



La Communauté de Communes du Pays de Mormal

Un territoire ami des aînés

2^e partie

La synthèse des audits
auprès des aînés



BOCAGE DE L'AVESNOIS

Synthèse des audits des aînés 2016

Les audits ont été réalisés en juin et juillet par vingt bénévoles, formés au préalable.

141 personnes ont ainsi été auditées, 136 lors de réunions collectives, 5 lors d'entretiens individuels.

93 sont des femmes (2/3), 48 des hommes (1/3).

80% sont propriétaires de leur maison, 17 % sont locataires, 2 % résident en camping et 1% vivent dans la famille .

La moyenne des aînés interrogés est de 72 ans. 60 % des aînés interrogés avaient moins de 75 ans, 40% plus de 75 ans .

La Communauté de Communes du Pays de Mormal remercie :

- tous les aînés ayant témoigné de leur ressenti, de leurs conditions de vie ;
- les vingt bénévoles ayant conduit les audits : Brigitte Adam, Sandrine Brison, Valérie Chérif, Christian Cogneau, Brigitte Darras, Dominique Delamette, Élisabeth De Santis, Estelle Ducreux, Cécile Francois, Nathalie Fronty, Dominique Gérard, Fanny Kurowiak, Marlène Lacourt, Alice Lebigot, Martine Leclercq, Denis Lefebvre, Thérèse Leroi, Jean Marlier, Nadine Vandenbusche, Daniel Weill ;
- pour avoir prêté des locaux pour conduire ces entretiens, les élus d'Audignies, Bavay, Bellignies, Bousies, Le Quesnoy, Preux-au-Bois, Preux-au-Sart, Taisnières-sur-Hon et Villers-Pol mais également le Directeur de la Résidence Harmonie au Quesnoy ;
- et toutes les personnes, élus, présidents d'associations ou autres, ayant facilité par leurs contacts la tenue de ces audits.



Les propositions et propos ci-dessous ont été formulés par les aînés audités. Ils n'engagent pas la communauté de communes qui pourra les reprendre in extenso, les adapter ou les écarter. Certaines informations très ciblées sur une commune donnée n'ont pas été retranscrites.

Bâtiments et espaces extérieurs

Tous les aînés apprécient leur cadre de vie. Certains, leur retraite venue, ont choisi de s'installer dans le Pays de Mormal ou d'y revenir, justement pour la qualité de son environnement, et même, pour certains Quercitains, pour les services apportés aux personnes âgées (centre hospitalier, centre Mormal).

Les communes sont globalement jugées propres, bien entretenues. Pourtant, sporadiquement, quelques seniors ont dénoncé le fait que des entrepreneurs agricoles ou du bâtiment laissent les routes dans un état déplorable (boue sur la chaussée, bas-côtés défoncés). Enfin, certaines personnes âgées se sont plaintes de l'entretien insuffisant des cimetières et des espaces verts (talus non fauchés, fossés non curés). Ils ont alors dénoncé l'absence de matériel et de personnel.

- ▶ **Proposition exprimée : Mettre à disposition, dans les villages, les moyens nécessaires.**
- ▶ **Proposition exprimée : Veiller à la remise en bon état des routes.**

L'incivilité est plus souvent pointée du doigt en termes de déchets jetés dans la nature ou de déjections canines. Certains audités, excédés, souhaitent que les forces de l'ordre soient plus strictes et que les contrevenants soient verbalisés. Les colombines peuvent également gêner. Une opération de nettoyage de la nature a été évoquée lors d'un audit. D'autres problèmes sont signalés : poubelles non rentrées, ce qui gêne les déplacements sur les trottoirs ; stationnement réservé occupé.

- ▶ **Proposition exprimée : Éduquer à la propreté urbaine.**
- ▶ **Proposition exprimée : Mettre à disposition du public des sacs pour que les propriétaires de chiens ramassent les déjections de leur animal.**
- ▶ **Proposition exprimée : Proposer une opération de nettoyage de la nature.**
- ▶ **Proposition exprimée : Mobiliser la police municipale sur ces problèmes.**

Si des aînés jugent l'éclairage public globalement suffisant, d'autres pointent la non-conformité de certains luminaires ou l'absence de cohérence entre communes dans les durées d'éclairage. Quelques points particuliers, comme les passages piétons, mériteraient un éclairage renforcé. La possibilité de rallonger la période d'éclairage ponctuellement, lorsqu'un repas ou une fête est organisée, a été suggérée dans une commune.

D'autres interlocuteurs, conscients des charges pesant sur les communes, proposent que l'éclairage soit réduit la nuit et coupé à la levée du jour. D'autres jugent que leur commune est trop éclairée et qu'un luminaire sur deux suffirait. Parfois, des problèmes ponctuels sont signalés : délai important entre le signalement d'une ampoule grillée et son remplacement, difficulté d'identifier le bon interlocuteur.

- ▶ **Proposition exprimée : Communiquer le numéro de téléphone du service auquel signaler des problèmes dans l'éclairage public.**
- ▶ **Proposition exprimée : Optimiser l'éclairage public selon les lieux : passages piétons, carrefours...**



Les aînés se montrent compréhensifs s'agissant de l'accessibilité des bâtiments. Ils souhaiteraient que des stationnements de courte durée existent devant chacun des commerces et services essentiels (boulangerie, banques) pour éviter qu'ils soient monopolisés par certains professionnels. Le stationnement sur les trottoirs est également dénoncé dans plusieurs communes. La solution d'un sens unique de circulation dans les rues étroites a été évoquée dans une commune. Des places larges, réservées aux personnes âgées et leur permettant d'ouvrir complètement les portières, sont demandées près de certains commerces.

- ▶ **Proposition exprimée : Limiter la durée de stationnement près de certains commerces ou bâtiments publics. Mettre en place des stationnements « dépose minute » devant des commerces, des maisons médicales.**
- ▶ **Proposition exprimée : Réserver des places de stationnements larges, pour les personnes âgées, devant des commerces, des maisons médicales.**
- ▶ **Proposition exprimée : Augmenter le nombre de places de stationnement en zone « non bleue », voire créer de nouveaux parkings.**
- ▶ **Proposition exprimée : Informer de la nécessité de laisser un passage de 80 cm sur les trottoirs.**
- ▶ **Proposition exprimée : Au besoin, verbaliser.**

Dans plusieurs communes, les places de marché pavées ne sont pas fréquentées par les personnes à mobilité réduite. Dans toutes les communes, rurales et urbaines, les seniors ont dénoncé les vitesses excessives de certains véhicules.

- ▶ **Proposition exprimée : Mobiliser les forces de l'ordre.**
- ▶ **Proposition exprimée : Quand c'est possible, casser la vitesse avec des chicanes.**
- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en place des zones « 30 » dans les centres-villes.**

« Il faudrait une maison des jeunes »

Globalement les aînés se sentent en sécurité. Le désœuvrement des jeunes squatteurs d'abribus a toutefois été signalé par certaines personnes âgées. « Il faudrait une maison des jeunes, ou au moins un local pour eux. Mais en les responsabilisant, pour qu'il n'y ait pas de dégradation. Ce sont nos impôts quand même. » Parfois en découle un sentiment d'insécurité, notamment dans les habitats collectifs. « Ce serait bien qu'il y ait plus de rondes de gendarmes ».

- ▶ **Proposition exprimée : Créer des maisons pour les jeunes.**
- ▶ **Proposition exprimée : Mobiliser les forces de l'ordre.**
- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en relation les locataires et les bailleurs sociaux.**

« Il faudrait mettre plus de mobilier urbain »

Le manque de chemins de randonnée praticables par tous ou d'espaces verts où se détendre en famille, l'absence de trottoir, leur étroitesse ou leur non-planéité, le nombre insuffisant de bancs ont également été dénoncés par plusieurs groupes audités. Là encore, des squatteurs sont parfois pointés du doigt. « Il faudrait mettre plus de mobilier urbain, pour se reposer, sans que l'on puisse s'y installer pour boire ou fumer ».

Dans une commune, les seniors ont demandé la mise en place d'un sens de circulation.

- ▶ **Proposition exprimée : Créer au niveau intercommunal des chemins de randonnée correctement aménagés, sur le modèle des RAVEL belges.**
- ▶ **Proposition exprimée : Créer des lieux de détente extérieurs pour les familles.**
- ▶ **Proposition exprimée : Améliorer la voirie et les trottoirs.**
- ▶ **Proposition exprimée : Avoir une réflexion intercommunale de développement du mobilier urbain.**

Les aînés ne se sentent pas aptes à se prononcer sur le stationnement des handicapés. Le cas échéant, le stationnement devrait être gratuit pour les personnes à mobilité réduite. Le conjoint d'une personne handicapée nous signale qu'un commerce n'est pas accessible par la présence d'un tourniquet pour rentrer et que certaines places handicapées sont entourées de trottoirs trop hauts empêchant la circulation.

- ▶ **Proposition exprimée : Faire le lien avec des handicapés pour qu'ils participent aux décisions.**

L'éloignement de commerces de quotidienneté (épiceries, boulangeries...) est également un souci pour les personnes âgées ayant des difficultés à se déplacer.

- ▶ **Proposition exprimée : Mettre à disposition des navettes auprès des personnes à mobilité réduite.**
- ▶ **Proposition exprimée : Revitaliser les commerces de quotidienneté de proximité.**



Information et communication

« Pas d'écriture en blanc sur un fond vert clair ». Les aînés rencontrés estiment être bien informés par leur commune. Quelques-uns par contre pensent le contraire de la C.C.P.M. Les outils reçus de leur municipalité, de l'intercommunalité ou du département sont jugés lisibles même si quelques-uns font remarquer qu'il faudrait plus faire attention à la taille des caractères et au contraste des couleurs. Les sigles doivent être expliqués.

La fréquence de parution des journaux communaux ou intercommunaux est jugée suffisante. La modalité de la distribution des informations pose problème : mélangées à de la publicité, elles sont parfois jetées sans être lues. De même certains aînés ne reçoivent pas le magazine de la Communauté de Communes.

- ▶ **Proposition exprimée : Donner des conseils de mise en page.**
- ▶ **Proposition exprimée : Rendre le site internet de la Communauté de Communes du Pays de Mormal plus vivant ; diffuser des newsletters.**
- ▶ **Proposition exprimée : Relayer les informations de la Communauté de Communes du Pays de Mormal : communes, volontaires...**

Il manque dans certains quartiers ou hameaux des panneaux d'affichage ; certains sont placés trop haut.

« Le panneau à la mairie est trop haut et les infos sont écrites en trop petit. L'autre panneau de la commune est moins haut, mais il n'y a pas d'informations dessus ».

- ▶ **Proposition exprimée : Optimiser le nombre de panneaux d'affichage, leur emplacement et leurs informations...**

« Tu dis qu'internet ne t'intéresse pas mais tu pourrais communiquer avec ta fille et tes petits-enfants par Skype. »

Ce propos illustre le clivage entre les personnes âgées « branchées » qui appréhendent tout l'intérêt du numérique et les autres, qui n'imaginent même pas qu'une tablette ou un ordinateur puissent leur être utiles. Les aînés ayant participé à des ateliers d'initiation à l'informatique les ont appréciés. Leur généralisation est souhaitée par tous.

- ▶ **Proposition exprimée : Généraliser les ateliers d'initiation à l'informatique, si possible intergénérationnels.**

Certains utilisateurs de l'informatique se trouvent vite démunis en cas de panne ou de blocage.

- ▶ **Proposition exprimée : Avoir un interlocuteur à qui téléphoner quand on est en panne ou que l'on ne sait plus comment débloquer les choses.**

« Comme il n'y a plus de commerce, on n'a plus les infos. »

Une solution toute simple est évoquée par certains seniors : que les gens se parlent. « Comme il n'y a plus de commerce, on n'a plus les infos. Et les gens ne se parlent plus. On ne connaît pas les trois-quarts des nouveaux habitants. »

- ▶ **Proposition exprimée : Développer le lien social.**

Certaines personnes âgées n'ayant pas de téléphone portable pointent de ce fait le manque de cabine téléphonique. Enfin, la carence en informations sur les acteurs du logement, des services à domicile, de santé, sur les actions culturelles, sportives... est dénoncé par tous les aînés audités.

- ▶ **Proposition exprimée : Éditer une plaquette plastifiée contenant tous les renseignements dont les aînés ont besoin.**



Culture et loisirs

Nombre de seniors ne pratiquent pas d'activités extérieures et n'en éprouvent pas le manque. Les autres participent aux activités proposées par la commune ou le club local. Peu ont une activité culturelle extérieure volontaire. Quelques personnes âgées fréquentent épisodiquement des théâtres. Une programmation en journée pourrait les intéresser. Les clubs des aînés voudraient organiser des sorties au théâtre mais n'arrivent pas à rentabiliser le bus.

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser au niveau intercommunal des sorties culturelles.**
- ▶ **Proposition exprimée : Programmer des spectacles à des horaires et des prix adaptés.**

L'offre culturelle proposée dans les autres communes du Pays de Mormal, les intercommunalités proches, les communes belges voisines est méconnue.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir l'offre culturelle.**

Peu de personnes interrogées se rendent dans une bibliothèque municipale mais certaines seraient intéressées par un prêt à domicile ou par le passage d'un bibliobus. La possibilité de réserver un livre sur internet est demandée. Une demande en livres sonores a été exprimée par quelques rares audités.

- ▶ **Proposition exprimée : Développer au niveau intercommunal un service de portage de livres à domicile.**
- ▶ **Proposition exprimée : Proposer une offre en livres sonores.**

Peu de seniors partent encore en vacances, à part quelques jours chez leurs enfants. Mais une offre spécifique senior pourrait les concerner, même si certains aînés préfèrent les sorties ponctuelles aux séjours. Un couple dont le mari est handicapé part parfois en vacances grâce à une agence spécialisée « mais cela demande une sacrée organisation ! ». Le coût les empêche de partir aussi souvent qu'ils le voudraient. Ils ne peuvent bénéficier des sorties organisées par la commune parce que le bus n'est pas accessible.

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser au niveau intercommunal des excursions à la journée.**
- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir/organiser les offres de vacances spécifiques pour les seniors.**
- ▶ **Proposition exprimée : Accompagner les personnes réticentes pour qu'elles dépassent leurs peurs.**

Certains responsables de clubs, se plaignent de la baisse du nombre d'adhérents et du manque d'intérêt des jeunes retraités. Parmi ces derniers, certains disent d'ailleurs ne pas être attirés par les activités proposées par les clubs. La fédération nationale n'est pas connue de tous.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir « Générations mouvement », le réseau national des clubs d'aînés ruraux qui offre des avantages aux membres des associations qui y sont affiliées.**

« Maintenant qu'on sait que cela existe, qu'on a notre carte et qu'on sait comment faire, on y retournera. »

La sortie organisée par le CLIC et Arc en Ciel au Val Joly pour des seniors a beaucoup plu. « Maintenant qu'on sait que cela existe, qu'on a notre carte et qu'on sait comment faire, on y retournera. »

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser cette démonstration dans toutes les communes du Pays de Mormal.**

L'initiative de quelques communes d'offrir aux habitants une « boîte à lire » ou une « cabine à lire » a été remarquée par des aînés qui souhaiteraient la généralisation de ce principe dans toutes les communes.

- ▶ **Proposition exprimée : Généraliser les boîtes à lire dans les communes du Pays de Mormal.**

Certains seniors aimeraient pratiquer la natation en se déplaçant peu.

- ▶ **Proposition exprimée : Créer une piscine dans l'intercommunalité, dans un lieu facilement accessible.**



Lien social et solidarité

« Fête des voisins dans toutes les rues. »

Toutes les personnes âgées disent être intégrées et respectées. À contrario les nouveaux arrivants ne sont pas accueillis. L'idée d'une « fête des voisins dans toutes les rues » est évoquée.

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser un repas annuel pour intégrer les nouveaux et souder les liens.**

« Un bon voisinage, c'est important. »

La conjointe d'un homme handicapé estime être intégrée, mais a peur du regard des autres. Finalement, le lien social est assuré par le monde médical et paramédical.

Certains aînés rencontrés lors des réunions collectives se sentent isolés. D'autres connaissent des personnes souffrant de solitude et essayent d'y remédier. Les élus ou employés communaux semblent les mieux à même de pallier à ce problème. Une adaptation du principe des « voisins vigilants » est une autre solution proposée.

« Un bon voisinage, c'est important. »

- ▶ **Proposition exprimée : Recenser les personnes seules et organiser des visites régulières.**
- ▶ **Proposition exprimée : Former des volontaires pour qu'ils passent du temps avec les personnes âgées, jouent aux jeux de société, les aident bénévolement et sachent comment réagir pour prévenir les problèmes.**

Tous les aînés souhaitent des activités intergénérationnelles. Ils en suggèrent avec des enfants pendant le temps périscolaire, visant la transmission de savoirs et de savoir-faire. La possibilité que les aînés mangent à la cantine avec les élèves de temps en temps a séduit les aînés d'une commune. Des seniors se sont proposés pour faire des crêpes ou des gaufres dans les écoles. Peu d'idées d'activités réunissant les aînés et les adolescents ou les adultes actifs sont proposées.

- ▶ **Proposition exprimée : Profiter des NAP pour que les aînés volontaires transmettent aux enfants leurs connaissances.**
- ▶ **Proposition exprimée : Permettre aux aînés de manger parfois à la cantine scolaire.**
- ▶ **Proposition exprimée : Organiser un concours de cuisine intergénérationnel.**

Participation citoyenne et emploi

Les bienfaits de la vie associative ont été évoqués par les audités bénévoles.

Globalement, les seniors connaissent l'offre associative de leur commune mais pas celle des autres.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir les associations du territoire communautaire.**

Certains responsables associatifs se plaignent du manque de bénévoles. D'autres aînés aimeraient s'investir mais ne savent pas où s'adresser, comment faire, quels sont les droits et obligations.

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser des formations, des conférences... sur le bénévolat.**
- ▶ **Proposition exprimée : Organiser une bourse du bénévolat permettant la rencontre des bénévoles et des responsables associatifs.**

La plupart des aînés semblent attachés à leur devoir électoral. Quand ils ne peuvent plus se déplacer, certains votent par procuration. Mais quelques-uns ne savaient pas que cela était possible.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir le vote par procuration.**
- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en place un service de transport collectif le jour des élections.**



Habitat

Plusieurs audités ont un logement qu'ils ont adapté à leur frais ou grâce à l'aide de leurs enfants, sans soutien technique et financier. Les structures agissant sur le sujet sont ignorées par la plupart.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir les associations d'aide au logement.**

La crainte de coûts d'adaptation du logement élevés est un frein pour certains.

- ▶ **Proposition exprimée : Réaliser une plaquette donnant des exemples d'aménagement et les coûts moyens.**

« La maison de retraite, le plus tard possible. »

Pour tous les aînés rencontrés, l'EHPAD n'est pas une solution envisagée avec plaisir. « La maison de retraite, le plus tard possible. » Pourtant, les alternatives sont ignorées. Rares sont les seniors connaissant un accueillant familial. Ils sont encore moins nombreux à être informés des autres solutions comme les béguinages, les résidences-services, les MARPA... Une fois l'explication donnée, ils se montrent très intéressés. Le fait qu'ils permettent en plus les rencontres inter-générationnelles est alors souhaité par certains participants.

- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en place une offre d'habitat adapté pour l'accueil des personnes en perte d'autonomie.**

Quand la famille n'est pas proche, de nombreuses personnes âgées rencontrent des problèmes pour procéder à des petites réparations ou à de l'entretien courant (changement d'un joint, d'une ampoule électrique, etc.).

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir les artisans, les associations et les autoentrepreneurs pouvant aider les personnes âgées.**

Notons que les personnes âgées ne payant pas d'impôts ne peuvent déduire les aides à domicile et de ce fait n'en bénéficient pas. « C'est la double peine : on n'a pas les moyens de se le payer et on n'est pas aidé non plus. » Certains aînés font parfois appel à un prestataire pour tondre leur pelouse, tailler les arbustes... Comme un surcoût est demandé pour évacuer les déchets verts, ils s'en chargent eux-mêmes... en les mettant peu à peu dans la poubelle parmi les autres déchets non recyclables. Cela entraîne un surcoût pour la collectivité.

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser un ramassage des déchets verts au domicile des personnes âgées ne pouvant se déplacer en déchetterie.**

D'autres ne connaissent pas ce type de prestation et demandent de l'aide pour l'entretien de leurs espaces verts. D'autres évoquent l'idée d'un troc : que des bénéficiaires du RSA jardinent et qu'en échange, ils prennent une partie des légumes.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir les prestataires de service assurant l'entretien des espaces verts.**
- ▶ **Proposition exprimée : Organiser un service de volontariat en échange de légumes.**

Certains locataires de bailleurs sociaux se plaignent de l'inaccessibilité de leur logement, comme l'absence d'ascenseur.

- ▶ **Proposition exprimée : Étudier avec les bailleurs sociaux des solutions.**

Des aînés pointent du doigt le coût des téléalarmes et se demandent si les communes pourraient les financer.



Transports et mobilité

« *Comme je n'ai pas de voitures, je prends le bus.* »

Dans nos communes, la solidarité entre proches semble être généralement la règle en termes de transport. En ville, les horaires et fréquence des bus sont jugés satisfaisants. L'opinion est opposée à la campagne. Les rares usagers le vivent comme une contrainte. « Comme je n'ai pas de voitures, je prends le bus. Pas le choix. Faut bien faire des courses. Si j'avais au moins une mobylette, ce serait plus pratique. » Des arrêts de bus devant les supermarchés sont souhaités. La première marche des autocars est souvent jugée trop haute. Les bus ne sont pas adaptés à l'invalidité.

- ▶ **Proposition exprimée : Optimiser les parcours des bus et aménager les arrêts.**
- ▶ **Proposition exprimée : Aménager les bus pour faciliter la montée et la descente des passagers âgés.**

Une navette serait appréciée pour se rendre aux consultations de spécialistes ou pour aller faire des courses intramuros selon des dates et horaires définis. Quelques-uns proposent même de payer une participation. Ils émettent également l'idée qu'elle soit mutualisée avec d'autres communes.

- ▶ **Proposition exprimée : Organiser une offre de service adaptée pour le transport des personnes âgées.**

Le covoiturage spontané existe entre proches. Quelques aînés ont déjà utilisé blablacar comme passagers et/ou comme conducteurs et apprécient ce service, souhaitant sa généralisation sur le territoire.

- ▶ **Proposition exprimée : Développer et promouvoir le covoiturage.**

Lors d'un audit, le dispositif Sortir Plus a été présenté par l'un des bénéficiaires à l'ensemble du groupe. Tous se sont montrés intéressés et ont dit qu'ils contacteraient leur caisse de retraite pour en bénéficier.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir le dispositif « sortir plus » à l'ensemble des aînés du territoire.**

Certains aînés qui conduisent encore disent avoir besoin d'un accompagnateur pour des questions de sécurité.

Autonomie, services et soins

Certains aînés se sont plaints d'un accès difficile à certains professionnels de santé, ophtalmologistes, gynécologues et dentistes en particulier. D'autres se sont émus du prochain départ à la retraite de leur médecin de famille et du risque qu'il ne soit pas remplacé. Enfin, quelques-uns ont regretté que le docteur ne se déplace plus à domicile et qu'il faille attendre parfois longtemps en salle... d'attente. Le fait que la pharmacie de garde soit parfois très éloignée est également un problème pour la population. La livraison de médicaments à domicile, service assuré par certaines pharmacies mais pas par toutes, est demandée par certains participants.

- ▶ **Proposition exprimée : Faciliter l'installation de professionnels de premiers recours (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes), voire de spécialistes, par la création de maisons médicales.**
- ▶ **Proposition exprimée : Sensibiliser les omnipraticiens au problème du temps d'attente.**
- ▶ **Proposition exprimée : Lister les pharmacies livrant à domicile.**



Le dispositif de portage de repas à domicile est méconnu : certains aînés disent qu'il n'est pas organisé ; d'autres qu'il n'y en a pas le week-end ; d'autres enfin en ignoraient l'existence. Des bénéficiaires du portage de repas à domicile regrettent le manque de relation humaine des livreurs. Il est souhaité qu'ils échangent quelques mots, demandent si tout va bien et fassent remonter les besoins si nécessaire. Le tarif unique des repas pose problème. Certains usagers se plaignent que les repas ne correspondent pas aux régimes des personnes âgées.

- ▶ **Proposition exprimée : Attirer l'attention des prestataires sur la demande de contacts humains des clients.**
- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir le portage des repas à domicile dans les bulletins municipaux et via le CLIC.**
- ▶ **Proposition exprimée : Adapter le tarif des repas aux ressources des personnes âgées.**

Notons que de nombreuses personnes âgées se plaignent du temps trop court consacré par les livreurs de courses, les aides à domicile, les aides-soignantes, les coiffeuses et esthéticiennes.

- ▶ **Proposition exprimée : Attirer l'attention des prestataires sur la demande de contacts humains des clients.**

« Les mutuelles deviennent inaccessibles. »

Certains aînés ne sont pas intéressés par une mutuelle communale ou intercommunale. D'autres, lors d'un audit, n'étaient pas non plus motivés par cette offre jusqu'à ce qu'ils découvrent que leur voisin de table avait une complémentaire santé plus avantageuse. Plusieurs enfin en formulent le vœu avec insistance « les mutuelles deviennent inaccessibles ». Notons que la mutuelle quercitaine fait des envieux dans certaines communes. « Ma cousine m'a dit que la mutuelle du Quesnoy était intéressante. Mais je n'habite pas Le Quesnoy, moi. »

- ▶ **Proposition exprimée : Généraliser la mutuelle à toute l'intercommunalité.**

La fermeture annoncée du bureau de la CPAM à Bavay fin 2016, puis au Quesnoy fin 2017 inquiète.

- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en place des permanences dans les mairies.**

Le CLIC n'est pas connu de tous. Lorsqu'il l'est, les retours sont très positifs.

- ▶ **Proposition exprimée : Promouvoir le CLIC et ses services.**

Les aînés réunis à Bousies se sont également plaints de l'éloignement du SAMU.

La généralisation annoncée des déclarations de revenus sur internet inquiète.

- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en place dans les mairies un point informatique avec un accompagnement dans les démarches administratives.**

La notion de médiateur santé était ignorée de la plupart des seniors. Une fois expliquée, Certains pensent alors que ce dispositif pourrait être utile.

- ▶ **Proposition exprimée : Mettre en place un médiateur santé au niveau intercommunal.**

Des personnes malades n'ont pas assez d'heures pour « réaliser le maintien à domicile ».

Le conjoint d'un handicapé aimerait que quelqu'un vienne à domicile pour la remplacer lorsqu'elle sort.

- ▶ **Proposition exprimée : Mieux organiser l'assistance à domicile.**

La possibilité de recourir, le cas échéant, à une assistante sociale est souhaitée. La présence d'une autre personne du village lors de l'entretien, est également demandée par certains.

- ▶ **Proposition exprimée : Communiquer cette possibilité et les numéros de téléphone des assistantes sociales.**



