



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

**Rapport d'activités 2017**

# TABLE DES MATIERES

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>Ressources humaines et fonctions</b>	<b>4</b>
Le siège central	4
Les volontaires	4
<b>Rapport des activités réalisées en 2017</b>	<b>5</b>
<b>Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie</b>	<b>5</b>
1. Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté	5
2. Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie	14
3. Soutien juridique en matière de lieux de vie	19
4. projet pilote de concertation familiale autour du choix de/du lieu de vie	38
<b>Mission 2 : Observatoire des lieux de vie</b>	<b>40</b>
1. Introduction	40
2. Le rôle des volontaires de Senoah	40
3. Une recherche exploratoire sur le parcours résidentiel des seniors	40
<b>Donner de la Vie à l'Âge, une action de l'ASBL Senoah</b>	<b>42</b>
1. Historique	42
2. Présentation générale de l'action	42
3. Pourquoi « Donner de la Vie à l'Âge » ?	43
4. L'action « Donner de la Vie à l'Âge »	43
5. Objectifs généraux poursuivis par l'action Donner de la Vie à l'Âge	46
6. Moyens et méthode de mise en œuvre pour atteindre les objectifs	47
7. Présentation détaillée des activités réalisées en 2017 dans le cadre de <i>Donner de la Vie à l'Âge</i>	49
<b>Campagne de communication et d'information</b>	<b>57</b>
<b>Perspectives 2018</b>	<b>62</b>
<b>Financement de l'association</b>	<b>63</b>
<b>Conclusion</b>	<b>64</b>
<b>Annexe : schéma du réseau de partenaires de Donner de la Vie à l'âge</b>	<b>65</b>

## INTRODUCTION

L'asbl Senoah (anciennement Infor Homes Wallonie) travaille au bien-être des adultes vieillissants dans leurs lieux de vie. Pour atteindre ce but, l'asbl développe d'une part, un **observatoire des lieux de vie** et d'autre part, un **centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie** pour adultes âgés.

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 projet de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie pour seniors.

Enfin, Senoah a lancé en 2017, son action ***Donner de la Vie à l'Âge***, soutenue par la Fondation Roi Baudouin et l'AViQ. *Donner de la Vie à l'Âge* est un réseau de seniors volontaires prêts à donner des coups de main à d'autres seniors de leur commune ou entité.

Nous proposons de présenter, dans le présent rapport, le projet de l'asbl Senoah et les activités réalisées au cours de l'année 2017. **Nous profitons de cet exercice pour mettre en avant les observations que nous faisons dans le cadre de notre travail quotidien.** Ces constats sont mis en exergue dans le texte (en bleu). Nous espérons que ceux-ci intéresseront les pouvoirs publics, les partenaires, ainsi que chacun des lecteurs.

Pour davantage de précisions sur le fonctionnement interne de l'asbl nous référons le lecteur au site internet [www.senoah.be](http://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)
- 2 ETP assistant social, fonction assistant social - animateur (APE)
- 3/5 ETP juriste, fonction intervenant socio-juridique (APE)
- 1/2 ETP assistante administrative (APE)
- 1 ETP secrétaire (CPE)

## Les volontaires

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

1. **La réalisation collective d'une analyse exploratoire** sur un thème lié à la question des lieux de vie pour personnes âgées (dans le cadre de la mission d'observatoire de Senoah) => 7 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) => 6 volontaires
3. **La prestation de coups de pouce** à destination d'autres seniors (dans le cadre du projet *Donner de la Vie à l'Âge*) => une trentaine de volontaires
4. **Les permanences téléphoniques du 0800 17 500 (DVA)** : 4 volontaires se partagent les plages horaires de 16h30 à 18h30 du lundi au vendredi.

Les volontaires sont accompagnés par les animateurs du siège central qui les soutiennent dans le travail réalisé sur le terrain, et qui organisent les réunions d'équipes, les formations ou interventions.

# RAPPORT DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2017

## 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 ADAPTE

Le soutien offert par Senoah se concrétise par les permanences sociales. L'écoute active, l'information, le conseil, l'envoi de listes de lieux de vie, etc. 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 événements divers).

*Nous sommes souvent témoins d'un sentiment de culpabilité de devoir trouver un lieu de vie pour un parent âgé, d'une peur que le parent ne soit pas bien dans l'institution, d'une méconnaissance des démarches, des droits et de la réglementation, d'une détresse liée à l'urgence, au coût financier difficilement tenable à long terme ou encore liée au manque de places et d'alternatives.*

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. Les personnes ont également la possibilité de compléter un formulaire de contact via le site internet. Senoah asbl propose enfin des entretiens sociaux 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.

**Les valeurs qui sous-tendent 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.**

## *Permanences sociales : rapport statistique et observations*

*1667 demandes ont été adressées à l'asbl Senoah en 2017.*

En 2017, l'asbl a comptabilisé 1667 demandes (1502 demandes en 2015, 1508 en 2016).

Parmi elles, 161 ont été dupliquées, c'est-à-dire comptabilisées deux 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. Enfin, une trentaine de demandes (parmi ces 1667) concernaient l'envoi de brochures.

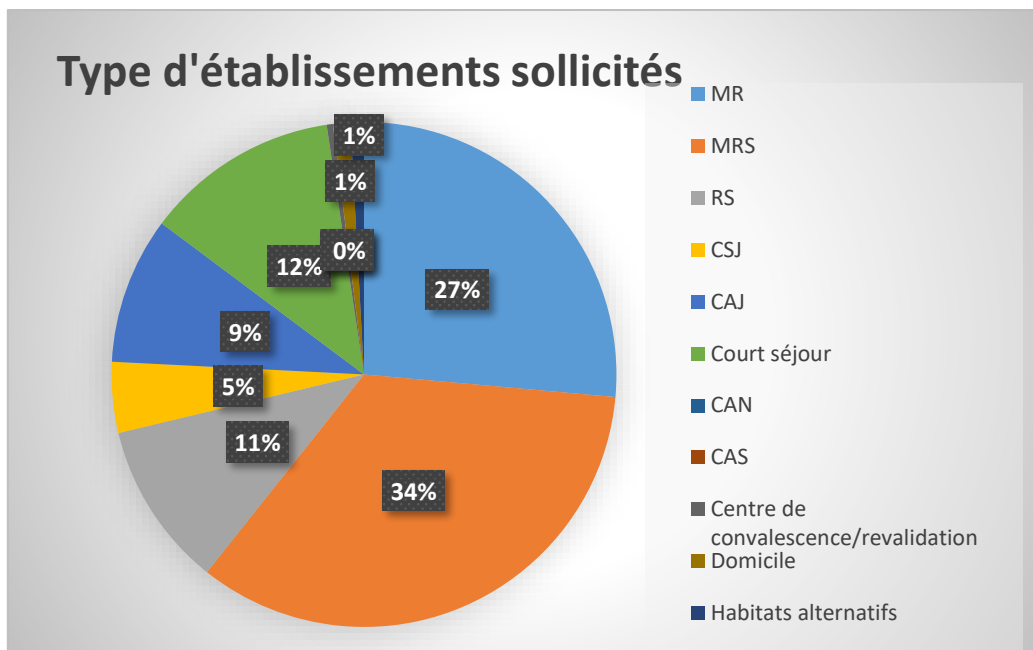
*306 demandes adressées à Senoah en 2017 sont d'ordre juridique.*

Parmi l'ensemble des demandes, 18 % concernent des demandes d'ordre juridique, soit 306 demandes (informations ou conseils juridiques, dénonciations de faits interpellants, demandes de concertation familiale).

En 2016, cette proportion était de 17% (315 demandes juridiques), de même qu'en 2015 (251 demandes). En 2014 elle était de 13% (222 demandes).

*Près de 2 personnes sur 3, qui nous contactent, recherchent une maison de repos ou une maison de repos et de soins*

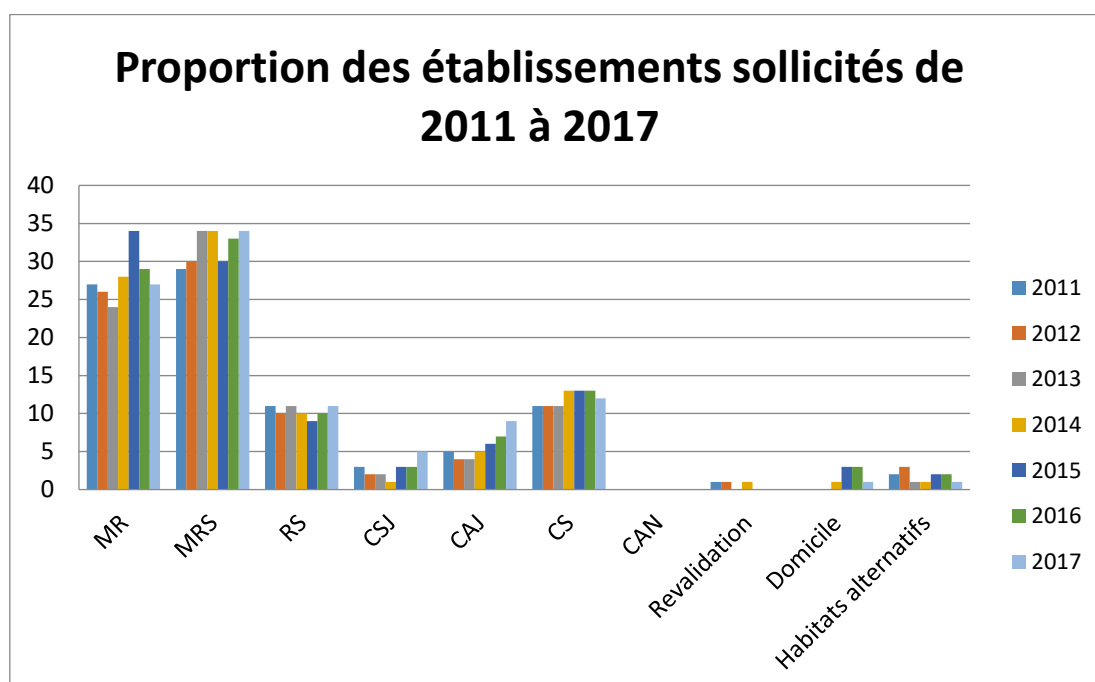
En ce qui concerne les demandes de recherche d'un lieu de vie, on constate que ce sont les maisons de repos et de soins et les maisons de repos qui ont été le plus souvent recherchées par notre public, suivies par les courts-séjours et les résidences-services (voir graphique ci-dessous). Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.



*Nous nous apercevons souvent que le public connaît mal les différentes possibilités d'hébergement et d'accueil et qu'il demeure dans cette dichotomie « domicile ou maison de repos ».*

*Il semble par ailleurs que les personnes ne distinguent pas toujours clairement la différence entre les résidences services (donc agréées par la Région wallonne) et les complexes immobiliers pour seniors, qui utilisent parfois cette même appellation mais qui ne s'inscrivent pas dans la*

Le graphique suivant montre l'évolution de la proportion d'établissements recherchés par le public, au cours de ces sept 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 diminuer en 2015 et pour remonter ensuite en 2016 et 2017, au détriment des demandes de maisons de repos. La proportion des résidences-services, quant à elle, reste relativement constante. Les centres de soins de jour semblent être de plus en plus demandés depuis 3 ans, de même que les centres d'accueil de jour. Les demandes de court-séjour semblent stagner depuis 7 ans. Notons également que les demandes liées au maintien à domicile ont été moins nombreuses en 2017 par rapport à 2016 et 2015. Les centres d'accueil de nuit quant à eux ne sont pas sollicités, sans doute du fait du peu d'offres disponibles. Les habitats alternatifs sont peu sollicités également auprès des travailleurs de Senoah.

Ces observations sur le type d'établissement recherché sont à mettre en lien avec le profil des personnes qui recherchent un établissement. En effet, 49% des personnes ont plus de 81 ans (49% en 2016, 47% en 2015). L'âge et les difficultés qui peuvent être associées pourraient dès lors expliquer la proportion de demandes relatives à la recherche d'une MR et MRS. Qui plus est, près de 60% des personnes présentent une perte d'autonomie physique et/ou mentale (65% en 2016, 59% en 2015).

*Notre service est régulièrement confronté à la demande du public de disposer d'un répertoire qualitatif des établissements, une sorte de « Guide Michelin » de la maison de repos, ou un répertoire des plaintes sur les maisons de repos ou encore un répertoire d'avis des résidents ou des familles.*

Notons également qu'au niveau des modes de vie alternatifs, une demande concerne les maisons d'accueil communautaire (5 en 2016, 12 en 2015), 9 les habitats groupés (17 en 2016 et 23 en 2015), 2 les villages pour seniors (4 en 2015) et 4 les habitats groupés intergénérationnels (8 en 2016 et en 2015). Ces chiffres ne sont bien entendu pas généralisables. Ils ne reflètent sans doute pas la proportion de personnes intéressées par les habitats alternatifs, puisque Senoah est connue pour l'information sur les hébergements institutionnels. Ainsi, le public en recherche d'une solution alternative ne contacte pas forcément notre asbl.

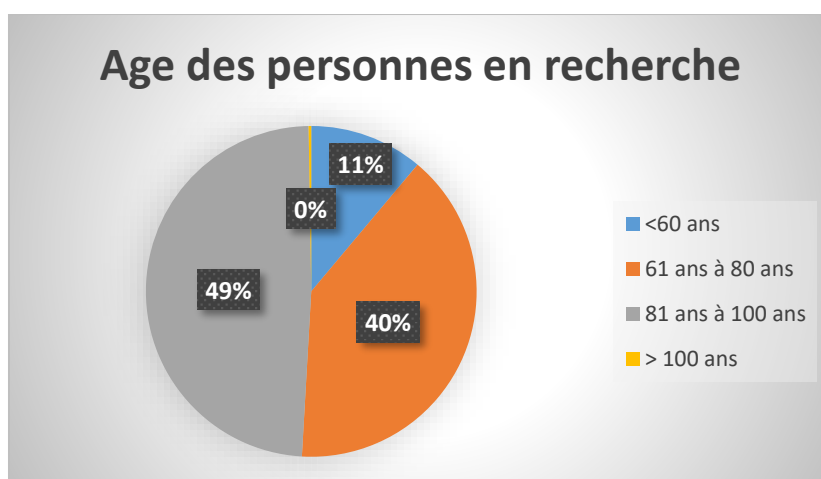


*La moitié des demandes de recherche d'un lieu de vie concerne des personnes âgées de 80 à 100 ans.*

*Notons par ailleurs, qu'un dixième des demandes concerne des personnes qui n'ont pas 60 ans.*

En 2017, 11% des demandes concernent des personnes de moins de 60 ans (âge légal d'entrée en maison de repos), contre 6% en 2016, 7% en 2015 et 8% en 2014.

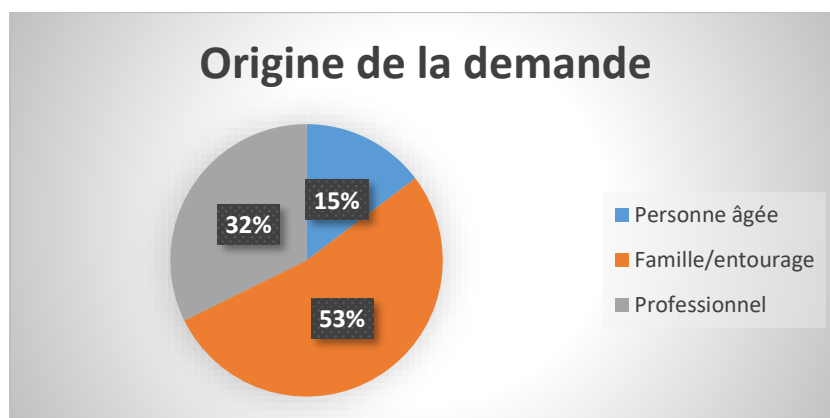
Ces personnes présentent généralement un problème de santé (alcoolisme, Korsakoff, dépendance, dégénérescence cérébrale, troubles psychiatriques, etc.) ou un handicap physique ou mental, ne leur permettant pas ou plus de vivre seules. **Ce pourcentage reflète, selon nous, un manque de structures pouvant 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.**



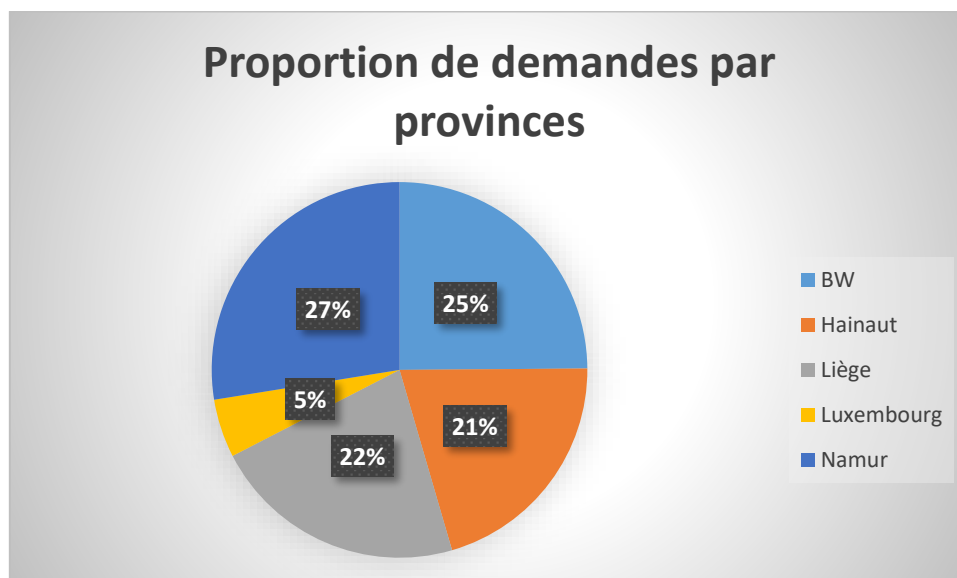
*Seuls 15% des demandes sont adressées par les personnes âgées elles-mêmes.*

En ce qui concerne l'origine des demandes, 53% d'entre elles ont été formulées par la famille ou l'entourage de l'adulte âgé (contre 54% en 2016, 59% en 2015 et 58% en 2014), 32% par des professionnels (contre 31% en 2016, 15% en 2015 et 22% en 2014) et 15% par les seniors eux-mêmes (contre 15% en 2016, 26% en 2015 et 20% en 2014). L'évolution de ces chiffres est intéressante, puisque l'on remarque que depuis 2014, les professionnels contactent de plus en plus Senoah. L'action de Senoah est peut-être de mieux en mieux connue dans le secteur. On remarque par

contre, que les personnes elles-mêmes sollicitent moins notre service pour les questions qui les concernent 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.



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

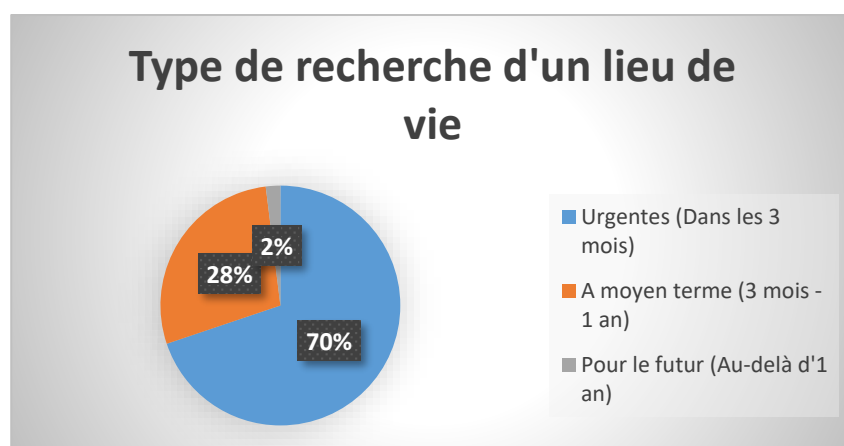


Nous constatons que les demandes adressées à Senoah proviennent essentiellement des provinces du Brabant Wallon et de Namur. Toutefois, l'on constate que la proportion des demandes par provinces diffère peu finalement d'une province à l'autre, hormis la province du Luxembourg. Ces pourcentages sont constants par rapport à l'année précédente.

En ce qui concerne le sexe des personnes demandeuses, 57% des demandes concernent des femmes (61% en 2016, 57% en 2015) contre 34% d'hommes (29% en 2016, 34% en 2015). Nous observons également que 9% des demandes sont formulées pour des couples (10% en 2016, 9% en 2015 et 12% en 2014).

*70% des demandes de recherche d'un lieu de vie adressées à Senoah sont des demandes urgentes.*

Concernant l'urgence des demandes (voir graphique ci-dessous), nous constatons que 70% des demandes qui sont formulées à Senoah sont des demandes urgentes (idem en 2016) ; 28% concernent un déménagement à moyen terme (26% en 2016) et enfin 2% des demandes concernent des personnes qui préparent leur habitat de demain (4% en 2016).

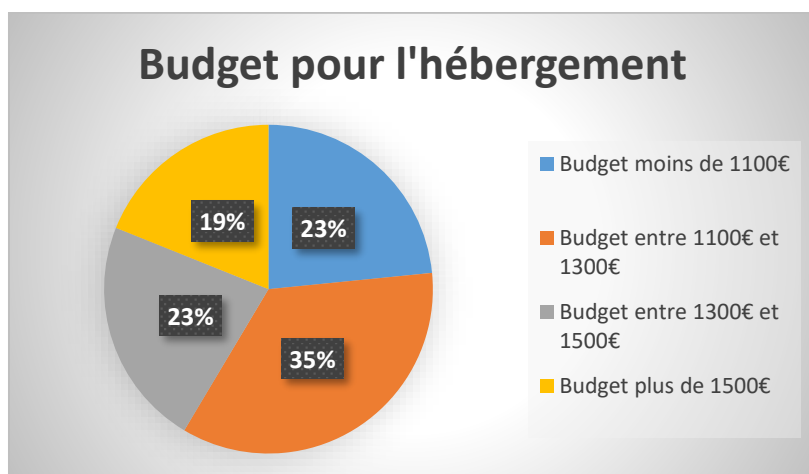


*La question du délai d'attente pour entrer en maison de repos préoccupe souvent les familles qui nous appellent. Les délais annoncés sont généralement longs et découragent celles-ci. Or on sait que les délais peuvent être plus courts en réalité, puisque la priorité est souvent donnée à « certains profils de personnes ». Nombreuses sont les personnes qui souhaiteraient davantage de transparence quant à la gestion des listes d'attente.*

*Nous sommes aussi régulièrement confrontés à la question des disponibilités en maison de repos. Les personnes regrettent qu'aucun outil permette de connaître les places disponibles en maison de repos.*

*Près de la moitié des personnes qui nous contactent ne dispose pas du budget mensuel moyen en maison de repos.*

Au niveau du budget des personnes qui font appel à nos services (voir graphique ci-dessous), nos statistiques permettent de mettre en exergue que 23% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1100€ (contre 14% en 2016, 16% en 2015), tandis que 35% situent leur budget entre 1100 et 1300 € (42% en 2016, 37% en 2015) et 23% entre 1300 et 1500 € (contre 26% en 2016). La proportion de personnes ayant un budget supérieur à 1500€ par mois reste stable par rapport à 2016 (18%).



*Une étude récente de Solidaris révèle qu'un wallon débourse en moyenne 1306 euros par mois pour l'hébergement en maison de repos. Le coût total en maison de repos en Wallonie s'élève, toujours d'après Solidaris, à 1415 euros en moyenne par mois. **D'après nos données, plus de 58% des personnes qui nous contactent, ne disposent pas de ce budget.***

## Une base de données informatisée

Les statistiques présentées ci-dessus 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. 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.).

*De nombreux sites internet répertorient des maisons de repos foisonnent sur la toile. Ces sites internet sont des initiatives purement commerciales qui, pour la plupart, répertorient les établissements contre une participation financière. On remarque une nouvelle fois que le secteur de l'accueil et de l'hébergement pour personnes âgées est un créneau qui attire les investisseurs. Nous sommes bien évidemment interpellés par ces démarches, qui questionnent le libre choix des citoyens, qui questionnent aussi le droit à une information neutre et objective permettant de faire un choix éclairé.*

## 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 seniors au fait d'envisager son 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.

Néanmoins, 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.

N'oublions pas, que des composantes sociodémographiques impactent la démarche d'anticipation de l'avancée en âge. Les inégalités sociales, culturelles et économiques<sup>1</sup> 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 fragilisées.

### *Soutien individuel*

*2% des demandes formulées à Senoah concernent des personnes qui souhaitent préparer le futur en matière de lieux de vie (4% en 2016 et 2% en 2015).*

---

<sup>1</sup> 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 que l'anticipation d'un changement de lieu de vie ne peut faire partie de leurs préoccupations.

La proportion de demandes d'accompagnement dans l'anticipation de l'avancée en âge est donc faible. Plusieurs raisons pourraient selon nous expliquer ce constat. Nous observons 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 empreinte de difficultés. La plupart des personnes n'y pensent pas et ce, même si chacun sait qu'il vieillit.

*Les freins/obstacles à la démarche d'envisager son chez-soi de demain que nous avons entendus sont : le peu de places disponibles en maison de repos ou en résidence-services (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 ; 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.) ; les possibilités de choix restent souvent méconnues, de même que les sources d'information, les relais.*

*Toutefois, les mentalités semblent évoluer. Les personnes nous disent vouloir anticiper davantage que leurs parents, afin de rester actrices de leur vie et de décider elles-mêmes pour elles-mêmes. Le souhait de ne pas dépendre des enfants et celui de ne pas être un poids pour eux motivent également ces seniors, de même que le fait de se préparer psychologiquement et pratiquement à un déménagement.*

Une évolution des mentalités semble se dessiner. En effet, les ateliers de préparation à la retraite par exemple et les campagnes de sensibilisation mis en place par les Mouvements d'ainés notamment ou encore par la Fondation Roi Baudouin (campagne *Pensez plus tôt à plus tard*) ont un impact sur la manière de concevoir ou d'envisager le futur. Il semble 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.

Notons que Senoah constate dans sa pratique 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 le quotidien sont telles que penser à demain n'est même pas envisageable.

## *Sensibilisation collective*

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.), avec le vécu de souffrance, de culpabilité, de tristesse qui entoure ces demandes, sans compter 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 indirectement les professionnels : brochures, guides, jeu de sensibilisation, capsule vidéo ont été créés en 2016 et continuent à être 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.).

Nous avons également rédigé des articles informatifs, en collaboration avec Solidaris, pour les journaux Sud presse et Paris Match.

Enfin, nous organisons des ateliers de sensibilisation à destination des seniors (en Wallonie), ainsi qu'une conférence par an sur la thématique des lieux de vie :

### **ORGANISATION D'UNE CONFÉRENCE :**

La conférence « *Habiter sa citoyenneté : lieux de vie et personnes eng'âgées* » a réuni 124 participants. Environ un quart des participants sont des particuliers (seniors) et trois quarts des professionnels.

Parmi les professionnels présents, on retrouve des représentants d'établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées (MR, MRS ou RS), de services d'aide et de soins à domicile, de CPAS, de PCS, de communes, de mutualités, de mouvements d'aidés, de CLPS, de CCCA, de l'AViQ, de Respect seniors, d'hôpitaux, de la Croix Rouge, de la FRW, de la CSC, et d'associations telles que 1toit2âges, Habitat et participation, Courant d'âges, Infor Homes Bruxelles, Le Bien Vieillir.



## ANIMATION D'ATELIERS DE SENSIBILISATION À DESTINATION DES SENIORS

10 ateliers ont été animés en 2017. Au total, plus de 80 personnes ont participé à ces rencontres. Pour rappel, il s'agit d'ateliers de réflexion proposés à des groupes de 6 à 14 seniors (mouvements d'ainés ou CCCA ou autres), animés par un binôme assistant social et senior volontaire de Senoah :

DATES	ORGANISMES ET RÉGIONS	PARTICIPANTS
16-02-17	Mutualité Libérale de Wavre	18
07-03-17	CPAS Soignies	8
07-03-17	CPAS Soignies	8
14-03-17	Conseil consultatif communal des aînés Habay	12
13-06-17	Enéo Tamines	5
18-05-17	PCS Jodoigne	8
26-09-17	CSC Mons	6
03-10-17	Croix Rouge Enghien	8
05-10-17	CSC Mons	5
14-11-17	CPAS Lessines	5
	<b>Total:</b>	<b>83</b>

Loin du discours paternaliste qui veut que les personnes qui avancent en âge se préparent « pour leur bien », les animateurs des ateliers de réflexion abordent la thématique de la préparation et du choix d'un futur lieu de vie sous l'angle de la dédramatisation, de la sensibilisation, avec le souci de mettre des mots sur ce cheminement que tout un chacun est amené à vivre, soit directement par lui-même, soit indirectement par l'intermédiaire d'un parent âgé. Des pistes pour envisager sereinement cette étape de la vie sont également formulées.

In fine, le but de ces rencontres est que les adultes vieillissants puissent repartir avec des éléments de réponse à cette question délicate du choix d'un lieu de vie adapté à chaque âge de la vie.

En résumé, de par les ateliers de réflexion qu'elle propose, l'asbl Senoah tente d'atteindre l'un ou l'autre de ces objectifs :

- Amener une réflexion et une prise de conscience de la nécessité de préparer l'avancée en âge et un éventuel changement de lieu de vie
- Mettre des mots sur ce cheminement, de par des témoignages, des échanges, des expériences de vie partagées
- Connaitre les différents lieux de vie existants pour adultes vieillissants
- Approcher la réglementation relative aux établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées
- Bénéficier de conseils en matière de préparation à l'avancée en âge, relativement au lieu de vie
- Bénéficier d'informations pratiques et de conseils en matière de recherche d'un (futur) lieu de vie adapté à ses besoins et attentes

- Sensibiliser à l'importance du dialogue avec les proches et l'entourage sur ces questions du choix d'un lieu de vie
- Sensibiliser les adultes vieillissants à leur rôle d'acteurs notamment dans ces questions du choix d'un lieu de vie
- Mieux connaître les sources d'informations et les relais existants en fonction des besoins et de la demande
- Mieux connaître les services offerts par l'ASBL Senoah

Au niveau méthodologique :

- L'atelier de réflexion, comme son nom l'indique, mise sur les échanges et les réflexions qui émanent du groupe pour approcher les objectifs définis plus haut.
- L'atout de cet atelier de réflexion réside, selon nous, dans le binôme d'animateurs : un assistant social de Senoah et un senior volontaire de Senoah. En effet, nous estimons que la sensibilisation des pairs par les pairs aura davantage d'impact en permettant le partage d'expériences de vie.
- L'atelier de réflexion se déroule sous forme d'échanges d'avis et d'expériences en lien avec des thèmes spécifiques tels que l'anticipation, le lieu de vie, le changement, etc. qui seront abordés, au préalable, de manière ludique et participative.
- Nous proposons des outils (power point, brochures, fascicules, jeu, capsule vidéo) que nous avons construits sur base de notre expérience quotidienne de service de soutien aux adultes vieillissants et à leur famille dans la recherche d'un lieu de vie.
- Nous mettons l'accent sur le rôle d'acteur de l'adulte vieillissant dans la prise de conscience et dans la préparation à un éventuel changement de lieu de vie
- Nous basons le contenu de notre exposé sur l'expérience de travail quotidien de Senoah, sur l'expérience des volontaires de Senoah, ainsi que sur des informations issues de notre mission d'observatoire, de la littérature, de colloques, de conférence.

### 3. SOUTIEN JURIDIQUE EN MATIERE DE LIEUX DE VIE

L'asbl Senoah poursuit sa mission de soutien juridique, toujours largement sollicité par les aînés, leurs familles et par les professionnels. Aujourd'hui, 18% des demandes sont d'ordre juridique. 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 maltraitance. Dans ce dernier cas, Senoah invite la personne à contacter Respect Seniors si elle le souhaite.

*Les travailleurs sociaux de Senoah sont régulièrement confrontés dans leur travail à 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. Le téléphone facilite souvent la confiance. Les personnes profitent de l'appel à Senoah pour se décharger de leur vécu et ressenti.*

Aux conseils juridiques s'ajoutent les conseils fournis lorsque des plaintes sont formulées à l'encontre des établissements, par les seniors et/ou leur entourage.

Enfin, le service de concertation familiale a accompagné plusieurs seniors et leurs familles à prendre des décisions par rapport à leur lieu de vie.

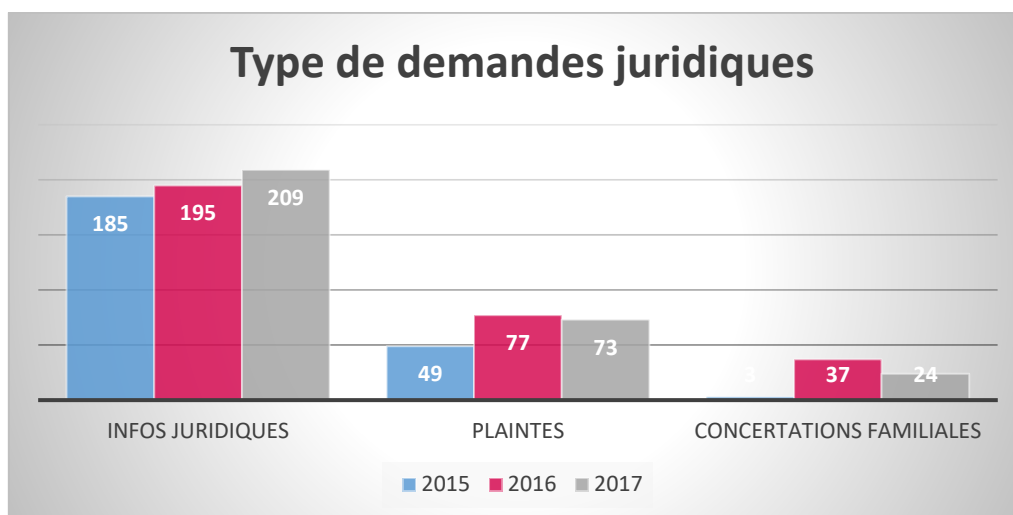
#### **L'utilité d'un « relais » neutre au sein des maisons de repos**

Les questions juridiques et les plaintes qui sont adressées à notre service juridique illustrent bien, selon nous, que plusieurs d'entre elles pourraient se résoudre à l'intérieur des établissements s'il existait une « instance neutre » susceptible de les accueillir.

Il nous semble qu'un service de médiation ou un « référent relationnel » ou encore un « référent aidant-proche » pourrait répondre aux nombreuses questions que les résidents et leur famille se posent.

## Profil des demandes juridiques

Au terme de l'année 2017, Senoah enregistre 306 demandes juridiques. Le graphique ci-dessous donne un aperçu du nombre et du type de demandes.



Le graphique montre que le nombre de demandes d'informations juridiques augmente de manière constante depuis trois ans.

Le nombre de plaintes reçues a, quant à lui, légèrement diminué. Il est évident que cette observation n'est pas généralisable et ne reflète pas une tendance générale en Wallonie, puisque le public a la possibilité d'adresser directement ses griefs au service public sans passer par notre asbl.

Le nombre de concertations familiales en baisse s'explique par la réorientation prise par l'asbl concernant ce projet pilote (voir détails dans le point 4 p.38).

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<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Un même appel téléphonique peut concerner plusieurs questions. Les questions ont été retranscrites telles qu'elles nous ont été posées.

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

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

- Est-il normal qu'une MRS augmente le prix d'hébergement en incorporant le service buanderie pris en charge par celle-ci ?
- Le montant des frais de buanderie ne devrait-il pas être calculé soit sur base d'un tarif à la pièce soit d'un forfait identique pour chaque résident ?
- A quoi correspond l'indice quand il y a une indexation des prix des maisons de repos ?
- Quand les maisons de repos peuvent-elles demander un acompte ?
- Une maison de repos peut-elle « traîner » 6 à 8 semaines avant de clôturer les comptes relatifs à un court séjour ?
- Que faire en cas d'augmentations de prix « suspectes » ?
- Qui doit prendre en charge les produits de nettoyage de la chambre (désinfection suite à un cas de galle) ?
- Un CPAS peut-il exiger d'un enfant d'un résident qu'il paie le complément du prix d'hébergement ce qui reviendrait à la moitié de son salaire ?
- Dois-je payer la facture de la maison de repos même si mon mari n'y réside plus ?
- Comment se calcule l'intervention des débiteurs alimentaires (enfants vis-à-vis de leurs parents) ?
- Est-ce normal que l'on demande une garantie locative et la souscription à une assurance à une personne qui va entrer en maison de repos ?
- Qui doit payer le prix d'appareils auditifs perdus à la maison de repos ?
- Est-ce normal d'augmenter les prix de 5% et en outre de prévoir un supplément de 5 euros/mois pour un package (TV, activités, nettoyage,...) ?
- Est-il normal, que suite à des travaux, le prix d'hébergement augmente de façon exorbitante ?
- Qui doit payer les frais d'hospitalisation suite à la chute d'un résident suite à une faute d'une infirmière ?

- Dois-je prendre un avocat pour qu'il m'aide à récupérer une somme d'argent qui m'a été facturée à propos de médicaments qui doivent m'être remboursés ?
- Est-il normal qu'une maison de repos ne clôture pas un dossier dans les quinze jours suite au départ d'un résident pour une autre maison de repos ?
- Le CPAS a-t-il le droit de prélever la pension pour handicap d'une personne qui est en maison de repos ?
- Lors d'une pré-inscription, est-ce légal que je doive communiquer le montant de tout mon patrimoine, avec les extraits de compte,... ?
- Lors d'une inscription dans une maison de repos, on a demandé le détail des revenus de la personne et le montant de la participation financière des enfants. Est-ce légal ? N'est-ce pas de l'abus car l'inscription est conditionnée par la communication de ces informations ?
- Comment est-ce que cela se passe lorsque le résident décède et qu'il a payé le mois anticipativement ?
- Qui doit payer lorsque le dentier et les appareils auditifs d'un résident, ont disparu ?
- Un résident d'une maison de repos s'est cassé une dent en mangeant une viande « trop dure ». qui va payer le dentiste ?

**B. Questions relatives aux préavis**

- Un résident qui quitte une maison de repos pour raisons médicales doit-il respecter un préavis ?
- Quelle est la législation relative aux préavis ? Que faire avec mon papa s'il est mis dehors ?
- Est-ce normal que l'on réclame une semaine de préavis à un résident qui s'en va de la maison de repos ?
- Est-ce légal, qu'après une hospitalisation de deux mois, une résidente ne retrouve plus sa place en MRS mais bien en MR (→ problèmes de séances de kiné) ?
- Est-il normal que mon mari, qui a rouspété deux fois, reçoive un préavis d'une semaine ?
- Comment aider un ami dont la maman a reçu un préavis d'une maison de repos en Flandre ?

- Est-il normal qu'après le décès d'un résident, la maison de repos réclame encore de l'argent à la famille ?
- Une maison de repos peut-elle mettre « à la rue » une personne qui a reçu un préavis d'un mois ?
- Que peut faire un résident qui a reçu un préavis d'un mois ?
- Une résidente qui a reçu un préavis et qui a trouvé un autre lieu d'hébergement doit elle payer la fin du mois ?
- Qui doit recevoir le préavis ? La résidente, la famille ou l'administrateur ?
- N'y a t-il pas abus de droit lorsqu'une maison de repos donne un préavis de 7 jours à un résident au motif que le médecin a demandé les soins palliatifs pour son patient ?
- Quelle est la procédure à suivre quand la maison de repos ne rembourse pas ce qu'elle doit au résident qui a donné son préavis ?
- Une maison de repos peut-elle mettre une résidente « dehors » ?
- Comment faire pour changer mes deux frères, lourdement handicapés, de maison de repos ?
- Une maison de repos peut-elle mettre quelqu'un « à la rue » ?
- Quels sont les recours possibles suite à la remise d'un préavis d'un mois ?
- Est-il normal que pour partir d'un court séjour il faut un certificat du médecin ?
- Est-ce que l'avis d'un médecin est nécessaire pour qu'une personne parte d'une maison de repos ?
- Quand le préavis pendant la période d'essai peut-il être donné ?

### **C. Questions relatives à la vie en MR/MRS**

- La maison de repos souscrit-elle une assurance qui couvrirait la perte/le vol des appareils auditifs de ma maman ?
- Une MRS peut-elle imposer à un résident un certain type de « protection » ?
- Une MRS peut-elle interdire la visite d'une connaissance d'un résident ?
- Mon frère ne sait plus signer. Il va rentrer dans une MRS. Si je signe la convention en tant que représentant, est-ce que je m'engage à payer le prix de la maison de repos ?

- Le régime fiscal d'une personne qui entre en maison de repos change-t-il ?
- D'une manière plus générale, à quoi je m'engage en signant la convention de la MRS ?
- Quels sont les droits des résidents par rapport à l'acharnement thérapeutique et les soins palliatifs ?
- Est-il normal qu'une MRS ne tienne pas compte de la maladie mentale d'un résident ?
- Que faire quand il y a conflit familial et que la maison de repos refuse de donner des informations sur l'état de santé du résident ?
- Une MRS peut-elle décider unilatéralement de la sortie d'un résident du *Cantou* ? Est-ce légal ?
- Suite à un jet de gants de toilette dans un WC par un résident, la maison de repos demande à la famille de payer le plombier. Est-ce légal ?
- Qui doit faire les toilettes dans les maisons de repos ?
- Les essuie-tout font-ils partie des fournitures comprises dans le prix d'hébergement ?
- A partir de quel âge peut-on entrer en maison de repos ?
- Un résident va le week-end chez un de ces enfants. La famille pourrait-elle dédommager la maison de repos pour le manque à gagner ?
- Quelle est la responsabilité de la maison de repos suite à la chute d'une résidente due à une faute des infirmières (les barres de lit n'avaient pas été mises) ?
- Qui va payer les appareils auditifs de ma maman qui ont été perdus à la maison de repos ?
- Que faire lorsqu'un résident est violent avec un autre ?
- La pension de l'époux d'une personne qui entre en maison de repos va-t-elle changer ?
- Une maison de repos peut-elle demander une garantie locative ?
- Que faire lorsqu'un résident « confus » entre sans cesse dans la chambre de ma maman ?
- Comment faire pour que ma maman qui est en maison de repos puisse bénéficier des soins palliatifs ?
- Existe-t-il une législation qui interdit à un résident de prendre son propre mobilier ? (fauteuil relax)
- Une maison de repos pourrait-elle refuser une personne qui est aveugle ?
- Qu'implique le changement de MR à MRS, pour les séances de kiné du résident ?



- Que doit faire une maison de repos vis-à-vis d'une personne qui est porteuse du MRSA (Staphylocoque doré) ?
- Quelle est la législation relative aux conseils des résidents ? Un membre d'un CCCA peut-il y participer ?
- Que faire en cas de conflit avec un prestataire de services de la maison de repos ? (problème avec une chaise roulante commandée par la maison de repos pour un résident et qui ne convient pas au résident).
- Quelle est la superficie minimum des chambres en maison de repos ?
- Comment se passe la gestion des listes d'attente ?
- Est-il normal que mon papa ne soit pas « mobilisé » suite à la chute qu'il a faite ?
- Que prévoit la réglementation en matière de séances de kiné pour une personne qui est en MRS ?
- Un court séjour peut-il être suspendu pendant l'hospitalisation de la personne ?
- Un résident se promène tout nu et dérange les autres résidents. Que me conseillez-vous de faire ?
- Dans une chambre double, la personne qui n'a pas de télévision doit-elle payer le raccordement ?
- Un résident peut-il « garder » sa pharmacie ?
- Un résident peut-il refuser que la direction le change de chambre ?
- La maison de repos a-t-elle l'obligation de fournir le matériel d'incontinence et les médicaments à une personne qui va séjourner 2 fois par semaine chez sa fille ?
- Que doit faire l'établissement lorsqu'il y a une canicule ? (pour le personnel et pour les résidents).
- Comment faire pour que mes parents soient dans la même chambre ?
- Une MRS peut-elle déplacer une personne dans une unité pour personnes désorientées alors « qu'elle a encore toute sa tête » ?
- La nouvelle femme de mon père peut-elle m'interdire une visite à celui-ci ?
- Quelle est la réglementation relative à la durée des appels en maison de repos ?
- Est-il normal que, suite à une hospitalisation, une personne qui était en chambre individuelle soit transférée en chambre double ?
- S'il y a hospitalisation pendant un court séjour, celui-ci est-il stoppé ?

- Est-il normal que nous ne soyons que 3 aides soignantes pour 173 résidents, la nuit ?
- Est-il normal que ma maman avait 5 séances de kiné quand elle était en MR et que maintenant qu'elle est en MRS, elle n'en ait plus que 3 ?
- Peut-on obliger une personne qui est en chambre double à aller en chambre individuelle, suite à une reconversion de lits hospitaliers ?
- Peut-on refuser qu'une personne aille dans un *cantou* ?
- Une Maison de repos a-t-elle l'obligation de donner une douche/semaine aux résidents ?
- Que faire lorsqu'il y a des soucis au niveau de l'attribution des médicaments ?
- Est-ce qu'une intraveineuse est interdite en maison de repos ? Faut-il aller aux urgences pour cela ?
- Quelle est la réglementation en matière de chauffage ?
- Une personne qui a déjà eu un court séjour à Bruxelles, pourrait-elle en bénéficier d'un autre en Wallonie pendant la même année civile ?
- Quels sont les droits des personnes en Maison de repos ?
- Peut-on interdire de fumer à une résidente qui fume à l'extérieur de la maison de repos ?
- Une maison de repos peut-elle refuser qu'un résident reçoive des visites ?
- Les appareils auditifs de maman sont perdus. La maison de repos ne devrait-elle pas intervenir ?
- Le personnel du home doit-il nettoyer les ongles des résidents ?
- Peut-on « sortir » un résident du Cantou alors qu'il est malade de la maladie d'Alzheimer (stade avancé) pour y installer un autre résident ?
- Comment se défendre suite à des « attaques » de la direction au motif que la fille de la résidente est « trop présente » ?

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

- Est-il possible d'investir dans une résidence-services dans la ville de Namur ?
- Quel est le délai de préavis pour partir d'une résidence-services ?
- Quelles sont les références légales par rapport à l'interdiction/ou non de fumer dans les résidences-services ?

- Quel est le délai de préavis à respecter lorsqu'une personne quitte une résidence services pour raison médicale ?
- Ma maman doit être transférée de la résidence-services à la MRS pour raison médicale. Quel est le délai de préavis à respecter ?

### **Questions relatives au domicile**

- Quelle est l'influence sur le domicile et sur la pension d'une personne qui entre en maison de repos ?
- Quelle est la référence légale qui autorise les administrations communales à accepter de domicilier les résidents d'une maison de repos à un autre lieu que leur résidence principale ?
- Quelle est la réglementation applicable au domicile lorsqu'une personne réside en maison de repos ?
- Pendant un court séjour, le résident peut-il se domicilier à la maison de repos ?
- Le fait de laisser le résident domicilié dans son appartement qui va être occupé par sa petite fille, risque-t-il d'avoir une influence sur le chômage de la petite fille ?
- Comment se fait-il qu'en Flandre, un résident ne puisse pas être domicilié chez sa fille ?
- Est-il vrai que ma sœur qui était en France doit d'abord se domicilier en Belgique pour pouvoir entrer en maison de repos ?
- Le fait de domicilier ma maman chez moi entraîne-t-il des conséquences au niveau fiscal ?

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

- Est-ce normal qu'un membre du personnel doive faire les toilettes des résidents à partir de 5h30 du matin ?
- Quels sont les recours possibles en cas de maltraitance ?
- Existe-t-il une législation qui définit la maltraitance ?

- Que faire lorsqu'on constate qu'il y a un manque criant de personnel ? (Personne la nuit dans un *cantou*)
- En cas de maltraitance avérée, dois-je prendre un avocat ?
- Quels sont les droits de la famille quand un résident a été mis en isolement ?

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

- Est-ce normal que la fille d'une personne n'ait pas été convoquée à l'audience de la justice de paix au cours de laquelle le Juge de paix a désigné un administrateur ?
- Un administrateur de la personne a-t-il un droit de regard sur le dossier médical de la personne protégée ? L'accord du juge de paix est-il nécessaire ?
- Qu'est-ce qu'un administrateur de biens ? Qu'est-ce que sa désignation engendre ?
- Comment faire pour garder le lien avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer pour qui la maison de repos a demandé la désignation d'un administrateur ?
- Que faire en cas de suspicion d'abus vis-à-vis d'une personne âgée ?
- Une personne sous protection peut-elle demander de changer d'administrateur ?
- Comment faire lorsque des personnes n'ont pas confiance en la personne désignée comme administrateur de biens et de la personne ?
- Que faire en cas de méfiance vis-à-vis d'un administrateur de biens d'une personne ?
- Que faire lorsque les enfants d'une personne âgée se disputent à propos de la gestion de ses biens ?
- Est-ce que la mise sous protection est la même chose que la mise sous tutelle ?
- Qui peut être désigné comme administrateur de biens ?
- Quel est le défraiement de l'avocat (administrateur) désigné par le juge de paix ?

- Est-il exact qu'il faille, en plus d'un administrateur de biens, une personne de confiance qui vérifie les comptes ?
- Un administrateur de biens peut-il se payer sur des indemnités d'assurance reçues par le résident suite à un incendie ?
- Que faire quand une personne refuse d'entrer en maison de repos ?
- Comment faire pour changer d'administrateur ?
- Comment protéger une personne qui subirait des intimidations de la part d'une amie, au niveau financier ?
- Quelqu'un pourrait-il m'accompagner pour aller devant le Juge de paix ?
- Que faire pour ma maman qui n'accepte plus aucun examen médical ? N'y a-t-il pas quelque chose à faire au niveau juridique pour qu'elle ne se laisse pas dépérir ?
- Comment faire pour que l'on retire la « tutelle » que l'on m'a imposée ?
- Est-il normal que la maison de repos ouvre le courrier d'un résident qui est placé sous protection judiciaire ?
- Quelle est la différence entre l'administration de biens et le contrat de gestion temporaire ?
- Comment faire pour protéger mon oncle qui est alcoolique ?
- Quelles sont les conditions pour désigner un administrateur ?
- Pourriez-vous m'expliquer la procédure pour désigner un administrateur de biens ?
- Disposez-vous d'une liste d'administrateurs de biens ?
- Comment faire pour changer d'administrateur de biens ?

## **Choix du lieu de vie**

- Comment changer mon frère de maison de repos ?
- Un CPAS peut-il obliger une personne d'aller dans une maison de repos ?
- Qui décide de l'entrée en maison de repos ?
- Une Clinique peut-elle imposer le choix d'un lieu de vie à une personne ?
- Un hôpital psychiatrique peut-il obliger une personne d'aller dans une maison de repos « chère » ?
- Qui a le pouvoir de décider pour une personne âgée ?
- Comment faire lorsque les médecins ne sont pas d'accord entre eux sur la capacité à décider d'une personne ?
- Quelle est la procédure à suivre pour une personne qui n'a pas 60 ans et qui désire entrer en maison de repos ?

## **Questions relatives au logement du senior (cohabitation /aménagement)**

- Existe-t-il une règle qui diminuerait le préavis à donner au propriétaire lorsque la personne entre en maison de repos ?
- Est-ce que je dois accepter la proposition de mon petit-fils d'aller habiter dans un hangar dans le fond de son jardin ?

## **Questions d'ordre général**

- Pouvez-vous me communiquer avec précision les textes législatifs (articles) concernant la vie au quotidien dans une maison de repos (repas, qualité et quantité de nourriture, chauffage, qualité des soins) ?
- A propos de l'autonomie de la personne : est-ce du cas par cas au niveau de chaque institution ? Faut-il chercher sur base des statuts : privé, public asbl ?

- Ma grand-mère doit entrer en maison de repos : comment faire avec le bail qu'elle a actuellement ?
- Un propriétaire peut-il me mettre à la porte de mon logement sans me donner de préavis ?
- Comment agir vis-à-vis de la compagne de mon père qui est « harcelante » ?
- Que se passe-t-il en cas d'indivision suite au décès d'un parent ?
- Avez-vous de la documentation sur le droit des personnes âgées hébergées en MR ?
- Mon père ne veut pas aller en maison de repos et tous les services d'aide à domicile ne veulent plus venir l'aider suite à des agressions de sa part. Que faire ?
- Peut-on vendre la maison sans l'accord de notre maman en sachant que nous disposons d'un certificat médical témoignant de son état ?
- Comment aider mon papa qui est sous l'emprise de sa compagne ?
- A qui peut se plaindre un résident qui a des problèmes avec sa kiné ?
- Que faire si je décède avant ma femme handicapée ? Comment anticiper cette situation ?
- Comment faire pour que mes choix relatifs à ma fin de vie soient respectés ?
- Quel sera l'impact de mon entrée en maison de repos sur ma pension ?
- Je souhaiterais savoir si une tutelle régionale s'exerce sur les décisions unilatérales des MR et MRS ? Sont-elles considérées comme autorités administratives au sens de la loi de 1991 sur la motivation formelle ?
- Un recours en tutelle régionale est-il possible auprès du Ministre compétent ?
- Quelles sont les démarches à entreprendre pour préparer ma fin de vie ?
- Un notaire peut-il entrer chez une dame qui vient de faire un AVC et qui avait signé un document interdisant l'entrée dans sa maison ?

La liste des demandes juridiques reflète la diversité des questions que se posent les seniors et leur entourage. Cette énumération illustre le large champ couvert par notre service de soutien juridique. En amont, le service veille à s'informer des nouveautés juridiques. Quand les questions le requièrent, le service effectue un travail de recherche. Au besoin, il consulte les administrations (AViQ, INAMI, justice de paix,...) et ou autres services spécialisés.



## *Service de soutien lors de dénonciation de faits interpellants 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.

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 ;

Le tableau ci-dessous reprend une série de griefs qui nous ont été relatés et pour lesquels nous avons donné une réponse<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Lors d'un appel : plusieurs griefs peuvent être évoqués. Le tableau reprend le nombre de griefs et pas le nombre de plaintes.

<b><u>Nature de la plainte/griefs</u></b>	<b><u>Suivi : CONSEILS (contact avec la direction, le Bourgmestre, les services d'inspection RW)</u></b>	<b><u>Suivi : communication de la plainte à l'AViQ</u></b>	<b><u>Suivi : relais vers Respect seniors</u></b>	<b><u>Suivi : Conseil de porter plainte à la police (procureur du roi)</u></b>
<b>Personnel organisation/travail</b>	21	27		1
<b>Soins</b>	28	23		2
<b>Négligence/ maltraitance/ Harcèlement</b>	17	6	4	2
<b>Hygiène du résident</b>	12	9	2	
<b>Finances</b>	4			
<b>Autre</b>	3			
<b>Alimentation</b>	8	6	1	
<b>Bâtiment</b>	4	2		1
<b>Hygiène du bâtiment</b>	11	4		
<b>Respect convention ROI</b>	2	3		1
<b>Accueil</b>	1	1		
<b>Hygiène du personnel</b>	1			
<b>Difficultés de communication</b>	21			2

Il ressort du tableau que la majorité des griefs concernent des problèmes d'organisation du travail, de soins et de communication.

Voici en guise d'illustrations, quelques témoignages de résidents et/ou de leur famille, que nous avons entendus par rapport à ces thématiques.

*Ces témoignages ne sont évidemment pas généralisables à l'ensemble des établissements pour personnes âgées. Des maisons de repos ont le souci de l'humain et proposent aux résidents un accompagnement respectueux.*

## PROBLÈMES DE SOINS

« Il y a eu des problèmes au niveau de la distribution des antibiotiques »

« On ne m'a pas prévenue de l'hospitalisation de ma maman »

« On a laissé mon grand-père dans de l'eau bouillante »

« Ma femme est arrivée à la nouvelle maison de repos avec des escarres en sang qui n'avaient pas été soignés dans la maison de repos où elle résidait avant son changement »

## PROBLÈMES AU NIVEAU DU PRIX

« Le prix ne correspond pas à ce qu'ils donnent »

« On paie le home à prix d'or. Où est l'humanité ? »

« Ce n'est que le rendement qui compte »

« Maintenant, c'est rendement, rendement, rendement ! On paie cher et il manque du personnel »

## PROBLÈMES D'ORGANISATION

« Les bénévoles en savent plus que le personnel. »

« Elles n'ont pas le temps »

« Le patient n'est pas responsable du fait qu'il n'y a pas assez de personnel »

« Il y a clairement un problème de manque de personnel »

## PROBLÈMES DE COMMUNICATION

« Personne n'ose rien dire »

« Je ne veux pas faire de scandale mais c'est pour les autres résidents aussi »

« Si cela ne vous plaît pas, vous pouvez partir, m'a dit la direction »

« C'est un gros machin. On n'a aucune défense. »

« On nous a mis devant le fait accompli »

« Qu'ils soient un peu plus humains ! »

## Quelles pistes de solutions ?

- Formation spécifique du personnel (à l'empathie, au respect et à l'écoute des personnes âgées et de leur famille, etc.) ?
- Révision des normes au niveau du nombre du personnel ?
- Management de l'humain ?
- Instaurer la « culture » du dialogue à tous les échelons ?

### Une collaboration entre Senoah et le service d'inspection

Depuis 2015, Senoah et l'AViQ (service de l'inspection) collaborent dans l'intérêt des personnes résidant dans les établissements agréés en Wallonie. Désormais Senoah transmet, avec l'accord des plaignants, à l'AViQ 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 l'AViQ et celles qui sont formulées à Senoah. Ces recoupements permettent ainsi de distinguer les établissements qui accumulent les griefs et d'orienter les inspections.

*En 2017, 35 plaintes ont été communiquées, avec l'accord des plaignants, au service de l'inspection de l'AViQ (39 en 2016). Pour le reste, la peur des représailles empêche souvent les résidents et/ou leur famille de manifester leur mécontentement (peur d'être moins bien traités, peur d'être renvoyés de l'établissement, ...).*

## *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. ; elle rédige et actualise des écrits sur ces matières. Ces écrits figurent notamment dans la newsletter de Senoah et sur le site internet ; elle vulgarise des questions juridiques et parlementaires relatives au secteur.

Par ailleurs, l'intervenante socio-juridique a été sollicitée pour sensibiliser des professionnels ou des particuliers à la thématique :

« Domicile ou institution : comment choisir au mieux avec la personne âgée ? » Intervention lors des vendredis du social à Saint-Hubert

« Comment faire respecter les droits des personnes vulnérables ? » Intervention à Bertrix lors d'un colloque organisé par la plateforme Alzheimer de la Province du Luxembourg

Formation dispensée à des travailleurs sociaux sur le logement des seniors. Académie du droit (Namur)

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.

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).

#### 4. PROJET PILOTE DE CONCERTATION FAMILIALE AUTOUR DU CHOIX DE/DU LIEU DE VIE



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, 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 ravivés entre la personne âgée et sa famille. Ceux-ci 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** quand cette question entraîne des tensions, des non-dits, des difficultés au sein du système familial. 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.

Le service vient en soutien aux intervenants de première ligne pour conseiller les seniors et leur entourage sur les possibilités de lieux de vie, les rassurer, les aider à verbaliser leurs attentes et leurs besoins par rapport à un changement de lieu de vie devenu nécessaire suite à l'évolution de la santé de la personne.

*En 2017, nous avons proposé le service de concertation familiale pour 24 situations (31 en 2016 et 15 en 2015), conduisant à 10 interventions en famille.*

*Pour chaque demande, il a été nécessaire de prendre le temps d'écouter attentivement la personne afin de clarifier le contexte. L'écoute empathique et la clarification de la situation qui sont proposées par téléphone avant toute réunion ont permis dans plusieurs cas de dénouer la situation et d'amener les personnes à trouver elles-mêmes les ressources pour résoudre le problème.*

## 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 aux interviews réalisées par les volontaires sur un sujet précis en lien avec le secteur des lieux de vie.

Notons que les observations réalisées lors des permanences sociales sont recensées dans la base de données informatisée de l'asbl. Par observation, nous entendons les propos, 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. Les observations réalisées ponctuent notre rapport des activités réalisées en 2017 (en bleu dans le texte).

### 2. LE ROLE DES VOLONTAIRES DE SENOAH

Les volontaires de Senoah ont un rôle considérable 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. Ces seniors volontaires pour Senoah portent un regard critique et intéressant sur des sujets qui concernent des personnes qui avancent en âge, des pairs donc, conduisant à une réflexion particulièrement riche, souvent emprunte de vécu et de nuances.

### 3. UNE RECHERCHE EXPLORATOIRE SUR LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES SENIORS

En 2017, les volontaires se sont attelés à interviewer des personnes de plus de 60 ans pour recueillir des informations sur leurs parcours résidentiels passé et envisagés pour le futur.

Les objectifs de ce travail sont les suivants :



- Explorer les parcours résidentiels des personnes
  - o pour mieux connaître la manière dont les seniors anticipent leur avancée en âge en matière de lieux de vie
  - o pour dégager des traits communs, des différences
  - o pour décrire les stratégies, le vécu, les motivations des personnes qui envisagent « aujourd’hui leur chez-soi de demain »
  - o pour identifier les freins et les facilitateurs

De par ce choix, nous souhaitons pouvoir répondre à ces questions :

- Comment les personnes de plus de 60 ans anticipent/envisagent/planifient-elles leur avancée en âge en matière de lieu de vie ?
- Quels facteurs influencent cette anticipation/planification ?
- Quels sont les freins et les leviers (facilitateurs) de l’anticipation ?

Le rapport de cette enquête sera finalisé début 2018 et sera disponible sur le site internet de Senoah. Précisons que l’analyse des données est réalisée par les seniors volontaires de Senoah en collaboration avec les travailleurs sociaux de l’asbl. Nous mettons effectivement un point d’honneur à cette démarche par et avec les seniors.

# Donner de la Vie à l'Âge, une action de l'ASBL Senoah

## 1. HISTORIQUE

*Donner de la Vie à l'Âge* est un projet inspiré de l'initiative italienne *Filo d'argento*, un réseau de volontaires par et pour les seniors, accessible via un numéro vert et actif sur tout le territoire italien.

Repérée dans le cadre de l'European Award for Healthy and Active Ageing 2014, financée par Erste Stiftung, La Caixa Foundation, UniCredit Foundation et la Fondation Roi Baudouin, cette initiative a été identifiée, tant par les personnes âgées que par les stakeholders belges, comme 'à transposer' sur le territoire belge.

Ainsi, après avoir organisé une rencontre avec les concepteurs italiens, après avoir organisé une visite en Italie, la Fondation Roi Baudouin a lancé un appel à candidatures « fermé » (c'est-à-dire adressé uniquement à quelques acteurs de terrain identifiés), en vue de soutenir les projets, inspirés par l'initiative italienne, qui se mettront en place en Belgique.

Le cabinet de Maxime Prévot trouvant l'idée pertinente, a réuni autour de la table les différents acteurs wallons du secteur du vieillissement, identifiés par la Fondation Roi Baudouin, tels que Respect seniors, Eneo, Espace Seniors, la Croix Rouge, l'ASBL Aidants proches, la FASD, la FCSD, Télésecours, etc. et Senoah. Au fil des rencontres, Senoah, en tant qu'asbl pluraliste ayant notamment une longue expérience de gestion de volontaires, a été pressentie pour porter le projet au niveau wallon.

Senoah ASBL, entourée de son réseau de partenaires, a dès lors proposé sa candidature à la Fondation Roi Baudouin et a finalement été retenue pour mettre en place, en Wallonie, *Donner de la Vie à l'Âge*.

*Donner de la Vie à l'Âge* constitue l'une des actions de l'asbl Senoah. Les autres activités et missions de l'association sont présentées et détaillées dans son rapport moral 2017. Nous vous invitons à le consulter.

## 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACTION

Soutenu par la Fondation Roi Baudouin et la Wallonie, « **Donner de la Vie à l'Âge** » (ou **D.V.A.**) est un réseau de volontaires **par et pour les seniors** accessible au numéro **gratuit 0800 17 500**.

D.V.A. veut répondre, grâce à **l'implication de seniors**, à des demandes concrètes de **coups de pouce** formulées par des seniors, en **Wallonie**.

L'action couvre le territoire wallon. Néanmoins, les coups de pouce seront assurés de préférence par des seniors habitant à proximité de la personne en demande.

La démarche se réalise dans un **esprit associatif de service à la collectivité** et plus particulièrement à la collectivité des personnes âgées. Elle se veut **non compétitive et non marchande**. Elle cherche à associer directement au maximum les personnes âgées elles-mêmes.

### 3. POURQUOI « DONNER DE LA VIE À L'ÂGE » ?

À l'heure actuelle, dans nos sociétés occidentales, si l'on questionne la population sur la perception qu'elle a de la vieillesse, le tableau dépeint est souvent sombre : déclin cognitif, difficulté à se déplacer, solitude, dépression, démence, désorientation, etc.

L'action « **Donner de la Vie à l'Âge** » veut **déconstruire la vision « incapacitaire » prégnante de l'avancée en âge**. Elle veut démontrer, si tant est que cela soit encore nécessaire, que les personnes, même à un âge avancé, ont des ressources et des potentialités à partager, raison pour laquelle Senoah a intitulé son initiative « Donner de la Vie à l'Âge ».

Ainsi, « Donner de la Vie à l'Âge » **s'inscrit dans une vision positive et égalitaire du vieillissement**. Elle se situe dans une perspective d'échanges, de réciprocity, de liens sociaux où l'on peut tout à la fois, selon les états et selon les moments, être senior « demandeur » ou senior « coup de pouce ».

### 4. L'ACTION « DONNER DE LA VIE À L'ÂGE »

#### *Des pairs solidaires*

La finalité de D.V.A. est de **(re)créer des solidarités locales et ce, par le biais de coups de pouce ponctuels** (petits services comme : aider à sortir les poubelles, débayer la neige, se promener avec la personne, ouvrir les volets, covoiturer pour une course, papoter, ...).

En d'autres termes, par son action « Donner de la Vie à l'Âge », l'asbl Senoah veut permettre des occasions de **solidarité entre des personnes de plus de 60 ans**, habitant un même quartier, une même localité, voire plus largement.

Par occasions de solidarité, il faut entendre **ces coups de pouce à la portée de tous, ces coups de main divers, ces petites attentions à l'effet papillon offerts par des seniors à d'autres seniors**. Le but de ces coups de pouce ? Favoriser le bien-être des aînés dans leurs lieux de vie ; créer un lien de proximité et égalitaire, rendre possible des occasions de rencontres, d'entraide et d'échanges basés sur des activités pratico-pratiques, de proximité et entre pairs.

#### *Un volontariat « coup de pouce »*

Les **seniors « coup de pouce »** de « Donner de la Vie à l'Âge » sont des **citoyens âgés d'au moins 60 ans qui rendent des petits services à d'autres seniors**. Le but est de rendre le quotidien de

personnes qui avancent en âge plus confortable, plus gai, de rompre le sentiment de solitude qu'elles ressentent parfois, et aussi d'échanger, de papoter, de se raconter. Bref de partager un instant.

Le **coup de pouce est peu contraignant** et ne demande pas une implication importante. En effet, le **senior choisit ce qu'il veut faire, sur le territoire géographique qu'il définit et selon ses disponibilités.**

Le **coup de pouce est à la portée de tout un chacun**, puisque des compétences spécifiques ne sont pas visées. Précisons ici que **l'action ne concerne pas le soin** à la personne. Les besoins médicaux sont rencontrés par des professionnels du soin.

### *Un ancrage local basé sur l'existant*

L'action « Donner de la Vie à l'Âge » veut offrir une **réponse complémentaire aux initiatives déjà en place**. En outre, elle veut **s'appuyer sur cet existant**. Nos recherches ont effectivement montré que des actions locales se développaient déjà dans certaines communes, que des solidarités entre seniors existaient déjà dans certains quartiers. L'idée sous-jacente est de créer un **dispositif qui facilite la connaissance de ces actions locales et la sollicitation de celles-ci**. Ce qui signifie que lorsqu'une personne téléphone au **0800 17 500**, nous vérifions d'abord parmi les services et associations existants, soit au niveau local, soit au niveau régional, si une réponse est possible. Si ce n'est pas le cas, nous organiserons la prestation du coup de pouce.

Ainsi, **Senoah cherche à avoir connaissance de ces ressources déjà disponibles et à miser sur ce qui est déjà en place, pour éviter de faire de l'ombre aux services et associations existants et prévenir les éventuels chevauchements des différentes actions**. Pour y parvenir, Senoah centralise, dans une base de données en développement permanent, les initiatives destinées aux aînés au niveau local et en particulier les activités bénévoles. Pour le reste, Senoah s'appuie sur les banques de données déjà existantes notamment au niveau provincial.

### *Un dispositif spécifique*

- a. **Un numéro gratuit**, le **0800 17 500**, accessible à tous, 24h/24h, 7j/7
- b. **Une base de données** regroupant les services et associations existants en Wallonie, pouvant déjà répondre à des demandes de coups de pouce, ainsi que les prestations disponibles des seniors « coup de pouce » de D.V.A.

### *Des valeurs ajoutées*

- **Un numéro gratuit référent**, qui reçoit tout appel de seniors et les réoriente soit vers D.V.A., soit vers un service ou association existant.

- **Une base de données de centralisation** et coordination reprenant les services et les associations existants, ainsi que les réponses ou actions possibles au service des seniors.
- **Un répertoire des types d'appels et demandes** des seniors, afin de pouvoir en dégager les tendances, de voir avec les partenaires du projet comment éventuellement mieux y répondre, quels autres services seraient les bienvenus, quels moyens devraient être disponibles ou accrus, quelles interpellations porter ou relayer vis-à-vis des mouvements ou pouvoirs politiques, ...
- **Une aide par les pairs**, participation à la (re)construction de « solidarités chaudes », développement d'accompagnements personnalisés ou de réseaux de soutien, participation à la redensification de réseaux de proximité, contribution au maintien à domicile, ...

### *Le public visé*

Le public visé par le projet correspond aux aînés, aux **seniors habitant la Wallonie**.

**En première approche, il s'agit des personnes de plus de 60 ans**, ce qui représente une proportion non négligeable et grandissante de la population.

Ce public pourra être **prestataire ou bénéficiaire des coups de pouce**. Une même personne pourra tout à la fois être les deux, selon les moments ou circonstances.

## 5. OBJECTIFS GÉNÉRAUX POURSUIVIS PAR L'ACTION DONNER DE LA VIE À L'ÂGE

- Créer un service d'écoute et d'aide par et pour les seniors, complémentaire aux services et numéros verts existants. L'écoute et l'aide se fondent sur un réseau de volontaires « âgés »
- Créer un numéro vert qui oriente vers les services existant et/ou vers les volontaires (DVA ou autres associations)
- Créer un réseau d'associations partenaires du projet
- Contribuer à une plus grande participation des seniors à la société, à une auto-organisation de formes simples de citoyenneté.

## 6. MOYENS ET MÉTHODE DE MISE EN ŒUVRE POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Pour atteindre les objectifs ci-dessus, le projet a créé :

1. Un **réseau de partenaires** pour soutenir la mise en œuvre du projet général (voir schéma du réseau de partenaires en annexe)

**Dans la perspective du lancement du projet et, ensuite, de son développement, nous distinguons des partenaires de départ et des partenaires de développement.**

Les partenaires de départ sont :

- Senoah ASBL, porteur du projet ;
- Eneo mouvement social des aînés ;
- Espace seniors ;
- Ligue Libérale des pensionnés ;
- Le Numéro gratuit seniors (AviQ)

=> Ces associations de départ organisent déjà des activités et réseaux basés en bonne partie sur le volontariat. Elles constituent le pôle associatif de départ, de lancement du projet, compte tenu, entre autres, de leurs activités déjà implantées pour les seniors, de leur bonne connaissance de Senoah et réciproquement.

Le tissu associatif wallon est bien développé mais il serait illusoire de chercher à s'associer à tous dès le départ. La démarche d'assise du projet se veut progressive partant de quelques partenaires bien connus du porteur du projet pour pouvoir réaliser dans des conditions facilitantes les expérimentations et implémentations nécessaires dans un champ connu mais déjà fort large.

Par ailleurs, le Numéro gratuit seniors (AViQ) constitue le pôle technique, en procurant un appui technique et logistique au niveau du numéro vert.

Les partenaires de développement collaborent en fonction de leurs spécificités et moyens. Jusqu'à présent, la FASD, la FCSD, la FECOSEDI, Télé-secours, la Plateforme francophone du volontariat, Aidants proches asbl, Respect seniors et ALPH asbl participent à la construction de l'action.

Notons que Télésecours collabore concrètement au projet puisque le 0800 17 500 est relié à sa ligne le soir et le w-e, permettant ainsi au projet d'être accessible 24h sur 24 et 7j sur 7. Les centralistes de Télésecours prennent les coordonnées des appelants, qui sont rappelés par Senoah pendant les heures de bureau.

2. un **partenariat de volontaires adultes âgés** :

- a. création et développement d'un réseau de volontaires « coup de fil » qui répondent au 0800 17 500 en dehors des plages horaires couvertes par l'AViQ.
- b. création, développement et coordination d'un réseau de volontaires « coups de pouce » qui rendent des petits services à d'autres seniors.

3. Un **dispositif technique** :

- a. Le 0800 17 500 relié au Numéro gratuit seniors de l'AViQ entre 8h30 et 16h30
- b. Une base de données informatisée reprenant les services existants, les volontaires coups de pouce disponibles, les demandes reçues, et les statistiques relatives à ces demandes.



## 7. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2017 DANS LE CADRE DE *DONNER DE LA VIE À L'ÂGE*

### *Mise en œuvre de l'action*

#### Création d'un réseau de partenaires pour soutenir la mise en œuvre du projet général (voir schéma du réseau de partenaires en annexe)

---

- La création de ce réseau s'est concrétisée par la sollicitation des parties prenantes envisagées au départ, eu égard à leurs spécificités et expériences.
- Une fois créé, ce réseau a été formalisé, en tout cas avec les partenaires de départ, dans des conventions de collaboration.
- Les partenaires se sont réunis à 4 reprises en 2017 (2 réunions des partenaires de départ, 2 réunions des partenaires de développement). Ces réunions avaient pour objet la précision et la clarification du cadre du projet et de sa mise en œuvre concrète. Les partenaires de départ sont impliqués dans la conception même du projet. Les partenaires de développement sont sollicités en fonction de leurs spécificités et moyens.

#### Création d'un réseau de seniors volontaires

---

- Nous distinguons les volontaires *coup de fil* qui répondent le soir au 0800 17 500 et les volontaires *coup de pouce* qui rendent les services aux seniors.
- La mise en place du volontariat de *Donner de la Vie à l'Âge* s'est concrétisée par la rédaction des conventions de volontariat et des notes d'organisation, comme le prévoit d'ailleurs la loi sur le volontariat. Des assurances accidents corporels et responsabilité civile ont été contractées.
- Un flyer de présentation du volontariat « coup de pouce » a été créé pour la campagne de recrutement.
- Le recrutement de seniors volontaires a été lancé dès l'été 2017. La réserve de coups de pouce s'étoffe progressivement (voir point 5 ressources humaines). Ce recrutement se poursuit via le réseau des partenaires et le réseau de Senoah. Quant aux volontaires « coup de fil », ce sont des volontaires de Senoah qui se sont portés candidats. L'action a ainsi débuté avec des volontaires expérimentés (expérience des permanences téléphoniques d'Infor Homes Wallonie).
- La campagne de recrutement de volontaires a été diffusée via le réseau de Senoah d'une part (newsletter, site internet, réunion de CCCA, de groupements de seniors, etc.) et via le réseau des partenaires (mouvements d'ainés et mutualités) d'autre part.

- Des rencontres sont prévues avec chaque candidat volontaire. Ces rencontres nous permettent de discuter des souhaits, envies, disponibilités du volontaire et de mieux « matcher » les seniors en demande et les seniors volontaires.
- La gestion du volontariat et la campagne de recrutement requièrent un temps de travail considérable et une disponibilité importante de la part de la personne chargée du projet à Senoah (rencontres des candidats sur tout le territoire wallon, nombreux coups de fil pour l'organisation du coup de pouce, questions par rapport à la base de données informatisée, rappel des volontaires après la prestation du coup de pouce, etc.).

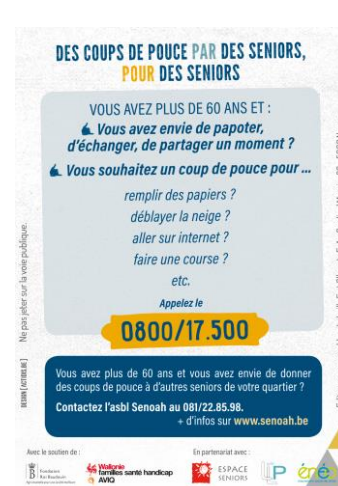
## Création du dispositif technique

- Le 0800 17 500 a été créé, relié au Numéro gratuit seniors de l'AViQ en journée, relié aux GSM des bénévoles entre 16h30 et 18h30 et relié à Télésecours le soir, la nuit et le week-end.
- La base de données a été créée avec une agence spécialisée dans la programmation informatique. Ce long travail de conception a été facilité par l'expérience de Senoah qui a déjà conçu une base de données informatisée performante qui sert à la réalisation des permanences sociales et juridiques de l'asbl.

La base de données de *Donner de la Vie à l'Âge* est utilisée pour l'encodage des appels et demandes, la recherche de services existants pouvant répondre à la demande et/ou la recherche de volontaires « coup de pouce ». Elle permet également de réaliser des statistiques sur le profil des appels, contribuant de la sorte au rôle d'observatoire de Senoah. La base de données est aussi un outil de gestion interne, puisqu'elle contient les frais de déplacement de chacun des coups de pouce, afin d'assurer le défraiement. Enfin, son répertoire de services existants en Wallonie, pour les seniors, est alimenté en permanence par Senoah (initiatives locales, bénévoles).

## Lancement d'une campagne de communication et de recrutement de volontaires

- Une identité visuelle a été créée, ainsi qu'un logo, des flyers et des affiches, un roll up et des autocollants. Nous avons travaillé pour ce faire avec une agence de communication.



- Une conférence de presse a été organisée pour le lancement officiel de l'action le 1<sup>er</sup> octobre 2017. Cette date n'a pas été choisie par hasard, puisqu'il s'agit de la Journée internationale de la personne âgée. Nous comptons sur cette référence pour accroître la visibilité de notre communication.
- Diverses rencontres avec le tissu associatif wallon, des CCCA et services publics ont eu lieu pour présenter le projet DVA, soit à l'initiative de Senoah, soit à l'initiative d'associations ou CCCA.

Rencontre avec la coordination provinciale Action sociale (Namur) de la Croix Rouge
Rencontre avec CATUPAN
Rencontre avec la responsable des Handicontacts
Rencontre avec la COSOPRO Namur d'Eneo
Rencontre avec la plateforme des CCCA de la province de Namur
Rencontre avec le GAL Condroz Famenne
Rencontre avec l'UTAN
Rencontre avec le CCCA de Jodoigne
Rencontre avec les Sentinelles d'Eneo
Rencontre avec la ville de Charleroi (maison des aînés)
Rencontre avec les groupes locaux de la Fondation Rurale de Wallonie
Rencontre avec la Fédération Accoord
Rencontre avec le CCCA d'Enghien
Rencontre avec le centre du volontariat de Mons

- Le site internet de Senoah a été adapté pour disposer d'un onglet « Donner de la Vie à l'Âge ». Cet onglet reprend une présentation de l'action, du volontariat, les supports de promotion téléchargeables, etc.
- Des articles ont été rédigés pour les journaux Sud presse et Paris Match, en collaboration avec Solidaris ; et pour le journal Métro, en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin.
- Des articles rédigés par les Mutualités, Mouvements d'aînés et Fondation Roi Baudouin sont parus dans leurs newsletters ou revues respectives (En marche, Champs de vision, etc.).
- Un reportage télévisé pour l'émission « Opinion » a été réalisé en collaboration avec la Mutualité libérale et la RTBF. Ce reportage a été diffusé en octobre, sur la Une, la Deux et la Trois.
- L'action *Donner de la Vie à l'Âge* a été présentée à l'occasion de la conférence annuelle de Senoah, intitulée « *Habiter sa citoyenneté : lieux de vie et personnes eng'âgées* »

## Rapport chiffré des appels reçus au 0800 17 500 depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017

Depuis son lancement, le 2 octobre 2017, au 8 février 2018, 98 fiches ont été enregistrées (une fiche est établie pour chaque appel reçu au 0800 17 500) :

Chacune des demandes peut recevoir différents types de réponse en fonction de l'objet de l'appel :

Action réalisée	Nombre de demandes
Information donnée (la réponse à la demande est une information)	49
Proposition de bénévolat (candidat bénévole pour DVA)	16
Renvoi vers service existant (la demande peut recevoir une réponse via un service déjà existant)	26
Transmise au coordinateur (la demande peut recevoir une réponse par un coup de pouce DVA)	49

Nous constatons que sur l'ensemble des appels reçus, la moitié concernait des demandes d'information sur notre action ou sur d'autres services, et non des demandes d'aide. Concernant les demandes d'aide, 26 personnes ont été relayées vers des services existants, tandis qu'une trentaine ont été orientées vers des volontaires de D.V.A. (49 appels transmis au coordinateur moins les 16 propositions de volontaires).

Le deuxième tableau ci-dessous montre les thématiques recouvertes par l'ensemble des appels reçus<sup>4</sup>.

Thèmes	Nombre de demandes
Aide administrative	6
<b>Transport loisirs</b>	<b>15</b>
Animaux	4
Loisirs/activités récréatives	6

<sup>4</sup> Une demande peut concerner une ou plusieurs thématiques.

Nouvelles technologies	4
<b>Présence</b>	<b>16</b>
Soutien aux actes quotidiens	9
Télévigilance	0
<b>Transport médicalisé</b>	<b>11</b>
<b>Autre*</b>	<b>12</b>

\*En ce qui concerne ces demandes « Autres », celles-ci recouvrent généralement des demandes d'infos sur DVA ou d'autres services (coordonnées de services par exemple) ; mais aussi : fixer une lampe au mur et réparer store; une demande pour être accompagné à un mariage ; une demande de collaboration avec DVA.

Ensuite, nous avons croisé les thèmes et les actions réalisées pour chacune des demandes :

<b>Aide administrative</b>	
relai vers existant	1
Relai vers coordinateur DVA	4
Information donnée	2
<b>Transport loisirs</b>	
relai vers existant	9
Relai vers coordinateur DVA	8
Information donnée	9
<b>Animaux</b>	
relai vers existant	0
Relai vers coordinateur DVA	3
Information donnée	1

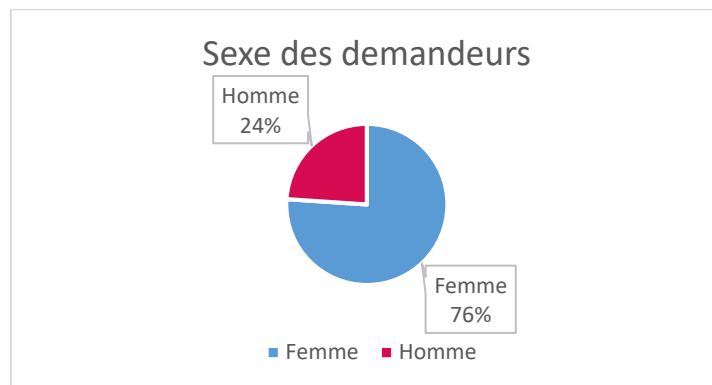
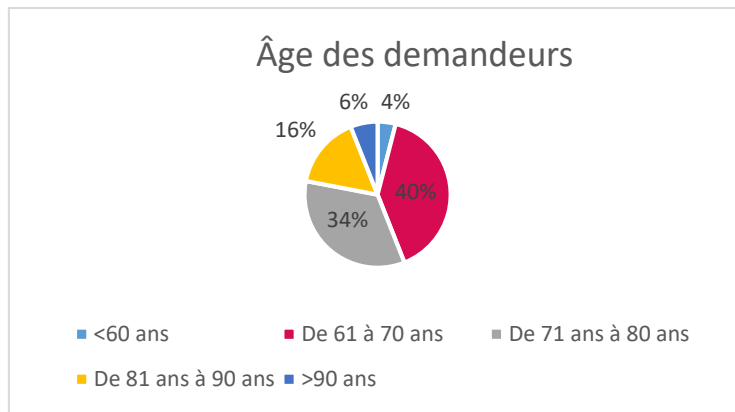
<b>Loisirs/activités récréatives</b>	
relai vers existant	1
Relai vers coordinateur DVA	2
Information donnée	4
<b>Nouvelles technologies</b>	
relai vers existant	0
Relai vers coordinateur DVA	4
Information donnée	0
<b>Présence</b>	
relai vers existant	5
Relai vers coordinateur DVA	9
Information donnée	8
<b>Soutien aux actes quotidiens</b>	
relai vers existant	3
Relai vers coordinateur DVA	6
Information donnée	3
<b>Télévigilance</b>	
relai vers existant	0
Relai vers coordinateur DVA	0
Information donnée	0
<b>Transport médicalisé</b>	
relai vers existant	5
Relai vers coordinateur DVA	6
Information donnée	5

Autre*	
relai vers existant	8
Relai vers coordinateur DVA	5
Information donnée	7

Intéressons-nous particulièrement aux thèmes recouverts par les demandes de coups de pouce qui ont été relayées vers des bénévoles de « Donner de la Vie à l'Âge ». Nous constatons, dans le tableau ci-dessous, que les personnes contactent généralement notre 0800 17 500 pour un transport ou pour de la compagnie.

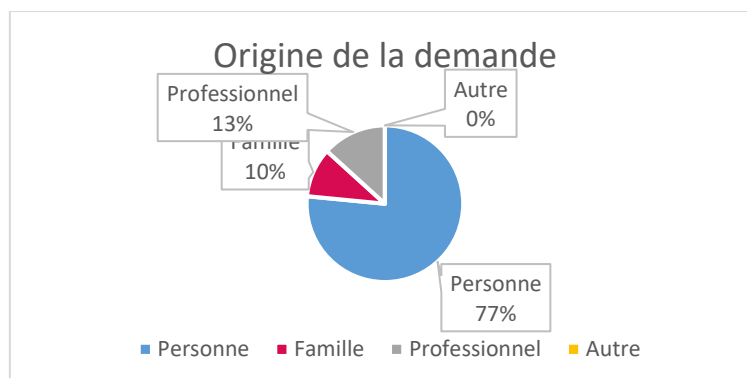
Aide administrative	4
<b>Transport loisirs</b>	<b>8</b>
Animaux	3
Loisirs/activités récréatives	2
Nouvelles technologies	4
<b>Présence</b>	<b>9</b>
Soutien aux actes quotidiens	6
Télévigilance	0
Transport médicalisé	6
Autre	5

Pour terminer, les graphiques ci-dessous montrent la proportion de demandes en fonction de l'âge et du sexe du demandeur.



Nous observons que 74% des personnes qui sollicitent une aide ont entre 61 et 80 ans, et sont généralement des femmes (76%).

Enfin, la plupart des appels sont adressés au 0800 17 500 par la personne elle-même, comme nous le montre le graphique ci-dessous :



En conclusion, nous avons encore trop peu de recul pour tirer des enseignements de ces statistiques. Mais nous espérons à terme pouvoir mettre en lumière des observations sur les demandes du public, pouvoir en dégager des tendances, pouvoir interroger les réalités de terrain pour voir quels moyens devraient être disponibles ou accrus, quelles interpellations devraient être relayées vis-à-vis des mouvements ou pouvoirs politiques, etc.



## CAMPAGNE DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

### Un site internet

Véritable fenêtre promotionnelle, le site internet ([www.senoah.be](http://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. En 2016, l'attention a été ciblée sur la

réorganisation des FAQ et questions juridiques, ainsi que sur la mise en ligne d'articles informatifs et d'outils d'aide à la recherche d'un lieu de vie. Cette actualisation se poursuit d'année en année. Le site enregistre en moyenne 1160 visites par mois en 2017, ce qui équivaut à près de 14.000 visiteurs sur l'année (11.000 visiteurs en 2016). Nous invitons le lecteur à le consulter.



### 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.

### Un courrier à destination de professionnels

Un courrier officiel accompagnant le flyer de Senoah et des affiches a également été adressé aux partenaires de l'asbl, ainsi qu'aux professionnels du secteur du vieillissement (maisons de repos, CPAS, associations diverses, etc.). Ce courrier présentant les missions et services de Senoah, a pour objectif de rappeler l'existence de notre service et de susciter des partenariats, créer un réseau.

## Création du matériel promotionnel

Réimpression de bics, blocs-notes, fascicules aux couleurs de Senoah, afin de disposer d'un matériel attractif pour notre présence à des salons ou autres évènements. Un Roll up a aussi été créé.



## Rédaction d'articles

Rédaction de quatre articles en collaboration avec Solidaris, pour les journaux Sud presse et Paris Match

## Tenue de stands

- Salon des seniors de Charleroi
- Salon des aînés de Tubize
- Conférence à la Marlagne « En route pour la vie »
- Salon 60 + d'Hélécine

## Présentation de Senoah, de ses missions, du secteur des lieux de vie pour seniors

Senoah asbl s'est vue sollicitée pour présenter ses missions et ses services. Ces rencontres ont aussi été l'occasion de sensibiliser les participants au fait d' « envisager aujourd'hui son chez-soi de demain », de donner des informations sur le secteur des lieux de vie existant en Wallonie pour les seniors. Enfin, ces rencontres ont également permis de mieux connaître les acteurs de terrain, d'envisager des partenariats et de faire réseau.

Intervention dans l'émission radio « On n'est pas des pigeons »

Intervention conférence à Hélécine « Penser son lieu de vie : focale sur les lieux de vie institutionnels »

CCCA de Jodoigne

CCCA de Chaumont Gistou (conférence sur les lieux de vie pour personnes âgées)

COSOPRO Eneo Namur (Commission sociale provinciale d'Eneo)

UCL étudiants en master en santé publique

Association Parkinson

Assistants sociaux (3<sup>ème</sup> BAC) Ecole Condorcet à Charleroi

Plateforme CCCA de la province de Namur

Les sentinelles d'Eneo

CCCA d'Engien

Présentation de Senoah à une journée destinées aux aînés de Barvaux s/Ourthe, organisée par l'échevinat des affaires sociales

## Rencontres interprofessionnelles

Senoah (permanents et volontaires) a également participé à différentes rencontres, différents évènements, projets et manifestations, toujours dans un esprit de promotion du service, de travail en réseau, de sensibilisation au fait d'envisager son chez-soi de demain.

Participation au groupe de travail de l'asbl Habitat et participation « Habitat et vieillissement »

Participation au « groupe 65+ » de la Plateforme Namuroise de concertation en santé mentale en collaboration avec le Service de Santé mentale de Dinant

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

Rencontre avec Infor Home Bruxelles

Rencontre avec Abbeyfield Perwez

Membre du comité de pilotage VADA Mons.

Rencontre avec le Cabinet de Maxime Prévot

Participation à la soirée organisée par l'asbl Le Bien Vieillir à l'occasion du lancement de sa nouvelle identité visuelle

Rencontre avec la nouvelle juriste de Respect seniors

Rencontre avec le collectif « Bouge ta voix »

Participation à l'enquête d'Habitat et participation sur l'habitat solidaire en Wallonie

Rencontres avec les groupes locaux de la Fondation Rurale de Wallonie

Croix Rouge de Belgique, action sociale province de Namur

CATUPAN

GAL Condroz Famenne

Groupe de travail de la Fondation Roi Baudouin : « soutenir les personnes âgées fragilisées chez elles en unissant nos forces locales »

L'Université du Temps Libre de Namur

Ville de Charleroi

CPAS de Tellin

Animation d'un ciné club dédié aux logements alternatifs pour seniors, organisé par le CIEP

Visite de la nouvelle maison Abbeyfield à Chastres

Rencontre avec la responsable AViQ des handicots

CPAS d'Assesse

ASD Namur

ASD Mouscron

Responsables SAFA (Solidaris)

Rencontre avec les responsables des coordinations des aides et soins à domicile

Rencontre avec les responsables des services sociaux de la Mutualité Chrétienne

Fédération Accoord (réunion des coordinatrices)

Service social Mutualité chrétienne (formation « Mon Métier »)

Participation à la dernière séance plénière du Panel citoyen du Parlement Wallon

## Formations, Colloques et conférences

Senoah participe régulièrement à des colloques et conférences, l'occasion de se former et de s'informer de manière continue mais aussi de créer du réseau.

Université de Namur : Faculté de droit : cinq leçons données par la professeure Diane ROMAN (Université François Rabelais, Tours) : Vulnérabilité et Droit
Ciné-club « Psychopathologie et médiation » organisé par l'ASBL Trialogues, centre de médiation et d'aide à la gestion de conflits.
Salon soins et santé à Namur (participation à différentes conférences)
XXème journée de gériatrie organisée par le réseau gériatrique universitaire namurois : « La dépression de la personne âgée : quand cela n'a plus de sens... », La Marlagne, Wépion.
Animation organisée par Alteo et Eneo Liège : « Les 7 clefs pour une protection judiciaire réussie » à Blegny
« Attention, fragile ! protéger : qui ? pour quoi ? » Colloque organisé par Infor Homes Bruxelles.
« Empowerment et bonnes pratiques : un couple gagnant ? Nos bonnes pratiques développent-elles le pouvoir d'agir des aînés ? » Colloque organisé par Respect Seniors à Charleroi
« La senior Médiation : une attention particulière et spécifique autour de la personne âgée en médiation. » Intervention lors de la semaine de Médiation organisée par la Commission Fédérale de Médiation (Bruxelles).
« Améliorer notre approche et nos soins aux personnes désorientées et démentes », XXIII ème journée de Gérontologie à Louvain-la-Neuve
« La résilience des personnes âgées », conférence animée par Boris Cyrulnick, à l'UMons
Cycle de conférences <i>Penser les vieilles</i> (ULB) : « le bénévolat de compétence »
Présentation de l'enquête d'Eneo « le panier des pensionnés »
Formation des volontaires de Senoah aux techniques d'animation d'ateliers de sensibilisation

## PERSPECTIVES 2018

Les actions de soutien à la prise de conscience et à la préparation du vieillissement en termes de lieux de vie se poursuivront : l'organisation d'ateliers de sensibilisation à destination des seniors, l'organisation d'une conférence, et pourquoi pas, la réalisation de nouveaux outils en fonction des observations et des besoins du public.

Par ailleurs, le travail de soutien, de conseil et d'information réalisé par les travailleurs sociaux et la juriste se poursuivra, 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. L'asbl mettra d'ailleurs tout en œuvre pour disposer des données les plus fiables sur les établissements pour personnes âgées.

Le soutien proposé par Senoah s'adresse aussi aux professionnels de première ligne confrontés à cette question du choix d'un lieu de vie. Ce soutien se concrétise actuellement par une écoute, un relais d'information, une réorientation. En 2018, l'asbl répondra à des demandes de professionnels souhaitant bénéficier d'une sensibilisation sur la question du choix d'un lieu de vie quand l'âge avance.

Ensuite, une attention particulière sera 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 de première ligne 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.

Ce travail en réseau sera par ailleurs le leitmotiv du projet *Donner de la Vie à l'Âge*, un réseau de citoyens âgés d'au moins 60 ans prêts à donner des coups de pouce à d'autres seniors. Un des défis à relever est de constituer un réseau de volontaires suffisamment dense localement, en s'appuyant sur le réseau local et en créant des synergies. Ensuite, nous envisageons d'organiser localement des équipes de seniors volontaires ; de renforcer la campagne de communication et de trouver les moyens de pérenniser l'action.

Quant à la mission d'observatoire des lieux de vie, une analyse exploratoire et qualitative sur les parcours résidentiels des seniors, sera finalisée début 2018, la récolte et l'analyse des données ayant été effectuée, par les seniors volontaires de Senoah. Cette analyse apportera sans doute des éclairages intéressants sur la démarche d'envisager son chez-soi de demain et, dès lors, utiles pour la pratique de soutien et de sensibilisation de Senoah.

L'asbl continuera aussi le recensement, l'analyse et le relais des besoins, questions, attentes de son public.

## FINANCEMENT DE L'ASSOCIATION

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.

La subvention facultative à elle seule 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.

Enfin, Senoah a bénéficié d'un soutien facultatif de la Fondation Roi Baudouin pour développer son projet *Donner de la Vie à l'Âge*, du soutien ponctuel de la Province du Brabant Wallon et enfin du soutien de la coopérative CERA pour son projet de *Concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie*.

## 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. Ce travail social est conséquent et répond à un besoin évident.

Senoah sensibilise en outre son public au fait de réfléchir, de préparer son chez-soi quand l'âge avance via notamment la diffusion d'informations sur le site internet, via la parution d'une newsletter, l'organisation d'une conférence, la participation à des rencontres avec des seniors, la 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.

Et enfin, notons également que le service d'appui juridique a démontré, une fois de plus, toute son utilité. Le nombre de demandes ne faiblit pas, que du contraire, et les besoins du terrain confortent la nécessité de ce service.



## ANNEXE : SCHÉMA DU RÉSEAU DE PARTENAIRES DE *DONNER DE LA VIE À L'ÂGE*

