou d'initiative citoyenne et dans lesquels l'expertise des personnes sans-abri ou la mémoire des seniors peuvent pleinement être valorisées :

Par exemple, dans le domaine de **l'aide aux personnes** : l'accompagnement des personnes vers les services sociaux et au sein de ces services, l'aide aux proches dépendants, les personnes âgées qui s'occupent des (petits-)enfants, les volontaires des restaurants sociaux (les «restos du cœur»), ...

Mais aussi dans le secteur associatif très vivant qui repose en grande partie sur le bénévolat, ou encore dans le **secteur culturel** où les connaissances, expertises et petits coups de main des seniors seraient les bienvenus.

On trouve aussi des exemples d'utilité sociale bénévole et de valorisation de la mémoire collective dans les **projets intergénérationnels**. Là, des échanges d'expériences sont possibles entre jeunes et personnes âgées. Des seniors s'investissent énormément dans les écoles de devoir, en alphabétisation, dans les lieux de rencontre et des groupes de paroles. Il y a également les rencontres interculturelles qui renforcent des liens informels.

«Ce qu'il faudrait promouvoir, c'est effectivement qu'on puisse utiliser les ressources naturelles de chaque senior et vraiment créer une cohésion sociale au sein de chaque quartier, de faire des liens via toutes les rencontres intergénérationnelles et interculturelles, des rencontres informelles, ... C'est ce qui va créer le lien. C'est une force peu coûteuse et très valorisante.»

Une autre idée présentée est celle du développement d'une **économie alternative et solidaire** qui vise à rencontrer les besoins matériels et non matériels de ceux qui sont exclus du système économique conventionnel. *«(L'économie conventionnelle) c'est une économie qui tourne sur elle-même, qui tourne à vide. C'est une économie qui fonctionne exclusivement pour les personnes solvables. Donc les personnes défavorisées sont complètement exclues».* Cette économie solidaire doit améliorer le bien-être des personnes les plus démunies. On évoque l'alimentation équilibrée, mais également le développement d'autres formes d'économie solidaire, de groupements d'achats, du développement de moyens logistiques pour une économie de proximité, qui permettrait à ceux qui n'ont plus leur place dans le marché de l'emploi d'avoir une utilité sociale.

- **Valoriser les activités orientées vers les besoins.**

L'utilité réelle de ce type de volontariat fait l'unanimité parmi les participants à la table ronde. Il faut le valoriser et en reconnaître l'utilité sociale, pour les personnes et pour la reconstruction d'un projet de vie. Il faut reconnaître l'effet favorable de cette économie sur la réduction de la pauvreté et sur l'amélioration du bien-être des personnes les plus démunies.

2.5 Octroyer un statut adapté ?

Selon les participants, la question d'un nouveau statut n'est pas la première à se poser, que l'on soit sans emploi, que l'on touche le revenu d'insertion, une allocation pour personne handicapée ou une allocation d'invalidité. Il n'existe aucun consensus quant à savoir s'il existe un statut mieux adapté pour les personnes «vieillies avant l'âge» qui se trouvent dans l'impossibilité de travailler. Ce qui est essentiel, c'est que les allocations soient suffisamment élevées et soient au moins relevées jusqu'au seuil de risque de pauvreté, bien que le montant correspondant à ce seuil (860 €/mois) soit lui aussi insuffisant pour vivre dignement. La création d'un nouveau statut suscite en plus le scepticisme : l'effet peut être particulièrement stigmatisant et cela implique aussi un étiquetage des personnes. On s'y retrouve «enfermé», sans plus tenir compte d'une évolution possible.

- **La condition de base absolue, de l'avis général, est le fait que les allocations doivent être suffisantes pour pouvoir vivre dignement**

- Les pensions minima doivent être relevées, pour que les seniors puissent encore vivre et conserver de l'argent pour d'autres activités. *«Les personnes âgées (ayant une pension trop basse) n'ont pas eu le temps de faire autre chose car elles ont travaillé toute leur vie, alors que maintenant elles ont le temps. Si elles ont une pension suffisante, il y a moyen de s'en sortir.»*

Certains besoins ne sont pas couverts parce que les activités qui sont organisées pour y répondre ne sont pas valorisées au sens où elles ne sont pas rémunérées, voire sanctionnées dans certains cas.

- **Les allocations ne peuvent pas diminuer quand on s'engage dans des activités «utiles» comme le bénévolat**

- **Pour une série d'activités, une indemnisation pourrait être attribuée.** On peut citer un exemple dans le cas des personnes (non-travailleurs) qui restent à la maison pour soigner les parents malades ou dépendants. C'est souvent le cas des femmes, particulièrement dans la tradition des populations issues de l'immigration. L'aide apportée est très importante, parfois 24h sur 24, et est positive en termes de relations humaines et d'apport financier. Cependant, les aidants proches ne sont en aucune manière valorisés ou reconnus, pire même, lorsque quelqu'un qui bénéficie d'une allocation sociale prend son parent âgé chez lui (ou l'inverse) pour mieux s'en occuper, ses allocations sont réduites.

- Augmenter le budget de fonctionnement des milieux associatifs pour pouvoir **défrayer les bénévoles.**

VI. AUTRES PROPOSITIONS ABORDÉES DANS LE DÉBAT GÉNÉRAL

1. L'ÉNERGIE

Constats

Depuis la libéralisation de l'énergie, les prix augmentent constamment et les investissements pour l'économie d'énergie sont très chers. On se pose la question de savoir si les autorités fédérales, régionales et communales ont encore la maîtrise de la politique des prix d'Electrabel. Actuellement, en Région de Bruxelles-Capitale, des dispositifs sont déjà mis en place pour aider les consommateurs.

La TVA sur l'énergie joue un rôle capital dans le budget des ménages les plus précarisés. Le taux de TVA est actuellement de 21 % sur le gaz et l'électricité, comme pour les produits de luxe, et de 6 % sur l'eau qui elle, est considérée comme un bien de première nécessité.

Solutions

- **Faciliter l'accès aux primes à l'énergie pour les ménages défavorisés.**
- **Demander au pouvoir fédéral de diminuer la TVA sur le gaz et l'électricité à 6 %** parce qu'il s'agit également d'un bien de première nécessité.

2. L'ENSEIGNEMENT

Constat

Les chiffres présentés dans le baromètre social témoignent bien de l'importance de l'enseignement et de la formation, notamment dans l'accès à l'emploi. Un trop grand nombre de jeunes quittent l'école avec au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur et ne suit plus de formation.

Cependant, l'enseignement n'est pas de la compétence régionale ni de celle des commissions communautaires.

Solution

- **Les Collèges de commissions communautaires doivent se concerter avec les Communautés pour renforcer la lutte contre le décrochage scolaire.**

3. LES DISPOSITIFS SANITAIRES POUR LES PERSONNES SANS-ABRI

Constats

À Bruxelles, il existe de nombreux dispositifs pour les personnes vivant à la rue. Si des toilettes supplémentaires ont été aménagées dans la station de métro Bourse, il manque toujours des douches pour que les personnes sans-abri puissent se laver régulièrement. L'hygiène est un facteur essentiel tant pour la santé que pour la vie sociale.

Solutions

- **Augmenter le nombre de douches dans tous les lieux accessibles au public et ce, dans toutes les communes, «sans devoir prier, se mettre à genoux».** Les asiles de nuit devraient en être mieux équipés.
- **Rendre les douches des centres sportifs et des piscines accessibles pour les personnes sans-abri.** Pour mieux les accueillir, il peut-être envisagé d'engager des personnes sans-abri et de les former pour prendre ce public spécifique en charge.

4. LES PERSONNES SANS PAPIERS

Constats

La situation de nombreuses personnes sans papiers est dramatique. Elles n'entrent pas dans les statistiques et n'ont pas d'existence légale mais elles sont bien présentes sur le territoire bruxellois. Elles sont exclues, vivent dans une pauvreté extrême et sont véritablement exploitées. Elles n'ont pas le droit de travailler. La seule solution est pour elles le travail au noir, sans sécurité où elles sont soumises à des conditions de travail inhumaines, sont exploitées et exposées aux risques d'accident du travail.

Elles n'ont droit qu'à l'aide médicale urgente octroyée par les CPAS et financée par le fédéral. Mais les CPAS ne sont pas financés pour ce travail spécifique en termes de personnel, de locaux, ...

Les difficultés rencontrées par le niveau fédéral pour accueillir les candidats réfugiés conduit ces personnes vers les abris de nuit pour personnes sans-abri, qui ne leur sont pas destinés, et certainement pas lorsqu'il s'agit de familles avec de petits enfants (disposition des locaux en dortoir, cohabitation avec des personnes sans-abri atteintes de tuberculose, ...).

Solutions

- **Les personnes sans papiers et les demandeurs d'asile doivent être accueillies dans des structures appropriées, qui relèvent du pouvoir fédéral.**
- **Il faudrait que la loi autorise l'aide à toute personne dès l'instant où elle se trouve en danger.** On plaide pour que tous aient droit à l'assistance et même au revenu d'intégration, quel que soit le statut juridique, de même que pour un droit au travail déclaré pour que ces personnes puissent à la fois contribuer à la sécurité sociale et travailler dans des conditions décentes.

5. DES INÉGALITES CROISSANTES

Constat

À la crise financière actuelle va succéder une crise économique. La richesse moyenne risque donc de diminuer. Or, l'un des objectifs du baromètre social (cahier 1 du rapport sur l'état de la pauvreté) est de vérifier les conséquences de cette crise sur les personnes pauvres.

Solution

- En plus de l'indicateur de risque de pauvreté, il faudrait **un indicateur qui permette de mesurer l'évolution de la richesse, pour vérifier comment les inégalités évoluent.**

6. MIEUX COMPRENDRE LA PAUVRETÉ

Constat

Les différences de cadre de référence rendent plus difficile une politique cohérente de lutte contre la pauvreté. On a ainsi évoqué lors de la table ronde les différences de cadre de référence entre les décideurs politiques et les personnes confrontées quotidiennement à la pauvreté.

Solution

- Pour assurer une meilleure compréhension, on pourrait proposer **un jour sabbatique par mois aux hommes politiques**, c'est-à-dire aux Ministres en charge, leurs chefs de cabinet ainsi que le conseiller responsable au sein du cabinet, pour vivre au rythme des problématiques des secteurs dont ils s'occupent. Ils vivraient par exemple un jour en maison d'accueil, un jour à la rue, un jour en maison de repos, un jour dans une structure médicale. Ce serait un jour de travail sabbatique ils seraient réellement témoins des problèmes vécus par ces personnes.

VII. CONCLUSIONS

Bon nombre de propositions formulées au cours de la table ronde partent de deux «conditions sine qua non» pour améliorer et prévenir la situation des seniors qui vivent dans la pauvreté et des personnes usées prématurément par la pauvreté. Les deux revendications ont été énoncées systématiquement et faisaient l'objet d'un accord unanime des participants.

Garantir des revenus convenables

Divers indicateurs du baromètre social font ressortir la grande fragilité financière de la population bruxelloise (voir p. 14-28). Un pourcentage élevé de la population dépend d'un revenu de remplacement ou d'un revenu minimum qui – à l'exception de la garantie de revenus pour les personnes âgées et la pension minimum des travailleurs ayant une carrière complète – restent en dessous du seuil de risque de pauvreté (voir tableau 9 p. 19). Le rapport thématique approfondit la fragilité de la situation socio-économique de pas mal de personnes âgées à Bruxelles («Pauvreté et vieillissement», p. 23-31).

Adopter une approche adaptée

Une deuxième condition fondamentale est de mieux tenir compte des besoins réels et des difficultés des seniors, et de leur donner une place spécifique dans la société.

C'est tout d'abord un appel plus large à la société : il faut tenir compte des personnes âgées et de ceux qui doivent vivre dans des circonstances difficiles et vieillissent prématurément, et avoir plus de respect à leur égard. Il faut reconnaître le fait qu'ils ont besoin de plus de temps, d'un autre rythme, de beaucoup d'écoute.

En outre, en termes de propositions politiques, il faut s'interroger sur de possibles critères d'agréments et d'évaluation qui ne visent pas uniquement à une efficacité à tout prix : «faire du chiffre» en nombre de personnes aidées, en nombre de contacts, ou mettre des personnes en activité, trouver du travail, trouver un logement, etc. Une place pour l'écoute, du temps, un rythme adapté aux personnes vulnérables, un accompagnement à plus long terme, etc. pourraient être envisagés comme critères d'agrément.

Il est finalement important de se rappeler que tout comme d'autres catégories de population, les seniors ne constituent pas une catégorie de population homogène. Leurs besoins, tout comme leurs souhaits, sont largement diversifiés. Dès lors, il faut également prévoir une diversité de possibilités qui puissent répondre aux besoins de manière polymorphe et permettre aux seniors de choisir les services adaptés à leur situation particulière.

ANNEXE

PARTICIPANTS À LA TABLE RONDE

- Aide et soins à domicile asbl
- Antenne Andromède
- Association de la Ville et des Communes bruxelloises, section CPAS
- Atoll, centre d'accueil de jour pour personnes âgées
- Brussels Overleg Dienstencentra
- Brussels Overleg Thuiszorg
- Brussels Platform Armoede
- Brusselse Welzijnsraad
- Cabinet de la Ministre E. Huytebroeck
- Cabinet du Ministre P. Smet
- Cabinet du Président du Parlement francophone bruxellois
- CAW Archipel
- CAW Archipel- Albatros
- CAW Archipel- De Schutting
- Centre bruxellois d'Action interculturelle
- Centre de documentation et de coordination sociales
- Collectif Solidarité contre l'exclusion
- Collectif Violette
- Comité des Citoyens sans emploi
- Commission communautaire commune, Administration
- Commune d'Auderghem
- Commune de Saint-Josse-ten-Noode
- CPAS Forest
- CPAS Ixelles
- CPAS Saint-Gilles
- CPAS Schaerbeek
- CSS Abbé Froidure
- De Babelleir
- Dienstencentrum Het Anker
- Entraide des Marolles
- Fédération Bico
- Fédération des Centres de service social Bicommunautaires
- Foyer Ixellois
- Fraternité des Veuves
- Front commun des SDF
- Home Sweet Mômes
- Infor-Homes
- La Gerbe SSM, Mémoire vivante
- La Strada, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux personnes sans-abri
- Ligue bruxelloise francophone pour la santé mentale
- Maison de la Famille, service d'aide à domicile
- Ministère RBC, Administration Aménagement du Territoire et du Logement
- Observatoire de l'Habitat et de l'Urbanisme
- Observatoire de la santé du Hainaut
- Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale
- OVALLO, Overlegplatform Allochtonen Ouderen
- Plate-forme de concertation pour la santé mentale RBC
- Porte Ouverte
- Restaurant social «t Snijboontje»
- Rivage SSM
- Samenlevingsopbouw Brussel
- Seniorencentrum
- Seniors Sans Frontières
- Service d'aide aux familles de Schaerbeek
- Service d'aide aux familles et aux personnes âgées
- Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
- Solidarités Nouvelles Charleroi
- ULB, École de Santé Publique
- Universiteit Antwerpen – Onderzoekscentrum Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
- Vereniging waar Armen het woord nemen ARA
- Vereniging waar armen het woord nemen Pigment
- Versailles Seniors asbl
- VGC, Algemene Directie Cultuur, Jeugd en Sport
- VGC, Algemene Directie Onderwijs en Vorming
- VGC, Directie Welzijn en Gezondheid



Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2008

Une table ronde est organisée tous les deux ans, suite à la publication du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté. Les conclusions du rapport y sont débattues publiquement. Son objectif est de formuler de nouvelles pistes de travail destinées à nourrir le débat parlementaire et à engager l'action politique de lutte contre la pauvreté.

Les Parlementaires et Ministres bruxellois, les responsables politiques communaux et les CPAS, les travailleurs sociaux et les personnes qui sont confrontées à des situations de précarité sont invités à la table ronde.

Le présent document présente une synthèse des propositions formulées au sein des groupes de travail sur le thème de «pauvreté et vieillissement» et du débat général de clôture de la table ronde du 6 novembre 2008. Elles sont classées selon 4 thèmes récurrents de la table ronde : une plus grande efficacité des services et des dispositifs (II), l'importance de l'existence de lieux de rencontre conviviaux (III), le thème du logement et des «lieux de vie» (IV) et enfin la participation et l'activation (V). Les pistes et propositions formulées en dehors du thème «pauvreté et vieillissement» sont réunies sous un cinquième chapitre (VI). Le dernier chapitre (VII) met en évidence deux «conditions sine qua non» pour améliorer et prévenir la situation des seniors qui vivent dans la pauvreté et des personnes usées prématurément par la pauvreté.

www.observatbru.be

Ce document est également disponible en néerlandais.

Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands onder de titel :
«**Synthese van de rondetafel, Brussels Armoederapport 2008**».