



**Envisager aujourd'hui  
son chez-soi de demain**

## **Rapport d'activités 2015**

## Sommaire

1. Introduction.....	3
2. Financement de l'association.....	4
3. Ressources humaines et fonctions.....	5
3.1. Siège central.....	5
3.2. Equipes régionales de volontaires.....	5
4. Fonctionnement interne.....	6
4.1. Assemblée générale.....	6
4.2. Conseil d'administration.....	7
4.3. Bureau exécutif.....	7
4.4. Réunion d'équipe pluridisciplinaire.....	7
4.5. Réunions de volontaires.....	8
4.6. Formation continuée des permanents du siège central.....	8
4.7. Formation continuée des volontaires.....	10
4.8. Permanence téléphonique et entretiens.....	11
5. Senoah en quelques mots.....	12
5.1. Vision, missions, valeurs.....	12
5.2. Plan stratégique de Senoah.....	13
5.3. Plus-value du projet SENOAH.....	15
6. Rapport des activités réalisées en 2015.....	16
6.1. Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées au lieu de vie.....	16
6.1.1. Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté.....	16
6.1.2. Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie	23
6.1.3. Service d'appui juridique.....	26
6.1.4. Un projet pilote de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie.....	39
6.2. Mission 2 : Observatoire des lieux de vie.....	42
6.2.1. Introduction.....	42
6.2.2. Le rôle des volontaires de Senoah.....	42
6.2.3. Le comité d'experts.....	43
6.2.4. Une recherche exploratoire sur les pratiques d'accueil en maisons de repos.....	44
7. Campagne de communication et d'information.....	45
8. Actions ponctuelles.....	48
9. Des pistes de recommandations.....	50
10. Perspectives 2016.....	52
11. Conclusion.....	54

# 1. Introduction

---

En juin 2014, Infor Homes Wallonie est devenue Senoah (pour Seniors, Observatoire, Accompagnement, Habitat).

L'année 2015 a été une année phare dans la concrétisation des nouvelles missions et des nouveaux projets de l'association. 2015 a également été une année charnière. En effet, l'évaluation des actions réalisées a permis d'ajuster le plan stratégique de Senoah et de concevoir un plan opérationnel axé sur le bien être des personnes vieillissantes dans leur lieu de vie.

Le plan stratégique de Senoah se décline en deux grandes missions : l'observatoire des lieux de vie d'une part et un centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie pour adultes vieillissants d'autre part.

Dans le cadre de sa mission d'observatoire, 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 recherches exploratoires sur des thématiques en lien avec les lieux de vie des seniors.

Par ailleurs, dans le cadre de sa deuxième mission, Senoah soutient les seniors et/ou leurs familles dans la recherche d'un lieu de vie adapté ; soutient la prise de conscience et la préparation de l'avancée en âge en termes de lieux de vie ; offre un service d'appui juridique ; et propose un service de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie pour seniors.

Nous vous renvoyons à la page 13 pour davantage de précision sur le plan stratégique de Senoah.

Nous vous proposons de prendre connaissance, dans le présent rapport, du projet de l'asbl Senoah, des activités réalisées au cours de l'année 2015 et enfin, des pistes de recommandations formulées aux pouvoirs publics.

Bonne lecture.

## 2. Financement de l'association

---

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

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

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

## 3. Ressources humaines et fonctions

---

### 3.1. Siège central

L'équipe du siège central 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)
- 2 ETP assistant social, fonction assistant social - animateur (APE)
- 1/2 ETP juriste, fonction intervenant socio-juridique (APE)
- 1/2 ETP assistante administrative (APE)
- 1 ETP secrétaire (CPE)

### 3.2. Equipes régionales de volontaires

Les 5 équipes régionales de Senoah sont composées de volontaires ayant pour missions :

1. La réalisation de « rencontres thématiques »<sup>1</sup> dans le cadre de l'observatoire des lieux de vie.
2. La participation à l'animation d'ateliers de sensibilisation à destination des seniors, sur la préparation de l'avancée en âge en matière de lieu de vie.

Notons que le changement de missions a entraîné une perte progressive de volontaires (une trentaine). En 2015, 4 nouveaux volontaires ont été recrutés ce qui porte à 9, le nombre de volontaires actifs au sein de Senoah.

Le volontariat de Senoah est un volontariat « professionnalisé » par l'utilisation d'outils standardisés (guide d'entretien pour les rencontres thématiques notamment et outils de sensibilisation), par des formations spécifiques et par le respect de procédures clairement définies. Les volontaires sont accompagnés par les assistants sociaux du siège central qui soutiennent le travail réalisé sur le terrain ; veillent au respect des procédures et à la bonne utilisation des outils ; organisent les formations. Il apparaît ainsi que le volontariat est exigeant et demande, de la part des volontaires, une remise en question permanente de leur travail, des capacités d'observation objective, des capacités d'écoute active et de respect des procédures.

---

<sup>1</sup> Entretien avec la personne la plus adéquate en fonction du thème de la rencontre. Il s'agit d'un partage et d'un échange sur les pratiques usuelles en vue de favoriser le bien-être des aînés dans les différents lieux de vie (de la MR à l'habitat alternatif).

## 4. Fonctionnement interne

### 4.1. Assemblée générale

Senoah est une ASBL pluraliste. Son assemblée générale, réunie une fois sur l'année 2015, se compose comme suit :

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

Union Nationale des Mutualités Socialistes	Descamps	Marilyn	
Union Nationale des Mutualités Socialistes	Martin	Pascale	
Volontaire Senoah	Bauwin	Marc	Administrateur
Volontaire Senoah	Poncin	Micheline	
Volontaire Senoah	Veltyen	Roger	Administrateur
Volontaire Senoah	Stevaux	Philippe	

#### 4.2. Conseil d'administration

Le Conseil d'Administration de l'association s'est réuni 6 fois en 2015. Les administrateurs sont repris dans le tableau ci-dessus.

#### 4.3. Bureau exécutif

La gestion journalière de l'association est assurée par le bureau exécutif qui s'est réuni à 6 reprises au cours de l'année 2015. En font partie :

Madame Florence Lebailly, co-présidente (Solidaris)

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

Madame Corinne Rosier, secrétaire (Ligue Libérale des Pensionnés)

Monsieur Jean Gengler, trésorier (Mutualité chrétienne)

Madame Fanny Dubois, administratrice (Espace Seniors)

Monsieur Roger Veltyen, représentant des volontaires

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

#### 4.4. Réunion d'équipe pluridisciplinaire

La réunion d'équipe du siège central, tous les 15 jours, est un moment d'échange d'informations entre les différents professionnels. Ce moment permet une réflexion sur des situations rencontrées, sur les projets en cours. Cette réunion laisse place également à l'échange du ressenti de chacun et à l'analyse pluridisciplinaire des demandes.

#### 4.5. Réunions de volontaires

En 2015, **5 réunions d'équipe de volontaires** (en présence des assistants sociaux animateurs) ont été organisées, afin d'échanger sur les activités réalisées, de penser les outils de travail, de réfléchir aux projets. Lors des réunions d'équipe, les volontaires peuvent aussi échanger sur leurs expériences, leur ressenti, leur participation à des manifestations ou évènements particuliers, les actualités qui concernent les seniors et/ou leur région.

Par ailleurs, **une réunion de travail** rassemblant des volontaires a été organisée pour imaginer et concrétiser une procédure de mise à jour de la banque de données sur les établissements pour personnes âgées. L'objectif était de réaliser une mise à jour en téléphonant aux institutions.

Enfin, un **groupe de travail dédié à l'analyse des données récoltées dans le cadre de l'enquête** sur les pratiques d'accueil en MR/MRS a été mis en place. Il s'est réuni à deux reprises en 2015. Le travail étant conséquent, l'analyse se poursuivra en 2016.

#### 4.6. Formation continuée des permanents du siège central

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

---

Colloque de Respect Seniors « Regards croisés de professionnels sur les personnes vieillissantes » à Wavre

« Hospitalité pour les aînés : prendre soin des personnes âgées fragilisées ». Colloque organisé, à Bruxelles, par la Fondation Roi Baudouin.

Journée de Gérontologie : « Autodétermination et empowerment : une approche respectueuse des aînés » à Ottignies

Conférence du CDCS (ULB) dans le cadre du cycle de séminaires « Penser les vieillesse » : « Négocier avec soi-même et les autres : les 75 – 90 ans face à l'introduction des aides dans leur quotidien ».

Colloque : « Personne de référence pour la démence : un choix démentiel ? » organisé par la Fédération des CPAS

Conférence « Aidants et professionnels du domicile : quel partenariat autour de la personne âgée en perte d'autonomie ? » organisée par le Service de Cohésion sociale de la ville de Namur, en collaboration avec le Conseil consultatif communal des aînés.

Journée d'étude organisée par l'UNIPSO « Le bien vieillir en Wallonie, une société par, pour et avec les aînés »

---

Colloque de Respect Seniors « Entre volonté et intérêt de l'aîné et du professionnel : quel respect

pour les seniors ? ».

Journée d'études du Crésam consacrée « aux personnes âgées et pratiques de santé mentale ambulatoires : rencontres à géométrie variable ».

Journée de Gériatrie organisée par le CHU Dinant-Godinne à la Marlagne, intitulée « L'aidant proche, un fragile oublié ? »

« Vieillir n'est pas du théâtre » colloque organisé à Bruxelles par Infor Homes Bruxelles

« Quel avenir pour le financement de nos maisons de repos ? », journée de formation permanente à destination des directeurs de maisons de repos, reconnue par la Région Wallonne et organisée dans le cadre des « Regards croisés sur le bien vieillir » du Service Provincial Social et Santé de la Province de Luxembourg

« Etat, associations, entreprises sociales : vers de nouvelles logiques de financement ? ». Conférence organisée, à Namur, par l'UNIPSO et le MIAS LLN/Namur

« J'aide un proche au quotidien, connaître et faire reconnaître ma place. » Conférence organisée par l'ASBL Aidants Proches et donnée par Jean-Michel LONGNEAUX à la CSD de Wavre

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

Formation organisée par Associ'actif, « rencontre provinciale relative au management associatif, le financement associatif ».

Formation « Bientraitance : mieux gérer le bien-être relationnel avec les personnes âgées », STICS

Formation de formateur (formation de longue durée s'étendant de fin 2015 à début 2016)

« Administration provisoire : une réforme et après ? ». Formation donnée par l'ASBL Droits quotidiens à Namur

« Elaborer sa vision stratégique » formation dispensée dans le cadre de l'accompagnement des projets sélectionnés pour le prix d'Innovation Sociale (UNIPSO) – projet de concertation familiale repris dans les 20 projets d'Innovation Sociale.

« Le langage juridique clair : ça simplifie la vie ». Formation donnée à Bruxelles par Easy Brussels et l'ASBL Droits quotidiens

Exel, tableaux croisés dynamiques, formation dispensée par BNCG srpl

« Gestion des permanences téléphoniques et l'accueil téléphonique », formation donnée par la FASD

Enfin, l'asbl a fait appel à des superviseurs extérieurs pour trois aspects particuliers de ses activités :

Supervision de la campagne de communication de Senoah par l'agence de communication Inform'Action (4 à 6 rencontres, élaboration d'un plan stratégique, création de matériel promotionnel)

Supervision du travail social et juridique par Michel Crunenbergh (tous les 2 mois, réflexion sur des cas cliniques)

Supervision et accompagnement de 3 journées du siège de Senoah par l'asbl STICS (traduire les objectifs opérationnels du plan stratégique en actions concrètes ; permettre à l'équipe d'intégrer la nouvelle identité ; s'approprier les nombreux changements survenus ces derniers mois ; définir la vision et les valeurs de l'association et intégration de ces valeurs ; traduction des valeurs en

#### 4.7. Formation continuée des volontaires

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

En ce qui concerne les formations organisées par l'asbl en 2015, les volontaires ont suivi la formation obligatoire « Attitudes de l'enquêteur » (par Marie Masse) et ont participé à 2 supervisions de leur mission d'enquêteurs, assurées par Marie Masse.

Les volontaires ont également participé à 2 formations complémentaires (outils de promotion de Senoah et le secret professionnel), et ont été formés à la législation relative à l'accueil et à l'hébergement des personnes âgées en Wallonie.

Les nouveaux volontaires ont par ailleurs été formés à l'utilisation de la base de données de Senoah.

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

---

Présentation de l'étude « Habitat et vieillissement. Inventaire des formes de logements qui supportent l'interdépendance et l'autonomie des seniors », réalisée par Olivier Masson, ingénieur architecte UCL et Damien Vanneste, sociologue à l'Université catholique de Lille, soutenus par l'asbl Qualidom, les communes de Lierneux, Malmedy, Stavelot, Stoumont, Trois-Ponts et la Fondation Roi Baudoin.

---

Participation à la conférence sur les aides diverses à domicile à Dolhain

Participation conférence au CHU Sart Tilman à Liège par professeurs de l'ULg. « Accompagnements et habitats des Seniors ».

Participation à la conférence donnée dans les locaux de l'ASBL LA LUMIERE par Mr. le Ministre MAXIME PREVOT sur l'avenir de l'associatif en Région Wallonne

Participation à la conférence à l'initiative de l'Echevin Chamas de la Ville de Liège « Choisir sa mort, un droit, une liberté »

---

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

#### 4.8. Permanence téléphonique et entretiens

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

## 5. Senoah en quelques mots

---

### 5.1. Vision, missions, valeurs

L'asbl Senoah (pour seniors, observatoire, accompagnement, habitats) favorise le bien-être des aînés, dans une logique d'autodétermination et de respect du libre choix de la personne, en matière de lieux de vie.

Ses missions se définissent comme suit :

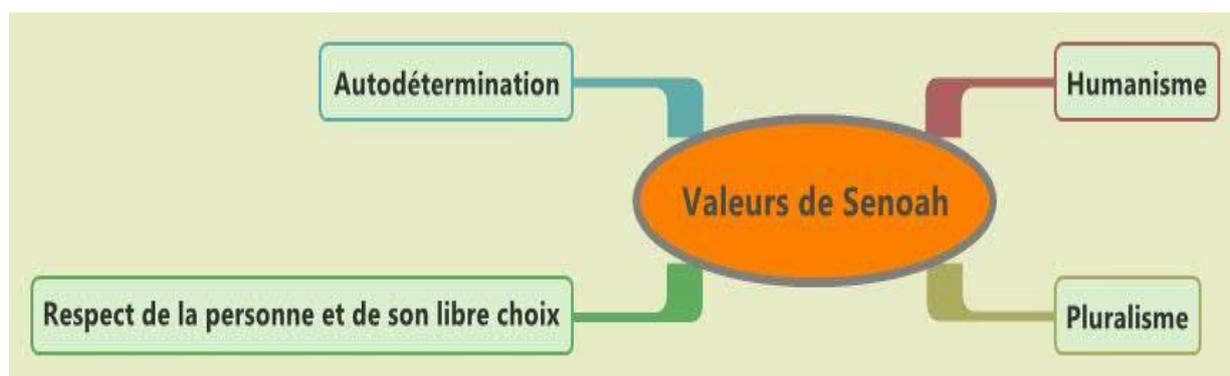
#### 1. Observatoire des lieux de vie :

- Senoah observe les attentes et besoins des seniors en matière de lieux de vie, ainsi que les pratiques d'accueil et d'hébergement des personnes âgées ;
- Senoah 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 ;
- Senoah réalise des recherches exploratoires sur des thématiques en lien avec les lieux de vie des seniors.

#### 2. Centre de référence pour les questions liées au choix d'un lieu de vie :

- Senoah soutient les seniors et/ou leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté;
- Senoah soutient la prise de conscience et la préparation de l'avancée en âge en termes de lieux de vie ;
- Senoah offre un service d'appui juridique ;
- Senoah propose un service de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie pour seniors.

Les valeurs de Senoah sont les suivantes.



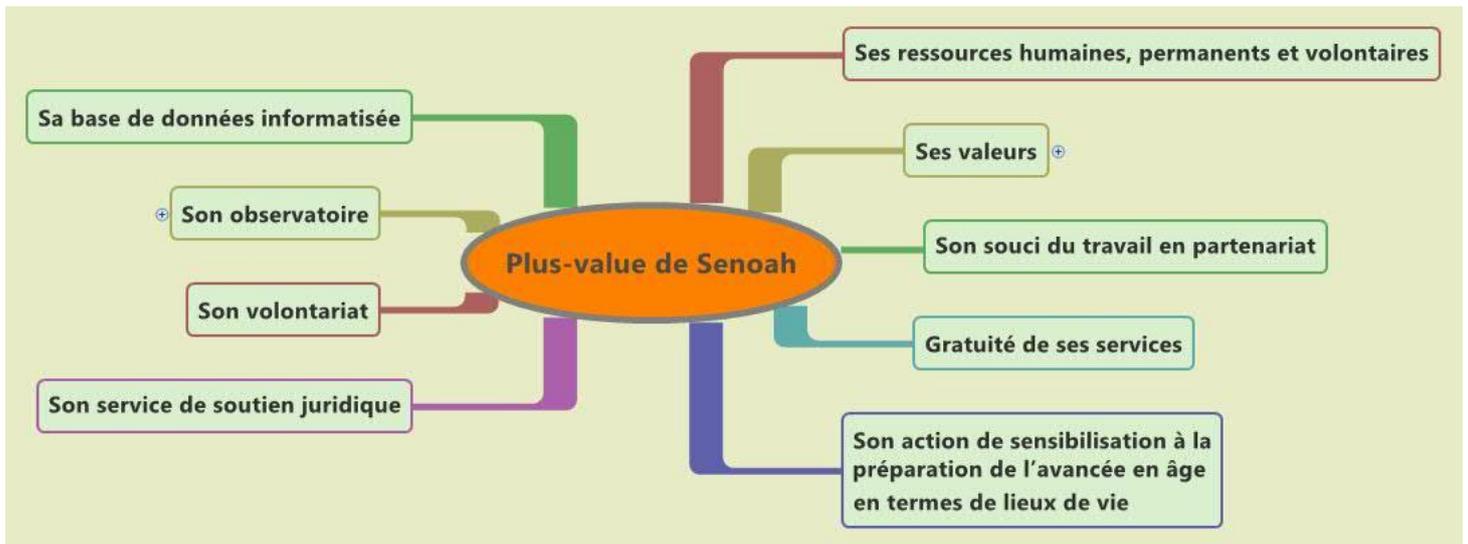
## 5.2. Plan stratégique de Senoah

L'asbl a réalisé l'exercice de concevoir son plan stratégique 2016-2020 (voir page suivante). Un **groupe de travail** réunissant les volontaires, les travailleurs du siège et des représentants des instances a été mis en place pour définir ce plan stratégique.

Approuvé par les instances de Senoah, celui-ci a été soumis à l'approbation du Comité d'accompagnement mis en place par la DGO5 dans le cadre de la subvention facultative annuelle accordée à Senoah.



### 5.3. Plus-value du projet SENOAH



## 6. Rapport des activités réalisées en 2015

---

### 6.1. Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées au lieu de vie

#### **6.1.1. Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté**

##### **L'écoute, l'information, le conseil dans la recherche d'un lieu de vie adapté : rapport statistique**

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

**En 2015, l'asbl a comptabilisé 1502 demandes.**

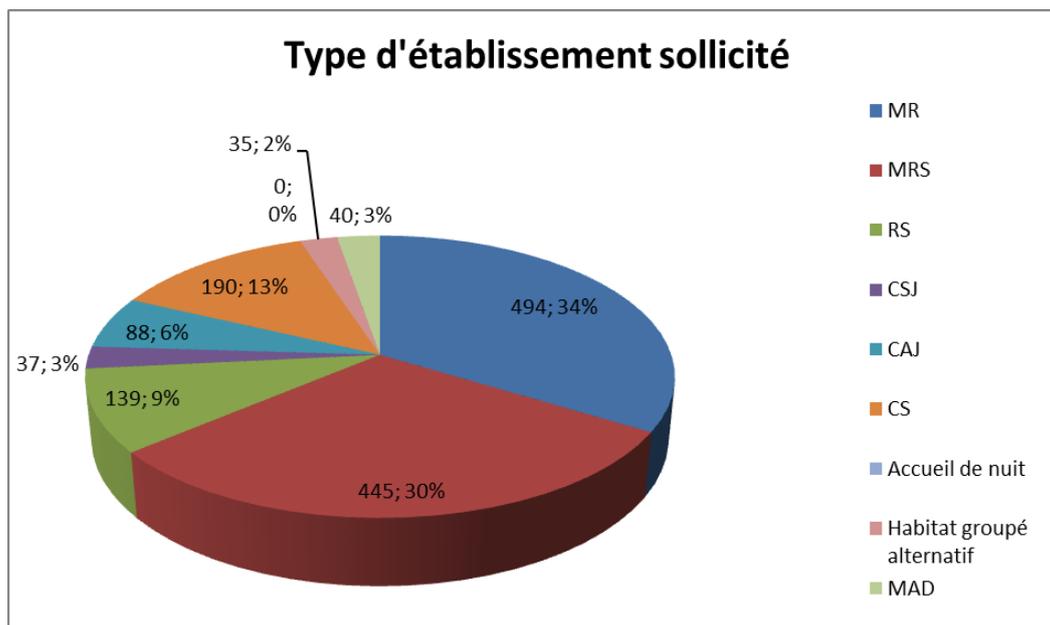
Parmi elles, 116 ont été comptées une seconde fois soit, parce que la personne a refait appel à Senoah plusieurs mois après le premier contact, pour formuler une nouvelle demande, soit parce qu'une demande recouvre à la fois une recherche de lieux de vie et un soutien juridique.

**Parmi l'ensemble des demandes, 17% concernent des demandes d'ordre juridique (informations juridiques, conseils juridiques, dénonciations de faits interpellants, demandes de concertation familiale).**

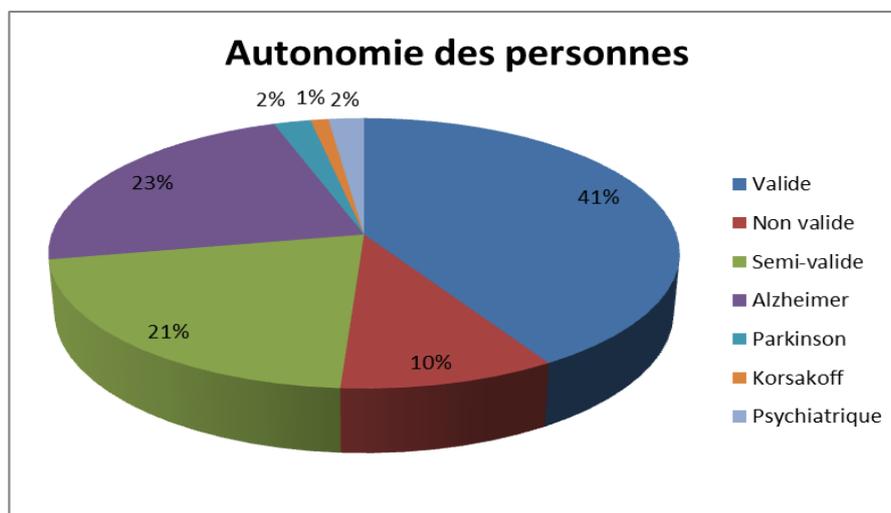
En 2014, cette proportion était de 13%. On remarque que le public contacte de plus en plus Senoah pour un appui juridique. Plusieurs hypothèses peuvent, selon nous, expliquer cette augmentation : une meilleure connaissance de ce service liée à la promotion, la qualité du service rendu qui renforce sa notoriété, la reconnaissance par les services mutualistes de cette offre qui répond à un besoin, ces services mutualistes relayant de nombreuses personnes.

**Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de recherche d'un lieu de vie, 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, suivies par les courts-séjours et les résidences-services. Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.

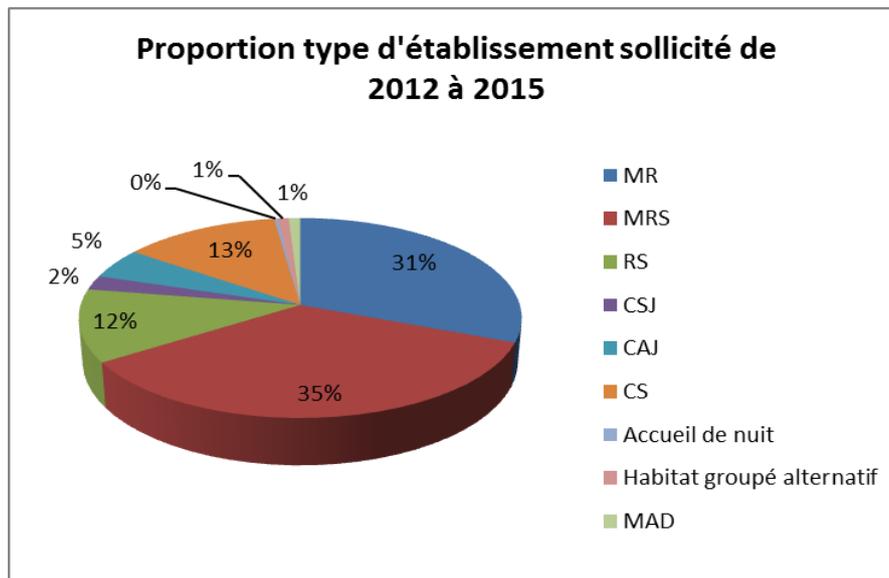


Ces chiffres sont à mettre en lien avec le profil des personnes qui recherchent un établissement. En effet, 47% des personnes ont plus de 81 ans. L'âge et les difficultés qui peuvent être associées pourraient dès lors expliquer la proportion de demandes relatives à la recherche d'une MR. Qui plus est, 59% des personnes présentent une perte d'autonomie physique et/ou mentale.



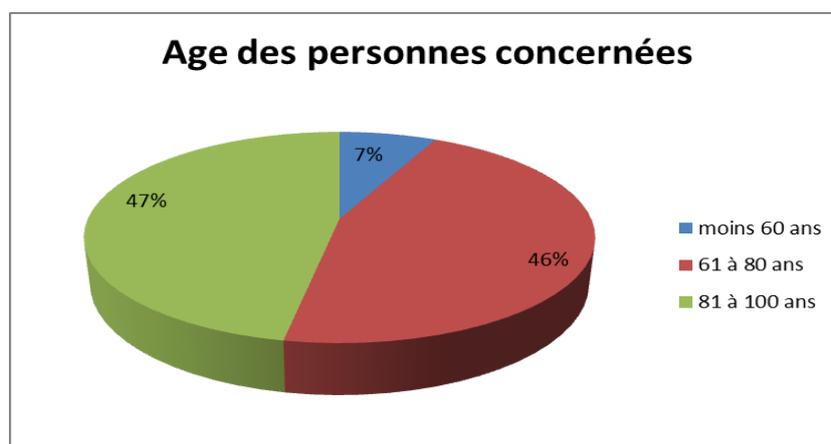
Notons également qu'au niveau des modes de vie alternatifs, 12 demandes concernent les maisons d'accueil communautaire, 23 les habitats groupés, 4 les villages pour seniors et 8 les habitats groupés intergénérationnels.

Regardons à présent ces statistiques sur quatre ans. Comme constaté dans le graphique ci-dessous, celles-ci semblent quelque peu différer eu égard aux proportions observées en 2015, notamment au niveau des MR et MRS.

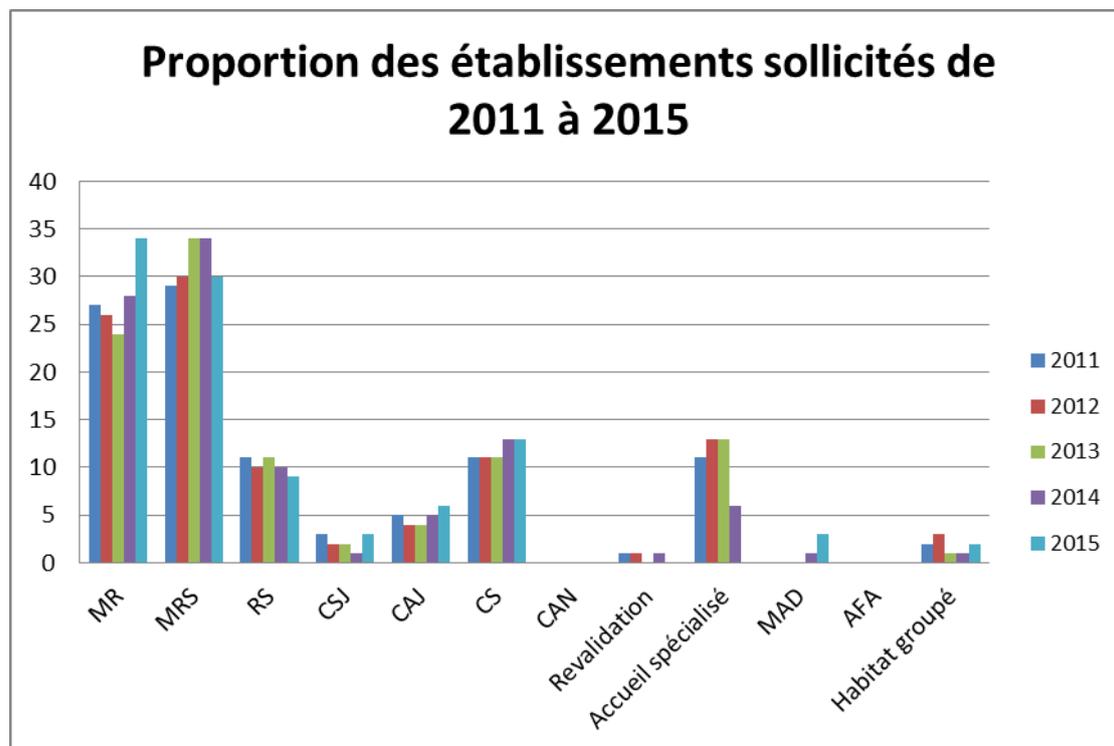


**En 2015, 7% des demandes concernent des personnes de moins de 60 ans (âge légal d'entrée en maison de repos), contre 8% en 2014.**

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

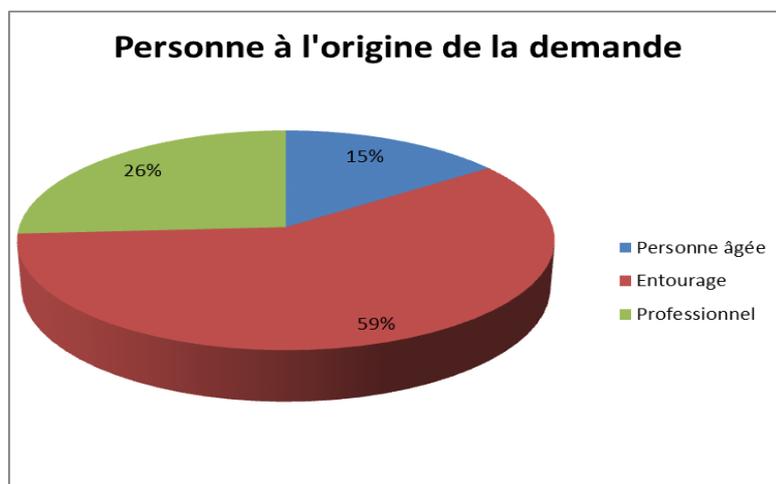


Le graphique suivant montre l'évolution de la proportion d'établissements recherchés par le public, au cours de ces cinq dernières années.

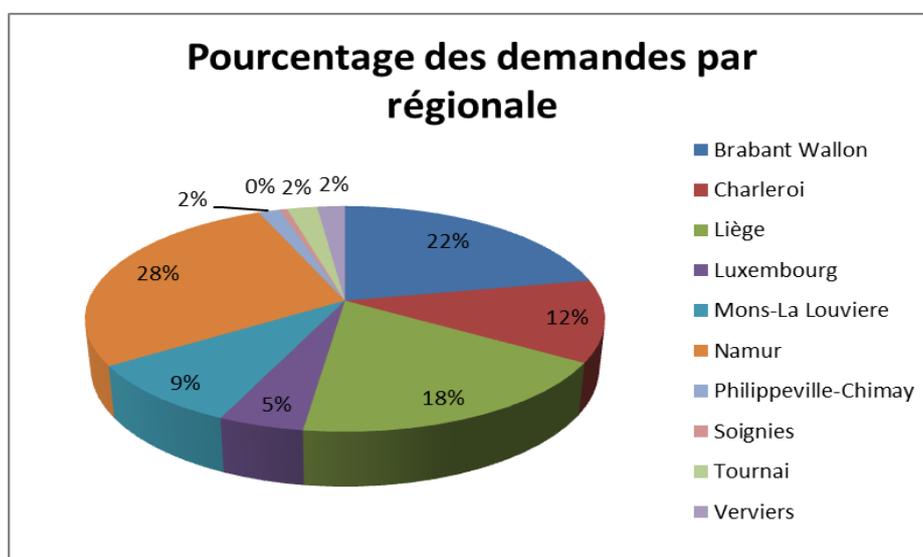


On remarque que les maisons de repos et de soins sont de plus en plus sollicitées d'année en année et ce, jusqu'en 2014, pour ensuite diminuer en 2015. Quant aux maisons de repos, elles étaient de moins en moins sollicitées, jusqu'en 2014 et 2015, où l'on observe une augmentation importante de demandes. La proportion des résidences services, quant à elle, reste relativement constante. Les centres de soins de jour semblent être de moins en moins sollicités par les personnes qui nous appellent sauf en 2015, où la proportion de demandes de centres de soins de jour augmente à nouveau. Les centres d'accueil de jour et les courts-séjours voient leur proportion augmenter constamment. Notons également que les demandes de maintien à domicile ont été plus nombreuses en 2015 par rapport aux années précédentes (lien avec la politique de maintien à domicile ?).

En ce qui concerne l'origine des demandes, 59% d'entre elles ont été formulées par la famille ou l'entourage de l'adulte âgé (contre 58% en 2014), 26% par des professionnels (contre 22% en 2014) et 15% par les seniors eux-mêmes (contre 20% en 2014).



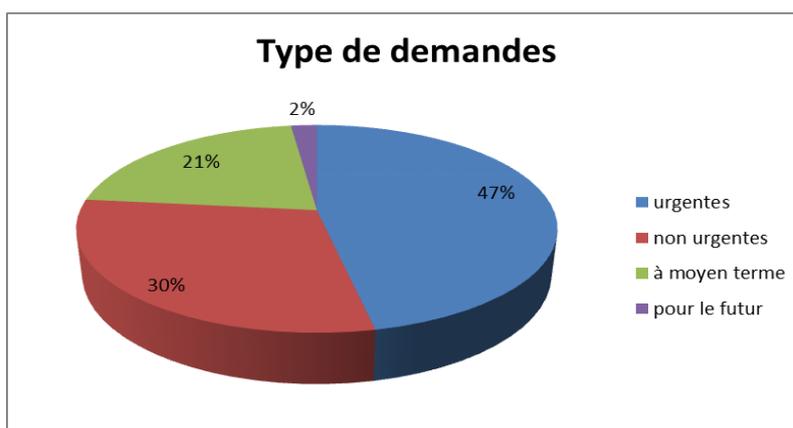
Par ailleurs, nous nous sommes intéressés à la proportion de demandes enregistrées par régionale.



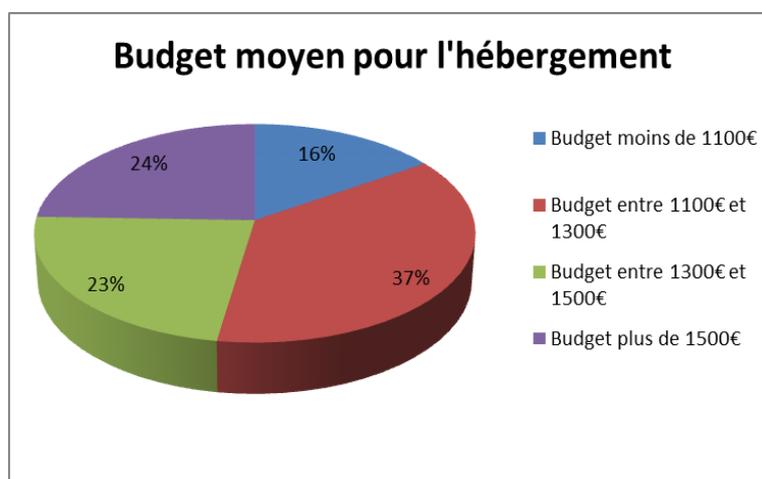
Nous constatons que les demandes adressées à Senoah proviennent essentiellement des régionales du Brabant Wallon, de Liège et de Namur. Ces chiffres nous permettent de cibler les régions prioritaires en matière de promotion de l'association, car ils peuvent refléter un manque de connaissance de notre service sur ces territoires. Qui plus est, d'un point de vue provincial, 24% des demandes concernent le Hainaut, 22% le Namurois, 29% le Brabant Wallon, 20% la province de Liège et 5% la province de Luxembourg.

En ce qui concerne le sexe des personnes demandeuses, 57% des demandes concernent des femmes contre 34% d'hommes. Nous observons également que 9% des demandes sont formulées pour des couples (12% en 2014).

Concernant l'urgence des demandes, nous constatons que 47% des demandes qui sont formulées à Senoah sont des demandes urgentes.



Au niveau du budget des personnes qui font appel à nos services, nos statistiques permettent de mettre en exergue que 16% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1100€, tandis que 37% situent leur budget entre 1100 et 1300 €. Ce chiffre de 16% rejoint les constats de l'enquête EU-SILC (2014), où 16.1% des personnes de plus de 65 ans se situent sous le seuil de pauvreté (soit 1085 euros par mois). Source : <http://statbel.fgov.be>.



Avant de terminer, notons qu'à travers les permanences téléphoniques (la majorité des demandes sont formulées par téléphone) et les entretiens physiques, un travail d'analyse de la demande dans une approche globale et systémique de la personne âgée (la personne âgée et son environnement familial, relationnel, financier, géographique, etc.) ainsi qu'un travail d'écoute active sont réalisés. Nombreuses sont les personnes qui nous contactent et qui se trouvent dans un état de détresse : sentiment de culpabilité de devoir trouver un lieu de vie pour un parent, peur que le parent ne soit pas bien dans l'institution, sentiment de ne pas connaître toutes les

possibilités existantes, sentiment de ne pas savoir par où commencer, méconnaissance des démarches, des droits et de la législation, détresse liée au fait que le déménagement se fait en urgence, etc. Le sentiment d'être écouté apaise les personnes et leur permet de clarifier la situation et de prendre du recul.

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

### **Une base de données informatisée**

Les statistiques présentées ci-dessus proviennent de la base de données de Senoah. En effet, celle-ci contient les dossiers de demandes, ainsi que des fonctionnalités permettant les analyses statistiques relatives au profil des demandes. Elle renferme également les rapports de rencontres thématiques (dans le cadre de l'observatoire des lieux de vie) et un répertoire des lieux de vie. 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.).

### **Des outils d'analyse et de traitement de la demande**

Quatre fascicules d'aide à la réflexion et à la recherche d'un lieu de vie ont été créés par les travailleurs sociaux. Ces outils sont distribués aux usagers et sont disponibles sur le site internet de Senoah, dans le but de sensibiliser le plus grand nombre à la nécessité d'anticiper et de préparer un changement de lieu de vie.



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

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

#### **Sensibilisation individuelle**

**2% des demandes formulées à Senoah concernent des personnes qui souhaitent préparer le futur.**

La sensibilisation se réalise au cas par cas, lorsqu'une personne vieillissante contacte l'asbl. Toutefois, nous observons parfois qu'il s'avère difficile de préparer l'avancée en âge quand on n'a pas encore fait l'expérience d'une perte d'autonomie. Nombreux sont ceux qui attendent d'être confrontés à des difficultés importantes pour envisager un changement de lieu de vie. Le choix du type de lieu de vie se voit alors restreint par l'état de santé et par l'urgence. Toutefois, une évolution des mentalités semble se dessiner. En effet, les ateliers de préparation à la retraite et les campagnes de sensibilisation mis en place par les Mouvements d'ainés notamment ou encore par la Fondation Roi Baudouin, ainsi que la mentalité des nouvelles générations de seniors semblent montrer que les adultes vieillissants tendent à anticiper davantage que leurs parents, avec le désir sous-jacent de rester acteurs de leur vie et de décider eux-mêmes pour eux-mêmes. Le souhait de ne pas dépendre des enfants et celui de ne pas être un poids pour eux motivent également ces seniors. Néanmoins, Senoah constate que ces personnes ont souvent un niveau socio-culturel élevé. La question se pose dès lors pour les personnes en situation

précaire. D'une part, celles-ci n'ont pas toujours accès à l'information. D'autre part, les difficultés à gérer au quotidien sont telles que penser à demain n'est même pas envisageable.

## Sensibilisation collective

### ***Rencontres avec des seniors***

La sensibilisation à la préparation se réalise par des actions collectives : En 2015, l'asbl a sensibilisé des groupes de seniors, essentiellement via les Mouvements d'ainés et les CCCA. Questionnements, interpellations, conseils, informations sur les lieux de vie existant ont composé l'essentiel de ces rencontres.

<i>Profil du public</i>	<i>Nombre de participants</i>
<b>Retraités membres de la CSC à Frameries</b>	Une vingtaine
<b>Eneo mouvement social des aînés (commission sociale provinciale d'Eneo)</b>	Une trentaine
<b>CCCA de Mons</b>	4 personnes
<b>CCCA de Fernelmont</b>	Une quinzaine
<b>Membres de la LLP de Ath</b>	Une trentaine
<b>Eneo mouvement social des aînés du Brabant Wallon (Nivelles)</b>	25 personnes
<b>Cap retraite Espace seniors</b>	7 personnes
<b>Eneo mouvement social des aînés Brabant Wallon (Tubize)</b>	4 personnes

### ***Organisation d'une conférence***

Une conférence a été organisée, en novembre 2015, intitulée « *Un habitat pour la vie ou un habitat pour chaque vie ? Les enjeux de la préparation à un changement de lieu de vie* ». Plus de 130 personnes ont participé à la rencontre, ce qui démontre l'intérêt du public pour cette thématique. Les intervenants, Jean-Michel Longneaux et Bernadette Taeymans (asbl Question Santé) ont entretenu le public sur les enjeux d'un changement de lieu de vie, ont mis des mots sur ce cheminement souvent délicat et ont fait part de témoignages de seniors.

## ***Edition de fascicules sur la recherche et la visite d'habitats pour seniors***

---

Comme dit précédemment, Senoah a également édité des fascicules d'aide à la réflexion et à la visite de lieux de vie. Ces guides concernent les maisons de repos/maisons de repos et de soins, les résidences-services, les habitats groupés et enfin, le choix d'un lieu de vie pour une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. Ces fascicules sont disponibles en ligne sur le site internet de l'asbl.

## ***Contenu du site internet***

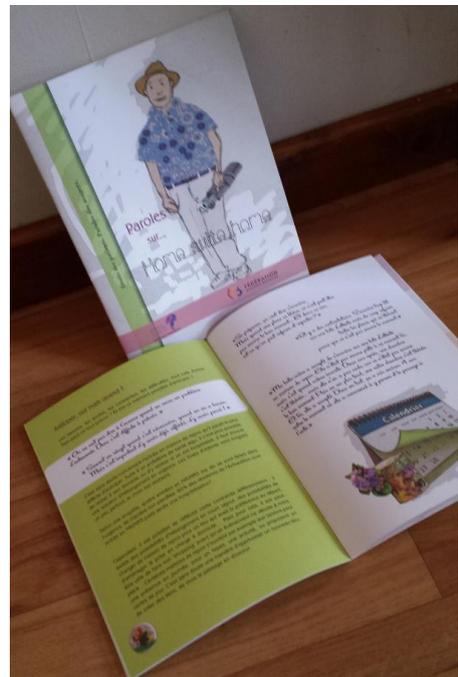
---

Le site internet est utilisé comme outil de sensibilisation. En ce sens, il contient des articles et des informations qui invitent la personne vieillissante à anticiper l'avancée en âge en termes de lieux de vie. Il propose également des informations juridiques, des liens utiles, des FAQ et des actualités du secteur.

## ***Edition d'une brochure sur la préparation de l'avancée en âge en matière de lieu de vie***

---

Et enfin, Senoah prévoit d'éditer, au printemps 2016, un guide à la préparation à un changement de lieu de vie (disponible dès son édition sur le site internet de Senoah ou sur demande). Cette brochure destinée aux seniors et à leurs proches a été construite de manière participative. En effet, deux focus groupes rassemblant des seniors ont été organisés en mai et juin 2015, afin de connaître leurs besoins et leurs préoccupations relativement à la thématique. Ensuite, ces données ont été complétées par les informations provenant du monde professionnel, sur base de deux autres focus groupes rassemblant en octobre 2015, des travailleurs de divers secteurs liés au vieillissement. Enfin, l'expérience quotidienne des travailleurs sociaux de Senoah a également été une source riche d'informations.



A noter que ce projet est supervisé par l'asbl *Question santé*. L'édition d'un outil d'éducation permanente sur la préparation à un changement de lieu de vie, rédigé par l'asbl Question Santé et basé sur les focus groupes organisés par Senoah est ainsi né de cette collaboration.

### 6.1.3. Service d'appui juridique

L'asbl Senoah poursuit sa mission de soutien juridique, toujours largement sollicité, par les aînés, leurs familles ou des professionnels. Aujourd'hui, 17% des demandes (13% des demandes en 2014) sont des questions d'ordre juridique qui nécessitent une connaissance pointue de la législation relative à l'accueil et à l'hébergement des seniors mais aussi des thématiques connexes. Ainsi, l'intervenante socio-juridique de l'asbl acquiert au fil des demandes une expérience et une connaissance fine de la législation en vigueur. Cette compétence est en outre renforcée par la consultation régulière de la DGO5, en vue de donner l'information la plus fiable possible à la personne demandeuse. Par ailleurs, la juriste de notre service veille à se former et à s'informer continuellement sur l'actualité juridique et réglementaire relative au secteur.

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

Si l'appelant souhaite résoudre une situation conflictuelle en maison de repos par la mise en place d'une conciliation, Senoah peut l'accompagner dans les démarches de sollicitation des autorités compétentes, en l'occurrence ici, le Bourgmestre de la commune où se trouve la maison de repos. Une procédure d'intervention en partenariat avec les bourgmestres<sup>2</sup> a dès lors été pensée, permettant à ceux-ci de déléguer à Senoah l'intervention en conciliation, s'ils n'ont pas les moyens d'intervenir directement (procédure établie lors du comité d'accompagnement de la Wallonie de mai 2013, afin de respecter le cadre légal).

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

---

<sup>2</sup> Afin de respecter la circulaire du 2 mai 2012.

## Profil des demandes juridiques

Au terme de l'année 2015, Senoah enregistre 251 demandes juridiques (questions juridiques, conseils, plaintes, conciliations). Sont listées ci-après les questions posées à Senoah. Cet aperçu des questions est pour nous une source riche d'informations en reflétant le vécu des personnes vivant en maison de repos ou des personnes accompagnant un parent âgé.

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

#### **A. Questions relatives aux prix**

- Le *prix des protections* est-il à charge du résident si les protections proposées par l'établissement ne conviennent pas ?
- Est-ce qu'une maison de repos qui déménage peut faire signer un nouveau contrat d'hébergement et *augmenter les prix* ?
- Est-il normal que le prix d'une maison de repos passe de 31.41 € à 50 € en six mois ?
- Suite à une augmentation de prix, une résidente a décidé de changer de résidence. Peut-elle demander à la résidence d'intervenir dans ses *frais de déménagement* étant donné qu'elle considère que le déménagement a été contraint et abusif ?
- Quelles sont les *modalités de paiement* lorsqu'une personne décède au milieu d'un mois ?
- Est-il normal qu'une maison de repos fasse signer un avenant, lors de la signature de la convention d'hébergement, stipulant qu'à l'issue des *travaux de transformation* le prix pourra être augmenté ?
- Est-il normal que la MR demande à la fille de la résidente de se porter *caution solidaire* ?
- Quelles sont les règles applicables au niveau du paiement de l'hébergement lors du *décès d'un résident* ?
- Une résidente peut-elle faire venir une *femme de ménage* à ses frais ?
- Une Maison de repos peut-elle mettre un résident dehors au seul motif qu'il y a un *retard de paiement* d'un mois ?
- Une maison de repos peut-elle réclamer à un résident des *frais de télévision* depuis deux ans ?

- Existe-t-il un *barème* pour les prix d'hébergement en maison de repos et de soins ?
- La direction d'une maison de repos a-t-elle le droit de *modifier unilatéralement le prix* d'une chambre, au mépris d'une convention signée ? Et le refus de cette augmentation est-il un *motif valable d'éviction* de la maison de repos ?
- Le *prix maximum* qu'une maison de repos est autorisée à pratiquer est-il une information publique ?
- Lorsqu'une personne est nourrie par « baxter » il peut y avoir une ristourne du prix d'hébergement. Existe-t-il un forfait légal ?
- *Le prix du matériel d'incontinence* est-il prévu dans le prix d'hébergement ?
- Est-il normal qu'une maison de repos réclame à la famille d'un *résident décédé* le *paiement de la totalité du mois d'hébergement* ?
- Une MR peut-elle changer son mode de fonctionnement au niveau des *lessives* (passer d'une partie du linge à tout ou rien) ?
- Que faire si la *convention d'hébergement* a été signée en mentionnant la date de la visite de l'établissement et pas la date de l'entrée effective dans la maison de repos ? A partir de quand le prix d'hébergement est-il dû ?
- Une maison de repos peut-elle *augmenter le prix* suite à des *transformations* ?

## **B. Questions relatives aux préavis**

- Quelles sont les règles de *préavis* pour un long séjour ?
- Quelles sont les règles de *préavis* pendant la période d'essai ?
- Quelles sont les règles relatives au *préavis* ?
- Une convention passée entre une maison de repos et un résident est-elle *résiliable* unilatéralement par la maison de repos ?
- Existe-t-il un *cadre légal* qui autorise l'*éviction* d'un résident ?
- Quels sont les *délais de préavis* pour un court séjour ?
- Une personne peut-elle rester dans la maison de repos jusqu'à l'expiration du *délai de préavis* ?
- Une personne ayant reçu un préavis peut-elle rester dans l'établissement jusqu'à la fin du délai même si elle fait un séjour en institution psycho-gériatrique pendant le *délai de préavis* ?

- *Comment faire pour partir d'une maison de repos qui dépend du CPAS ?*
- *Un préavis de 3 mois est-il légal ?*
- *Une maison de repos peut-elle « mettre à la porte » une personne parce qu'elle est atteinte de la maladie d'Alzheimer ?*
- *La direction d'une maison de repos (à Bruxelles) peut-elle obliger une personne à partir, sans remettre de préavis, au motif qu'elle met en danger le personnel et les résidents de l'institution ?*
- *Une maison de repos peut-elle réclamer une indemnité de 15 jours à une personne en court séjour ?*
- *Une maison de repos peut-elle interdire à un résident de changer de maison de repos ?*
- *Quelles sont les règles de préavis pour un court séjour ?*
- *Est-il possible d'allonger le préavis de 7 jours (en cas de période d'essai) ?*
- *Quelles sont les règles de préavis pendant la période d'essai ?*
- *Un résident peut-il être mis à la rue à l'issue de la période de préavis ?*
- *Quelle est la durée du préavis qu'un résident doit donner s'il veut quitter la maison de repos ?*

### **C. Questions diverses**

- *Est-il normal que les infirmières menacent une résidente qui se plaint d'être dérangée dans sa chambre par une personne confuse qui y entre de manière intempestive ?*
- *Quelles sont les conditions pour entrer en Maison de repos avant 60 ans ?*
- *Quelles sont les aides financières dont peuvent bénéficier les personnes âgées qui entrent en maison de repos ?*
- *Quelle est la place de la famille lors d'un passage d'une MRS à une MR ?*
- *Quelles sont les normes relatives au personnel dans les maisons de repos ?*
- *Existe-t-il un « quota » de protections par résident prévu dans la législation ?*
- *Quelles sont les règles pour le passage d'une MRS à une MR ?*

- Les maisons de repos ont-elles l'obligation d'avoir un *projet de vie* ? Ont-elles l'obligation d'organiser des activités ?
- La famille d'un résident décédé suite à une *chute* peut-elle consulter les rapports du personnel ?
- Est-il normal que la famille doive prévoir des *protections* pour son parent résident en maison de repos ?
- En quoi consiste le projet de *médiation familiale* ?
- Une direction peut-elle forcer un résident de passer d'une *résidence services* à une *maison de repos* ?
- La famille d'une personne démente doit-elle prendre une *assurance* en responsabilité civile pour son parent ?
- Une maison de repos souscrit-elle une *assurance* pour ses résidents ? (un résident trisomique a abîmé un fauteuil)
- Une maison de repos peut-elle *refuser une personne* qui a un problème infectieux ?
- Les résidents peuvent-ils gérer leurs *médicaments* eux-mêmes ?
- Quelles sont les obligations des établissements pour l'accompagnement des *personnes démentes* qui dérangent les autres résidents ?
- Est-ce que le directeur d'une maison de repos et l'administrateur provisoire sont tenus par le *secret professionnel* ?
- Une maison de repos peut-elle *refuser le transfert* d'un résident d'une MRS à une RS ?
- Est-il possible qu'une personne soit inscrite sur une *liste noire* pour toutes les maisons de repos d'une ville ?
- Une maison de repos peut-elle obliger une personne à entrer dès la *signature de la convention* ?
- Une *personne handicapée* risque-t-elle de perdre 28% de son allocation si elle se domicilie dans une maison de repos ?
- Les maisons de repos sont-elles au courant de la loi sur le *régime des petites indemnités* ?
- Un *hôpital* peut-il placer une personne en maison de repos sans avoir son avis ?
- Le fils d'une personne démente peut-il *décider de l'entrée en maison de repos* de sa maman ?
- Une maison de repos peut-elle *imposer un médecin* au résident ?

- Une maison de repos peut-elle imposer des *compléments alimentaires* aux résidents ?
- Une MRS est-elle en droit *d'imposer « sa » pédicure* à un résident ?
- Quelle est la *durée d'un court séjour* ?
- Est-il normal que la *chambre* d'une personne qui vient de *décéder* soit immédiatement repeinte alors que la famille n'était pas encore venue chercher les affaires du résident ?
- Que faire lorsque la résidence a fait appel à une *ambulance* privée alors que le résident avait une convention relative aux transports avec la mutuelle ?
- Un résident peut-il pendre un *crucifix* dans sa chambre ?
- Un résident peut-il regarder une *messe* télévisée dans sa chambre ?
- Faut-il une décision judiciaire pour *entrer en maison de repos* ?
- Est-il normal qu'une personne soit *entrée en maison de repos* sans que la famille n'ait été prévenue ?
- Une résidente peut-elle faire venir une *coiffeuse « extérieure »* à la maison de repos ?
- Qui a la *responsabilité* de prévenir la famille lorsqu'une *personne décède* au sein d'un établissement ?
- Un établissement peut-il interdire l'accès à des *animaux* ?
- Sur quelle base légale une maison de repos peut-elle refuser l'apposition d'une affiche relative à une proposition *d'accompagnement religieux* ?
- Que faire lorsque le *dentier* d'un résident « grabataire » a *disparu* ?
- Est-ce qu'une *intervention familiale* est obligatoire pour aider *financièrement* les parents qui sont en maison de repos ?
- Un couple qui séjourne en maison de repos et qui reste *domicilié* à leur maison risque-t-il d'être *radié des registres de la population* de la commune ?

### **Questions relatives aux Résidences Services (RS)**

- Quel est le *délai de préavis* à donner lorsque l'on souhaite quitter une résidence-services ?
- Quelle est la *distance* prévue entre une RS et la MR/MRS de référence ?

- Quelles sont les modalités pour l'*acompte* et la *garantie* ?
- Un directeur peut-il refuser le *transfert* d'un résident d'une MRS vers la résidence services implantée sur le même site ?

### **Questions relatant des faits interpellants**

- Que faire pour une personne qui est *maltraitée* par certaines infirmières ?
- Est-il normal que l'on ne mette que des « bandinettes » et pas des langes, ce qui provoque des escarres chez mon papa ?
- Que faire ou comment faire pour que l'établissement *reconnaisse sa faute* suite à une chute d'une résidente due à une faute d'une stagiaire ?
- Quelle démarche entreprendre lorsqu'il y a maltraitance financière ?
- Quelles sont les démarches que la Région Wallonne peut accomplir en cas de maltraitance au sein d'une institution pour seniors ?
- Que faire en cas de maltraitance de la part du personnel d'une institution ?

### **Questions relatives à la protection judiciaire (Administrateur de biens/de la personne)**

- Avez-vous des noms d'avocats ou de fiscalistes qui pourraient être nommés comme *administrateur de biens* ?
- Un résident peut-il utiliser comme il l'entend, l'*argent de poche* octroyé par son *administrateur de biens* ?
- Que faire lorsqu'une personne a été mise sous administration provisoire et en maison de repos *contre sa volonté* ?
- Comment faire pour changer d'*administrateur provisoire* ?
- Comment désigner un *administrateur* et une *personne de confiance* (droits des patients) pour une personne en perte de repères ?
- Quelle mesure prendre pour un couple résidant dans un immeuble, *couple âgé, devenant très dépendant* et provoquant des dégâts à l'immeuble
- Comment faire pour se « débarrasser » de son *administrateur de biens* ?

- Existe-t-il une *procédure* pour protéger ma maman qui commence à perdre la tête ?
- Comment faire pour établir une gestion extérieure ou un conseil neutre pour ma maman qui est atteinte de la *maladie d'Alzheimer* ?
- Quel est le statut de la *personne de confiance* ?
- Quelle est la procédure à suivre par une personne qui a perdu la mobilité de sa main suite à un AVC pour pouvoir encore *signer des documents* ?
- Que faire si une personne atteinte de la maladie d'*Alzheimer* émet le souhait de faire une *donation* à ses enfants ?
- Comment faire pour « se débarrasser » de son *administrateur de biens* ?
- Quelle procédure suivre pour *mettre en location* la maison d'une personne atteinte de la maladie d'*Alzheimer* ?
- Quelle procédure suivre pour *vendre la maison* d'une personne atteinte de la maladie d'*Alzheimer* ?
- La famille d'une *personne mise sous protection judiciaire* est-elle mise au courant de cette mesure de protection ?
- Un *juge de paix* peut-il demander d'inscrire une personne âgée sur une liste d'attente d'une maison de repos ?

### **Questions d'ordre plus général**

- Demande de documentation sur les «*Cantous* »
- Quels sont les *droits au niveau de la mutuelle et des pensions* d'une personne belge qui vit en France et qui va rentrer en Belgique ?
- *Quel risque* encourt un volontaire de Senoah lorsqu'il aide une personne à mobilité réduite à sortir de sa maison pour aller visiter une maison de repos ?
- Est-il normal qu'un résident reçoive un « *réquisitoire conservatoire* » alors qu'il ne bénéficie pas de l'aide du CPAS ?
- Vers qui se tourner pour obtenir l'autorisation *d'aménager le logement* d'un senior qui envisage d'accueillir une SDF qui serait alors « garde à domicile » ?

- Quelle attitude adopter lorsqu'il y a *conflit entre les enfants* face à la décision de l'entrée en résidence pour personnes âgées, de leur parent ?
- Comment faire pour « *raisonner* » un senior d'aller à l'hôpital ?
- Existe-t-il une disposition légale qui oblige les familles à choisir l'établissement le moins cher quand il y a *intervention du CPAS* ?
- Qui décide de *l'entrée en établissement* pour personnes âgées ?
- Quelles sont les démarches administratives pour ouvrir un « *Cantou* » ?
- Connaissez-vous un hôpital qui respecte les *droits du patient* ?
- Que faire quand *une personne refuse les aides* que ses enfants lui proposent eu égard à sa situation de dépendance ?
- La réglementation prévoit-elle des dispositions pour la gestion des *listes d'attente* pour entrer en institution ?
- Quelle est la réglementation relative aux *habitats groupés* ? Le fait pour un senior d'occuper ce type d'habitat influence-t-il ses droits ?
- Une femme doit-elle demander *l'autorisation* à son mari pour entrer en maison de repos ?
- Quelles sont les règles relatives au *secret professionnel* ?
- Les enfants ont-ils le *droit de refuser de s'occuper* de leur parent (« profondément parano et insupportable ») ?
- Un *centre d'accueil de jour* doit-il être muni d'un système de sécurité ?
- Une personne « invitée » au *CCCA* et candidate pour assister au conseil des résidents peut-elle y assister ?
- Quel est le risque d'être poursuivi pour *non-assistance à personne en danger* ? Est-ce que le fait de ne pas prendre une tante chez soi pourrait être considéré comme non-assistance à personne en danger ?
- Est-il possible de trouver une société spécialisée qui pourrait fournir un *bracelet GPS* pour les seniors et qui serait relié à un logiciel à la disposition de la Résidence pour Seniors ?
- Que faire avec une *personne démente* qui a tendance à faire des *fugues* ?
- Pourriez-vous faire une *enquête* dans la maison de repos dans laquelle séjourne mon mari ?
- Quelle est la *répartition financière* qui doit être faite entre les enfants lorsque les parents n'ont pas de ressources suffisantes pour payer l'établissement au sein duquel ils séjournent ?

- Quelles sont les formalités qu'un *propriétaire* doit suivre lorsqu'il vend un immeuble occupé par un locataire ? Le *locataire* doit-il quitter l'appartement ?
- Pouvez-vous effectuer les *démarches de recherche* d'un établissement ?
- Avez-vous entendu parler d'une pratique qui consiste à *rétribuer* (550 €/personne) une personne qui trouverait des personnes âgées pour *remplir les maisons de repos* ?
- Que faire lorsque l'on soupçonne de la *maltraitance* d'un enfant vis-à-vis de son parent ?
- Est-ce légal de demander une *caution* à une personne sur une *liste d'attente* ?
- Quelles sont les *aides financières* pour une personne dont le conjoint (Alzheimer) vient d'entrer en maison de repos et dont la pension sert tout juste à couvrir les frais d'hébergement de la maison de repos ?
- Un CPAS peut-il demander à des enfants d'un futur résident d'une maison de repos du CPAS de signer un *engagement de paiement* ?
- Existe-t-il un *document* de la Région Wallonne pour les *personnes de moins de 60 ans* qui souhaitent entrer en maison de repos ?
- Pourriez-vous intervenir dans une situation de *maltraitance* ? (courrier anonyme)
- La commune où est située une maison de repos peut-elle réclamer une *taxe pour seconde résidence* à une personne qui est toujours domiciliée sur le territoire d'une autre commune ?
- Quelles sont les règles relatives à la *domiciliation* d'une personne qui est en hospitalisation prolongée ?

### **Service de soutien lors de dénonciation de faits interpellants en maisons de repos**

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

Lorsqu'une personne (résident, membre de la famille de celui-ci ou professionnel) contacte Senoah et lui fait part de soucis relatifs à la prise en charge et/ou à la vie quotidienne dans

l'établissement pour personnes âgées, l'intervenante socio-juridique l'écoute « activement » et lui demande de lui fournir des éléments concrets pour comprendre au mieux la situation.

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

Si la personne qui contacte Senoah a des griefs à formuler à l'encontre d'un établissement d'accueil et d'hébergement, plusieurs réponses peuvent lui être données, la personne étant tout à fait libre de choisir l'une ou l'autre procédure de recours (ou plusieurs) :

- 1) Ecoute ;
- 2) 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 ;
- 3) Contact avec le Bourgmestre (demande de délégation de la compétence de conciliation) ;
- 4) Communication de la plainte à la RW, avec l'accord du plaignant.
- 5) Relecture d'un courrier à destination de la Région Wallonne
- 6) Relais vers Respect Seniors ;
- 7) Relais vers le service de médiation fédérale « Droits des patients »

### **1) Ecoute :**

- Négligence au niveau des soins : (3 situations)
- Préavis abusif.

### **2) Conseils :**

- Harcèlement vis-à-vis des résidents : 2 situations
- Relations conflictuelles avec la direction : 2 situations
- Normes non respectées : 2 situations
- Manque de soins (→décès) : 3 situations
- Manque d'hygiène : 3 situations
- Traitement médical non suivi par l'institution
- Directeur « despote » : 2 situations
- Maltraitance psychologique sur le personnel (manque d'effectifs,...)
- Manque de personnel : 4 situations
- Manquement au niveau des soins et des normes architecturales
- Manquement au niveau du bâtiment (ascenseur en panne)
- Manque de soins et d'hygiène : 2 situations

- Manques au niveau du bâtiment
- Négligence au niveau des soins (oubli d'une personne pendant 45 minutes sur une chaise percée)
- Difficulté de trouver un établissement pour une personne souffrant d'une démence fronto-temporale

### **3) Contact avec Le Bourgmestre :**

- Difficultés organisationnelles et relationnelles
- Non-respect des normes (pas de conseil des résidents, personnel incompetent,...)
- Problème relatif à un lit adapté pour une personne obèse
- Vol

### **4) Communication de la plainte à la RW, avec l'accord du plaignant :**

- Négligence au niveau des soins/non-respect de l'autonomie de la personne
- Manque d'hygiène, de soins : 5 situations
- Maltraitance des résidents et du personnel : 2 situations
- Problème de communication avec le gérant : 2 situations
- Problèmes au niveau des soins, de l'alimentation et de l'organisation du travail : 2 situations

Senoah et la DGO5 (Direction Générale Opérationnelle des pouvoirs locaux, de l'action sociale et de la santé) ont récemment initié une étroite collaboration pensée dans l'intérêt des personnes résidant dans les établissements agréés en Wallonie (Maison de repos, maison de repos et de soins, résidence-services, etc.).

Désormais Senoah transmet, toujours avec l'accord des plaignants, à la DGO5 - qui comprend le service d'inspection des établissements - les plaintes et les griefs que les résidents ou leur famille formulent à l'encontre d'un établissement agréé (anonymat garanti).

Le but de cette collaboration est de faire des recoupements entre les plaintes qui parviennent directement à la DGO5 et celles qui sont formulées à Senoah. Ces recoupements permettent ainsi de distinguer les établissements qui accumulent les griefs et d'orienter les inspections.

### **5) Relecture pour correction de courrier à destination de la Région Wallonne :**

- Problème relatif à la signature d'une convention d'hébergement

### **6) Relais vers Respect Seniors :**

- Négligence au niveau des soins ressentie comme de la maltraitance : 2 situations
- Contacts difficiles avec la direction et le personnel infirmier
- Manque d'hygiène : 2 situations
- Personnel « à bout »
- Manque de « petits plaisirs » alimentaires...

### **7) Relais vers le service fédéral « Droits des patients » :**

- Négligence au niveau des soins

## **Sensibilisation à la législation applicable au secteur des lieux de vie pour seniors**

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

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

## 6.1.4. Un projet pilote de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie

### a) Introduction



Partant du constat qu'un vide existe quant à la prise en charge de conflits existant entre les personnes âgées et leur entourage à propos de leur lieu de vie, Senoah a réfléchi dès 2014 à la mise en place d'un nouveau service de concertation familiale pour seniors.

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

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

Dans le cadre de la préparation de l'avancée en âge et plus spécifiquement de la préparation au choix d'un lieu de vie, Senoah a donc lancé en mars 2015 (après une phase exploratoire réalisée

au second semestre de 2014) un projet pilote de concertation familiale, c'est-à-dire un **accompagnement relationnel de la personne âgée et de son entourage (enfants, familles, amis, etc.) dont l'objectif est de les aider à prendre des décisions concrètes par rapport au lieu de vie de l'adulte âgé.** En d'autres termes, il s'agit d'un service d'accompagnement, d'écoute et de parole, de prévention et de résolution des conflits liés au changement de lieu de vie des adultes âgés.

## **b) Les objectifs de ce service**

### 1) Créer un espace d'écoute et de dialogue

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

### 2) Vivre les ruptures de manière la plus harmonieuse possible

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

### 3) Maintenir le réseau social et familial

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

### 4) Créer un réseau de partenariats

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

## **c) Evaluation de la phase pilote**

L'asbl s'est donné un an pour mettre en œuvre le service de concertation familiale et évaluer la pertinence et la faisabilité d'un tel service. L'année 2015 a été consacrée à cette phase pilote sur

les provinces de Namur et du Brabant Wallon. Une évaluation a été réalisée en milieu et fin de projet.

L'asbl et les partenaires rencontrés sont convaincus du bien-fondé de cette offre de service. Cependant, toute la difficulté réside dans les moyens disponibles pour étendre ce projet. Ainsi, ayant des moyens humains et financiers limités, il a été décidé d'orienter le service vers une position de seconde ligne et d'évaluer la pertinence de se situer en relais, en complément, en soutien des différents services d'aide impliqués dans la situation (par exemple, les établissements, les centres de coordination de l'aide et des soins à domicile, le secteur associatif, les administrateurs de la personne, les communes,...). Ainsi, des rencontres avec des acteurs du domicile ont été programmées afin d'analyser les besoins du terrain et la faisabilité d'un tel partenariat.

**En 2015, nous avons comptabilisé 15 situations** (trois pour le Brabant Wallon, neuf pour la province de Namur, et trois en dehors de notre compétence territoriale). En moyenne deux demandes d'intervention sont sollicitées par mois. Nous avons observé un creux en septembre, octobre. Parmi ces 15 situations, cinq ont sollicité une intervention en familles au sein desquelles la personne concernée n'était pas spécialement « volontaire ». La personne a été mise

L'atout du projet est d'offrir une temporalité différente de celle proposée par les différents intervenants de première ligne auprès des personnes âgées. Nous ne sommes pas dans l'urgence. L'écoute au téléphone, la proposition de réflexion avant l'intervention, la disponibilité, la possibilité de plusieurs rencontres, sont autant d'avantages offerts par notre service pour que les tensions familiales puissent être apaisées, pour que la personne âgée puisse exprimer ses besoins et ses attentes face à la situation et pour que des solutions justes puissent être trouvées pour le bien-être de la personne.

devant le fait accompli par les autres membres de sa famille, ce qui questionne bien évidemment Senoah sur la position à avoir dans ce genre de situation. Une réflexion est en cours.

Ces chiffres montrent également que l'écoute empathique et la clarification de la situation proposées par téléphone avant toute réunion a permis dans plusieurs cas de dénouer la situation et d'amener les personnes à trouver elles-mêmes les ressources pour résoudre le problème.

## 6.2. Mission 2 : Observatoire des lieux de vie

### **6.2.1. Introduction**

Le travail de terrain réalisé par Senoah lui permet d'observer des besoins, des attentes, des souhaits, des refus, des pratiques relativement au secteur des lieux de vie pour seniors. Ces observations, l'asbl souhaite les récolter de manière rigoureuse et standardisée, en vue d'une analyse fiable et fidèle de la réalité du secteur. Cette analyse sera diffusée, auprès des pouvoirs publics notamment, avec lesquels nous travaillons en étroite collaboration, en vue d'adapter les politiques sociales et de santé.

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

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

### **6.2.2. Le rôle des volontaires de Senoah**

Le rôle des volontaires observateurs est de relayer des observations relatives aux pratiques développées en maisons de repos ou autres types de lieu de vie, ainsi que des observations relatives aux attentes et besoins des seniors en matière d'habitats. Pour réaliser cette mission considérable, des outils standardisés de récolte de données (guide d'entretien semi-dirigé notamment) sont conçus en collaboration avec le siège, les instances et les volontaires, sur base des conseils du comité d'experts mis en place dans le cadre de cette mission d'observatoire. Les

volontaires ont un rôle d'« enquêteur » et peuvent rencontrer des responsables d'établissements, des seniors ou des soignants relativement à une thématique que l'association souhaite investiguer.

Une journée de formation obligatoire sur les pratiques de l'entretien et de l'observation est dispensée aux volontaires. Des supervisions sont par ailleurs organisées tout au long de la récolte des données.

### **6.2.3. Le comité d'experts**

Il est constitué un comité d'experts ayant un rôle de conseil. Celui-ci donne son avis par rapport à la méthodologie à mettre en œuvre et aux orientations à prendre dans le cadre des enquêtes réalisées par Senoah. Ainsi, il examine les orientations proposées par l'asbl en ce qui concerne la thématique étudiée, la méthodologie envisagée, l'échantillon, le guide d'entretien, la méthode d'analyse des données ; il évalue la pertinence de ces propositions et conseille l'asbl sur les orientations à prendre, grâce à son expertise dans les domaines de la recherche et du vieillissement. Le Conseil d'administration de Senoah valide dans un second temps les décisions prises au sein du comité. Enfin, le comité d'experts est informé de la progression de l'enquête. Il donne son avis sur les rapports intermédiaires et sur le rapport final qui lui sont remis. Le comité d'experts se réunit au minimum une fois par an et est informé le plus régulièrement possible de l'état d'avancement du projet.

Les experts ont été sollicités pour leur connaissance pointue de la thématique du vieillissement, ainsi que pour leur expertise dans le domaine de la recherche. La finalité est d'initier des synergies et de bénéficier des connaissances et de l'expertise de professionnels du secteur. L'idée est aussi d'éviter toute redondance avec ce qui aurait déjà été fait et de favoriser le travail en partenariat.

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

#### **6.2.4. Une recherche exploratoire sur les pratiques d'accueil en maisons de repos**

La finalité de cette recherche lancée fin 2014 est de récolter un panel de pratiques développées en maison de repos ou maison de repos et de soins en matière d'accueil des nouveaux résidents.

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

Nous voulons répertorier les pratiques dans les établissements et ainsi susciter un échange de « bonnes pratiques » (c'est-à-dire des pratiques concourant selon nous, à la qualité de vie des personnes accueillies parce qu'elles s'avèrent être bientraitantes). Pour ce faire, nous nous sommes entretenus avec le responsable de l'accueil de nouveaux résidents dans 37 maisons de repos, maisons de repos et de soins. En plus de réaliser une sorte de cadastre de pratiques, nous avons souhaité analyser, avec les personnes interrogées, les freins et les leviers à un accueil de qualité et échanger au sujet de leur expérience de terrain. Cette approche exploratoire et qualitative nous permet de réaliser une série de constats qui pourront être relayés vers les pouvoirs publics, les professionnels du secteur, les citoyens. Ainsi, un guide d'entretien semi-dirigé a été élaboré. La récolte des données s'est réalisée tout au long de l'année 2015. L'analyse des données et la rédaction des conclusions se poursuivront en 2016.

## 7. Campagne de communication et d'information

Afin d'accroître sa notoriété, l'asbl a imaginé un plan stratégique de communication sur deux ans (2015-2016), essentiellement axé sur les professionnels de première ligne. Pour ce faire, l'asbl a été supervisée par une agence de communication.

### Un site internet

Le site internet [www.senoah.be](http://www.senoah.be) est utilisé comme une fenêtre promotionnelle. Il reprend des informations sur l'asbl, ainsi que sur le secteur de l'hébergement des aînés, des FAQ et des liens utiles. Nous vous invitons à le consulter.



### Une newsletter

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

### Un courrier à destination des professionnels du secteur

Un courrier officiel accompagnant le flyer de Senoah a également été adressé aux partenaires de l'asbl, ainsi qu'aux professionnels du secteur (maisons de repos, CPAS, associations diverses, etc.). Ce courrier présentait les missions et services de Senoah. Il invitait en outre les destinataires à consulter le site internet et à solliciter l'envoi de flyers supplémentaires.

## Création du matériel promotionnel

Création d'un flyer de présentation de l'asbl et d'affiches. Bics, carnets et blocs-notes aux couleurs de Senoah ont été imprimés, afin de disposer d'un matériel attractif pour notre présence à des salons ou autres évènements.



## Actions de communication et d'information

Senoah asbl s'est vue sollicitée pour présenter ses missions et ses services. Ces rencontres ont été, le cas échéant, l'occasion d'insister sur la nécessité de préparer l'avancée en âge, de donner des informations sur le secteur des lieux de vie existant en Wallonie pour les seniors. Enfin, ces rencontres ont permis également de mieux connaître les acteurs de terrain et d'imaginer d'éventuels partenariats.

Lieux	Public
<b>Centre de Neurologie et de réadaptation fonctionnelle de Fraiture-en-Condroz</b>	Travailleurs sociaux du service social
<b>Cabinet de Madame la députée provinciale Nathalie Heyard (Province du Luxembourg)</b>	Représentant du cabinet
<b>Maison de repos, Le Doux Repos à Manage</b>	La direction et l'assistante sociale
<b>Fondation Roi Baudouin</b>	Yves Dario
<b>Intervention Séminaire de sociologie du vieillissement, organisé par l'UNMS</b>	Infirmiers en spécialisation gériatrie et santé communautaire (17 personnes)
<b>Haute école provinciale de Charleroi</b>	Etudiants assistant social, de dernière année, spécialisation gérontologie et vieillissement
<b>Asbl Habitat et Participation</b>	Direction et équipe
<b>Institut Sainte-Marie à Jambes</b>	18 élèves de 5 <sup>ème</sup> techniques sociales
<b>Intervention à la conférence « Le vivre ensemble. Alternatives en matière de logement pour les seniors »</b>	Professionnels du secteur, bénévoles, etc.
<b>Providence des Malades asbl</b>	Direction
<b>CCCA de Nivelles</b>	Membres du CCCA et représentants communaux
<b>CCCA de Mons</b>	Membres du CCCA et représentants communaux
<b>Intervention au colloque organisée par l'AsSAF et l'ADMR « Le passage du domicile à la maison de repos : la fin de tout ou un tournant dans le projet de vie de la personne âgée? »</b>	Aides familiales, infirmiers/ères, etc.

<b>Intervention dans une réunion du GLEM (Groupe Local d'Evaluation Médicale) à Namur</b>	Médecins
<b>Rencontre avec AD HOC, habitat groupé</b>	Coordinateur du projet
<b>Participation à La Plate-forme Psychiatrique Liégeoise (groupe vieillissement)</b>	Différents professionnels en contact avec des seniors
<b>L'asbl Le Bien Vieillir</b>	Equipe
<b>Participation au « groupe 65+ » de la Plateforme Namuroise de concertation en santé mentale en collaboration avec le Service de Santé mentale de Dinant</b>	Membres de la plateforme et actifs dans le secteur du vieillissement

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

Tenue d'un stand au salon du Volontariat de Namur

Tenue d'un stand au salon Seniors de Tubize

Tenue d'un stand à l'occasion de la journée d'étude organisée par l'UNIPSO « Le bien vieillir en Wallonie, une société par, pour et avec les aînés »

Tenue d'un stand au colloque de Respect seniors « Entre volonté et intérêt de l'aînés et du professionnel : quel respect pour les seniors »

Représentation de Senoah au Conseil Consultatif Communal des Aînés de différentes communes

Rédaction d'un article pour la revue contact de la FASD (missions et sensibilisation à la préparation de l'avancée en âge)

Rédaction d'un article dans la revue de l'Union des Kinésithérapeutes Francophones et Germanophones de Belgique (missions et sensibilisation à la préparation de l'avancée en âge)

## 8. Actions ponctuelles

---

### Projet initié par l'asbl Le Bien Vieillir « Tension entre liberté et sécurité dans les établissements pour seniors ».

L'asbl Le Bien Vieillir a réuni autour de la table Infor Homes Bruxelles, Respect Seniors, vie@home et Senoah, pour réfléchir à la thématique du droit au risque au sein des maisons de repos. Une note argumentée a découlé de plusieurs réunions de travail. Reste à définir la suite qui sera donnée à ce projet.

### Participation aux réunions de travail initiées par le cabinet du Ministre Maxime Prévot sur la thématique du vieillissement.

Au départ, ces réunions avaient pour objectif de réunir des acteurs du secteur du vieillissement, afin de réaliser une cartographie des services et initier des partenariats. Au final, ces rencontres ont débouché sur l'idée de créer une plateforme internet reprenant les différents acteurs du vieillissement, en vue de faciliter l'accès du tout public et des professionnels à une information fiable et centralisée. Ce projet a ensuite été mis entre parenthèses dans l'attente de la création du nouvel OIP.

### Participation au groupe de travail initié par la DGO5 « logement et vieillissement ».

Une réunion a été organisée en 2015 dans le cadre de ce groupe de travail « logement et vieillissement ». Le but de cette rencontre a été de réfléchir à l'offre d'habitat groupé solidaire essentiellement, d'objectiver les difficultés de mettre en place ce type de structures alternatives et les conséquences qu'elles entraînent.

### Senoah finaliste du prix Innovation Sociale de l'UNIPSO.

Le projet pilote de concertation familiale autour du choix du lieu de vie a été sélectionné pour le prix Innovation Sociale 2015 de l'UNIPSO. Il est arrivé parmi les 20 finalistes en lice pour le prix. Même si aucune récompense n'a été obtenue, cette participation a valu une belle reconnaissance du travail réalisé par Senoah et en particulier par la personne qui porte ce projet depuis le début. Par ailleurs, les différentes rencontres qui se sont tenues dans ce cadre ont contribué à la notoriété de Senoah.

### Emission « Controverse » dédiée aux containers pour aînés.

Senoah a été invitée à participer au débat de Controverse sur la thématique des «containers » pour seniors.

## 9. Des pistes de recommandations

---

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

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

Senoah fait quotidiennement l'expérience de demandes de recherche d'un lieu de vie (maisons de repos et de soins en général) qui se font dans l'urgence (46% des demandes environ en 2015), dans la non préparation et la non concertation avec l'adulte âgé, et ce souvent, suite à une dégradation de son état de santé. Ainsi, Senoah souhaite développer la sensibilisation des seniors à la nécessité d'anticiper. Ce travail est fastidieux car cette réflexion sur l'avenir est sans cesse reportée à plus tard ou apparaît comme étant peu utile aux yeux du public. Un changement des mentalités est, selon nous, une condition nécessaire pour que les seniors pensent à préparer leur avenir dans une optique citoyenne de conservation de leur droit à décider eux-mêmes, pour eux-mêmes. Trop souvent les seniors se conforment au regard paternaliste que la société porte sur eux. Ce changement de mentalité doit passer par une large campagne de sensibilisation que Senoah ne peut mener seule faute de moyens.

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

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

### Un service de médiation en maison de repos

Les hôpitaux ainsi que les institutions de soins psychiatriques mettent à disposition des patients, des médiateurs pouvant intervenir en cas de situations conflictuelles, afin de parvenir à une solution qui satisfasse les parties en conflit. En maison de repos ce n'est pas le cas. Ainsi, Senoah

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

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

Nous savons que la préparation à l'entrée en maison de repos est essentielle, même si le public n'en a pas toujours conscience. Senoah estime que les pouvoirs publics doivent prendre l'initiative de renforcer l'offre d'habitats alternatifs entre le domicile et la maison de repos, au vu de l'accroissement du nombre de seniors. Les alternatives doivent selon nous, permettre aux seniors de s'adapter progressivement à la vie en institution, de s'y préparer. Par ailleurs, cette étape intermédiaire doit permettre les synergies entre les différents acteurs, dans une optique d'accompagnement global, continu et en réseau de la personne. L'information de la personne (qui connaît d'ailleurs souvent mal l'offre de lieux de vie) s'en verrait également renforcée.

## 10. Perspectives 2016

---

A la suite de nombreux changements, l'année 2015 a été l'année de la concrétisation des nouvelles missions. En 2016, l'association mettra l'accent sur le développement des orientations choisies.

Ainsi, la mission de soutien à la prise de conscience et à la préparation du vieillissement en termes de lieux de vie sera une des priorités. L'édition d'une brochure, la création d'une capsule vidéo et d'un support didactique, l'organisation d'ateliers de sensibilisation à destination des seniors, l'organisation d'une conférence, constitueront l'essentiel des actions de sensibilisation qui seront réalisées en 2016. Notons ici que la Fondation Roi Baudouin participera financièrement à ces projets. Enfin, l'actualisation du site internet de Senoah contribuera aussi à cette mission.

Par ailleurs, le travail de soutien, de conseil, d'information réalisé par les travailleurs sociaux du siège se poursuivra, par téléphone et sur rendez-vous, afin d'aider les personnes qui recherchent un lieu de vie qui convient aux attentes et besoins des seniors ou qui sont en questionnement par rapport à la législation relative au secteur. Pour ce faire, l'asbl mettra tout en œuvre pour disposer des données les plus fiables sur les établissements pour personnes âgées. Un nouveau local sera par ailleurs loué pour recevoir les personnes dans des conditions plus confortables et des plages horaires plus flexibles.

Les instances de Senoah ont également décidé d'abandonner dès 2016, le numéro d'appel surtaxé 070, et de mettre à disposition du tout public un numéro fixe ordinaire, valable sur tout le territoire wallon. Le 070 est toutefois conservé pour les personnes qui auraient connaissance de celui-ci et qui souhaiteraient nous contacter.

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

Par ailleurs, l'accent sera mis sur la promotion de l'asbl afin d'accroître encore et toujours sa visibilité et sa notoriété. Un plan stratégique de communication sur 3 ans a été élaboré, avec pour public cible les professionnels du secteur.

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

Au niveau de la mission d'observatoire des lieux de vie, une analyse exploratoire et qualitative sur les pratiques visant la qualité de vie et le bien-être relationnel des résidents, en matière d'accueil en MR, sera finalisée en début d'année 2016. Ensuite, la deuxième enquête dédiée à la thématique de la préparation à un changement de lieu de vie sera lancée. La récolte des données, via des guides d'entretiens semi-dirigés, sera effectuée par les volontaires formés à cet effet. Des supervisions régulières de leur travail seront organisées. Un comité d'experts ayant un rôle d'avis et de conseil est également en place et se réunira une à deux fois sur l'année.

En outre, l'asbl réfléchira à une procédure de recensement plus standardisée des observations faites au sujet des attentes et besoins des seniors et de leur entourage en matière de recherche d'un lieu de vie.

Enfin, le projet pilote de concertation familiale autour du choix du lieu de vie pour seniors mené au cours de l'année 2015 sera évalué. La finalité de ce service est de rétablir la communication au sein de la famille, autour des questions qui concernent le lieu de vie d'un parent âgé. Le dialogue ainsi initié permet la résolution de conflits, de malentendus, et le respect de la personne vieillissante dans ses choix de vie. L'asbl souhaiterait trouver les moyens structurels de pérenniser ce projet et s'y attellera tout au long de l'année 2016.

## 11. Conclusion

---

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

Ainsi, Senoah travaille d'une part, à développer un observatoire des lieux de vie. Cet observatoire vise à répertorier les besoins et les attentes des personnes en matière d'habitats, ainsi que les pratiques et projets innovants qui semblent avoir un effet positif sur le bien-être et la qualité de vie des personnes dans leur lieu de vie. D'autre part, l'asbl se met au service des personnes en leur offrant un conseil, un soutien, une écoute, une information dans la recherche d'un habitat, sur rendez-vous en ses locaux à Namur ou par téléphone.

Senoah insiste en outre sur l'importance d'anticiper un changement de lieu de vie : actualisation du site internet, parution d'une newsletter, organisation d'une conférence, participation à des rencontres avec des seniors, rédaction d'articles, etc. Cependant, beaucoup de travail reste à faire. Nous désirons accroître les actions de sensibilisation à destination du grand public et des seniors en particulier.

Avant de terminer, notons également que le service d'appui juridique a une nouvelle fois démontré son utilité. Le nombre de demandes ne faiblit pas, que du contraire, et les besoins du terrain confortent la nécessité du travail réalisé.

En partenariat avec :



Avec le soutien de :

