

16. Une ligne téléphonique réservée aux seniors à Charleroi ?

Question du Conseiller Monsieur Luc Parmentier

Depuis le début de ce mois de septembre, à Thuin, un numéro de téléphone permet de guider les personnes âgées dans toutes leurs démarches. Ces dernières peuvent aussi y trouver les informations qui les concernent.

Pour chaque appel téléphonique, c'est la même procédure : la personne âgée reçoit directement l'information puis on lui envoie par courrier un récapitulatif des renseignements.

Mobilité, logement, difficultés financières : tous les services et les numéros de téléphones sont répertoriés.

Monsieur l'Echevin pourrait-il me faire savoir si le Collège Communal de Charleroi a, dans un futur proche, l'intention de « lancer » ce type de guidance ?

Réponse de Monsieur l'Echevin Serge Beghin

Depuis plus de 10 ans, le service des Aînés propose un numéro à son public. Ce service s'intitule "S.O.S. Seniors" (071/86.55.83). Une adresse mail est également à disposition des demandeurs : ["loisirs.seniors@charleroi.be"](mailto:loisirs.seniors@charleroi.be).

Ce numéro est publié dans notre magazine "Charleroi Senior", dont 11 000 exemplaires sont distribués chaque mois, en page "infos pratiques".

Un agent du service prend connaissance du problème soulevé et répond au demandeur. Il s'agit principalement d'un service d'information et d'orientation vers les départements concernés par la problématique mais également vers des services extérieurs tant publics que privés. Ceci nécessite parfois des recherches et un suivi est systématiquement assuré.

Il est à noter que les questions reçues dépassent largement le cadre des loisirs et touchent des domaines très divers. Il s'agit principalement de questions relatives aux aides à domicile, des renseignements portant sur les aides ménagères, les modalités nécessaires pour obtenir des repas à domicile ou encore les problèmes de voisinage, ou d'ordre juridique. La question de la mobilité est très souvent relevée également. Dernièrement, l'agent a été interpellé de nombreuses fois quant aux trajets du nouveau métro et surtout au sujet du nouvel itinéraire du city bus.

Nous étudions la possibilité de convertir ce numéro en un numéro vert, ce dernier étant une démarche préalable à un projet plus ambitieux qui consisterait à mettre en place une Maison des Aînés à Charleroi.