



Le Groupe
Conseil communal
Ville de Namur

Inscription d'un point complémentaire – Conseil communal du 26 mai 2026

Madame la Bourgmestre ff,
Madame la Directrice générale,

Conformément aux dispositions du Code de la Démocratie Locale et du règlement d'ordre intérieur, je sollicite l'inscription à l'ordre du jour du prochain Conseil communal du 26 mai 2026, le point suivant :

« Création d'un "Point Info Seniors" communal à Namur afin de renforcer l'accompagnement humain et la lutte contre la fracture numérique »

La Ville de Bruxelles a récemment annoncé l'ouverture d'un « Point Info Seniors » au sein de son centre administratif BruCity. Cet espace d'accueil vise à accompagner les personnes âgées dans leurs démarches quotidiennes, à les orienter vers les services adéquats et à maintenir un accompagnement humain dans un contexte de digitalisation croissante des services publics.

Accessible chaque semaine et animé notamment par des seniors bénévoles, ce dispositif permet d'apporter une aide concrète concernant les démarches administratives, l'accès aux droits, les outils numériques, les activités disponibles ou encore les informations pratiques liées à la vie quotidienne. Des séances thématiques d'information y sont également organisées afin de favoriser les échanges et de renforcer l'autonomie des aînés.

Cette initiative met en évidence un enjeu majeur auquel sont confrontées de nombreuses personnes âgées : la fracture numérique et la difficulté croissante d'accéder à certains services publics dématérialisés. Si les outils numériques peuvent constituer une opportunité, ils peuvent aussi devenir une source d'exclusion pour une partie de la population moins familiarisée avec ces technologies ou davantage isolée socialement.

Dans une ville comme Namur où le vieillissement de la population constitue un enjeu important de cohésion sociale et de maintien de l'autonomie, il pourrait être pertinent de réfléchir à la création d'un espace communal de proximité spécifiquement destiné aux aînés, complémentaire aux services administratifs existants.

Un tel dispositif pourrait notamment s'appuyer sur les structures déjà existantes, les services communaux, les Espaces Publics Numériques, les associations locales, les conseils consultatifs des aînés ou encore sur un réseau de bénévoles formés à l'accompagnement des seniors.

Dès lors, le Collège communal pourrait-il :

1. Examiner la possibilité de créer à Namur un « Point Info Seniors » communal offrant un accompagnement humain et de proximité aux personnes âgées dans leurs démarches administratives et numériques ;
2. Préciser quels partenariats pourraient être envisagés avec les associations locales, les Espaces Publics Numériques, les CPAS ou les structures dédiées aux aînés afin de développer ce type d'initiative ;

Je vous remercie pour vos réponses.

Eliane TILLIEUX
Conseillère communale



**NAMUR
CAPITALE**

Dorothee KLEIN

Présidente du CPAS

Namur, le 27 mai 2026

Concerne : réponse écrite à la question posée au conseil communal du 26 mai 2026 –
Création d'un « Point Info Seniors » communal à Namur afin de renforcer l'accompagnement
humain et la lutte contre la fracture numérique

Madame la Conseillère,
Chère Eliane,

Je vous remercie pour votre question ainsi que pour l'intérêt que vous portez à nos aînés.

L'accompagnement des personnes âgées face à la fracture numérique constitue en effet une
préoccupation importante, à laquelle la Ville de Namur est particulièrement attentive.

À cet égard, je souhaite saluer le travail mené par le Conseil Consultatif Communal des
Aîné.e.s, qui s'est saisi de cette problématique de l'illectronisme, voici quelques mois. Je
tiens notamment à remercier sa commission « Bien-être et Santé » qui a réalisé un
important travail de recensement de l'ensemble des dispositifs existants sur le territoire
namurois afin d'identifier les structures proposant un accompagnement en matière d'accès
au numérique.

Aujourd'hui, de nombreuses initiatives de proximité existent déjà pour soutenir les
citoyennes et citoyens. Parmi celles-ci, on peut notamment citer : tout d'abord, au sein du
service de Cohésion et prévention sociales de la Ville de Namur, l'équipe des assistant.e.s
sociales d'Ecoute-Pouce qui peuvent orienter la ou le demandeur vers tous les autres services
: à savoir, le CPAS qui possède un Espace numérique, certaines maisons de quartier,
également équipées, mais aussi et surtout vers les permanences de l'ASBL ARC Namur
(Action et Recherche Culturelles) et leurs informaticiens publics numériques certifiés.
L'accompagnement de ces derniers est personnalisé, individuel et gratuit pour toute
personnes rencontrant des difficultés dans ses démarches administratives en ligne. Leurs
permanences décentralisées se font au Delta, à la Célestine, au Centre de Service social de

HOTEL DE VILLE
B-5000 NAMUR

Namur. D'autres institutions et organismes sont aussi actifs en la matière, comme Interface3, Enéo, Alpha 5000, l'Espace Public Numérique de Géronsart, le Centre d'Action Laïque de Namur.

Ces différentes informations sont reprises dans le Guide des personnes âgées namuroises, tout récemment remis à jour par le Conseil consultatif communal des aîné.e.s, notamment, et accessible en ligne afin de poursuivre les mises à jour régulièrement. Mais ce Guide est également disponible en version papier sur simple demande au secrétariat de l'équipe Égalité des chances au sein du service de Cohésion et Prévention sociales de la Ville de Namur qui travaille activement à informer nos aîné.e.s.

Les Namurois et Namuroises ont d'ailleurs pu avoir connaissance de toutes ces informations dans l'article consacré à ce sujet, à ma demande, dans le dernier Namur Magazine qui est particulièrement lu par nos aîné.e.s.

Autre initiative existante, à une plus grande échelle : la plateforme régionale « MaCartoNum », mise en place par la Région wallonne dans le cadre de Digital Wallonia. Cet outil très utile permet, en quelques clics, d'identifier les aides disponibles selon les besoins rencontrés : démarches administratives en ligne, rédaction d'e-mails, formations numériques, utilisation de la banque en ligne, etc.

Cet outil est évidemment utilisé par les organismes et associations précités pour accompagner nos Namurois et Namuroises, âgés ou pas, dans leurs démarches numériques.

Namur dispose donc d'une offre relativement étoffée, capable de répondre à une grande partie des demandes d'accompagnement, en particulier, avec les équipes d'Ecoute Pouce et la cellule Égalités des chances, au sein de la Cohésion et Prévention sociales, qui font en quelque sorte office de Point Info Seniors.

Je vous prie de croire, Madame la conseillère, chère Eliane, en ma parfaite considération,

D. KLEIN
Présidente du CPAS en
charge de la cohésion et
prévention sociales

HOTEL DE VILLE
B-5000 NAMUR