

Rapport d'activités 2020 de l'asbl SENOAH :

- **Centre de référence** pour les questions liées aux lieux de vie pour personnes âgées
- **Observatoire** des lieux de vie pour personnes âgées
- **Pôle d'innovation** : *Donner de la Vie à l'Âge*

SOMMAIRE

Introduction	3
Ressources humaines et fonctions	4
Le siège central	4
Les volontaires	4
Rappel schématique des missions de Senoah	5
Analyse statistique et qualitative des activités réalisées en 2020	7
Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie	7
1. Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté	7
2. Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie	21
3. Soutien juridique en matière de lieux de vie	25
Mission 2 : Observatoire des lieux de vie	35
1. Introduction	35
2. Processus de réflexion sur les lieux de vie pour personnes âgées	36
3. Une analyse exploratoire sur les pratiques en maisons de repos	39
4. Sollicitations de senoah en tant qu'observatoire	40
5. Contributions de Senoah	42
Mission 3 : pôle d'innovation : Donner de la Vie à l'Âge	45
1. Postulat de départ et vision de l'action	45
2. Une autre manière de faire	45
3. Compte-rendu des réalisations de 2020	47
4. Analyses statistique et qualitative	52
Nos actions de communication et de « réseautage »	60
Perspectives 2021	66
Financement de l'association	68
Conclusion	69

INTRODUCTION

L'asbl Senoah (anciennement Infor Homes Wallonie) travaille au bien-être des adultes âgés dans leurs lieux de vie. Pour atteindre ce but, l'asbl développe :

- Un centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie pour adultes âgés,
- Un observatoire des lieux de vie,
- *Donner de la Vie à l'Âge*, un réseau de coups de pouce entre seniors,

Dans le cadre de sa **mission de centre de référence**, Senoah soutient les personnes âgées et/ou leurs familles dans la recherche d'un lieu de vie adapté ; sensibilise les personnes à la question d'envisager aujourd'hui leur chez-soi de demain ; offre un service de conseil juridique ; et sensibilise les professionnels à la question du lieu de vie pour personnes âgées quand le domicile atteint ses limites.

Dans le cadre de sa **deuxième mission**, Senoah observe les attentes et besoins des seniors en matière de lieux de vie ; met 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 ; et réalise des travaux exploratoires sur des thématiques en lien avec les lieux de vie des seniors.

Troisièmement, l'asbl Senoah coordonne depuis fin 2017, un réseau d'entraide entre seniors, appelé ***Donner de la Vie à l'Âge***. Ce réseau de volontaires seniors propose de donner, sans aucune contrepartie, des coups de pouce à d'autres seniors qui en formulent la demande au 0800 17 500.

Nous proposons de présenter, dans le présent rapport, le **projet de l'asbl Senoah et les activités** réalisées au cours de l'année 2020, **année chamboulée, faut-il le rappeler, par le coronavirus** : nos actions de communication, de sensibilisation et de formation ont été annulées ; nos activités de volontariat ont été réduites. Par contre, notre service de soutien juridique a été fortement sollicité, de même que le soutien psychosocial réalisé lors des permanences téléphoniques ; et notre mission d'observatoire a pris de l'ampleur et encore plus de sens en cette période de crise, en relayant nos constats de terrain et en interpellant les autorités à ce propos.

Pour davantage de précision sur le fonctionnement interne de l'asbl nous référons le lecteur au site internet www.senoah.be.

Bonne lecture.

RESSOURCES HUMAINES ET FONCTIONS

Le siège central

L'équipe du siège central est composée de 5 équivalents temps plein, dont 5 postes A.P.E. (Aide à la Promotion de l'Emploi) et 1 poste C.P.E. (Convention Premier Emploi).

- 1 ETP fonction de coordination (APE)
- 3 ETP assistant social, fonction assistant social - animateur (2 postes APE et 1 poste CPE)
- 3/5 ETP juriste, fonction intervenant socio-juridique (APE)
- 1/2 ETP assistante administrative (APE)

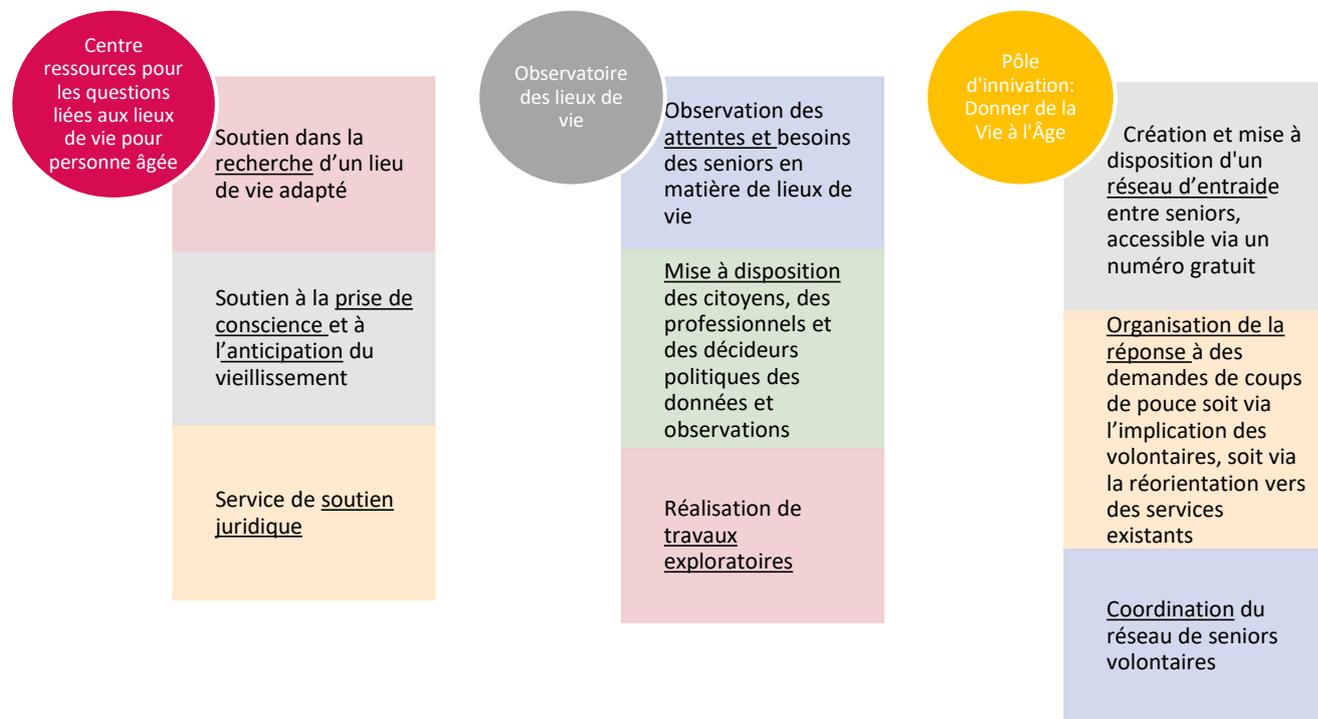
Les volontaires

Les volontaires (seniors) de l'asbl Senoah exercent plusieurs activités, au choix :

1. **La réalisation collective de travaux exploratoires** sur un thème lié à la question des lieux de vie pour personnes âgées (dans le cadre de la mission d'observatoire de Senoah) => 6 volontaires
2. **L'animation d'ateliers de sensibilisation** à destination des seniors, sur la préparation de l'avancée en âge en matière de lieux de vie (dans le cadre de la mission de centre de référence de Senoah) => 4 volontaires
3. **La prestation de coups de pouce** à destination d'autres seniors, dans le cadre de *Donner de la Vie à l'Âge* => 57 volontaires
4. **Les permanences téléphoniques au 0800 17 500**, en soirée les jours ouvrables, dans le cadre de *Donner de la Vie à l'Âge* => 4 volontaires

Les volontaires sont soutenus dans leurs activités par les animatrices qui organisent aussi les réunions d'équipes, les formations et/ou interventions.

RAPPEL SCHÉMATIQUE DES MISSIONS DE SENOAH



Rappelons que les valeurs qui guident le travail quotidien de l'asbl Senoah sont le pluralisme, l'humanisme, le respect de la personne et de son libre choix, et l'autodétermination.

Mission 1 :

**Centre de référence pour les
questions liées aux lieux de vie
pour seniors**

ANALYSE STATISTIQUE ET QUALITATIVE DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2020

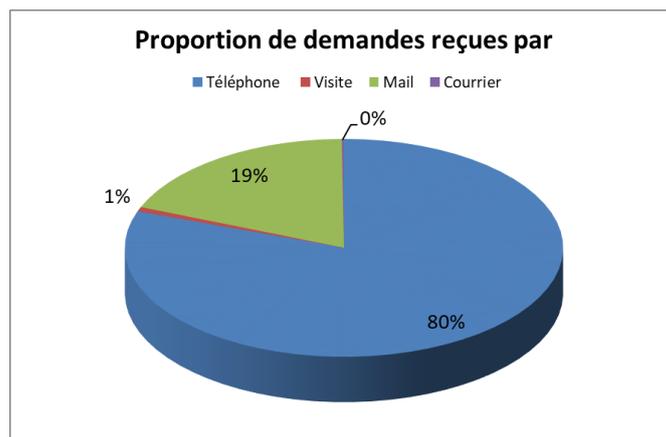
Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie

1. SOUTIEN INDIVIDUALISÉ DES SENIORS ET/OU DE LEUR FAMILLE DANS LA RECHERCHE D'UN LIEU DE VIE ADAPTÉ

Le soutien offert par Senoah se concrétise à travers les **permanences sociales** : **l'écoute active, l'analyse de la demande, l'information, le conseil, l'envoi de listes de lieux de vie constituent la majeure partie du travail réalisé par les assistantes sociales de Senoah** (en plus de l'accompagnement des équipes de volontaires et de la participation à des projets ou évènements divers). Ainsi, les travailleurs sociaux sont régulièrement en contact avec des personnes qui vivent des situations compliquées en maison de repos ou des personnes pour qui la recherche d'un nouveau chez-soi pose d'énormes difficultés. **La question du choix d'un lieu de vie n'est pas anodine et peut entraîner de la souffrance.** L'inquiétude des proches est d'ailleurs très souvent présente et tend même parfois à prendre le pas sur la place laissée à la participation de la personne concernée au choix, à la décision. Elle peut aussi engendrer des situations conflictuelles au cœur des familles. Le téléphone facilite d'ailleurs souvent la confiance et les personnes profitent généralement de l'appel à Senoah pour se décharger de leur vécu et ressenti.

Les permanences sont accessibles via un numéro unique, valable pour toute la Wallonie, 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.

Outre le téléphone, Senoah reçoit de plus en plus de demandes par mail (19% cette année, contre 18% et 14% les deux années précédentes), souvent des professionnels qui souhaitent recevoir une liste d'établissements, mais aussi des proches qui sont en recherche d'un lieu de vie.

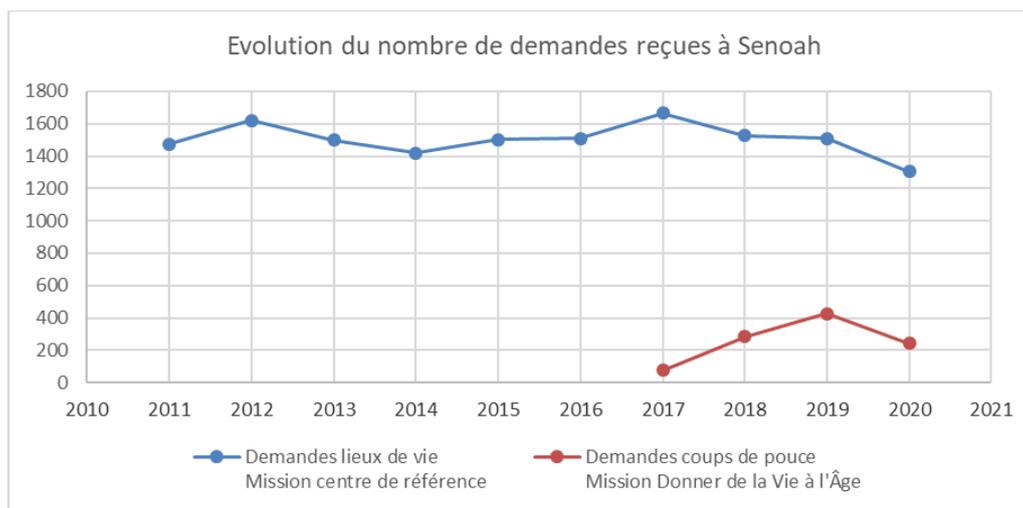


Notons que notre mission de soutien s'appuie sur une base de données informatisée qui recense notamment les établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées. Fin 2019, l'asbl a décidé de créer une toute nouvelle base de données, la précédente étant devenue désuète. **L'année 2020 a été consacrée à un travail remarquable et de longue haleine de mise à jour des données sur les établissements agréés en Wallonie, travail réalisé par les assistantes sociales au cours du deuxième trimestre de l'année.**

Nous proposons dans les pages qui suivent nos analyses quantitatives et qualitatives réalisées dans le cadre des permanences sociales.

a) Nombre et type de demandes comptabilisées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020¹

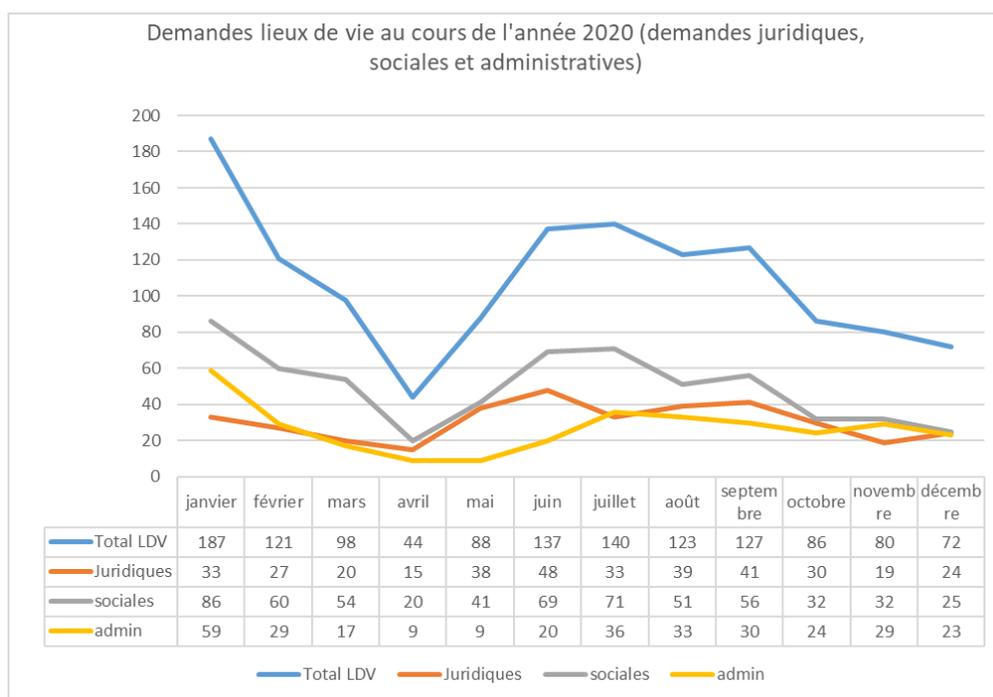
En 2020, l'asbl a comptabilisé 1303 demandes relatives aux lieux de vie, demandes sociales, juridiques et administratives confondues. Les années précédentes, le nombre de demandes avoisine les 1500 demandes.



Cette petite **baisse s'explique clairement par le contexte lié au coronavirus**. De nombreuses personnes ont repoussé au lendemain la recherche d'un lieu de vie, ce qui n'a pas été sans conséquence sur la qualité de vie et la santé des personnes âgées et celles de leurs aidants proches. Nous y reviendrons dans le point consacré à l'observatoire.

Le graphique ci-dessous reprend le nombre de demandes comptabilisées chaque mois. L'on remarque aisément sur base de ces courbes que le nombre de demandes a été dépendant de la situation sanitaire et des mesures de confinement décidées par les autorités.

¹ Les statistiques proviennent de la base de données de Senoah. Celle-ci contient les dossiers de demandes, ainsi que des fonctionnalités permettant les analyses statistiques relatives au profil des demandes. Elle renferme également un répertoire des lieux de vie. **A ce propos un travail remarquable d'actualisation des données relatives aux établissements wallons a été réalisé par les assistantes sociales.** La base de données permet par ailleurs la recherche avancée de lieux de vie en fonction de critères de choix. Enfin, l'outil constitue une plateforme d'échanges interne entre le siège et les volontaires (remboursement de frais, diffusion d'informations, de documents, listing de coordonnées, etc.).



Si le nombre de demandes de conseils juridiques a augmenté durant cette année de crise, les demandes sociales de recherche d'un lieu de vie ont été quant à elles moins nombreuses. C'est surtout entre mars et mai que les demandes ont fortement diminué, ce qui coïncide avec la période du premier confinement. Ceci peut selon nous être expliqué par plusieurs raisons liées notamment au coronavirus et à la fermeture des lieux de vie institutionnels :

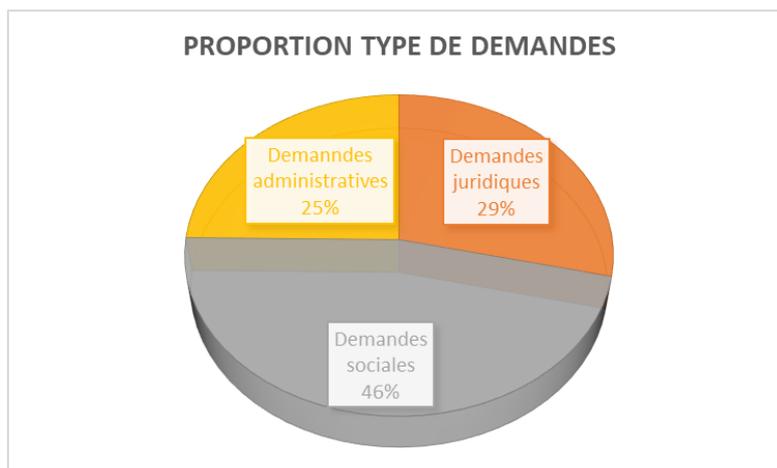
- L'impossibilité de prévoir des visites préalables : complexifie le choix du lieu de vie et postpose la recherche
- L'entrée en MR conditionnée par des règles sanitaires strictes : test covid préalable, quarantaine à l'entrée, impossibilité pour la famille d'accompagner l'entrée, ...
- Appréhension à intégrer un lieu de vie institutionnel : les répercussions de la crise sur l'accueil en maison de repos ont démotivé les proches et les personnes concernées à entrer en institution. Effectivement, le nombre de cas et de décès en MR a été très élevé et ces lieux ne ressemblaient plus à des lieux de vie : les personnes ne pouvaient plus en sortir alors même que le reste de la population a toujours pu aller se balader ; les visites de proches étaient interdites alors qu'elles étaient vitales pour certains résidents ; le déconfinement progressif n'a pas été suivi par toutes les maisons de repos de la même manière ni dans le même temps que le reste de la population. Un sentiment de deux poids deux mesures : la restriction des libertés a été beaucoup plus longue et plus forte en maisons de repos qu'en dehors.

On observe également que les demandes ont augmenté en période de déconfinement pour à nouveau diminuer lors du second confinement.

Précisons que **46% des appels nécessitent un soutien social, une écoute active, un conseil objectif, neutre et nuancé, une information fiable** (51% en 2019) sur les lieux de vie pour personnes âgées. Ce travail est réalisé par les assistantes sociales de Senoah.

En outre, **29 % concernent des demandes d'ordre juridique** (contre 23% en 2019), soit 367 demandes (informations ou conseils juridiques, dénonciations de faits interpellants, demandes de concertation familiale)².

Enfin, **25% sont des demandes administratives** (contre 26% en 2019), demandes qui ne nécessitent pas d'analyse sociale, formulées, pour la plupart, par des professionnels (coordinatrice de l'aide et soins à domicile, assistant social d'hôpitaux, service social de communes, etc.) qui souhaitent recevoir une liste d'établissements sur une région définie et souvent en fonction d'un budget déterminé. Les demandes administratives recouvrent également des demandes d'envois de brochures, de listes d'établissements à des aidants proches ou encore des demandes d'information de type administrative, telles qu'un numéro de téléphone, le nom d'une association, etc.



Bien que Senoah propose des entretiens sociaux sur rendez-vous dans les locaux de l'association à Namur, on remarque que la plupart des demandes sont traitées lors des permanences téléphoniques. Il n'est pas étonnant de constater qu'en 2020, les rendez-vous sur place aient été encore moins nombreux vu le contexte sanitaire.

Cependant, les entretiens au bureau facilitent les échanges et la réflexion, notamment pour les demandes de changement de lieu de vie qui nécessitent de prendre le temps de parcourir avec la personne ses souhaits, ses besoins, ses projets et les différentes possibilités de lieux de vie. Nous avons l'impression que les rendez-vous physiques sont plus productifs que les appels téléphoniques même

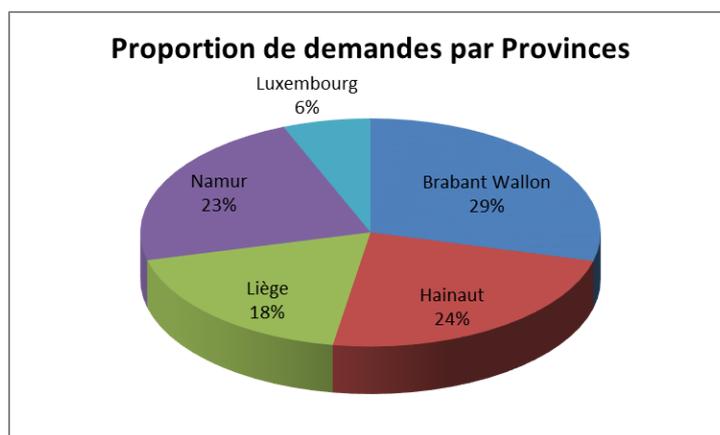
² En 2018, cette proportion était de 22% (305 demandes), 16% en 2017 (306 demandes), 17% (315 demandes juridiques) en 2016, de même qu'en 2015 (251 demandes). En 2014 elle était de 13% (222 demandes).

si nous avons la chance de pouvoir prendre le temps nécessaire à chaque appel. De plus, dans le cas où c'est un aidant-proche qui fait les démarches, le rendez-vous permet parfois de le recevoir accompagné de son proche âgé ce qui garantit davantage le respect de l'autonomie de ce dernier. Malheureusement, peu de personnes peuvent se déplacer jusqu'à nos locaux à Namur, soit à cause de la distance, soit à cause de problèmes de mobilité. Ainsi, quand un rendez-vous sur place est envisageable, nous rencontrons majoritairement des proches de personnes âgées, venant de Namur et des alentours.

Idéalement, Senoah devrait disposer de plus de moyens humains pour aller à la rencontre des personnes sur leur lieu de vie, ce qui permettrait notamment de rencontrer plus souvent les personnes âgées concernées et de proposer un accompagnement sur le long terme. De plus, cette présence renforcée localement permettrait d'améliorer la visibilité de l'ASBL et de répondre aux questions spécifiques à la région.

b) Nombre de demandes par province

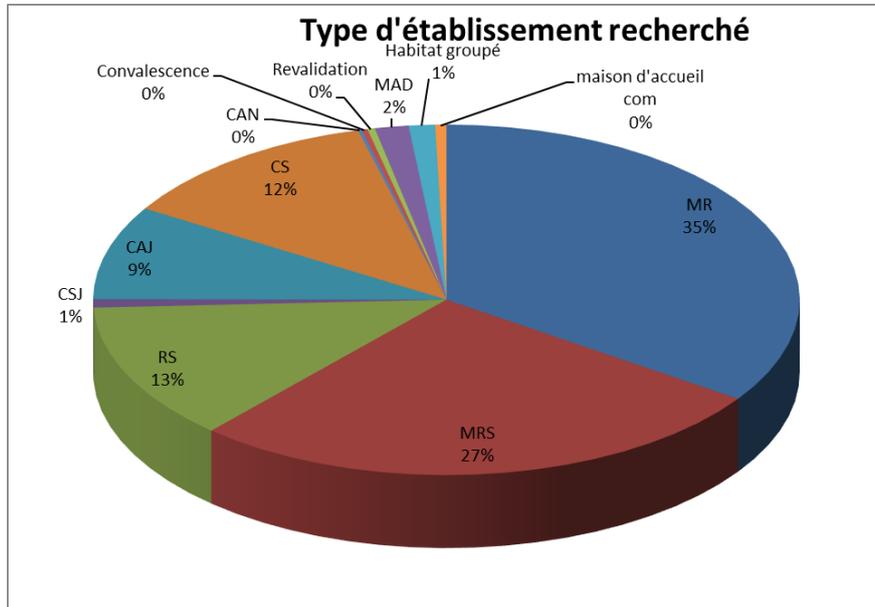
Nous nous sommes intéressés à la proportion de demandes enregistrées par province.



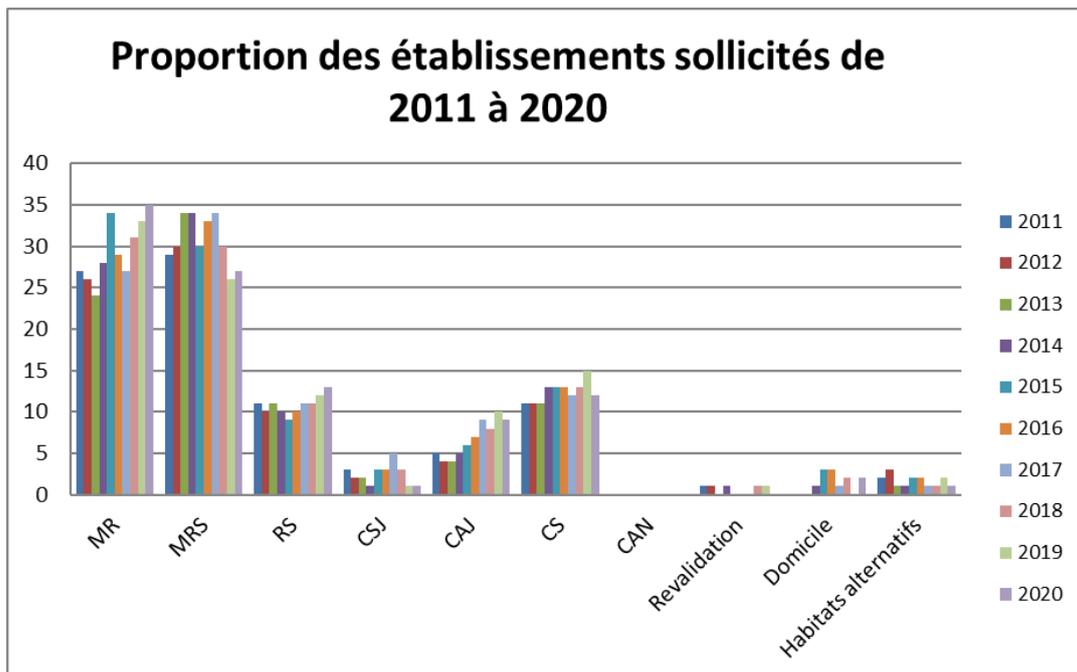
Hormis la province du Luxembourg qui enregistre peu de demandes, l'on constate que les demandes proviennent de manière presque équivalente, des quatre autres provinces. Ces pourcentages sont constants par rapport aux années précédentes. La province du Luxembourg est également celle que l'asbl Senoah touche le moins dans le cadre de son action « Donner de la Vie à l'Âge ».

c) Type d'établissement recherché par les bénéficiaires

On constate 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 (62%)**, suivies par les résidences-services et les courts-séjours (voir graphique ci-dessous). Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.



Le graphique suivant montre l'évolution de la proportion d'établissements recherchés par nos bénéficiaires, au cours de ces dix dernières années.



On remarque que les MR et MRS ont été plus sollicités par rapport à l'année précédente. La proportion de demandes pour des résidences-services tend à augmenter légèrement depuis plusieurs années. Les accueils de jour et les courts séjours ont quant à eux été moins demandés en 2020.

Pour terminer, **au niveau des modes de vie non institutionnels**, 14 demandes concernent des habitats groupés (15 en 2019, 18 en 2018, 9 en 2017, 17 en 2016 et 23 en 2015). Ces chiffres ne sont bien entendu pas généralisables. Ils ne reflètent sans doute pas la proportion de personnes intéressées par ce type d'habitats, puisque Senoah est connue pour l'information sur les hébergements institutionnels. Ainsi, le public en recherche d'une solution non institutionnelle ne contacte pas forcément notre asbl. Notons pour terminer que 3 personnes recherchaient des maisons d'accueil communautaire (4 en 2018, 1 en 2017, 5 en 2016, 12 en 2015).

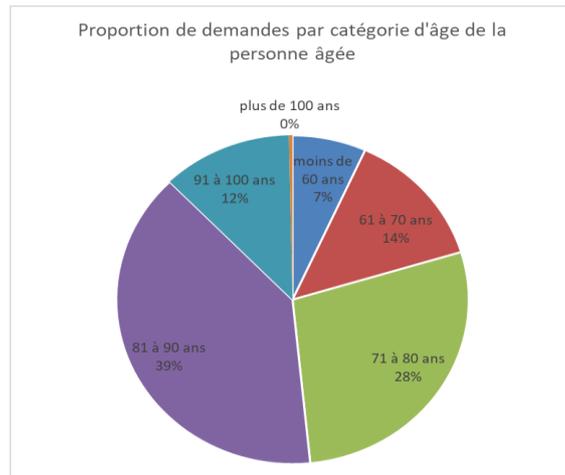
d) Profil des bénéficiaires

Les observations sur le type d'établissement recherché sont à mettre en lien avec le profil des personnes qui recherchent un établissement. Notre pratique nous a effectivement permis de mettre en évidence qu'une grande partie des personnes pour lesquelles nous sommes contactés, est atteinte **d'une maladie neurodégénérative**. D'ailleurs, nous constatons que sur les 251 personnes renseignées comme ayant une maladie neurodégénérative, 171 expriment avoir la maladie d'Alzheimer, ce qui représente 68,13%.

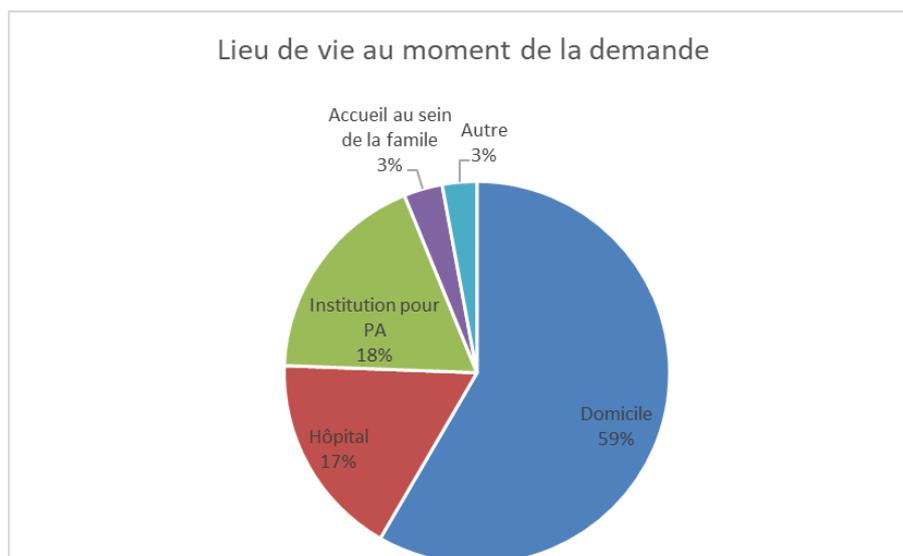
En 2020, nous observons dans notre pratique, que **21% des demandes concernent des personnes de moins de 70 ans** (âge légal d'entrée en maison de repos depuis 1^{er} janvier 2020). Parmi ces demandes pour des personnes de moins de 70 ans, certaines concernent la recherche d'une maison de repos pour de jeunes adultes souffrant par exemple d'une maladie dégénérative ou de personnes présentant un handicap ou un trouble psychiatrique. Il subsiste un **manque clair de structures pouvant accueillir des personnes à besoins spécifiques**, personnes qui se voient refuser l'entrée en maison de repos, celle-ci n'étant pas adaptée à leur pathologie. Ce constat nous renforce dans l'idée **d'un décloisonnement des secteurs du vieillissement, du handicap et de la santé mentale**³.

Enfin, notons que la moitié des demandes **concernent des personnes âgées de plus de 80 ans**. Rappelons ici que l'âge moyen en MR se situe autour des 83,5 ans.

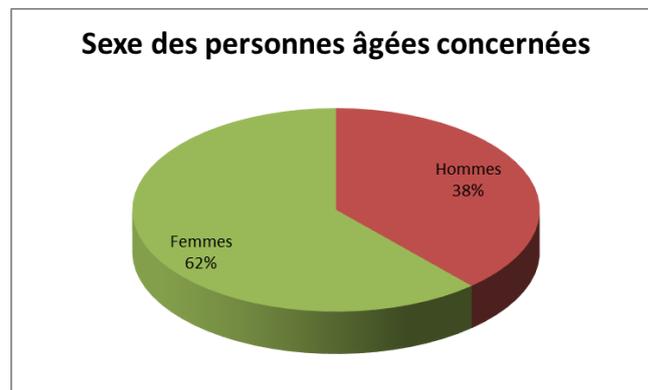
³ Nous avons envie de partager cet exemple d'une situation révélatrice : une dame qui doit urgemment quitter son domicile suite à des violences intrafamiliales mais qui se voit refuser l'accès à un accueil d'urgence pour personnes violentées car « trop âgée », qui se rabat sur les maisons de repos, qui la considèrent comme étant trop autonome pour intégrer l'établissement.



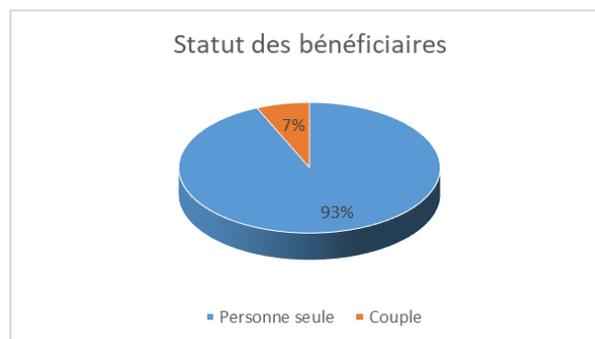
En 2020, nous nous sommes aussi intéressés au lieu de vie au moment de la formulation de la demande auprès de nos services. Le graphique ci-dessous montre que la majorité des personnes âgées concernées par la recherche d'un lieu de vie habitent encore à leur domicile (59%). 17% des personnes doivent trouver une solution à la sortie de l'hôpital. Et enfin, 18% des personnes qui recherchent un lieu de vie sont déjà dans une institution pour personnes âgées. Il arrive effectivement que nous soyons contactés par des personnes résidant en MR, qui souhaiteraient déménager mais qui ne peuvent concrétiser les démarches d'un changement de lieu de vie pour diverses raisons : pas de proches pouvant aider, dépendance, problèmes de santé, ampleur des démarches, etc. Dans pareille situation, il n'y a malheureusement pas, à notre connaissance, de services qui accompagnent concrètement dans les démarches. Ces personnes sont par conséquent contraintes (pour la majeure partie) de rester dans un lieu de vie qui ne répond pas à leurs attentes.



En ce qui concerne le sexe des personnes demandeuses, **62% des demandes concernent des femmes contre 38% d'hommes**. Cette donnée est certainement à mettre en lien avec l'espérance de vie des femmes qui est plus longue que celle des hommes.



Enfin, nous avons constaté que **11% des demandes concernaient la recherche d'un lieu de vie pour un couple (contre 7% en 2019)**.

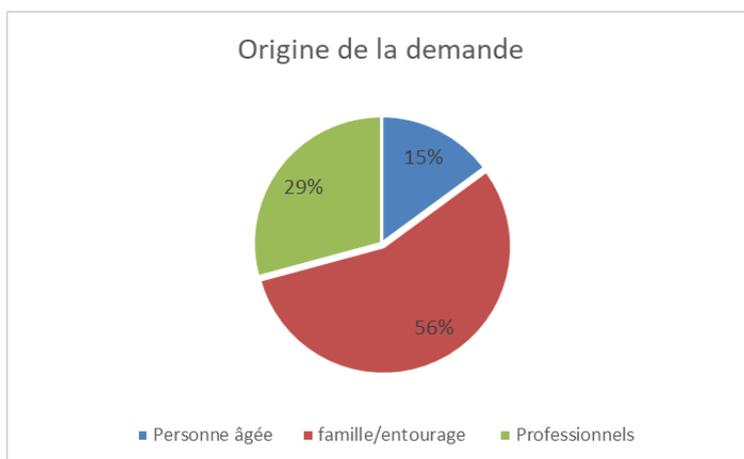


Nous constatons par ce graphique que, pour les personnes dont on connaît la situation familiale, la majorité des demandes concerne des personnes seules. Ceci sous-entend soit que la personne est seule (célibataire, veuve, divorcée, ...), soit que la personne vit seule car son/sa conjoint(e) a déjà changé de lieu de vie, soit que la personne vit en couple mais est seule à changer de lieu de vie.

Le cas de figure où le changement de lieu de vie concerne un couple est minoritaire parmi les demandes reçues à Senoah. De plus, nous constatons que c'est très compliqué pour un couple de trouver une institution où il y a de la place pour deux (que ce soit ou non dans la même chambre d'ailleurs) ou qui répond aux desideratas du couple (une chambre avec un grand lit ou une chambre avec deux lits ou deux chambres séparées).

e) Origine de la demande

En ce qui concerne l'origine des demandes formulées à Senoah, **56% d'entre elles proviennent de la famille ou de l'entourage de l'adulte âgé**, souvent des aidants proches⁴, 29% par des professionnels et **15% par les seniors eux-mêmes**. Ces chiffres sont constants par rapport à 2019.

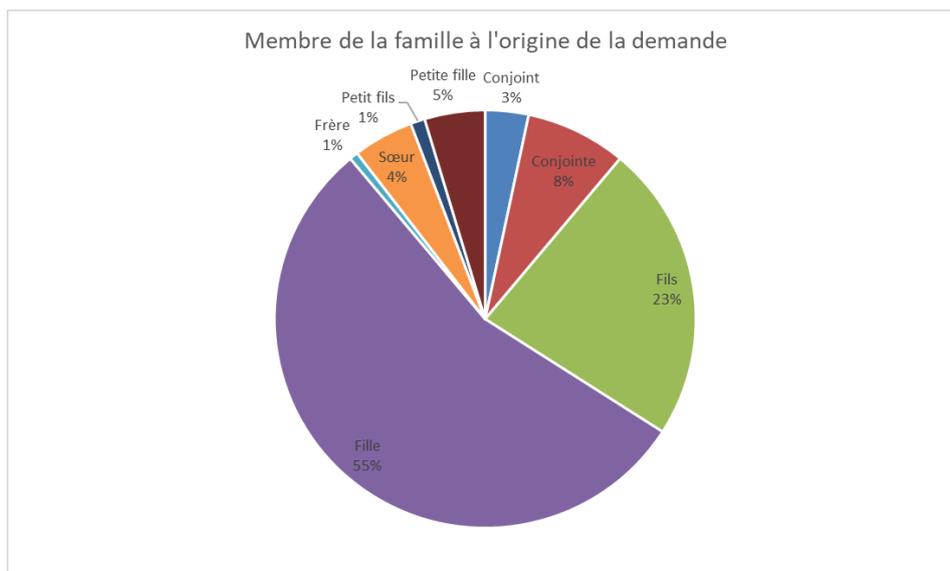


Nous remarquons sur base de ces chiffres que notre service est moins sollicité par les personnes âgées elles-mêmes pour les questions qui les concernent pourtant directement. Les raisons ne sont pas connues, mais nous pouvons émettre l'hypothèse que ce sont les familles ou les professionnels qui nous contactent pour des personnes qui restent au domicile le plus longtemps possible et qui n'ont plus les capacités (ou l'on considère qu'elles n'ont plus les capacités) de nous appeler le jour où le domicile atteint ses limites. Autre hypothèse, les personnes délèguent volontairement aux proches la démarche de nous contacter.

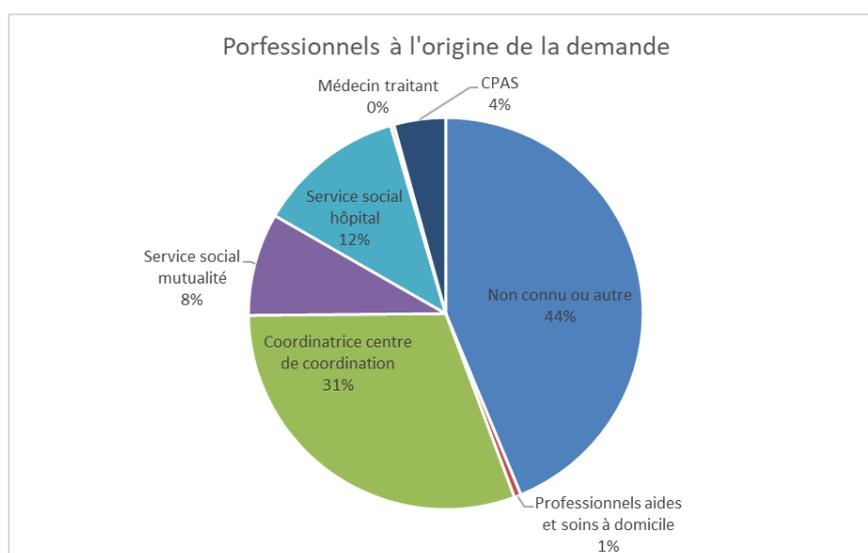
En 2020, nous avons affiné les données relatives au membre de la famille ou au professionnel qui prend contact avec notre asbl.

En ce qui concerne la famille, ce sont principalement les enfants qui se chargent de nous contacter. Notons que le sexe féminin est souvent plus représenté pour prendre soin du parent âgé. Nous posons l'hypothèse que ceci est lié à la vision culturelle de la capacité plus grande (voire le devoir) de la femme à « prendre soin ».

⁴ Nous considérons comme aidants proches : toutes personnes proches qui apportent de l'aide et du soutien à une personne en situation de dépendance et qui répondent à une nécessité affective et sociale ; « L'activité d'aidant proche s'enracine dans une dynamique de solidarité et d'entraide, dans le cadre familial ou le tissu social » (<http://www.aidants-proches.be/shared/File/etude-spf-2010.pdf>). Dans ce cas-ci, 95% des aidants proches font partie du cercle familial et notre expérience de terrain nous montre que ce sont majoritairement les enfants ou le/la conjoint(e) qui nous contactent. Dans les autres cas, ce peut être la fratrie, les petits-enfants, les neveux et nièces, les beaux-enfants.



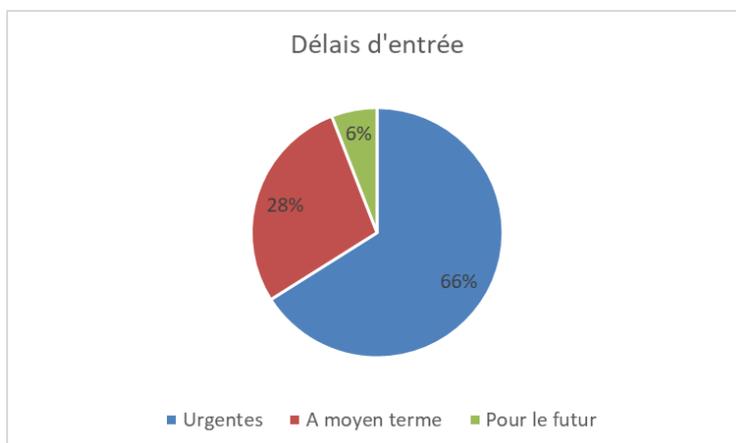
En ce qui concerne les professionnels à l'origine de la demande, les demandes des coordinatrices/teurs de centres de coordination de l'aide et soins à domicile représentent un tiers de nos appels.



f) Niveau d'urgence de la recherche d'un lieu de vie

Concernant le niveau d'urgence des demandes (voir graphique ci-dessous), nous constatons que **66% des demandes qui sont formulées à Senoah sont des demandes dites urgentes**. Ce caractère urgent peut expliquer le fait que nous soyons plus souvent contactés par les aidants proches que par les personnes elles-mêmes (urgence suite à un problème de santé généralement). L'urgence peut également expliquer le type d'établissement recherché, en l'occurrence majoritairement des MR, MRS.

Enfin, habituellement, l'engouement à entrer en MR est peu présent dans le chef des personnes qui nous contactent. Et la crise sanitaire d'amplifier cela, conduisant à une augmentation des entrées en urgence (car reportées le plus tard possible) et par dépit.

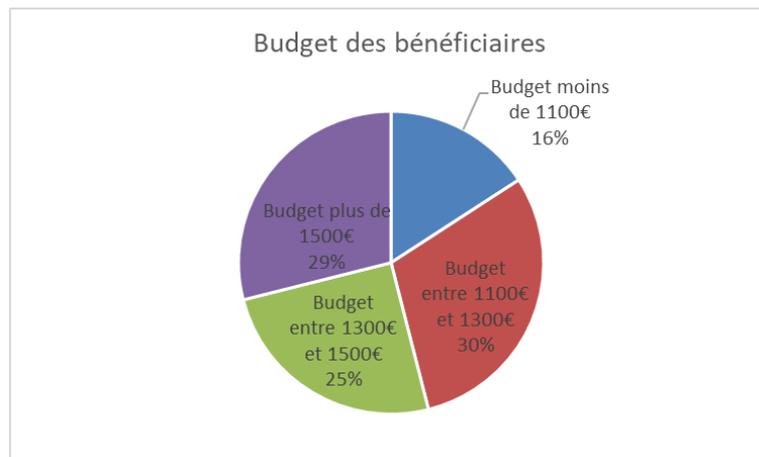


Enfin, 28% des demandes concernent un déménagement à moyen terme et 6% des demandes concernent des personnes qui préparent leur habitat de demain (8% en 2019, 10% en 2018, 2% en 2017 et 4% en 2016).

Même si elles sont minoritaires (6%), des personnes contactent Senoah dans une optique de réflexion ou de prise de renseignement pour plus tard.

g) Budget des bénéficiaires

Au niveau du budget des personnes qui font appel à nos services (voir graphique ci-dessous), nos statistiques permettent de mettre en exergue que 16% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1100€ (contre 10% en 2019, 26% en 2018, 23% en 2017, 14% en 2016, 16% en 2015), tandis que 30% situent leur budget entre 1100 et 1300 € et 25% entre 1300 et 1500€. La proportion de personnes ayant un budget supérieur à 1500€ par mois augmente par rapport à l'an dernier : 29% en 2020 contre 27% en 2019, 23% en 2018 et 19% en 2017.



Ces données récoltées par notre service montrent que **deux personnes sur trois ne disposent pas du budget moyen pour couvrir le coût de l'hébergement en institution ! En effet, selon l'analyse réalisée par Jean-Marc ROMBEAUX, en 2019 (*Évolution des prix en maison de repos en Wallonie, essai d'analyse 1998-2018*⁵), le prix moyen en maison de repos wallonnes, tout secteur confondu, s'élève à 49 euros par jour, soit environ 1500 euros par mois.**

⁵ https://www.uvcw.be/no_index/files/582-8439-76193288678510232019030754317620329092.pdf

2. SOUTIEN A LA PRISE DE CONSCIENCE ET A L'ANTICIPATION DU VIEILLISSEMENT EN TERMES DE LIEUX DE VIE

Une des missions de Senoah est de sensibiliser les personnes qui avancent en âge au fait d'envisager le chez-soi de demain. L'objectif de cette **anticipation ou projection** ? **Rester acteur de ses choix, en s'informant sur ce qui existe en matière d'aides et de lieux de vie, en réfléchissant à ses souhaits pour le futur et en faisant part de ses décisions préalablement.**

Faisant suite au constat que la question du changement de lieu de vie se pose souvent en urgence et par dépit, cette mission nous paraît indispensable. Notre objectif est bien de **sensibiliser au fait qu'il est possible d'anticiper ces questions du choix du lieu de vie** et de donner aux personnes les outils et informations utiles, nuancées et objectives pour ce faire. Nous souhaitons simplement que les personnes puissent poser ce choix en connaissance de cause et disposer des outils nécessaires et/ou d'un accompagnement si elles souhaitent anticiper (ne pas anticiper peut également constituer un choix).

En d'autres termes, nous nous détachons des injonctions paternalistes qui prônent la préparation de l'avancée en âge pour le bien des seniors ou « leur bien vieillir », discours qui risque, selon nous, de culpabiliser les personnes qui n'ont pas anticipé et qui se retrouvent en difficulté.

Envisager son chez-soi de demain contribue surtout, selon nous, à limiter le risque de subir les décisions d'autrui sur les choix qui concernent le lieu de vie. **Réfléchir à l'avance à son lieu de vie, s'informer, affiner ses souhaits, en parler avec son entourage, s'assurer du respect de ses volontés grâce à des déclarations anticipées.** Toutes ces démarches participent de surcroît à faire valoir ses choix jusqu'au bout de sa vie et ce, même si nous sommes bien conscients qu'envisager son chez-soi de demain ne donne pas toujours la garantie que la personne finira ses jours dans le lieu de vie qu'elle aura effectivement choisi préalablement.

En effet, les choix sont toujours circonstanciés et, malheureusement, certains facteurs limitent parfois la possibilité de respecter les souhaits de la personne. Mais la difficulté de faire correspondre souhaits et réalité ne veut pas dire qu'il y a aucun choix possible, aucune participation possible aux décisions. **Ainsi, l'enjeu de notre mission est de trouver et laisser la plus grande place à la participation de la personne concernée dans le choix d'un lieu de vie, tout en tenant compte du contexte et des circonstances** (par exemple : la personne ne souhaite pas entrer en MR mais les circonstances font

qu'elle n'a pas d'autres choix. Elle peut participer au choix de la MR, au choix du jour et de son heure d'entrée, au choix de ce qu'elle emmène avec elle, ...).

N'oublions pas non plus, que des **composantes sociodémographiques impactent la démarche d'anticipation de l'avancée en âge**. Les inégalités sociales, culturelles et économiques⁶ se répercutent aussi sur la possibilité d'envisager, de songer, de préparer son futur chez-soi, rendant l'exercice plus compliqué, voire impossible, pour les personnes en situation de précarité.

a) Soutien individuel

Comme dit plus haut, les demandes d'accompagnement dans l'anticipation de l'avancée en âge sont minoritaires parmi l'ensemble des demandes que traite Senoah (6%). Elles l'ont été encore plus en 2020, sans doute à cause du contexte sanitaire.

Déjà avant le COVID, nous observons dans notre pratique de terrain qu'il s'avère difficile d'envisager un éventuel changement de lieu de vie avant d'avoir fait l'expérience d'une perte d'autonomie ; qu'il s'avère difficile de penser à une étape de la vie qui risque d'être emprunte de difficultés, de perte d'autonomie. La plupart des personnes n'y pensent pas et ce, même si chacun sait que le vieillissement est inéluctable.

Les freins/obstacles à la démarche d'envisager son chez-soi de demain que nous avons entendus sont : le peu de places disponibles (listes d'attente qui ne permettent pas toujours d'avoir une place dans l'établissement de son premier choix, malgré la préparation) ; les habitats groupés sont méconnus et peu développés et ne sont pas une alternative à l'institutionnel ; le manque de choix diversifié ; le coût des hébergements est souvent très élevé par rapport au montant moyen de la pension, ce qui limite dès lors le choix ; la difficulté de prévoir des événements qui sont en effet imprévisibles (accidents de santé, etc.), quid du choix dans une situation urgente ; les possibilités de choix restent souvent méconnues, de même que les sources d'information, les relais ; **l'image négative des lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées, renforcée par la crise COVID.**

⁶ Les chiffres de l'enquête de EU-SILC montrent qu'en 2014, 16.1% des personnes de plus de 65 ans se situent sous le seuil de pauvreté. Penser à l'avenir n'est pas possible pour ces personnes. Elles sont face à tant de difficultés au quotidien (se nourrir, se chauffer, etc.) que l'anticipation d'un changement de lieu de vie ne peut faire partie de leurs préoccupations.

Attirons l'attention ici sur le fait que Senoah, en plus de ne pas s'inscrire dans une vision paternaliste, ne s'inscrit pas non plus dans une sorte de « dictature » de l'anticipation que l'on pourrait rapprocher d'une « dictature de l'autonomisation ». En effet, l'objectif de Senoah est d'informer le plus largement et le plus objectivement possible les personnes, de les amener à réfléchir à leurs besoins et souhaits en matière de lieux de vie, tout en sachant que rien n'est immuable, que les choix dépendent du contexte du moment, que l'on peut changer d'avis aussi, que l'on n'est pas obligé de savoir ce que l'on veut et que la maison de repos n'est pas un passage obligé. Rappelons aussi ici que tous les individus ne sont pas égaux face à l'anticipation, que ce soit au niveau des ressources financières, matérielles, culturelles, familiales, que des alternatives envisageables et disponibles autour d'eux.

Par ailleurs, il semble qu'en théorie tout un chacun devrait pouvoir trouver et/ou imaginer un lieu de vie qui lui corresponde (habitats groupés, RS, domicile avec des aides et/ou soins, ...). Et pourtant, les personnes qui nous contactent font souvent face à de nombreux freins :

- Une offre de services à domicile jugée insuffisante et/ou trop chère ;
- Une difficulté d'allier un besoin de soins régulier et un lieu de vie non médicalisé et accessible financièrement ;
- Un risque de perte de droits sociaux dans certains choix de vie ;
- Des choix de vie inaccessibles financièrement ;
- Etc.

Avoir les moyens d'appliquer ses choix de vie n'est donc pas si simple et peut-être que ceci peut en partie expliquer que certaines personnes décident de ne pas anticiper.

b) Soutien collectif

Les travailleurs sociaux de Senoah constatent quotidiennement que de nombreuses demandes de recherche d'un lieu de vie se font dans l'urgence, parfois sans concertation avec le parent âgé (souhaits, décision, sentiments, etc.) ; que ces demandes sont souvent synonymes de souffrance, de culpabilité, de tristesse ; sans oublier les effets délétères sur la personne d'un changement de lieu de vie sans préparation, voire sans consentement.

Pour ces raisons, nous avons souhaité **outiller les seniors, les familles et les professionnels** : brochures, guides, jeu de sensibilisation, capsule vidéo ont été créés en 2016 et continuent à être d'actualité, diffusés et utilisés.

Par ailleurs, notre site internet regorge **d'infos sur les lieux de vie**, les démarches, les questions à envisager, les liens utiles (FAQ, articles, etc.).

Habituellement nous organisons des **ateliers de sensibilisation**⁷ à destination des seniors (en Wallonie), ainsi qu'une **conférence** par an sur la thématique des lieux de vie, et intervenons à la demande, dans des conférences ou colloques sur le sujet des lieux de vie pour personnes âgées.

Toutefois, cette année, au vu des conditions sanitaires, nous n'avons pu organiser notre conférence qui rassemble 180 personnes en moyenne. Quant aux ateliers de sensibilisation qui avaient été programmés, ils ont tout simplement été annulés.

De même que nous n'avons pas pu animer de **rencontres formatives**⁸ à destination de professionnels de première ligne, confrontés à la question du changement de lieu de vie. Ce n'est que partie remise, on l'espère, en 2021.

⁷ Les ateliers s'adressent à des groupes de personnes âgées qui souhaitent réfléchir à la question du lieu de vie quand l'âge avance. Ces ateliers sont animés par un binôme animatrice de Senoah et seniors volontaire de Senoah.

⁸ Plus qu'une formation, nous proposons aux professionnels de l'aide et du soin à domicile (aide-familiales, aide-ménagères, gardes à domicile, ouvriers polyvalents, infirmières, etc.), mais aussi aux assistants/tes sociaux/ales de services sociaux de mutualités, d'hôpitaux, etc. une « rencontre qui forme » par les échanges de pratiques et de vécus de terrain et par des apports théoriques issus de l'expérience de Senoah (centre de référence et observatoire). Nous avons choisi de proposer ces rencontres aux professionnels qui nous semblaient en position d'alerte en pouvant être témoins des interrogations et des tensions éventuelles relatives au choix d'un lieu de vie quand le domicile atteint ses limites.

3. SOUTIEN JURIDIQUE EN MATIERE DE LIEUX DE VIE

L'asbl Senoah poursuit sa mission de soutien juridique, particulièrement sollicité cette année, par les aînés, leurs familles et par les professionnels. Sous ce vocable « soutien juridique », nous reprenons

- **les conseils juridiques proprement dits, sur RDV, par téléphone ou par mail, à destination de particuliers ou de professionnels,**
- **les conseils sur les démarches à entreprendre en cas de plaintes,**
- **les consultations familiales en cas de conflits liés au choix d'un lieu de vie, dans nos locaux ou en co-intervention, à la demande, avec des acteurs du domicile,**
- **La sensibilisation à la législation applicable au secteur des lieux de vie pour seniors.**

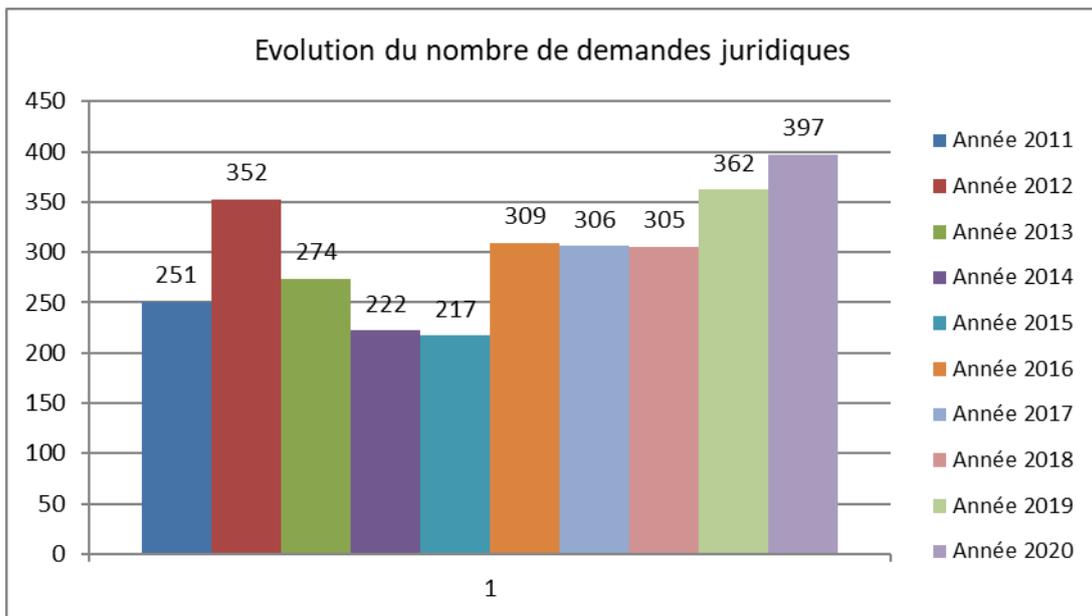
En 2020, 29% des demandes reçues à Senoah ont été d'ordre juridique. Les demandes sont adressées à Senoah principalement par téléphone, mais nous avons la possibilité de recevoir les personnes en rendez-vous dans nos locaux à Namur quand le contexte sanitaire le permet. Par ailleurs, les personnes utilisent de plus en plus Internet et il arrive de plus en plus fréquemment que nous recevions des questions par mail. Notre site internet reprend déjà toute une série de réponses à des questions juridiques, mais il arrive souvent que des personnes aient besoin de précisions ou d'éclaircissements. Elles nous appellent alors ou nous envoient un mail.

Notons 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 maltraitance⁹. Cela a particulièrement été le cas en 2020, la crise liée au coronavirus n'ayant pas épargné les maisons de repos ni les résidents. Les dispositions prises pour protéger les résidents du virus ont entraîné leur lot d'isolement, de solitude et de détresse psychologique. La santé physique et mentale de nombreux résidents s'est détériorée. Sans oublier les familles/entourages qui se sont retrouvés presque du jour au lendemain sans nouvelle de leur proche, parfois gravement malade. L'inquiétude, l'angoisse, la détresse ont été confiées quotidiennement à Senoah. Nous invitons le lecteur à consulter la partie consacrée à notre observatoire pour plus de précisions sur notre vécu de terrain.

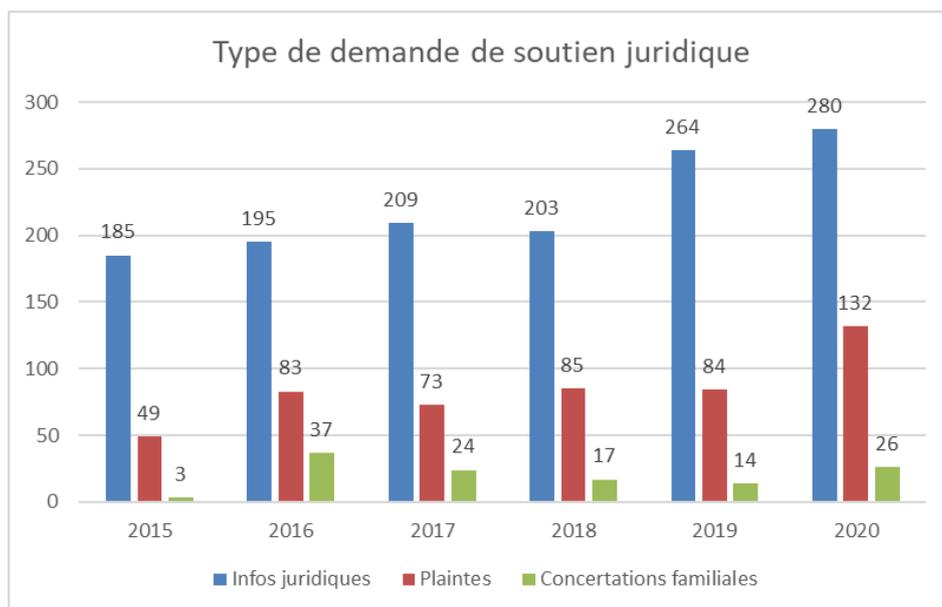
⁹ Dans ce dernier cas, Senoah invite systématiquement la personne à contacter Respect Seniors si elle le souhaite.

a) Profil des demandes juridiques

Au terme de l'année 2020, Senoah enregistre 397 demandes juridiques. **L'augmentation observée par rapport aux années précédentes est à imputer à la crise du coronavirus**, en particulier à l'impact de cette crise sur les maisons de repos, les résidents et leurs proches.



Le graphique ci-dessous donne un aperçu du nombre et du type de demandes.



Le graphique montre que le nombre de **demandes d'informations, de conseils juridiques est en augmentation cette « année COVID », de même que les plaintes à l'égard d'institutions pour personnes âgées et les demande de concertation familiale.**

Un même appel téléphonique peut concerner plusieurs types de demandes. Il arrive souvent qu'en réponse à un appel, des renseignements soient donnés à la fois à une question juridique et à la fois sur les démarches à suivre en cas de plainte.

Même situation en ce qui concerne les concertations familiales : des renseignements juridiques sont très souvent donnés aux personnes qui vivent des tensions familiales à l'occasion du changement de lieu de vie de leur parent âgé.

Quand les questions le requièrent, la juriste de Senoah effectue un travail de recherche. Au besoin, elle consulte les administrations (AViQ, INAMI, justice de paix, Procureur du Roi, ...) et ou autres services spécialisés. Et en amont, le service veille à s'informer des nouveautés juridiques. A ce propos, **le nombre de circulaires des autorités régionales a battu tous les records en cette année 2020, circulaires ayant pour finalité de donner les instructions de gestion de la crise aux directions de maisons de repos. La juriste, en plus d'étudier les nouvelles dispositions, a réalisé un travail de synthèse et de vulgarisation de ces circulaires, afin de répondre aux nombreuses questions de proches de résidents en maison de repos.**

Dans un souci de synthèse, nous avons fait l'exercice de catégoriser les questions juridiques qui nous ont été posées.

Comme les années précédentes les thèmes des questions juridiques sont variés :

- Qui décide de l'entrée en maison de repos ?
- Questions des débiteurs alimentaires ;
- Procédure de protection judiciaire : administrateur de biens et de la personne ;
- Questions relatives à la facturation ;
- Questions relatives au prix « all inclusive » ;
- Questions relatives à la signature de la convention d'hébergement ;
- Questions relatives aux préavis. Préavis donné par l'institution et/ou par le résident.
- Questions relatives à la contention ;
- Questions relatives à un changement de chambre : quid du prix ?
- Questions relatives aux résidences pour seniors non agréées ;
- Questions relatives à la législation applicable dans les différentes régions du pays ;
- Questions relatives aux habitats alternatifs ;

- Questions relatives aux visites en maison de repos.

Notons ici que ces dernières questions relatives aux visites ont été très nombreuses eu égard à la crise sans précédent que le secteur a connu. De nombreuses questions/plaintes nous sont parvenues dès le printemps suite à la fermeture quasi-totale des maisons de repos.

Et par ailleurs, plusieurs personnes, essentiellement des aidants proches, nous ont directement interpellés cette année, pour porter leur voix et les aider à la faire entendre pour engendrer du changement.

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

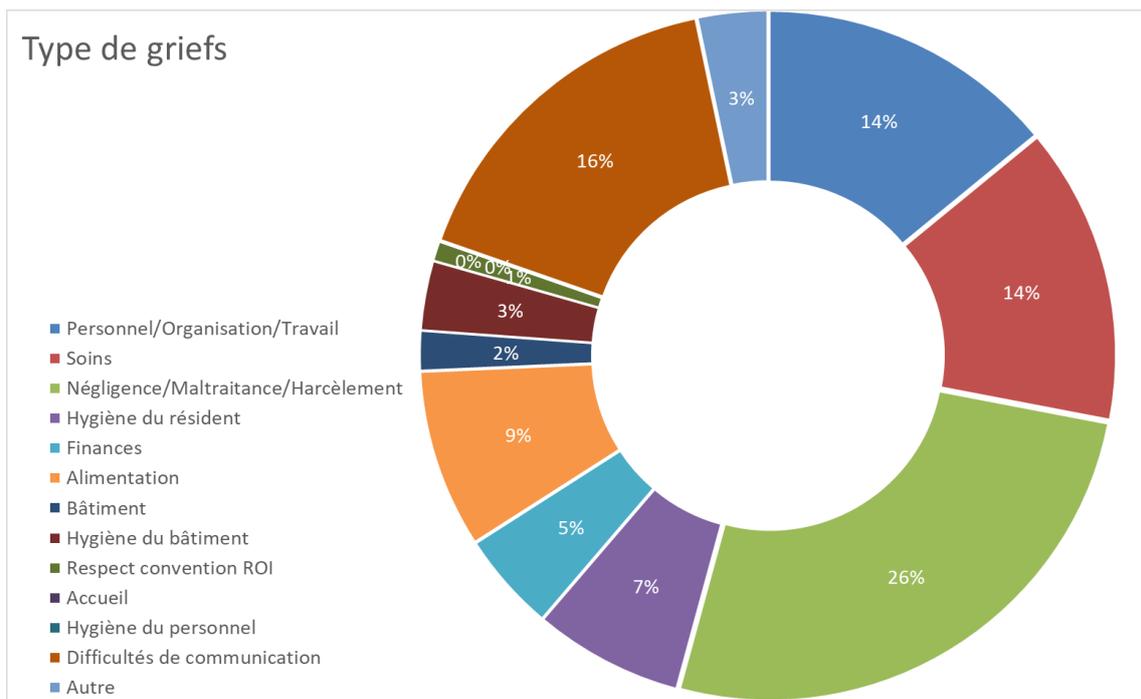
La mission de Senoah de soutenir la personne lors de la dénonciation de faits inquiétants en établissement pour personnes âgées consiste, pour l'intervenante socio-juridique, à **clarifier le problème vécu par le résident, donner une information complète sur la législation et sur les pouvoirs compétents et soutenir le plaignant dans les démarches.**

Lorsque des personnes (senior/famille) nous téléphonent pour nous faire part de griefs à l'encontre d'un établissement d'accueil et d'hébergement, nous les écoutons « activement » et nous tentons toujours de cerner le contexte à partir duquel la plainte a été formulée. Par des questions, nous aidons les personnes à clarifier la situation et nous répondons à leurs interrogations.

Différentes réponses peuvent être données aux personnes qui ont des griefs à formuler à l'encontre d'un établissement d'accueil et d'hébergement :

- Conseils : renvoi en interne (vers la direction ou l'infirmière en chef, ...), renvoi vers le Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement, relais vers la Région Wallonne (AViQ) ;
- Communication de la plainte à l'AViQ, avec l'accord du plaignant.
- Relais vers Respect Seniors ;
- Renvoi vers le Procureur du Roi ;
- Courrier au Procureur du Roi rédigé par Senoah.

En 2020, 132 plaintes nous ont été adressées dont les griefs peuvent être classés comme suit (lors d'un appel : plusieurs griefs peuvent être évoqués.



En cette année particulière, la **majorité des griefs concernent des problèmes liés à de la négligence, maltraitance**, et à des problèmes liés à des **difficultés de communication**, suivis par des problèmes liés à un **manque de personnel** et des **insatisfactions au niveau des soins**.

La nombre de plainte plus élevé que les années précédentes s'explique par les nombreux appels que nous avons reçus peu après le début de la première vague de la pandémie. Nous avons en effet été contactés suite aux **conditions restrictives de visite en maison de repos**. Les familles (très généralement) nous ont partagé leur détresse et nous ont posé leurs nombreuses questions relatives à la gestion de la crise par les directions et le personnel des maisons de repos (MR/MRS/RS).

Elles nous ont aussi prises à témoins sur les faits, les **pratiques inhumaines et maltraitantes** dont elles estimaient que leur parent âgé était victime en maison de repos.

Notre écoute, bienveillante et empathique, a permis à ces personnes de pouvoir « déposer » leurs émotions mêlées de colère, tristesse et peur pour leur parent âgé isolé, hagard et ou ne comprenant pas la situation.

Nous les avons aiguillées dans les démarches à suivre pour dénoncer les faits et pour espérer que les choses changent :

- Contact avec la direction de l'établissement ;
- Contact avec le Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement ;
- Contact avec l'AViQ (Madame Renard, secrétaire du Service de l'audit et de l'inspection) ;
- Mail à la Ministre Madame Christie Morreale

- Plainte à la police ;
- Plainte aux responsables de l'éventuel groupe commercial

Contrairement au secteur du handicap, les familles des résidents (ici les enfants des résidents) n'ont pas de représentation organisée. Il n'y a pas de « contre-pouvoir » face aux pouvoirs qui ont pu sembler « absolus/abusifs » des directions de maison de repos.

C'est une des raisons pour lesquelles nous avons encouragé les personnes à faire remonter l'information/leur plainte aux autorités compétentes.

Nous invitons le lecteur à consulter nos observations relatives aux plaintes dans la deuxième partie de ce rapport.

c) Les consultations familiales en cas de conflits liés au choix d'un lieu de vie, dans nos locaux ou en co-intervention avec des acteurs du domicile



Fruit de l'évolution de notre projet de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie (cf. rapport moral 2018), l'asbl Senoah propose, **des consultations familiales, dans ses locaux à Namur, quand la question du choix d'un lieu de vie ré-active des conflits au sein de la famille.** Ces rencontres réalisées par l'intervenante socio-juridique de Senoah peuvent aussi se réaliser en duo avec une assistante sociale de Senoah. L'outil de la médiation peut aider à accompagner les personnes qui vivent des transitions de vie difficiles. Et le changement de lieu de vie en est une.

Il est à noter ici que de nombreux entretiens téléphoniques s'apparentent à des entretiens de « médiation familiale » au vu de ce qui est amené par les personnes qui nous consultent : complexité des situations liée aux enjeux multiples vécus par les personnes : enjeux affectifs, financiers, de pouvoir, de méconnaissance du secteur, ...

La proposition de rendez-vous de concertation familiale a en effet souvent été faite aux personnes qui nous ont appelés. Mais force est de constater que cette perche tendue n'a que peu été prise par ces personnes : refus des autres membres de la famille de se déplacer, conflit trop important, rupture de liens, peur de dévoiler la problématique devant une tierce personne, distance trop importante à parcourir jusqu'à Namur, ...

Ainsi, la difficulté à laquelle nous sommes confrontés est de réunir toutes les personnes « impliquées » dans la situation. Rares sont donc les concertations familiales où tout le monde est présent.

C'est difficile pour les personnes en conflit de se déplacer pour « discuter » de ce qui les divise. Les familles n'aiment pas se dévoiler. La médiation n'est pas encore assez connue.

Cependant, le processus de médiation/concertation commence déjà par l'appel téléphonique : analyse de la demande, analyse du système, questions ouvertes, reflet des émotions, écoute bienveillante, normalisation de la situation, ...

En outre l'entretien téléphonique peut très bien être le début d'un processus de réflexion amenant les personnes à prendre des décisions pour leur parent âgé. Nous avons souvent constaté que les personnes, ayant le nez dans le guidon comme on dit, ne pensent pas toujours à des démarches à effectuer pour leur parent âgé ni à des attitudes à adopter pour leur laisser un maximum d'autonomie.

Refléter à la personne âgée que la décision de changer de lieu de vie est difficile, que cela demande de nombreux deuils à effectuer, normaliser la situation, écouter les besoins et les limites de chacun, faire le reflet des émotions (peur de l'inconnu, peur du Covid, tristesse de perdre son autonomie), ... sont autant de points d'attention auxquels nous invitons les personnes qui nous contactent à prendre en compte.

Et il est à noter que dans plusieurs situations, nous avons renvoyé les personnes vers des médiateurs familiaux de leur région : d'où l'intérêt de former et de connaître ces médiateurs familiaux acceptant d'accompagner les seniors et leur famille.

Ainsi, **cette année 2020 aura été l'occasion de concrétiser un projet qui nous tenait à cœur depuis longtemps.** Etant donné que les moyens humains de Senoah ne permettent pas de proposer largement ses services de concertations familiales alors que nous constatons ce besoin, nous avons décidé de nous positionner comme ressource pour des médiateurs familiaux agréés et de leur proposer des sensibilisations à la question du changement de lieux de vie quand l'âge avance, ceux-ci pouvant être un relais vers lequel orienter les familles en demande. Ainsi, la formule sensibilisation autour d'un petit-déjeuner a été testée à deux reprises et a été un succès.

Enfin, l'intervenante socio-juridique, formée à la médiation familiale, propose également un **soutien aux acteurs du domicile, lorsque les situations familiales sont très tendues autour de la question du choix d'un lieu de vie** (soutien téléphonique et/ou proposition de co-intervention avec des coordinatrices de l'aide à domicile par exemple). En 2020, nous n'avons pas reçu ce genre de demande.

d) 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 de Senoah**. 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 le secret professionnel, sur la protection judiciaire, etc. D'ailleurs en 2020, les volontaires ont été sensibilisés à ce que prévoit la législation sur la circulation de l'information en Maison de repos, puisqu'ils réalisent, dans le cadre de la mission d'observatoire de Senoah, un travail exploratoire sur l'information et la communication au sein des maisons de repos.

L'intervenante socio-juridique rédige et actualise des écrits sur ces matières. Ces écrits figurent notamment dans la newsletter de Senoah et sur le site internet, ils sont donc accessibles au tout public ; elle **vulgarise des questions juridiques** et parlementaires relatives au secteur.

Enfin, des « **questions juridiques à la loupe** » ont été rédigées pour le site internet de Senoah, de même qu'une Foire Aux Questions les plus souvent posées, a été organisée et mise en ligne. Ce travail demande une actualisation permanente du contenu.

Tout ce travail a été nourri par une mise à jour quotidienne des connaissances juridiques de la juriste (lectures, colloques, formations, contacts réseau, collaboration avec l'AViQ).

Mission 2 :

**Observatoire des lieux de vie
pour seniors**

Mission 2 : Observatoire des lieux de vie

1. INTRODUCTION

Le travail de terrain réalisé par Senoah lui permet d'**observer des besoins, des attentes, des souhaits, des pratiques relativement au secteur des lieux de vie pour seniors**. En tant qu'observatoire, l'asbl Senoah a pour mission de diffuser ses observations auprès des citoyens, des partenaires et aussi auprès des pouvoirs publics, 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 et d'autre part, grâce au travail réalisé par les volontaires. Les volontaires de Senoah ont un rôle important dans cette mission d'observatoire. En effet, ils participent au recueil d'observations en réalisant des enquêtes exploratoires sur des thèmes en lien avec les lieux de vie pour adultes âgés, en participant aux CCCA, etc. Ces seniors volontaires portent un regard critique et intéressant sur des sujets qui concernent les personnes qui avancent en âge, des pairs donc. Notons aussi que les observations réalisées lors des permanences sociales sont recensées dans la base de données informatisée de l'asbl. Par observation, nous entendons les témoignages, les questions, les besoins, les souhaits qui sont entendus de manière récurrente par les travailleurs sociaux et qui peuvent refléter la réalité vécue par les personnes.

Ce travail d'observation a pour but de mettre en lumière des pratiques, des questionnements et des pistes de recherche que d'autres acteurs pourraient approfondir par la suite.

Nos observations de terrain ponctuent la première et la troisième partie de ce rapport, au niveau de l'analyse statistique et qualitative des activités réalisées en 2020. En outre, cette deuxième partie reprend les contributions écrites que nous avons réalisées en vue de diffuser nos constats.

Pour terminer, la crise liée au coronavirus a mis sous le feu des projecteurs les maisons de repos, souvent exposées négativement, sous l'angle de leurs dysfonctionnements et/ou inadéquation aux attentes des personnes vieillissantes. Depuis de nombreuses années, des acteurs de terrain, dont Senoah, réfléchissent aux ingrédients propices à de véritables lieux de vie. Ainsi, Senoah, en tant qu'observatoire et centre de référence, a saisi l'opportunité de mettre en avant cette nécessaire

réflexion et a lancé un processus de réflexion et de recherche de solutions en matière de lieux de vie quand l'âge avance, rassemblant une vingtaine de parties prenantes d'horizons divers. Nous proposons de vous en dire plus ci-dessous.

2. PROCESSUS DE RÉFLEXION SUR LES LIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES

a) Contexte général

La question de l'adéquation des lieux de vie pour personnes âgées à leurs besoins et aspirations n'est pas neuve. Notre initiative a néanmoins été accélérée par la crise liée au coronavirus qui a touché de plein fouet les maisons de repos. L'image des maisons de repos a en effet été écorchée un peu plus chaque jour. Et de nombreuses difficultés existant parfois depuis longtemps ont été exacerbées et enfin mises en lumière. Même si tout n'est pas blanc ou noir en maison de repos, force est de constater qu'une fois de plus, le modèle « maison de repos » est remis en question dans sa tendance actuelle, de même que la politique du vieillissement.

Sur base de ce contexte, partant de son pluralisme et de son objet social, Senoah a donc décidé de se positionner comme plaque tournante entre divers acteurs, pour questionner de manière constructive et nuancée le modèle maison de repos, mais pas que ... pour questionner les lieux de vie pour personnes âgées, de manière globale et transversale. Notre démarche vise donc la recherche constructive et collégiale de solutions concrètes et appropriées en matière d'habitats quand l'âge avance.

Par ailleurs, en tant qu'Observatoire des lieux de vie pour personnes âgées, l'une de nos préoccupations majeures réside dans le fait de faire évoluer positivement les conditions de vie des personnes. Si, durant le confinement, nous avons reçu via notre permanence téléphonique, de nombreux témoignages de détresse et plaintes de la part de personnes en lien avec les structures d'accueil, nous avons été admiratifs par un certain nombre d'initiatives jusque-là inédites, fleurissant de manière inattendue dans tels ou tels contextes d'hébergement. Ce sont celles-ci qui retiennent notre attention.

Enfin, au-delà du contexte sanitaire, nombreux sont les experts qui tirent la sonnette d'alarme et qui s'accordent à dire qu'ouvrir des places en maisons de repos n'est pas l'unique réponse à apporter à l'évolution démographique qui se profile. Ils ajoutent d'autre part que ce n'est pas une solution tenable financièrement par les pouvoirs publics. Une autre manière d'accompagner le vieillissement de la population semble dès lors nécessaire, au même titre qu'une autre manière de concevoir la vieillesse. C'est dans cette perspective que nous souhaitons inscrire notre processus de réflexion.

Vu l'ampleur du chantier, nous avons décidé de lancer un processus de réflexion sur le long terme, au départ de tables rondes rassemblant des acteurs d'horizons différents. Une telle démarche n'a effectivement pas d'intérêt à être portée par une seule association et ce d'autant plus que nous ne sommes pas les seuls à réfléchir depuis longtemps à ces questions.

Le choix des parties-prenantes s'est opéré au départ de trois éléments :

1. Le point de vue : celui des seniors ; celui des proches/familles ; celui des professionnels
2. Le domaine : celui du vieillissement en général ; celui des lieux de vie en particulier (lieux de vie au sens large) ; celui de la santé mentale ; celui du handicap
3. Le secteur : associatif ; public ; politique ; académique, institutionnel

D'autres domaines, d'autres secteurs sont bien entendu envisageables et il n'est pas exclu d'ouvrir la réflexion à d'autres acteurs par la suite en fonction des orientations qui seront prises au cours du processus.

b) Fil rouge de notre démarche

Envisager l'avenir après la crise sanitaire pour un véritable chez-soi pour personnes âgées constitue le fil rouge de notre démarche.

La réflexion que nous souhaitons mener sera longue. Pour la concrétiser, nous envisageons d'organiser plusieurs tables rondes et réunions intermédiaires avec un « noyau » de parties-prenantes. Ces rencontres rythmeront l'année 2021.

c) Quels moyens ?

- Mener une réflexion nuancée
- Réfléchir aux enseignements positifs de la crise en lien avec l'offre de lieux de vie pour personnes âgées
- Ouvrir le dialogue entre organisations et des seniors sur d'autres manières de faire en matière de lieux de vie pour personnes âgées
- Donner la parole à des citoyens âgés par rapport à la conception des lieux de vie
- Réfléchir aux freins, obstacles qui se posent et aux solutions pour lever les blocages
- Lister des pistes concrètes, des solutions créatives en matière de lieux de vie, répondant aux besoins et attentes des personnes âgées et assurant des conditions de vie dignes => dépasser le stade de la réflexion, aller un pas plus loin
- Enclencher un processus décisionnel auprès des autorités compétentes

d) Table ronde n°1 : le 4 décembre 2020

Cette rencontre, animée de main de maître par Collectiv-A¹⁰, s'est concentrée sur les lieux de vie institutionnels pour personnes âgées (maison de repos) et les pratiques inspirantes au départ de témoignages de terrain (personnes âgées, soignants, aidants proches).

L'hypothèse au centre de notre réflexion pour cette première table ronde était la suivante : *Dans le contexte de crise que nous avons connu, tous et toutes ont vécu une situation improbable, confrontant les plus faibles et les plus fragiles (en l'occurrence ici des personnes âgées) à des épreuves trop souvent fatales. Néanmoins, la créativité, l'audace, l'imagination de certains a pris, dans certains contextes, le dessus sur le marasme ambiant. Ces manifestations positives, sont autant de contributions à l' « humanisation » des lieux de vie, c'est pourquoi nous souhaitons les mettre à l'honneur en leur donnant une visibilité. Gageons qu'elles recèlent les ingrédients de nouveaux projets applicables plus largement dans d'autres lieux de vie.*

Les parties-prenantes qui ont accepté notre invitation sont les suivantes (par ordre alphabétique) :

AGO
Aidants proches
AsSAF
AVIQ
CAS
CDCS
Cellule mobile de référence handicap et vieillissement
Eneo
Espace Seniors
Fédération des CPAS
Fédération des Maisons Médicales
Inforhomes
Le Bien Vieillir
Ligues des familles
MR "Les trois pommiers"
MR "Résidence Bois du Manil"
Respect seniors
Senior Montessori
senior volontaire Senoah
senior volontaire Senoah
Psychologue service santé mentale
UNESSA
UPSYSEN

¹⁰ <https://collectiv-a.be/>

e) Et ensuite ?

D'autres tables rondes seront organisées. Pour éviter de cadenciser les réflexions et de passer à côté d'opportunités, les objectifs de celles-ci émergeront à partir des rencontres avec les parties-prenantes.

Plus largement, ce projet vise également une démarche de collaboration avec les parties-prenantes pour poursuivre le mouvement (autres rencontres, écrits communs, élargissement à d'autres acteurs, etc. ?) et « veiller » aux suites données à nos pistes de réflexion, de solutions voire de recommandations.

Fin 2021 – début 2022, nous envisageons l'organisation d'une conférence nous permettant de présenter plus largement les réflexions, les actes des tables rondes, les pistes de recommandation. Cet événement aurait pour objectif de donner une ouverture à notre projet (et non de le clôturer) et de poursuivre le travail au-delà de ces différentes rencontres.

3. UNE ANALYSE EXPLORATOIRE SUR LES PRATIQUES EN MAISONS DE REPOS

Le travail exploratoire finalisé par les volontaires a pour objet de répondre à la question : « Comment est transmise l'information, pour et par les résidents au sein des maisons de repos/maison de repos et de soins ? ». Le choix de ce thème s'est opéré au départ des constats que fait régulièrement la juriste de Senoah : certains désaccords au sein des maisons de repos sembleraient pouvoir être évités par une gestion différente de la circulation des informations.

Dans le cadre de ce travail, les volontaires ont décidé de visiter plusieurs maisons de repos et de les questionner sur leurs pratiques. Ils ont sélectionné 31 établissements selon les critères du nombre de lits et d'appartenance à chacun des secteurs. Vu le contexte, moins de maisons de repos ont été rencontrées par rapport à ce qui avait été prévu initialement : 11 rencontres ont eu lieu. Après l'arrêt forcé des entretiens à cause du coronavirus, les volontaires ont réfléchi à ce qu'ils pouvaient faire des onze entretiens réalisés puisqu'il s'est avéré progressivement impossible et inadéquat d'avoir des entretiens supplémentaires, l'épidémie ayant, comme on le sait, bouleversé les MR/S et leurs résidents.

Ainsi, des informations certes limitées et loin d'être généralisables ont été récoltées, mais elles fournissaient quand même des éléments répertoriant des pratiques, des moyens mis en œuvre, des questions conséquentes, ... que les volontaires ont décidé de mettre par écrit¹¹.

Dans un premier temps, un aperçu de ce que prévoit la loi en matière d'information des résidents en MR/S a été brossé.

Ensuite, le deuxième point fait le tour des divers moyens que les MR/S rencontrées mobilisent pour réaliser cette information et/ou tenir au courant leurs résidents de la vie de l'établissement, des activités y proposées, des menus à venir

Ensuite, l'écrit traite de ce qui paraît ressortir globalement du contenu des entretiens et de quelques sujets de focalisation des réactions : le Conseil des résidents et le cahier individualisé ou le cahier de liaison. L'information portée à la connaissance des résidents est soutenue et modulée par la communication avec ceux-ci. S'établit ainsi un réseau communicationnel, à caractéristiques variables selon les établissements dont quelques traits sont esquissés dans le rapport.

Le document se termine par quelques impressions générales sur les contenus d'informations et communications récoltés.

4. SOLLICITATIONS DE SENOAH EN TANT QU'OBSERVATOIRE

Senoah a été sollicitée à plusieurs reprises par des organisations de secteurs divers pour faire part de sa réalité de terrain. Bien entendu, à partir du mois d'avril, le virus était au centre des discussions et les questionnements tournaient principalement autour du vécu des résidents de maisons de repos et de leurs aidants proches en cette période de crise.

Nous listons ci-dessous les rencontres programmées en 2020. Notons à ce propos que de nombreuses réunions ont quant à elles étaient annulées à cause du confinement.

- **Participation à la commission CEPESS « Allongement de la Vie »**

Le but de cette rencontre rassemblant diverses parties-prenantes portant la voix des aînés, était de réfléchir aux enjeux fondamentaux liés à l'allongement de la vie, dans le cadre de la refonde du CDH notamment. Avec la crise liée au coronavirus, seule la première rencontre de février a pu se tenir. Les suivantes ont été annulées.

¹¹ Document disponible sur le site internet www.senoah.be

- ***Participation à la plateforme initiée par la Ligue des Droits Humains dédiée à la réflexion sur les droits fondamentaux des personnes âgées***

Fin de l'année 2020, la Ligue des Droits Humains s'est saisie de la question du respect des droits fondamentaux des résidents en maison de repos, suite à la réception de plusieurs interpellations, plaintes liées à cette question. La Ligue des Droits Humains a ainsi tenté d'initier une plateforme de travail autour de cette problématique rassemblant diverses parties prenantes wallonnes et bruxelloises. Les objectifs, tenants et aboutissants de la plateforme restent encore à définir.

- ***Participation à la démarche de consultation d'UNIA sur le thème des maisons de repos et les droits fondamentaux des personnes âgées***

UNIA travaille depuis plusieurs années sur la thématique du vieillissement et en particulier des personnes âgées vivant en maisons de repos. Face à la crise sanitaire, UNIA a souhaité poursuivre ce travail en y intégrant les réalités en lien avec le coronavirus. Sous le prisme des droits fondamentaux et dans la perspective de l'adoption par la Belgique d'une convention ONU relative aux droits des personnes âgées, UNIA s'est entretenue avec divers acteurs afin de réfléchir à la question des droits fondamentaux des résidents. C'est dans ce cadre que nous avons pu échanger sur les réalités observées par notre association. D'autres rencontres sous forme de focus groupes seront organisées en 2021.

- ***Groupe de travail initié par l'AVIQ sur la qualité de vie en maison de repos***

L'AVIQ, à la demande de son administratrice générale, a organisé en septembre 2020 un groupe de travail sur la thématique suivante : *Comment garantir une qualité de vie optimale aux résidents des maisons de repos, notamment en termes de visites des familles, poursuite des soins de qualité, etc... et ce, même dans la cadre d'une pandémie ?*

Senoah a participé à la première rencontre et fait part de ses observations de terrain.

Malheureusement, l'AVIQ a annulé les rencontres suivantes à cause de la deuxième vague de l'épidémie.

- ***« Les maisons de repos dans l'angle mort », rapport d'Amnesty International***

Senoah a été consultée par l'une des journalistes qui a rédigé le rapport d'Amnesty : partage d'infos, de témoignages, de contacts, de points de vue ; relecture du document avant et après sa publication et feedback à la journaliste.

▪ **Comité consultatif de Bioéthique de Belgique**

Le Comité consultatif de Bioéthique de Belgique a traité la question de l'égalité de traitement et l'autonomie en contexte de pandémie et plus particulièrement le cas des maisons de repos et des maisons de repos et de soins. C'est dans ce cadre que Senoah a été auditionnée en décembre, pour faire part de ses constats de terrain et pistes de recommandations.

▪ **Groupes de travail initiés par les CLPS**

Plusieurs CLPS ont réuni sous la forme de groupes de travail, des acteurs gravitant autour des personnes âgées, des familles, des résidents et des travailleurs en maisons de repos. L'idée était principalement de faire état des besoins du terrain, de cibler les manques et de réfléchir en quoi les CLPS peuvent être des soutiens pour les acteurs de terrain.

5. CONTRIBUTIONS DE SENOAH

Cette crise liée au coronavirus a mis en exergue la mission d'observatoire de Senoah. L'asbl a mis à profit un certain gain de temps lié à l'annulation de missions à l'extérieur pour analyser, rédiger et publier ses observations et constats de terrain.

Plusieurs articles ont ainsi été écrits par l'équipe et en collaboration avec d'autres acteurs du secteur, tels que les asbl Infor Homes Bruxelles, Le Bien Vieillir, Aidants Proches, Alzheimer Belgique, etc. Les écrits ont été mis à disposition sur le site internet www.senoah.be, dans l'onglet « articles » et ont été diffusés dans nos newsletters.

Nous proposons au lecteur de découvrir en annexe nos contribution, à savoir :

- *Personnes désorientées et déconfinement, des mesures sur mesure*¹²
- *COVID-19 / Paroles de bénéficiaires et constats de l'asbl Senoah*¹³
- *Covid 19 et vieillissement : vivre la crise dans la dignité*¹⁴
- *Partir des gens et de leur apport singulier pour créer du lien social et du bien commun*¹⁵
- *Pourquoi est-ce tabou d'envisager un changement de lieu de vie quand l'âge avance ?*¹⁶

¹² <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/06/Personnes-d%C3%A9sorient%C3%A9es-et-d%C3%A9confinement-des-mesures-sur-mesure.pdf>

¹³ <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-Paroles-de-b%C3%A9n%C3%A9ficiaires-et-constats-de-lasbl-Senoah.pdf>

¹⁴ <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/04/La-Libre-Belgique-08-04-2020.pdf>

¹⁵ [Partir-des-gens-et-de-leur-apport-singulier-pour-cr%C3%A9er-du-lien-social-et-du-bien-commun.pdf](http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/04/Partir-des-gens-et-de-leur-apport-singulier-pour-cr%C3%A9er-du-lien-social-et-du-bien-commun.pdf) (senoah.be)

¹⁶ <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/03/Pourquoi-le-sujet-du-changement.pdf>

- *Le nécessaire ajustement des conditions de visites en maisons de repos et maisons de repos et de soins (MR/MRS) aux besoins des résidents*¹⁷
- Rédaction de plusieurs articles parus dans la newsletter de Senoah, articles synthétisant notamment les mesures prises en matière d'hébergement en MR et RS en période COVID, par les autorités compétentes :
 - o Crise du coronavirus et visites en maison de repos : essai de synthèse des règles applicables
 - o Déconfinement dans les établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées : premières mesures pour les résidences-services et les centres de jours
 - o Instructions données aux maisons de repos, maisons de repos et de soins et résidences-services (MR/MRS/RS) pour l'organisation de la fin de l'année 2020.
 - o Article sur une modification législative relative à l'euthanasie
 - o Article sur la nouvelle législation sur les aidants proches.

Last but not least, en octobre, Senoah a mis les bouchées doubles pour faire la synthèse de son observatoire, tant avant que pendant la crise liée au coronavirus. Cette publication intitulée *Observatoire des lieux de vie pour personnes âgées : constats, réflexions et mise en perspective*¹⁸ est le fruit d'un important travail d'équipe de recueil et d'analyse des constats et témoignages de personnes âgées et de leurs proches. Le document est disponible en annexe et via le site internet de Senoah.

¹⁷ <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/06/Elle-a-souhait%C3%A9-entrer-en-MR-de-son-plein-gr%C3%A9-et-elle-se-retrouve-en-prison-Le-n%C3%A9cessaire-ajustement-des-conditions-de-visites-en-maisons-de-repos-et-maisons-de.pdf>

¹⁸ <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2020/10/Constats-Senoah-asbl.pdf>

Mission 3 :

Pôle d'innovation

Donner de la Vie à l'Âge

Mission 3 : pôle d'innovation : *Donner de la Vie à l'Âge*

Avant tout chose, précisons que la réalisation des coups de pouce a été impactée par la crise sanitaire liée au coronavirus. Lors du premier confinement, les coups de pouce ont été suspendus et remplacés pour certains par une proposition de « présence » par téléphone. Ce n'est qu'à partir de fin juin que les coups de pouce ont pu reprendre en respectant les règles sanitaires et mesures imposées par le gouvernement. Celles-ci limitent de facto la réalisation des coups de pouce. De plus, un grand nombre de volontaires ont préféré mettre sur pause leur volontariat en attendant qu'une solution sanitaire générale soit trouvée pour lutter contre la pandémie.

1. Postulat de départ et vision de l'action

Encore actuellement, **et particulièrement pendant la crise liée au coronavirus, les personnes âgées sont vues comme des êtres amoindris tant au niveau physique que mental.** Arrivées à un certain âge, les personnes ne sont plus considérées comme étant capables d'agir, de prendre des décisions raisonnables et/ou rationnelles, de savoir ce qui est bon pour elles.

Et cette lecture déficitaire de la vieillesse d'influencer inévitablement l'offre de réponses et de services proposée aux personnes âgées (offre de soins, offre de services (volontaires ou non) par des personnes jeunes, démarche d'interprétation du besoin formulé par la personne, etc.). **Et l'on a encore vu pendant la crise que cette vision incapacitaire influençait les décisions prises par les autorités à l'égard des plus âgés.**

Par son action *Donner de la Vie à l'Âge*, Senoah veut se différencier et se détache de cette « image négative » de la vieillesse. En effet, elle s'inscrit dans une vision positive et égalitaire du vieillissement et prône une autre manière de faire (raison pour laquelle, d'ailleurs, Senoah a intitulé son initiative « Donner de la Vie à l'Âge »).

2. Une autre manière de faire

Partant du postulat de départ qu'une personne de plus de 60 ans a encore des ressources et que l'autodétermination ne faiblit pas avec l'avancée en âge, Senoah a créé en octobre 2017, un dispositif **facilitant l'agir de la personne (ici des plus de 60 ans), l'autodétermination et l'auto-organisation d'actions citoyennes.**

- Même en cas d'apparition de dépendances ou de problèmes de santé, notre **dispositif permet à des personnes âgées de mettre en œuvre leurs potentialités, quelles qu'elles soient, de**

participer à la société et d'organiser de manière libre, une forme de citoyenneté, qui elle-même conduit à un sentiment d'utilité et d'appartenance à la société.

Autrement dit, l'asbl Senoah met à disposition un **espace dans lequel les capacités des personnes peuvent s'exprimer, tout en se gardant d'imposer une manière de fonctionner ou une temporalité à respecter**. Elle met ainsi à disposition de personnes de plus de 60 ans, un numéro et un dispositif technique auxquels adresser une demande d'aide ou de compagnie. Ensuite, ce sont les personnes âgées qui s'organisent librement entre elles, en fonction de leur disponibilité et de leur envie.

- Notre action se situe dans une **perspective d'échanges, de liens sociaux où l'on peut tout à la fois, selon les états et selon les moments, être senior « demandeur » ou senior volontaire** (« coup de pouce »), chacun ayant des ressources et des potentialités à partager, quel que soit l'âge, l'état de santé ou le niveau de dépendance.
- Autre élément, **le volontariat est souple en permettant aux volontaires de s'engager dans l'action en fonction de leurs disponibilités du moment et de leurs souhaits en terme de coups de pouce à rendre et de territoire géographique à couvrir**. Cette souplesse n'est pas synonyme d'absence de **structure soutenance**. Au contraire, le volontariat respecte la législation sur le volontariat (convention de volontariat, note d'organisation, défraiement, assurances, etc.) et l'asbl est disponible pour répondre aux demandes de rencontres, réunions formulées par les volontaires, pour soutenir ceux-ci dans leurs expériences de coups de pouce, pour répondre à leurs interrogations.
- Le fonctionnement de notre action s'inscrit dans une « **logique de non but lucratif** ». Au-delà du fait que le point de contact/d'entrée soit gratuit (un numéro vert) et que la réponse donnée soit gratuite (volontaire), **notre dispositif répond à une demande de manière tout à fait désintéressée en respectant au départ la manière dont la demande est formulée par le bénéficiaire**. Le dispositif est là pour soutenir l'organisation d'une réponse à une demande, réponse caractérisée par une organisation libre entre deux personnes, en l'occurrence deux personnes de plus de 60 ans, l'une formulant une demande, l'autre étant disponible pour y répondre. Dans le même ordre d'idée, notre action qui propose un lien entre pairs, sous-entend une aide **non professionnelle et non technique**.

- Enfin, notre **action cherche à susciter des « solidarités latentes » qui ne pouvaient s'exprimer sans le dispositif** (comment en effet mettre en relation deux personnes sans « point de contact centralisateur » ?). Et au-delà du coup de pouce rendu, c'est **le lien social qui est aussi recherché**, les personnes pouvant se rencontrer spontanément, à d'autres moments, dans d'autres circonstances, en dehors du dispositif.

3. Compte-rendu des réalisations de 2020

Pour rappel, le projet a été lancé le 1^{er} octobre 2017, en Wallonie, avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin dans un premier temps.

Au terme de l'année 2020, nous constatons que les objectifs fixés au lancement du projet sont atteints¹⁹, même si l'action doit encore se développer et se faire connaître, notamment dans certaines régions de Wallonie, le territoire à couvrir étant particulièrement vaste. Nous proposons ci-dessous une synthèse des réalisations de 2020.

Coordination d'un réseau de seniors volontaires pouvant répondre à des demandes d'aide de seniors wallons

Actuellement, le réseau de volontaires coordonné par les assistantes sociales de Senoah rassemble près d'une soixantaine de personnes.

La disponibilité géographique des volontaires actuels permet à notre action de couvrir une bonne partie de la Wallonie, mais des « zones » ne sont pas encore couvertes. Il est dès lors évident que notre réseau se doit de s'étoffer, d'une part, pour éviter aux volontaires de faire de longs trajets pour rendre un coup de pouce et d'autre part, pour parvenir à créer un réseau de solidarité plus local.

A ce propos, nous ne sommes pas parvenus à rassembler une centaine de volontaires au terme de cette année particulière (c'est-à-dire accueillir 50 nouvelles personnes au sein du réseau), rythmée par le coronavirus, les confinements successifs et l'arrêt des activités de volontariat pendant un trimestre. Mais nous conservons cet objectif pour l'an prochain !

¹⁹ Nous référons le lecteur aux rapports d'activités de 2018 et 2019 pour plus d'information sur ces objectifs.

Contribution à la création de lien social, de solidarité et à la lutte contre la solitude

La finalité de l'action DVA est de contribuer à la création de lien social par le biais de ces coups de pouce, de ces échanges de services entre seniors. Grâce à son dispositif, *Donner de la Vie à l'Âge* cherche à **faciliter l'entraide et la solidarité entre des seniors** habitant un même quartier ou une même entité, voire plus largement.

Nous constatons d'ailleurs, et ce n'est pas nouveau, que **la plupart des personnes qui nous contactent sollicitent la visite d'un volontaire pour avoir un peu de compagnie ou prétextent parfois un besoin d'aide concrète pour recevoir la visite de quelqu'un**. Ce constat n'est pas étonnant. En 2012 d'ailleurs, la Fondation Roi Baudouin montrait dans une étude qu'un senior sur deux disait se sentir seul (46% des 1.500 personnes de plus de 65 ans interrogées dans le cadre de cette enquête)²⁰.

Heureusement, des associations ou projets ayant pour vocation la lutte contre la solitude des aînés existent déjà ou ont vu le jour pendant la crise covid et nous avons pu réorienter des appelants vers ceux-ci, mais ces initiatives ne sont pas présentes partout en Wallonie ! Pour les demandes qui ne peuvent être réorientées, nous pouvons compter sur les seniors volontaires de *Donner de la Vie à l'Âge*, qui rendent volontiers visite aux bénéficiaires, l'occasion de partager un café ou de discuter au cours d'une ballade dans le quartier.

La création de lien social ne vaut pas uniquement pour les bénéficiaires. En effet, certains volontaires recherchent, via leur implication dans l'action, à rompre le sentiment de solitude et à créer du lien.

Pour terminer, même s'il est encore trop tôt pour parler de solidarités locales, notre réseau de volontaires n'étant pas encore suffisamment dense, nous observons que des solidarités simples (solidarités « chaudes »), que des comportements citoyens, sont nés à travers notre action. *Comme par exemple Monsieur Y et Madame X qui font le tour des cimetières à l'occasion de la Toussaint ou Monsieur P qui a trouvé un voisin pour sortir le chien de madame F ou Monsieur A qui conduit Madame F au Café Alzheimer ou encore Monsieur M qui se ballade avec Mme X et son petit-fils pour redonner confiance à madame qui souffre d'agoraphobie à force de rester enfermée chez elle.*

Tentative de renforcer la notoriété de Donner de la Vie à l'Âge

L'an dernier, nous avons beaucoup réfléchi et travaillé sur l'image et la communication de *Donner de la Vie à l'Âge*. Cette année, nous avons prévu de poursuivre nos efforts et de communiquer davantage, d'une part pour accroître la notoriété de l'action et d'autre part pour étoffer le réseau de volontaires.

²⁰ Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique. https://cdn.uclouvain.be/public/Exports%20reddot/aisbl-generations/documents/DocPart_Etud_VieillirMaisPasToutSeul_2012.pdf

A nouveau, la situation sanitaire a bouleversé nos plans. En effet, nous avions prévu un envoi des nouveaux flyers, au printemps, à destination des professionnels de première ligne pouvant être le relais de notre action auprès des bénéficiaires potentiels. L'envoi a été annulé puisque nos activités de volontariat se sont arrêtées à cause du confinement.

Ensuite, l'asbl a décidé de relancer ses activités de coups de pouce en juin. Force a été de constater que de nombreux volontaires ont fait le choix de se mettre en stand by pour protéger leur santé et celle de leurs proches, ce que nous avons bien entendu compris et respecté. Par conséquent, nous avons décidé de ne pas reprogrammer à ce moment-là les actions de communication, puisque nous n'aurions pu répondre à un afflux important de demandes de coups de pouce, faute de volontaires disponibles.

Enfin, nous avions prévu des rencontres festives rassemblant bénéficiaires et volontaires, à l'automne, pour tenter de créer un véritable réseau local et miser sur le bouche à oreille. Nous avons évidemment dû annuler ces rencontres à cause du confinement.

Quoi qu'il en soit, nous avons mis à profit notre temps pour imaginer, créer et lancer le site internet entièrement dédié à *Donner de la Vie à l'Âge*. Ce site a été construit par une assistante sociale de Senoah, ce qui a permis à l'asbl d'économiser un budget conséquent. Nous vous invitons à le consulter via le lien suivant : www.coupdepouceseniors.be.

Par ailleurs, nous avons pu concrétiser un encart presse prévu pour la semaine des aidants proches fin septembre-début octobre, mais qui, il faut bien le reconnaître, a eu très peu de retombées.

Actuellement, tous les volontaires n'ont pas repris leurs activités de volontariat, ce qui limite toujours les effectifs. Et le recrutement de nouvelles personnes pour renforcer les équipes est vraiment compliqué dans les conditions actuelles. Nous avons quand même accueilli 6 nouvelles personnes volontaires en 2020 (contre 22 en 2019).

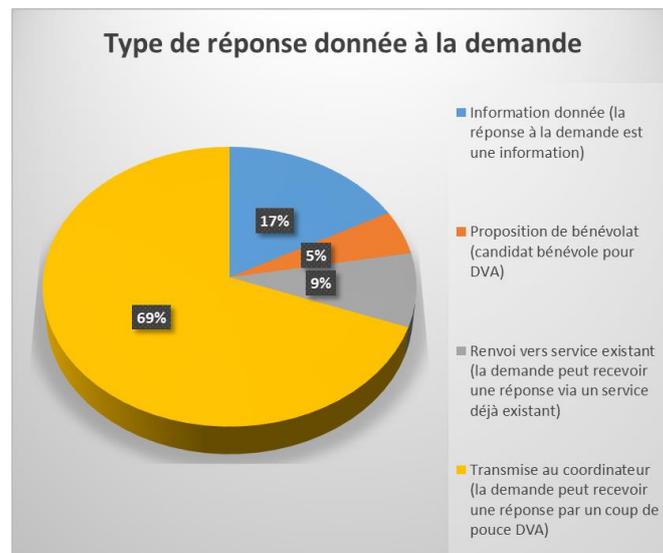
Réponse aux demandes de coups de pouce et analyse des constats de terrain

Notre action veut répondre à des besoins qui ne sont pas rencontrés par l'existant. On le constate notamment quand il n'est pas possible de relayer la personne demandeuse vers un service ou une initiative existant. *Par exemple pour replier la planche à repasser, dépendre les rideaux, descendre un tapis, remettre une latte de lit, revisser des charnières d'un meuble, enlever une porte de douche, changer une ampoule, déplacer un meuble, fermer la trappe de la cave, sortir les poubelles, empaqueter des biens en vue d'un déménagement, accompagner dans la visite de MR.* Ces « petites aides » contribuent au bien-être des personnes à domicile et pourtant ne peuvent trouver une réponse dans des services existants. *Autre exemple, celui d'une volontaire qui a accompagné une dame de A à*

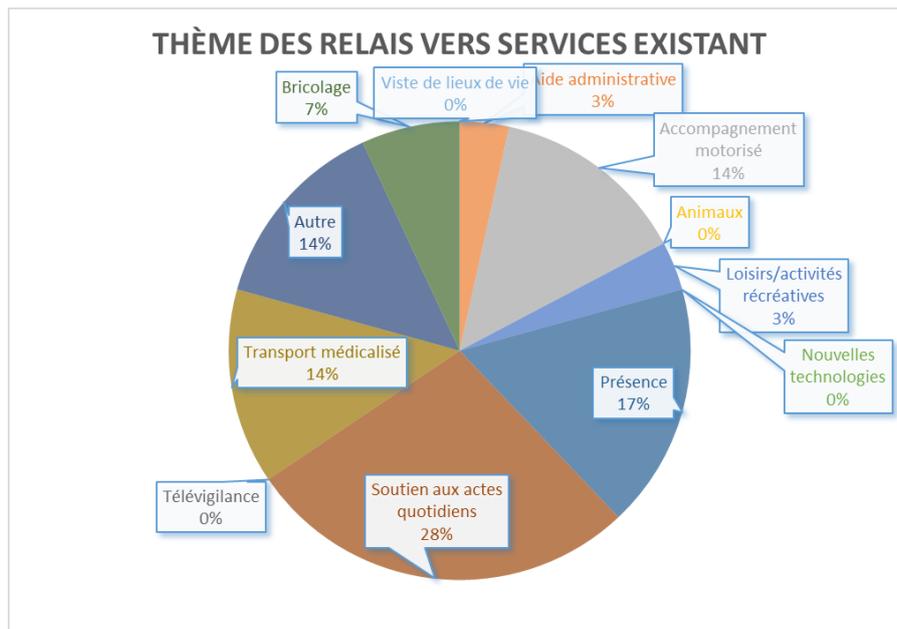
Z pour son entrée en maison de repos : demande d'aide financière au CPAS, contacts avec la MR et les médecins et « remplissage » des documents administratifs, démarches pour rendre l'appartement qu'elle louait, ... A moins que la personne soit déjà suivie par un service social, elle ne peut bénéficier de ce genre d'accompagnement personnalisé. Par ailleurs, il arrive que des personnes qui disposent d'aide à domicile fassent quand même appel à notre dispositif pour des besoins qui ne sont pas comblés.

A ce propos, pour 10% des demandes, ce sont des professionnels de l'aide et soins à domicile qui ont renseigné notre action à leurs bénéficiaires. Ces professionnels n'ont malheureusement pas toujours le temps de prendre le temps. Ils semblent souvent obligés de mettre la priorité sur des prestations techniques et moins sur l'aspect relationnel de leur travail. Il n'est pas rare que des professionnels de l'aide à domicile ou des centres de coordination de l'aide et soins à domicile nous contactent pour un **coup de pouce complémentaire à leur intervention, souvent pour rompre le sentiment de solitude de leur bénéficiaire**. Nous le remarquons souvent, être entouré de professionnels ne garantit pas forcément une réduction du sentiment de solitude.

Le graphique ci-dessous illustre le pourcentage de demandes réorientées vers des services existants et le pourcentage de demandes transmises aux volontaires coups de pouce.



Parmi les demandes que nous avons pu réorienter vers un service existant, nombreuses sont relatives à un besoin d'aide pour un transport (pour raisons médicales ou non), de compagnie et de l'aide dans des actes de la vie de tous les jours (voir graphique ci-dessous). Pour les demandes de transport, nous relayons les personnes vers les services des mutualités, la Centrale des moins mobiles, les taxis sociaux, Alteo, etc. En ce qui concerne l'aide à la vie journalière, ce sont les aides à domicile qui sont généralement renseignés (SAFA, centres de coordination). Ensuite, des demandes de présence, de compagnie ont pu être réorientées, vers Hestia notamment.



A ce propos, les demandes de présence et de compagnie sont récurrentes. Elles constituent la majorité des demandes de coups de pouce (37%).

Alors qu'au lancement du projet, nous pensions a priori répondre à des demandes d'aide pratico-pratique, nous observons après trois ans de fonctionnement que **ce sont des demandes de relations interpersonnelles qui prédominent**.

Un autre constat que nous faisons sur base de notre expérience est le problème de la marchandisation de « petits services entre voisins ». Nous avons eu connaissance de services qui proposent d'offrir des coups de main ou une présence sympathique moyennant une contribution financière. Ce genre d'initiatives nous questionne car même le lien social se marchande aujourd'hui !

Néanmoins, nous avons aussi vu durant la crise sanitaire, la naissance d'actions solidaires pour répondre aux besoins d'aide de personnes isolées, et notamment les personnes qui ne bénéficiaient plus d'aide formelle ou informelle à cause du coronavirus. Des plateformes d'entraide ont vu le jour. Cette crise aura au moins eu cela de positif... Espérons que cette solidarité retrouvée ne s'essouffle pas. Dans tous les cas, notre action *Donner de la Vie à l'Âge* était présente avant la crise et le sera après !

Mise en perspective de l'action

Donner de la Vie à l'Âge a vu le jour en octobre 2017. Après deux bonnes années de fonctionnement, il nous a semblé avoir le recul nécessaire pour évaluer l'action, la mettre en perspective et tirer les enseignements de l'expérience de terrain. Nous avons réalisé l'exercice en 2020, aussi sous l'impulsion de la crise, qui a révélé plusieurs choses, et notamment une baisse des demandes de coups de pouce ;

des changements dans les conditions de réalisation des coups de pouce ; des initiatives solidaires apparues pendant la crise ; des initiatives commerciales payantes devenant gratuites pendant la crise et surfant sur le contexte pour se faire connaître ; etc.

A partir de cette réflexion, tout azimut d'abord sur les constats et ressentis liés à l'action (coordination, philosophie de l'action, demandes, etc.) a été structuré un écrit intitulé « *Partir des gens et de leur apport singulier pour créer du lien social et du bien commun* », joint en annexe et disponible sur le site internet www.senoah.be²¹. Il s'agit de l'analyse des apports sociétaux de *Donner de la Vie à l'Âge* en lien avec les constats et réflexions qui ont émané du terrain. D'autres sujets pourraient faire l'objet d'écrits tant l'action nous amène des réflexions intéressantes. Nous espérons pouvoir nous y attarder l'an prochain.

D'autre part, nous avons évalué concrètement la coordination du réseau de volontaires ; la coordination des coups de pouce ; l'organisation des réponses aux demandes de coups de pouce. Nous avons ainsi clarifié une « ligne de conduite interne » relative :

- à l'accueil de nouveaux volontaires ;
- à la gestion de situations conflictuelles avec des bénéficiaires ou avec des volontaires ;
- au défraiement des volontaires
- au suivi des coups de pouce en cours
- à l'accompagnement des volontaires

4. ANALYSES STATISTIQUE ET QUALITATIVE

En 2020, l'asbl a comptabilisé 243 demandes dans le cadre de *Donner de la Vie à l'Âge*.

Au total entre le 1^{er} octobre 2017 (année de lancement) et le 31 décembre 2020, 1030 appels ont été répondus au 0800 17 500 et encodés dans notre logiciel informatique.

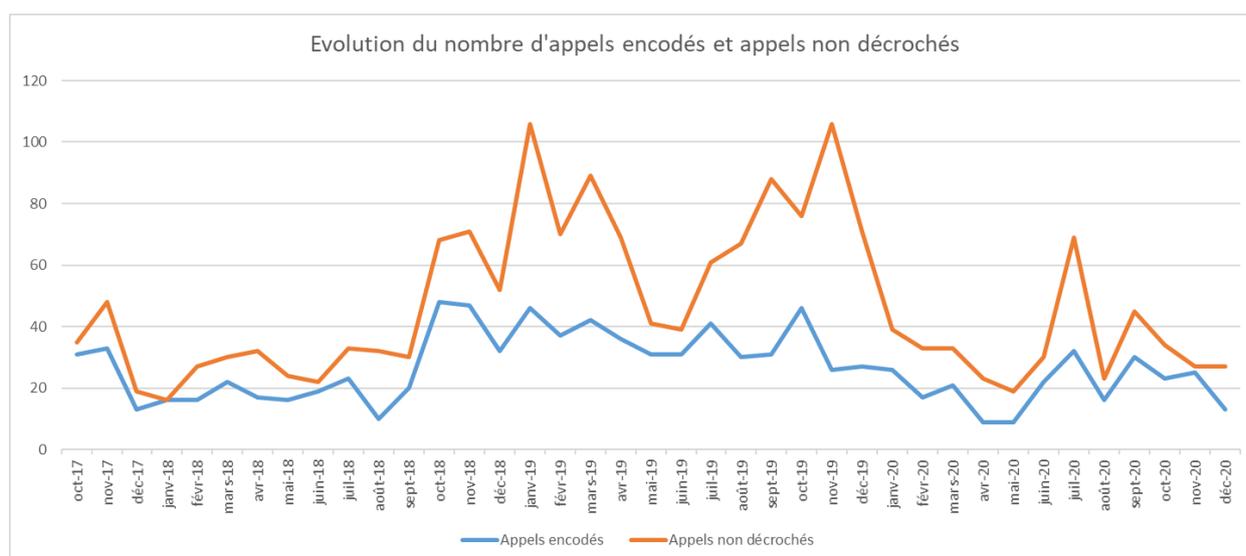
On constate que le nombre d'appels répondus (1030 appels) ne correspond pas au nombre d'appels effectivement reçus (1824 appels) sur la ligne du 0800 17 500. En effet, des appels ne peuvent être directement réceptionnés lorsque les conseillères de l'AViQ sont déjà en ligne ou sont en réunion²². Par ailleurs, les effectifs ont été réduits à sein du numéro gratuit de l'AViQ, alors que leurs domaines de réponses ont été accrus surtout avec la crise COVID.

²¹ [Partir-des-gens-et-de-leur-apport-singulier-pour-créer-du-lien-social-et-du-bien-commun.pdf](#)

²² Rappelons l'étroite collaboration avec l'AViQ : le 0800 17 500 de Senoah est relié à la ligne du numéro gratuit de l'AViQ, ce qui implique que ce sont les conseillères de l'AViQ qui répondent aux appels durant les heures de bureaux.

Précisons aussi ici, que le nombre d'appels encodés ne correspond pas au nombre de coups de pouce effectivement rendus, puisqu'un appel peut, d'une part, être réorienté vers des services existants. D'autre part, un appel peut recouvrir plusieurs demandes de coups de pouce différents.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution, depuis le lancement, du nombre d'appels répondus et appels non décrochés sur la ligne du 0800 17 500 :



L'on constate sur ce graphique que le nombre d'appels en 2020 est moindre que celui enregistré en 2019. Plusieurs explications : l'année 2019 a été une année consacrée à l'élaboration du plan stratégique de communication de l'action ce qui a accru sa notoriété. Deuxième explication, la crise liée au coronavirus a immanquablement impacté nos activités de volontariat et de communication. Il n'est pas nécessaire de rappeler les mesures de confinement et de restrictions des activités prises tout au long de l'année 2020. On constate d'ailleurs aisément que la courbe des appels est tributaire des mesures de confinement décidées pour contrer la flambée des contaminations au coronavirus.

Après ces chiffres sur le nombre de demandes, passons maintenant au profil des personnes qui ont bénéficié de notre action, à savoir les seniors demandeurs et les seniors volontaires. Nous verrons ensuite que des associations et services existant ont également tiré des bénéfices de *Donner de la Vie à l'Âge*.

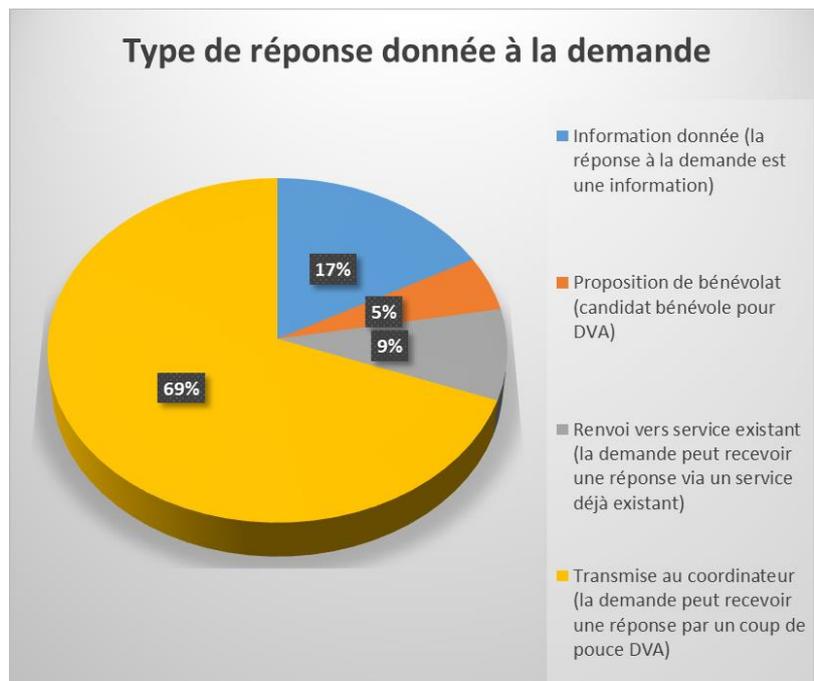
1. Profil des appelants

a. Type de demande

Un appel au 0800 17 500 peut concerner différents types de demande. Nous en avons actuellement distingué quatre :

- la personne appelle pour recevoir une information générale sur le projet ou sur un autre service
- la personne appelle pour se proposer comme bénévole pour DVA
- la personne formule une demande d'aide ou d'écoute qui peut être orientée vers un service existant
- la personne formule une demande d'aide ou d'écoute qui ne peut trouver une réponse dans l'existant et qui est donc orientée vers un volontaire coup de pouce.

Le graphique ci-dessous illustre la proportion de ces différents types d'appels :



Nous constatons à présent que **les appelants connaissent de mieux en mieux le type d'aide que nous pouvons offrir**. Les demandes sont ainsi de plus en plus spécifiques, ce qui explique que nous renvoyons moins aujourd'hui vers d'autres services par rapport au moment du lancement de l'action, et moins également d'appels concernant des demandes d'information.

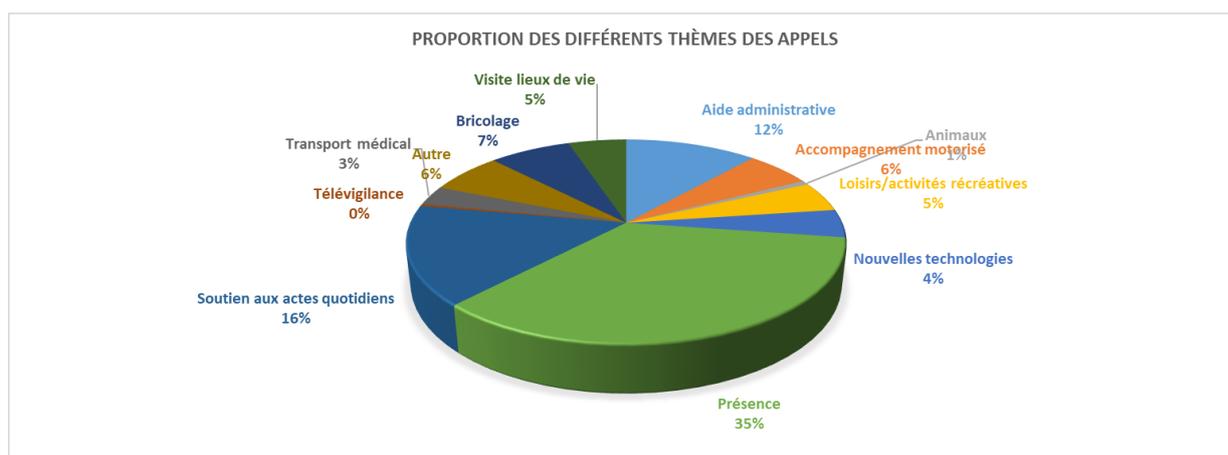
Précisons ici que nous ne prenons pas en charge des demandes qui relèvent du soin à la personne ou de prestations techniques. Par exemple, les volontaires ne vont pas aider à des mises au lit de personnes à mobilité réduite. Et parfois, l'état de santé de la personne qui bénéficie de notre action évolue et conduit à la fin du coup de pouce, parce qu'elle nécessite finalement des compétences spécifiques.

Ainsi, notre offre de service semble mieux perçue par les personnes et par le secteur de l'aide aux personnes âgées, même si elle n'est pas encore assez connue. Cette reconnaissance confirme notre utilité et notre place dans le secteur de l'action sociale.

b. Motifs de la demande

Les thèmes sous-jacents aux appels peuvent être divers. Nous avons finalement distingué douze thèmes après tâtonnement et réflexion²³. Cette liste peut encore évoluer puisque nous adaptons notre base de données aux constats que nous tirons de la pratique de terrain.

Comme le montre le graphique ci-dessous, la majorité des demandes concerne le **souhait de recevoir de la visite**, de la compagnie (35%).

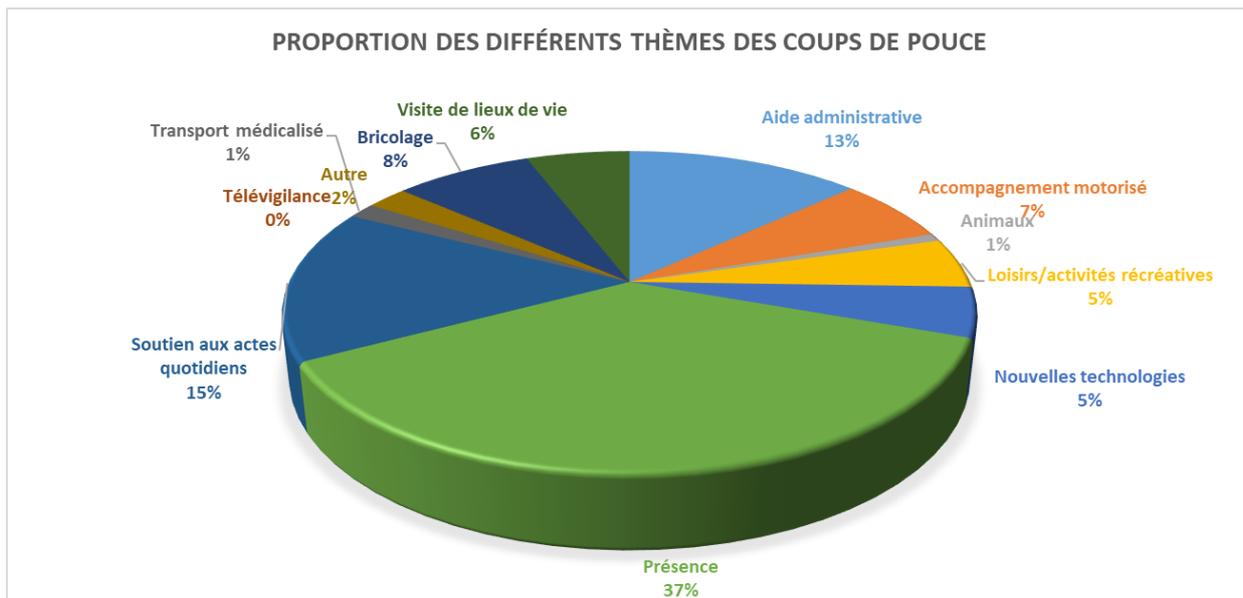


Nous constatons ainsi de plus en plus de personnes qui nous confient un sentiment de solitude ou prétextent parfois le besoin d'un coup de pouce pour recevoir la visite d'un bénévole. Alors qu'au lancement du projet, nous avons misé sur des demandes de coups de pouce pratico-pratiques et ponctuels, nous observons avec ces trois années de recul que les demandes de présence restent majoritaires.

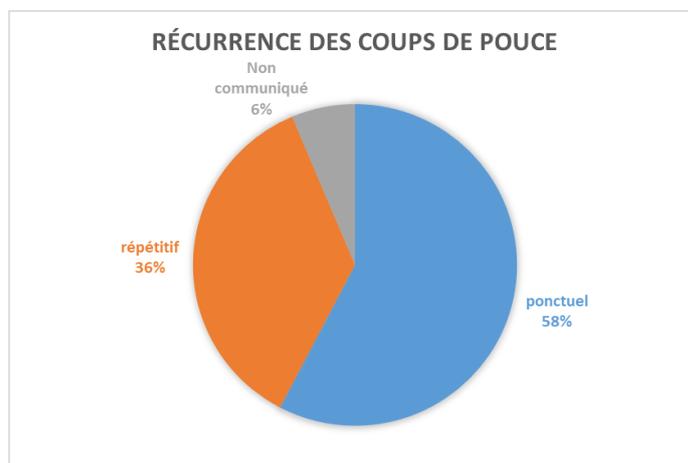
Les demandes **d'aide administrative** et les **demandes de soutien ponctuel dans des activités du quotidien** arrivent ensuite avec respectivement 12% et 16% des appels.

La prévalence de ces thèmes s'observe aussi **au niveau des coups de pouce effectivement rendus**. Les demandes de présence passent à 37% des demandes, suivies par l'aide administrative (13%) ; le soutien dans des activités de la vie quotidienne (15%) ; et enfin des coups de pouce au niveau bricolage (8%) et de l'accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie (6%).

²³ Aide administrative ; Accompagnement motorisé ; Animaux ; Loisirs/activités récréatives ; Nouvelles technologies ; Présence/compagnie ; Soutien ponctuel dans les actes de la vie quotidienne ; Télévigilance ; Transport pour raison médicale ; Bricolage ; Visite lieux de vie ; Autre



Parmi les demandes de coups de pouce, certaines nécessitent **plusieurs visites** de la part du volontaire. C'est bien évidemment le cas des demandes de présence, le but étant de créer du lien. C'est également le cas de la plupart des demandes de loisirs, ce qui témoigne à nouveau de la volonté de créer du lien :



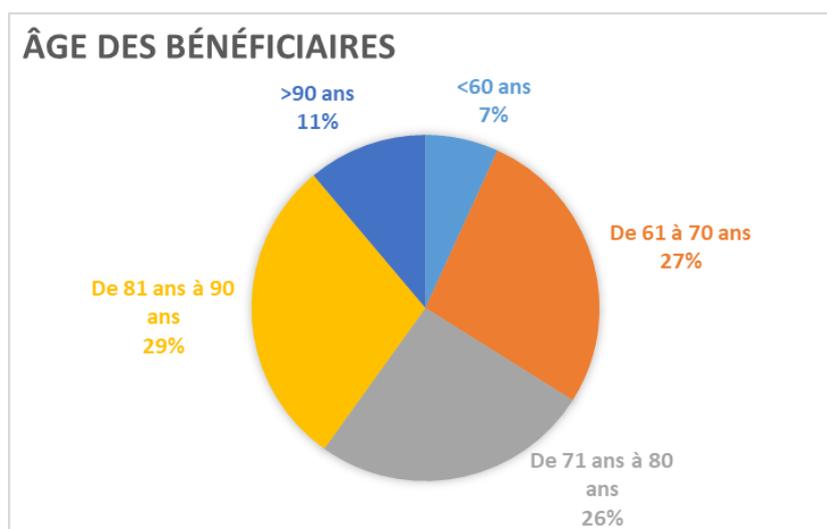
Il arrive aussi qu'une **demande ponctuelle au départ se transforme finalement en une demande d'aide régulière**. Par exemple, pour le thème « Nouvelles technologies », une seule rencontre ne permet pas toujours à la personne de maîtriser le ou les outils informatiques. Ou encore pour des activités de loisirs, lorsque la personne souhaite se promener, jouer au scrabble pour rompre la solitude, plusieurs rencontres sont programmées.

Le volontaire ou la personne demandeuse peuvent à tout moment mettre un terme à un coup de pouce récurrent. En outre, nous restons attentifs à ces coups de pouce qui se répètent et voyons si une initiative existante peut prendre le relais à un moment donné. Les volontaires aident aussi parfois la personne à trouver un relais dans son entourage (par exemple, ce volontaire qui ne pouvait se rendre quotidiennement chez la personne pour sortir le chien et qui a trouvé une solution auprès d'un voisin).

D'autres continuent de se voir hors du cadre de DVA (par exemple cette volontaire qui téléphone régulièrement à une personne qu'elle a d'abord rencontrée dans le cadre de DVA).

c. Âge des bénéficiaires

En ce qui concerne les catégories d'âge des bénéficiaires, notre action touche de manière presque qu'équivalente les tranches d'âge que nous avons imaginées entre 61 ans et 90 ans. Nous remarquons moins de bénéficiaires âgés de plus de 90 ans, même s'ils représentent quand même 11% des demandes.



d. Origine de la demande

Enfin, 81% des demandes sont formulées par des femmes. Et dans 63% des cas, la personne concernée fait appel elle-même à notre action (contre 76% en 2019), contre 10 % de familles et 22% de professionnels (ce pourcentage tend à augmenter par rapport à l'année antérieure où la proportion était de 10%). On constate donc que notre action est de plus en plus connue des professionnels et que ceux-ci y font appel plus fréquemment, ce qui n'empêche pas qu'un contact avec la personne concernée soit d'office pris pour entendre sa demande et organiser, le cas échéant, le coup de pouce.

2. Profil des seniors volontaires coup de pouce

Depuis le départ, nous avons estimé que notre public cible pouvait être à la fois prestataire ou bénéficiaire des coups de pouce, une même personne pouvant tout à la fois être les deux, selon les moments ou circonstances. Dans les faits, quelques personnes qui ont fait appel au service ont souhaité s'impliquer dans le projet en tant que bénévole et ce, pour rencontrer des gens essentiellement. A l'inverse, certains volontaires ont exprimé le souhait de recevoir éventuellement un coup de pouce à un moment donné.

Le réseau compte actuellement 57 volontaires (coups de pouces, coups de fils et coordinateurs). Ils sont répartis comme suit : 15 volontaires coup de pouce pour le Hainaut dont 1 également coup de fil, 21 volontaires coup de pouce pour Namur, 10 volontaires coups de pouce pour Liège dont 1 également coordinateur, 1 volontaire coups de pouce sur le Luxembourg, 8 volontaires coup de pouce pour le Brabant Wallon et enfin, 2 volontaires uniquement coup de fil.

Les volontaires se répartissent sur l'ensemble de la Wallonie et sont, pour la plupart, disposés à se déplacer dans un large rayon autour de leur domicile. Néanmoins, les difficultés pour implémenter le réseau dans la province de Luxembourg sont encore réelles.

Par rapport à l'année passée, nous avons plus d'hommes 58% (contre 47 % l'année passée) que de femmes 42% (contre 53 % l'année passée) au sein de notre réseau.

En ce qui concerne l'âge des volontaires à leur arrivée, la moitié a entre 60 et 69 ans. Pour le reste, 36% ont entre 70 et 79 ans, 10% ont entre 80 et 89 ans et 2% ont entre 90 et 99 ans. Notons aussi qu'une personne à un peu moins de 60 ans. A ce propos, précisons qu'au lancement du projet, nous avons dû décider arbitrairement d'un âge limite définissant le terme « senior » : 55 ans ? 60 ans ? 65 ans ? Notre choix s'est porté sur 60 ans, tout en précisant que nous n'étions pas fermés à des personnes un peu plus jeunes, mais demeurant dans la catégorie « seniors ».

Notons également que 46,4% des volontaires se sont engagés dans l'action pour se sentir utile. Ensuite, 19,5% d'entre eux l'ont fait par conviction/respect des valeurs. Pareillement, 19,5% d'entre eux ont décidé de s'investir pour rester actif.

Enfin, notons que 14,6% se sont engagés pour rencontrer de nouvelles personnes.

3. Associations et initiatives wallonnes

Comme annoncé plus haut, des associations et initiatives wallonnes ont également bénéficié de notre action.

Nous savons effectivement que des initiatives solidaires à destination des seniors existent déjà dans certains quartiers ou communes, que des services et associations peuvent déjà accompagner les seniors dans des activités du quotidien (Hestia, Alteo, Centrale des moins mobiles, Le Lion Solidaire, etc.). Notre dispositif veut **faciliter la connaissance et la sollicitation de ces diverses réponses possibles**. Ce qui signifie que lorsqu'une personne téléphone au 0800 17 500, nous vérifions d'abord parmi les services et associations existant, si une réponse existe. Si tel est le cas, nous orientons la personne vers celle-ci. Si ce n'est pas le cas, nous organisons la prestation du coup de pouce, grâce à l'implication d'un senior volontaire.

Nous cherchons de la sorte à **répondre aux manques**. Et la notion de « coup de pouce » par et pour des seniors est essentielle car elle reprend le caractère généraliste de l'action, réalisable par tout un chacun et n'ayant pas de caractère professionnel, **ni de connotation marchande**. Les seniors volontaires ne sont pas des techniciens de l'aide à la personne.

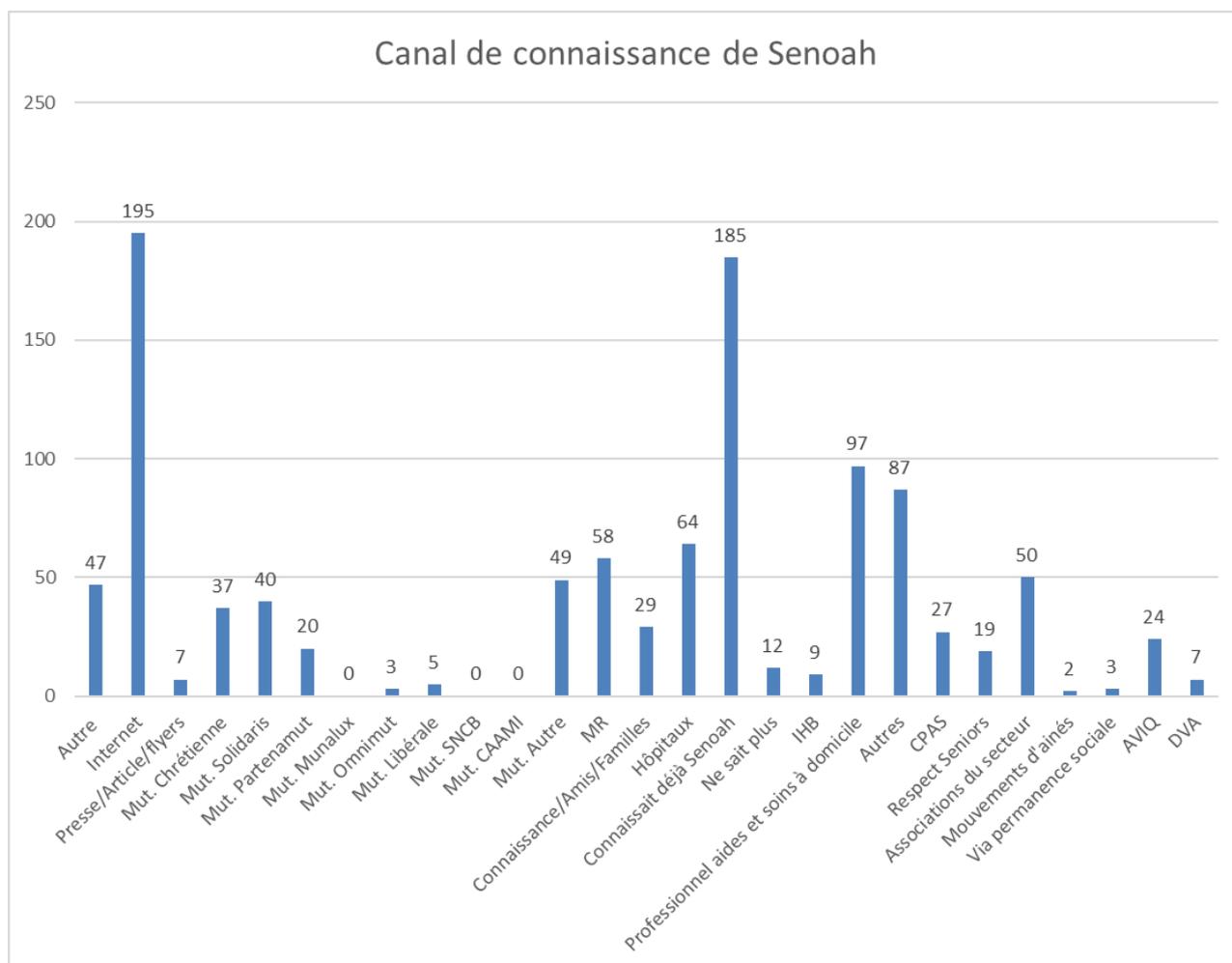
Pour faciliter la connaissance de ces associations et initiatives, le site internet de *Donner de la Vie à l'Âge* leur permet de s'y encoder, afin de se faire connaître de notre action.

NOS ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE « RÉSEAUTAGE »

Canaux de connaissance de nos missions

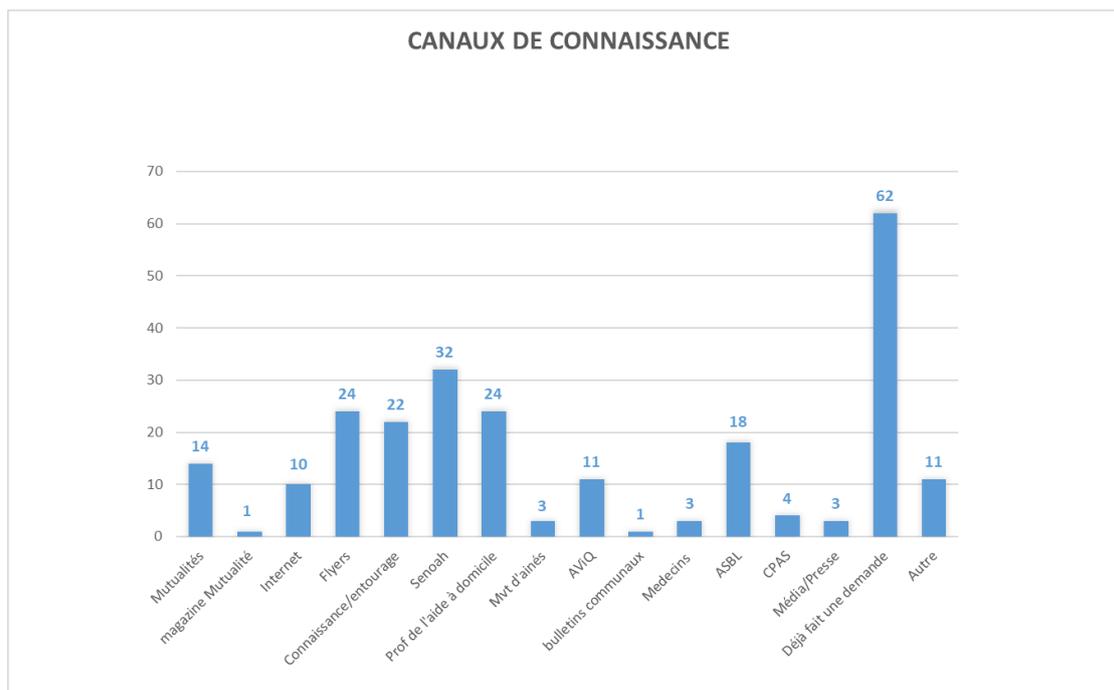
Pour évaluer notre communication, nous avons fait la démarche de demander aux appelants par quel canal ils avaient eu connaissance de notre asbl. En ce qui concerne les demandes liées aux lieux de vie (mission de centre de référence lieux de vie pour personnes âgées), les personnes ont surtout trouvé Senoah via internet ou connaissaient déjà l'association. L'asbl a également été renseignée par les professionnels de l'aide et soins à domicile, les hôpitaux, les maisons de repos.

Le graphique suivant donne un aperçu de la provenance des appels :



Nous avons posé la même question aux appelants de *Donner de la Vie à l'Âge*. En dehors des personnes qui avaient déjà fait appel à l'action, ce sont surtout Senoah, les professionnels de l'aide et soins à domicile, les flyers et l'entourage/connaissance de l'appelant qui ont permis de faire connaître l'action.

Le graphique ci-dessous détaille les canaux de connaissance de DVA.



Dans les deux graphiques ci-dessus, l'on remarque que de nombreuses personnes qui ont fait appel à notre asbl, nous recontactent en cas de besoin, ce qui nous conforte évidemment dans nos missions et le soutien apporté aux personnes.

Présentation de Senoah, de ses missions, du secteur des lieux de vie pour seniors et « réseautage »

Comme toutes les associations, nos activités de « réseautage » et de communication sur nos missions ont été chamboulées par la crise, de nombreuses réunions ou rencontres ayant été annulées.

En dehors des sollicitations en tant qu'observatoire citées plus haut dans ce rapport, Senoah a présenté ses missions et ses activités, à l'occasion de réunions, groupes de travail ou de conférences, en présentiel ou en virtuel.

Ces rencontres ont aussi été l'occasion de donner des informations sur le secteur des lieux de vie existant en Wallonie pour les seniors et d'accroître notre connaissance du terrain. Enfin, ces rencontres ont également permis de mieux connaître les acteurs de terrain, d'envisager des partenariats et de « faire réseau ».

Croix-Rouge de Mons Quévy

Le GAL Hesbignon

CCCA de Lasnes
Cours ULG master en santé publique
Participation au Forum des Soignants, organisé par le SISD BW Eccosad
Haute école Condorcet, assistants sociaux
Animation atelier sur la grand âge et lieux de vie à l'occasion du colloque de l'asbl Aidants Proches : <i>Le (dé)confinement... made in aidants proches : préparer l'avenir par la mobilisation de notre intelligence collective.</i>
Rencontre avec Habitat thérapie
Rencontre CCCA Vresse-Sur-Semois
Rencontre Cellule mobile de Référence Handicap et Vieillesse
Rencontre avec le CCCA d'Arlon
Rencontre avec le CCCA de Verlainne

Deux sites internet

Véritable fenêtre promotionnelle, le site internet de l'asbl (www.senoah.be) reprend des informations sur l'asbl, ainsi que sur le secteur de l'hébergement des aînés, des FAQ et des liens utiles. Le site reprend également



des actualités de Senoah ou des partenaires, ainsi que des articles rédigés par notre asbl. Ce travail conséquent d'actualisation se poursuit le plus régulièrement possible. Un important travail de mise à jour a d'ailleurs été réalisé en 2020. Nous invitons le lecteur à consulter notre site.



Vu l'impact du site internet sur la connaissance de Senoah (voir graphique ci-dessous), l'asbl a décidé de mettre de l'énergie dans la construction d'un site uniquement dédié à son action *Donner de la Vie à l'Âge*. Les objectifs étaient de référencer plus largement DVA pour le faire connaître davantage, de pouvoir expliquer plus largement l'essence et la philosophie du projet qui pour nous sont essentielles et enfin de permettre à des associations ou

initiatives de faire connaître leurs activités via notre site. Nous évaluerons les retombées du site l'année prochaine !

Une newsletter

Cette année encore, l'asbl a rédigé une newsletter accessible à tous. Cette newsletter mensuelle, envoyée sur demande et consultable sur le site internet de Senoah, donne des informations sur les actualités de l'asbl et du secteur, traite des questions juridiques et vulgarise les questions parlementaires relatives au secteur des lieux de vie.

Sollicitations journalistiques

- Participation à la rédaction d'un article paru dans La Libre Immo, n°35 semaine du 8 au 14 octobre 2020, dans un dossier consacré aux Habitats seniors « *Ne dites plus « maisons de repos » mais « sites de soins »* »
- Participation à la rédaction d'un article intitulé « *Vieillir mieux, vieillir heureux* », paru dans le Fokus Patient Journey, publié avec Le Vif/L'express (juin 2020)
- Participation à la rédaction d'un article intitulé « *Changer le regard de la société sur la vieillesse* », paru dans le magazine Axelle n°230 de juin 2020
- Participation à la rédaction d'un article intitulé *Les visites en maison de repos strictement encadrées* paru dans le journal En Marche de la Mutualité chrétienne

- Participation à la rédaction d'un article intitulé « *Seniors : comment préparer et anticiper son chez-soi de demain ?* » paru dans les journaux Sud Presse du 29 février 2020 (en collaboration avec Solidaris)
- Participation à la rédaction d'un article intitulé « *Faut-il en finir avec les maisons de repos?* », paru dans L'écho du 20 juin 2020
- Article intitulé « *Maman tu veux vivre où quand tu seras vieille ?* » paru dans le Ligeur du 19 août 2020
- Rédaction de l'article *Pourquoi le sujet du changement de lieu de vie est-il tellement TABOU?*, dans le cadre d'une publication liée au projet financé par CERA « Aînés à vous de jouer »
- Rédaction de l'article intitulé « *Wallonie : le conseil des résidents en maison de repos en question* » pour la revue de la LUSS, Le Chainon, de mars 2020
- Interview de Senoah sur ses constats de terrain, dans le cadre de la réalisation du rapport d'Amnesty « *Les maisons de repos dans l'angle mort* »
- Interview de Senoah dans l'émission de la RTBF CQFD : *comment réinventer les maisons de repos ?*
- Interview dans l'émission *L'invité* sur la chaîne Matélé, sur le déconfinement pour les personnes âgées désorientées et les mesures préconisées.

Tenue de stands

Vu les conditions sanitaires, de nombreux salons seniors ou du volontariat ont été annulés. Nous n'avons par conséquent participé qu'à un seul salon : Forum des Soignants, organisé par le SISD BW Eccossad

Formations, Colloques et conférences

Senoah participe régulièrement à des formations, colloques et conférences, l'occasion de se former et de s'informer de manière continue mais aussi de renforcer le réseau :

- *Mesurer l'impact social de son organisation* : formation en présentiel de 2 journées, organisée par La Ligue de l'Enseignement
- *MBTI : mieux se connaître pour mieux communiquer* : formation de 2 journées, organisée par La Ligue de l'Enseignement (en visio)

- « *Formation de formateurs* » formation de 5 week-end, organisée par la Ligue de l'enseignement
- « *Encadrer une équipe de volontaire* », formation de deux jours, organisée par la Plateforme Francophone du Volontariat
- *Boîte à outils en médiation*, formation en présentiel organisée par l'ASBL Trialogues
- *Prendre soin des personnes âgées* : colloque organisé par CHU UCL Namur en collaboration avec l'Hénallux et d'autres hôpitaux (en visio)
- *Les midis de respect seniors : Droits fondamentaux des aînées pendant la crise Covid-19* : 5 conférences organisées par Respect Seniors (en visio)
- *Les femmes, le care, la « covid » – Des regards... sur l'aspect humain suite au vécu de la crise engendrée par la covid au sein de la maison de repos* : Visio-conférence organisée par le CAL Namur
- Colloque sur l'habitat léger : « *L'habitat léger au défi du droit* », organisé par l'UCLouvain et Habitat et Participation
- Webinaire d'Habitat et Participation sur la colocation et la cohabitation
- Webinaire d'Habitat et Participation sur l'Habitat Kangourou
- Colloque (en visio) d'Infor Homes Wallonie : « *L'accompagnement des aînés bousculé : mieux comprendre et soutenir l'envie* »
- « *L'éthique en question : comment nous aider à penser les dilemmes éthiques* », conférence du Cal Luxembourg via Facebook live
- « *Un chantier ouvert dans les Maisons de repos ... et au sein des structures alternatives !* », colloque/Débat d'Habitat&Participation via zoom
- *Plateforme de Respect Seniors sur l'administration de biens et de la personne*. Webinaire.

PERSPECTIVES 2021

L'année 2021 sera en partie consacrée au chantier ambitieux lancé en décembre 2020, dédié à la **réflexion globale et transversale sur les lieux de vie pour personnes âgées**. Plusieurs réunions de travail rassemblant des acteurs d'horizons divers sont au programme pour réfléchir aux besoins et attentes des personnes en matière de lieux de vie et envisager des pistes concrètes de réponses à ces besoins.

Par ailleurs, le travail **d'écoute, de soutien, de conseil et d'information** réalisé par les travailleurs sociaux se poursuivra (à destination des seniors, aidants proches et professionnels), par téléphone et sur rendez-vous, afin d'aider les personnes qui recherchent un lieu de vie ou qui sont en questionnement par rapport à la législation relative au secteur.

Nous espérons aussi que la situation sanitaire nous permettra de relancer nos **actions de soutien à la prise de conscience et à la préparation du vieillissement en termes de lieux de vie** :

- L'offre d'ateliers « *Envisager aujourd'hui son chez-soi de demain* » à destination des seniors sera relancée.
- Des interventions, à la demande, dans des conférences, colloques, rencontres, recevront également une réponse.

À côté de la sensibilisation des seniors, les **rencontres-formatives à destination des professionnels** seront à nouveau proposées. Nous envisageons de les présenter aux services sociaux des mutualités, ainsi qu'aux infirmières à domicile. De notre point de vue, ces acteurs peuvent aussi être témoins de besoins et de signaux qui indiquent la nécessité de penser la question du choix d'un lieu de vie.

Ensuite, la mise en place d'un **réseau de médiateurs familiaux sensibilisés** à la question du choix d'un lieu de vie quand l'âge avance et vers lesquels orienter les familles chez qui cette question réactive des conflits est également envisagée par l'asbl, suite aux rencontres que nous avons organisées en 2020 avec deux groupes de médiateurs familiaux agréés de la réunion de Namur.

L'asbl poursuivra son travail **d'actualisation de sa base de données** sur les lieux de vie pour personnes âgées, engagé en 2020 suite à la création et la mise à jour d'une nouvelle base de données informatisée. Nous espérons également que cette actualisation puisse davantage passer par des rencontres sur place, avec les directions par exemple des maisons de repos.

Une attention particulière sera comme toujours, portée au travail en réseau. En effet, l'asbl souhaite optimiser les collaborations avec ses partenaires mutualistes, le secteur des maisons de repos et les professionnels du secteur et ce, dans une logique d'accompagnement continu et transversal des personnes. Les collaborations avec les pouvoirs publics devront également être renforcées, notamment au niveau de la mission d'observatoire des lieux de vie.

En ce qui concerne ***Donner de la Vie à l'Âge***, nous allons bien entendu continuer le suivi des demandes de coups de pouce et la coordination du réseau de volontaires, réaliser des actions de communication, lancer une campagne de recherche de nouveaux volontaires afin de créer des équipes plus petites (deux équipes par province au lieu d'une actuellement, chacune coordonnée par un volontaire coordinateur avec le soutien d'une AS), tenter d'équilibrer les zones rurales et urbaines tant au niveau de l'offre de coups de pouce que de la demande, et concrétiser les partenariats locaux.

Quant à la mission d'observatoire des lieux de vie, l'asbl poursuivra le recensement, l'analyse et le relais des besoins, questions, attentes de son public pour rapport à la thématique des lieux de vie pour seniors. Nous comptons poursuivre sur notre lancée 2020 et continuer à alimenter notre observatoire d'analyses et de réflexions quant à notre réalité de terrain.

FINANCEMENT DE L'ASSOCIATION

Sans les soutiens financiers décrits ci-dessous, l'asbl Senoah ne pourrait fonctionner. **Nous profitons dès lors de ce présent rapport pour remercier nos pouvoirs subsidants.**

Le **subside de la Région Wallonne** sert à financer les frais de fonctionnement de l'association, à savoir le loyer, l'entretien des bureaux et des équipements, les frais postaux, de téléphonie et Internet, les fournitures de bureau, les assurances, les frais de formation, de communication/promotion.

Cette subvention finance également l'appointement du personnel, les frais de gestion par le secrétariat social et les frais de déplacements du personnel et des volontaires.

Une aide complémentaire de la **Fondation Roi Baudouin** a également été obtenue pour couvrir des frais liés à la communication sur l'action *Donner de la Vie à l'Âge*.

La subvention facultative de la Wallonie ne suffit pas pour couvrir l'ensemble des dépenses. L'asbl Senoah bénéficie du soutien financier de la **Mutualité chrétienne et de Solidaris**. Des aides à l'emploi **A.P.E. et C.P.E.** sont également accordées.

En outre, Senoah travaille 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.

CONCLUSION

Pour terminer, nous avons envie de tirer des enseignements positifs de l'année 2020, pour l'asbl Senoah, les difficultés rencontrées ayant déjà été mentionnées plus haut dans ce rapport.

Tout d'abord, nous pointons la solidarité entre collègues, la solidarité entre associations, la solidarité des volontaires à l'égard des personnes en demande de coups de pouce.

Ensuite, nous avons constaté une belle reconnaissance du travail accompli, tant par les instances de l'asbl que par le réseau (plus de sollicitations à intervenir dans des réunions, groupes de travail, rencontres diverses).

Notre pôle observatoire des lieux de vie a en outre été mis en avant par de nombreuses réflexions, analyses et contributions écrites.

Par ailleurs, le lancement au départ de Senoah, d'un chantier ambitieux dédié à la réflexion sur la question des lieux de vie quand l'âge avance, rassemble une vingtaine de parties-prenantes de secteurs et de domaines divers (citoyens, mouvements d'ainés, maisons de repos, associations du secteur du handicap, de la santé mentale, du vieillissement, académiciens, etc.). Cette démarche donne beaucoup de sens au travail accompli à Senoah.

Et enfin les travailleurs sociaux de Senoah sont restés à la disposition des personnes qui ont contacté l'asbl, à tout moment malgré le télétravail forcé et particulièrement au plus fort de la crise. Et ceci par une écoute bienveillante et empathique, des conseils et une information précise, un soutien dans la dénonciation de plaintes.

Bref, Senoah a fait preuve d'une capacité d'adaptation face à la crise, profitant de l'annulation de certaines activités pour mettre à profit ce « gain de temps » dans d'autres actions qui semblaient avoir du sens et être utiles dans le contexte. Les réunions d'équipe se sont réinventées en visio, multipliées aussi, pour garder un lien et une dynamique d'équipe et pour se soutenir.

Une année 2020 particulière qui restera dans nos mémoires...