

Guide général de référence aînée, Dans une perspective du rôle des municipalités

(Extraits : Giuliana Piaggio, RIFVEL)

Organisation mondiale de la Santé

Tableaux de L'Organisation mondiale de la Santé

Villes amies des aînés

LES ESPACES EXTÉRIEURS ET BATIMENTS

Pistes cyclables

- Il existe des pistes distinctes des routes pour les cyclistes.

Sécurité

- La sécurité publique dans les espaces extérieurs et les bâtiments est prioritaire et elle est favorisée, notamment par des mesures destinées à réduire les risques associés aux catastrophes naturelles, des rues bien éclairées, la présence de patrouilles de police, l'application d'arrêtés, et le soutien apporté aux initiatives en faveur de la sécurité communautaire et individuelle.

Services

- Les services sont groupés, situés à proximité du domicile des personnes âgées et d'accès facile (au rez-de-chaussée des bâtiments).
- Des dispositions spéciales s'appliquent aux services aux clients âgés, comme des files d'attente et des comptoirs distincts.

Bâtiments

- Les bâtiments sont accessibles et présentent les caractéristiques suivantes:
 - ascenseurs
 - rampes d'accès
 - signalisation adéquate
 - garde-corps le long des escaliers
 - escaliers ni trop hauts ni trop raides
 - sols antidérapants
 - zones de repos équipées de sièges confortables
 - toilettes publiques en nombre suffisant accessibles aux handicapés.

Toilettes publiques

- Les toilettes publiques sont propres, bien entretenues, faciles d'accès pour les personnes aux capacités diverses, bien signalées et commodément situées.

Feuille de route concernant les espaces extérieurs et les édifices accueillants pour les personnes âgées

Environnement

- La ville est propre, et les règles limitant les niveaux sonores et les odeurs nauséabondes ou nocives dans les lieux publics sont appliquées.

Espaces verts et voies piétonnières

- Il existe des espaces verts bien entretenus et sûrs, dotés d'abris adéquats, de toilettes et de bancs qui sont facilement accessibles.
- Les voies accueillantes pour les piétons ne sont pas obstruées, leur surface est régulière, on y trouve des toilettes, et elles sont facilement accessibles.

Sièges extérieurs

- Sièges et bancs ont été installés, en particulier dans les parcs, aux arrêts des véhicules de transport et dans les espaces publics, et ce à intervalles réguliers; ils sont bien entretenus et surveillés de sorte que chacun peut les utiliser sans risque.

Trottoirs

- Les trottoirs sont bien entretenus, leur surface est régulière, plane, antidérapante et ils sont assez larges pour permettre le passage de fauteuils roulants, et présentent des bordures basses en biseau rejoignant le niveau de la chaussée.

- Les trottoirs ne sont pas obstrués (marchands ambulants, voitures garées, arbres, excréments de chiens, neige) et les piétons y ont la priorité.

Rues

- Les passages pour piétons, situés à intervalles réguliers, ont un revêtement antidérapant qui permet aux piétons de traverser les rues sans danger.
- Les rues sont dotées de structures physiques bien conçues et commodément situées, tels des îlots directionnels, des passerelles ou des passages souterrains, qui aident les piétons à traverser les rues très passantes.
- Les feux aux passages pour piétons laissent aux personnes âgées le temps de traverser et ils sont équipés de signaux visuels et sonores.

Circulation

- Les règles de la circulation routière sont rigoureusement respectées, et les automobilistes cèdent la priorité aux piétons.

TRANSPORT

Feuille de route concernant les transports accueillants pour les personnes âgées

Accessibilité économique

- Toutes les personnes âgées ont les moyens d'emprunter les transports publics.
- Les tarifs des moyens de transport sont stables et affichés de manière visible.

Fiabilité et fréquence

- Les transports publics sont fiables et leurs passages fréquents (des services sont assurés le soir et le week-end).

Destinations

- Les personnes âgées peuvent utiliser les transports publics pour atteindre des destinations essentielles — hôpitaux, centres de santé, parcs publics, centres commerciaux, banques et centres pour personnes âgées.
- Tous les quartiers sont bien desservis, les correspondances assurées à l'intérieur de la ville (périphérie comprise) et entre les villes avoisinantes sont satisfaisantes.
- Les correspondances entre les itinéraires des différents moyens de transport sont satisfaisantes.

Véhicules accueillants pour les aînés

- Les véhicules sont accessibles, avec des planchers qui s'abaissent, des marches basses et des sièges larges et hauts.
- Les véhicules sont propres et bien entretenus.
- Le numéro de la ligne et la destination sont bien visibles sur les véhicules.

Services spéciaux

- Il existe des services de transport spéciaux en nombre suffisant pour les personnes atteintes d'incapacités.

Sièges réservés

- Des sièges sont réservés pour les aînés, et les autres passagers respectent leur priorité.

Conducteurs des véhicules de transport

- Les conducteurs sont courtois, respectent le code de la route, marquent les arrêts désignés, attendent que les passagers soient assis avant de démarrer, et s'arrêtent le long du trottoir pour faciliter la descente des personnes âgées.

Sécurité et confort

- Les transports publics sont à l'abri des actes de délinquance et ils ne sont pas bondés.

Arrêts des véhicules de transport et gares

- Les lignes des véhicules de transport ont des arrêts fixes à proximité du domicile des personnes âgées, équipés de bancs et d'abris en cas d'intempérie, ils sont propres et sûrs, et convenablement éclairés.
- Les gares sont accessibles, équipées de rampes d'accès, d'escalators, d'ascenseurs, de quais appropriés, de toilettes publiques, et de panneaux de signalisation lisibles et bien situés.
- Les arrêts des véhicules de transport et les gares sont faciles d'accès et commodément situés.
- Le personnel des gares est courtois et serviable.

Informations

- Des informations sont données aux personnes âgées sur la manière d'utiliser les transports publics et sur tous les moyens de transport disponibles.
- Les horaires sont lisibles et faciles d'accès.
- Les horaires indiquent clairement les itinéraires des bus accessibles aux personnes handicapées.

Transports locaux

- Des services de transport locaux, y compris des chauffeurs bénévoles et des navettes, conduisent les personnes âgées à certaines manifestations ou certaines destinations.

Taxis

- Le prix des taxis est abordable, des tarifs réduits ou sociaux étant pratiqués pour les

personnes âgées aux ressources modestes.

- Les taxis sont confortables, accessibles et assez spacieux pour transporter un fauteuil roulant et/ou un déambulateur.
- Les chauffeurs de taxi sont courtois et serviables.

Rues

- Les rues sont bien entretenues, larges et bien éclairées, dotées de dispositifs de modération du trafic convenablement conçus et bien situés, équipées de panneaux et de feux de signalisation aux intersections, les intersections sont clairement signalées, les égouts sont couverts, et les panneaux de signalisation sont uniformisés, visibles et correctement situés.
- La circulation est fluide.
- Rien ne vient obstruer le champ de vision des conducteurs.
- Le code de la route est rigoureusement observé et les conducteurs apprennent à respecter les règles.

Compétences au volant

- Des cours de conduite de remise à niveau sont donnés et encouragés.

Stationnement

- Des parkings d'un prix abordable sont disponibles.
- Des zones de stationnement réservées aux personnes âgées se trouvent à proximité des bâtiments et des arrêts des véhicules de transport.

LOGEMENT

Feuille de route concernant les habitations accueillantes pour les aînés

Accessibilité économique

- Toutes les personnes âgées ont accès à des logements d'un prix abordable.

Services essentiels

- Des services essentiels d'un prix abordable sont accessibles à tous.

Conception

- Les habitations sont bien construites, en matériaux appropriés.
- Elles sont suffisamment spacieuses pour permettre aux aînés de se mouvoir sans entraves.
- Les logements sont convenablement isolés compte tenu des conditions climatiques (climatisées ou chauffées).
- Les habitations sont adaptées aux personnes âgées: sols réguliers, couloirs assez larges pour les fauteuils roulants, et salles de bain, toilettes et cuisines conçues de façon appropriée.

Modifications

- Les habitations sont modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées.
- Les modifications sont d'un prix abordable.
- Il est facile de se procurer le matériel nécessaire pour modifier les habitations.
- Une aide financière est fournie pour apporter des modifications aux habitations.
- On a une bonne connaissance des modifications nécessaires pour répondre aux besoins des personnes âgées.

Entretien

- Les services d'entretien sont à la portée financière des personnes âgées.
- On trouve des prestataires de services qualifiés et fiables pour effectuer les travaux d'entretien.

- Les logements sociaux, les locations et les parties communes sont bien entretenus.

Vieillir chez soi

- Les habitations sont à proximité des services et des infrastructures.
- Des services d'un coût abordable sont fournis pour aider les personnes âgées à rester chez elles, et « vieillir chez soi ».
- Les personnes âgées sont bien informées sur les services disponibles pour les aider à vieillir chez soi.

Intégration sociale

- La conception des logements aide les aînés à rester intégrés dans la société.

Choix de logements

- Tout un éventail de logements appropriés et financièrement accessibles existe pour les personnes âgées, et notamment les aînés handicapés ou de santé fragile, dans le quartier.

- Les personnes âgées sont bien informées sur les logements disponibles.

Habitations

- Des logements pour personnes âgées en nombre suffisant et d'un prix abordable sont disponibles dans le quartier.
- Les résidences pour personnes âgées offrent un choix de services, d'équipements et d'activités appropriés.
- Les habitations pour personnes âgées sont intégrées dans la communauté environnante.

Cadre de vie

- Les logements ne sont pas surpeuplés.
- Les aînés vivent confortablement dans leur habitation.
- Les habitations sont situées en dehors des zones à risque en cas de catastrophe naturelle.
- Les personnes âgées se sentent en sécurité dans leur environnement.

PARTICIPATION AU TISSUS SOCIAL

Feuille de route concernant la participation à la vie sociale favorable aux aînés

Accessibilité des manifestations et des activités

- Le lieu, dans le voisinage, est commode pour les personnes âgées, desservi par des moyens de transport aux horaires flexibles et d'un prix abordable.
- Les aînés ont la possibilité de participer avec un ami ou un aidant.
- Les manifestations ont lieu à une heure de la journée pratique pour les personnes âgées.
- Les manifestations sont ouvertes à tous (il n'est pas nécessaire d'être membre, par exemple) et l'admission, comme l'achat du billet, se fait rapidement, à un guichet unique, sans file d'attente prolongée pour les aînés.

Accessibilité économique

- Les manifestations et les activités et les attractions locales sont à la portée financière des participants âgés, sans frais cachés ou supplémentaires (comme des frais de transport).

- Les associations reçoivent des subventions des secteurs public et privé pour pouvoir maintenir les activités à un prix abordable pour les aînés.

Eventail de manifestations et d'activités

- Des activités très diverses sont disponibles pour plaire à une population âgée hétérogène, aux nombreux intérêts potentiels.
- Les activités sociales encouragent la participation de personnes d'âges et d'horizons différents.

Infrastructures et environnement

- Les réunions, incluant des aînés, sont organisées dans divers sites collectifs — centres de loisirs, écoles, bibliothèques, centres socioculturels des quartiers résidentiels, parcs et jardins.

- Les infrastructures sont accessibles et équipées pour permettre la participation de personnes handicapées ou de personnes nécessitant des soins.

Promotion des activités et informations sur leur tenue

- La tenue des activités et des manifestations est communiquée aux personnes âgées, qui reçoivent notamment des informations concernant l'activité, son accessibilité et les moyens de transport existants pour s'y rendre.

Agir sur l'isolement

- Des invitations personnelles sont envoyées pour promouvoir les activités et encourager la participation.
- Les manifestations sont faciles à suivre et ne requièrent aucune compétence particulière (ni même savoir lire et écrire).

- Le membre d'un club qui n'assiste plus aux activités reste inscrit sur la liste d'adresses et la liste téléphonique du club à moins qu'il ne demande son retrait.

- Les associations s'efforcent de faire participer des aînés isolés, par exemple en leur rendant visite ou en leur téléphonant.

Encourager l'intégration sociale

- Les infrastructures locales encouragent l'utilisation commune et polyvalente par des personnes aux âges et aux intérêts différents et favorisent la communication entre les groupes d'usagers.
- Les lieux de réunion et les activités locales favorisent la familiarisation et les échanges entre les résidents du voisinage.

RESPECT ET INCLUSION SOCIALE

Feuille de route concernant le respect et l'inclusion sociale favorables aux aînés

Services respectueux et ouverts à tous

- Les aînés sont consultés par les services publics, associatifs et commerciaux sur la manière de mieux les servir.
- Les services publics et commerciaux fournissent des prestations et des produits adaptés aux besoins et aux préférences des aînés.
- Les services ont du personnel serviable et courtois, formé pour répondre aux besoins des aînés.

Images du vieillissement dans le public

- Les médias incluent des personnes âgées dans leur imagerie publique, les présentant sous un jour positif, non stéréotypé.

Interactions intergénérationnelles et familiales

- Des lieux, des activités et des manifestations à l'échelle de la communauté entière attirent des personnes de tous âges en tenant compte des besoins et des préférences spécifiques à chaque tranche d'âge.
- Les aînés sont spécifiquement inclus dans les activités locales destinées aux familles.
- Des activités réunissant les générations sont organisées régulièrement pour leur plaisir et leur enrichissement mutuels.

Education du public

- Les programmes scolaires du primaire et du secondaire comprennent des cours sur le vieillissement et les personnes âgées.
- Les aînés sont associés de manière active et régulière aux activités scolaires locales avec les enfants et les enseignants.
- L'occasion est donnée aux aînés de partager leur savoir, leur histoire et leurs compétences avec d'autres générations.

Inclusion dans la communauté

- Les aînés sont associés en tant que partenaires à part entière à la prise des décisions les concernant.
- Les aînés sont reconnus par la communauté pour leurs contributions passées, mais aussi présentes.
- Les mesures locales prises pour renforcer les liens et le soutien du voisinage associent les résidents âgés comme informateurs clés, conseillers, acteurs et bénéficiaires.

Inclusion économique

- Les aînés économiquement défavorisés ont accès aux manifestations et aux services publics, associatifs et privés.

PARTICIPATION ET CITOYENNETÉ D'EMPLOI

Feuille de route concernant la participation citoyenne et l'emploi favorables aux aînés

Opportunités de bénévolat

- Il existe toutes sortes d'activités auxquelles des bénévoles âgés peuvent participer.
- Les organisations bénévoles sont bien établies, dotées d'infrastructures, de programmes de formation et d'effectifs de bénévoles
- Les compétences et les intérêts des bénévoles et les postes disponibles sont rapprochés (à l'aide d'un registre ou d'une base de données).
- Les bénévoles bénéficient d'un soutien dans l'exercice de leur activité: leur transport est assuré, par exemple, et leurs frais de stationnement sont remboursés.

Choix d'emplois

- Il existe un éventail d'emplois possibles pour les aînés.
- La politique et la législation en vigueur interdisent la discrimination fondée sur l'âge.
- Le départ à la retraite est un choix, et non une obligation.
- Les opportunités sont flexibles, avec la possibilité d'emplois à temps partiel ou saisonniers pour les aînés.

- Il existe des programmes et des agences d'emploi pour les aînés.
- Les organisations d'employés (syndicats) appuient les options flexibles comme le travail à temps partiel ou bénévole, afin de favoriser une participation accrue des aînés.
- Les employeurs sont encouragés à embaucher et conserver des travailleurs âgés.

Formation

- Une formation aux opportunités post-retraite est dispensée aux aînés.
- Des opportunités de recyclage, comme une formation aux nouvelles technologies, existent pour les personnes âgées.
- Des organisations bénévoles offrent une formation pour accéder à leurs postes.

Accessibilité

- Les opportunités d'emplois bénévoles ou rémunérés sont connues et annoncées.
- Le transport jusqu'au lieu de travail est assuré.

- Les lieux de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- Le travailleur qui participe à une activité rémunérée ou bénévole n'a rien à déboursier.
- Un soutien est accordé aux organisations qui recrutent, forment et conservent des bénévoles âgés (aide financière ou frais d'assurances réduits).

Participation citoyenne

- Des aînés siègent dans les conseils consultatifs, les conseils d'administration d'organisations, etc.
- Les aînés qui souhaitent participer à des réunions et des manifestations citoyennes, peuvent bénéficier d'un soutien — sièges réservés, aide pour les personnes handicapées, auiliaires pour personnes malentendantes, et transport.
- Des aînés sont associés à l'élaboration des politiques, des programmes et des plans pour les personnes âgées.
- Les aînés sont encouragés à participer.

Reconnaissance des contributions

- Les aînés sont respectés et reconnus pour leur contribution.

- Les employeurs et les organisations sont sensibles aux besoins des travailleurs âgés.
- Les avantages liés à l'embauche de travailleurs âgés sont mis en avant auprès des employeurs.

Esprit d'entreprise

- Un soutien est fourni aux entrepreneurs âgés et pour les opportunités de travail indépendant (marchés pour la vente de produits fermiers ou artisanaux, formation à la gestion de petites entreprises, et microfinancement pour les travailleurs âgés).
- Les informations destinées à soutenir les petites entreprises et les entreprises à domicile sont présentées sous une forme adaptée aux travailleurs âgés.

Rémunération

- Les travailleurs âgés sont correctement rémunérés pour leur travail.
- Les frais encourus par les bénévoles dans l'exercice de leur activité sont remboursés.
- Le revenu des travailleurs âgés n'est pas déduit des pensions ni des autres compléments de revenu auxquels ils ont droit.

COMMUNICATION ET INFORMATION

Feuille de route concernant la communication et l'information adaptées aux aînés

Offre d'information

- Chaque résident est relié à un système universel élémentaire de communication constitué de médias écrits et diffusés et du téléphone.
- Des organisations publiques ou bénévoles assurent une distribution régulière et fiable de l'information.
- L'information est diffusée de manière à atteindre les personnes âgées près de leur domicile et là où se déroule leur vie quotidienne.
- Un service d'intérêt collectif accessible et dont on parle beaucoup — un centre d'information complet — coordonne la diffusion de l'information.
- Les médias généraux et spéciaux diffusent des informations et des programmes réguliers qui intéressent les aînés.

Communication orale

- Les aînés préfèrent une communication orale accessible, par exemple dans des réunions publiques, des maisons de quartier, des clubs, ou à la radio, et par l'intermédiaire de personnes chargées de transmettre l'information en tête-à-tête.

Les personnes menacées d'isolement social reçoivent des informations de personnes en qui elles ont confiance et avec lesquelles elles peuvent communiquer, comme des bénévoles qui les appellent ou leur rendent visite, des aides à domicile, des coiffeurs, des portiers ou des aidants.

Les préposés dans les administrations et les entreprises répondent aimablement aux personnes venues demander un service.

Informations imprimées

Les informations imprimées — et notamment les formulaires officiels, les sous-titres à la télévision et le texte des écrans visuels — sont écrites en grands caractères et l'idée principale ressort clairement dans les titres, écrits en gras.

Langage simple

La communication imprimée et orale utilise des mots simples et familiers, dans des phrases courtes et directes.

Automatisation de la communication et du matériel

Les serveurs vocaux interactifs donnent les instructions lentement et clairement et indiquent à la personne qui appelle comment réentendre le message autant de fois qu'elle le souhaite.

- Les usagers ont la possibilité de parler à une personne réelle ou de laisser un message pour qu'on les rappelle.
- Les touches et les lettres sur le matériel électronique, comme les téléphones mobiles, les radios, les télévisions et les distributeurs de billets de banque et de tickets, sont de grande dimension.
- L'écran d'affichage des appareils bancaires, postaux et d'autres services est bien éclairé et accessible à toute personne, quelle que soit sa taille.

Ordinateurs et l'Internet

- Nombreux sont ceux qui ont accès aux ordinateurs et à l'Internet, gratuitement ou pour un prix modique, dans des lieux publics tels que les administrations, les centres socioculturels et les bibliothèques.
- Les usagers obtiennent facilement des instructions adaptées et une aide individuelle.

SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET SERVICES DE SANTÉ

Feuille de route concernant le soutien communautaire et les services de santé accueillants pour les aînés

Accessibilité des services

- Les services de santé et les services sociaux sont bien répartis dans toute la ville, commodément groupés, et sont faciles d'accès par tous les moyens de transport.
- Les infrastructures de soins résidentiels, comme les maisons de retraite et les établissements de soins de longue durée, sont situés à proximité des services et des zones résidentielles de sorte que les aînés restent intégrés dans la communauté au sens large.
- Les locaux sont solidement construits et parfaitement accessibles aux personnes handicapées.
- Des informations claires et accessibles sont fournies concernant les services de santé et les services sociaux pour les personnes âgées.
- La prestation des services personnels est coordonnée et les démarches administratives réduites au minimum.
- Le personnel administratif et des services traite les personnes âgées avec respect et tact.
- Les obstacles économiques à l'accès aux services de santé et aux services de proximité sont réduits au minimum.
- L'accès à certains sites d'inhumation est satisfaisant.

Offre de services

- Un éventail satisfaisant de services de santé et de services de proximité est offert pour promouvoir, entretenir et rétablir la santé.
- Des services de soins à domicile, incluant des services de santé, des soins personnels et du ménage, sont offerts.
- Les services de santé et les services sociaux offerts répondent aux besoins et aux préoccupations des aînés.
- Les professionnels des services ont les compétences et la formation voulues pour communiquer avec les personnes âgées et les servir efficacement.

Soutien bénévole

- Les bénévoles de tous âges sont encouragés à aider les aînés dans un large éventail de structures sanitaires et de proximité, et un appui leur est fourni à cet effet.

Planification et soins dans les situations d'urgence

- La planification des situations d'urgence intègre les personnes âgées, et tient compte de leurs besoins et de leurs capacités dans la préparation et la riposte aux situations d'urgence.

