



# Feuille de route des dispositifs fondamentaux des villes-amies des aînés

Cette feuille de route des dispositifs fondamentaux des Villes-Amies des aînés se base sur une étude mondiale de l'OMS des Villes-Amies des aînés menée dans 33 villes de 22 pays. La feuille de route est un référentiel d'auto-évaluation pour une ville et un outil de planification à dessein d'améliorer la condition de vie des aînés. Un ensemble de feuilles de route plus détaillées des dispositifs des villes conviviales sont disponibles dans le Guide Mondial des Villes-Amies des Aînés de l'OMS.

Cette feuille de route est destinée à être utilisée par des particuliers, des groupes ou des entreprises dont l'initiative est de rendre leur ville plus accueillante pour les personnes âgées. Pour que cette feuille de route soit efficace, il est indispensable que les personnes âgées s'y impliquent activement. En évaluant les points forts et les lacunes d'une ville, les personnes d'un certain âge pourront de leurs propres expériences, confirmer ou infirmer la bonne tenue des dispositifs de la feuille de route. Par les changements qu'elles suggèrent, elles devraient jouer un rôle prépondérant dans la concrétisation et la mise en pratique de ces améliorations.

## Espaces extérieurs et bâtiments

- Les lieux publics sont propres et accueillants
- Les espaces verts et les bancs publics sont assez nombreux, bien entretenus et sûrs.
- Les trottoirs sont en bon état, sans obstacle et réservés aux piétons.
- Les trottoirs ne sont pas glissants; sont assez larges pour une chaise roulante. avec dénivellation douce aux passages piétons.
- Les passages pour piétons sont en nombre suffisant, anti-dérapants (particulièrement en temps de pluie), et bien adaptés à divers types d'invalidités/infirmités. Le passage doit notamment présenter des indices visuels, auditifs, et être assez long au feu vert.
- Les conducteurs doivent accorder la priorité aux piétons aux intersections et sur les passages piétons.
- Les pistes cyclables sont séparées des trottoirs et autres lieux de passages pour piétons.

- La sécurité en zone urbaine est améliorée par un bon éclairage des rues; des patrouilles de police ainsi que des conseils préventifs aux communautés.
- Les services sont groupés et faciles d'accès.
- Des traitements de faveur sont offerts à certains clients tels qu'une queue à part et un comptoir de service pour les personnes âgées.
- Les bâtiments sont bien signalés à l'extérieur comme à l'intérieur, avec suffisamment de places assises et de toilettes; d'ascenseurs accessibles, de rampes, de grilles, d'escaliers et de sols anti-dérapants.
- Les wc publics sont assez nombreux à l'extérieur comme à l'intérieur, salubres, bien entretenus et d'accès facile.

## Transports

- Le coût des transports publics est cohérent, clairement affiché et raisonnable.
- Les transports publics sont sérieux et fréquents, aussi le soir, les fins de semaine et jours fériés

- Tous les quartiers de la ville ainsi que les services sont desservis par les transports publics, avec de bons relais ainsi que des véhicules et des routes bien indiquées.
- Les véhicules des transports publics sont propres, bien entretenus, d'accès aisé, non bondé et avec une mention de respect de priorité de place assise (...pour les personnes âgées, les personnes handicapées, et les femmes enceintes)
- Mise en service de transports spécialisés pour les personnes handicapées.
- Les chauffeurs s'arrêtent aux endroits désignés et à côté d'un virage pour faciliter la montée des usagers, et doivent attendre que tous les passagers soient assis avant de repartir.
- Les arrêts des transports publics sont placés judicieusement, sûrs, propres, bien éclairés et bien indiqués avec des abris équipés de bancs.
- Des informations complètes et intelligibles sur le réseau routier sont fournies aux usagers ainsi que les horaires et les commodités pour demandes spéciales.
- Un service de transport bénévole est disponible dans les zones où les transports publics sont trop limités.
- Les taxis sont accessibles et à prix raisonnable, et les chauffeurs sont courtois et serviables
- Les routes sont en bon état, avec des égouts couverts et un bon éclairage.
- La circulation est bien coordonnée.
- Il n'y a pas d'obstacle sur le réseau routier susceptible de gêner la visibilité des conducteurs.
- Les panneaux de signalisation et les intersections sont voyants et bien placés
- La formation des conducteurs ainsi que des cours de rappel sont mis sur pieds pour tous les conducteurs

- Stationnement et bande d'arrêts d'urgence sont sans danger, en nombre suffisant et bien placés.
- Des places de stationnement et des zones d'arrêts réservées aux personnes nécessiteuses sont disponibles et sont à respecter.

## Logement

- Un nombre adéquat de logements sont disponibles à loyers modérés, dans des quartiers sûrs, à proximité des services et du reste de la communauté.
- L'entretien des habitations et les services sociaux sont assurés, abordables et satisfaisants.
- Les logements sont bien conçus, pourvus d'abris sûrs et confortables contre le mauvais temps.
- Pour une plus grande sécurité et liberté de mouvements, les espaces intérieurs, les pièces et les couloirs sont conçus sur le même plan.
- Des options de transformations de l'habitat sont possibles et abordables ainsi que l'approvisionnement en vivres, et les fournisseurs sont à l'écoute des besoins des personnes âgées.
- Les logements locatifs, tant publics que privés, sont, bien entretenus et dignes de confiance.
- Un nombre suffisant d'établissements de soins de longue durée, abordables pour les personnes âgées fragiles et/ou handicapées et encadrées par un personnel compétent, sont disponibles localement.

## Participation sociale

- Les événements annoncés et les activités s'organisent dans des lieux bien placés, facile d'accès, bien éclairés et à proximité des transports publics.
- Les horaires des événements sont commodes pour les personnes âgées.

- On peut assister aux activités et événements seul(e) ou accompagné(e).
- Activités et spectacles sont abordables, sans majoration surprise ou frais de participation supplémentaires.
- Les informations relatives aux activités et aux événements sont claires, y compris la mention détaillée des commodités d'accès et de transport proposées aux personnes âgées.
- Une large palette d'activités est proposée afin d'attirer diverses couches de population du troisième âge.
- Avec la participation des personnes âgées, des réunions sont organisées dans plusieurs localités, dans des lieux publics tels que maisons de quartier, écoles, bibliothèques, centres sociaux et parcs.
- Un effort tangible est prévu pour inclure les personnes susceptibles d'être laissées pour compte.

### **Respect et inclusion sociale**

- L'avis des personnes âgées est régulièrement sollicité par les bénévoles, les services publics et commerciaux afin de mieux les servir.
- Services et produits sont fournis par les services publics et commerciaux pour satisfaire à tous besoins et préférences.
- Le personnel de service est courtois et serviable.
- Les personnes âgées sont présentes et dignifiées dans les médias, sans être stéréotypées.
- Dans le cadre d'une large communauté, activités et événements intéressent toutes générations en accommodant besoins et préférences selon l'âge.

- Les personnes âgées sont spécifiquement intégrées dans des activités communautaires de "familles".
- Les écoles proposent de s'informer sur les conséquences du vieillissement humain et sur le témoignage des personnes âgées elles-mêmes en donnant l'occasion à ces dernières de s'investir dans des activités scolaires.
- Les personnes âgées sont reconnues par la communauté pour leurs contributions passées et présentes.
- Les personnes âgées moins en forme bénéficient d'un accès facilité aux services publics et privés ainsi qu'aux aides bénévoles.

### **Participation citoyenne et emploi**

- Une gamme d'options flexibles sont disponibles pour les bénévoles d'un certain âge, avec formation, reconnaissance, conseils et indemnité pour les frais personnels.
- Les qualifications des employés plus âgés sont mises en valeur.
- Une palette d'activités modulables et rémunérées à leur juste valeur sont organisées pour les personnes d'un certain âge.
- Pour l'embauche, la formation et la promotion des employés, la discrimination basée uniquement sur l'âge est interdite
- Des lieux de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées
- Les activités lucratives indépendantes pour les personnes d'un certain âge sont encouragées et soutenues.
- Des options de formation de post-retraite sont disponibles pour les travailleurs âgés.
- Dans le secteur public, privé et le bénévolat, les structures décisionnelles encouragent et facilitent l'adhésion des personnes âgées.

## Communication et renseignements

- Une base de données efficace est à la portée de l'ensemble des résidents de la communauté.
- Les informations sont largement et régulièrement distribuées et une centrale de renseignements coordonnée est disponible.
- Des informations ponctuelles et émissions de radio/télévision pour les aînés sont offertes.
- La mise sur pied de forum de discussion est accessible aux personnes âgées.
- Les gens susceptibles d'être laissés pour compte obtiennent personnellement des informations par des commis de confiance.
- Les services publics et commerciaux fournissent aimablement des services individuels sur demande.
- Les informations imprimées - y compris les formulaires officiels, légendes télévisées et textes visuels à l'écran - sont en grosses lettres et les idées principales apparaissent avec des titres clairs et en caractères gras.
- Les annonces imprimées ou verbales sont en termes simples et familiers; en bref des phrases sans détour.
- Les services de messageries vocales donnent les instructions lentement, clairement et disent à l'appelant comment réécouter le message à tous moments.
- Les équipements électroniques comme les téléphones portables, les radios, les télévisions, les distributeurs de billets de banque, de tickets de transports publics etc... possèdent de larges boutons et de grosses lettres.
- L'accès aux ordinateurs et l'Internet publics est large et gratuit, ou a un coût minimal dans les lieux publics tels que les administrations, centres sociaux et bibliothèques.

## Services de soutien communautaires et de santé

- Un éventail approprié de soins et de services sociaux sont offerts pour la prévention, le maintien et le rétablissement de la santé
- Les services de soins à domicile comprennent des soins particuliers de santé ainsi que des tâches ménagères.
- Les centres médico-sociaux sont situés dans des lieux accessibles par tous les moyens de transports.
- Les logements pour personnes âgées et les centres de soins de longue durée sont situés à proximité des services publics et du reste de la communauté.
- Les établissements des services médicaux sont bien bâtis et faciles d'accès.
- Des informations claires et intelligibles sur les services médico-sociaux sont fournies aux personnes âgées.
- La prestation des divers services médico-sociaux est coordonnée et administrativement simple.
- Le personnel est respectueux, serviable et formé pour accommoder les personnes âgées.
- Pour accéder aux services médicaux et aux aides sociales, les obstacles inhérents aux budgets modestes sont minimisés.
- Le bénévolat par des gens de tous âges est encouragé et soutenu.
- Il y a assez de cimetières accessibles.
- Les planifications d'urgences de la communauté prennent en considération la vulnérabilité et les capacités des personnes âgées.

WHO/FCH/ALC/2007.1

© Organisation mondiale de la Santé 2007. Tous droits réservés.