



D'INFOR HOMES WALLONIE A.S.B.L. à SENOAH A.S.B.L.

Ou la mise en œuvre d'un nouveau projet visant le bien-être des seniors par un lieu de vie choisi et adapté

Rapport d'activités 2014

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Financement de l'association.....	5
3.	Ressources humaines et fonctions.....	6
3.1.	Siège central.....	6
3.2.	Equipes régionales de volontaires.....	6
4.	Fonctionnement interne.....	8
5.	D'Infor Homes Wallonie à Senoah.....	14
5.1.	Définition des nouvelles missions de l'association.....	14
5.2.	Objectifs opérationnels pour la mise en œuvre des nouvelles missions.....	16
5.3.	Plus-value du projet SENOAH.....	20
5.4.	Contraintes du projet SENOAH.....	24
6.	Rapport des activités réalisées en 2014.....	26
6.1.	Une nouvelle identité.....	26
6.2.	Mission 1 : Accompagnement.....	27
6.2.1.	Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté, notamment par l'accompagnement dans la visite d'établissements.....	27
6.2.2.	Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie	34
6.2.3.	Service d'appui juridique.....	35
6.2.4.	Sensibilisation aux pratiques visant le bien-être dans les lieux de vie à l'attention du grand public et des professionnels du secteur.....	50
6.3.	Mission 2 : Observatoire des lieux de vie.....	52
6.3.1.	Introduction.....	52
6.3.2.	Mise en place des nouvelles missions de volontariat : les « rencontres thématiques »	53
6.3.3.	Constitution d'un comité d'experts.....	54
6.3.4.	Une analyse exploratoire sur les pratiques innovantes en maison de repos.....	54
6.3.5.	Une recherche exploratoire sur les pratiques d'accueil en maisons de repos.....	54
7.	Campagne de communication.....	56
8.	Actions ponctuelles.....	59
9.	Des pistes de recommandations.....	61
10.	Perspectives 2015.....	65
11.	Conclusion.....	67

1. Introduction

Fin 2013, Infor Homes Wallonie annonçait sur son site internet de nouveaux projets pour l'année à venir, faisant ainsi allusion à la création d'un numéro vert ainés. Il a finalement été question d'un renouveau au sein de l'asbl !

Suite à la réorientation du Numéro gratuit Seniors vers un autre organisme qu'Infor Homes Wallonie à la mi-janvier 2014, Infor Homes Wallonie a saisi l'opportunité de repenser ses services et ses missions afin de mieux répondre aux besoins du public.

Les instances de l'asbl, l'équipe du siège central et les volontaires se sont profondément investis dans la définition d'un nouveau projet, avec pour point central le bien-être des personnes vieillissantes à travers un lieu de vie adapté.

Infor Homes Wallonie a acquis au fil du temps une expertise dans le secteur des lieux de vie pour personnes âgées. Il était donc logique de poursuivre le travail dans cette voie et ce d'autant plus qu'un lieu de vie adapté et choisi est une condition essentielle au bien-être des personnes dans les différentes étapes de la vie.

Le nouveau projet a été pensé à partir de différents constats observés au fil des actions d'Infor Homes Wallonie :

- Besoin d'une écoute attentive des difficultés rencontrées dans le cadre d'un relogement et de l'avancée en âge, des sentiments de tristesse, de culpabilité, d'impuissance qui en découlent
- Besoin de se sentir soutenu dans les démarches de recherche d'un logement adapté
- Besoin de réponses précises et concrètes en matière d'hébergement des ainés en Wallonie et de conseils objectifs sur les différentes possibilités
- Besoin de réponses concrètes à des questions juridiques relatives à la réglementation applicable en maison de repos, à des questions pratiques relatives à la vie en établissement

- Besoin d'un accompagnement social dans la recherche d'un lieu de vie, dans le dépôt d'une plainte, dans la résolution d'un conflit au sein d'un établissement pour personnes âgées
- Besoin d'être aidé dans la visite de lieux de vie au vu de la difficulté qu'éprouvent certaines personnes à pousser les portes d'une maison de repos
- Besoin d'être accompagné dans la réflexion et dans l'identification de ses besoins, ses souhaits, ses refus quant à un nouveau logement
- Besoin d'être sensibilisé à la nécessité de préparer l'avancée en âge et d'être accompagné dans cette anticipation.

Ainsi, l'asbl a décidé de s'orienter davantage vers une structure d'accompagnement de l'adulte âgé. L'idée était de fournir un accompagnement personnalisé et en partenariat avec le réseau existant, afin de favoriser l'autodétermination de la personne. L'asbl a souhaité viser la sensibilisation du public à la nécessité de penser à son lieu de vie en anticipant l'avancée en âge et fournir les outils et l'accompagnement nécessaires pour y parvenir.

D'après nos recherches, il n'existait effectivement pas en Wallonie de service à part entière qui axe ses missions sur l'anticipation du choix du lieu de vie, basée sur l'élaboration d'un projet de vie individualisé et qui propose un accompagnement personnalisé dans les visites des lieux de vie.

L'idée de devenir un centre ressources pour seniors et leur entourage en matière de lieu de vie avait sa place dans le cadre d'un partenariat avec l'ensemble des services existants et venait renforcer une politique de la personne âgée optimale. Le projet SENAHO est ainsi né.

Nous vous proposons de prendre connaissance, dans le présent rapport, du projet de l'asbl Senoah, des activités réalisées au cours de l'année 2014 et enfin, des pistes de recommandations formulées aux pouvoirs publics.

Bonne lecture.

2. Financement de l'association

L'asbl Senoah est en grande partie financée par la Wallonie, la Mutualité chrétienne et Solidaris-Mutualité socialiste. Des aides à l'emploi A.P.E. et C.P.E. sont également accordées.

Senoah travaille par ailleurs en étroite collaboration avec différents partenaires : ENEO mouvement social des aînés, Espace Seniors, La Ligue Libérale des Pensionnés, la Croix-Rouge, la Fédération d'Aide et Soins à Domicile, la Fédération des Centrales de Soins à Domicile, Femarbel, la F.I.H., la Fédération des CPAS, l'Union des Villes et Communes de Wallonie. Certains de ces partenaires manifestent leur confiance à l'égard de Senoah à travers la mise à sa disposition de locaux et/ou une cotisation annuelle.

Enfin, certaines Provinces, Villes et Communes soutiennent également l'association.

3. Ressources humaines et fonctions

3.1. Siège central

L'équipe du siège central était composée, jusqu'à la mi-septembre 2014, de 4.5 équivalents temps plein, dont 4 postes A.P.E. (Aide à la Promotion de l'Emploi) et 1 poste C.P.E. (Convention Premier Emploi). Grâce à l'octroi de points APE supplémentaires, l'assistante administrative engagée sous Contrat premier emploi a pu voir son emploi pérennisé en APE mi-temps. Ainsi, 5 ETP composent actuellement l'équipe du siège :

- 1 ETP fonction de coordination (APE)
- 2 ETP assistant social, fonction assistant social - animateur (APE)
- 1/2 ETP juriste, fonction intervenant socio-juridique (APE)
- 1/2 ETP assistante administrative (APE)
- 1 ETP secrétaire (CPE)

3.2. Equipes régionales de volontaires

Les équipes régionales de Senoah sont composées de volontaires. Senoah regroupe 5 équipes, ce qui représente environ une quinzaine de volontaires pour tout le territoire wallon. Un volontaire apporte également son soutien au responsable informatique, pour la création et l'adaptation de la base de données informatisée.

Les volontaires ont trois missions.

1. L'accompagnement physique des seniors dans les visites de lieux de vie.
2. Les « rencontres thématiques » dans le cadre de l'observatoire des lieux de vie.
3. Les rappels de satisfaction du public.

Le volontariat de Senoah est un volontariat professionnalisé qui passe par l'utilisation d'outils standardisés, par des formations spécifiques et par le respect de procédures d'intervention clairement définies. Chaque équipe de volontaires est accompagnée par les assistants sociaux du siège central qui soutiennent le travail réalisé sur le terrain ; veillent au respect des procédures d'intervention et à la bonne utilisation des outils ; organisent les formations. Il apparaît ainsi que le volontariat est exigeant et demande, de la part des volontaires, une remise en question

permanente de leur travail, des capacités d'observation objective, des capacités d'écoute active et de respect des procédures.

4. Fonctionnement interne

- Senoah est une ASBL pluraliste. Son **assemblée générale**, réunie une fois sur l'année 2014, se compose comme suit :

Association membre	Représentant		CA IHW
Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes	Martin	Isabelle	
Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes	Gengler	Jean	Trésorier
Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes	Jacquinet	Serge	
Croix-Rouge de Belgique	Boyls	Sandrine	
Croix-Rouge de Belgique	Stinissen	Kathy	Administrateur
Eneo, mouvement social des aînés	Bert	Emilie	
Eneo, mouvement social des aînés	Dhanis	Christian	
Eneo, mouvement social des aînés	Mailleux	Jean-Pierre	Co-président
Espace Seniors asbl	Dubois	Fanny	Administrateur
Espace Seniors asbl	Cesaretti	Sandrine	
Espace Seniors asbl	Deom	Valérie	
Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile asbl	Demanet	Martine	Administrateur
Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile asbl	Lebegge	Séverine	
Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile asbl	Peters	Edgard	
Fédération des Centrales de Services à Domicile asbl	Lambert	Martine	
Fédération des Centrales de Services à Domicile asbl	Ameel	Stéphanie	
Fédération des Centrales de Services à Domicile asbl	Monnier	Pauline	Administrateur
Fédération des Institutions Hospitalières asbl	Hupé	Annick	Observateur
Fédération des Maisons de Repos de Belgique asbl	Vos	Armand	Observateur
Ligue Libérale des Pensionnés asbl	Etchegaray	Sylvain	
Ligue Libérale des Pensionnés asbl	Petre	Valérie	
Ligue Libérale des Pensionnés asbl	Rosier	Corinne	Secrétaire
Union des Villes et Communes asbl	Rombeaux	Jean-Marc	Observateur
Union Nationale des Mutualités Socialistes	Florence	Lebailly	Co-présidente

Union Nationale des Mutualités Socialistes	Descamps	Marilyn	
Union Nationale des Mutualités Socialistes	Martin	Pascale	
Volontaire Senoah	Bauwin	Marc	Administrateur
Volontaire Senoah	Delvenne	Jean	
Volontaire Senoah	Veltyen	Roger	Administrateur
Volontaire Senoah	Flamand	Maurice	

- Le **Conseil d'Administration** de l'association s'est réuni 4 fois en 2014. Les administrateurs sont repris dans le tableau ci-dessus.

- La gestion journalière de l'association est assurée par le **bureau exécutif** qui s'est réuni à 7 reprises au cours de l'année 2014. En font partie :

Madame Florence Lebailly, co-présidente (Solidaris-Mutualité socialiste)

Monsieur Jean-Pierre Mailleux, co-président (ENEO, Mouvement social des aînés)

Madame Corinne Rosier, secrétaire (Ligue Libérale des Pensionnés)

Monsieur Jean Gengler, trésorier (Mutualité chrétienne)

Madame Fanny Dubois, administratrice (Espace Seniors)

Monsieur Roger Veltyen, représentant des volontaires

Madame Gaëlle Gallet, coordinatrice du siège de l'asbl (invitée)

- Une **réunion d'équipe pluridisciplinaire** tous les 15 jours

La réunion d'équipe du siège central est un moment d'échange d'informations entre les différents professionnels. Ce moment permet une réflexion sur des situations rencontrées, l'échange du ressenti de chacun, l'analyse pluridisciplinaire des demandes. Hormis ces réunions d'équipe, des échanges plus informels ont également lieu lorsque l'un des membres de l'équipe est confronté à une interrogation.

- **6 réunions d'équipe de volontaires** (en présence des assistants sociaux animateurs)

En 2014, les réunions d'équipe de volontaires ont répondu à trois objectifs :

- La constitution des outils de travail et des procédures relatifs aux nouvelles missions
- La formation des volontaires relativement à leurs nouvelles fonctions

- L'intervision par rapport aux projets menés par les volontaires

Lors des réunions d'équipe, les volontaires peuvent aussi échanger sur leurs expériences, leur ressenti, leur participation à des manifestations ou événements particuliers, les actualités qui concernent les seniors et/ou leur région.

- Formation continuée des permanents du siège central

La formation continue passe d'une part, par la participation à des conférences, colloques sur les thématiques du secteur mais également par des rencontres avec des professionnels d'autres associations, d'autres services d'aide qui touchent au vieillissement :

- Participation au colloque organisé par WEDO, « Ensemble pour le bien-être et la dignité des personnes âgées » (Senoah est partenaire du projet WEDO).
- Participation à la matinée de réflexion organisée par Espace Seniors sur « l'absentéisme électoral des seniors... mais encore ? »
- Participation au colloque organisé par le CHU Dinant Godinne et l'UCL Namur sur « l'intégration d'approches humanisant les soins à la personne âgée ».
- Participation à la conférence débat organisée par le CAL de Namur sur « L'éthique dans l'accompagnement des personnes, à la croisée du soin et du social ».
- Participation au colloque organisé par le SEPAM, sur la maltraitance des seniors « Moi, professionnel qui suis-je face aux risques de maltraitance de personnes âgées ? »
- Participation aux conférences organisées dans le cadre du salon Soins et Santé de Namur, « Accueil ou hébergement ? offre adaptée au service des aînés » ; « Participation des résidents à la vie de la maison de repos et de soins : vers une maison de vie et de divertissement » ; « La défédéralisation des maisons de repos »
- Participation au séminaire organisé par le CDCS de l'ULB sur « Bien vieillir et faire bonne vieillesse. Perspectives anthropologiques et paroles de centenaires ».
- Participation au colloque « Les résidences services aujourd'hui et demain » à l'occasion de l'inauguration des résidences services sociales de Jambes
- Participation au colloque de la Fondation Roi Baudouin, « 50 + : Et si on en parlait ? Stimuler le dialogue autour du second projet de vie »
- Participation à la matinée d'informations organisée par Partenamut sur le vieillissement et les lieux de vie. Prise de connaissance d'actualités locales en matière de lieux d'hébergement et d'accueil pour les seniors.
- Participation au colloque « Construire le bien-être des personnes âgées » à Louvain La Neuve

- Participation à la journée d'étude organisée par la province de Luxembourg, le service provincial social et santé au Centre culturel de Libramont : « Le secret professionnel : quoi dire et à qui ? ».
- Participation à la conférence-débat : « Les droits des patients seniors. Aspects juridiques : expériences du quotidien dans les soins hospitaliers et à domicile ». Conférence organisée par la Commission des aînés de la plate-forme de concertation en santé mentale de la Province de Luxembourg.
- Participation à la conférence organisée par le service de cohésion sociale et le CCCA de la Ville de Namur et donnée par le Juge de paix Monsieur Destrée et Maître Sophie Pierret : « Le nouveau régime des incapacités ».
- Participation au colloque organisé par le CEPAG à Namur « L'aide et les soins aux personnes âgées : Chronique d'une catastrophe sociale annoncée ».
- Participation au colloque organisé à Bruxelles par la Fondation Roi Baudouin : « Le projet de soins personnalisé et anticipé : plus facile à dire qu'à faire ? Accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ».
- Visite de la résidence services du Centre d'accueil de Bouge en vue d'une clarification du lien entre une résidence services et une maison de repos et de soins.
- Visite du nouvel habitat groupé « Nid d'Houyet » à Houyet.

D'autre part, les travailleurs du siège ont suivi les formations suivantes :

- Formation « Sensibilisation à l'analyse transactionnelle » (ASBL Trialogues)
- Formation « L'administration provisoire : tout savoir sur la réforme » (asbl Droits Quotidiens)
- Formation « Devenir responsable d'une équipe dans le secteur non marchand » (l'EPE)
- Formation aux techniques de communication et de promotion (agence Inform'Action)
- Supervision de la campagne de communication de Senoah par l'agence de communication Inform'Action
- Formation sur le management associatif (aides publiques, APE et CO et la législation sur le volontariat)
- Formation « Systémique et communication » (Université de Paix de Namur)
- **Formation continuée des volontaires**

Les volontaires sont formés de manière continue, soit par les professionnels de l'asbl, soit par des intervenants extérieurs, lors notamment de colloques, séminaires, conférences ou encore

formations organisées par l'asbl. Plus particulièrement, les volontaires ont été formés par le siège central à l'utilisation des outils de l'asbl ; sur la nouvelle loi sur la protection judiciaire ; sur les techniques de promotion de Senoah.

Pour débiter la phase pilote de l'accompagnement physique dans les visites de lieux de vie, les volontaires ont préalablement suivi plusieurs séances de sensibilisation organisées par les travailleurs du siège, sur les attitudes et les « bonnes pratiques » en matière d'accompagnement, ainsi que sur les valeurs qui sous-tendent nos missions (respect du libre choix de la personne et autodétermination). Cette sensibilisation a été approfondie par une formation sur l'accompagnement des personnes vieillissantes donnée par une référente « humanitude » en maison de repos.

Par ailleurs, les volontaires ont été formés aux pratiques de l'entretien et de l'observation en vue de la réalisation d'une recherche exploratoire sur les pratiques d'accueil en maison de repos. Cette formation a été dispensée par une chercheuse du CRIV (Centre interdisciplinaire de recherche sur le vieillissement).

Certains volontaires ont participé à des colloques, conférences sur des thématiques liées au vieillissement.

- Rencontre citoyenne organisée par Habitat et participation sur la mobilité
- Participation au colloque organisé par le CHU Dinant Godinne et l'UCL Namur sur « l'intégration d'approches humanisant les soins à la personne âgée ».
- Participation à la matinée d'informations organisée par Partenamut sur le vieillissement et les lieux de vie.
- Participation à une matinée d'informations organisée par Partenamut sur mobilité et vieillissement
- Participation au colloque organisé par le CEPAG à Namur « L'aide et les soins aux personnes âgées : Chronique d'une catastrophe sociale annoncée ».
- Participation au colloque de la Fondation Roi Baudouin, « 50 + : Et si on en parlait ? Stimuler le dialogue autour du second projet de vie »
- Participation aux différentes conférences sur le thème de « Penser les vieillesse » organisées par le Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire de l'ULB.
- Participation à une table ronde organisée par Habitat et participation : *Table de l'habitat - "les maisons de vies pour nos aînés"*.
- Participation à la campagne Couleurs Aînés organisée par ENEO, mouvement social des aînés.

- Participation au colloque « Construire le bien-être des personnes en perte d'autonomie », organisé par la Mutualité chrétienne.
- Participation à une séance d'information sur la loi relative à la protection des personnes incapables.

Enfin, pour renforcer leurs connaissances, les volontaires ont reçu un bulletin d'informations mensuel contenant des actualités du secteur, ainsi que la vulgarisation de questions juridiques relatives à l'hébergement des seniors.

- Permanence téléphonique

Senoah se caractérise par son numéro unique, valable pour toute la Wallonie. Les permanences téléphoniques sont accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 17h. En dehors de ces plages horaires, un répondeur rappelle les heures d'ouverture du service et invite les personnes à reprendre contact ultérieurement. Les appels reçus lors des permanences parviennent directement au siège central. Avec la naissance de Senoah, l'asbl a élargi son offre de services et propose des entretiens sociaux tous les jeudis, sur rendez-vous dans les locaux de l'association.

5. D'Infor Homes Wallonie à Senoah

5.1. Définition des nouvelles missions de l'association

Le premier trimestre de l'année 2014 a été consacré à la réflexion relative au nouveau projet de l'asbl, ainsi qu'à l'élaboration des nouvelles missions. Dès janvier, une concertation entre le siège central, les instances et les partenaires a permis de construire un projet pertinent et cohérent, soumis ensuite à l'approbation du cabinet de la Ministre Eliane Tillieux et de la DGO5 en février 2014.

Le 23 avril 2014, l'Assemblée Générale de l'association approuvait les nouveaux statuts et les missions telles que définies ci-dessous :

L'association a pour but social de favoriser le bien-être des aînés, dans une logique d'autodétermination et de respect du libre choix de la personne.

Pour atteindre son but, elle développe les missions suivantes :

1. Observatoire des lieux de vie pour seniors

- *Observer les attentes et besoins des seniors en matière de lieu de vie, dans le cadre de travaux de recherche et de l'accompagnement des seniors dans les visites d'établissements*
- *Mettre à disposition des citoyens, des professionnels et des décideurs politiques des données et observations concernant les lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées*
- *Réaliser des recherches exploratoires sur des thématiques en lien avec les lieux de vie des seniors*

2. Accompagnement

- *Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté, notamment par l'accompagnement dans la visite d'établissements*
- *Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie*
- *Service d'appui juridique*
- *Sensibilisation aux pratiques visant le bien-être dans les lieux de vie à l'attention du grand public et des professionnels du secteur*

Ces missions d'observatoire et d'accompagnement sont renforcées par les activités réalisées par les volontaires bénévoles qui composent l'asbl. Ces derniers assurent les missions suivantes, définies en 3 volets :

- *L'accompagnement des seniors qui le souhaitent dans la visite d'un ou plusieurs lieux de vie.*
- *La récolte de données alimentant l'observatoire des lieux de vie, par le biais notamment, de rencontres thématiques avec les responsables d'établissement ou des seniors.*
- *Le rappel de satisfaction*

5.2. Objectifs opérationnels pour la mise en œuvre des nouvelles missions

L'asbl a réalisé l'exercice de concevoir les objectifs généraux, spécifiques et opérationnels de ses nouvelles missions. Cette réflexion a permis d'élaborer un plan stratégique d'actions sur deux ans (2014 et 2015) concrétisant la mise en œuvre dans le temps des nouvelles activités.

Mission 1. Observatoire des lieux de vie pour seniors

1.1. Objectif général

Faire évoluer le secteur des lieux de vie pour personnes âgées (meilleure qualité de vie, meilleure adéquation aux besoins,...)

1.2. Objectifs spécifiques

- Observer ce qui se passe sur le terrain et relayer ces observations vers les pouvoirs publics ;
- Recenser les bonnes pratiques, les besoins et attentes du public et les faits interpellants qui sont portés à notre connaissance.

1.3. Objectifs opérationnels

- Réalisation d'enquêtes (élaboration par les professionnels du siège et recueil des données effectué par les volontaires) ;
- Organisation de permanences (professionnels du siège central) permettant d'enregistrer les attentes du public ;
- Développement d'un relevé des plaintes ou des faits interpellants formulés à Senoah
- Développement d'une plateforme informatique d'échanges

Mission 2. Accompagnement

2.1. Soutien individualisé des seniors et de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté, notamment par l'accompagnement dans la visite d'établissements

2.1.1. Objectif général

Accompagner les seniors et leur famille, dans les démarches de recherche d'un lieu de vie adapté, et ce afin de favoriser le bien-être du senior et son adaptation à son nouveau lieu de vie.

2.1.2. Objectifs spécifiques

- Permettre au senior de vivre dans un lieu qu'il aura choisi et qui sera adapté à ses besoins et attentes
- Offrir une écoute active du senior et de sa famille (détresse, sentiment d'être démunie, peur de l'inconnu, sentiment de culpabilité, etc.)

- Amener la personne à préparer son changement de lieu de vie, en vue d'une meilleure adaptation et qualité de vie
- Accompagner la personne dans une réflexion constructive relativement à ses besoins, attentes, désirs, refus.
- Travailler en réseau le cas échéant, afin d'offrir un accompagnement global de la personne en fonction de sa demande.
- Faire valoir les valeurs d'autodétermination et de respect du libre choix de la personne vieillissante.

2.1.3. Objectifs opérationnels

- Réalisation de permanences sociales, soit par téléphone, soit sur rendez-vous
- Construction d'un projet de vie individualisé
- Accompagnement physique du senior dans la visite d'un ou plusieurs lieux de vie afin de lui permettre de faire son choix en connaissance de cause
- Conseils pratiques relativement aux différents types de lieux de vie existant en Wallonie et relativement aux démarches qui sont à effectuer
- Conseils juridiques

2.2. *Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie*

2.2.1. Objectif général

Amener la personne qui avance en âge à se préparer tant psychologiquement que pratiquement et socialement au vieillissement et en particulier au choix d'un lieu de vie.

2.2.2. Objectifs spécifiques

- Amener les personnes à se poser des questions judicieuses, à entamer une réflexion personnelle sur leurs attentes, leurs choix, leurs souhaits, à prendre conscience de la nécessité de préparer l'avenir en matière de lieu de vie ;
- Prévenir les situations angoissantes liées à l'urgence et à la non-préparation;
- Donner les outils permettant à la personne de faire ses choix et ses propres opinions.
- Orienter le cas échéant les personnes, en fonction de leurs demandes, vers les services existants.

2.2.3. Objectifs opérationnels

- Sensibilisation « tout public », par les professionnels du siège central et des experts externes, (conférences, articles, etc.) à la nécessité de préparer l'avancée en âge en matière de lieux de vie (cf. partenaires)
- Accompagnement individualisé, personnalisé, via des permanences assurées par les travailleurs psychosociaux du siège central, afin de construire avec la personne un **projet de vie individualisé** (placer la personne au centre de ses décisions, engager une réflexion constructive, identifier les besoins et attentes, identifier les ressources et le réseau social, créer du lien avec les ressources existantes (professionnels et/ou entourage), présenter l'ensemble des ressources existantes en matière de lieux de vie (y compris le domicile) ainsi que leurs limites)
- Visite de lieux de vie (sauf domicile) accompagnée d'un volontaire (cf. Croix Rouge)

- Création d'un guide à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie (collaboration avec les partenaires)
- Promotion de cette nouvelle offre de service : aller à la rencontre des usagers, des professionnels du secteur, des partenaires, etc.
- Création d'un réseau de partenaires pouvant traiter des questions spécifiques liées aux lieux de vie et invitation de ces partenaires à intervenir dans le cadre de conférences, etc. Le cas échéant, création d'une convention de collaboration avec les partenaires.

2.3. Service d'appui juridique

2.3.1. Objectifs généraux

- Apporter l'appui juridique lié au changement de lieu de vie
- Réorienter les plaintes qui nous sont adressées vers les services adéquats

2.3.2. Objectifs spécifiques

- Service juridique : réponse aux questions juridiques que se pose la personne (aides financières, réglementation en maison de repos, représentation et protection judiciaire, responsabilité, etc.).
- Service de relais : relais des faits interpellants vers les organismes adéquats, dispatching des plaintes vers les structures compétentes

2.3.3. Objectifs opérationnels

- Accompagnement relativement aux questions juridiques que se posent les personnes qui avancent en âge : vente de la maison, aides financières, responsabilité en cas d'accident, législation relative aux établissements pour personnes âgées, domicile, protection extra-judiciaire et protection judiciaire des personnes âgées, fiscalité liée à l'habitat alternatif, ...
- Formation des membres de l'équipe professionnelle
- Renforcement de la communication entre la personne âgée et son entourage
- Formation et sensibilisation des personnes âgées sur les questions juridiques à se poser avant une dégradation de leur état de santé : représentation dans les actes juridiques et médicaux, implications juridiques et financières d'une entrée en institution, responsabilité en cas de démence,...
- Réorientation vers le bourgmestre des demandes de conciliation/médiation pour une plainte relative à des normes de fonctionnement des établissements, en restant au service du bourgmestre s'il n'a pas les moyens en temps ou en effectif d'agir en conciliation.

2.4. Sensibilisation aux pratiques visant le bien-être dans les lieux de vie à l'attention du grand public et des professionnels du secteur

2.4.1. Objectif général

Améliorer la qualité de vie dans les lieux de vie

2.4.2. Objectifs spécifiques

- Informer le grand public sur les pratiques visant une meilleure qualité de vie
- Sensibiliser les professionnels aux pratiques qui visent le bien-être et la qualité de vie

2.4.3. Objectifs opérationnels

- Organisation de séances de sensibilisation et d'information des personnes âgées et leur entourage sur les pratiques qui améliorent la qualité de vie, sur les dispositifs qui visent la qualité de vie (>< l'aspect soin que l'on retrouve souvent) ;
- Transmission d'outils aux personnes âgées afin de leur permettre d'exprimer leurs attentes par rapport à la qualité de vie ;
- Organisation de rencontres entre professionnels afin d'échanger sur leurs pratiques

5.3. Plus-value du projet SENOAH

Ses ressources humaines. L'association a acquis de par Infor Homes Wallonie, une expertise dans le domaine des lieux de vie pour personnes âgées. Cette expérience est d'ailleurs à l'origine des nouvelles orientations prises par l'asbl.

Comme dit précédemment, l'équipe du siège central est renforcée par 5 équipes provinciales de volontaires bénévoles dynamiques et investis dans leur mission. Etant sur le terrain des lieux de vie, les bénévoles participent à la mission d'observatoire du secteur. Par ailleurs, ils assurent la fonction primordiale d'accompagner physiquement les seniors qui le souhaitent dans la visite d'un ou plusieurs lieux de vie.

Ses valeurs. Ce sont les valeurs d'autodétermination et de respect du libre choix de l'adulte âgé qui animent l'association. Dans le cadre de leur fonction, les travailleurs sociaux se doivent de replacer le senior au centre de la demande, surtout si celle-ci émane de la famille. Pour ce faire, un outil (projet de vie individualisé) a été imaginé, le but étant de faire émerger les attentes, les besoins, les souhaits du senior relativement à son futur lieu de vie et de lui permettre de rester acteur de ses choix.

Un accompagnement personnalisé. L'asbl Senoah assure des permanences sociales tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h. Ces permanences sociales sont l'occasion d'analyser la situation avec la personne qui nous contacte. Si la personne vieillissante n'est pas présente, les travailleurs sociaux ont le souci de la replacer au centre de la discussion en posant des questions sur ses attentes, souhaits, refus, besoins et en invitant l'interlocuteur à dialoguer avec elle. Nous partons effectivement du postulat que la personne s'adaptera d'autant mieux à son nouveau lieu de vie, qu'elle l'aura choisi, qu'elle aura consenti au relogement et qu'elle y aura été préparée. Nous insistons donc sur le fait que la personne âgée doit être consultée et intégrée à la réflexion ainsi qu'à la décision et ce, quel que soit son état physique ou mental. Nous voulons éviter autant que possible d'être les complices d'un « placement non consenti ».

La réflexion constructive que nous accompagnons est consignée dans ce que nous appelons le *projet de vie individualisé*. Cet outil nous permet d'aborder avec la personne, les points qui paraissent essentiels dans la recherche d'un lieu de vie adapté.

Le travail en réseau. L'asbl Senoah est financée par la Wallonie et les Mutualités chrétienne et socialiste et bénéficie du soutien de nombreux partenaires qui constituent son réseau. Senoah asbl veut optimiser le travail de collaboration déjà existant, notamment avec les centres de coordination d'aide et soins à domicile qui sont une ressource précieuse lorsque la personne souhaite rester à son domicile en mettant en place aides et services ; avec les pouvoirs publics ; avec les services sociaux des mutualités (relais précieux pour les démarches administratives relatives à un changement de lieu de vie notamment) ; etc.

La gratuité du service offert par Senoah (permanences sociales et accompagnement dans les visites de lieux de vie). Seul le numéro d'appel 070/246.131 est payant (max 0,30 euros la minute).

La mission de sensibilisation à la préparation de l'avancée en âge en termes de lieux de vie et promotion du bien-être des seniors. L'asbl Senoah se concentre aussi sur la sensibilisation du public à la nécessité de préparer l'avenir et le vieillissement, afin de limiter les relogements sans préparation où c'est finalement plus la place libre qui détermine le choix de tel établissement que les attentes et besoins de la personne âgée elle-même. La préparation du vieillissement vise à amener la personne à rester actrice de sa vie et de ses choix.

Un service d'appui juridique. Le travail quotidien de la juriste de l'association nous amène à ces observations :

- 1) une méconnaissance du public des services compétents en cas de situation problématique au sein d'une maison de repos (que ce soit pour le dépôt d'une plainte ou pour une demande de conciliation) et par conséquent, un besoin réel d'informations claires et de qualité.
- 2) nécessaires soutien et accompagnement individualisés dans la sollicitation d'une médiation auprès du bourgmestre de la commune.
- 3) nécessité de rétablir la communication et d'instaurer un dialogue entre les responsables des établissements et les résidents et/ou leurs familles en cas de

situation conflictuelle, et le rôle considérable d'une tierce personne dans le rétablissement de ce dialogue.

Ainsi, Senoah asbl développe depuis plusieurs années un service d'information et de conseils juridiques qui est largement sollicité par les aînés, leurs familles ou des professionnels. Nous vous invitons à lire le point 6.2.3. consacré à ce service.

Le service offert par les volontaires. Des volontaires accompagnent physiquement les seniors dans la visite de lieux de vie de leur choix. D'autres participent à la mission d'observatoire en recensant les pratiques développées dans les lieux de vie. Dans le premier cas, le service offert par les volontaires permet au public d'être accompagné concrètement dans les démarches de visite d'un établissement. Il s'agit également d'un accompagnement dans la réflexion, dans les questions qui semblent judicieuses à poser selon la personne, accompagnement qui se veut complémentaire au travail effectué par les travailleurs sociaux du siège. La plus-value de cette activité réside dans la sensibilisation par un pair, à la préparation du changement de lieu de vie (les volontaires sont eux-mêmes des seniors). Dans le deuxième cas, les volontaires permettent à l'association d'approcher la réalité du terrain des lieux de vie institutionnels. Elle-même peut alors transmettre ces observations aux pouvoirs publics.

Un observatoire des lieux de vie. Le projet de développer un observatoire des lieux de vie est né de la volonté de mettre en exergue des pratiques qui contribuent au bien-être des seniors vivant en institution, ainsi que les besoins et attentes des personnes en matière de lieu de vie. Insister sur le versant positif des pratiques quotidiennes contribuera, selon nous, à rompre avec certains stéréotypes tenaces sur les lieux d'accueil et d'hébergement des seniors. Ce changement de regard peut avoir un impact sur la motivation à préparer l'avancée en âge. Cela peut également initier d'autres pratiques ou projets positifs, qui contribueront à leur tour à l'amélioration du bien-être des aînés. Engendrer un cercle vertueux de promotion du bien-être des aînés, influençant les politiques sociales et de santé, voilà un objectif ambitieux que s'est fixé Senoah!

Notre démarche se veut exploratoire et qualitative. Notre observatoire se situe davantage dans un registre de relais d'observations que dans celui d'un centre d'études. La récolte des observations se fait « en routine » d'une part grâce au travail quotidien de l'association (permanences sociales et accompagnements dans les visites) et d'autre part, grâce aux « rencontres-thématiques » sur un sujet bien défini en lien avec le secteur de l'hébergement pour

personnes âgées. Par « rencontres-thématiques », nous entendons des entretiens avec la personne la plus adéquate en fonction du thème de la rencontre. Il s'agit d'un partage et d'un échange sur les pratiques usuelles en vue de favoriser le bien-être des aînés dans les différents lieux de vie (de la MR à l'habitat alternatif).

Un comité d'experts dans le cadre de la mission d'observatoire. Le comité d'experts constitué de sociologues et chercheurs de différentes universités (ULB, UCL et ULG), de la Croix Rouge de Belgique, de la FNAMS, d'ENEO, de Solidaris et de la DGO5 a un rôle de conseil et d'avis sur les orientations à prendre pour assurer une récolte fiable et standardisée d'observations qui soient analysables et utilisables.

Une base de données informatisée. Une nouvelle base de données informatisée a été créée du fait du nouveau projet. Cet outil reprend les données techniques de chaque maison de repos agréée en Wallonie (prix, public, environnement, etc). Ces données sont encodées par le responsable de l'établissement, directement dans la base de données via un accès réservé. Une sollicitation de mise à jour des renseignements est envoyée deux à trois fois par an à chaque direction. La base de données contient également toutes les demandes consignées dans les « Fiches-conseil ». Enfin, la base de données contiendra à terme les initiatives privées d'habitats alternatifs.

La base de données a été créée par un volontaire bénévole spécialisé dans ce domaine. Cet outil remarquable est très précieux. Il permet de dégager des statistiques relativement aux demandes d'accompagnement et dès lors, contribue à la mission d'observatoire des lieux de vie. Il permet une recherche avancée d'établissements qui répondent à des critères de choix précis. Il permet de conserver une trace écrite et archivée de chacune des demandes et de récupérer rapidement un dossier, via le nom de la personne concernée.

5.4. Contraintes du projet SENOAH

Même si le projet présente une plus-value certaine, il doit faire face à des contraintes, découlant pour certaines, des atouts cités plus haut.

- **Ses ressources humaines** : Suite à la campagne de promotion qui a été réalisée au cours du second semestre de 2014, le nombre de demandes s'est vu fortement augmenter. Les travailleurs sociaux estiment avoir atteint le nombre maximum de demandes pouvant être traitées de manière efficiente sur le temps de travail imparti. A terme, l'association devra pouvoir évaluer l'impact de la campagne de communication, les objectifs poursuivis en fonction des moyens disponibles.
- **Le respect des valeurs** : l'association défend les valeurs louables d'autodétermination et de respect du libre choix. En pratique, c'est un peu plus compliqué. En effet, il n'est pas rare que ce soit les familles qui entreprennent les démarches de recherche d'un lieu de vie pour un parent âgé. Dans certains cas, nous ne sommes pas en mesure de savoir si le parent est réellement consulté ou non dans le choix, s'il est au courant ou non des démarches.
- **Les mentalités** : rares sont les seniors qui se préparent à l'avancée en âge et qui anticipent un éventuel changement de lieu de vie. Pourquoi ? Parce que les stéréotypes liés aux maisons de repos ont la vie dure, parce qu'on n'a pas envie d'y penser (renvoie aux problèmes de santé, à la mort physique et sociale, etc.), parce qu'on se sent encore en forme et qu'on remet à plus tard. Il est donc complexe de faire prendre conscience au public de la nécessité de se préparer. Par ailleurs, bon nombre de personnes, voire les seniors eux-mêmes, estiment que les aînés ne sont plus en mesure de choisir ce qui est bon pour eux (trop vieux, déments, etc.). Infantilisation et paternalisme sont le lot quotidien de nombreuses personnes âgées.
- **Les stéréotypes à l'égard des maisons de repos** : Pas assez de personnel, pas assez de temps, trop de paperasse administrative, minutage des soins et des prestations, etc., sont régulièrement cités pour justifier le fait que le personnel en maison de repos n'a pas le temps d'offrir au résident un accompagnement personnalisé. Ainsi, sensibiliser les soignants aux pratiques bientraitantes s'avère parfois compliqué. Il est donc primordial de poursuivre le travail et de déconstruire les idées préconçues et le fatalisme.

- **Les données de la base de données informatisée** : la base de données est précieuse car elle permet de personnaliser la recherche d'un lieu de vie. Toutefois, étant donné l'arrêt des visites des maisons de repos par les volontaires (mission réalisée à l'époque par Infor Homes Wallonie), l'asbl doit trouver un moyen de disposer de données à jour sur les établissements. Ce moyen est un mail de mise à jour envoyé aux directions deux à trois fois par an. Malheureusement toutes les directions ne prennent pas le temps d'actualiser les données relatives à leur institution. L'association mène actuellement une réflexion sur un moyen alternatif de mettre à jour les données.

6. Rapport des activités réalisées en 2014

6.1. Une nouvelle identité

La formulation des nouvelles missions a rendu la dénomination d'Infor Homes Wallonie obsolète étant donné que l'asbl ne propose plus une information en tant que telle, mais bien un accompagnement de la personne et le développement d'un observatoire des lieux de vie.

- *Un nouveau nom.* Un nouveau nom qui reflète les nouvelles activités a été recherché. Après plusieurs réunions de travail, l'association a fait le choix de l'acronyme de quatre termes en lien avec les missions : seniors – observatoire – accompagnement – habitats. La dénomination de SENOAH est née.
- *Un nouveau logo.* Le nom trouvé, il a fallu créer un nouveau logo, duquel a découlé une nouvelle charte graphique.
- *Des nouveaux statuts.* Les statuts de l'asbl Infor Homes Wallonie ont bien évidemment été modifiés. Une Assemblée générale a été organisée fin avril 2014.

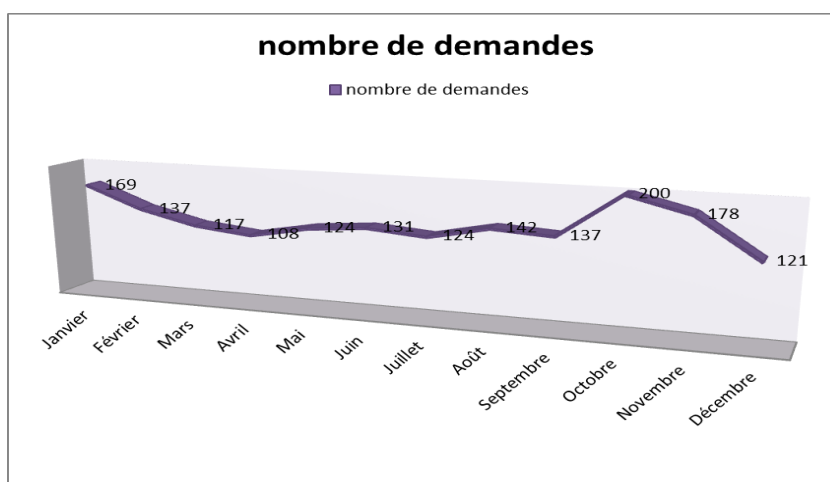
6.2. Mission 1 : Accompagnement

6.2.1. Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté, notamment par l'accompagnement dans la visite d'établissements

a) L'accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie adapté

L'accompagnement se concrétise par les permanences sociales. Celles-ci constituent la majeure partie du travail réalisé par les travailleurs sociaux du siège central (en plus de l'accompagnement des équipes des volontaires et de la participation à des projets ou événements divers).

En 2014, l'asbl a comptabilisé 1421 demandes individuelles (nous parlons de dossiers individuels car certaines personnes appellent plusieurs fois. Dans ce cas, nous comptabilisons une seule demande). Ce chiffre reste relativement constant au regard des années précédentes (1498 demandes en 2013). Pourtant, nous nous attendions à une baisse significative des appels à la suite des nouvelles orientations prises par l'association (changement de nom, de missions en juin 2014, arrêt de la promotion). Si l'on compare le nombre de demandes par mois, on observe une baisse en milieu d'année qui correspond au moment où les nouvelles missions ont été définies et mises en place, la promotion du service étant alors stoppée.

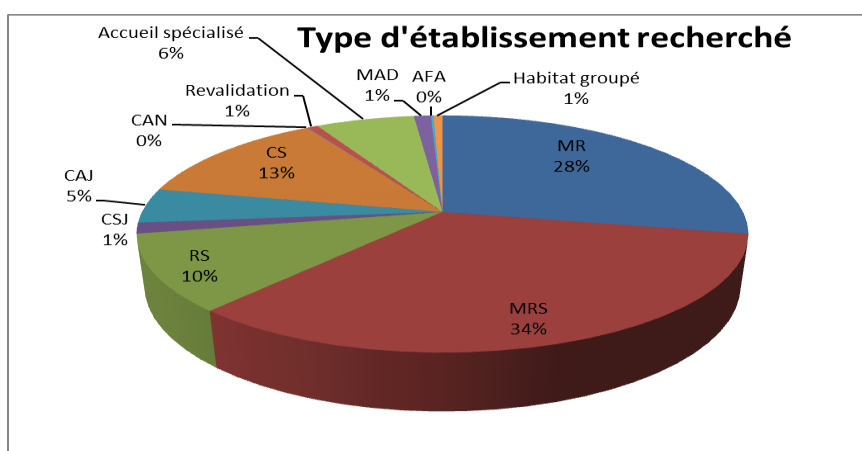


La forte augmentation des demandes à partir de septembre correspond au lancement de la communication sur le nouveau nom et les nouvelles missions de l'asbl. La diminution des demandes observée en décembre est récurrente chaque année et s'explique sans doute par la

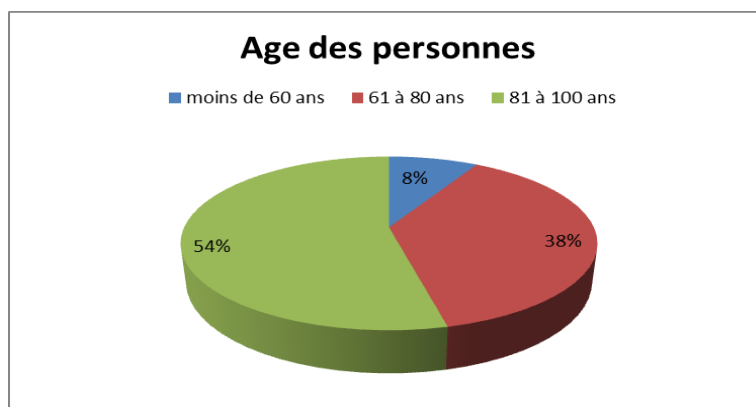
période des fêtes de fin d'année, ainsi que par la fermeture annuelle des bureaux entre le 26 et le 31 décembre.

Parmi l'ensemble des demandes, 13% concernent des demandes d'ordre juridique (informations juridiques, conseils juridiques, dénonciations de faits interpellants, demandes de conciliation).

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de recherche d'un lieu de vie, on remarque que ce sont les maisons de repos et de soins et les maisons de repos qui ont été le plus souvent recherchées par notre public, suivies par les courts-séjours et les résidences-services. Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.



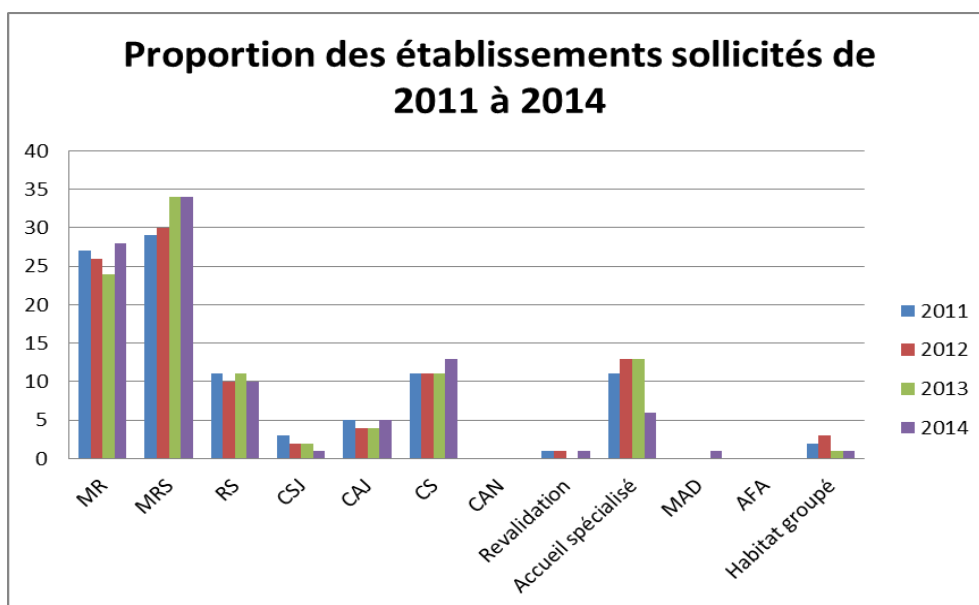
Ces chiffres sont à mettre en lien avec le profil des personnes qui recherchent un établissement. En effet, 54% des personnes ont plus de 81 ans. L'âge peut dès lors expliquer la proportion de demandes relatives à la recherche d'une MR ou MRS. Par ailleurs, plus de la moitié des personnes sont dépendantes et/ou désorientées.



En 2014, comme en 2013, 8% des demandes concernaient des personnes de moins de 60 ans (âge légal d'entrée en maison de repos). Ce chiffre conséquent nous interpelle, car ces personnes

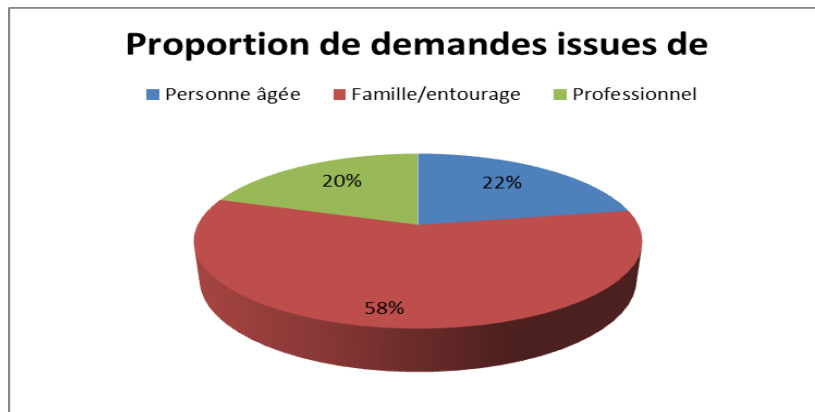
présentent généralement un problème de santé (alcoolisme, dépendance, dégénérescence cérébrale, troubles psychiatriques, etc.) ou un handicap physique ou mental, ne leur permettant pas ou plus de vivre seules. Ce pourcentage reflète selon nous un manque de structures pouvant accueillir ces personnes qui avancent en âge. Nous posons en outre la question de l'adéquation des maisons de repos aux besoins et habitudes de vie de ce public.

Le graphique suivant montre l'évolution de la proportion d'établissements recherchés par le public, au cours de ces quatre dernières années.

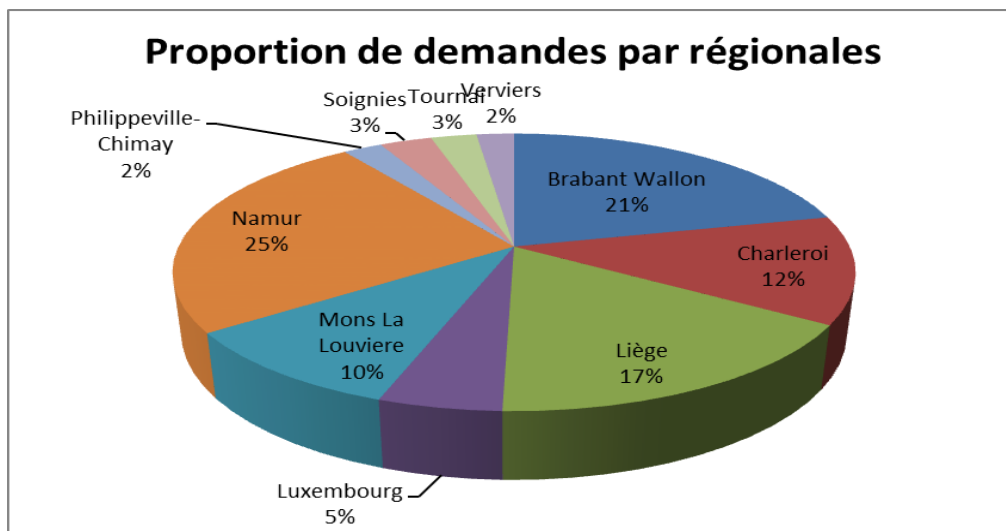


On remarque que les maisons de repos et de soins sont les établissements les plus souvent recherchés par le public qui fait appel à nos services. Le nombre croît d'année en année. Ensuite, depuis 2011, les maisons de repos étaient de moins en moins sollicitées, sauf qu'en 2014, on observe une augmentation importante de demandes. Les centres de soins de jour semblent être de moins en moins sollicités par les personnes qui nous appellent, contrairement aux centres d'accueil de jour et aux courts-séjours. Notons également que les demandes de maintien à domicile ont été plus nombreuses en 2014 par rapport aux années précédentes.

En ce qui concerne l'origine des demandes, 58% d'entre elles ont été formulées par la famille ou l'entourage de l'adulte âgé, 22% par des professionnels, 20% par les seniors eux-mêmes.



Par ailleurs, nous nous sommes intéressés à la proportion de demandes enregistrées par régionales.



Nous constatons que les demandes adressées à Senoah proviennent essentiellement des régionales du Brabant Wallon, de Liège et de Namur. Ces chiffres nous permettent de cibler les régions prioritaires en matière de promotion de l'association, car ils peuvent refléter un manque de connaissance de notre service sur ces territoires. Qui plus est, d'un point de vue provincial, 30% des demandes concernent le Hainaut, 25% le Namurois, 21% le Brabant Wallon, 19% la province de Liège et 5% la province de Luxembourg. Ces chiffres rejoignent ceux de 2013.

En ce qui concerne le sexe des personnes demandeuses, 61% des demandes concernent des femmes (57% en 2013) contre 27% d'hommes (32.5% en 2013). Nous observons également que 12% des demandes sont formulées pour des couples (10.5% en 2013).

Nos statistiques permettent aussi de mettre en exergue que 32.5% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1200€ (coût moyen d'un placement, contre 39% l'an passé). Cela

signifierait qu'en moyenne 32.5% des personnes ne pourraient assumer les coûts d'un placement sans une aide financière extérieure (vente de biens, famille, entourage ou service public).

Avant de terminer, notons qu'à travers les permanences téléphoniques (la majorité des demandes sont formulées par téléphone) et les entretiens physiques, un travail d'analyse de la demande dans une approche globale et systémique de la personne âgée (la personne âgée et son environnement familial, relationnel, financier, géographique, etc.) ainsi qu'un travail d'écoute active sont réalisés. Nombreuses sont les personnes qui nous contactent et qui se trouvent dans un état de détresse : sentiment de culpabilité de devoir placer un parent, peur que le parent ne soit pas bien dans l'institution, sentiment de ne pas connaître toutes les possibilités existantes, sentiment de ne pas savoir par où commencer, méconnaissance des démarches, des droits, de la législation, détresse liée au fait que le placement se fait en urgence, etc. Le sentiment d'être écouté apaise les personnes et leur permet d'y voir plus clair, de prendre du recul.

Enfin, nous nous apercevons souvent que le public connaît mal les différentes possibilités d'hébergement et d'accueil qui existent pour les adultes âgés et appelle généralement pour une maison de repos. Après analyse de la demande et au cours de la discussion, nous pouvons informer sur tout ce qui existe, du domicile à la maison de repos en passant par les habitats intermédiaires. Cela permet à la personne d'avoir une meilleure connaissance des différentes alternatives et de s'orienter vers les structures de son choix. Ainsi, la connaissance de Senoah relative au secteur de l'hébergement pour personnes âgées confère à l'asbl une réelle plus-value.

b) Mise en place des nouvelles missions de volontariat : l'accompagnement dans les visites de lieux de vie

Au niveau du volontariat, l'année 2014 a été consacrée à la concrétisation des nouvelles missions des volontaires. Nombreuses sont les réunions qui ont été organisées pour familiariser les volontaires à leurs nouvelles fonctions, entendre leurs craintes et leur questionnement, formuler les nouvelles procédures de fonctionnement, construire les nouveaux outils de travail, former les volontaires.

Ainsi, les volontaires accompagnent physiquement un senior qui le souhaite dans la visite d'un ou plusieurs lieux de vie de son choix. Par lieux de vie, nous entendons tous les types d'habitats

(institutions et habitats alternatifs). De par cet accompagnement, nous visons plus particulièrement à

- Permettre une sensibilisation par les pairs (les volontaires étant des seniors)
- Permettre à la personne de trouver un lieu de vie adapté à ses besoins et à ses attentes.
- Limiter les entrées non préparées en institution
- Démystifier l'entrée et la vie dans les lieux d'accueil et d'hébergement
- Favoriser le bien-être et l'adaptation au nouveau lieu de vie, à la vie en collectivité.
- Permettre à la personne d'être actrice de ses choix.
- Donner les outils nécessaires pour faire ses propres choix en matière de lieux de vie.

Ce service s'adresse aux personnes vieillissantes, accompagnées ou non de leur famille. La personne et le volontaire se rejoignent au lieu-dit pour la visite. Le volontaire de Senoah ne se charge pas de véhiculer la personne, mais il peut organiser le transport via les services adéquats.

Pour cette mission, une procédure de fonctionnement a été définie en collaboration avec les volontaires. Cette procédure fait l'objet d'une phase pilote qui sera à évaluer. Par ailleurs, un rapport d'accompagnement a été conçu. Ce rapport est complété par le volontaire qui a accompagné une personne. Ce rapport informatisé permet de garder une trace de chacune des visites afin, notamment, d'effectuer les rappels de satisfaction.

Cette nouvelle mission d'accompagnement physique met du temps à se mettre en place. En effet, nous avons reçu 5 demandes d'accompagnement sur le dernier trimestre de 2014. L'asbl et les volontaires auraient espéré être davantage sollicités. Pour accroître la demande, l'asbl se doit de renforcer la promotion de ce service encore méconnu du public et des professionnels.

c) Développement d'une nouvelle base de données

L'orientation des missions vers un accompagnement personnalisé des personnes a nécessité la création d'une nouvelle base de données. Pour ce faire, l'association a fait appel au volontaire qui a assuré la création et la maintenance de la première base de données. La nouvelle base de données contient les rapports d'accompagnements physiques dans les visites, les rapports de rencontres thématiques (dans le cadre de l'observatoire des lieux de vie), un répertoire des lieux de vie, les dossiers de demandes, ainsi que des fonctionnalités permettant les analyses statistiques relatives au profil des demandes. La base de données permet également la recherche

avancée de lieux de vie en fonction de critères de choix. L'outil constitue par ailleurs une plateforme d'échanges interne entre le siège et les volontaires (remboursement de frais, diffusion d'informations, de documents, listing de coordonnées, etc.).

d) Développement d'outils d'analyse et de traitement de la demande

Au vu des nouvelles missions, l'équipe s'est attelée à la construction de nouveaux outils de travail et a imaginé un canevas d'élaboration du projet de vie personnalisé. En outre, les travailleurs sociaux ont élaboré un outil « mémo », c'est-à-dire un aide-mémoire des questions qui peuvent être intéressantes à se poser ou à poser lors d'une recherche d'un nouveau lieu de vie. Cet outil mémo est donné aux usagers. Ces outils ont été pensés en lien avec les valeurs qui sont chères à l'association, c'est-à-dire l'écoute active et attentive de la personne vieillissante, le respect de son libre arbitre, le renforcement de son autodétermination, la valorisation de ses attentes, désirs et besoins. Ils seront questionnés, évalués, adaptés notamment au cours de supervisions du travail social.

e) Développement d'outils de communication et de promotion

Un site internet. un nouveau site internet www.senoah.be a été créé. Celui-ci reprend des informations sur l'asbl, ainsi que sur le secteur de l'hébergement des aînés et des liens utiles. Des rubriques sont néanmoins en cours de construction et de finalisation. Nous vous invitons à le consulter.

Un bulletin d'information interne : ce bulletin d'information s'adresse mensuellement aux volontaires de l'asbl. Il constitue une plateforme d'échanges d'informations. Son « plus » réside dans les informations juridiques qui y sont transmises (rubrique créée par l'intervenante socio-juridique de l'association).

Une newsletter : cette année encore, l'asbl a rédigé une newsletter accessible à tous et ce, notamment pour faire connaître Senoah et ses services. Cette newsletter mensuelle, envoyée sur demande et consultable sur le site internet de Senoah, donne des informations sur les actualités de l'asbl, les questions juridiques qui lui sont adressées et vulgarise les questions parlementaires relatives au secteur.

6.2.2. Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie

Une des missions de Senoah est de sensibiliser les seniors à la nécessité de préparer le vieillissement, notamment en termes de lieux de vie, afin d'amener la personne à rester actrice de ses choix, à anticiper et à s'informer sur ce qui existe en matière d'aides et de lieux de vie, à se poser des questions sur ce dont elle souhaite et sur la manière dont elle envisage le futur. A ce moment ne se pose pas uniquement la question de la maison de repos. Au contraire, c'est le moment de se renseigner sur tout ce qui existe, y compris les alternatives originales, intermédiaires et les aménagements du domicile. C'est le moment d'aller visiter les établissements, de comparer et de faire ses choix en connaissance de cause. C'est le moment de prendre contact avec les services compétents qui pourront analyser la situation de la personne et la conseiller au mieux dans la mise en place de dispositifs qui épargneront sa santé physique mais aussi celle de l'entourage. A travers la promotion de la nécessité d'anticiper l'avancée en âge, Senoah vise le bien-être et la qualité de vie des seniors.

Cette sensibilisation se fait d'une part, au cas par cas, lorsqu'une personne vieillissante contacte l'asbl. Il s'avère cependant difficile de préparer l'avancée en âge quand on n'a pas encore fait l'expérience d'une perte d'autonomie. Chacun attend souvent d'être confronté à des difficultés importantes pour penser un changement de lieu de vie. Le choix du type de lieu de vie se voit alors restreint par l'état de santé et par l'urgence. Un des objectifs de Senoah est d'être contactée par des personnes qui sont dans une démarche proactive d'anticipation. Pour cela, une campagne de sensibilisation est incontournable.

D'autre part, la sensibilisation à la préparation se réalise également par des actions collectives : En 2014, l'asbl a sensibilisé concrètement deux groupes d'une petite dizaine de retraités membres de la Ligue Libérale des Pensionnés. Questionnements, interpellations, conseils, informations sur les lieux de vie existant ont composé l'essentiel de cet atelier de réflexion.

Enfin, le site internet contient des articles et des pistes d'informations qui invitent la personne vieillissante à anticiper l'avancée en âge en termes de lieux de vie.

6.2.3. Service d'appui juridique

L'asbl Senoah poursuit sa mission de soutien juridique, toujours largement sollicité, par les aînés, leurs familles ou des professionnels. Aujourd'hui, 13% des demandes sont des questions d'ordre juridique qui nécessitent une connaissance pointue de la législation relative à l'accueil et à l'hébergement des seniors mais aussi des thématiques connexes. Ainsi, l'intervenante socio-juridique de l'asbl acquiert au fil des demandes une expérience et une connaissance fine de la législation en vigueur. Cette compétence est en outre renforcée par la consultation régulière de la DGO5, en vue de donner l'information la plus fiable possible à la personne demandeuse. Certains documents d'informations relatifs à la législation sont également transmis à l'inspection pour relecture (DGO5). Par ailleurs, la juriste de notre service veille à se former et à s'informer continuellement sur l'actualité juridique et réglementaire relative au secteur.

L'appui juridique proposé par l'association passe aussi par l'accompagnement des personnes qui souhaiteraient dénoncer des faits inquiétants en maisons de repos et ce, aux autorités compétentes, à savoir le Bourgmestre de la commune ou le Service Public de Wallonie.

Si l'appelant souhaite résoudre une situation conflictuelle en maison de repos par la mise en place d'une conciliation, Senoah peut l'accompagner dans les démarches de sollicitation des autorités compétentes, en l'occurrence ici, le Bourgmestre de la commune où se trouve la maison de repos. Une procédure d'intervention efficace en partenariat avec les bourgmestres¹ a dès lors été pensée, permettant à ceux-ci de déléguer à Senoah l'intervention en conciliation, s'ils n'ont pas les moyens d'intervenir directement (procédure établie lors du comité d'accompagnement de la Wallonie de mai 2013, afin de respecter le cadre légal).

Notons ici que les demandes juridiques sont souvent liées à un vécu de souffrance et de détresse que nous devons écouter, voire parfois de négligence ou de maltraitance. Dans ce dernier cas, Senoah invite la personne à contacter Respect Seniors si elle le souhaite.

¹ Afin de respecter la circulaire du 2 mai 2012.

a) Profil des demandes juridiques

Au terme de l'année 2014, Senoah enregistre 222 demandes juridiques (questions juridiques, conseils, plaintes, conciliations). Sont listées ci-après les questions posées à Senoah. Cet aperçu des questions est pour nous une source riche d'informations en reflétant le vécu des personnes vivant en maison de repos ou accompagnant un parent âgé.

Questions relatives aux Maisons de repos/ Maisons de repos et de soins (MR/MRS)

- Une MRS peut-elle refuser l'accès à une *kinésithérapeute* extérieure à l'établissement ?
- Quels sont les *documents* que les MR/MRS doivent remettre à l'accueil des résidents ?
- Quelles sont les modalités de *préavis* ?
- Les résidents sont-ils obligés de *choisir le médecin* attaché à la maison de repos ?
- La famille peut-elle préparer les *médicaments* pour un résident ?
- Peut-on obtenir une *réduction du prix d'hébergement* si le résident n'est nourri que par des « sachets de gavage » ?
- Le directeur d'une MR a-t-il le droit de faire désigner un *administrateur provisoire* pour un résident ?
- L'alimentation entérale fait-elle partie du *prix d'hébergement ou des suppléments* ?
- Quelle est la *responsabilité* de la maison de repos en cas de décès ?
- Que se passe-t-il, au niveau financier, en cas d'*hospitalisation d'un résident* ?
- Est-il normal de devoir *payer tout un mois* alors que le résident n'est resté que trois jours ?
- Sachant la fermeture d'un établissement proche, un résident se demande s'il doit donner un *préavis* ou attendre le renom de l'établissement ?
- Est-il normal que le *prix d'hébergement* passe de 37 à 55 euros ?
- Est-il normal qu'en cas d'*hospitalisation* ou de visite médicale, une résidente ne soit pas accompagnée par une aide-soignante ou une autre personne de la maison de repos ?
- Est-il normal que le *souper* soit servi à 17 heures ?
- Est-il normal que le *test de glycémie* d'un patient ne soit pas effectué selon le rythme prescrit ?
- Peut-on imposer le *paiement* du téléphone et de la télévision à un résident si celui-ci ne les utilise pas ?

- Une maison de repos peut-elle donner un *préavis* sans le motiver ?
- La Résidence des Lauriers à Vottem est-elle *agrée* ?
- Une *augmentation du prix* d'hébergement de 5 % est-elle légale ?
- Est-il normal qu'il n'y ait pas d'*activité organisée* dans la maison de repos ?
- Une maison de repos peut-elle *refuser le départ* d'une résidente au motif que celle-ci lui doit de l'argent ?
- Quelle est la législation relative aux *bains et douches* dans les maisons de repos ?
- *A qui s'adresser*, dans la maison de repos, lorsqu'il y a des plaintes, des demandes particulières à formuler ?
- Est-ce normal qu'une MRS exige la *carte d'identité* d'un résident dès son arrivée ?
- Une *augmentation de prix* de 23.73 % du prix d'hébergement est-elle normale suite au déménagement provisoire d'un résident dans un autre établissement ?
- Une personne qui réside en MRS peut-elle bénéficier de *l'intervention d'un kiné extérieur à la MRS* ?
- Est-il normal qu'une MRS réclame un montant de 600,00 € alors que la personne n'a pas intégré la MRS car elle a été orientée vers les soins palliatifs ?
- Le CPAS qui gère une MR peut-il limiter son intervention à une chambre à 2 lits ?
- Est-il normal qu'il y ait des *différences de prix* entre les maisons de repos ?
- Une MRS peut-elle exiger d'avoir la *carte d'identité* de ses résidents ?
- Est-il normal que les résidents ne puissent pas amener leur *frigo et leur TV* ?
- Un résident *hospitalisé* doit-il continuer à payer le *prix d'hébergement* à la maison de repos ?
- Peut-on cumuler deux *courts séjours* en Maison de repos ?
- Une MRS peut-elle interdire à une personne de garder sa *voiturette électrique* ?
- Les MR/MRS doivent-elles répondre à des *normes* ? Comment le *contrôle* est-il organisé ?
- Quelles sont les *règles de préavis* ?
- Quelles sont les *normes de personnel* pour les unités spécialisées pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ?
- Le passage par un *court séjour* est-il obligatoire avant un long séjour ?
- Quel est le *matériel de soins* à charge des résidents ?

- Les MR sont-elles obligées de donner la *convention d'hébergement* ?
- La MR peut-elle demander une *caution* de 800,00 € ? Qu'en est-il des suppléments ?
- La MR peut-elle demander une *prise d'hypothèque* sur la maison du résident ?
- Est-il normal qu'une MR demande une *garantie* de 15.000 € ?
- Est-ce qu'une MR peut donner un *préavis* de 30 jours sachant que la personne n'a pas d'endroit où aller ?
- Que se passe-t-il si une personne inscrite dans une MR n'y entre pas pour des raisons de santé ? Quelles sont les *règles de préavis* ?
- Qui s'occupe des *maisons de repos au niveau fédéral* ?
- Quelle sont les *règles applicables au niveau des prix*, lors d'un transfert de résidents dans une nouvelle aile d'une maison de repos ?
- Quels sont les *critères* pour passer d'une MR à une MRS ?
- Un directeur d'une maison de repos qui va être transformée en résidence-services peut-il renvoyer les résidents tant qu'aucun courrier officiel de *préavis* n'a été envoyé ?
- Quelle est la réglementation relative à *l'ouverture des fenêtres* dans les MR ?
- Quel est le *délai de prescription* pour les factures des MR/MRS ?
- Une MR peut-elle *facturer*, pour un mois, le prix d'une boîte de sondes entérales qui couvrent 36 jours par mois ?
- Quelle est la *législation relative au rôle du médecin coordinateur* dans les maisons de repos et de soins ?
- Un établissement peut-il *augmenter les prix* de 10 à 20 euros lors d'un déménagement ? Peut-il changer de nom à cette occasion ?
- La direction d'un établissement peut-il donner un *préavis* au motif que le résident est violent ?

Questions relatives aux Résidences Services (RS)

- Les personnes qui résident en résidence-services ont elles *priorité* pour aller dans la MR/MRS attenante ?
- Un gestionnaire peut-il proposer à un résident de *déménager* dans un de ses appartements privés ?
- Une résidence-services peut-elle exiger un *acompte* avant la signature de la convention d'hébergement ?
- La *liaison fonctionnelle* entre une résidence-services et une MR est-elle toujours d'application ?

- La Mutuelle et/ou le Région Wallonne octroient-elles des *aides* pour l'entrée en Résidence-services ?
- Quelle est la *réglementation* applicable aux résidences services ?
- La direction d'une résidence-services peut-elle refuser à une résidente de *faire venir une garde-malade* ?

Questions d'ordre plus général

- Est-il normal qu'une personne sous *administration provisoire* de biens ne dispose pas d'argent de poche, ne fut-ce que pour s'offrir une tasse de café avec un ami à la cafétaria ?
- Quelle est la *législation applicable* aux établissements pour personnes âgées ?
- Quelles sont les formalités à accomplir pour être « *personne de confiance* » (droits des patients) d'un résident ?
- Une petite fille d'une résidente peut-elle devenir *débiteur alimentaire* de sa grand-mère si le CPAS a dû intervenir dans les frais d'hébergement ?
- Est-il normal que la Mutuelle ne rembourse pas le paiement du transport d'un résident en *ambulance* ?
- La famille d'un résident peut-elle exiger le *listing des appels* effectués par la résidente ?
- Quel est le préavis à donner pour un *bail de 9 ans*, alors que la personne, hospitalisée, ne pourra plus réintégrer l'appartement qu'elle louait ?
- Est-il normal de demander le paiement d'une *deuxième garantie* ? (Problème lors du changement de banque BELFIUS)
- Un résident doit-il être *domicilié* à l'établissement pour personnes âgées ?
- *Quel recours*, quelle solution dispose la compagne d'un résident face à l'interdiction posée par l'établissement et la famille de rendre visite à son compagnon qui réside en maison de repos ?
- Quelle aide invoquer lorsqu'un résident a reçu un *préavis* ?
- Que va-t-il se passer à *l'expiration du délai de préavis* si un résident n'a pas trouvé d'autre solution de logement ?
- Un établissement peut-il déroger à la limite des trois mois pour la durée d'un *court séjour* ?
- La *domiciliation* d'un résident à la maison de sa fille risque-t-elle de lui faire perdre le complément de pension dont il bénéficie parce qu'il est handicapé ?
- Le CPAS peut-il se retourner vers la compagne d'un résident en cas d'insuffisance de revenus de celui-ci pour payer l'établissement pour personnes âgées ?

- *A partir de quand payer un établissement pour personnes âgées : le moment de l'entrée ou le jour de la signature de la convention ?*
- *Que faire suite au licenciement d'un résident ?*
- *Comment aider une personne qui a donné son préavis à la résidence mais qui ne semble pas assez autonome pour vivre seule ?*
- *Lors d'une procédure judiciaire, le jugement exécutoire par provision, qui reconnaît la légitimité du préavis mais l'abus de droit de la maison de repos, autorise-t-il la maison de repos à licencier le résident ?*
- *Le personnel d'un établissement pour personnes âgées a-t-il le pouvoir juridique de faire un changement de domicile d'une personne juridiquement incapable sans l'intervention de son représentant légal ?*
- *La responsable d'un centre de jour peut-elle obliger la famille à venir bien avant l'heure de fermeture ?*
- *Qui décide de l'entrée en maison de repos d'une personne ?*
- *Les infirmières qui travaillent en établissement pour personnes âgées peuvent-elles porter de faux ongles ?*
- *Quelle est la responsabilité de l'établissement suite au décès d'une résidente dû à une chute lors d'une mauvaise manipulation d'un appareil ? Quelles sont les chances de gagner le procès ?*
- *Un établissement peut-il faire signer un document en vertu duquel les résidents s'engagent à payer une somme pour les cadeaux de naissance ou de mariage du personnel ?*
- *Que faire quand il y a suspicion vis-à-vis d'un visiteur d'un patient devenu incapable juridiquement ?*
- *Quelles démarches effectuer suite à un problème de remboursement par la mutuelle de séances de kinésithérapie ?*
- *Comment changer de juge de paix en cas de partialité ?*
- *Quelles sont les démarches, les déclarations anticipées qu'une personne peut effectuer pour la gestion de ses biens en cas d'incapacité future ?*
- *Quelles sont les démarches à effectuer pour vendre la maison d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ?*
- *Que faire suite au préavis donné à une résidente qui est violente mais dont les comportements n'ont pas été compris et traités par le personnel de l'établissement ?*
- *Y-a-t-il obligation de domicilier un résident dans l'établissement pour personnes âgées ?*
- *Qui peut introduire une requête pour désigner un administrateur provisoire ?*

- Quel est le *juge de paix territorialement compétent* pour une personne âgée qui vit à Loverval mais dont les enfants habitent à Marche ?
- Quelle est la *responsabilité de la résidence* suite à une fracture du tibia/péroné due à une mauvaise manipulation par une aide-soignante lors de la mise à la chaise percée ?
- Peut-on *changer l'adresse* d'un résident sans le consentement de son représentant légal ?
- Quelle *procédure* intenter contre un *administrateur provisoire* qui est manifestement de mauvaise volonté ?
- Les établissements d'hébergement et d'accueil des personnes âgées doivent-ils donner de *l'argent de poche* aux résidents ?
- Une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer peut-elle *adopter* un neveu ?
- Quelle mesure prendre suite à l'interpellation du dermatologue d'un hôpital qui a diagnostiqué un *cas de galle* sur une personne qui réside en maison de repos ?
- En cas de *fermeture d'une résidence*, la direction a-t-elle l'obligation de reclasser les résidents ?
- Que faire en cas de non-respect, par l'administrateur provisoire, de l'*anonymat* demandé par un résident lors d'un dépôt de plainte à la Région Wallonne ?
- Un établissement peut-il *refuser la visite* d'une amie d'une résidente ?
- Que faire suite à la *disparition de vêtements et de lunettes* d'un résident ?
- Est-il normal qu'un résident séjourne dans une *chambre à trois lits* à côté de deux personnes « en phase terminale » ?
- Comment se plaindre d'un *administrateur provisoire* ?
- Le *matériel d'incontinence* est-il compris dans le prix d'hébergement ?
- Où ranger les *déclarations anticipées* ?
- Peut-on *forcer une personne à rester dans un home* ?
- Que faire suite à un *vol* dans un établissement pour personnes âgées ?
- Comment se procurer un exemplaire « type » d'une *convention d'hébergement* et de *règlement d'ordre intérieur* ?
- *Quels risques financiers* court un enfant d'un résident (qui a deux autres enfants) s'il signe seul la convention d'hébergement ?
- Faut-il garder l'*assurance familiale* d'une personne qui entre en Maison de repos ?
- L'inscription au *domicile* de l'enfant d'un résident a-t-elle une influence sur les droits de l'un ou de l'autre ?

- Où *domicilier* une personne séjournant dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées ?
- Que faire en cas de manquement dans le *suivi médical* d'un patient ?
- Que faire avec une maman qui devient agitée ? Un établissement peut-il donner un *préavis* à ces personnes qui perturbent la vie communautaire ?
- Un *administrateur provisoire* peut-il disposer du livret à intérêts d'une personne protégée ?
- Qui peut s'occuper de la *gestion des biens* d'un couple de personnes âgées qui n'a pas d'enfant ?
- Que faire quand des personnes âgées refusent d'entrer en maison de repos alors que leur *maintien à domicile devient dangereux* ?
- Qui doit prendre en charge l'achat du *matériel d'incontinence* ?
- Comment aider une personne qui voudrait entrer en maison de repos pour se séparer de son mari et qui n'a *pas les moyens financiers* pour le faire ?
- Pourriez-vous me communiquer un *contrat de bail-type* pour une location chez mon beau-fils ?
- Quelles démarches effectuer pour pouvoir *gérer les biens* d'un parent âgé qui est encore capable juridiquement mais qui a la volonté de se décharger de cette gestion ?
- Le CPAS dont dépend un établissement peut-il faire verser la *pension d'un résident* directement sur le compte de l'institution ?
- Existe-t-il une base légale qui prévoit la *délivrance d'une autorisation de sortie* de la part d'une résidence ?
- Un *centre de jour* est-il adapté pour prendre en charge une personne qui a besoin de rester couchée les $\frac{3}{4}$ de la journée ?
- Existe-t-il une *obligation alimentaire* entre frère et sœur dans l'hypothèse où le frère de la personne qui nous appelle ne disposera pas de moyens suffisants pour payer l'établissement dans lequel il va séjourner ?

b) Service de soutien lors de dénonciation de faits interpellants en maisons de repos

La mission de Senoah est de soutenir la personne lors de la dénonciation de faits inquiétants en établissement pour personnes âgées. Il s'agit pour l'intervenante socio-juridique de clarifier le

problème vécu par le résident, de donner une information complète sur la législation et sur les pouvoirs compétents.

Lorsqu'une personne (résident, membre de la famille de celui-ci ou professionnel) contacte Senoah et lui fait part de soucis relatifs à la prise en charge et/ou à la vie quotidienne dans l'établissement pour personnes âgées, l'intervenante socio-juridique l'écoute « activement » et lui demande de lui fournir des éléments concrets pour comprendre au mieux la situation.

Si la demande consiste en un éclairage juridique, l'intervenante juridique y répond.

Si la personne qui contacte Senoah souhaite connaître les moyens de faire bouger les choses afin que la situation décrite change, nous l'invitons à contacter dans un premier temps et si elle le souhaite, la direction de l'établissement ou l'infirmière responsable des soins. Nous lui détaillons également les différents recours possibles (dépôt de plainte auprès de la RW et conciliation via le bourgmestre). Ces différentes procédures sont envoyées par écrit (courrier ou mail).

Si la personne a déjà contacté l'équipe responsable de l'établissement, mais sans succès, nous l'informons directement qu'elle a la possibilité de déposer une plainte et/ou de demander au Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement, d'agir en conciliation avec la direction. Nous informons la personne que nous pouvons l'accompagner dans la sollicitation du bourgmestre et lui proposer nos services s'il ne dispose pas des moyens humains ou en temps pour agir en médiation.

Si le bourgmestre nous demande d'agir en conciliation, nous contactons la direction de l'établissement dans le but de connaître son point de vue par rapport à la situation litigieuse et d'arriver à une solution qui satisfasse les deux parties.

Dans l'hypothèse où cette procédure de conciliation n'aboutit pas ou dans l'hypothèse où la personne ne souhaite pas y recourir, un recours auprès des services de la Région Wallonne est possible. Nous pouvons alors accompagner la personne dans la rédaction de la plainte. Cet accompagnement consiste en la relecture et la correction du projet de courrier.

Les différentes réponses fournies par l'intervenante socio-juridique peuvent donc être réparties comme suit, la personne étant tout à fait libre de choisir l'une ou l'autre procédure de recours (ou plusieurs) :

- Communication personnalisée des procédures de recours (Direction, bourgmestre, Région Wallonne)
- Demande de conciliation au Bourgmestre ;
- Accompagnement au dépôt de plainte à la Région Wallonne.

Communication personnalisée des procédures de recours

Pour les situations décrites ci-dessous, l'intervenante socio-juridique a détaillé oralement les procédures de dépôt de plainte et de conciliation auprès du bourgmestre et envoyé un résumé des démarches par écrit. L'intervenante socio-juridique a également insisté sur sa disponibilité si les personnes désiraient être accompagnées par la suite dans ces démarches.

- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman est en maison de repos et qui se plaint de graves problèmes d'hygiène.
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la grand-mère est décédée suite à une déshydratation imputable à la maison de repos où elle séjournait.
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman, qui réside dans une MRS, souffre d'un manque d'hygiène et de soins : problème dans la distribution des médicaments, problème avec les nébulisateurs, problème d'épidémie,...
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman est dans une maison de repos où il y a une panne d'ascenseur. Monsieur trouve cela très dangereux.
- Description, par téléphone, de la possibilité de porter plainte à la Région Wallonne suite au décès du mari de l'appelante. Décès survenu suite à un mauvais traitement : Monsieur souffrait de problèmes digestifs et pulmonaires et n'a pas été soigné pour cela. Le personnel a lié les douleurs ressenties à la maladie d'Alzheimer dont souffrait le résident.
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne qui relate des faits alarmants qui se passent dans la maison de repos où séjourne sa maman.
- Communication, par téléphone, du numéro d'appel de la Région Wallonne à une personne dont la belle-mère est dans une maison de repos. Celle-ci se plaint d'erreurs dans la distribution des médicaments, d'un manque de personnel et d'un personnel étranger qui ne maîtrise pas le français.
- Information donnée par téléphone des différentes possibilités de recours à une personne dont la maman est atteinte de la maladie d'Alzheimer. Celle-ci devient de plus en plus démente et subit de la violence de la part du personnel.

- Confirmation, par téléphone, des procédures déjà entamées par le fils d'une résidente qui a été maltraitée (trainée par terre) dans une maison de repos : contact avec Respect Senior, avec la Région Wallonne et plainte à la police.
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman visite une amie dans une maison de repos où il y a un manque d'hygiène ; lit souillé, linge sale, repas médiocres,...
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne qui se plaint du home où réside son papa. Celui-ci est attaché à une chaise roulante et on le met toute la journée dans la salle à manger. La maison de repos ne lui donne jamais de douche, les draps de lit souillés ne sont pas changés, la chambre n'est pas nettoyée,...
- Conseil donné par téléphone de s'adresser directement à la région Wallonne pour connaître les normes de personnel d'un établissement pour personnes âgées suite à une plainte relative au manque de personnel.
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman réside dans un établissement dont l'hygiène laisse à désirer, où il y a un manque flagrant de personnel et où une stagiaire doit rester seule avec tous les résidents du Cantou...
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman, atteinte de la maladie d'Alzheimer, réside dans un établissement où il y a un manque de communication, d'hygiène et de soins.
- Ecoute approfondie d'une situation conflictuelle au sein d'une maison de repos entre la fille d'un résident et une infirmière. Suite à notre conversation, la personne a pu clarifier la situation et se rendre compte qu'il ne s'agissait pas d'un problème organisationnel mais bien un problème de personne. Elle va attendre d'être prête pour effectuer des démarches de conciliation.
- Conseil donné par téléphone à une assistante sociale de s'adresser au bourgmestre de la commune où est située la résidence. Cette assistante sociale d'une mutualité a placé une personne en résidence et celle-ci a été victime de violence de la part d'une veilleuse de nuit : celle-ci l'a volontairement fait tomber de sa chaise roulante au motif qu'elle s'était plainte du fait que la veilleuse de nuit ne voulait pas l'aider pour aller à la toilette.
- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman se trouve dans un établissement pour personnes âgées. Celle-ci est atteinte de la maladie d'Alzheimer et est accompagnée par trois dames de compagnie pour prendre ses repas suite aux négligences de la maison de repos. Depuis cet engagement, les problèmes ont augmenté et la fille de la résidente veut changer sa maman d'établissement. Elle a pris contact avec une autre maison de repos où elle a trouvé une place. Une heure après l'information lui est donnée qu'elle n'aura pas de place. Madame soupçonne la direction de la première maison de repos de lui faire une mauvaise réputation. Madame a peur de ne pouvoir trouver une place pour sa maman.

- Envoi de la description des différentes procédures de dépôt de plainte à une personne dont la maman séjourne en maison de repos et qui nous fait part d'une accumulation de faits alarmants : les infirmières ne viennent pas quand la maman les appelle. Suite à cela elle a fait une chute. On lui surfacture des médicaments et le nettoyage du linge. Une partie de celui-ci a été perdue,...
- Communication des coordonnées de la Région Wallonne à un Monsieur qui se plaint suite au transfert de sa maman d'une ancienne maison de repos à un nouveau complexe.
- Communication des procédures de recours à une dame qui se plaint essentiellement des comportements du personnel de la maison de repos où séjourne sa maman.
- Description des différentes procédures de recours à une dame qui n'est pas contente de la maison où séjourne sa belle-mère : manque de disponibilité des infirmières,...
- Communication des procédures de recours à une dame dont le compagnon séjourne en maison de repos. Il n'a pas accès à la sonnette et cela lui pose vraiment un problème. Suite à notre conseil, la dame a pris contact avec la direction.
- Communication des coordonnées de Respect Seniors à une amie d'une résidente qui a des soucis de maltraitance et qui a du mal à trouver sa place dans la maison de repos où elle réside.
- Communication des différentes procédures de dépôt de plainte à une dame qui se plaint des repas et du mélange de personnes désorientées avec les personnes encore autonomes.

Conciliation après autorisation du Bourgmestre

Pour chacune de ces situations, la demande a été relayée vers le bourgmestre compétent. Celui-ci a délégué l'intervention en conciliation à Senoah.

- Contact pris par la fille d'une résidente qui a reçu son préavis. Celui-ci aurait été donné suite à une plainte déposée par la fille à la Région Wallonne et suite à des relations difficiles entre celle-ci et la direction de la maison de repos.
- Autorisation d'agir en conciliation a été donnée par le Bourgmestre d'une commune où est située une résidence au sein de laquelle une dame se plaint de problèmes de facturation.
- Demande en cours : autorisation au bourgmestre a été demandée suite à une plainte d'une dame à qui le directeur de la maison de repos lui refuse toute visite à sa maman.

Remarques

Les personnes qui nous appellent n'ont aucunement conscience que c'est le Bourgmestre de la commune qui a en charge le traitement des plaintes et des conciliations et semblent étonnées de l'apprendre. Par ailleurs, Senoah a fait l'expérience à plusieurs reprises de la crainte des

personnes lorsque nous leur expliquons la démarche préalable à notre intervention, auprès du Bourgmestre de la commune. Nous devons alors rassurer ces personnes pour éviter qu'elles ne se découragent à tenter d'apaiser le conflit. Nous les rassurons également sur le fait que l'association peut prendre contact elle-même avec le Bourgmestre, si elles le souhaitent. Nous avons le réel sentiment que beaucoup de personnes ne feraient pas ces démarches, auprès du Bourgmestre, par elles-mêmes.

Accompagnement du dépôt de plainte à la Région Wallonne

Il n'y en a pas eu cette année.

c) Sensibilisation à la législation applicable au secteur des lieux de vie pour seniors

L'intervenante socio-juridique joue également un rôle de soutien juridique au niveau de l'équipe du siège et des volontaires. Dans ce cadre, elle assure la formation des volontaires et des permanents sur la législation relative à l'accueil et à l'hébergement des personnes âgées, sur les aides financières, sur la protection judiciaire, etc. ; elle rédige et actualise des écrits sur ces matières ; elle vulgarise des questions juridiques et parlementaires relatives au secteur.

Une sensibilisation sur la législation relative aux établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées a en outre été dispensée au Conseil Consultatif Communal des Aînés de Namur.

d) Un projet pilote de médiation familiale autour du lieu de vie du senior

Partant du constat qu'un vide existe quant à la prise en charge de conflits existant entre les personnes âgées et leur entourage à propos de leur lieu de vie, Senoah a réfléchi à la mise en place d'un nouveau service de médiation familiale pour seniors.

Notre association a constaté, par sa pratique, par ses recherches et par les nombreux contacts qu'elle a pris, qu'il existe toute une série de recours possibles en cas de plaintes relatives au lieu de vie des personnes âgées. Mais il n'existe aucune structure comme lieu de parole où la personne âgée et son entourage peuvent s'exprimer, être entendus et accompagnés dans la recherche de solutions concrètes pour l'avenir.

Cette constatation recouvre une réalité qui a été relevée par les inspecteurs des régions du pays : « Si une fonction de médiation devait être développée, elle serait jugée utile pour apaiser les tensions entre résidents/famille et directions lorsque aucune infraction aux normes ne peut être incriminée. Et il est parfois souhaitable que les problèmes puissent se régler sans passer par la « grosse artillerie » de l'administration ou de la justice et leurs procédures de vérification »².

Notre association, riche de sa longue expérience avec les personnes âgées, est convaincue qu'un accompagnement de la personne âgée et de sa famille peut être primordial lorsque de grandes questions relatives, notamment, au choix du lieu de vie se posent. Des conflits, des malentendus, des souffrances peuvent apparaître entre la personne âgée et sa famille. Le système familial peut se retrouver en déséquilibre et provoquer ainsi des tensions. Celles-ci, si elles ne sont pas apaisées, peuvent conduire à opérer de mauvais choix, des choix qui ne se centrent pas sur la personne concernée ou des choix précipités. Ce qui peut s'avérer être préjudiciable pour la personne âgée et pour son intégration dans son nouveau lieu de vie (mauvaise humeur, insatisfaction permanente, non prise en compte de la vie dans une structure collective,...). Cela peut également entraîner des réactions de surprotection ou des revendications incessantes de la famille vécues comme intrusives et envahissantes par le personnel de l'institution.

Dans le cadre de la préparation de l'avancée en âge et plus spécifiquement de la préparation au choix d'un lieu de vie, Senoah envisage donc de proposer une médiation familiale pour les seniors demandeurs c'est-à-dire un accompagnement relationnel de la personne âgée et de sa famille dont l'objectif est de les aider à prendre des décisions concrètes par rapport au lieu de vie de l'adulte âgé.

Une recherche exploratoire relative à la mise sur pied d'un service médiation pour les seniors a donc été lancée. Diverses rencontres avec des professionnels du terrain ont été initiées (médiateurs fédéraux droits du patients, médiateurs de plateformes de santé mentale, Infor Homes Bruxelles (service de senior-mediation), ANA, Fédération d'aide et soins à domicile (FASD, FCSD), centres de coordination, asbl Aidants Proches, Respect seniors, CATUPAN, réseau 107, Plateforme Namuroise de Concertation en santé mentale, diverses maisons de repos, bourgmestres de diverses communes).

Ces rencontres nombreuses et riches ont permis de concrétiser la mise en place d'un projet pilote de médiation familiale autour du choix d'un lieu de vie. Par ailleurs, ces rencontres nous ont confortés dans la pertinence et la place d'un tel service dans le paysage actuel. Il apparaît en

² « Le service de médiation « Droits du patient » dans le secteur « soins aux personnes âgées » : Evaluation des conditions d'un fonctionnement cible/axe sur le groupe cible » (cahier des charges DG1/AR062010-Août 2011) U.L.B, novembre 2012., p 86

effet que le relogement des personnes âgées est une période difficile, empreinte de nombreuses émotions tant dans le chef de la personne (nombreux deuils à faire,...) que dans celui de la famille (sentiment de culpabilité, ...). Le changement de vie, que ce soit l'entrée en établissement ou le maintien à domicile avec de nombreuses aides, remet souvent en cause le système familial installé depuis longtemps. Notre projet consiste donc à proposer un service d'accompagnement, d'écoute et de parole, de prévention et de résolution des conflits liés au changement de lieu de vie des adultes âgés.

Les objectifs de ce service sont les suivants :

1) Créer un espace d'écoute et de dialogue

La médiation familiale vise à ce que deux ou plusieurs personnes impliquées dans un conflit puissent se rencontrer dans un espace de dialogue, de confidentialité et de neutralité afin de prendre des décisions concrètes qui satisferont toutes les parties au conflit.

2) Vivre les ruptures de manière la plus harmonieuse possible

Ce processus de médiation familiale vise également à aider la personne âgée à vivre son entrée en maison de repos ou dans tout autre lieu de vie, de façon la plus harmonieuse possible malgré la succession de ruptures qu'elle est amenée à vivre : rupture avec son environnement habituel, rupture avec ses habitudes domestiques, rupture avec son entourage social, rupture avec sa position familiale et sociale, ...et parfois, en cas de maladie neurologique, rupture avec elle-même.

3) Maintenir le réseau social et familial

Un autre objectif est de créer ou maintenir le réseau social et familial autour de la personne âgée afin de mettre en œuvre la présence et le soutien de ceux-ci autour de la personne âgée. Le rôle de chacun pourra être re-défini.

4) Créer un réseau de partenariats

Et enfin la médiation familiale pour seniors peut également avoir pour objectif de créer un partenariat entre les personnes âgées et leurs familles avec les professionnels engagés dans la situation.

En conclusion, ce service peut venir en relais, en complément, en soutien des différents services qui existent déjà.

Notre intervention pourrait venir en soutien de tous les intervenants que nous avons rencontrés : les établissements, les centres de coordination de l'aide et des soins à domicile, le secteur associatif, les administrateurs de la personne, la Région Wallonne, les communes,...

Notre service pourrait être contacté par « toute personne intéressée » : senior, famille, proche, intervenant social, professionnel de la santé, juge de paix, administrateur, personne de confiance, représentant,...

La prochaine étape de notre travail, pour 2015, sera la communication d'un projet pilote de médiation familiale autour du choix du lieu de vie, projet pilote sur un territoire limité, dont la pertinence sera à évaluer.

6.2.4. Sensibilisation aux pratiques visant le bien-être dans les lieux de vie à l'attention du grand public et des professionnels du secteur

Suite à l'analyse exploratoire sur les « bonnes pratiques » en maison de repos réalisée par l'asbl, Senoah a été sollicitée par la Maison de repos Marie Immaculée pour sensibiliser le personnel soignant aux pratiques bientraitantes. Cet établissement de type associatif regroupe 4 sites (Neufvilles, Soignies, Saint-Ghislain et Uccle).

Nous avons animé, tout au long de l'année 2014, 10 rencontres sur le thème de la bientraitance. Au total 141 personnes ont été sensibilisées dont 51 infirmières et paramédicaux ; et 90 aides-soignantes.

Cette sensibilisation s'inscrit dans un programme de formations diversifiées qu'ont mis en place les responsables de l'institution.

Senoah a également été invitée par la Coordination des Associations de Seniors à intervenir sur les pratiques bientraitantes, dans le cadre de son colloque organisé à l'occasion de ses 10 ans. Le public était essentiellement composé de seniors.

Que ce soit pour l'une ou pour l'autre de ces interventions nous faisons un constat. Les préjugés ont la vie dure ! Pas assez de temps, pas assez de personnel, pas assez de moyens, etc. sont des raisons sans cesse mises en avant pour se défendre de ne pas appliquer quotidiennement les principes fondamentaux de la bientraitance. Et pourtant nombreux sont les soignants, les établissements qui parviennent concrètement à répondre aux besoins et aux attentes des

résidents, à permettre aux personnes de s'exprimer et faire leurs choix, à les considérer comme des adultes dignes et non comme des objets de soins. Il est certain que des contraintes institutionnelles existent et doivent être prises en considération, de même que les soignants ne doivent pas être culpabilisés. Mais notre intervention vise à montrer que la maison de repos peut, si on s'en donne les moyens et si on est vigilant, offrir aux résidents des conditions de vie dignes et ce, sans moyen supplémentaire. Bien entendu, une réglementation qui va dans ce sens faciliterait selon nous l'application de ces principes. Les normes relatives aux maisons de repos ne doivent pas se limiter à des questions administratives ou architecturales mais se doivent d'être davantage qualitatives et viser le bien-être social et relationnel des personnes.

6.3. Mission 2 : Observatoire des lieux de vie

6.3.1. Introduction

Le travail de terrain réalisé par Senoah lui permet d'observer des besoins, des attentes, des souhaits, des refus, des pratiques relativement au secteur des lieux de vie pour seniors. Senoah rencontre effectivement des seniors dans le cadre de sa mission d'accompagnement des aînés en recherche d'un lieu de vie adapté, via, d'une part ses permanences sociales et via d'autre part, le travail d'accompagnement physique dans la visite de lieux de vie. En outre, elle s'entretient avec des responsables d'établissements dans le cadre de sa mission d'observatoire (« rencontres-thématiques » réalisées par les volontaires).

Ce sont ces observations que l'asbl souhaite récolter de manière rigoureuse et standardisée, en vue d'une analyse fiable et fidèle de la réalité du secteur. Cette analyse sera diffusée, notamment auprès des pouvoirs publics, avec lesquels nous devons travailler en étroite collaboration, en vue d'adapter les politiques sociales et de santé.

Notre observatoire se situe donc davantage dans un registre de relais d'observations que dans celui d'un centre d'études. La récolte des observations se fait « en routine » d'une part grâce au travail quotidien de l'association. D'autre part, nous réaliserons des « rencontres-thématiques » sur un sujet bien défini en lien avec le secteur de l'hébergement. Par « rencontres-thématiques », nous entendons des entretiens avec la personne la plus adéquate en fonction du thème de la rencontre. Il s'agit d'un partage et d'un échange sur les pratiques usuelles en vue de favoriser le bien-être des aînés dans les différents lieux de vie (de la MR à l'habitat alternatif).

Nous souhaitons de la sorte attirer l'attention des pouvoirs publics, mais également des professionnels du secteur et des partenaires de l'asbl, sur les besoins du terrain, afin de susciter le cas échéant, à leur niveau, des études sur les problématiques soulevées lors de nos observations.

Une collaboration étroite avec les observatoires existant aux niveaux wallon et provincial nous semble primordiale dans le cadre de ce projet. Leur expertise sera d'une grande richesse pour mener à bien nos actions. Nous avons d'ailleurs rencontré l'Observatoire Wallon de la Santé,

ainsi que l'Observatoire de la Santé du Hainaut. Ces rencontres nous ont permis d'affiner nos objectifs et de préciser nos orientations. Des collaborations plus étroites sur des projets spécifiques sont envisageables.

Au niveau de ses ressources humaines, l'asbl travaille avec une quinzaine de volontaires et une équipe de travailleurs sociaux pour développer cette mission d'observatoire des lieux de vie pour personnes âgées. Les volontaires qui effectuent les observations sont formés plus spécifiquement aux techniques d'observation et d'interview.

6.3.2. Mise en place des nouvelles missions de volontariat : les « rencontres thématiques »

La majorité des volontaires se sont investis dans cette mission, se sentant plus à l'aise avec la fonction d'« observateur » qu'avec celle d'« accompagnateur ». Le rôle des volontaires observateurs est de relayer des observations relatives aux pratiques développées en maisons de repos ou autres types de lieu de vie, ainsi que des observations relatives aux attentes et besoins des seniors en matière d'habitats. Pour réaliser cette mission considérable, des outils standardisés de récolte d'observations sont conçus en collaboration siège, instances, volontaires, sur base des avis et conseils des membres du comité d'experts mis en place dans le cadre de cette mission d'observatoire. Les volontaires auront tantôt un rôle d'« enquêteur » et rencontreront des responsables d'établissements, des seniors ou des soignants relativement à une thématique que l'association souhaite investiguer. Dans ce cas, un guide d'entretien standardisé est élaboré. Tantôt, ils récolteront des informations relatives aux habitats plus originaux existant en Wallonie. Ces informations alimenteront la base de données de l'asbl, permettant ainsi aux travailleurs sociaux du siège d'accompagner au mieux les personnes en recherche d'un lieu de vie adapté.

Une journée de formation a été dispensée aux volontaires sur les pratiques de l'entretien et de l'observation. Des supervisions seront par ailleurs organisées tout au long de la récolte des données (2015).

Un premier projet sur les « bonnes pratiques » en matière d'accueil en MR/S a été lancé à la fin 2014 (voir point 6.2.9. de ce rapport), ainsi qu'un relevé des habitats alternatifs pouvant accueillir des seniors en Wallonie.

6.3.3. Constitution d'un comité d'experts

Il est constitué un comité d'experts ayant un rôle de conseil, d'avis sur les orientations à prendre pour assurer une récolte fiable et standardisée d'observations. Les experts ont été sollicités pour leur connaissance pointue de la thématique du vieillissement, ainsi que pour leur expertise dans le domaine de la recherche. La finalité est d'initier des synergies et de bénéficier des connaissances et de l'expertise de professionnels du secteur. L'idée est aussi d'éviter toute redondance avec ce qui aurait déjà été fait et de favoriser le travail en partenariat.

Le comité s'est réuni pour la première fois en juin 2014. Les bases de la première analyse exploratoire sur l'accueil en maison de repos ont pu être jetées. Cette réunion riche a permis d'affiner les orientations de l'observatoire et de soulever la nécessaire réflexion sur le rôle et les enjeux du comité.

Il est important de signaler ici que la DGO5 a répondu favorablement à l'invitation de Senoah et est représentée au sein du comité. Pour l'asbl, la DGO5 est une source précieuse d'informations. Par ailleurs, sa présence permet un relais direct des observations réalisées sur le terrain.

6.3.4. Une analyse exploratoire sur les pratiques innovantes en maison de repos

En 2013, l'association a lancé un projet de récolte de « bonnes pratiques » développées en maison de repos. Ce panel avait été réalisé à l'époque par les volontaires de l'asbl, lors de leurs visites de maisons de repos agréées. Par la suite, afin d'affiner l'analyse, les pratiques ont été questionnées lors d'une table ronde réunissant des professionnels du secteur et quelques seniors. En 2014, une revue de la littérature sur le sujet a été réalisée. L'analyse sur les pratiques innovantes en maison de repos a ensuite été finalisée et diffusée auprès des partenaires, d'associations, de professionnels du secteur, des pouvoirs publics. Cette analyse est téléchargeable en version PDF sur le site internet de Senoah.

6.3.5. Une recherche exploratoire sur les pratiques d'accueil en maisons de repos

La finalité de ce projet lancé fin 2014 est de récolter un panel de pratiques innovantes développées en maison de repos ou maison de repos et de soins en matière d'accueil des résidents.

Cette thématique a été choisie pour deux raisons. Nous connaissons l'impact (positif ou négatif) de l'accueil de la personne sur son adaptation future à la vie dans l'établissement, ainsi que sur son bien-être. Une étude réalisée en 2009 par l'INAMI fait d'ailleurs ressortir qu'un accueil positif du résident est un facteur (parmi les 6 identifiés) pouvant favoriser une adaptation réussie. Par ailleurs, il s'agit d'une thématique proposée par les volontaires aux instances de Senoah et qui dès lors les intéresse particulièrement.

Nous voulons répertorier les pratiques dans les établissements et ainsi susciter un échange de « bonnes pratiques » (c'est-à-dire des pratiques concourant à la qualité de vie des personnes accueillies parce qu'elles s'avèrent être bientraitantes). Pour ce faire, nous désirons nous entretenir avec le responsable de l'accueil de nouveaux résidents dans les maisons de repos, maisons de repos et de soins. En plus de réaliser une sorte de cadastre de pratiques, nous souhaitons analyser, avec les personnes interrogées, les freins et les leviers à un accueil de qualité et échanger au sujet de leur expérience de terrain. Cette approche exploratoire et qualitative nous permettra de réaliser une série de constats qui pourront être relayés vers les pouvoirs publics, les professionnels du secteur, les citoyens. Ainsi, un guide d'entretien semi-dirigé a été élaboré. 77 établissements ont été sélectionnés pour les rencontres-thématiques. La base de données a été agencée pour contenir les rapports d'interview. Fin de l'année 2014, les volontaires ont commencé à prendre les contacts. La récolte des données se poursuivra sur toute l'année 2015.

7. Campagne de communication

Afin de faire connaître son nouveau projet, l'asbl a imaginé un plan stratégique de communication sur 2014 et 2015. Pour ce faire, l'asbl a été supervisée par une agence de communication.

- *Nouveau site internet.* Le site internet d'Infor Homes Wallonie a fait peau neuve pour l'occasion. Les couleurs du site ont été adaptées à la nouvelle charte graphique. Le contenu a été actualisé. Quelques rubriques sont encore en construction. Seule la structure du site est restée inchangée et ce, pour limiter les coûts. Le site internet de Senoah a été opérationnel dès le mois de juin.
- *Un communiqué de presse.* Le site internet finalisé, l'asbl a diffusé en juin un communiqué de presse annonçant le changement de dénomination d'Infor Homes Wallonie et ses nouvelles missions. L'idée était de s'appuyer sur la notoriété de l'asbl pour faire connaître Senoah. Le communiqué a été diffusé auprès des partenaires et des contacts presse.
- *Un courrier à destination des professionnels du secteur.* Un courrier officiel a également été adressé en même temps aux partenaires de l'asbl, ainsi qu'aux professionnels du secteur (maisons de repos, CPAS, associations diverses, etc.). Ce courrier annonçait les nouvelles missions et le nouveau nom et invitait les destinataires à consulter notre site internet.
- *Une newsletter.* La newsletter annonçant les nouveautés a par ailleurs été envoyée plus largement.

Ces quatre points ont constitué la première étape de notre plan de communication.

- *Création du matériel promotionnel.* Création de la brochure de présentation (triplyque) de l'asbl. Un marché public a été réalisé. L'asbl a choisi de travailler avec l'agence qui proposait le meilleur rapport qualité/prix. Le folder a été envoyé aux partenaires, associations et professionnels du secteur confrontés aux questions du vieillissement. Il a été distribué plus largement lors de salons et lors rencontres avec des associations du secteur.

Des cartes de visite ont également été imprimées ainsi que des badges.

Enfin des bics, blocs-notes, drapeau Senoah ont été imprimés afin de disposer d'un matériel attractif pour notre présence sur des salons ou autres évènements.

- *Actions de communication et de promotion.* Alors que la première phase de notre plan de communication s'est essentiellement adressée aux partenaires et aux professionnels, la phase deux a voulu toucher directement les seniors et les familles. Ainsi, plusieurs activités ont été assurées telles que la tenue de stand sur des salons (salon seniors, salon logement, salon du volontariat), la présence sur un marché à l'occasion de la journée mondiale des personnes âgées (objectif de sensibiliser les seniors à la nécessité de préparer le vieillissement), l'envoi de folders de présentation de l'asbl.

Fin d'année 2014, l'asbl a voulu donner un dernier élan à sa promotion en réalisant une communication presse dans les journaux *Le Soir*, *La Libre* et *L'Avenir* à l'occasion de la publication des « dossiers seniors ».

A côté de cela, Senoah asbl s'est vue sollicitée à plusieurs reprises pour présenter ses missions et ses services. Ces rencontres ont également été l'occasion d'insister sur la nécessité de préparer l'avancée en âge, d'informer sur les lieux de vie existant en Wallonie pour les seniors.

- Intervention de Senoah dans l'émission *On n'est pas des pigeons* sur le thème des maisons de repos.
- Intervention de Senoah lors d'une réunion de coordination des Centres de service social de Solidaris – Mutualité socialiste
- Présentation de Senoah à des futurs assistants sociaux (Haute école provinciale de Charleroi)
- Présentation de Senoah au CCCA de la ville d'Ottignies
- Présentation de Senoah à des élèves de technique sociale de l'Institut Sainte Marie à Namur
- Intervention de Senoah au colloque de la CAS organisé à l'occasion de ses 10 ans où étaient présents, nombreux membres de mouvements d'ainés ou de CCCA ainsi que des représentants politiques
- Présentation des missions de Senoah au CCCA de Namur

Au cours de l'année 2014, Senoah (permanents et volontaires) a également participé à différents événements, projets et manifestations, toujours dans un esprit de promotion du service, de travail en réseau, de sensibilisation à la nécessité de préparer l'avancée en âge.

- Tenue d'un stand aux salons du Volontariat de Liège, Verviers et de Namur
- Tenue d'un stand au salon Retrouvailles de Liège
- Tenue d'un stand au salon des seniors à Charleroi et au salon des seniors à Soignies

- Tenue d'un stand au colloque de l'asbl Le Bien Vieillir à Namur
- Tenue d'un stand lors de la matinée d'information organisée par Partenamut sur « Lieu de vie et vieillissement »
- Représentation de Senoah au Conseil Consultatif Communal des Aînés de différentes communes

Diverses rencontres avec des professionnels du secteur ont également été organisées afin d'échanger sur les services offerts par nos associations respectives.

- Rencontre avec Infor Homes Bruxelles et SEPAM
- Rencontre avec le Numéro gratuit Seniors
- Rencontre avec l'asbl Habitats et Participation
- Rencontre avec l'asbl Aidants Proches

8. Actions ponctuelles

✓ **Comité d'accompagnement projet pilote AFA**

Senoah a été invitée à être membre du comité d'accompagnement du nouveau projet pilote d'accueil familial des aînés. Senoah a participé au comité du 2 octobre 2014, lors duquel, les missions, objectifs, contraintes, etc. du projet ont été présentés, discutés et validés ou rejetés.

✓ **Commission mobilité de la CAS**

Senoah est représentée par un volontaire, membre de l'Assemblée générale, à la commission mobilité mise en place par la Coordination des Associations de Seniors.

✓ **Projet *Promouvoir le bien-être social et relationnel des personnes résident en Maison de Repos et de Soins de la Croix rouge de Belgique***

Senoah est membre du comité d'accompagnement mis en place par le département Action sociale de la CRB, dans le cadre de son projet de promotion du bien-être relationnel des résidents en MRS.

✓ **Recherche action de l'asbl Le Bien Vieillir**

Senoah a été invitée à participer au focus group organisé par l'asbl Le Bien Vieillir dans le cadre d'une recherche action autour des personnes âgées vivant en institution et atteintes d'un cancer.

✓ **Participation au jury de sélection de projets, de la Fondation Roi Baudouin : Bien manger, bien vieillir en maison de repos**

Senoah a été invitée à faire partie du jury de sélection de projets innovants en matière de repas en MR/S. Cette participation a consisté en la lecture et l'analyse des projets entrés, ainsi qu'en la participation à la réunion des membres du jury en vue de la sélection de six projets novateurs.

✓ **Formation à destination des centres de service social et des centres de coordination de l'aide et soins à domicile de la Mutualité chrétienne**

Formation sur les lieux de vie à destination des seniors, ainsi que sur la réglementation.

✓ **Projet de collaboration avec les centres de coordination d'aide et soins à domicile**

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement, Senoah a lancé un projet de collaboration plus étroite avec les quatre fédérations de centres de coordination d'aide et soins à domicile. Les centres de coordination sont effectivement une ressource précieuse lorsque la personne souhaite rester à son domicile en mettant en place des aides et services. L'objectif de notre projet de collaboration est de favoriser un accompagnement global et continu de la personne, afin de créer des ponts entre le domicile et les lieux de vie institutionnels. Une rencontre avec la plateforme bien vivre chez soi et les quatre fédérations s'est tenue en juin 2014, afin de coordonner le projet dans une concertation transparente. Une procédure test de relais des demandes a été imaginée et sera à évaluer.

9. Des pistes de recommandations

Les recommandations suivantes se fondent sur les observations que réalise quotidiennement Senoah, ainsi que sur les contraintes auxquelles elle est confrontée dans la réalisation de ses activités.

✓ **Une campagne de sensibilisation à destination des seniors sur l'importance de préparer l'avenir à l'initiative des pouvoirs publics, serait porteuse de sens**

Senoah fait quotidiennement l'expérience de demandes de recherche d'un lieu de vie (maisons de repos et de soins en général) qui se font dans l'urgence, dans la non préparation et la non concertation avec l'adulte âgé, et ce souvent, suite à une dégradation de son état de santé. Ainsi, Senoah souhaite développer la sensibilisation des seniors à la nécessité d'anticiper. Ce travail est fastidieux car cette réflexion sur l'avenir est sans cesse reportée à plus tard ou apparaît comme étant peu utile aux yeux du public. Un changement des mentalités est selon nous une condition nécessaire pour que les seniors pensent à préparer leur avenir dans une optique citoyenne de conservation de leur droit à décider soi-même, pour soi-même. Trop souvent les seniors se conforment au regard paternaliste que la société porte sur eux. Ce changement de mentalité doit passer par une large campagne de sensibilisation que Senoah ne peut mener seule faute de moyens. Nous sollicitons dès lors les pouvoirs publics pour un travail en partenariat.

✓ **Sensibilisation aux pratiques qui contribuent au bien-être relationnel des résidents**

De par son observatoire des pratiques en établissement, Senoah a recensé un panel de pratiques semblant avoir un effet positif sur la qualité de vie des résidents en MR/S. Ce travail montre que des établissements développent des projets innovants ou encore proposent un accompagnement quotidien qui favorise des conditions de vie dignes et respectueuses des besoins et souhaits des personnes. Néanmoins, d'aucuns estiment souvent que les obstacles sont nombreux et empêchent de faire de l'institution un véritable lieu de vie : manque de personnel, trop de soins, trop de tâches administratives, contraintes budgétaires, organisationnelles, etc.

Notre intervention vise à montrer que la maison de repos peut, si on s'en donne les moyens et si on est vigilant, offrir aux résidents des conditions de vie dignes et ce, sans moyen supplémentaire. Bien entendu, une réglementation qui va dans ce sens faciliterait selon nous l'application de ces principes. Ainsi, les normes relatives aux maisons de repos ne doivent pas se

limiter à des notions administratives ou architecturales mais se doivent d'être davantage qualitatives et viser le bien-être social et relationnel des personnes. Nous estimons dès lors que les pouvoirs publics ont un rôle à jouer dans cette prise de conscience que l'on peut faire de la maison de repos un véritable chez soi pour le résident, un véritable lieu de vie où l'on tient compte de ses habitudes, de son rythme, de ses choix, de sa dignité. Comment ? Par exemple, en passant par l'adaptation des normes (formuler davantage de normes qualitatives, en termes de qualité de vie et de bien-être relationnel des résidents, en plus des normes administratives et architecturales) ; par la formation des soignants ; par la sensibilisation des directions d'établissement. Senoah reste bien entendu à disposition des pouvoirs publics et décideurs politiques pour toute réflexion à ce sujet.

Dans le même ordre d'idées, Senoah sollicite les pouvoirs publics pour encourager le respect du droit des résidents à faire leurs choix et à prendre leurs décisions, même si ceux-ci comportent des risques. Le droit au risque doit être une valeur défendue dans toutes les institutions d'hébergement pour personnes âgées. Des appels à projets allant dans ce sens (comme nous l'observons en France) pourraient être lancés afin d'encourager cette politique. Qui plus est, pour permettre cette liberté de vivre des résidents, la législation se doit de décharger les établissements et le personnel soignant, de toute responsabilité dans le cadre du respect du droit au risque.

✓ **Une base de données actualisée sur les lieux de vie pour personnes âgées**

Il n'existe à ce jour aucune base de données accessible au grand public reprenant les caractéristiques des maisons de repos agréées en Wallonie (infrastructure, prix, etc.). Senoah a développé son propre outil et veut disposer des données les plus à jour possible. Pour ce faire, l'asbl réalise des actualisations régulières mais fastidieuses, car les établissements ne sont pas toujours disposés à transmettre les informations demandées. Ainsi, l'asbl sollicite les pouvoirs publics. Une collaboration ne pourrait-elle pas être envisagée dans la mise à jour de cet outil d'information précieux pour le citoyen ?

✓ **Un service de médiation en maison de repos**

Les hôpitaux ainsi que les institutions de soins psychiatriques mettent à disposition des patients, des médiateurs pouvant intervenir en cas de situations conflictuelles, afin de parvenir à une solution qui satisfasse les parties en conflit. En maison de repos ce n'est pas le cas. Ainsi, Senoah sollicite les pouvoirs publics dans l'initiative d'un tel service en faveur des résidents. Celui-ci

pourrait prendre diverses formes (lien fonctionnel avec un médiateur indépendant, lien fonctionnel avec le SPF santé publique, avec le SPW, lien fonctionnel avec une plateforme provinciale, etc.). Ce service de médiation aurait également un rôle préventif en désamorçant un conflit (entre résidents, entre un résident et sa famille, entre un résident/famille et l'institution/soignant) avant l'enlisement de la situation. L'offre d'un service neutre de médiation à toute personne vivant en maison de repos pourrait constituer une norme d'agrément parmi d'autres et ce, dans un souci de bien-être social et relationnel des résidents.

✓ **Un mandat à Senoah pour l'intervention en conciliation en cas de conflit entre une maison de repos et un résident/famille d'un résident**

A ce jour, la circulaire du 2 mai 2012 attribue aux bourgmestres la compétence d'agir en conciliation en cas de conflit relatif aux normes dans les maisons de repos. Dans les faits, Senoah observe que les bourgmestres n'ont généralement pas les moyens, ni en temps, ni en personnel d'assurer cette mission. Ainsi, ils délèguent à Senoah, dans quasiment toutes les situations, l'action en conciliation. Toutefois, cette procédure de relais des demandes de conciliation vers les bourgmestres fait perdre beaucoup de temps et d'énergie à des personnes déjà en souffrance. Ainsi, Senoah sollicite les pouvoirs publics afin de confier à l'association cette mission, pour laquelle elle dispose des ressources nécessaires. Ce mandat doit, le cas échéant, passer par la modification des textes légaux.

✓ **Sensibilisation des personnes fragilisées, isolées**

Senoah observe généralement que les demandes particulièrement urgentes sont formulées par des professionnels pour des personnes fragilisées. Dans le cadre de ses missions d'accompagnement physique dans les visites d'établissements et de préparation au changement de lieu de vie, Senoah souhaiterait pouvoir sensibiliser les personnes seules et fragilisées. Comment atteindre ce public qui par définition est isolé ? Senoah évoque la possibilité d'identifier ces personnes par une articulation efficiente des différents acteurs de première ligne (aides et soins à domicile, médecins, services communaux, etc.), en vue d'un accompagnement global et continu de la personne.

✓ **Une offre d'habitats alternatifs mieux adaptés aux besoins**

Nous savons que la préparation à l'entrée en maison de repos est essentielle, même si le public n'en a pas toujours conscience. Senoah estime que les pouvoirs publics doivent prendre l'initiative de renforcer l'offre d'habitats alternatifs entre le domicile et la maison de repos, au vu

de l'accroissement du nombre de seniors. Les alternatives doivent selon nous, permettre aux seniors de s'adapter progressivement à la vie en institution, de s'y préparer. Par ailleurs, cette étape intermédiaire doit permettre les synergies entre les différents acteurs, dans une optique d'accompagnement global, en réseau et continu de la personne. L'information de la personne (qui connaît d'ailleurs souvent mal l'offre de lieu de vie) s'en verrait également renforcée.

10. Perspectives 2015

2015 débutera par l'évaluation de l'année 2014 qui aura été l'année du changement : évaluation du cadre des nouvelles missions, évaluation des procédures d'intervention, des outils de travail, de la communication, etc.

Ensuite, le maître mot sera le travail en réseau. En effet, l'asbl souhaite optimiser les collaborations avec ses partenaires mutualistes, le secteur des maisons de repos et les professionnels de première ligne et ce, dans une logique d'accompagnement continu et transversal des personnes. Ce travail de partenariat renforcera l'accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie adapté, proposé par Senoah. Les collaborations avec les pouvoirs publics devront également être renforcées, notamment au niveau de la mission d'observatoire des lieux de vie.

Par ailleurs, l'accent sera mis sur la promotion de l'asbl afin d'accroître sa visibilité. Un plan stratégique de communication sera élaboré, avec pour public cible les professionnels du secteur.

Le recrutement et la formation de nouveaux volontaires sera en outre une priorité au vu du nombre important de bénévoles qui ont mis fin à leur volontariat à la suite du changement de missions de l'association.

Ensuite, la sensibilisation des seniors à la nécessité de préparer l'avenir restera une préoccupation importante pour l'asbl. Une réflexion sur la manière de réaliser ce travail complexe, notamment en partenariat avec le réseau, devra être réalisée. L'asbl souhaiterait à ce propos éditer une brochure, dont le contenu sera élaboré sur base du travail quotidien que réaliseront les travailleurs sociaux au cours de l'année 2015.

Au niveau de la mission d'observatoire des lieux de vie, une analyse exploratoire et qualitative sur les pratiques visant la qualité de vie et le bien-être relationnel des résidents, en matière d'accueil en MR, sera réalisée au cours de l'année. La récolte des données, via des enquêtes, sera effectuée par les volontaires formés à cet effet. Des supervisions régulières de leur travail seront

organisées. Un comité d'experts ayant un rôle d'avis et de conseil est également en place et se réunira une à deux fois en 2015.

Enfin, l'asbl lancera dès le printemps, un projet pilote de médiation familiale autour du lieu de vie pour seniors, projet en cours de réflexion depuis le milieu d'année 2014. Après cette longue phase exploratoire et prospective, l'asbl a concrétisé le cadre de son projet, et ce en partenariat avec de nombreux professionnels, services, associations du secteur. La finalité de ce service est de rétablir la communication au sein de la famille, autour des questions qui concernent le lieu de vie d'un parent âgé. Le dialogue ainsi initié devrait permettre la résolution de conflits, de malentendus, et le respect de la personne vieillissante dans ses choix de vie.

11. Conclusion

L'asbl Senoah se veut au service des seniors en recherche d'un habitat adapté à leurs besoins (besoins physiques, besoins en soins, en aides) et à leurs attentes (région, infrastructures, services, budget, etc.).

Durant toute l'année 2014, l'asbl s'est mise au service des seniors d'une part, en développant un observatoire des lieux de vie. Cet observatoire vise à répertorier les besoins et les attentes des personnes en matière d'habitats, ainsi que les pratiques et projets innovants qui semblent avoir un effet positif sur le bien-être et la qualité de vie des résidents.

D'autre part, l'asbl s'est mise au service des personnes en leur proposant un accompagnement gratuit dans les démarches de recherche d'un habitat. La préoccupation première de l'asbl est restée de se centrer sur la personne vieillissante et de favoriser le respect de son libre choix. Dans ce cadre, elle a également accompagné les personnes qui le souhaitaient dans la visite de maisons de repos. Cet accompagnement a été assuré par des volontaires formés et ayant une grande expérience de visite de maisons de repos.

Senoah a en outre insisté sur l'importance d'anticiper un changement de lieu de vie. Beaucoup de travail reste à faire. Il faut maintenant accroître les actions de sensibilisation du grand public.

Avant de terminer, notons également que le service d'appui juridique a une nouvelle fois démontré son utilité. Le nombre de demandes ne faiblit pas et les besoins du terrain confortent la nécessité du travail réalisé (conciliations déléguées par les bourgmestres, besoin du public d'être accompagné dans des démarches qui peuvent sembler complexes, etc.).

Au final, l'année 2014 fut riche en changements, en projets et en développements. Les six lettres du nom de l'asbl Senoah (Seniors – Observatoire – Accompagnement – Habitats) résument finalement à elles seules un projet ambitieux qui tend à promouvoir le bien-être des seniors, via un habitat dans lequel ils se sentent bien !

En partenariat avec :



Avec le soutien de :

