

PAPYRUS



PB-PP|B-01478
BELGIE(N)-BELGIQUE

Bureau de dépôt
Bruxelles X - P204025

Trimestriel n° 89/2022 - PRINTEMPS

le magazine de



ACTIVITÉS

Un petit score vaut-il mieux qu'un long discours ?

ANALYSE

Seniors et Maisons de repos, Réflexions sur la question des maltraitances



Sylvain Etchegaray

Direction



Marin Buyse

Chargé d'étude



Christine Huclin

Secrétariat



Brabant-Wallon

Emmanuelle Kuborn

010/22 93 54

Avenue des Déportés 31-33

1300 Wavre

emmanuelle.kuborn@ago-asbl.be



Hainaut-Namur

Valérie Renard

081/24 03 53

Rue Bas de la place 35

5000 Namur

valerie.renard@ago-asbl.be



Bruxelles

Aurélie Hooreman

02/209 49 31

Place de la Reine 51/52

1030 Bruxelles

flpb@mutplus.be



Liège

Marie-Blanche Ziane

04/229 74 62

E40 Business Park Rue de Bruxelles 174 G

4340 Awans

marie-blanche.ziane@ago-asbl.be



Hainaut Centre

Olivia Strano

064/84 84 67

Rue Anatole France 8

7100 La Louvière

olivia.strano@ago-asbl.be



Luxembourg

Sophie Picard

061/21 50 80

Rue des Jardins 54 6600 Bastogne

sophie.picard@ago-asbl.be



Hainaut Ouest

Pierre Tromont

069/34 38 39

Rue Morel 9

7500 Tournai

pierre.tromont@ago-asbl.be



Rue de Livourne 25
1050 Bruxelles

02/538 10 48

02/542 87 45

info@ago-asbl.be

www.ago-asbl.be



Suivez-nous aussi sur Facebook

IBAN : BE08 3100 0051 6513

BIC : BBRUBEBB

N° entreprise : 413 720 836



ACTIVITÉS

- Agora 4-5
- Eco-score 6
- Agenda 7
- Suggestion d'activités 8



ACTUALITÉS

- Législation – Nouvelles du secteur des pensions 9-10



PUBLICATIONS

- Seniors et grands-parents, ce que votre nom raconte de vous 11
- Maison de repos, réflexion sur la question des maltraitements 12-13



ÂGO

- Sylvain Etchegaray, directeur 15
- Merci Corinne, bienvenue Sophie 16



SANTÉ

- Les dates de péremption 17



DIVERS

- Les achats sur Internet 18-19
- La ligue Alzheimer 20

EDITO

Voici déjà une nouvelle année !

Après 2020 et 2021, ces deux années si particulières, nous n'arrivons pas à nous décider : le temps s'est-il suspendu, ou a-t-il accéléré ? N'est-ce pas au final un peu la même chose ? Vous avez deux heures pour répondre.

Plus sérieusement, l'hiver touche à sa fin, et avec lui la saison de la Covid. Sera-ce une fin passagère, ou plus définitive ? Seul le temps le dira, mais cette question a-t-elle encore du sens ? Ne devrait-on pas apprendre à vivre avec cette nouvelle donnée ? Apprendre à être raisonnables, prudents, mais vivants ? Apprendre à ne pas céder à la peur, sans céder à l'aveuglement volontaire ?

De notre côté, nous ne vous abandonnons pas, mais si certains d'entre vous viennent encore à nos activités, nombreuses et nombreux sont celles et ceux que nous n'avons pas vu depuis bien longtemps... Comment vous le dire ? Vous nous manquez !

L'agenda de ce magazine vous le montrera : il y en a pour tous les goûts. Nous analysons cette nouvelle pratique des eco-scores, réfléchissons à la gestion politique de cette crise de la Covid, voulons remettre en question cette disparition du cash qui semble programmée, et bien plus encore. Au sein de nos amicales, vous êtes les bienvenus, pour un café, un jeu, une discussion, un bon moment...

Donc n'hésitez pas à contacter l'animateur ou l'animatrice de votre province, toutes ces activités viennent de vous, et sont organisées pour vous...

A bientôt !



Sylvain ETCHEGARAY
Directeur

Chantal BERTOUILLE
Présidente



AGORA, LA RENCONTRE VIRTUELLE TOUS LES DERNIERS MARDIS DU MOIS

Dans la Grèce antique, l'Agora désignait le lieu de rassemblement public social, politique ou commercial. C'était le marché, l'endroit où se promener, apprendre les nouvelles, c'était aussi là que se formaient les courants d'opinion.

Dans le même esprit, nous nous rassemblons virtuellement chaque dernier mardi du mois, pendant une heure, afin de débattre, discuter, partager son avis sur un thème choisi. Ainsi, nous avons déjà abordé la question du bien vieillir, des Noëls de notre enfance et de l'âgisme. Deux animateurs/animateuses vous accompagnent à chaque rendez-vous afin de lancer le débat.

Des seniors venus de tout le territoire Wallonie-Bruxelles ont appris à se connaître, à échanger leurs points de vue et expériences, le tout dans une ambiance conviviale.

Vous êtes tenté.e de nous rejoindre ? Voici les prochaines dates, de 10h30 à 11h30 :

- 29 mars : les arnaques sur internet
- 26 avril
- 31 mai thèmes à définir
- 28 juin



VOTRE PC EST ÉQUIPÉ D'UN MICRO ET D'UNE CAMÉRA ? ENVOYEZ SIMPLEMENT VOTRE DEMANDE À EMMANUELLE.KUBORN@AGO-ASBL.BE, OLIVIA.STRANO@AGO-ASBL.BE OU VALERIE.RENARD@AGO-ASBL.BE LE JOUR DE L'ÂGORA, VOUS RECEVREZ UN MAIL AVEC LE LIEN VERS LA RÉUNION TEAMS.

VOUS VOUS DÉCIDEZ AU DERNIER MOMENT ? PAS DE PROBLÈME ! REJOIGNEZ-NOUS SUR NOTRE PAGE FACEBOOK, VOUS Y TROUVEREZ, LE JOUR-MÊME, LE LIEN POUR VOUS JOINDRE AU GROUPE.



Nous vous avons demandé comment bien vieillir et qu'est-ce qu'être vieux ?



COMPTE RENDU DE AGORA (PREMIÈRE ÉDITION) AU SUJET DU BIEN VIEILLIR

UNE INITIATIVE DE AGO ASBL

BIEN VIEILLIR, C'EST...





Eco-score - Un score vaut-il mieux qu'un long discours ?

Depuis 2019, d'étranges signes sont apparus sur les produits dans vos magasins. Une catégorisation par lettres et couleurs (allant de A, vert, fantastique, à E, rouge, très mauvais). Ces nutri-scores établissent la valeur nutritionnelle du produit afin d'informer le consommateur et, *in fine*, de lutter contre les problèmes de santé liés à la malnutrition.

Aujourd'hui, un nouvel indicateur apparaît, l'eco-score. Celui-ci, ayant sensiblement la même présentation, est censé indiquer le coût environnemental d'un aliment.

L'intention, évidemment excellente, peut cependant être questionnée.

Qu'y a-t-il derrière ces mesures et notations ? Comment sont-elles établies ? Qui les impose ? Quels sont les critères ? Et quels sont les écueils, les limites d'une classification aussi simple (dans un monde aussi compliqué) ?

Plus largement, ne faudrait-il pas tout simplement réglementer et légiférer sur les produits les plus nocifs pour la santé et/ou pour l'environnement ? Ne faudrait-il pas aussi – et peut-être surtout – tabler sur l'éducation des citoyens, et ouvrir la porte sur des modèles de société possédant d'autres justifications et finalités que la simple consommation, cette proposition illusoire d'un plaisir permanent et infantile ?

Pour résumer, un petit score vaut-il mieux qu'un long discours ?

Parlons-en ensemble!

DATES ACTIVITÉS

05 mai : Bruxelles 10h30
Aurélié 0474/10 80 82

10 mai : Namur 14h
Valérie 0494/25 84 48

17 mai : Wavre 10h (Eco-scores)
Emmanuelle 010/22 93 54

19 mai : Rochefort 10h
Valérie 0494/25 84 48

23 mai : Liège 14h
Marie-Blanche 04/229 7462

30 mai : Bastogne 14h
Sophie 061/21 50 80

ECO-SCORE



BRABANT WALLON

i Emmanuelle Kuborn – 010/22 93 54

25 mars – 10h – Wavre

Rencontre/débat « **Démarches administratives après un décès** »

7 avril – Gand :

Visite du Musée de l'histoire de la psychiatrie du Dr Guislain

5 mai – Hasselt :

Découverte de la ville et de son jardin japonais COMPLET

2 juin – Durbuy :

Découverte de la Communauté Radhadesh

BRUXELLES

i Aurélié Hooreman – 0474/10 80 82

7 avril 10h15 – Bruxelles :

Visite guidée « **Être belge ? Toute une histoire !** ».

Atomium Louise

i Mme Mohin – 0471/55 59 35

19 mars – 14h – Bruxelles : **Visite guidée de 2 Eglises, Notre-Dame des Victoires et Cathédrale des Sts Michel et Gudule. PAF : 11€.**

LIEGE

i Marie-Blanche Ziane – 04/229 74 62

14 mars – 13h30 – Hamoir :

Animation « **Vieillir et conduire, il faut choisir** »

25 avril – 10h – Hamoir :

Animation « **Quel sport pour les seniors ?** » suivi d'un **lunch et d'une balade**

Ans

i Mme Neven – 04/226 70 21

24 mars – 14h30 – Loncin : **Animation sur l'Arthrose**

21 avril – 14h30 – Loncin : **Animation sur l'AVC**

23 juin – 14h30 – Loncin : **Débat « Covid, gestion de la crise politique »**

Liège

i Mme Mathias – 0494/46 45 05

17 mars – 14h – Liège :

Animation « **Quel sport pour les seniors ?** »

24 mars – 14h – Liège :

Débat « **Quelles traces laissons-nous sur le net ?** »

31 mars – 14h – Liège :

Animation autour de l'Eau

21 avril – 14h – Liège :

Débat « **Consommer moins de viande** »

28 avril – 14h – Liège :

Débat « **La face cachée des textiles** »

3 mai – 10h – Thimister Clermont :

Visite « **Remember Muséum 40-45** » suivie d'un repas NEW

LUXEMBOURG

i Sophie Picard – 0476/78 05 89

Toutes les activités sont suivies d'un goûter.

24 mars – 14h – Arlon :

Débat « **Raréfaction des distributeurs et numérisation des procédures, vers une disparition du cash ?** »

28 mars – 14h – Bastogne :

Débat « **Raréfaction des distributeurs et numérisation des procédures, vers une disparition du cash ?** »

31 mars – 14h – Arlon :

Atelier pratique « **Apprendre à désencombrer son chez soi** »

14 avril – 14h – Bastogne :

Atelier pratique « **Apprendre à désencombrer son chez soi** »

NAMUR

i Valérie Renard – 0494/25 84 48

21 mars, 5 avril, 19 avril (14h pour le 19/04), **5-17-31 mai et 7 juin** – 10h – Rochefort :

Ateliers mémoire

28 mars – 14h – Namur :

Rencontre/débat sur l'Arthrose

19 avril – 10h – Namur : **Atelier photo - Analyse de vos photos, des modes réglage, ...**

28 avril – 12h – Bruxelles :

Visite du Musée de la Banque Nationale. Repas + visite guidée.

9 mai – 14h – Rochefort :

Rencontre/débat sur l'Arthrose

10 mai – 10h – Namur : **Atelier photo - Balade photographique**

30 mai – 14h – Rochefort : **Rencontre/débat sur les maux de dos**

14 juin – 10h – Namur : **Atelier photo - Le droit à l'image**



Le printemps représente le renouveau et surtout une folle envie de mettre le nez dehors, de bouger, d'organiser des sorties en plein air ou encore des visites intérieures.

Voici quelques suggestions intéressantes et diversifiées pour les mois à venir ...

Jusqu'au 20 mars : *Nature illuminated*, son, lumières et projections vidéos sur le thème des saisons dans le parc du Château de Grand Bigard - www.natureilluminated.com

Du 1er avril au 12 novembre : *Spectacle L'Odyssée de Lumière* à Bouillon, parcours illuminé dans la ville et au château fort pour découvrir l'histoire de Bouillon en images et en lumières - <https://www.odysseedelumiere.be/>

Du 2 avril au 3 mai : *Floralia Brussels*, exposition florale au Château de Grand Bigard - <https://www.floralia-brussels.be/fr/floralia-brussels/>

A partir du 5 avril : *Exposition Toutânkhamon* à Tour et Taxis à Bruxelles - <https://tutankhamunexpo.com>

Jusqu'au 17 avril : *Expo « Orient-Express »* au Train World à Schaerbeek - <https://www.trainworld.be/fr/expo-orient-express>

Du 29 avril au 8 mai : *Les floralies de Gand - Mon Paradis, un jardin du Monde* - <https://visit.gent.be/fr/agenda/floralies-de-gand>

Le 26 mai : Festival des arts de la rue *Sortilèges...Rue et vous* à Ath - www.sortileges.be

Les 26, 27 et 28 mai : *Namur en mai*, Festival des arts forains - <https://namurenmai.org/> - 081/84 11 65

Jusqu'au 29 mai : *Exposition Pablo Picasso* d'une centaine de ses œuvres (gravures, lithographies, illustrations originales) + quelques oeuvres d'autres artistes célèbres comme Cocteau, Dora Maar au Château de Waroux à Ans - <https://www.chateau-waroux.be/expositions>

Du 18 au 21 août : *Festival Théâtres Nomades*, Festival des arts de la rue et de théâtre à Bruxelles - <https://www.festivaltheatresnomades.be/>

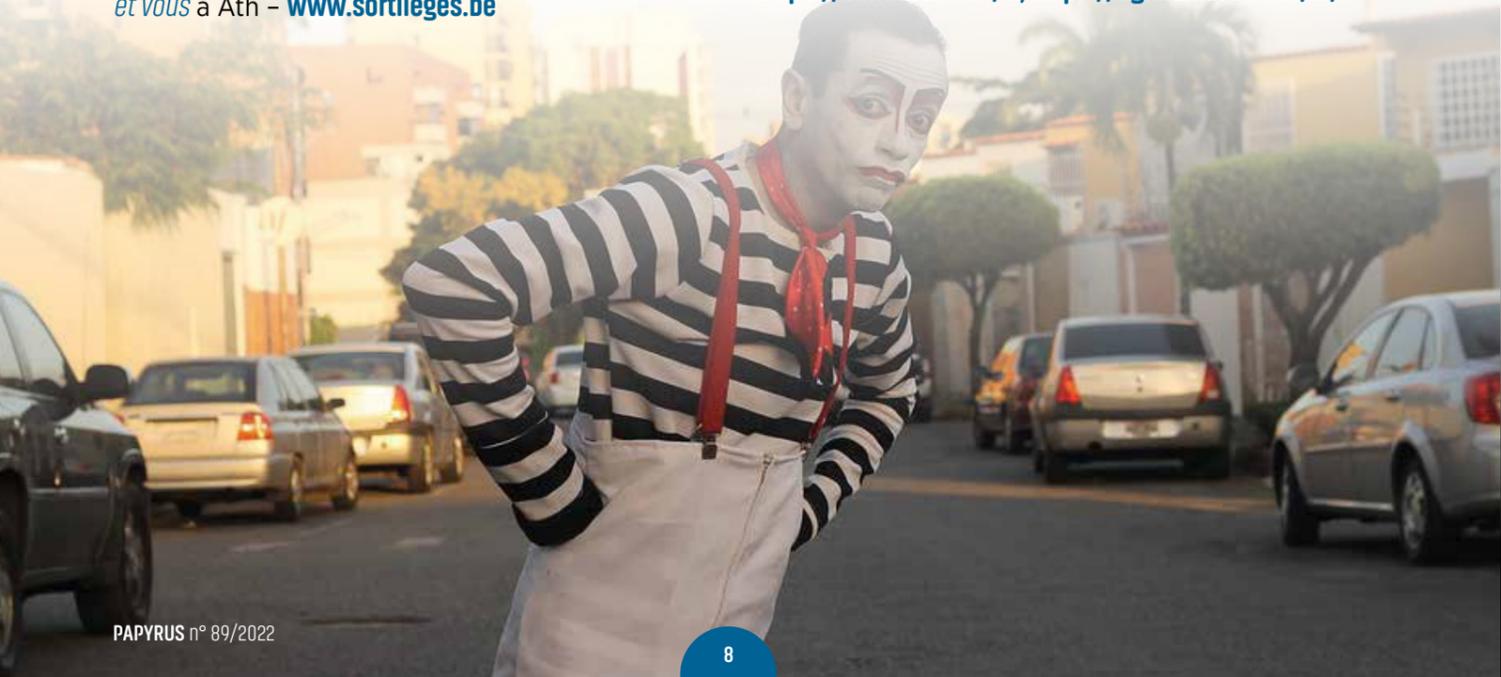
Activités dont les dates ne sont pas encore connues :

Week-end parcs et jardins en Wallonie : <https://walloniebelgiquetourisme.be/fr-be/content/weekend-des-parcs-et-jardins-partout-en-wallonie>

Les costumés de Venise aux Jardins d'Annevoie : 082/67 97 97

Bueren en fleurs à Liège sur la Montagne Bueren : 04/221 92 21

Il s'agit bien sûr d'une liste non exhaustive . Pour d'autres idées, n'hésitez pas à consulter entre autres les sites : <https://www.365.be/fr/>, <https://walloniebelgiquetourisme.be/>, <https://visit.brussels/fr>, <https://agenda.brussels/fr/>



Nouvelles du secteur des pensions

Par André BERTOUILLE, expert pensions

Les Pensions de survie

En ce début d'année 2022, une attention particulière a été consacrée aux pensions de survie. C'est le cas du journal Le Soir et de Fediplus. Voici quelques extraits de ces informations.

1. Les conditions pour obtenir une pension de survie.

- ▶ Vous devez être mariés pendant au moins 1 an. Cette condition est remplie si vous êtes déjà en cohabitation légale avant le mariage. Et que la durée ininterrompue et cumulée de la cohabitation légale et du mariage atteint au moins 1 an.
- ▶ Si vous vous remariez, votre pension de survie est suspendue.
- ▶ Vous n'avez pas été condamné pour avoir attenté à la vie du conjoint décédé.
- ▶ Vous avez atteint l'âge minimum au moment du décès de votre conjoint où vous percevez une pension de retraite. Votre conjoint est décédé en 2021 ? L'âge minimum est alors de 48 ans.

2 – Le montant de la pension de survie.

Le montant de la pension de survie est égal à 80 % de la pension calculée au taux ménage, ce qui est équivalent à la pension calculée au taux isolé.

Il y a un plafond de cumul à ne pas dépasser lorsque l'on cumule sa propre pension de retraite avec la pension de survie. Ce plafond est équivalent à 110% de la pension de survie pour une carrière complète. Une carrière complète est une carrière de 45 années ou 14.040 jours. Si l'on dépasse ce plafond, la pension de survie est réduite du montant du dépassement. Pour calculer

une pension de survie, il faut donc connaître le montant de la pension brute du conjoint décédé et la fraction de carrière.



3. Deux exemples.

A Premier exemple

Pension brute de Monsieur 1.966,34 (Pension de salarié taux isolé pour 44 années de carrière) Pension brute de Madame 1.379,48 (pension de salariée taux isolé pour une carrière complète de 45 années). Monsieur décède en premier. La pension de survie est égale à la pension d'isolé soit 1.966,34 Le plafond de cumul s'élève à 1.966,34 x 110% x 45/44 = 2.212,34 La pension de survie attribuée à Madame sera de 2.212,34 - 1.379,49 = 832,85 € bruts par mois. Revenus de Madame : Pension propre 1.379,49 € brut par mois Pension de survie 832,85 € brut par mois Total brut : 2.212,34 € (1.740,41€ nets par mois). Si Madame décède en

premier, Monsieur n'aura pas de pension de survie car la pension dépasse le plafond de cumul. Ce plafond s'élève en effet à 1.379,49 x 110% x 45/45 = 1.517,43 €. Ce montant est en effet inférieur à la pension de retraite de Monsieur (1.966,34 €). La pension de survie n'est donc pas payable.

B Deuxième exemple

Monsieur et Madame ont une pension de 2.300 € brut au taux ménage (2.108,84 € net). L'un des conjoints vient à décéder, la pension de survie est égale à 80% de la pension taux ménage, soit la pension au taux isolé. La pension de survie s'élève donc à 2.300 x 80% soit 1.840 € brut/mois (1.563,81 € net).

4. Pour les fonctionnaires

Pour les fonctionnaires, la méthode de calcul est différente. Les orphelins peuvent également prétendre à la pension de survie d'un parent

fonctionnaire décédé, si le parent survivant n'y a pas droit.



Les conditions requises pour prendre une pension anticipée.

Pour les pensions anticipées à partir de l'âge minimum de 63 ans, il y a 2 conditions à réunir

1. Les conditions de carrières

Pour le calcul de la carrière, pour partir à la pension anticipée on tient compte des périodes d'activité et des périodes d'inactivité assimilées comme travailleur salarié, indépendant ou fonctionnaire. Dans le cadre des conventions bilatérales ou internationales, on tiendra compte également de la carrière prestée à l'étranger dans les pays de l'espace Economique Européen (EEE),

le Royaume-Unis, la Suisse et dans les pays avec lesquels la Belgique a conclu une convention bilatérale de sécurité sociale. Pour les autres pays, il faut s'adresser au service des conventions internationales de la Tour du Midi qui vous informera si la carrière étrangère ouvre le droit à la pension anticipée.

2. Les périodes assimilées

Pour les périodes d'inactivités assimilées (maladie, chômage, interruption de carrière, crédit-temps, années d'études, etc.) celles-ci peuvent être prises en compte dans le calcul de la carrière. Mais en ce qui concerne les années d'études, la valorisation de celles-ci dans le secteur privé ne vous permet pas de partir à la retraite plus tôt car les années valorisées ne comptent pas dans la condition de carrière pour la pension anticipée, mais uniquement pour le calcul

de la pension. Dans le secteur public, la prise en compte des années d'études dans le calcul de la carrière pour la pension anticipée est supprimée progressivement depuis 2016 sauf exception, et la suppression totale est pour 2030. Malgré les ambitions du gouvernement de faire travailler les Belges plus longtemps en réformant le système de fin de carrière, les salariés continuent à prendre leur pension anticipée dès qu'ils le peuvent.

Nouvelles sociales

L'indemnité de funérailles en cas de décès d'un fonctionnaire pensionné.

Des membres nous questionnent régulièrement à propos de ce sujet. Voici une mise à jour des informations disponibles en la matière ...

Chaque mois, le montant brut de nos pensions est ponctionné de 0,5 % pour frais funéraires. Ce retrait ouvre le droit au paiement d'une indemnité de funérailles ...

Quelles sont les conditions requises ?

L'indemnisation n'est possible que si la personne décédée percevait une pension de retraite de fonctionnaire (ou des Chemins de fer) à charge du Trésor public. Une pension de survie, de réparation ou coloniale ne donne pas droit à cette indemnité.

N.B. : cette règle souffre d'une double exception. En effet les pensions de survie de la VRT, ainsi que celles des mandataires provinciaux de Flandre orientale y donnent droit.

A qui est versée cette somme ?

► L'indemnité est versée au conjoint marié survivant (veuve, veuf) domicilié à la même adresse. Hors mariage, c'est-à-dire en cas de cohabitation à quelque titre que ce soit, tout comme en cas de divorce ou de séparation de corps et de biens, le survivant est considéré comme une tierce per-

sonne. Si ledit conjoint survivant est domicilié à une autre adresse, l'indemnité lui revient à condition qu'il ait payé les frais de funérailles

► A défaut, à un héritier en ligne directe, à savoir ...

- les enfants et leurs descendants, c'est la ligne directe descendante.
- les parents, grands-parents et aïeux, c'est la ligne directe ascendante.

○ A défaut d'héritier(s) direct(s), à la tierce personne qui justifie avoir assumé les frais funéraires. Il peut s'agir d'une personne physique (héritière ou non) ou morale.

Quel en est le montant ?

Si l'indemnité est versée au conjoint ou aux héritiers en ligne directe, elle est égale au montant brut de la dernière mensualité de pension de retraite du défunt, montant plafonné à 2.856,98 € (au 1er janvier 2021).

Si l'indemnité est versée à d'autres héritiers ou à de tierces personnes, elle est limitée aux frais réellement exposés et justifiés.

Seniors et Grands-Parents : Ce que votre nom raconte de vous

Être grand-parent en 2022, qu'est-ce que cela signifie, au juste ? Lorsque l'on parle de la vieillesse, c'est en général pour dénoncer les travers de notre société (âgisme, maltraitance, isolement) ou dans un objectif préventif en mettant en garde les jeunes seniors contre les risques du grand âge (chute, démence, dépendance).

La grand-parentalité contemporaine

Saviez-vous que nous devenons grand-parents pour la première fois, en moyenne, à l'âge de 53 ans¹ ? Il n'est plus vraiment exceptionnel que nous soyons encore fort actif, du moins les premières années, et ne cessions de jongler entre le boulot, les activités, nos propres parents et notre petit-enfant. Nous vivons plus longtemps et surtout en meilleure santé qu'auparavant. La fécondité baisse et est plus tardive. Et ce changement démographique boucule la structure familiale puisque, comparativement, il y aura désormais peu de petits-enfants pour beaucoup de grands-parents. Ces derniers ont donc la capacité de soutenir les parents et la chance de concentrer amour et attention sur leurs chers et tendres. Cela se traduit par « une personnalisation de la relation² ». Témoignant d'une plus grande horizontalité au sein des familles, cette proximité va contribuer à faire évoluer les rôles.

Depuis quelques décennies, nous observerions l'émergence d'une « nouvelle » figure grand-parentale : moins statutaire qu'affective. Les grands-parents d'hier ne seraient plus ceux d'aujourd'hui. Si un tel constat reste discutable, il y a néanmoins une réalité historique et sociologique dont nous sommes davantage certains : avec le temps, les noms qu'ils portent se transforment³.

Les noms des grands-parents

Porter un nom est un marqueur à la fois générationnel, social et culturel. Pépé et Mémé, puis Papy et Mamy, ont été, à leur époque, les noms affectueux et modernes. Aujourd'hui, la pléthore de noms témoigne de la pluralité des manières d'assurer son rôle de grand-parent.

¹ Ces résultats sont ceux de notre étude, comme ceux du sondage réalisé par Ifop pour Notre Temps en avril 2021, Les grands-parents français : portrait et attentes

² Hummel, Cornelia. « Lettre à une grand-mère. Grands-parentalités contemporaines : l'épreuve du temps ». In *Transitions dans le parcours de vie et construction des inégalités*, par Michel Oris, 91-104. Presses polytechniques et universitaires romandes, 2009.

³ Gourdon, Vincent. *Histoire des grands-parents*. Perrin, 2001.

⁴ Segalen, Martine. « Ce qui se cache derrière PapyLouis et Mamitine. Les nouveaux grands-parents dans la famille d'aujourd'hui ». In *La Famille dans tous ses états*, p. 19-27, 2018.

La grand-parentalité contemporaine : en voilà un sujet, trop peu souvent abordé, qui nous permet de parler du vieillissement de manière optimiste, tout en l'inscrivant dans une réflexion de société (comme par exemple l'intergénérationnel). Et pour mener à bien ce projet, nous avons écouté ce que vous, seniors, aviez à nous en dire !



CHIFFRE-CLÉ

1/3

Si notre étude montre que *Mamy* – sous toutes ses variantes orthographiques – reste l'appellation la plus courante chez les grands-mères (1/3 des répondantes), on observe l'arrivée de noms plus fantaisistes (*Mamychou*), parfois associés au prénom (*Mamy Catherine*) ou à un attribut (*Mamy chat*). Cela témoigne d'un double souci d'originalité et de modernité. L'usuel *Mamy* deviendra-t-il bientôt dépassé ? Notons que seule une répondante, âgée de 80 ans, dit se faire appeler *Mémé*, un nom « faisant trop vieux » pour d'autres grands-mères.

Nos résultats montrent que le nom est rarement imposé (parfois par les parents !), mais choisi par l'intéressé lui-même ou est le fruit d'une décision familiale. Et dans certains cas, c'est même le jeune petit-enfant qui choisit le nom, par ses premiers balbutiements. Ce fait – certes mignon et amusant – peut être considéré comme une inversion de l'ancienne logique traditionnelle : il y a un siècle encore, le nouveau-né était habituellement prénommé par les grands-parents. Par ailleurs, on assiste de plus en plus à des créations langagières incarnant l'ère du temps qui vont « singulariser la personnalité du grand-parent et ne pas souligner sa position de vieux⁴ ». Finalement, le choix du nom n'est pas si anodin !

« *Moi, ma petite-fille m'appelle Papy-Radio, parce que j'aime bien faire de la radio... Et pour nous différencier des grands-parents de l'autre côté.* »



Seniors et Maisons de repos Réflexions sur la question des maltraitements

Janvier 2022. La publication du livre *Les Fossoyeurs* fait l'effet d'une bombe dans les sphères médiatique et politique. Les révélations qui sont faites dans l'ouvrage donnent à voir un système institutionnel (les Ehpad en France) qui maltraite les aînés. Ce n'est pourtant pas nouveau, diront certains, que la violence se supplée à la vocation. Mais cette fois-ci, l'objet du scandale se situe peut-être ailleurs : le géant des Ehpad Orpea est un

Une situation complexe

« Indifférence et négligence, parfois des humiliations et des coups ». Il y a tout juste un an, nous avons écrit un article – suivi d'une analyse – pour le numéro 85 de notre revue Papyrus. À cette époque, ce n'était pas la publication d'un livre d'investigation mais la diffusion d'un reportage sur la RTBF qui avait suscité l'indignation. Évidemment, ce dernier avait eu des répercussions (médiatiques, économiques... et peut-être juridiques ?) moins importantes que le scandale suscité par Orpea.

Nous soutenions alors que la médiatisation de ces cas de maltraitance, en désignant un coupable idéal sur lequel l'opprobre sera jeté pendant quelques semaines, présente une fonction cathartique. Ainsi, dans l'agitation collective, quelques décisions expéditives sont prises pour donner un semblant d'ordre au désordre. Un tel phénomène pourra faire penser au concept de « bouc émissaire » développé par l'anthropologue René Girard¹. Au moment où nous écrivons ces lignes, le directeur général du groupe Orpea vient d'être licencié. La position que nous défendions, si elle s'est affinée, n'a pas changé en un an. Sans prétendre à l'insignifiance des faits incriminés ou à l'innocence des accusés (comment pourrions-nous ?), nous avançons que les débats autour de la violence à l'encontre des aînés restent lettre morte. Car bien souvent, la question de la maltraitance est mal définie (voir encadré ci-contre).

Pour comprendre pourquoi survient la maltraitance institutionnelle, nous ne pouvons pas nous arrêter à tel ou tel acte violent. Mais c'est au système dans lequel cette violence s'inscrit qu'il faut s'intéresser.

¹ Girard, René. *Le bouc émissaire*. Grasset, 1982.

² Définition traduite et reprise dans « Comment mieux lutter contre la maltraitance des personnes âgées en Belgique ? ». Synthèse du rapport, KCE, 2020.

³ Mialocq, Henri. 2012. *Maltraitance en EHPAD. Chroniques de ces petits riens qui nuisent au quotidien*. Paris: L'Harmattan.

groupe reconnu et respecté. Ainsi s'offrir une chambre dans une résidence luxueuse ne garantit plus la sérénité. Le prix payé n'est pas un gage de qualité, l'argent n'étant pas destiné au confort des résidents mais à celui des actionnaires. Au-delà de l'argument éthique qui questionne la moralité d'investir dans la dépendance, le secteur privé a montré les limites de son mode organisationnel : le *care* ne peut prétendre à la rentabilité.

Vous avez dit... Maltraitance institutionnelle ?

Nous pouvons définir la maltraitance comme « un acte unique ou répété, ou l'absence d'action appropriée, survenant au sein d'une relation d'où l'on attend plutôt la confiance, qui est source de préjudice ou de détresse pour la personne âgée². »

Lorsque les violences sont commises au sein d'une maison de repos, on les qualifiera d'*institutionnelles*. Celles-ci sont parfois tellement habituelles qu'elles deviennent ordinaires, voire invisibles. Il peut s'agir aussi bien d'agressions verbales ou physiques que d'une absence de soin approprié : un réveil brusque, un manque d'écoute, une toilette négligée, une non réponse aux sollicitations comme recevoir un verre d'eau. Bref, ce sont tous « ces petits riens qui nuisent au quotidien³ ».

Nous avons montré, dans notre analyse, en quoi certaines limites définitionnelles constituent des obstacles à la lutte contre un tel problème de santé publique. L'âgisme comme la maltraitance sont des notions floues, qui jouent selon nos susceptibilités sur les frontières entre le tolérable et l'intolérable. Autrement dit, si tout le monde est prêt à dénoncer un acte maltraitant, encore faut-il être capable de le reconnaître comme tel. Voici deux exemples pour mieux saisir la complexité de la situation.

1. L'usage de la contention (pour prévenir les risques d'une chute notamment) est un acte légal, médical et réglementé, mais beaucoup dénoncent une atteinte à la liberté de mouvements.

2. Le tutoiement est parfois considéré comme une marque de familiarité bienvenue (pour les aînés comme pour les professionnels), tandis que le règlement intérieur de l'institution le proscribit (car elle serait la marque d'une infantilisation). Faut-il alors répondre à la demande des résidents ou se plier à la charte qui vise à défendre leurs droits ?

« Bientraité » ou remboursé ?

Le scandale autour du Groupe Orpea n'en témoigne que trop bien : l'adéquation entre les intérêts d'une entreprise privée, ceux des professionnels de santé et ceux des résidents (comme de leurs proches) présente des limites. Et ces limites conduisent à des tensions.

Évidemment, il nous faudra admettre que le déterminant économique n'est pas problématique en soi. Car la bonne gestion d'une maison de repos coûte de l'argent ; les employés gagnent leur salaire en travaillant dur et dans des conditions parfois difficiles (faire face à la grande vieillesse, à la dépendance et à la fin de vie) ; l'État participe largement au financement des soins ; les résidents contribuent en prenant à leur frais la location de leur chambre. Évidemment, ce fonctionnement pose une série de questions légitimes (faudrait-il développer davantage d'alternatives aux objectifs non lucratifs ? La maison de repos ne devient-elle pas un luxe de moins en moins abordable ? Les soignants sont-ils suffisamment rétribués ?). Mais notre réflexion se porte ailleurs. Il apparaît tout à fait normal que certains acteurs (direction, gestionnaires, actionnaires) défendent la logique marchande de l'entreprise, puisque l'argent est indispensable à la pérennité de l'activité. En fait, ce point de vue n'est pas forcément dommageable aux personnes âgées : elles ne sont plus vues comme des sujets passifs de soin, mais comme des clients à satisfaire. Inversant la position de force, les résidents et les familles auraient le moyen de faire valoir leurs droits (ils partent et vont à la concurrence)⁴.

Ce statut d'usager-client serait au bénéfice des seniors puisque la réputation de la résidence dépend de leur bien-être (et non l'inverse). Des normes sont établies pour assurer la « bientraitance ». Mais alors, comment expliquer les situations de maltraitance ?

Allons plus loin...

- Redécouvrez l'analyse *Seniors et Maltraitance : Lutter contre un problème de santé publique*, disponible sur notre site Internet ou à la demande. Et une toute nouvelle analyse suivra d'ici peu !
- Pour en découvrir davantage sur ce sujet, notre analyse *Seniors et Grand-Parentalité* sera publiée prochainement. À bientôt !

Analyses rédigées par Marin Buyse – chargé d'études pour Àgo ASBL



Les limites d'un système

Il semble évident que les résidents et leur famille ne sont pas seulement des clients. En effet, les maisons de repos doivent répondre à d'autres valeurs que celle d'ordre économique. Du côté des employés, le personnel accompagnant les résidents leur prodigue des soins et des services. Ceux-ci ne cherchent pas tant la rentabilité que l'efficacité : il faut que les tâches soient correctement accomplies et – étant donné la quantité de travail – rapidement. Cette logique est industrielle. Et du côté des résidents, l'institution constitue un lieu de vie qui doit être chaleureux, sécurisé, intime. Ils sont chez eux. La coexistence de ces différentes logiques (les uns vivent et sont aidés, les autres travaillent et sont aidants) est une possible source de tensions.

Les tensions surviennent lorsqu'il existe un trop grand décalage entre ce qui est prescrit (de la direction, des professionnels, des résidents et de leur famille) et ce qui est possible, ou entre le résultat attendu et les moyens donnés. Comment être chaleureux quand les toilettes sont chronométrées pour que le service soit efficace ? Comment être efficace lorsque les produits hygiéniques sont rationnés par souci de rentabilité ? Et comment assurer la qualité du lieu de vie sans une gestion organisée et cohérente, et donc un meilleur financement ?

Finalement, les violences institutionnelles sont le produit de ces logiques contradictoires qui entrent en tension. Lors d'un scandale médiatisé comme celui d'Orpea, la faute est remise sur le dos de tel soignant maltraitant ou de tel directeur négligent. Cela n'est pas forcément faux. Mais tous ces dysfonctionnements sont d'abord portés par notre société dans son ensemble ; ils témoignent d'une défaillance généralisée. Nous avons collectivement un problème avec la vieillesse : refusée, repoussée, reléguée. Les propositions politiques fusent pour adopter de nouvelles mesures de bientraitance et augmenter les contrôles. De quoi épuiser et culpabiliser davantage le personnel, lequel ne pourra répondre aux injonctions, jusqu'au prochain scandale... Oserons-nous proposer d'autres logiques de fonctionnement ? Avant tout, écoutons ceux qui côtoient les seniors au quotidien, à commencer par les seniors eux-mêmes. Car au milieu de ces bras de fer entre familles et institution, entre conditions de travail et normes prescrites, entre efficacité et rentabilité, entre financement privé et dette publique, ce sont nos aînés qui sont « pris en otage⁵ ».

⁴ Loffeier, Iris. « Fabriquer du « bien-être » : tension entre missions chez les personnels d'Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) en France ». *Nouvelles pratiques sociales* 24, n°1 (2011): 69-84.

⁵ Ingwiller, Sophie, et Pascale Molinier. « "On ne vas pas prendre les patients en otage" Souffrance éthique et distorsion de la communication dans un service de nuit en gérontologie ». *Travailler*, 23, n°1 (2010): 59-75.



Le Traité de Versailles - 28 juin 1919

Passeur de mémoire du Parlement wallon (2013), André Bertouille a voulu rédiger une brochure consacrée au traité de Versailles. Le Ministre **BERTOUILLE** a 90 ans en ce mois de janvier 2022. Il a voulu mettre en évidence la personnalité du 1er Ministre français Georges **CLEMENCEAU**.

La 1ère partie est donc consacrée à Georges **CLEMENCEAU**, à la Belgique (Eupen, Malmédy et Saint-Vith) et à la France (l'Alsace-Lorraine).

La 2ème partie parle de la Roumanie, devenue la Grande Roumanie. Par le Traité de Versailles, elle s'est agrandie fortement de plus de 10 millions d'habitants.

André **BERTOUILLE** a été Consul honoraire de Roumanie jusqu'en 2012 pour la Belgique francophone.

Pendant cette période, il a été décoré de l'Ordre national du Mérite le 14 décembre 2000 par le Président de la Roumanie, Emil **CONSTANTINESCU**.



Sylvain Etchegaray, Directeur au siège social de ÂGO à Bruxelles.

Lorsque tu as postulé pour ce job, quelles étaient tes attentes et/ou tes motivations ?

Je venais de découvrir l'éducation permanente et je trouvais ça formidable que l'on puisse être rémunéré pour créer avec un public des réflexions sur des sujets de société que je trouve fondamentaux, dans le but de dégager des revendications, et in fine de rendre notre démocratie toujours plus participative, plus inclusive. J'étais aussi très impatient de travailler avec un âge que je connaissais finalement assez peu, les seniors, ayant grandi loin de mes grands-parents.

Qu'aimes-tu le plus dans ton travail ?

C'est un travail qui œuvre au mieux de la société, à développer du vivre-ensemble. Au risque de passer pour un naïf, je pense qu'il est capital, aujourd'hui peut-être plus que jamais, et même si cela n'est pas toujours évident, de travailler et de croire en la possibilité d'un monde plus juste et plus solidaire.

Au-delà de ça, au quotidien, la variété des tâches est infinie, on ne s'ennuie jamais, et le contact humain est extrêmement enrichissant.

Comment décris-tu ton travail à tes amis ?

Je trouve ça parfois compliqué de définir ce qu'est l'éducation permanente, donc je me contente de dire que j'organise des actions de réflexion avec les seniors.

Seuls mes amis proches (les petits veinards) ont eu droit à un exposé complet sur la longue histoire de l'éducation populaire, ses luttes, ses pratiques, et ses victoires...!

Quels sont tes défis au quotidien ?

Réussir à répondre à tous les mails, gérer les milliers de petits problèmes et interpellations qui surviennent constamment ET ensuite avoir le temps de réfléchir et travailler aux destinées de l'association !

Je vous avoue que je rêve parfois de cet âge où le courrier arrivait le matin, on le traitait, et on en était débarrassé pour la journée. La fragmentation actuelle du travail, si elle accélère peut-être certains processus, en rend par contre d'autres (tout ce qui est basé sur de la réflexion, sur du temps long) bien plus difficiles.

Quelles thématiques t'intéressent tout particulièrement ?

C'est dur pour moi de dégager une thématique parmi toutes celles que nous traitons, mais certains sujets m'intéressent tout particulièrement.

Le travail que nous réalisons sur l'image des seniors, qui peut sembler a priori pas si important, voire léger, est pour moi capital. En travaillant sur cette image, les seniors mettent à nu l'ensemble des préjugés de la société sur un âge complexe, hétérogène, et les attentes de cette société et la pression exercée sur eux-mêmes pour qu'ils se conforment à ces préjugés. Ils réalisent ainsi un double travail : ils se libèrent des représentations erronées et aliénantes, et peuvent ainsi proposer un discours clair pour contrer l'âgisme au quotidien. Ce travail intime qui débouche sur du collectif me paraît fondamental.

Que penser de la Covid19 et de son impact sur le monde associatif ?

L'impact est clairement sévère, avec un ralentissement net des activités, un détachement de nombreux membres, et une marche forcée vers le tout-numérique qui me laisse fort dubitatif.

Au niveau d'ÂGO, nous sommes clairement loin de notre volume d'activités pré-crise, et je ne nous vois pas le retrouver d'ici peu. Mais (regardons le côté positif des choses..!) cela nous permet aussi de questionner notre travail, de créer de nouveaux types d'activités. Le plus simple (et finalement la seule option positive) reste de faire le meilleur travail possible pour les aînés, et de s'adapter à l'évolution de la situation...

Sophie Picard, Une nouvelle animatrice en province de Luxembourg



Diplômée d'une formation commerciale en Relations Publiques, le manque de sens dans ce métier me préoccupait beaucoup. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, je me suis engagée dans plusieurs organisations citoyennes. Une société solidaire, basée sur les aspirations et besoins de chacun, est l'un de mes idéaux.

Partager l'abondance est quelque chose qui me tient à cœur. Certaines personnes ont beaucoup d'objets accumulés chez elles, d'autres ont beaucoup de temps, d'autres encore ont de nombreuses connaissances à partager, de bonne humeur aussi ! Depuis des années, j'ai donc organisé plusieurs marchés et magasins gratuits. Des « donneries », où des personnes viennent avec ce dont elles n'ont plus besoin, et d'autres viennent recevoir ces objets laissés en commun. Ceci entre-autres pour dynamiser la solidarité, et aussi pour retisser des liens plus localement. Les objets étant parfois juste un prétexte pour se rencontrer. Qui sait, peut-être qu'un jour nous aurons l'occasion d'organiser cela ensemble ? (Si cela vous intéresse, n'hésitez pas à me contacter !)

D'un point de vue personnel, je suis une jeune maman de 45 ans (!) d'une petite fille, Louise. Originaire du

Brabant Wallon, je me suis installée par amour en Province du Luxembourg depuis seulement deux ans, pour rejoindre le papa de notre petite fille. C'est quand même un peu un retour aux sources, puisque que ma maman vient d'ici ! Cultiver un potager est aussi l'une de mes grandes passions. Il y a quelques années j'ai même suivi une formation en maraichage biologique pour élargir mes connaissances et aussi pour pouvoir les partager.

Je suis très heureuse de rejoindre l'équipe d'ÂGO afin de mettre mon énergie au service des aînés et j'ai vraiment hâte de vous rencontrer ! Hâte aussi d'organiser avec vous des activités qui ont du sens et qui nous feront vibrer !

Rendez-vous aux pages 6 et 7 de l'agenda pour découvrir les premières animations à Bastogne et Arlon.

A très bientôt donc !

Sophie

(sophie.picard@ago-asbl.be)
0476/78.05.89



J'ai travaillé pendant 22 ans à la Ligue Libérale des Pensionnés...Âgo...en tant que secrétaire, chargée de l'administration et de la communication. J'ai représenté nos seniors auprès de plusieurs associations.

La publication que vous tenez entre les mains est, entre autres, le fruit de mon travail.

Ceux qui ont travaillé avec moi garderont le souvenir de ma gentillesse, ma disponibilité, ma capacité d'écoute, mes conseils avisés, mon professionnalisme...

Au grand dam de mes collègues, je profite désormais d'une retraite bien méritée !

Je suis...

Je suis...

Corinne Rosier !

L'équipe au grand complet, bénévoles et employés, te remercie pour ce temps passé à tes côtés !



Comment comprendre une date de péremption ?

Les rayonnages de nos supermarchés nous proposent des produits alimentaires en tous genres.

Il est, alors, tout à fait naturel de devoir faire des choix ! Choix qui, souvent, vont s'opérer suite à la lecture de « **la date de péremption du produit** ».

Mais, qu'est-ce que cette date de conservation, que cherche-t-elle à nous dire ? En réalité, bien plus que ce que l'on pourrait penser.

En effet, aviez-vous déjà remarqué que la date de péremption était, soit, précédée de la mention : « **à consommer de préférence avant le** », soit, de la mention : « **à consommer jusqu'au** » ?



La date limite de consommation (DLC), précédée de « **à consommer jusqu'au** », concerne les produits très **périssables**. Des produits comme les yaourts, le lait frais, le jambon cuit tranché... Des aliments qui sont susceptibles de présenter « après une courte période » un danger immédiat pour la santé humaine. On peut résumer ces produits, à ceux que l'on conserve, en général, au frigo.

Si vous achetez un produit très périssable, comme de

la viande ou du poisson (en vente rapide) et que la date de péremption est assez proche (trois ou deux jours), l'option de la congélation reste possible et sans danger !

La date de durabilité minimale (DDM), précédée de « **à consommer de préférence avant le ...** », concerne les **autres produits**. Par exemple le lait UHT (lait de longue conservation et stérilisé), la bière, le miel,... Les produits avec une DDM (non périssables donc) peuvent être consommés après la date. Même l'AFSCA, (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire), le confirme dans une circulaire. Simplement, certaines caractéristiques comme la texture, le goût ou la couleur peuvent changer.

Bien entendu, **pour consommer ces produits après leur date de péremption**, il faut que les aliments aient été bien conservés et que les emballages n'aient pas été endommagés, (comme par exemple : les pâtes sèches, les boîtes de conserve ou les biscuits secs...). Ces aliments sont, d'ailleurs, de plus en plus, proposés aux associations caritatives, qui en les distribuant limitent : « le gaspillage alimentaire ».

Paradoxalement, et malgré l'existence de ces différentes écritures de dates, **il n'existe pas de définition officielle et précise** de ce qu'on entend par « produit périssable » ni même de liste de durée de consommation selon le produit. **C'est donc, tout simplement, le fabricant (en bon père de famille) qui choisit** le type de date et la durée de conservation.

A RETENIR !

Lorsqu'une date limite de consommation apparaît sur l'étiquette :

« à consommer jusqu'au », restez vigilant !

Au-delà de la date, ne consommez plus les aliments.

De plus, dès que l'emballage est ouvert, la garantie de conservation disparaît. La denrée alimentaire redevient alors un produit périssable à court terme et la date de conservation indiquée n'est plus d'application. Ainsi, le lait UHT (lait de longue conservation et stérilisé), peut être conservé pendant des mois à température ambiante lorsque l'emballage n'a pas été ouvert, mais, une fois le carton ouvert, il doit être placé dans le frigo et consommé rapidement (3/4 jours)

Réf : www.favv-afscs.be

Comment ne pas se faire arnaquer ?

Acheter en ligne fait déjà partie de nos habitudes pour certains d'entre nous. Les cybercriminels le savent et étendent leur terrain de chasse à l'internet. Comment acheter en ligne en toute sécurité, sans tomber dans le piège de la fraude ? Suivez ces quelques conseils prodigués par DNS Belgium1.

Achetez sur des sites web que vous connaissez.

Tapez vous-même l'adresse de la boutique web dans votre navigateur . Ne cliquez pas sur un lien dans un mail.

Faites preuve de bon sens

Soyez critique et ne croyez pas aux offres trop « alléchantes », trop belles pour être vraies. Si on vous propose des produits à des prix incroyables défiant toute concurrence et particulièrement sur un site dont vous n'êtes pas client, MEFIEZ-VOUS !

Soyez extrêmement prudent avec les publicités sur Facebook.

Vérifiez l'adresse Web

Dans tous les cas, méfiez-vous des faux sites Web . Des « petits malins » essaient de vous tromper de manière sournoise en modifiant subtilement l'orthographe ou le nom de domaine de la boutique en ligne. Bol.net n'est pas la boutique en ligne bien connue et coolblue.be ou coolblu.be ne sont pas le nom de domaine du célèbre magasin d'électricité en ligne, mais vous cliqueriez sur le lien si vous ne faites pas attention.

Pas de serrure, pas d'achat

Un bon moyen de vérifier si un site Web est sécurisé est de voir si l'URL - c'est ce que vous tapez dans votre navigateur pour surfer sur un site Web - **commence par** <https://> et non <http://> Le 's' signifie 'secure' ou safe.

Avec un site **Web sécurisé** (https), vous verrez apparaître un cadenas où vous entrez le nom du site Web.



Ne communiquez jamais d'informations confidentielles, telles que votre nom et votre mot de passe, sur un site Web sans ce verrou. Et certainement pas les détails de votre carte de crédit !

De toute façon donnez **le moins d'informations possible sur vous-même**. Fournissez uniquement ce dont le magasin a besoin pour vous envoyer votre colis - il n'y a aucune raison pour qu'un magasin en ligne vous demande autre chose.

Utilisez des mots de passe forts ou un gestionnaire de mot de passe

En plus de prêter une attention particulière aux sites Web que vous visitez, vous pouvez protéger votre **sécurité** et votre **confidentialité en ligne**:

- ▶ Utilisez des **mots de passe forts** partout
- ▶ Choisissez **un mot de passe différent** pour chaque site Web ou **compte** et rendez-les suffisamment compliqués. La règle est la suivante : si vous vous en souvenez facilement, les criminels peuvent facilement déchiffrer votre mot de passe.
- ▶ Il existe **des programmes informatiques qui mémorisent vos mots de passe en toute sécurité** et créent de nouveaux mots de passe forts pour vous à chaque fois. Ce sont des gestionnaires de mots de passe. Le seul mot de passe que vous devez retenir est celui de votre gestionnaire de mots de passe. La plupart des gestionnaires de mots de passe ont également une application pour une utilisation mobile.

Utilisez des réseaux sans fil fiables

Soyez **prudent** lorsque vous vous connectez à un **réseau Wi-Fi public gratuit à l'extérieur** . Il arrive de plus en plus qu'en gare, dans les commerces, dans les aéroports... on ait accès à un réseau Wi-Fi accessible au public. Attention, il est possible que des cybercriminels surveillent vos activités via cette même connexion Internet. Utilisez si possible le **réseau mobile de votre opérateur**. Si vous vous connectez à un réseau WiFi public, utilisez de préférence un **VPN** (Virtual Private Network, sorte de tunnel numérique par lequel passe votre trafic Internet et qui n'est pas visible pour les autres).

Gardez tout à jour

▶ Assurez-vous que votre ordinateur et les autres appareils que vous utilisez pour vous connecter, ainsi que son système d'exploitation, sont toujours à jour. **Installez immédiatement les mises à jour de sécurité** des programmes sur votre ordinateur et assurez-vous de toujours utiliser la dernière version de votre antivirus.

▶ Les criminels ne savent que trop bien, grâce aux anciens programmes et systèmes d'exploitation, où se trouvent les « fuites » par lesquelles ils accèdent à votre ordinateur, tablette ou téléphone. Par conséquent, maintenez votre système d'exploitation à jour en **installant automatiquement les mises à jour** ou demandez à quelqu'un de le faire pour vous.

▶ De plus, utilisez toujours un **navigateur récent** , c'est-à-dire le programme que vous utilisez pour surfer sur Internet. Chrome, Safari et Firefox, entre autres, publient régulièrement de nouvelles versions qui comblent les anciennes failles de sécurité et introduisent de nouvelles mesures de sécurité.

Choisissez des magasins avec un label de qualité

Vérifiez sur **BeCommerce**, label de qualité s'il s'agit d'une boutique en ligne sûre où les autorités officielles garantissent la sécurité de cette boutique en ligne : https://www.becommerce.be/fr_BE.



Vous pouvez également vérifier les éléments suivants :

- ▶ Un magasin fiable répertorie clairement **les coordonnées, l'emplacement physique, le numéro de TVA** .
- ▶ Consultez également les **conditions d'expédition et de reprise des commandes**.
- ▶ Vérifiez la **réputation** du magasin. Lisez les avis d'autres clients sur le site Web ou entrez le nom du magasin dans Google pour trouver des commentaires négatifs.

Payer en toute sécurité

Quiconque connaît votre numéro de carte de crédit et son code de sécurité peut effectuer des achats en votre nom.

▶ Utilisez plutôt une carte de crédit virtuelle provisoire avec un montant limité par exemple à

vos achats prévus.

▶ Vous pouvez utiliser les applications du magasin installées sur votre smartphone pour les achats et les paiements sans aller sur le site pour autant.

▶ Apple Pay permet de payer ses achats sans devoir divulguer les données de sa carte de crédit. Google Pay est également accepté dans de nombreuses boutiques en ligne.

▶ Vérifiez chaque semaine les paiements débités de votre compte, sans attendre le relevé mensuel de votre carte de crédit.

Et si ça se passe mal ?

Parfois, les choses ne se passent pas comme prévu, même si vous avez fait attention. Vous avez commandé et payé un colis, mais vous ne l'avez jamais reçu. Et maintenant ?

▶ Enregistrez toutes les confirmations de commande. Si les choses tournent mal, vous aurez besoin de ces informations pour **la société émettrice de votre carte de crédit** .

▶ Contactez la boutique en ligne et si vous ne recevez pas immédiatement de réponse à votre e-mail, téléphonez, une conversation personnelle peut toujours être utile.

▶ **Déposez plainte à la police locale ou SPF économie** <https://economie.fgov.be/fr>.

▶ Laissez un **commentaire sur le site du magasin**. De cette façon, les autres internautes seront au courant.

Source : <https://www.dnsbelgium.be/fr/nouvelles/conseils-achats-securises-en-ligne>

1 DNS Belgium est une asbl qui assure la gestion opérationnelle et administrative des zones de noms de domaine « .be, .vlaanderen et .brussels » et est intermédiaire aux niveaux national et international pour tous les acteurs potentiels d'internet



Ligue Alzheimer



Vous êtes patient ? Proche ? Ou professionnel ? Et vous vous posez des questions sur la Maladie d'Alzheimer ? La Ligue Alzheimer ASBL est là pour vous aider !

La Ligue Alzheimer ASBL est une association d'information et de soutien pour les patients, proches et professionnels concernés par la Maladie d'Alzheimer. Ses objectifs peuvent être regroupés sous l'acronyme « A.I.D.E » près de chez vous.

- ▶ Accompagner les malades et proches par la rencontre dans les activités spécifiques en préservant l'autonomie de chacun.
- ▶ Informer les personnes concernées et le grand public pour mieux faire connaître la maladie d'Alzheimer et leur permettre ainsi de pouvoir agir de façon appropriée. Par le biais de l'information, la Ligue Alzheimer stimule les initiatives sociales, communales et associatives. Elle encourage également des recherches et propose des actions innovantes, pour améliorer la qualité de vie des personnes concernées par une démence.
- ▶ Défendre les droits physiques, moraux et économiques du malade et favoriser les recherches sur la maladie et ses conséquences.
- ▶ Écouter de façon inconditionnelle et sans prétention de mieux savoir afin d'éviter l'épuisement des soignants familiaux et professionnels.

L'aide s'organise à travers une série d'activités en Wallonie et à Bruxelles : une écoute gratuite en

français et en néerlandais via l'Alzheimer Phone National 0800/15 225, des Alzheimer Cafés, des cycles de conférences gratuits en présentiel ou en virtuel et à destination du grand public, les formations pour professionnels, familles et administrations communales, le colloque annuel, le réseau Ville Amie Démence et ses Agents Proximité-Démence, etc.

Nous informons également le public à travers diverses publications : ouvrages, revues trimestrielles et brochures.

Ligue Alzheimer ASBL (siège social)

Rue Walthère Jamar 231/1 - 4430 Ans

 04/229 58 10

 ligue.alzheimer@alzheimer.be

 www.alzheimer.be

Centre Info-Démence (bureau de Bruxelles)

Rue Brogniez 46 - 1070 Anderlecht

 02/510 61 88

