



ASSOCIATION INTERNATIONALE
DES ANCIENS DE L'UNION EUROPÉENNE
SECTION BELGIQUE



ENTRAIDE SOCIALE

FR

Édition Mai 2025

NL

Nederlandse versie op aanvraag

EN

English version available on request

ENTRAIDE SOCIALE

Édition Mai 2025

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
CHAPITRE 1 : LES SERVICES SOCIAUX	4
CHAPITRE 2 : AIDE SOCIALE FOURNIE PAR L'AIACE SECTION BELGIQUE.....	6
CHAPITRE 3 : LA CAISSE MALADIE.....	7
CHAPITRE 4 : LES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES.....	12
CHAPITRE 5 : AIDE ET SOINS PRIVÉS À DOMICILE.....	14
CHAPITRE 6 : MAISONS DE REPOS	19
CHAPITRE 7 : AIDES FOURNIES PAR LES COMMUNES	24
CHAPITRE 8 : ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES.....	32

AVANT-PROPOS

Chers membres de l'AIACE Belgique,

Depuis 2003, vous recevez au moment de votre adhésion la brochure «Entraide sociale» vous fournissant de nombreuses informations sur les aides sociales et l'entraide que vous pouvez recevoir de la part des Institutions européennes et des communes de l'agglomération bruxelloise. En voici la cinquième édition mise à jour au 12 mai 2025.

Cette brochure décrit les aides que peuvent apporter aux pensionnés de l'Union Européenne (UE) :

- les services sociaux des Institutions et organes de l'UE: Commission européenne, Conseil de l'Union européenne, Parlement européen Bruxelles, Comité économique et social européen, Comité européen des régions ;
- la section Belgique de l'AIACE à travers son secrétariat et son réseau de bénévoles sociaux qui peuvent se rendre chez les pensionnés en difficulté ;
- des collègues du PMO qui peuvent aider administrativement les pensionnés dans les locaux du bâtiment MERO, avenue de Tervuren, à Bruxelles et sur rendez-vous.

La brochure comporte en outre une liste des principaux centres d'aide privés de la région bruxelloise auxquels les pensionnés peuvent faire appel pour divers types de soins.

Sont également présentées les aides de proximité offertes par toutes les communes de l'agglomération bruxelloises. Les pensionnés des Institutions et organes européens y ont pleinement droit à partir du moment où ils sont enregistrés dans ces mêmes communes.

Cette brochure offre à ceux qui pourraient se trouver en difficulté un bon outil pour obtenir une aide tant au niveau communautaire qu'auprès d'organisations privées ou d'organismes communaux.

Si un pensionné a besoin d'une information complémentaire ou d'une aide particulière, il lui suffira d'écrire un courriel ou d'appeler le secrétariat de l'Association en Belgique, où une permanence est assurée tous les matins les jours ouvrables.

Toutes les informations sont données de bonne foi et sont exactes à la date de publication, mais des changements indépendants de notre volonté sont possibles à tout moment.

Au nom de notre Organe d'Administration, je tiens à remercier tous les collègues (en particulier Helène Chelmis et Andreea Danulescu de la DG HR) qui ont contribué à la mise à jour de cette brochure.

Raffaella Longoni

Présidente de l'AIACE- Section Belgique – 12 mai 2025 - <https://www.aiace-be.eu>

CHAPITRE 1 : LES SERVICES SOCIAUX

DES INSTITUTIONS ET ORGANES EUROPÉENS

Les pensionnés se trouvant en difficulté sérieuse peuvent faire appel aux services sociaux des différentes institutions à Bruxelles pour les aider à résoudre leurs problèmes. Cette possibilité relève du devoir de sollicitude que les Institutions gardent vis-à-vis de leurs anciens fonctionnaires et du lien statutaire que ceux-ci conservent avec elles.

Sauf pour le Conseil de l'Union Européenne qui dispose de son propre Bureau de contact pour les pensionnés, les assistants sociaux des Institutions, du fait de leur nombre restreint, ne peuvent prendre en charge directement que les cas les plus difficiles. Pour les autres cas, ils transmettent la demande au groupe social de la section Belgique de l'AIACE. Un des bénévoles de ce groupe se met en relation avec le pensionné demandeur pour lui porter assistance, qu'il soit ou non membre de l'AIACE.

Cette collaboration entre les assistants sociaux et l'AIACE se réalise dans le cadre des Accords de partenariat passés entre la plupart des Institutions européennes et l'AIACE.

Comment contacter les services sociaux :

COMMISSION EUROPÉENNE

Téléphone général

+32 2 295 90 98

Boîte e-mail fonctionnelle

HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu

Service des assistants sociaux

Chef d'équipe : Alain LENGLET

Assistants sociaux

- Olivier DOFFOUX
- Carmen GARCIA GARCIA
- Isabelle HIERNAUX
- Claudia ONNEN
- Olga PUSTULSKA
- Sara STALA

CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE

Unité sociale

Boîte e-mail fonctionnelle

Social.assistants@consilium.europa.eu

Contacts

- Stijn BOUDRY +32 2 281 5246
- Cristina COSTANTIN +32 2 281 5246
- Jana LENS +32 2 281 2427
- Damien MACREZ +32 2 281 7832

PARLEMENT EUROPÉEN BRUXELLES

Téléphone général

+32 2 283 13 00

Boîte e-mail fonctionnelle

PERS-SocialServiceBrussels@europaparl.europa.eu

Contact

- Victoria SAID DEBATTISTA
victoria.said@europarl.europa.eu
- Graziella Juste BALLESTA

COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN

Boîte e-mail fonctionnelle

svcmédicosocialcese@eesc.europa.eu

Contact

- Isabelle DELAIRE
+32 2 546 94 50
Isabelle.delaire@eesc.europa.eu

COMITÉ EUROPÉEN DES RÉGIONS

Boîte e-mail fonctionnelle

social-services-cor@cor.europa.eu

Contact

- Anna Maria VANHOYE
+32 2 282 23 63
AnnaMaria.Vanhoye@cor.europa.eu

Espace seniors : un lieu d'information et de rencontre a été créé à l'intention des pensionnés, situé au 105, avenue des Nerviens, 1040 Bruxelles, local 00/38, il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45.

Les pensionnés y disposent de quatre ordinateurs, d'un accès à l'Intranet «MyIntraComm», ainsi que d'un accès sécurisé à l'internet. Ils peuvent également y déposer leurs demandes de remboursement de frais médicaux. Une imprimante, deux téléphones, un scanner et une déchiqueteuse y sont aussi disponibles. Les pensionnés des institutions peuvent y accéder sur présentation de leur laissez-passer Pensionné.

ADRESSES MAILS UTILES

Attestations	PMO-ATTESTATIONS@ec.europa.eu
PMO Prise en charge	PMO-RCAM-BRU-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu
PMO maladies graves	PMO-RCAM-BRU-MGR@ec.europa.eu
PMO Survie	PMO-SURVIE@ec.europa.eu (bénéficiaires d'une pension de survie)
Conseils Juridiques	HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu
RCAM en ligne	https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/
Cartes de service	HR-DS-CARTES-DE-SERVICE-BRUXELLES-@ec.europa.eu
CIGNA	https://www.eurprivileges.com info@eurprivileges.com
MyIntraCom	https://myintracomm.eu.europa.eu/retired/
Aide aux pensionnés	HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu

Nous voudrions vous signaler que toutes les communes de Bruxelles, de Wallonie et de Flandre fournissent des services sociaux qui peuvent aider les seniors de leurs Communes. Nous vous conseillons de vous informer auprès de votre commune pour des informations plus précises. Les adresses des services sociaux des communes de Bruxelles et des environs se trouvent dans le Chapitre 7.

CHAPITRE 2 :

AIDE SOCIALE FOURNIE PAR L'AIACE SECTION BELGIQUE

La section Belgique de l'AIACE est organisée pour pouvoir apporter assistance à tout moment à ses membres en difficulté.

Tout d'abord, une permanence téléphonique est tenue par le helpdesk social tous les matins des jours ouvrables au secrétariat de l'Association :

- téléphone : +32 2 295 38 42
- e-mail : aiace-be@ec.europa.eu
- site internet : www.aiace-be.eu

Ensuite, un groupe social composé d'une quarantaine de bénévoles est disponible pour entrer en contact avec les personnes en difficulté et leur porter assistance.

Les membres de l'Association qui contactent le helpdesk indiquent la nature de leurs besoins et certains problèmes peuvent être déjà résolus à ce niveau, si ce n'est pas le cas, leur demande est transférée au groupe social qui fournit une assistance le plus rapidement possible. Un bénévole du groupe social se met alors en rapport avec la personne en difficulté. Les aides apportées par les bénévoles sont de différents types :

- contact amical,
- aide administrative pour remplir les documents de la caisse maladie,
- visites à domicile, dans les cliniques et maisons de repos,
- aide au choix d'une maison de repos et/ou de soin, etc.

Le groupe social est par ailleurs informé des situations de personnes en difficulté par la Direction Générale « Ressources humaines » (DG HR), qui lui transmet les demandes d'aide qu'elle reçoit. Le même processus d'aide que pour les demandes directes auprès du helpdesk se met en place, avec cette différence que tous les pensionnés, et pas seulement les membres de l'AIACE, peuvent en bénéficier.

Le groupe des bénévoles se réunit régulièrement avec les assistants sociaux de la Commission européenne et un représentant de la DG HR pour échanger des informations, examiner en commun les cas les plus difficiles et recevoir une formation à l'aide.

CHAPITRE 3 : LA CAISSE MALADIE

Rappel des principes

Les pensionnés, restant affiliés au Régime Commun d'Assurance-Maladie (RCAM), sont appelés à avoir régulièrement des contacts avec le PMO, et plus particulièrement avec le Bureau liquidateur.

Après la cessation d'activité du fonctionnaire, les frais médicaux de celui-ci, ainsi que ceux de son conjoint et de ses enfants à charge, sont remboursés par le RCAM dans les limites prévues par le Statut et les Dispositions Générales d'Exécution (DGE).

Les pensionnés et leurs ayants droit continuent à bénéficier d'un examen de médecine préventive tous les deux ans. Les rendez-vous peuvent être pris soit par téléphone au +32 2 291 11 11, soit en ligne via EU Login et PMO Contact.

Après le décès du fonctionnaire, son conjoint survivant et ses orphelins éventuels continuent à bénéficier de la couverture de l'assurance-maladie.

Dans le cas d'un partenariat enregistré, le partenaire reconnu est couvert selon les mêmes règles que le conjoint.

Le taux de remboursement du RCAM est de 80 ou 85 % selon les cas, dans les limites des plafonds prévus. Il est porté à 100 % dans le cas d'une maladie grave reconnue comme telle, sur le plan pratique, les demandes de remboursement se font auprès du RCAM via « MyPMO » ou « RCAM en ligne » via l'accès EU Login ou par courrier postal, l'option papier étant toujours possible.

Toutefois, les pensionnés qui n'ont pas accès à Internet peuvent continuer à introduire leurs demandes sur papier. Le remboursement doit être demandé impérativement dans les dix-huit mois qui suivent la prestation. La demande doit toujours être accompagnée de l'original des notes d'honoraires et des prescriptions. Ces documents ne doivent pas être agrafés, mais être fixés ensemble par un trombone. Pour être valable, une demande de remboursement doit porter l'indication des nom, prénom et numéro de pension de l'affilié, et elle doit être signée.

Pour certains frais (et sauf en cas d'urgence), une autorisation préalable est requise. À cet effet, il convient de transmettre au Bureau liquidateur le formulaire ad hoc, dûment complété, une prescription médicale détaillée et, le cas échéant, un rapport médical complet.

Le remboursement des frais de séjour en maison de repos et de soins, de soins psychiatriques, de revalidation et de désintoxication est soumis à autorisation préalable. Il en est de même pour les frais de garde-malade. Vous trouverez de nombreuses précisions à ce sujet au chapitre « Maisons de repos ».

Les frais dentaires sont remboursés à 80 %, étant entendu que le montant des soins et des traitements préventifs est plafonné à un certain montant par bénéficiaire et par année civile.

Pour rappel, toutes les informations sur la Caisse Maladie et ses remboursements, ainsi que tous les formulaires dans toutes les langues se trouvent sur le site MyIntraComm de la Commission, auquel peuvent se connecter les pensionnés ayant un compte EU Login : <https://myintracomm.ec.europa.eu/fr/>¹

Vous pouvez aussi consulter le site de l'AIACE Belgique : www.aiace-be.eu.

Le nouveau portail « Staff Matters Portal » contient une rubrique « Pensionnés » offrant de nombreuses informations.

Le « Portail Pensionnés », créé par le Service social de la DG HR et s'adressant spécifiquement aux Anciens, est maintenu : <https://myintracomm.ec.europa.eu/retired/>¹

Pour créer un compte EU Login, il convient de se référer au Manuel d'utilisation qui est disponible sur le site de l'AIACE : <http://aiace-europa.eu/>. De l'aide informatique pour obtenir un compte EU LOGIN peut être demandée au secrétariat social de l'AIACE Belgique.

ATTENTION !

LE PMO peut être dorénavant contacté au numéro unique : +32 2 291 11 11 de 9h30 à 12h30 pendant les jours ouvrables.

Vous aurez d'abord le choix de la langue : Français ou anglais. Puis, vous pourrez choisir le service concerné. Pour les pensionnés et les membres de leur famille choisissez le menu 2.

Menu 2 :

Pour les retraités et les membres de leur famille, Appuyez sur **2**

2.1 Pour le Régime Commun d'Assurance Maladie (RCAM), appuyez sur **1**

2.1.1 Pour les hospitalisations, prise en charge, appuyez sur **1**

2.1.1.3 Si votre lieu de résidence fiscale est en Belgique appuyez sur **3**

2.1.2 Pour les droits à la couverture RCAM, appuyez sur **2**

2.1.3 Pour les programmes de dépistage, appuyez sur **3**

2.1.4 Pour toute autre question relative à la Caisse Maladie, appuyez sur **4**

2.2 Pour les pensions, les allocations d'invalidité et les allocations familiales et scolaires correspondantes, appuyez sur **2**

2.3 Pour la pension de survie ou les déclarations de décès, appuyez sur **3**

2.4 Pour les déménagements, frais de voyage et indemnité de réinstallation, appuyez sur **4**

2.5 Pour EU LOGIN ou des problèmes d'accès liés aux applications PMO, appuyez sur **5**

¹ MyIntraComm sera prochainement intitulé « Services Now »

À tout moment vous pouvez revenir au menu ou réécouter les options en tapant #, soyez patients, le temps d'attente peut être relativement long.

Pour toute question concernant le PMO (droits d'affiliation, autorisations préalables, reconnaissance de maladie grave, prise en charge, médecine préventive, EU Login...), il est possible de s'adresser au bureau d'accueil du PMO, bâtiment MERO, Avenue de Tervuren 41, 1040 Bruxelles, sur rendez-vous uniquement.

Pour les demandes en ligne (remboursements, autorisations préalables, reconnaissance de maladie grave, prise en charge, etc.), l'adresse internet est : <https://webgate.ec.europa.eu>. Pour ce faire, il faut un code EU Login.

Pour des informations complémentaires, vous pouvez aussi vous référer au document : « *l'ABC de l'Assurance maladie des Institutions européennes* » sur le site de l'AIACE Internationale :

Version française :

<https://aiace-europa.eu/site-content/uploads/2025/03/Vademecum-version-15.pdf>

Version anglaise :

<https://aiace-europa.eu/site-content/uploads/2025/03/Vademecum-EN-2132025.pdf>

Le bureau d'accueil du PMO se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment MERO, situé au 41, avenue de Tervuren à Bruxelles (à gauche de la réception).

Pour toutes questions relatives au RCAM (remboursement de frais médicaux, prises en charge, autorisations préalables, etc.), les affiliés y sont reçus du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 sur rendez-vous uniquement.

Pour fixer un rendez-vous : Envoyez un e-mail à PMO-RCAM-BRU-RDV@EC.EUROPA.EU ou appelez le +32 2 291 11 11. Cet espace d'accueil est équipé de deux photocopieuses et dispose d'une boîte aux lettres où peut être déposé tout courrier destiné aux services du PMO.

Intervention de la Caisse Maladie (RCAM) pour les garde-malades, les aides familiales et les cures de convalescence

Garde-malades

Définition

Les prestations de garde-malade consistent principalement en soins de « nursing » au domicile du malade plusieurs heures par jour, voire la journée et/ou la nuit entière.

Les soins infirmiers ponctuels (injections, pansements, etc.) sont remboursés selon les conditions prévues.

Remboursements

Les frais de garde-malade sont remboursés à 80 % (100 % en cas de maladie grave), dans les limites de certains plafonds. Les frais de déplacement, de logement et de nourriture et tous les autres frais accessoires du ou de la garde-malade ne donnent pas lieu à remboursement sauf en cas de maladie grave.

Les prestations temporaires du/de la garde-malade : Les frais de garde à domicile pour une période de 60 jours sont remboursés à 80 % (ou à 100 % en cas de maladie grave) dans les limites de certains plafonds.

Autorisation préalable

Les prestations de garde-malade sont soumises à autorisation préalable.

La demande d'autorisation préalable doit être accompagnée d'un rapport médical précisant la durée de la prestation, la nature et la fréquence des soins à prodiguer, ainsi que de deux formulaires (formulaire de l'autonomie fonctionnelle et formulaire de l'évaluation spatio-temporelle) complétés par le médecin traitant. L'autorisation est accordée si les prestations sont reconnues comme strictement nécessaires par le médecin-conseil du Bureau liquidateur.

Les garde-malades doivent être légalement autorisé(e)s à exercer cette profession.

Cures de convalescence

Les cures de convalescence et les cures postopératoires peuvent être remboursées pour autant qu'elles aient fait l'objet d'une demande d'autorisation préalable et à condition :

1. qu'elles aient lieu sous supervision médicale dans des centres de convalescence disposant d'une infrastructure médicale adaptée,
2. qu'elles débutent dans les trois mois suivant l'intervention chirurgicale ou la maladie pour laquelle elles ont été prescrites.

La demande d'autorisation préalable doit être introduite auprès du Bureau liquidateur, accompagnée d'un rapport médical établi par un médecin traitant indépendant d'un centre de cure. La prescription est appuyée par un rapport médical circonstancié justifiant la nécessité thérapeutique de la cure.

Intervention de la DG HR de la Commission pour certaines aides sociales

Aide à la dépendance

Les titulaires d'une pension d'ancienneté, d'une pension d'invalidité ou d'une allocation d'invalidité, ainsi que les ayants droit d'un fonctionnaire décédé peuvent bénéficier d'une aide financière pour l'exécution de certains travaux ménagers indispensables qu'ils ne sont pas en mesure de réaliser eux-mêmes. L'octroi de cette aide est soumis au non-dépassement d'un plafond de revenus.

Le Secrétariat de l'AIACE Section Belgique (tél. +32 2 29 38 42, e-mail : aiace-be@ec.europa.eu) tient à la disposition des affiliés un document fournissant de plus amples renseignements à ce sujet.

Aide financière

Une aide financière peut être accordée au titulaire d'une pension communautaire quand sa situation sociale et matérielle est particulièrement difficile en raison de circonstances graves indépendantes de sa volonté.

Aide financière complétant la pension du conjoint survivant affecté d'une maladie grave ou prolongée, ou souffrant d'un handicap

La pension du conjoint survivant affecté d'une maladie grave ou prolongée ou souffrant d'un handicap peut être complétée par une aide versée par l'Institution pendant la durée de la maladie grave ou prolongée ou du handicap, sur la base d'un examen des conditions sociales et médicales de l'intéressé.

Aide juridique

Commission européenne

Des avocats belges sont à la disposition du personnel actif et des anciens fonctionnaires – uniquement sur rendez-vous, fixé par téléphone auprès du Bureau d'accueil, quatre demi-journées par semaine, pour les orienter, les conseiller, selon leur demande particulière, concernant tout problème juridique qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie privée en Belgique (par exemple : litiges entre propriétaires et locataires, dispositions fiscales, adoption, divorce, etc.). Ce service de conseil juridique est gratuit. Chaque consultation dure environ 20 minutes. Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone : +32 2 296 66 00 ou par e-mail : HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu.

Note : Le Parlement Européen dispose de son propre Service d'aide juridique. Ce service peut être contacté via « l'Infodesk » pour le personnel du Parlement, qui le mettra en contact avec un avocat externe travaillant avec le Parlement.

Contact : Bâtiment ZWEIG, bureau 03KO32 ; E-mail : staff-info-bru@ep.europa.eu; Tél. +32 3 284 16 00

AIACE Internationale

Le Bureau international de l'AIACE a conclu un accord avec trois avocats bruxellois spécialisés en matière statutaire. Ces avocats se sont engagés à fournir une première consultation contre paiement d'un honoraire de 220 euros/heure. Ce service ne s'adresse qu'aux membres de l'AIACE. Pour toute précision, contactez l'AIACE Internationale au +32 2 295 29 60 (de 10 à 12 h et de 14 à 16 h), e-mail : HR-AIACE-GENERAL@ec.europa.eu.

En complément de la présente brochure, l'AIACE Belgique a publié un document intitulé « Que faire en cas de décès d'un pensionné ? / Information pour les proches ». Disponible en français, néerlandais, allemand et anglais, ce document peut être obtenu auprès du Secrétariat au +32 2 295 38 42. Il est aussi disponible sur le site de l'AIACE : <https://www.aiace-be.eu>.

CHAPITRE 4 : LES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES

Les pensionnés ne bénéficient plus de l'assurance accidents. Ils sont dès lors encouragés à contracter à titre personnel une telle assurance, ainsi qu'une assurance « gros risques » en complément de la couverture offerte par le RCAM. L'AIACE a négocié à leur intention des polices d'assurances auprès d'une compagnie belge, mais chacun est évidemment libre de choisir la compagnie dont les conditions et les prestations lui semblent les plus intéressantes.

Les membres de l'AIACE peuvent souscrire aux assurances complémentaires que l'Association a négociées à leur intention, à savoir :

Individuelle Accidents

L'AIACE a contracté avec « CIGNA Life Company for Europe s.a », une assurance spécifique « Accidents » dont le but est de rapprocher la situation d'un ancien de celle d'un fonctionnaire actif en cas d'accident.

Par cette police, un capital décès ou invalidité est assuré en fonction de la pension de base du retraité (qui sert aussi pour le calcul de la prime mensuelle). L'assurance rembourse tous les types de frais médicaux encourus à la suite d'un accident après intervention du RCAM et ce dans les limites des plafonds applicables.

Cette police peut être souscrite jusqu'au jour précédant le 80e anniversaire.

Il convient de noter que l'assurance « Accidents » est également ouverte au conjoint du retraité (à condition que ce dernier soit lui-même affilié), ainsi qu'au conjoint survivant.

Assurance collective santé-gros risques complémentaire (assurance hospitalisation)

L'AIACE a conclu avec le courtier CIGNA, une police d'assurance « Maladie complémentaire-gros risques ». Cette assurance permet de couvrir les frais médicaux dus à une hospitalisation et/ou à une intervention chirurgicale et qui restent à charge après intervention du RCAM. Les montants versés ne peuvent toutefois excéder les plafonds prévus par le RCAM pour la catégorie de frais correspondante.

Cette assurance peut être souscrite avec ou sans couverture accident. Il n'est donc pas utile de choisir l'option « avec couverture accidents » si vous souscrivez déjà à l'assurance « Individuelle Accidents ».

Les primes diffèrent selon l'âge de l'intéressé au moment de la souscription. L'affiliation à cette assurance est acceptée jusqu'au jour précédant le 69e anniversaire.

L'affiliation est également ouverte aux conjoints. Pour les gros risques, si le fonctionnaire remplit les conditions d'adhésion, il peut simultanément demander celle de son conjoint, quel que soit l'âge de celui-ci/celle-ci.

En résumé, la couverture complète s'obtient par la combinaison de deux polices :

- la police « Accidents », et
- la police « Santé complémentaire-gros risques » sans couverture accidents.

Il convient de noter que tant l'assurance complémentaire « Gros risques et Accidents » que l'assurance spécifique « Accidents » couvrent les risques tels que les attentats de Bruxelles et de Paris. Dans le cas de l'assurance spécifique, les accidents résultant d'une guerre ou de faits de même nature sont cependant exclus.

CIGNA organise des rencontres sur rendez-vous en présentiel dans les bureaux de l'AIACE

Internationale à Bruxelles (Rue Van Maerlant 18) ou en visioconférence.

Les rendez-vous peuvent se prendre par téléphone au +32 3 217 65 76 ou par mail : info@eurprivileges.com. Le site de CIGNA est: www.eurprivileges.com.

Voir également le site de l'AIACE : <http://aiace-europa.eu/assurances>.

Il existe d'autres possibilités d'assurance, notamment par l'intermédiaire d'Afiliatys, avenue des Nerviens 105, 1040 Bruxelles, e-mail : aliliatys@ec.europa.eu.

Un mot à propos de la Vlaamse Zorgkas

Il s'agit d'une question interne à la Belgique, qui concerne l'assurance dépendance obligatoire pour toute personne résidant en Flandre. Les pensionnés communautaires résidant en Flandre en sont dispensés. Cela a pour conséquence que certaines maisons de repos n'acceptent pas les personnes non affiliées à l'assurance dépendance de la Vlaamse Zorgkas.

Si un tel cas se présente, le PMO peut faire une démarche auprès de la maison de repos, sans pour autant pouvoir garantir que l'établissement acceptera la personne. Une solution à ce problème est actuellement recherchée.

En attendant, le PMO.3 peut fournir une attestation aux fonctionnaires et pensionnés résidant en Flandre.

CHAPITRE 5 :

AIDE ET SOINS PRIVÉS À DOMICILE

ATTENTION :

La présente liste ne se veut nullement exhaustive, mais se propose simplement de donner un aperçu des services auxquels les pensionnés peuvent faire appel à domicile et de fournir quelques autres adresses utiles. Certains des organismes cités sont subventionnés par les pouvoirs publics, d'autres non. Dans certains cas, les tarifs peuvent varier selon les revenus. En tout état de cause, il est indispensable de se renseigner sur les tarifs avant de faire appel à un service.

1. Aide et soins divers à domicile : infirmières, aide-ménagères, repas, etc.

- Soins chez soi, gamme étendue de soins et de services, par ex. kiné, dentiste, infirmière, sage-femme, etc. + garde-malades itinérants de nuit dans les 19 communes, également repas à domicile et télévigilance, visites à domicile et à l'hôpital. Tél. (02) 420 54 57 (24h/24), site : www.soinschezsoi.be
- Soins à domicile asbl : rue des Moineaux 17-19, 1000 Bruxelles. Tél. 078 15 60 20, site : www.fmsb.be
- ASD (Aide et soins à domicile), rue Malibran 53, 1050 Bruxelles. Tél. (02) 647 03 66, e-mail : info.bxl@fasd.be, site: www.aideetsoinsadomicile.be
 - Elle fait partie de la Fédération d'aide et soins à domicile, qui œuvre en Wallonie, Bruxelles et Eupen.
- Aux Petits Soins asbl, soins à domicile le jour, la nuit et 24h sur 24. Drève Richelle 161, bte 57, 1410 Waterloo. Tél. 0497 70 70 48, site : www.auxpetitssoins.be/garde-malade-domicile/belgique
- La Croix Jaune et Blanche Bruxelles, rattachée à Aide & soins à domicile, ouvert 24h/24, soins infirmiers. Tél. (02) 647 03 66, e-mail : soins.bxl@fasd.be
- La Croix Jaune et Blanche Brabant wallon, avenue Reine Astrid 4, 1340 Ottignies. Tél. (010) 65 84 77, site : <http://www.fasd.be/brabantwallon>
- Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant, Staatsbaan 4A, 3210 Lubbeek. Tél. (016) 31 95 50 (24 u/24), site : info@wgkvlb.be
- AREMIS. Hospitalisation à domicile, soins complexes très spécialisés. Rue de la Consolation 83, 1030 Bruxelles. Tél. (02) 649 41 28, site : <http://www.aremiasbl.org>
- DOMICILIX, Garde-malades à domicile, rue de Foucaumont 121, 7812 ATH. Tél. 069 490919, site : <https://domicilix.be>
- GAMES, Gardes de jour et de nuit à domicile sans soins, pour personnes en perte d'autonomie, disponible dans les 19 communes de Bruxelles. Chaussée de Charleroi 123a, 1060 Bruxelles. Tél. (02) 537 27 02, site : <https://gamesasbl.be/accueil>

- A.P.I.A Aide Senior. Aides aux personnes isolées âgées. Bruxelles et Wallonie, fichier de garde-malades, conseils juridiques, voiturage assis «porte à porte». Asbl mettant en contact le demandeur du service (senior) avec un prestataire de soins.
Tél. 071 543 210, site : <http://www.apia.be>
- COSEDI Bruxelles (Centre de coordination de soins et services à domicile), rue des Palais 4, 1030 Bruxelles. Tél (7j/7, 24h/24) : (02) 218 77 72, site : www.cosedi.be
- COSEDI Brabant Wallon, rue des Déportés 31-33, 1300 Wavre. Tél. (010) 24 51 53
- I-mens, garde-malades, soins à domicile, aide-ménagère, voiturage, repas à domicile, etc. Tontoonstellingslaan 76, 9000 Gent. Tél. (078) 15 25 35, site : www.i-mens.be
- Fédération de l'aide et des soins à domicile, soins infirmiers, garde à domicile, etc. Rue Malibran 53, 1050 Bruxelles. Tél. (02) 735 24 24, site : <http://www.aideetsoinsadomicile.be/fr>
- Infi-Secours, soins d'infirmiers à domicile. Avenue de Nancy 82, 4020 Bressoux. Tél. 0485 44 66 18, site : <https://www.infisecours.be>
- Infi Soins chez soi, soins à domicile à Bruxelles. Bld Edmond Machtens 158, 1080 Molenbeek-St-Jean. Tél. 0471 72 26 30, site : www.infisoinschezsoi.be
- Hypocrate Idéal Soins, infirmières à domicile dans le Brabant Wallon, rue du Centre 11, 1457 Walhain. Tél. 0465 88 22 60, site : <https://idealsoins.be>
- Qualivity, Soins infirmiers, soins palliatifs, hospitalisation à domicile (Brabant wallon), rue Genleau 8, 1380 Lasne. Tél. (02) 653 00 00, e-mail : info@qualivity.be, site : <http://www.qualivity.be>.
- Stay at Home, Agence de services d'aide à domicile (privé). Garde-malades 24/24. 43 av. de Floreal, 1180 Bruxelles. Tél. 0475 542989, e-mail : bruce@stayathome.be

2. Soins palliatifs

- Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen vzw, Toekomststraat 36, 1800 Vilvoorde. Tél. (02) 2 255 30 40, site : info@palliatief.be
- Palliabru. Association pluraliste de soins palliatifs de la Région de Bruxelles Capitale / Pluralistische Vereniging voor Palliatieve Zorg van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, rue de l'Association 15, 1000 Bruxelles. Tél. (02) 318 60 55, site : www.palliabru.be
- Richtlijnen Palliatieve Zorg, site : www.pallialine.be
- Portail des soins palliatifs en Wallonie, site : www.soinspalliatifs.be
- Infihome SPRL (infirmières agréées et soins palliatifs), route de Lennik 1041, 1070 Bruxelles. Tél. (02) 527 47 28
- Domus, soins continus et palliatifs à domicile en Brabant wallon, rue de Bruxelles 8-10, 1300 Wavre, Tél. (010) 84 15 55, site : www.domusasbl.be
- Delta, équipe de soutien en soins palliatifs à domicile (province de Liège), boulevard de l'Ourthe 10-12, 4032 Chênée, Tél. (04) 342 25 90, site : <http://www.asbldelta.be>

- Centre de psycho-oncologie, boulevard de Waterloo 106, 1000 Bruxelles. Aide psychologique aux familles et aux proches de mourants. Tél. (02) 538 03 27, Bruxelles et Brabant Wallon, site : www.psycho-oncologie.be
- Fédération bruxelloise pluraliste de soins palliatifs et continus, rue des Cultivateurs 16, 1040 Bruxelles / Brusselse Federatie voor Palliatieve en Continue Zorg, Landbouwstraat 16, 1040 Brussel. Tél. (02) 648 04 02, site : <https://www.fbsp-bfpz.org/contact>
- Association des soins palliatifs en province de Namur, rue Charles Bouvier 108, 5004 Bouge. Tél. (081) 43 56 58
- Au fil des jours, association laïque de soins palliatifs et d'accompagnement à domicile, province de Luxembourg: avenue Nestor Martin 59, 6870 Saint- Hubert. Tél. (061) 28 04 66; région du centre: (064) 27 94 14; équipe de soutien Bastogne : (061) 28 04 66
- Continuing Care, soins palliatifs à domicile, chaussée de Louvain 479, 1030 Bruxelles. Tél. (02) 743 45 90 (région de Bruxelles-Capitale), site : www.continuingcare.be
- Sémiramis, rue des Cultivateurs 30, 1040 Bruxelles. Accompagnement en soins palliatifs et continus, informe les patients et leurs proches des services auxquels ils peuvent faire appel. Tél. (02) 734 87 45 , site : <http://www.semiramis-asbl.org>
- AREMIS, soins continus et palliatifs. Aremis assure l'encadrement d'une hospitalisation à domicile par des infirmières spécialisées pour des patients atteints de maladies graves. Rue de la Consolation 83, 1030 Bruxelles. Tél. (02) 649 41 28 (24h/24), site : <http://www.aremias-asbl.org>
- Palliativpflegeverband der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Hufengasse 65, 4700 Eupen. Tél. (087) 56 97 47, site : <http://www.palliativpflegeverband.com>

3. **Télévigilance** : Système d'appel à l'aide (chute, malaise)

- Vitatel : Placement d'appareils de télévigilance à domicile, reliés en permanence à une centrale d'alarme. Répond aux appels médicaux (chute, malaise), sociaux (solitude, isolement) et sécuritaires (agression). Tél. (078) 15 12 12, site : www.vitatel.be
- Télé-Secours : Appareil portatif (émetteur placé en pendentif ou en bracelet), appel 24h/24. Tél. (02) 478 28 47, site : <http://www.tele-secours.be>
- BIP CSD, 24h/24. Tél. (02) 537 98 66, site : <http://www.csdbxl.be>
- Soins chez soi. 24h/24. Tél. (02) 420 54 57, site : <http://www.soinschezsoi.be/nos-services/televigilance>

4. Transport

- Croix-Rouge : Tél. 105 (service ambulance non urgent)
- Patients Assistance : Transport médical non urgent. Tél. (02) 733 07 32, site : www.patientsassistance.eu
- ContrePied (asbl agréée Titres-services) : Transport et accompagnement des personnes à mobilité réduite. Tél. (02) 763 19 04, (0474) 54 65 36,
- e-mail : info@contrepied.be, site : www.contrepied.be
- Home Service sprl : Service taxis pour personnes à mobilité réduite, sauf personnes alitées). Réservation 48 h à l'avance. Tél. (02) 527 16 72
- Transport et Vie asbl : Services de transport pour personnes à mobilité réduite et personnes âgées aux tarifs des transports publics, avenue du Port 100, 1000 Bruxelles, Tél. (02) 612 72 93, site : www.transportetvie.be
- ASTA : Association des services de transport adapté pour personnes à mobilité réduite, Bruxelles, Wallonie et région germanophone, site : <http://www.asta.be>
- Promedic Assistance : Transport médico-sanitaire, rue des Prairies 6, 4032 Liège. Tél. (04) 266 18 44, site : <http://www.pro-medic.be>

5. Solitude

Écoute téléphonique préservant l'anonymat :

- Télé-Accueil : Tél. 107
- Télé-Accueil Namur / Brabant wallon : Tél. (010) 45 79 46
- Télé-Accueil Liège : (04) 342 77 78
- Infor Veuvage - Fraternité des Veuves : Information aux et soutien des conjoints survivants de tous les âges et tous milieux sociaux. 26, rue James Watt, 1030 Bruxelles. Tél. (02) 241 28 29
- Vivre son deuil, www.vivresondeuil.be, rue du Culot 15+6, 1341 Ottignies. Tél. (0477) 961037
- Centre de prévention du suicide, 24h/24, Écoute : 0800 32123 , site : www.preventionsuicide.be

Les Titres-services

Les titres-services sont un moyen efficace et économique de rémunérer des aides à la maison.

Il s'agit d'un système subventionné permettant aux particuliers de disposer d'un travailleur d'une entreprise agréée pour l'exécution de tâches ménagères au domicile ou en dehors de celui-ci. Grâce aux subventions, les titres-services d'une valeur de 22,04 euros par heure de prestation sont vendus de 10 à 12 euros aux particuliers*. De plus, leur achat donne droit à une déduction fiscale.

Au domicile des particuliers, les titres-services peuvent être uniquement utilisés pour le nettoyage, le lavage des vitres, la lessive et le repassage, la préparation des repas et les petits travaux de couture occasionnels. En dehors du domicile ils peuvent être utilisés notamment pour la livraison des courses ménagères et le transport des personnes âgées.

Depuis le 1er janvier 2016, la compétence en matière de titres-services est confiée aux trois Régions belges.

** À la date du 1er janvier 2024.*

Pour tout renseignement :

- Région de Bruxelles-Capitale : (02) 401 31 60 ; www.titresservices.brussels
- Région wallonne: (02) 401 31 70 ; www.wallonnie-titres-services.be
- Région flamande: (02) 401 31 30 ; www.dienstencheques-vlaanderen.be

CHAPITRE 6 : MAISONS DE REPOS

Généralités

Il existe de nombreuses maisons de repos en région bruxelloise. L'AIACE Section Belgique a établi une liste de maisons de repos (MR), maisons de repos et de soins (MRS) et résidences-services (RSS) qui ont été visitées par un ou plusieurs de nos membres et jugées satisfaisantes. Cette liste est disponible auprès du secrétariat. En outre, une liste actualisée est publiée régulièrement dans le magazine « Apropos » et sur le site de l'AIACE Belgique : <https://www.aiace-be.eu>

L'ASBL Infor-Homes est une source intéressante d'informations et de conseils concernant les maisons de repos. Elle pourra vous diriger vers la maison de repos qui répond le mieux à vos attentes, vous prodiguer des conseils juridiques liés à la vie en maison de repos et jouer un rôle de médiation pour préserver le dialogue entre une personne âgée et son entourage.

- Infor-Homes Bruxelles asbl. Cours St Michel 100, Bte 2, 1040 Bruxelles. Tél. (02) 219 56 88, e-mail : inforhomes@misc.irisnet.be, site : <http://www.inforhomesasbl.be>
- Home-Info vzw, Lakensestraat 76 bus 1, 1000 Brussel . Tél. (02) 511 91 20, e-mail : home.info@misc.irisnet.be, site: www.home-info.be
- Senoah asbl (ex-Infor-Homes Wallonie): service gratuit d'accompagnement des seniors en matière d'habitats et observatoire des lieux de vie pour aînés. Avenue Cardinal Mercier 22, 5000 Namur. Tél. (081) 22 85 98, site : www.senoah.be

Si un Ancien a un cas spécifique ou urgent à traiter, nous pouvons examiner sa situation ensemble par téléphone ou dans les bureaux de l'AIACE, ou encore sur rendez-vous. À cet effet, il suffit de contacter le helpdesk social au +(02) 295 38 42 ou (02) 296 48 24 entre 9h30 et 12h30, ou par e-mail : aiace-be@ec.europa.eu.

Maisons de repos et de soins et établissements assimilés

Les séjours en maison de repos et de soins pour personnes âgées et/ou handicapées ou dans des établissements autres que des centres hospitaliers nécessitent une **autorisation préalable**.

À cette demande il y a lieu de joindre :

- un rapport médical justifiant la nécessité du séjour dans l'établissement et précisant la nature des soins dont doit bénéficier le patient ;
- une information sur la maison de repos et de soins et une copie du contrat ;
- l'échelle d'évaluation (Barthel), remplie par le médecin traitant.

L'autorisation est accordée pour une période n'excédant pas 12 mois. Elle est renouvelable. Dans une maison de repos et de soins, il existe deux types de frais : les frais de séjour et les frais de soins. Tous les frais relatifs aux soins et au séjour sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave).

Pour les frais de séjour, le plafond est de 36 euros par jour. Ces frais, qui sont traités comme des frais médicaux, doivent d'abord être acquittés par le patient avant qu'il puisse demander le remboursement auprès de la caisse maladie.

Dans ce cas, les frais relatifs au séjour sont également assujettis aux plafonds précités.

Le RCAM peut accorder **une prise en charge pour les frais de soins**. À cet effet, après la demande d'autorisation préalable (voir ci-dessus) il y a lieu de remplir le formulaire « **Demande de prise en charge des frais relatifs aux soins en maison de repos et de soins** ».

Sont remboursés, les séjours continus et de longue durée dans :

1. un établissement de repos ou de soins, agréé par les autorités compétentes et ayant une infrastructure médicale et/ou paramédicale pour assister des personnes âgées et/ou handicapées ;
2. une maison de soins psychiatriques agréée par les autorités compétentes et disposant d'une infrastructure médicale et/ou paramédicale, pour un séjour continu et permanent ;
3. un établissement de revalidation ou de rééducation fonctionnelle lorsque l'autorisation préalable pour un remboursement au titre de l'hospitalisation a été refusée ;
4. un hôpital psychiatrique pour un séjour continu de longue durée lorsque ce séjour dépasse 12 mois et que l'autorisation préalable pour un remboursement comme hospitalisation a été refusée ;
5. un centre de jour ;
6. un centre de désintoxication non hospitalier.

Taux de remboursement

Ces séjours entrent dans la catégorie des prestations liées à l'état de dépendance et leur remboursement est calculé en fonction du degré de dépendance de l'affilié, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, en fonction de l'indice le plus bas obtenu dans l'un des deux questionnaires qui sont complétés par le médecin traitant :

Indice	Degré de dépendance
91 - 100	5
75 - 90	4
50 - 74	3
25 - 49	2
0 - 24	1

Les degrés 1 à 4 de l'échelle de dépendance sont pris en considération pour le remboursement des frais, le degré 1 étant considéré comme le niveau le plus élevé de dépendance. Le degré 5 n'ouvre pas droit à un remboursement.

1. Etablissements de repos et de soins

Tous les frais relatifs aux soins et au séjour sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave), dans les limites de certains plafonds pour les frais de séjour (36 € par jour). En cas de facturation globale ne permettant pas de distinguer les frais relatifs aux soins de ceux relatifs au séjour, une répartition forfaitaire est effectuée selon le degré de dépendance repris dans le tableau suivant :

Degré de dépendance	Frais relatifs aux soins	Frais relatifs au séjour
4	1. 30 %	2. 70 %
3	3. 50 %	4. 50 %
2	5. 60 %	6. 40 %
1	7. 70 %	8. 30 %

2. Maisons de soins psychiatriques

Les frais de séjour et de soins sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave), selon les conditions applicables aux établissements de repos et de soins (Point 1).

3. Établissements de rééducation ou de revalidation fonctionnelle et hôpital psychiatrique

Le séjour continu et les soins prodigués sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave), selon les conditions applicables aux établissements de repos et de soins. En cas de facturation globale ne permettant pas de distinguer les frais relatifs aux soins et ceux relatifs au séjour, la répartition forfaitaire est effectuée selon le degré 1 de dépendance.

4. Centres de jour

Le séjour et les soins prodigués sont remboursables selon les conditions suivantes :

- fréquentation pendant la journée seulement d'un établissement de repos et de soins pour personnes âgées ou d'un centre de jour neurologique ou psychiatrique : les frais de séjour et de soins sont remboursés, aux mêmes conditions que le séjour permanent en établissement de repos et de soins (Point 1) avec un certain plafond par jour pour les frais de séjour ;
- fréquentation d'établissements médico-pédagogiques : seuls les soins sont remboursables.

5. Centre de désintoxication non hospitalier ou assimilé

Le séjour et les soins médicaux prodigués sont remboursés exclusivement à 85 %, avec un montant maximal par jour pour l'hébergement. En cas de facturation globale ne permettant pas de distinguer les frais relatifs aux soins et ceux relatifs au séjour, la répartition forfaitaire est effectuée selon le degré 1 de dépendance. Le remboursement se limite à un séjour d'une durée totale de 6 mois sur une période de 12 mois.

Comment se faire rembourser ?

Avant le séjour

- Le remboursement est soumis à autorisation préalable. Pour faire une demande d'autorisation préalable, il convient :
 - de remplir une [demande d'autorisation préalable](#),
 - d'y joindre un rapport médical qui justifie la nécessité du séjour dans l'établissement et précise la nature des soins dont doit bénéficier le patient,
 - d'y joindre les [deux pages de questionnaire](#) complétées par le médecin traitant, évaluant le degré de dépendance de l'assuré,
 - d'adresser le tout, sous pli fermé portant la mention « confidentiel », au [médecin-conseil du Bureau liquidateur de l'affilié](#).

L'autorisation est accordée pour une période de douze mois et est renouvelable.

EN CAS D'HOSPITALISATION

- Il est conseillé de demander une prise en charge : cela permettra à l'hôpital d'envoyer directement la facture d'hospitalisation à l'assurance maladie pour paiement direct. À cet effet, il y a lieu :
 - de remplir le formulaire de demande,
 - de l'envoyer au gestionnaire du Bureau liquidateur.
- Attention :**
- La prise en charge est possible à partir d'une nuit d'hospitalisation.
 - Elle n'est pas possible pour les bénéficiaires en complémentarité.

Après le séjour

- Si vous avez bénéficié d'une prise en charge :
[votre bureau liquidateur](#) vous fera parvenir le décompte de frais.
- Si vous avez payé vous-même votre facture d'hospitalisation, vous devez :
 - remplir une [demande de remboursement](#),
 - y joindre la facture acquittée détaillant les prestations fournies (par exemple : codes INAMI pour la Belgique)
 - renvoyer le tout à votre [Bureau liquidateur](#).

Lutte contre la fracture numérique

Des informaticiens publics sont mis à disposition des seniors dans différentes Communes. Leurs coordonnées figurent dans le Chapitre 7 « Aide fournie par les Communes » ci-après sous le titre « EPN » (Espace Publique Numérique).

Pour plus amples informations contacter :

- Services d'aide aux seniors Bruxellois : bruxelles.be – Aide et services pour seniors
- Informaticien public, Assistance informatique gratuite : informaticienpublic.be
- Apprends-moi ASBL : Formations numériques pour seniors : apprendsmoi.be

Pour la Wallonie, site : <https://macartnum.be/fr/>

Pour la Flandre, Site: <https://www.vlaanderen.be/ouderen-en-het-internet>

CHAPITRE 7 : **AIDES FOURNIES PAR LES COMMUNES**

Les communes peuvent fournir des aides et services très utiles. Voici ceux qui sont proposés dans les 19 communes de Bruxelles et certaines communes périphériques. Les pensionnés des Institutions européennes immatriculés dans ces communes peuvent bénéficier de ces services. En cas de difficultés, vous pouvez vous adresser au secrétariat social de l'AIACE pour obtenir de l'aide.

ANDERLECHT

Maison communale, Place de la Vaillance 28A, 1070 Anderlecht.

Tél. 0800 9 1070, site : www.anderlecht.be

Action sociale : affairesociales@anderlecht.brussels

Service EPN : EPN Haberman, EPN Cyber-Espace

Service EPN pour Seniors : NéVéAnderTech propose des formations adaptées

AUDERGHEM

Maison communale, rue Emile Idiers 12, 1160 Auderghem.

Tél. (02) 676 48 11, site : www.auderghem.be

Action sociale : CPAS, av. du Paepedelle 87, 1160 Auderghem: (02) 679 94 10

EPN : l'atelier de Web

Service EPN pour seniors : Digital Buddies du CPAS d'Evere offrent une assistance numérique

Aussi : <https://www.auderghem.be/informaticien-public>

BERCHEM-SAINTE-AGATHE

Administration communale, avenue du Roi Albert 33, 1082 Berchem-Sainte-Agathe.

Tél. (02) 464 04 11, e-mail : info@berchem.brussels

Action sociale : CPAS, avenue de Selliers de Moranville 91, 1082 Berchem-Sainte-Agathe.

Tél. (02) 482 13 16, e-mail : info@cpas-ocmwberchem.brussels,

site : <http://cpasberchem.brussels>

EPN de la bibliothèque communale francophone

Service EPN pour seniors : service d'aide numérique

BRAINE-L'ALLEUD

Maison communale, avenue du 21 Juillet 1, 1420 Braine-L'Alleud.

Tél. (02) **854 00 00**, site : <http://www.braine-lalleud.be>

Action sociale : CPAS, avenue du 21 Juillet 1, 1420 Braine-L'Alleud.

Tél. (02) **854 00 00** et (02) **854 06 96**, e-mail : cpas@braine-lalleud.be

BRUXELLES-VILLE

Centre administratif de Bruxelles-Ville, rue des Halles 4, 1000 Bruxelles.

Tél.(02) 279 22 11, Administration : <https://www.bruxelles.be>

Action sociale : Pour toute demande d'ordre social, contacter le CPAS (accueil central), rue Haute 296, 1000 Bruxelles. Tél. (02) 543 63 39, site : <http://www.cpasbru.irisnet.be/fr> ou <http://www.cpasbru.irisnet.be/nl>

Espace Publique numérique (EPN) : Bibliothèque des Riches Claires

Services EPN pour seniors : Les maisons de quartiers offrent une aide numérique

Liste des EPN : bruxelles.be-Espaces Publics Numériques

Maisons de quartiers et aide numérique pour seniors : bruxelles.be – Aide numérique dans les Maisons de Quartier

ETTERBEEK

Maison communale, avenue des Casernes 31, 1040 Etterbeek.

Tél. (02) 627 21 11, site : www.etterbeek.be

Action sociale :

Service social : rue Beckers 4, 1040 Etterbeek. Les assistants sociaux reçoivent uniquement sur rendez-vous. Tél. (02) 627 2257, e-mail : service.social@etterbeek.irisnet.be

Service Contact plus : informe et oriente les seniors et personnes handicapées dans toute démarche à caractère social au sens large du terme. Des visites à domicile sont possibles sur rendez-vous.

Tel. (02) 627 27 37, e-mail : contact.plus@etterbeek.be

CPAS : rue Beckers 4, 1040 Etterbeek, accueil du lundi au vendredi de 8 à 12h et de 14 à 16h. Tél. (02) 627 22 57, site : www.cpas-etterbeek.irisnet.be

EPN de la bibliothèque communale francophone

Service EPN pour seniors : assistance numérique proposée par la Commune et par l'Association Urban Step.

EVERE

Maison communale : Square Hoedemaekers 10, 1140 Evere

Tél.(02) 247 62 62, e-mail : evere@evere.brussels, site : www.evere.be

Action sociale :

Service de l'action sociale : **rue** de Paris 112A, 1140 Evere. Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 8 à 13h et le mardi également de 17 à 20h, action.sociale@evere.be

CPAS : Square Hoedemaekers 11, 1140 Evere. Tél. (02) 247 65 65.

EPN : Centre culturel d'Evere

Services EPN pour seniors : Digital Buddies du CPAS d'Evere

FOREST

Maison communale : Chaussée de Bruxelles 59, 1190 Forest

Tél. (02) 370 22 11, e-mail : contact@forest.brussels, site: www.forest.irisnet.be

Action sociale :

Affaires sociales : rue du Curé 2, 1190 Forest. Bureaux: rue du Patinage 30, 1190 Forest.

Tél. (02) 370 22 35 ou (02) 370 22 76

CPAS : rue du Curé 35, 1190 Forest, accueil téléphonique.

Tél. (02) 349 63 00, e-mail : saf.cpas.forest@publilink.be

EPN : Espace Public Numérique de FQS (Forest-Quartier-Santé)

Service EPN pour seniors : Aide numérique disponible par la Commune

IXELLES

Maison communale, chaussée d'Ixelles 168, 1050 Ixelles

Tél. (02) 515 61 11, site : www.ixelles.be

Action sociale : CPAS : rue Jean Paquot 63b, 1050 Ixelles.

Tél. (02) 641 54 59, site : www.cpasixelles.irisnet.be

EPN : bibliothèque communale francophone d'Ixelles

Aide EPN pour seniors disponible par la Commune

JETTE

Maison communale, chaussée de Wemmel 100, 1090 Jette.

Tél. (02) 423 12 11, site : www.jette.irisnet.be

Action sociale :

Service des affaires sociales : prendre contact via l'accueil du CPAS.

CPAS : rue de l'Église Saint-Pierre 47, 1090 Jette.

Tél. (02) 422 46 11, e-mail : cpas-ocmw@jette.irisnet.be

Le CPAS gère en outre lui-même une maison de repos et de soins (MRS) qui a un agrément pour 98 résidents, dont 10 places en flats : Centre Iris : chaussée de Wemmel 229, 1090 Jette. Tél. (02) 422 47 50.

EPN : bibliothèque Jette.

Aide EPN pour seniors disponible par la Commune.

KOEKELBERG

Maison communale : place Henri Vanhuffel 6, 1081 Koekelberg.

Tél. (02) 412 14 11, e-mail : info.1801@koekelberg.brussels, site : www.koekelberg.be

Action sociale :

Service social : rue François Delcoigne 39, 1081 Koekelberg. Tél. (02) 412 16 93.

CPAS : rue François Delcoigne 39, 1081 Koekelberg. Tél. (02) 412 16 52.

EPN : Koekeltech – EPN de Koekelberg.

Service EPN pour seniors : La Commune met à disposition de l'aide

KRAAINEM

Maison communale : avenue Arthur Dezangré 17, 1950 Kraainem.

Tél. (02) 719 20 40, site : www.kraainem.be

Action sociale : CPAS, avenue Arthur Dezangré 17, 1950 Kraainem.

Tél. (02) 719 20 70, e-mail : info@ocmw.kraainem.be (NL) ou info@cpas.kraainem.be (FR).

MOLENBEEK-SAINT-JEAN

Maison communale : rue du Comte de Flandre 20, 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

Tél. (02) 412 37 90, site: www.molenbeek.irisnet.be

Action sociale : Service d'action sociale : rue du Comte de Flandre 20 (salle des pas perdus), 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

Tél. (02) 412 36 81, (02) 412 36 37, (02) 600 49 31,

e-mail : affairesociales@molenbeek.irisnet.be

CPAS : rue Alphonse Vandenpeereboom 14, 1080 Molenbeek.

Tél. (02) 412 53 11, site : <http://www.ocmw-info-cpas.be>

EPN de la bibliothèque communale francophone

Aide EPN pour seniors : Assistance numérique par la Commune

OVERIJSE

Maison communale (Gemeentehuis), « De Vuurmolen », Begijnhof 17, 3090 Overijse.

Tél. (02) 687 60 40, e-mail : info@overojse.be, site: www.overijse.be

Aux personnes ne maîtrisant pas le néerlandais, il est conseillé de se faire accompagner d'un interprète.

Action sociale : CPAS (OCMW), Dr. J.P. Dieudonnéstraat 3, 3090 Overijse.

Tél. (02) 687 51 56, site : www.ocmwoverijse.be

SAINT-GILLES

Maison communale: place Maurice Van Meenen 39, 1060 Saint-Gilles.

Tél. (02) 536 02 11, e-mail : contact.1060@stgilles.irisnet.be,

site : <http://www.stgilles.irisnet.be/fr>

Action sociale : CPAS, rue Fernand Bernier 40, 1060 Saint-Gilles.

Tél.(02) 600 54 11, site : www.cpas1060.be.

EPN : Atelier du Web.

Aide EPN pour seniors : Assistance numérique proposée par la Commune

SCHAERBEEK

Maison communale, Place Colignon 100, 1030 Schaerbeek.

Tél. (02) 244 75 11, site : www.schaerbeek.be

Action sociale : CPAS, Services d'action sociale, Boulevard Reyers 70, 1030 Schaerbeek.

Tél. général : (02) 435 50 90. Call center social : (02) 240 30 80,

e-mail : info@cpas-schaerbeek.be

EPN : EPN1030

Aide numérique pour seniors proposée par la Commune

RHODE-SAINT-GENÈSE - SINT-GENESIUS-RODE

Maison communale: rue du Village 46, 1640 Rhode-Saint-Genèse.

Tél. (02) 609 86 00, e-mail : info@rhode-saint-genese.be et info@sint-genesius-rode.be,

sites : www.rhode-saint-genese.be et www.sint-genesius-rode.be

Action sociale :

Service social : rue du Village 74, 1640 Rhode-Saint-Genèse.

Tél. (02) 380 55 55, e-mail : servicesocial@cpasrhode.be et socialedienst@ocmwrode.be

CPAS : rue du Village 74, 1640 Rhode-Saint-Genèse

Tél. (02) 380 55 55 et (02) 380 55 65,

e-mail : info@cpasrhode.be et info@ocmwrode.be

SAINT-JOSSE-TEN-NOODE

Maison communale : avenue de l'Astronomie 12-13, 1210 Bruxelles.

Accueil : (02) 220 26 11, guichets ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 13h. Les services de Population, État-civil et Étrangers sont également accessibles le mardi de 16h à 18h30.

Ee-mail : info@sjtn.brussels, site : www.sjtn.brussels

Action sociale :

Maison de la Prévention : rue Brialmont 23, 1210 Bruxelles.

Tél. (02) 210 44 70, e-mail : hyahhou@stjosse.irisnet.be

CPAS : rue Verbist 88, 1210 Bruxelles.

Tél. (02) 220 29 11 et (02) 220 29 99, e-mail : secretariat.cpasst-josse@cpassjtn.irisnet.be, site: www.cpas-saintjosse.irisnet.be

EPN : EPN de la bibliothèque communale francophone

Aide numérique pour seniors proposée par la Commune

TERVUREN

Centre administratif, Markt 7A, bus 2, 3080 Tervuren.

Tél. (02) 769 20 10

Aux personnes ne maîtrisant pas le néerlandais, il est conseillé de se faire accompagner d'un interprète.

Action sociale : Centre public d'aide sociale (OCMW / CPAS): Markt 7A, bus 3, 3080 Tervuren.

Tél. (02) 766 52 02, e-mail : info@sociaalhuistervuren.be

UCCLE

Maison communale : rue de Stalle 77, 1180 Bruxelles.

Tél. (02) 605 1180, site : www.uccle.be

Action sociale : CPAS, chaussée d'Alsemberg 860, 1180 Uccle.

Tél. (02) 370 75 11, site : <http://www.cpasuccl.be/>

EPN : UPN Uccle

Aide numérique pour les seniors proposée par la Commune

WATERLOO

Maison communale, rue François Libert 28, 1410 Waterloo,

Tél. (02) 352 98 11, e-mail : administration@waerloo.be, site: www.waterloo.be

Action sociale :

Service social : Tél.(02) 357 77 12

CPAS : rue François Libert 30, 1410 Waterloo.

Tél.(02) 357.76.11, e-mail : cpas@cpaswaterloo.be, site: www.cpaswaterloo.be,

WATERMAEL-BOITSFORT

Maison communale : place Antoine Gilson 1, 1170 Bruxelles
Tél. (02) 6747411, e-mail : information1170@wb.irisnet.be, site: www.watermael-boitsfort.be

Action sociale :

Service social en général : Il accueille et oriente toutes personnes résidant à Watermael-Boitsfort demandant des informations, de l'aide ou un accompagnement. Tél. (02) 676 16.

Service de la vie sociale : Drève du Duc 2, 1170 Bruxelles (bâtiment appelé « La Source »).
Tél. (02) 676 16 24, e-mail : viesociale1170@wb.irisnet.be

CPAS : rue du Loutrier 69, 1170 Bruxelles. Tél. (02) 663 08 00

EPN : Espace Public Numérique de Watermael-Boitsfort

Aide numérique pour seniors proposée par la Commune

WEZEMBEEK-OPPEM

Maison communale : rue Louis Marcelis 14: 1970 Wezembeek-Oppem.
Tél. (02) 783 12 11, site: www.wezembeek-oppem.be

Action sociale : CPAS, rue Joseph De Keyzer 15, 1970 Wezembeek-Oppem
Tél. (02) 766 13 00, e-mail : info@ocmw-wezembeek-oppem.be

WOLUWE-SAINT-LAMBERT

Hôtel communal : avenue Paul Hymans 2, 1200 Bruxelles.
Tél. (02) 761 27 11, site: <http://fr.woluwe1200.be> et <http://nl.woluwe1200.be>

Action sociale :

Cellule de l'action sociale : aide personnalisée à toute personne confrontée à des questions d'ordre juridique ou administratif, soutien moral, problèmes liés au vieillissement.
Tél. (02) 761 29 76, e-mail : fase.gsst1@woluwe1200.be

CPAS : rue de la Charrette 27, 1200 Bruxelles.
Tél. (02) 777 76 63 et (02) 777 76 64, e-mail : sad@cpas.woluwe.be, site: www.cpas1200.be

Service des personnes handicapées : place du Tomberg 6A, 1200 Bruxelles
e-mail : handicape@woluwe1200.be

EPN : Wolu Cyber Cité – Cyber de Wolubilis

Assistance numérique pour les seniors proposée par la Commune

WOLUWE-SAINT-PIERRE

Maison communale : avenue Charles Thielemans 93, 1150 Bruxelles.

Tél. (02) 773 05 11, site : www.woluwe1150.be

Action sociale : CPAS, Drève des Shetlands 15, 1150 Bruxelles.

Tél. (02) 773 59 00, site : <http://cpas-ocmw1150.be>.

ZAVENTEM

Maison communale : Diegemstraat 37, 1930 Zaventem

Tél. (02) 717 71 89 00, e-mail : info@zaventem.be, site : www.zaventem.be

Centre administratif : Stationsstraat 8, 1930 Zaventem. Tél. (02) 720 35 50

Aux personnes ne maîtrisant pas le néerlandais, il est conseillé de se faire accompagner d'un interprète.

Action sociale :

Service social : Stationsstraat 8, 1930 Zaventem.

Tél. (02) 717 88 36, e-mail : sociale.dienst@zaventem.be

CPAS (OCMW) : Hector Henneulaan 1, 1930 Zaventem.

Tél. (02) 720 88 84, E-mail : info@ocmw-zaventem.org, site: <http://www.ocmw-zaventem.org>,

CHAPITRE 8 : **ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES**

Accident, agression, urgences médicales, services d'incendie : **112**

Association Parkinson : **(081) 56 88 56**

Police : **112**

Card Stop : **(078)170 170**

Pour bloquer les cartes de crédit perdues ou volées

Centre Antipoisons : **(070) 245 245**

Centre de Prévention de Suicide : **0499 883 270**

Site : www.preventionsuicide.be

Centre Info-Démences : **(02) 510 61 88 et 0800 15 225** (Ligne Alzheimer)

Croix-Rouge : **105**

Transport non urgent en ambulance

Doc Stop (en cas de perte ou de vol de documents d'identité) : **00800 2123 2123**

ou **(02) 518 21 23** (depuis l'étranger : **+32 2 518 21 23**)

Médi-Garde : **(02) 479 18 18**

Service de garde de médecins généralistes de la région bruxelloise

SOS Médecins : **(02) 513 02 02**

(service de garde de médecins généralistes de la région bruxelloise) :

Télé-Accueil : **107**

(écoute dans l'anonymat 24h/24)

Tele-Onthaal : **106**

Télé-Secours (télévigilance) : **(02) 478 28 47**

Il propose de l'assistance à distance, service à abonnement.

Infos santé sur internet

Informations générales

www.hospitals.be : le site de l'Association belge des hôpitaux permet de trouver les coordonnées des hôpitaux en Belgique, classés selon leur situation géographique ou par type d'hôpital, ainsi que la législation en vigueur en ce qui concerne les droits des patients et des liens vers le milieu hospitalier en général.

www.pharmacie.be : un site clair et toujours actualisé pour trouver un pharmacien de garde en un clic de souris, chercher une pharmacie d'après son code postal, trouver des liens et numéros utiles, etc.

Informations spécifiques

www.braille.be : la Ligue Braille propose de nombreux services aux personnes aveugles et malvoyantes dans tous les domaines : social, professionnel, culturel, etc.

www.diabete-abd.be : Association belge du diabète, informations sur la maladie et ses conséquences.

www.muco.be : Association belge de lutte contre la mucoviscidose, site très utile pouvant renseigner sur la maladie et ses traitements, mais offrant également des conseils pratiques à appliquer dans la vie quotidienne.

www.parkinsonasbl.be : Association Parkinson. Information, écoute et entraide.

Santé mentale

Alzheimer Belgique : cours St Michel 100, Bte 9, 1040 Bruxelles. Écoute et renseignements 24h/24, 7j/7 : (02) 428 28 10 et (02) 428 28 19, site : www.alzheimerbelgique.be. Les malades et leurs familles y trouveront des informations sur la maladie, le diagnostic et le traitement, des conseils, ainsi que des propositions de rencontres, de conférences, de formations, etc.

Alzheimerliga Vlaanderen : Rubensstraat 104 bus 4, 2300 Turnhout. Tél.0800/88100, site : www.alzheimerliga.be

Cancer

Fondation contre le cancer / Stichting tegen Kanker : Ce site offre de nombreuses informations sur les différents types de cancers, les traitements, la recherche, sans oublier les nombreux conseils aux proches de patients atteints de cette maladie.

Tél. 0800 15 801 (FR), 0800 15 802 (NL), site : www.cancer.be.

Cancer et Psychologie : Service d'écoute pour les patients et leurs proches.

Tél. (02) 735 16 97 (Bruxelles), (04) 221 10 99 (Liège), site : www.canceretpsychologie.be

Cancer Support Group : Groupe d'entraide constitué de collègues et de leurs familles qui ont dû faire face à un cancer. Ce groupe travaille en liaison avec la DG HR C1 (Politique sociale) et le Service médical. Tél. (02) 298 07 41, site : www.cancer-support.eu (Site en anglais)

Handicap

Association Nationale pour le Logement des Personnes Handicapées : Logements adaptés, accessibilité, transports, etc. Ouvert de 9 à 17 h - Service à domicile 24h/24.

Rue de la Fleur d'Oranger 1/213, 1150 Bruxelles. Tél. (02) 772 18 95 ou (02) 779 92 29, e-mail : information@anlh.be, site : www.anlh.be

Service Conseils en aménagements et aides techniques de l'ANLH : Conseils aux personnes handicapées souhaitant aménager leur domicile. Tél. (02) 779 92 29, site : www.scaat.be

Accesat : Banque de données proposant des informations sur les aides techniques pour handicapés, les fournisseurs, les centres d'information, etc. Site: <http://www.accesat.be>

Autonomia : édite mensuellement le bulletin d'information AUTONOMIA qui donne surtout des informations au sujet du logement, des services d'aide à domicile, du transport, de l'accessibilité, des aides techniques, des loisirs, etc. On y trouve également des témoignages, des échanges de savoir, des petites annonces et un agenda des loisirs et de la culture.

Adresse: avenue Vander Biest 70, 1150 Bruxelles. Tél. 0475 93 11 25, e-mail : autonomia@autonomia.org, site : <http://www.autonomia.org/>

Divers

Infor-Homes Bruxelles : Cours St Michel 100, Bte 2, 1040 Bruxelles. Information sur les maisons de repos, les maisons de repos et de soins, les séniories et les résidences-services de la Région de Bruxelles-Capitale. Tél. (02) 219 56 88, e-mail : inforhomes@misc.irisnet.be, site : <http://www.inforhomesasbl.be/fr>,

Home-Info Brussel : Lakensestraat 76 bus 1, 1000 Brussel. Informatie over rusthuizen, rust- en verzorgingshuizen, serviceflats enz. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de regio Halle-Vilvoorde. Tél. (02) 511 91 20, e-mail : home.info@misc.irisnet.be, site: www.home-info.be

Ecoute-Seniors (Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées)
Tél. (02) 223 13 43, e-mail : ecouteseniors@inforhomesasbl.be

Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handling :
Tél. (02) 511 91 20, E-mail : brusselomb@misc.irisnet.be

Association pour le droit de mourir dans la dignité : avenue Eugène Plasky 144/3, 1030 Bruxelles. Tél. (02) 502 04 85, e-mail : info@admd.be, site: www2.admd.be

Recht op Waardig Sterven : Constitutiestraat 33, 2060 Antwerpen.
Tél. (03) 272 51 63, e-mail : info@rws.be, site : www.rws.be

Respect Seniors (Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées) : Tél. 0800 30 330, site : www.respectseniors.be

Centre des gardes-malades brevetés de Belgique (privé) : avenue Jean Burgers 4, bte 22, 1180 Bruxelles. Tél. (02) 344 44 05

At Your Services Seniors : avenue Alphonse XIII, 2, 1180 Bruxelles, services aux personnes et aux familles, télévigilance, services infirmiers, assistance à domicile, fourniture de matériel médical, etc.
Société commerciale.

Tél. (02) 372 92 99, site : www.atyourservices.be/fr/services/services-aux-seniors.html



ENTRAIDE SOCIALE

Édition Mai 2025



ASSOCIATION INTERNATIONALE DES ANCIENS DE L'UNION EUROPÉENNE SECTION BELGIQUE

VM 18 03/58 · B-1049 Bruxelles
Tél. (02) 295 38 42
N° d'entreprise: 450733759
E-mail: aiace-be@ec.europa.eu
www.aiace-be.eu