

Rapport moral 2018 de l'asbl SENOAH :

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

SOMMAIRE

Introduction	2
Ressources humaines et fonctions	3
Le siège central	3
Les volontaires	3
Compte-rendu des activités réalisées en 2018	5
Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie	5
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	21
3. Soutien juridique en matière de lieux de vie	28
4. projet pilote de concertation familiale autour du choix de/du lieu de vie	44
Mission 2 : Observatoire des lieux de vie	49
1. Introduction	49
2. Le rôle des volontaires de Senoah	49
3. Une recherche exploratoire sur le parcours résidentiel des seniors	49
4. Une prochaine analyse exploratoire sur les pratiques en maisons de repos	52
5. Intervention au Panel citoyens	53
6. Participation au Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes	53
Mission 3 : pôle d'innovation : Donner de la Vie à l'Âge	55
1. Compte-rendu des Réalisations	55
2. Bénéficiaires de Donner de la Vie à l'Âge	61
Campagne de communication et d'information	69
1. Un site internet	69
2. Une newsletter	70
3. Rédaction d'articles	70
4. Tenue de stands	70
5. Présentation de Senoah, de ses missions, du secteur des lieux de vie pour seniors	70
6. Rencontres interprofessionnelles/contacts réseau	71
7. Formations, Colloques et conférences	73
Perspectives 2019	74
Financement de l'association	77
Conclusion	78

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. Enfin, Senoah a créé l'an dernier, avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin notamment, un réseau d'entraide entre seniors.

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** ; sensibilise les seniors au fait d'envisager aujourd'hui leur habitat de demain ; offre un service d'appui juridique ; et sensibilise les acteurs de première ligne confrontés à la question du lieu de vie pour personnes âgées.

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

Nous proposons de présenter, dans le présent rapport, le **projet de l'asbl Senoah et les activités** réalisées au cours de l'année 2018. 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 (encadré). Nous espérons que ceux-ci intéresseront les pouvoirs publics, les partenaires, ainsi que les autres lecteurs.

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

Si le temps vous manque, nous vous invitons à lire les passages en gras et ceux qui sont encadrés dans le présent document, afin de prendre connaissance des points essentiels de notre rapport et de nos observations de terrain.

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 quarantaine de volontaires
4. **Les permanences téléphoniques au 0800 17 500.** en soirée les jours ouvrables, dans le cadre du projet *Donner de la Vie à l'Âge* => 4 volontaires

Les volontaires sont accompagnés par les animateurs du siège central qui leur apportent du soutien et un accompagnement dans les activités réalisées sur le terrain, et organisent les réunions d'équipes, les formations ou interventions.

Mission 1 :

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

COMPTE-RENDU DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2018

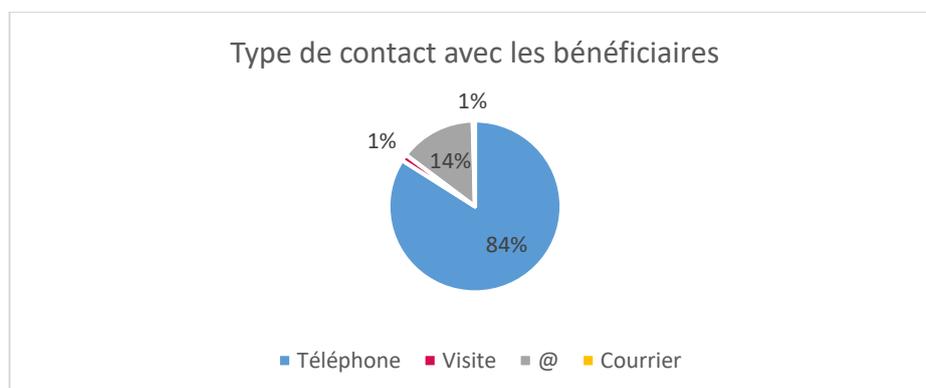
Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie

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 à travers 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 évènements 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. Bien que Senoah propose également des entretiens sociaux sur rendez-vous dans les locaux de l'association à Namur, on remarque que la plupart des demandes sont traitées lors des permanences téléphoniques.



Pourtant les entretiens facilitent les échanges et la réflexion, notamment pour les demandes de changement de lieu de vie qui nécessitent de prendre le temps de parcourir avec la personne ses souhaits, ses besoins, ses projets et les différentes possibilités de lieux de vie qui pourraient lui convenir. Ce temps d'arrêt et de réflexion permet de bien analyser la situation et d'orienter au mieux le bénéficiaire. Malheureusement, peu de personnes peuvent se déplacer jusqu'à nos locaux à Namur, soit à cause de la distance, soit à cause de problèmes de mobilité rencontrés par les personnes âgées. Dès lors, nous rencontrons majoritairement des proches, venant de Namur et alentours.

Idéalement, Senoah devrait disposer d'antennes dans d'autres grandes villes (une par province par exemple), afin de développer les rencontres physiques et ainsi, s'entretenir avec les personnes âgées concernées. De plus, les antennes permettraient d'améliorer la visibilité de l'ASBL et de répondre aux questions spécifiques à la région (telles que les disponibilités en MR) ou encore de répondre à des demandes d'accompagnements dans les démarches. Être présent localement permettrait aussi d'affiner nos observations (au niveau local) et nos analyses.

On constate également que l'on reçoit de plus en plus de demandes par mail, depuis quelques années, souvent des professionnels qui souhaitent recevoir une liste d'établissements, mais aussi parfois des proches qui sont en recherche d'un lieu de vie.

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.

Nous proposons dans les pages qui suivent les statistiques et observations réalisées dans le cadre des permanences sociales.

Permanences sociales : rapport statistique et observations

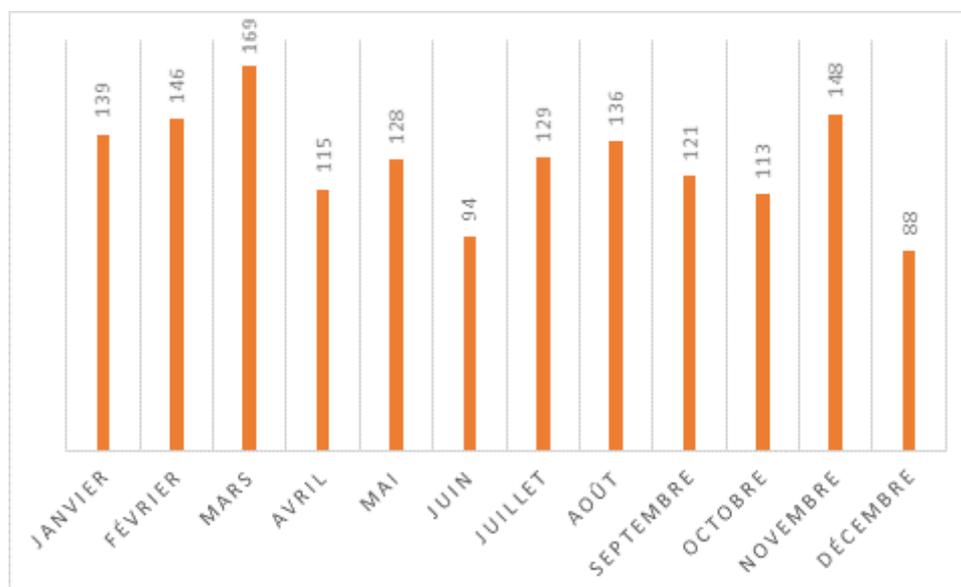
a) Nombre et type de demandes comptabilisées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018

1526 fiches de demandes ont été ouvertes en 2018.

En 2018, l'asbl a comptabilisé 1526 demandes (1502 demandes en 2015, 1508 en 2016, 1667 en 2017) : demandes sociales, juridiques et administratives confondues.

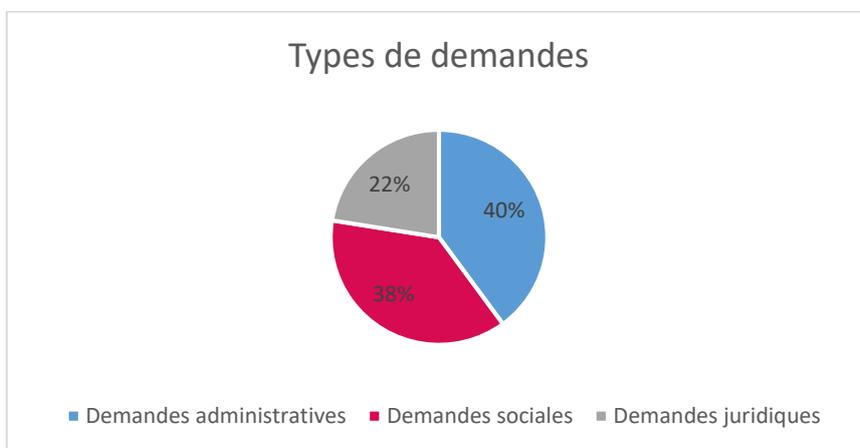
Parmi elles, 126 ont été dupliquées (c'est-à-dire deux fiches pour une seule et même personne), soit parce que la personne a refait appel à Senoah plusieurs mois après le premier contact, pour formuler une nouvelle demande, soit parce qu'une demande recouvre à la fois une recherche de lieux de vie et un soutien juridique.

Nombre de fiches ouvertes par mois

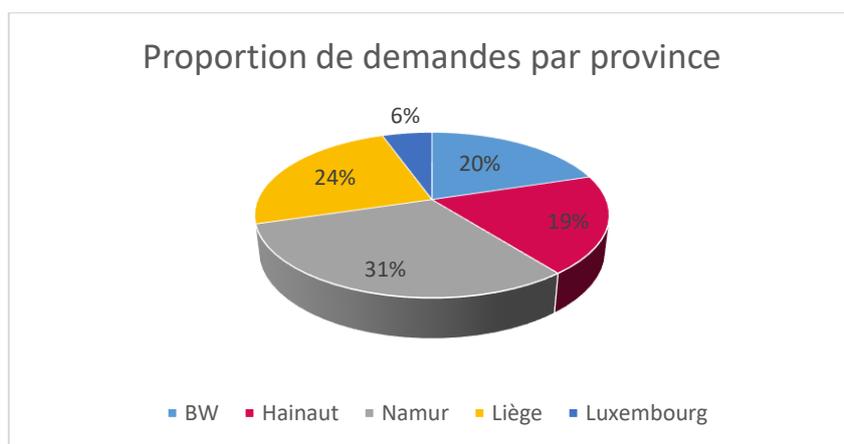


305 demandes adressées à Senoah en 2018 sont d'ordre juridique.

Parmi l'ensemble des demandes, **22 % concernent des demandes d'ordre juridique**, soit 305 demandes (informations ou conseils juridiques, dénonciations de faits interpellants, demandes de concertation familiale)¹. Ensuite, **40% sont des demandes administratives**, formulées, pour la plupart, par des professionnels (coordinatrice de l'aide et soins à domicile, assistant social d'hôpitaux, de communes, etc.) qui souhaitent recevoir une liste d'établissements sur une région définie et souvent sur base d'un budget déterminé. Les demandes administratives recouvrent également des demandes d'envoi de brochures, de listes d'établissements à des aidants proches ou encore des demandes d'information. Enfin, **38% des appels nécessitent un soutien social, une écoute, un conseil, une information, une orientation**. Ce travail est réalisé par les assistantes sociales de Senoah. Les bénéficiaires sont des aidants proches ou, dans une moindre mesure, la personne âgée concernée.



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



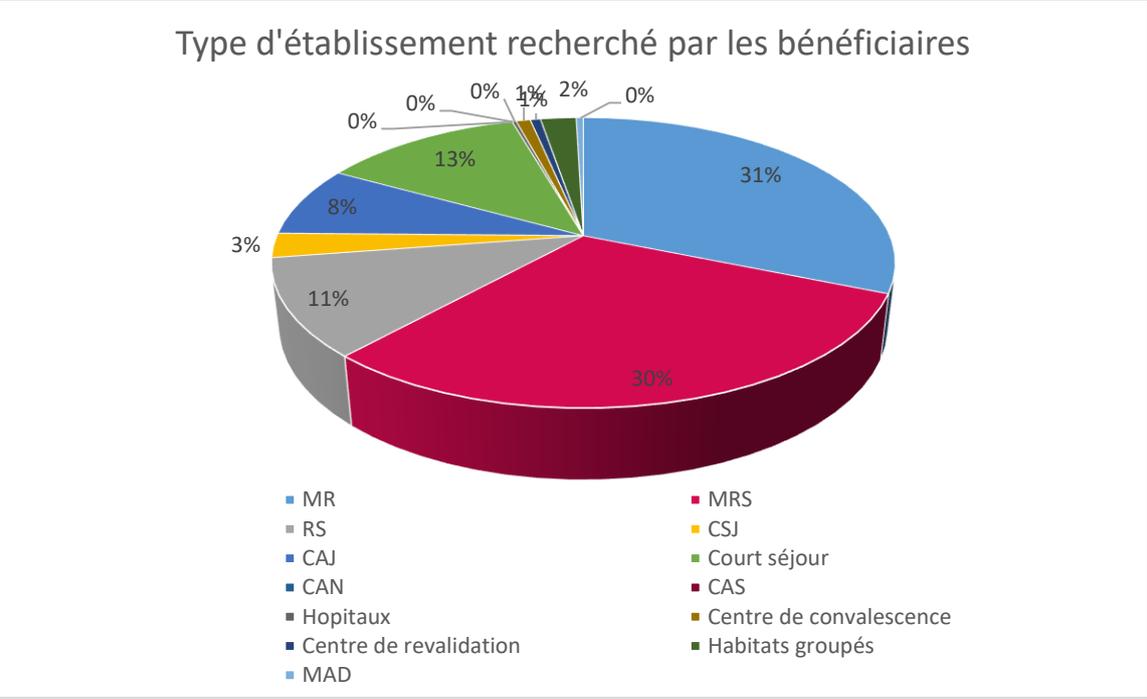
¹ En 2017, cette proportion était de 16% (306 demandes), 17% (315 demandes juridiques) en 2016, de même qu'en 2015 (251 demandes). En 2014 elle était de 13% (222 demandes).

Nous constatons que les demandes adressées à Senoah proviennent essentiellement des provinces du Brabant Wallon et de Namur. Ces pourcentages sont constants par rapport à l'année précédente.

b) Type d'établissement recherché par les bénéficiaires

Plus de 60% de nos bénéficiaires recherchent une maison de repos ou une maison de repos et de soins

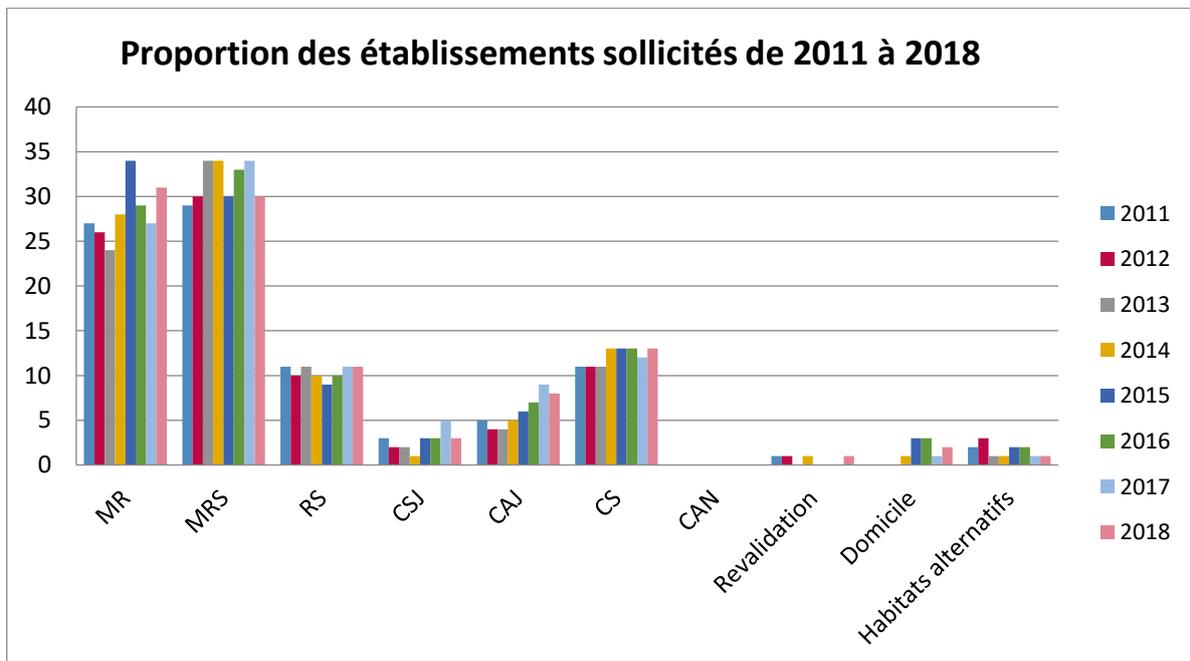
On constate que ce sont les **maisons de repos et de soins et les maisons de repos qui ont été plus souvent recherchées par notre public**, suivies par les courts-séjours et les résidences-services (voir graphique ci-dessous). Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.



Nous nous apercevons souvent que le public connaît mal les différentes possibilités d'hébergement et d'accueil et 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 législation s'y référant.

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



On remarque que les maisons de repos et de soins ont été moins sollicitées en 2018 par aux années précédentes. La proportion des résidences-services, quant à elle, reste relativement constante, de même que les demandes de court-séjour. Notons également que les demandes liées au maintien à domicile formulées à Senoah ont été un peu plus nombreuses en 2018 par rapport à 2017.

Dans notre pratique, nous sommes confrontés à des situations parfois fort complexes et difficiles à solutionner. Par exemple, une dame en RS qui n'a finalement pas la priorité pour entrer dans la MR, alors que son état ne lui permet plus de vivre dans la RS. Et des aides et soins à domiciles qui ne peuvent être mis en place faute de disponibilités. Pas de place non plus dans les maisons de repos contactées. Pas de place trouvée en CS, ... Que font les gens quand ils ne trouvent pas de solution ? Pour répondre, entre autres, à cette question, nous mettrons en place un rappel systématisé des bénéficiaires, dès 2019. Ce rappel aura pour objectif de récolter des observations à plus long terme sur les situations de recherche d'un lieu de vie.

Pour terminer, **au niveau des modes de vie alternatifs**, 18 demandes concernent des habitats groupés (9 en 2017, 17 en 2016 et 23 en 2015), 3 les villages pour seniors (2 en 2017) et 5 les habitats groupés intergénérationnels (4 en 2017, 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 non institutionnelle ne contacte pas forcément notre asbl. Notons pour terminer que 4 personnes recherchaient des maisons d'accueil communautaire (1 en 2017, 5 en 2016, 12 en 2015).

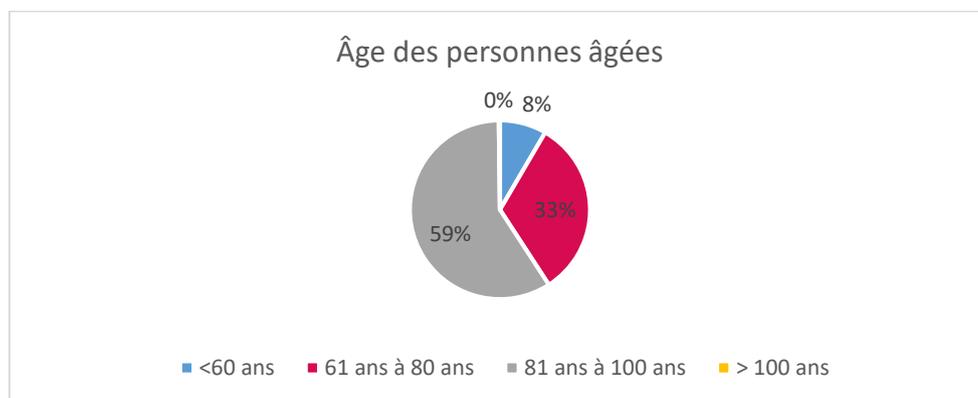
c) Profil des bénéficiaires

Les observations sur le type d'établissement recherché sont à mettre en lien avec le profil des personnes qui recherchent un établissement. Notre pratique nous a effectivement permis de mettre en évidence qu'une grande partie des personnes pour lesquelles nous sommes contactés, est atteinte d'une maladie neurodégénérative. D'ailleurs, nous constatons que sur les 599 personnes renseignées comme ayant une pathologie, environ 36% souffrent d'une maladie neurodégénérative dont environ 91% d'une maladie de type Alzheimer.

Près de 60% des demandes de recherche d'un lieu de vie concerne des personnes âgées de 80 à 100 ans. Notons par ailleurs, que 8% des demandes concernent des personnes qui n'ont pas 60 ans.

En 2018, nous observons dans notre pratique, que 8% des demandes concernent des personnes de moins de 60 ans (âge légal d'entrée en maison de repos), contre 11% en 2017 et 6% en 2016. Plus de la moitié des demandes (59%) concernent des personnes âgées entre 80 et 100 ans, en 2018, 33% des demandes concernent des personnes âgées en 60 et 80 ans (40% en 2017).

Rappelons ici que l'âge moyen d'entrée en MR se situe autour des 83 ans. Selon nos observations, les personnes plus jeunes, qu'elles aient 60 ou 70 ans, recherchent généralement une MR car leur état de santé le nécessite (une dérogation est possible pour les moins de 60 ans). Ce qui pose finalement la question de l'utilité d'un âge minimum légal pour prétendre à une place en MR ou MRS.



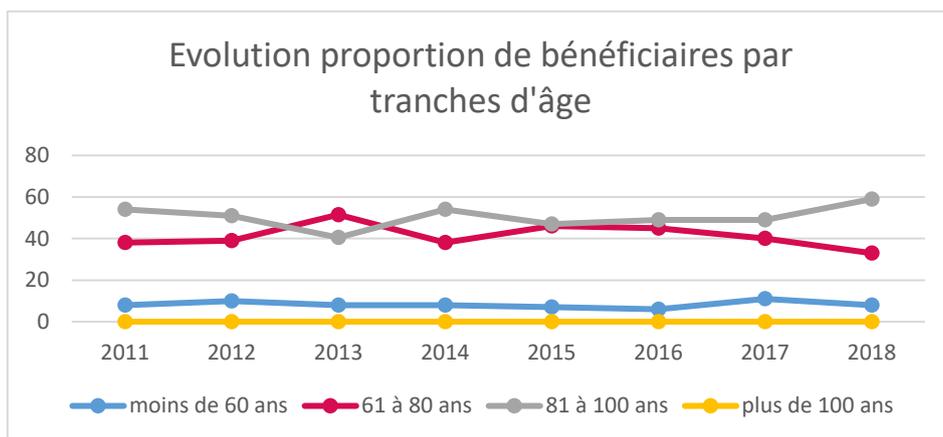
Avant d'aller plus loin, notons qu'en général **les personnes de moins de 60 ans entrent en maison de repos parce que leur état de santé le nécessite**. Par exemple, des personnes âgées présentant des **troubles psychiatriques**. Or, les maisons de repos refusent parfois de les accueillir au vu de leurs difficultés et les centres de soins psychiatriques ne sont pas des lieux de vie. De même, les maisons de soins psychiatriques n'accueillent pas les personnes indéfiniment. Face à ce constat, **l'unité Edrano² a trouvé un moyen de collaborer avec des maisons de repos** pour certains de leurs patients. Ces derniers vivent en maison de repos mais peuvent faire des séjours dans un hôpital psychiatrique si besoin, pour stabiliser la maladie. Cependant, cette collaboration est née d'une initiative spécifique et seuls certains « types » de patients, passés par ce service préalablement et qui vivent dans une des maisons de repos collaborant avec lui peuvent en bénéficier. Même si ce n'est pas la panacée, cette initiative a le mérite de proposer une piste de solution à un problème fréquent.

Cette question de l'adéquation des maisons de repos aux troubles psychiatriques fait écho à la problématique du **vieillessement des personnes handicapées**. En effet, s'il existe des institutions

² https://cp-st-martin.be/uploads/pdf/brochure_Edrano.pdf

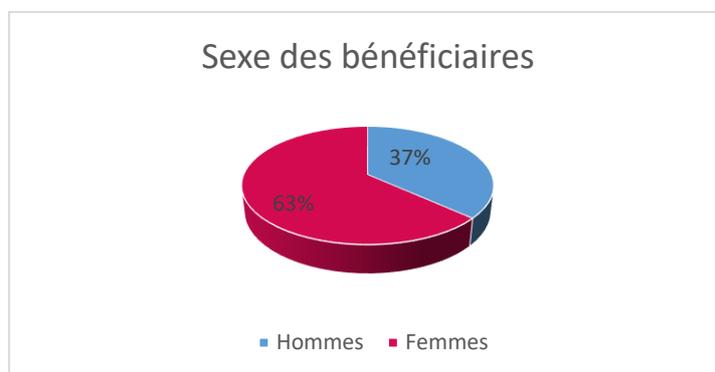
pour personnes handicapées, les places sont chères et il est parfois compliqué d'y entrer à un âge avancé. Les personnes ayant été soutenues par leurs parents ont parfois besoin d'une structure tardivement, quand ceux-ci deviennent trop âgés et/ou ont eux-mêmes besoin d'entrer dans un lieu de vie institutionnel. Les maisons de repos et de soins, le personnel soignant, sont-ils outillés pour accueillir ses personnes ?

Nous avons souhaité nous intéresser à l'évolution de l'âge des bénéficiaires de Senoah, depuis 2011 :

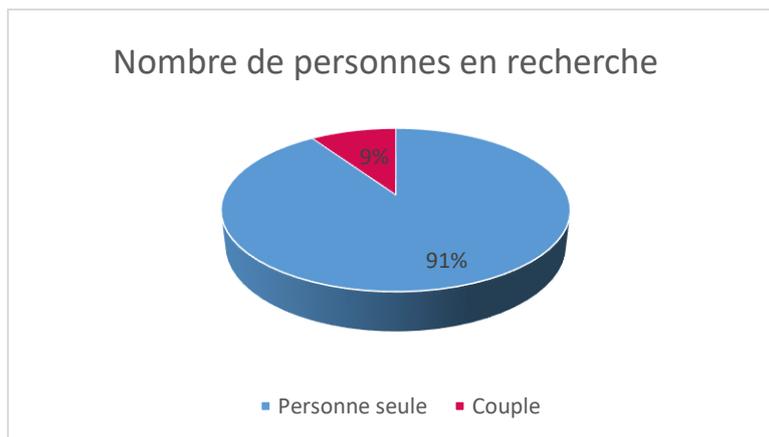


La proportion des 81-100 ans augmente depuis 2015 pour atteindre son maximum en 2018, à l'inverse de la proportion des 61-80 ans. Ainsi, même si ces chiffres ne sont pas généralisables car ils se limitent aux personnes qui contactent notre service, nous constatons un accroissement de l'âge des personnes en recherche d'un lieu de vie.

En ce qui concerne le sexe des personnes demandeuses, **63% des demandes concernent des femmes contre 37% d'hommes**. Cette donnée est certainement à mettre en lien avec l'espérance de vie des femmes qui est plus longue que celle des hommes.



Enfin, nous avons constaté que **9% des demandes concernaient la recherche d'un lieu de vie pour un couple**.



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

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

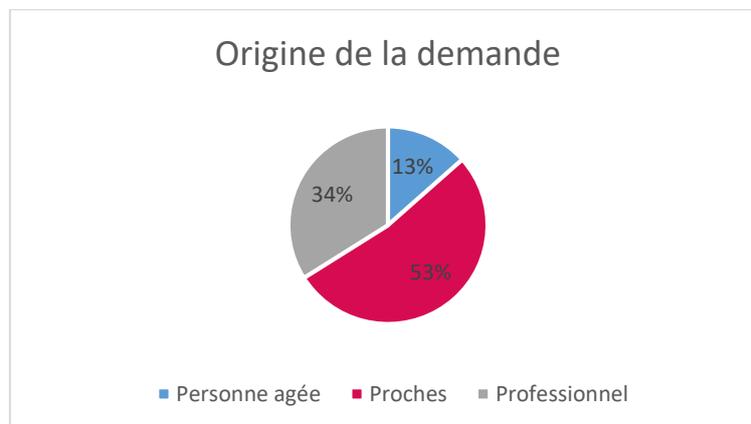
d) Origine de la demande

Seuls 13% des demandes sont adressées à Senoah par les personnes âgées elles-mêmes.

En ce qui concerne l'origine des demandes formulées à Senoah, **53% d'entre elles proviennent de la famille ou de l'entourage de l'adulte âgé**, souvent des aidants proches³ (même proportion en

³ Nous considérons comme aidants proches : toutes personnes proches qui apportent de l'aide et du soutien à une personne en situation de dépendance et qui répondent à une nécessité affective et sociale ; « L'activité d'aidant proche s'enracine dans une dynamique de solidarité et d'entraide, dans le cadre familial ou le tissu social » (<http://www.aidants-proches.be/shared/File/etude-spf-2010.pdf>). Dans ce cas-ci, 95% des aidants proches font partie du cercle familial et notre expérience de terrain nous montre que ce sont majoritairement les enfants ou le/la conjoint(e) qui nous contactent. Dans les autres cas, ce peut être la fratrie, les petits-enfants, les neveux et nièces, les beaux-enfants.

2017), 34% par des professionnels (contre 32% en 2017) et 13% par les seniors eux-mêmes (15% en 2017 et 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 et reconnue dans le secteur. On notera par contre, que les personnes âgées sollicitent moins notre service pour les questions qui les concernent pourtant directement. Les raisons ne sont pas connues, mais nous pouvons émettre l'hypothèse que ce sont les familles ou les professionnels qui nous contactent pour des personnes qui restent au domicile le plus longtemps possible et qui n'ont plus les capacités (où 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.

L'inquiétude des proches au sujet de l'état de santé et de la sécurité des parents âgés est souvent présente et tend parfois à prendre le pas sur la possibilité qui est donnée à la personne de participer à la décision, au choix d'un lieu de vie. Elle peut aussi engendrer des conflits ou des tensions au cœur des familles: « Comment peut-on forcer quelqu'un à entrer en MR ? » ; « Elle ne peut plus vivre seule mais elle ne veut rien entendre ! » ; « Pouvez-vous nous aider à la raisonner ? », sont des propos que l'on entend souvent à Senoah. Il arrive même que des proches essaient de nous avoir comme alliés pour convaincre une personne de changer de lieu de vie.

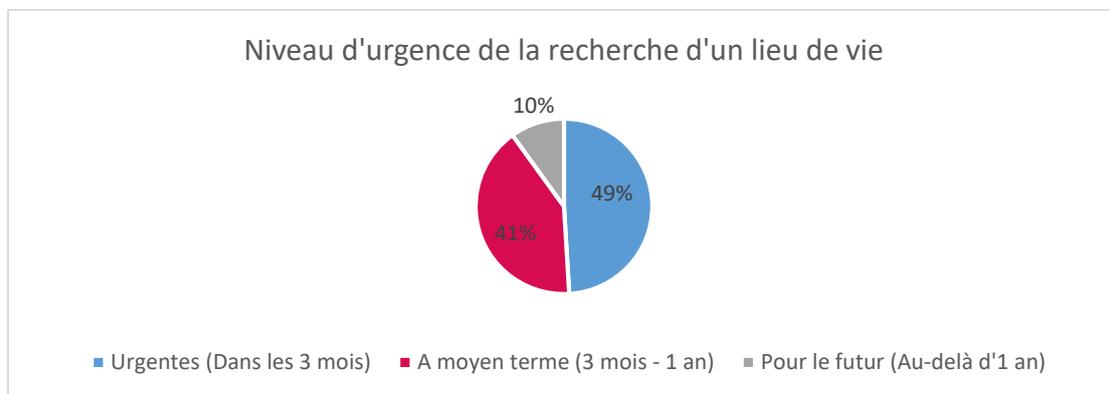
Par ailleurs, comme mentionné précédemment, nous sommes plus souvent en contact avec l'entourage qu'avec la personne elle-même. Ainsi il est plus difficile d'avoir accès aux souhaits de la personne même si nous tentons de les approcher à travers un questionnaire adéquat.

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

Près d'une demande sur deux adressée à Senoah est une demande urgente de recherche d'un lieu de vie

Concernant le niveau d'urgence des demandes (voir graphique ci-dessous), nous constatons que 49% des demandes qui sont formulées à Senoah sont des demandes dites urgentes. Ce caractère urgent peut expliquer le fait que nous soyons plus souvent contactés par les aidants proches que par les personnes elles-mêmes (urgence suite à un problème de santé généralement. Par exemple : Madame est tombée et ne peut plus rentrer à domicile ou Monsieur a la maladie d'Alzheimer et il n'est plus possible pour sa compagne de s'en occuper). L'urgence peut également expliquer le type d'établissement recherché, en l'occurrence majoritairement des MR, MRS.

Enfin, 41% des demandes concernent un déménagement à moyen terme et 10% des demandes concernent des personnes qui préparent leur habitat de demain (2% en 2017 et 4% en 2016).



Même si elles sont minoritaires (10%), des personnes contactent Senoah dans une optique de réflexion ou de prise de renseignement pour plus tard. Souvent, ces personnes sont intéressées par la solution des résidences-services. Ainsi, il apparait que le développement de ce type d'habitat réponde aux besoins et attentes des personnes vieillissantes, en assurant, bien entendu, l'accessibilité financière de ces structures.

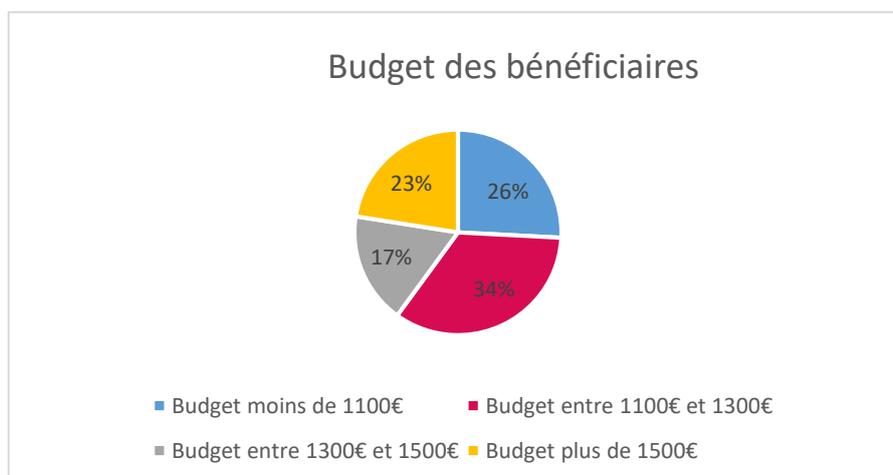
Et le choix d'entrer en MR/MRS semble souvent être le dernier choix envisagé, en fait, quand on n'a plus d'autres choix...

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.

f) Budget des bénéficiaires

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 26% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1100€ (contre 23% en 2017, 14% en 2016, 16% en 2015), tandis que 34% situent leur budget entre 1100 et 1300 € (35% en 2017, 42% en 2016, 37% en 2015) et 17% entre 1300 et 1500€ (contre 23% en 2017 et 26% en 2016). La proportion de personnes ayant un budget supérieur à 1500€ par mois augmente par rapport à l'an dernier : 23% en 2018 contre 19% en 2017.



Ces données récoltées par notre service montrent que la proportion de personnes ne disposant pas du budget moyen pour couvrir le coût de l'hébergement en institution est en augmentation : 60% en 2018 contre 58% en 2017. La question du budget préoccupe bien évidemment la plupart des personnes qui nous contactent. Les lieux de vie institutionnels coûtent cher et trouver une place dans la région souhaitée, à un prix convenant au budget est souvent compliqué (d'autant plus si la situation est une situation d'urgence). Nous avons renvoyé de nombreuses personnes vers les CPAS et les services compétents pour l'APA et la GRAPA. Nous faisons d'ailleurs régulièrement le constat que peu de personnes connaissent les aides financières possibles.

Une étude de Solidaris (2016) révèle d'ailleurs 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, 60% de nos bénéficiaires ne disposent pas de ce budget !

g) Autres constats

Il semble y avoir peu de services relais pour l'accompagnement dans les démarches de recherche d'un lieu de vie (téléphoner aux établissements, prendre rdv, remplir les éventuels formulaires, etc.), excepté si la personne est déjà accompagnée par un service : hôpital, aides et soins à domicile, service social, ...

Pourtant on entend souvent les personnes se plaindre d'être « perdues dans toutes ces démarches » et vouloir solliciter l'aide d'un service. Actuellement, nous renvoyons ces personnes vers les services sociaux des communes et des mutualités. Et quand ceux-ci ne peuvent répondre à la demande, nous faisons le lien avec notre action *Donner de la Vie à l'Âge* (voir p.56 du présent rapport).

Nous sommes aussi régulièrement confrontés à la question des disponibilités en maison de repos. Les personnes regrettent qu'aucun outil ne permette de connaître les places disponibles en maison de repos. Beaucoup de personnes nous confie désespérément avoir déjà contacté plusieurs MR sans avoir trouvé de place.

Nous remarquons également que les personnes, soucieuses de la qualité de vie de leurs proches, souhaitent fréquemment obtenir des avis sur les MR. Il semble que l'inquiétude soit généralement liée au type de maison de repos (publique, commerciale, associative). Les personnes semblent en effet avoir moins confiance dans les institutions privées commerciales que dans les institutions publiques et associatives.

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.

Les proches semblent souvent percevoir les maisons de repos, davantage comme des lieux médicalisés, des lieux de soins que comme des lieux de vie. En effet, on entend souvent les proches se soucier de la qualité des soins qui seront apportés à leur parent âgé et moins de l'organisation de la vie au quotidien (philosophie, etc.). Ceci peut expliquer, comme on l'a fait remarquer plus haut, que les maisons de repos constituent souvent le dernier choix, quand l'état de santé ne donne justement pas d'autres choix...

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.).

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 et ce, même si nous sommes bien conscients qu'envisager son chez-soi de demain ne donne pas toujours la garantie que la personne finira ses jours dans le lieu de vie qu'elle aura effectivement choisi préalablement.

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

N'oublions pas, que des **composantes sociodémographiques impactent la démarche d'anticipation de l'avancée en âge.** Les inégalités sociales, culturelles et économiques⁴ 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.

⁴ Les chiffres de l'enquête de EU-SILC montrent qu'en 2014, 16.1% des personnes de plus de 65 ans se situent sous le seuil de pauvreté. Penser à l'avenir n'est pas possible pour ces personnes. Elles sont face à tant de difficultés au quotidien (se nourrir, se chauffer, etc.) que l'anticipation d'un changement de lieu de vie ne peut faire partie de leurs préoccupations.

a) Soutien individuel

10 % des demandes formulées à Senoah concernent des personnes qui souhaitent préparer le futur en matière de lieux de vie (2% en 2017, 4% en 2016 et 2% en 2015).

Les demandes d'accompagnement dans l'anticipation de l'avancée en âge sont donc minoritaires parmi l'ensemble des demandes que traite Senoah (10%), mais elles **sont en augmentation par rapport aux années précédentes**.

Nous observons dans notre pratique de terrain qu'il s'avère difficile d'envisager un éventuel changement de lieu de vie avant d'avoir fait l'expérience d'une perte d'autonomie ; qu'il s'avère difficile de penser à une étape de la vie qui risque d'être 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.

Une évolution des mentalités semble par ailleurs 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.

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.

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.

b) Soutien collectif

Les travailleurs sociaux de Senoah constatent quotidiennement que de nombreuses demandes de recherche d'un lieu de vie se font dans l'urgence, parfois sans concertation du 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 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.).

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 DE LA CONFÉRENCE « LE LIBRE-CHOIX D'ENTRER EN MAISON DE REPOS, UNE UTOPIE ? » :**

La conférence « Le libre-choix d'entrer en maison de repos, une utopie ? » a réuni pas moins de 150 participants. Environ un quart des participants sont des seniors, volontaires ou membres d'associations, de CCCA, ou pas, et trois-quarts sont des professionnels.

Parmi les professionnels présents, on retrouve des directions ou travailleurs sociaux ou soignants de MR ou d'hôpitaux, des représentants de mouvement d'ainés, des associations du secteur (Respect seniors, Croix Rouge de Belgique), un service de médiation au niveau wallon, des Universités, Hautes écoles, l'Aviq, des Provinces, services d'aide à domicile, administrations communales, CPAS, mutualités, CSC, Femarbel.

Les évaluations de la conférence ont révélé une belle satisfaction des personnes présentes, ce qui renforce Senoah dans la volonté d'organiser chaque année une conférence sur un thème en lien avec les lieux de vie pour personnes âgées.

Les exposés de la conférence sont téléchargeables sur le site internet de Senoah, www.senoah.be.

➤ ANIMATION D'ATELIERS DE SENSIBILISATION À DESTINATION DES SENIORS

Au cours de l'année 2018, nous avons animé 11 ateliers de sensibilisation en 2018, à destination de CCCA, de mouvements d'ainés, de Plans de cohésion sociale, ... (voir tableau ci-dessous). Nous avons ainsi touché 124 aînés.

Pour rappel, il s'agit d'ateliers de réflexion proposés à des groupes de 6 à 14 seniors, animés par un binôme assistant social et senior volontaire de Senoah.

Quatre ateliers ont été annulés faute de participants et deux ont été reportés à 2019 suite aux élections d'octobre 2018 nécessitant la remise en place des CCCA.

<i>Lieux</i>	<i>Dates</i>	<i>Participants</i>
PCS Vielsalm	06-02-18	14
Ville de Vresse sur Semois	12-02-18	27
Enéo Verviers	26-02-17	4
Enéo Andenne	15-03-18	10
Enéo Liège	10-04-18	7
Enéo Gembloux	19-04-18	8
CPAS de Tellin	08-05-18	8
CCCA de Manage	04-10-18	13
CCCA d'Assesse	09-10-18	10

CCCA de Grez-Doiceau	22-10-18	12
PCS de Rochefort	11-12-18	11

Objectifs des ateliers de sensibilisation

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

Méthodologie

- 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.

Constats réalisés au cours de ces ateliers

- **Les résidences-services constituent un mode de vie qui semble plaire aux seniors que nous rencontrons.** Toutefois, elles sont réputées comme étant « hors de prix ». En effet, lors de nos ateliers, les discussions sur le sujet sont vives ! Les personnes ne semblent avoir entendu parler que de résidences-services dont le loyer dépasse les 2000€/mois. Et les stéréotypes ont la vie dure ! Il est évident que certaines résidences-services atteignent ce budget, mais d'autres coutent moins cher. Il semble donc y avoir un **manque d'information objective et nuancée à ce sujet**. Et les personnes confondent fréquemment résidences-services agréées et séniories privées. D'où l'intérêt des actions de sensibilisation de Senoah !
- **Les questions du loyer dans les lieux de vie pour seniors, des coûts d'aménagement du logement et des aides à domicile sont très souvent abordées par les participants des ateliers.** Et ces questions les inquiètent. La majorité des personnes considère que ces structures et aides sont peu accessibles financièrement.

- **Une grande partie des participants rencontrés ignore l'existence des aides financières telles que la GRAPA, l'APA ou les aides du CPAS.** Pour ceux qui les connaissent, le constat qu'ils font par rapport à ces aides est, d'une part qu'elles sont insuffisantes pour les ayants droit, et d'autre part que les conditions d'accès sont trop restreintes.
- Les questions liées à la maladie d'Alzheimer sont fréquentes dans nos ateliers, surtout la **question du respect de l'autonomie et la question des capacités décisionnelles des personnes souffrant d'une maladie de type Alzheimer.** La personne est-elle encore capable de décider ? Qui doit décider ? Que faire lorsque la personne est dangereuse pour elle-même mais qu'elle n'a jamais voulu aller en maison de repos ? etc. Ce constat récurrent a d'ailleurs orienté Senoah dans le choix de la thématique de sa conférence annuelle.
- **Peu de participants semblent savoir que l'habitat groupé est un mode de vie de plus en plus répandu et pas uniquement réservé à une certaine frange de la population.** Soit ils n'en connaissent pas l'existence. Soit ils savent que cela existe mais n'ont pas conscience des multiples possibilités. Pourtant l'idée semble séduire plus d'un participant.

En conclusion, ces constats montrent l'importance de l'information, une information objective, nuancée et basée sur une expertise de terrain. La méconnaissance et les stéréotypes qui entourent encore les questions relatives aux lieux de vie pour personnes âgées empêchent souvent les personnes d'aborder sereinement cette question. D'où l'intérêt de l'action de Senoah.

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. Sous ce vocable « soutien juridique », nous reprenons les conseils juridiques proprement dits, les conseils sur les démarches à entreprendre en cas de plaintes et le service de « Concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie ».

Aujourd'hui, 22% des demandes sont d'ordre juridique. Les demandes sont adressées à Senoah par téléphone, mais nous laissons dorénavant la possibilité aux personnes qui le souhaitent de venir en rendez-vous dans nos locaux à Namur. 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 systématiquement 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'année 2018 a été une année de transition pour ce service, qui a évolué fin 2018 pour répondre au mieux aux besoins du terrain, dans les limites des moyens humains de Senoah.

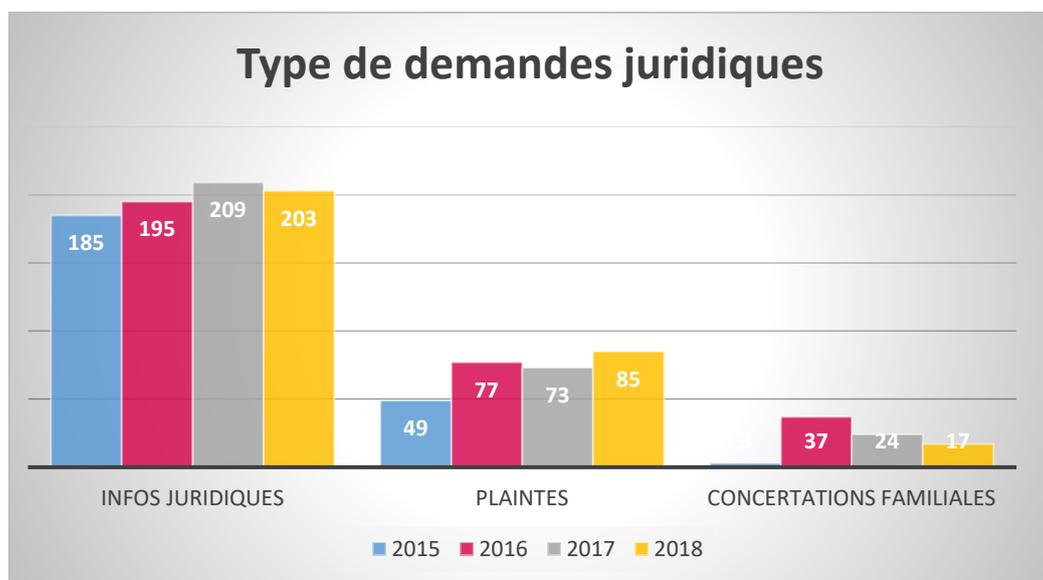
L'utilité d'un « relais » neutre au sein des maisons de repos

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 2018, Senoah enregistre 305 demandes juridiques (306 en 2017). Le graphique ci-dessous donne un aperçu du nombre et du type de demandes.



Le graphique montre que le nombre de demandes d'informations, de conseils juridiques est relativement constant.

Le nombre de plaintes reçues a, quant à lui, légèrement augmenté. Il est évident que cette observation n'est pas généralisable et ne reflète pas une tendance générale en Wallonie, puisque le public a notamment la possibilité d'adresser directement ses griefs au service public sans passer par notre asbl. La population peut également adresser une plainte relative à un mauvais traitement en maison de repos directement à la police ou au Procureur du Roi.

Le nombre de concertations familiales en baisse s'explique par la réorientation prise par l'asbl concernant ce projet pilote (voir détails p.46).

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. Un même appel téléphonique peut concerner plusieurs questions. Les questions ont été retranscrites telles qu'elles nous ont été posées.

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

A. Questions relatives aux prix

- Est-ce normal qu'une maison de repos augmente ses prix de 5 % cette année et annonce qu'elle va faire de même l'année prochaine ?
- Faut-il payer pour être sur une liste d'attente ?
- Est-il normal qu'une maison de repos demande aux enfants de signer un avenant au contrat leur demandant d'être caution.
- Est-il normal que le prix de la maison de repos de maman ait augmenté de 51.92 euros par mois ?
- Mon papa n'a pas assez avec sa pension pour payer la maison de repos. Que faire ? Mon frère ne s'occupe de rien...
- Est-ce normal que, suite à des travaux, le prix d'hébergement augmente de 400 euros par mois ?
- Comment sont fixés les prix dans les établissements pour personnes âgées ?
- Est-il normal que le prix d'hébergement soit augmenté suite à la mise en place de télévision dans les chambres ?
- Les Mutuelles versent-elles systématiquement de l'argent aux maisons de repos pour les visites médicales ?
- Est-il normal que l'on réclame un acompte lors de l'inscription d'une personne en maison de repos ?
- Un résident demande d'échelonner le paiement du prix d'hébergement. Que prévoit la législation ?
- Est-il normal qu'un résident qui est hospitalisé doive payer le prix d'hébergement complet ? Ne doit-on pas enlever le prix des repas et des médicaments ?
- Est-il normal que la maison de repos ne donne aucune information sur le transfert de celle-ci d'un groupe commercial à un autre ?
- Quel est le délai de prescription pour les factures relatives à l'hébergement d'une personne en maison de repos ?
- Est-il normal qu'une maison de repos augmente ses prix de 46 à 65 euros par jour ?
- Les maisons de repos peuvent-elles augmenter leurs prix de 20 % ?
- Est-il normal que la maison de repos ne déduise que 4,57 euros/jour pour les jours d'hospitalisation de mon papa ?

- La législation Wallonne prévoit-elle une différence de tarification entre des places MR et des places MRS ?
- Un coussin anti-escarres est-il prévu dans le prix d'hébergement ?

B. Questions relatives aux préavis

- Comment faire pour changer une personne de maison de repos ?
- Les maisons de repos peuvent-elles donner un préavis d'un mois ?
- Est-ce que ma grand-mère doit donner un préavis de trois mois si elle veut changer de maison de repos ?
- Est-il normal qu'une maison de repos « licencie » un résident parce qu'un ami de la famille a eu une discussion houleuse avec la direction ?
- Est-il normal que suite au paiement d'une indemnité de préavis, la chambre soit occupée par un nouveau résident avant même l'expiration du délai de préavis ?
- Comment faire pour sortir de la maison de repos ? Je ne m'y plais vraiment pas.
- Quelles sont les règles en matière de préavis. La direction menace mon papa car nous leur avons fait part de nos revendications.
- Peut-on prévoir un préavis à l'amiable ?
- Quelles sont les modalités pour partir d'une maison de repos ?

C. Questions relatives à la vie en MR/MRS

- Un résident est-il obligé d'accepter de changer de chambre suite au décès de la personne qui occupait une chambre double avec lui ?
- Lors d'une hospitalisation d'un résident, doit-il mettre tous ses avoirs « sous clef » ?
- Qui gère les médicaments en maison de repos ?
- La famille peut-elle placer des caméras dans la chambre de son parent qui réside en maison de repos au motif qu'elle soupçonne que les médicaments ne sont pas distribués correctement ?
- Existe-t-il une convention d'hébergement *standart* ?
- Qu'entend-on par « soins » en maison de repos ? Qu'en est-il de la toilette quotidienne ?
- Une maison de repos peut-elle changer le règlement d'ordre intérieur sans en avertir les résidents et leurs familles ?
- Une maison de repos peut-elle exiger la remise de la carte d'identité du résident ?
- Que se passe-t-il si, à la fin d'un court séjour, ma maman ne trouve pas un long séjour ? La maison de repos peut-elle la mettre « à la rue » ?
- Est-il normal qu'une maison de repos refuse la prolongation d'un court séjour au-delà de 29 jours ?

- Une maison de repos a-t-elle le droit de mettre quelqu'un à la rue si l'état de santé se détériore (Alzheimer) ?
- Quelle est la température maximale dans une MRS ?
- Que recouvre le terme « représentant » en dessous de la convention d'hébergement ?
- Un matelas « anti-escarres » est-il à charge de la maison de repos ?
- Quelle est la référence légale qui stipule que le matelas anti-escarres est compris dans le prix d'hébergement ?
- Une maison de repos doit elle assurer le calme pour ses résidents ?
- Les maisons de repos accueillent-elles des personnes sous bracelet électronique ?
- Est-il normal que le fils d'une résidente vienne dormir avec elle dans sa chambre ?
- Comment est organisé le nettoyage du linge dans les maisons de repos ? Qui va payer ? Qui est responsable ?
- Quelles sont les obligations des maisons de repos à propos du nombre de membres du personnel ?
- Qui est responsable lorsqu'une personne « fugue » d'un centre de jour ?
- Les personnes qui sont en court séjour ont elles une priorité pour aller en « long séjour » dans la même maison de repos ?
- Combien de fois par semaine, les chambres doivent-elles être entretenues (nettoyage et poussière) ?
- La direction d'une maison de repos peut-elle interdire à un résident de rentrer chez lui quelques jours ?
- Comment faire pour que mon parent puisse bénéficier de soins palliatifs en maison de repos ?
- Les maisons de repos ont-elles l'obligation de prévoir de l'air conditionné lorsqu'il y a une canicule ?
- Peut-on imposer un lit médicalisé aux résidents ?
- Les maisons de repos doivent-elles fournir aux résidents un rehausseur de WC ?
- Est-il normal qu'une maison de repos demande un supplément pour une personne qui mange sans gluten ?
- Comment est-ce que les maisons de repos gèrent les fugues des résidents ?
- Qui est responsable en cas de fugue d'un résident ? Quid s'il cause des dommages à autrui ?
- Est-ce la famille qui décide de l'entrée de son parent dans un *Cantou* ?
- Quelle est la procédure à suivre pour demander une dérogation pour accepter une personne de moins de 60 ans dans un centre d'accueil de jour ?
- Existe-t-il un minimum de jours prévus pour un court séjour ?
- Est-il normal que ma maman ne bénéficie pas des séances de kiné dont elle a besoin suite à un AVC au motif que ce sont les vacances ?
- Quelle est la procédure à entamer si un résident en fin de court séjour n'a pas trouvé d'autre logement ?
- Quelle est la différence entre une maison de repos et une maison de repos et de soins ?

- Est-il normal que l'on impose à ma grand-mère qui est dans une chambre double, de devoir « cohabiter » avec un homme ?
- Quelle est la législation relative aux heures de visite dans les maisons de repos ? Madame a reçu une remarque de la direction parce qu'elle était arrivée un quart d'heure avant l'heure de visite prévue.
- Quelles sont les normes en matière de superficie des chambres en maison de repos ?
- Quelle est la superficie minimum des chambres en maison de repos ?
- Quelles sont les règles au niveau des repas dans les maisons de repos ?
- Que faire suite à un vol dont ma grand-mère a été victime dans la maison de repos où elle réside ?
- Comment le registre des plaintes doit-il se présenter ?
- L'affichage du rapport du conseil des résidents est-il obligatoire ?
- Est-il normal que la maison de repos où réside ma maman me fasse payer des frais de téléphone alors qu'elle n'a pas la possibilité d'appeler vers l'extérieur ?
- Il y a des bruits de couloir qui disent que la maison de repos va être en faillite : comment en avoir la confirmation ?
- Que se passe-t-il si on n'a pas de solution à la fin d'un court séjour ?
- Pourquoi les maisons de repos refusent-elles que les résidents appellent leur médecin traitant eux-mêmes ?
- Comment se fait-il qu'une maison de repos refuse l'entrée en lit MR de l'épouse d'un résident qui y est déjà en lit MRS ?
- Est-il normal que la nouvelle direction supprime le frigo et le micro-ondes mis à la disposition de tous ?
- Qui est responsable du fait que mon sac de linge sale a été jeté à la poubelle par une aide-soignante ?
- Est-il normal que l'on ne change la « protection » de ma maman que à 10 heures du matin alors que le dernier change a eu lieu la veille à 16 heures ?

b) Questions relatives aux Résidences-Services (RS)

- Le gestionnaire d'une résidence-services peut-il enlever le lit de l'appartement d'une personne qui a donné un préavis de trois mois alors les trois mois ne sont pas encore terminés ?
- La répartition sectorielle (Public/privé/associatif) est-elle applicable aux résidences-services ?
- Quel est le prix moyen des résidences-services ?
- Quel est la superficie minimale de ce type de logement ?
- Puis-je récupérer l'acompte que j'avais payé si je ne vais pas dans la résidence-services que j'avais réservée ?
- Quels sont les services que la résidence-services a l'obligation de donner ?

- Est-il normal que l'acompte payé avant l'entrée en résidence-services ne soit pas défalqué de la première facture ?
- Existe-t-il des sanctions quand l'« accord de priorité » pour le passage d'une RS à une MR n'est pas respecté ?

c) Questions relatives au domicile

- Le fait de domicilier chez moi ma maman – qui est en maison de repos – aura-t-il une influence sur mon statut fiscal ?
- Le fait de domicilier mon mari dans la commune où il réside en maison de repos va-t-il avoir une incidence sur ma pension ?
- Quelle est la règle au niveau du domicile des personnes qui sont en maison de repos ?
- Une commune peut-elle m'obliger à domicilier mon mari qui est dans une maison de repos à y être domicilié ?
- Est-il normal que la commune refuse d'inscrire à mon domicile mon parent qui est en maison de repos ?
- Si un résident d'une maison de repos reste domicilié chez lui doit-il prévenir l'administration communale ?

d) Questions relatant des faits interpellants

- Ma maman est dans une maison de repos contre son avis. Comment faire pour la sortir de là ?
- Comment faire pour rentrer chez moi ? Tout le monde m'en empêche.
- Que faire si ma maman est victime de maltraitance financière ?
- Est-ce normal qui n'y ait pas d'encadrement pour des personnes qui sont sans famille en maison de repos ? Problème d'achat de vêtement, ...
- Ma sœur a-t-elle le droit de vendre la voiture de mon père qui vient de décéder et de vider son compte ?
- Que faire suite à un comportement violent d'un infirmier vis-à-vis de ma grand-mère ?

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

- Comment faire pour éviter que la compagne de mon père n'obtienne la « main-mise » sur ses biens ?
- Que faire lorsqu'il y a suspicion de maltraitance financière ?

- Comment faire pour changer d'administrateur de biens ?
- Qui peut faire les démarches pour la désignation d'un administrateur de biens ?
- Que faire si j'estime que mon administrateur de biens « dépense trop » ?
- Est-il vrai que certaines maisons de repos exigent que la personne soit placée sous administration de biens pour être acceptée dans la maison de repos ?
- L'administrateur de la personne peut-il interdire à un enfant de venir rendre visite à sa maman qui réside dans une maison de repos ?
- Comment faire pour anticiper au niveau de la désignation d'un administrateur de biens ?
- A qui m'adresser pour rédiger un mandat extra-judiciaire ?
- Comment faire lorsqu'il y a des vices de procédure dans la désignation d'un administrateur de biens ?
- Que faire si je suspecte mon frère d'«abuser» du compte bancaire de ma maman ?
- Comment transformer un mandat extra-judiciaire en mandat judiciaire ?
- Comment aider une personne qui commence la maladie d'Alzheimer et dont les enfants ne s'occupent pas ?
- Une maison de repos peut-elle demander la désignation d'un administrateur de biens pour mon papa dont je gère les biens ?
- Quelles sont les formules possibles pour aider mon papa à gérer ses biens ?
- Le Juge de Paix peut-il décider de faire entrer une personne en maison de repos ?
- Que se passe-t-il si l'administrateur de la personne a changé une personne de maison de repos sans demander l'autorisation au juge de paix ?
- Que faire quand on voit qu'un employé de banque « dépasse son cadre » avec une personne âgée qui est en maison de repos ?
- Quels sont mes droits en tant qu'enfant, vis-à-vis de l'administrateur de biens et de la personne.
- Comment faire pour vendre la maison de ma maman qui n'a plus la capacité juridique de décider ?
- Comment faire pour aider ma maman à entrer en maison de repos alors qu'elle est dans le déni le plus complet par rapport à son état de santé qui se dégrade ?
- Est-il normal que le Juge de Paix ne s'adresse pas à la personne à protéger lors de l'audience ?
- Comment intenter un recours contre la décision du Juge de paix qui désigne un administrateur de biens ?
- A partir de quel élément pouvons-nous juger qu'une personne puisse décider pour elle-même ?

f) Choix du lieu de vie

- Comment faire pour éviter que ma sœur ne place de force mes parents en maison de repos ?

- Quel recours introduire suite à une entrée en MR qui a finalement été refusée à une personne à qui la maison de repos avait dit qu'il y avait une place ?
- Que faire quand une personne ne veut pas entrer en maison de repos ?
- Est-ce qu'une personne peut partir d'une maison de repos ?
- Quand l'état de santé d'un résident (Alzheimer) ne permet plus à la maison de repos de le garder, celle-ci a-t-elle l'obligation de trouver une autre structure plus adaptée ?
- Comment amener ma maman à prendre la décision d'entrer en maison de repos ? Nous sommes épuisés par ses comportements difficiles.
- Un hôpital peut-il refuser à une patiente de rentrer chez elle ?

g) Questions relatives au logement du senior (cohabitation /aménagement)

- Le fait de louer une partie de ma maison à un autre senior va-t-il avoir une influence sur mes indemnités de la Mutuelle ?
- Je dois aller devant le juge de paix à propos de mon appartement social : comment me préparer ?
- Est-ce que quelqu'un pourrait m'accompagner pour aller devant le Juge de Paix ?
- J'habite dans un logement social. Est-ce que, si ma maman vient vivre chez moi, risque-t-elle de voir diminuer sa pension ? Mon loyer risque-t-il d'être augmenté ?

h) Questions d'ordre général

- Comment aborder la question d'un changement de lieu de vie avec mes frères et sœurs ?
- Comment faire pour inscrire une personne de nationalité française dans une maison de repos ? Elle n'est pas affiliée à une mutuelle belge ? Existe-t-il des courts séjours privés ?
- Quelle est la différence entre la loi sur les droits du patient et la loi sur la protection judiciaire ?
- De quels « beaux-enfants » s'agit-il au niveau des débiteurs alimentaires (article 206 du code civil) ?
- Comment faire pour obtenir un complément de pension ?
- Ma maman vient d'entrer en maison de repos. Elle bénéficie d'une rente de la « Vierge Noire ». Pourrait-elle continuer à la percevoir ?
- Que se passe-t-il si mon mari entre en maison de repos et que sa pension n'est pas suffisante ?
- Comment se concrétise, dans la pratique l'obtention d'un titre de fonctionnement et d'un accord de principe ?
- En ce qui concerne les débiteurs alimentaires, l'article 206 parle de beaux enfants. De qui s'agit-il ? Les enfants d'un premier mariage sont-ils visés ?

- La rente payée par un enfant pour son parent qui réside en maison de repos est-elle déductible fiscalement ?
- Est-ce bien le Tribunal de la famille qui est compétent pour les dossiers de débiteurs alimentaires ?
- Les maisons de repos sont-elles « armées » pour accueillir des profils très difficiles ?
- Est-il normal que ma caisse de pension refuse de me payer au seul motif que j'ai oublié de payer une fois ?
- Auriez-vous un document qui reprend toutes les questions juridiques à la loupe de votre site ?
- Qui peut prendre des décisions à la place d'une personne qui est dans le coma : sa compagne ou ses parents ?
- Ma maman vient d'être hospitalisée et ne pourra plus rentrer chez elle. Le préavis à donner à son propriétaire pourra-t-il être réduit ?
- Existe-t-il des recours pour que mes voisins respectent le voisinage ?
- Que faire quand il y a chantage affectif vis-à-vis de ma grand-mère qui est malade ?
- Mon papa va entrer en maison de repos. De quelle pension ma maman, qui reste au domicile, va-t-elle pouvoir bénéficier ?
- Quelles sont les déclarations anticipées que je peux rédiger et où les ranger ?
- Pourriez-vous me communiquer les barèmes utilisés par les CPAS quand ceux-ci font appel aux débiteurs alimentaires ?
- Pourriez-vous m'aider à rédiger un courrier pour que mon propriétaire fasse les travaux de rénovation nécessaires ?
- Quelle est la réglementation applicable aux centres d'accueil de jour ?
- Le CPAS peut-il se retourner contre les parents d'un résident qui a 40 ans et qui n'a pas les moyens de payer l'intégralité du prix d'hébergement de la maison de repos où il réside ?
- Le CPAS pourrait-il se retourner contre moi qui ai reçu une donation de ma maman pour pouvoir payer ses frais d'hébergement ?
- Le propriétaire de mon appartement peut-il augmenter mon loyer si j'ai plus de 80 ans ?
- La famille d'une personne qui est mise en observation (loi sur la mise en observation de la personne des malades mentaux) doit-elle être avertie si la mesure est prolongée ?
- Comment connaître les raisons de la fermeture d'une aile de la maison de repos où réside mon papa ?
- Quelle est la réglementation applicable aux lieux de vie en Belgique ?
- Quelles sont les aides octroyées aux personnes qui n'ont pas les revenus suffisants pour payer la maison de repos ?
- Ma maman se met en danger à son domicile. Quelle est ma responsabilité ?
- J'ai reçu un document de la commune parce que la carte d'identité de ma maman vient à expiration. Est-ce que je dois aller la refaire ?

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, Procureur du Roi, ...) et ou autres services spécialisés.

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

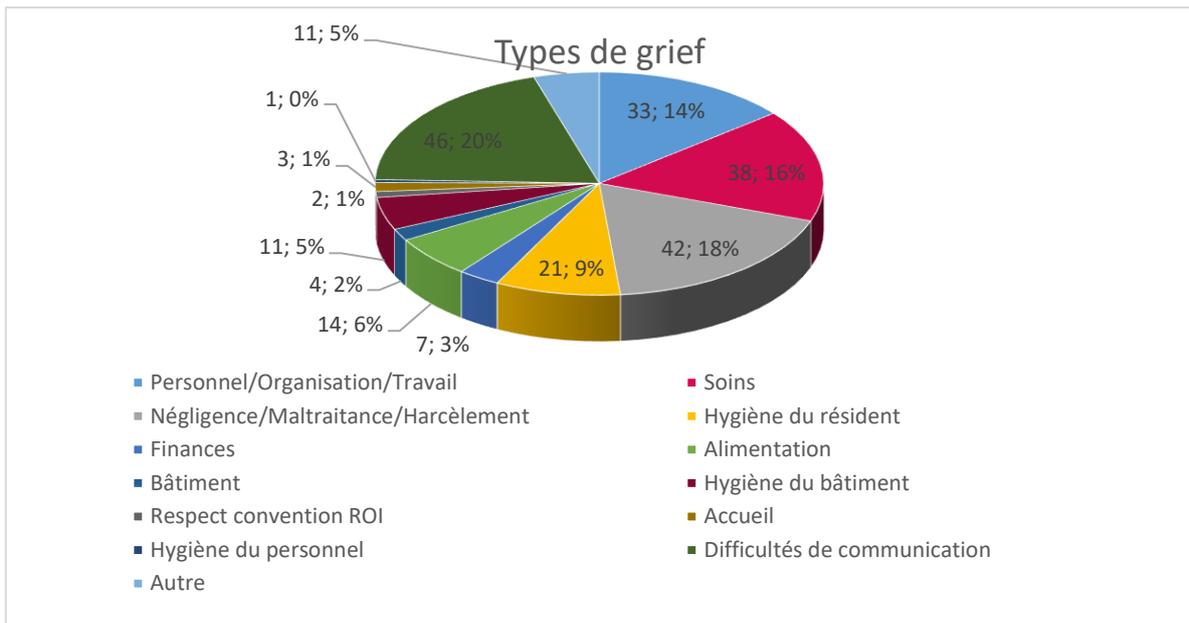
La mission de Senoah de soutenir la personne lors de la dénonciation de faits inquiétants en établissement pour personnes âgées consiste, pour l'intervenante socio-juridique, à **clarifier le problème vécu par le résident, donner une information complète sur la législation et sur les pouvoirs compétents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

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

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

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

En 2018, 85 plaintes nous ont été adressées dont les griefs peuvent être classés comme suit (lors d'un appel : plusieurs griefs peuvent être évoqués. Le graphique reprend le nombre de griefs et pas le nombre de plaintes) :



Nous constatons dans notre pratique que la **majorité des griefs concernent des problèmes liés à des difficultés de communication entre la famille, le résident et l'institution (46)⁵ ; des problèmes liés à de la négligence, maltraitance, harcèlement (42) ; des problèmes liés aux soins donnés aux résidents (38) ; liés à un manque de personnel et à une organisation défectueuse (33).**

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.

⁵ Ce constat a d'ailleurs orienté le choix du thème de notre prochaine analyse exploratoire. Voir p.53.

PROBLÈMES DE NÉGLIGENCE

« Maman dit que c'est une prison ... »

« On a dit à ma maman : « Vous n'avez qu'à faire dans votre linge, ils sont bien conçus... »

« Pourquoi la maison de repos n'agit-elle pas tout de suite quand mon mari hurle de douleur chaque fois qu'un soignant touche le bras gauche ? »

« Ça sent tout le temps mauvais »

« On lève ma grand-mère à 6 heures du matin »

PROBLÈMES D'ORGANISATION

« Le personnel de la maison de repos et de soins est aimable, veut faire de son mieux mais est complètement débordé... »

« Il n'y a plus d'infi en chef »

« L'ascenseur est en panne depuis 6 semaines »

« Il y a un turn over important du personnel »

« Le médecin coordinateur est hyper occupé »

« Il n'y a pas assez de personnel »

PROBLÈMES AU NIVEAU DU PRIX

« C'est désespérant de voir que c'est un vrai business »

« Il n'y a que l'argent qui compte »

« Il n'y a pas de budget pour l'humain »

PROBLÈMES DE COMMUNICATION

« Le nouveau directeur est agressif »

« Vous êtes ici jusqu'à votre mort, m'a dit le directeur... »

« Ils croient qu'ils savent tout »

« Le nouveau directeur est inféodé »

« Il n'y a jamais personne qui s'occupe d'elle »

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.

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 :

- **Omnimut Tournai** : rencontres formatives : « Sensibilisation à l'anticipation en matière d'habitat seniors » (6 après-midis à destination d'aides familiales et de gardes à domicile)
- **Espace-Temps : Frasnes-lez-Anvaing** : formation de la médiatrice familiale responsable du projet : réglementation et connaissance du réseau « seniors »
- **CCCA Namur** : Formation relative au Conseil des résidents pour les membres du CCCA
- **Académie du Droit** : formation relative à la réglementation applicable aux lieux de vie Seniors à destination de travailleurs sociaux de CPAS

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

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

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.

En 2016, le projet a bénéficié de l'aide financière et du soutien de l'ASBL Le Bien vieillir et de la Coopérative CERA suite à un appel à projet auquel nous avons répondu. Ce soutien arrivera à échéance fin 2019. Ce soutien nous a permis d'expérimenter notre offre de service, de l'évaluer et de l'ajuster pour répondre aux mieux aux besoins des gens, tout en respectant nos moyens humains et notre cadre institutionnel. **Ainsi, déjà amorcée en 2017, le projet de concertation familiale a connu une réorientation en 2018 :**

- 1) **Proposition de recevoir les seniors et leur famille en nos bureaux** et non plus de se déplacer dans le lieu de vie de la personne, et ce au vu du vaste territoire à couvrir (Wallonie). En effet, les ressources humaines de Senoah ne lui permettent pas de se déplacer sur tout le territoire wallon.
- 2) **Soutien aux acteurs du domicile** lorsque les situations familiales sont très tendues (soutien téléphonique et/ou proposition de co-intervention avec des coordinatrices de l'aide à domicile par exemple).

- 3) **Décentralisation du projet pilote de concertation familiale** (projet à Frasnes-lez-Anvaing)

Une médiatrice familiale agréée a créé en collaboration avec le CCCA de sa commune et avec le soutien financier de la Fondation Roi Baudouin (appel à projets), le service « Espace-Temps », service de concertation familiale autour du lieu de vie des seniors à Frasnes-lez-Anvaing :

<https://www.frasnes-lez-anvaing.be/a-la-une/creation-dun-espace-temps-a-frasnes-lez-anvaing>

Senoah participe à ce projet en plusieurs points :

- La formation de la médiatrice au sujet des missions de Senoah, du paysage public, associatif et privé de l'accompagnement des seniors en matière de lieux de vie, de la législation relative au secteur, du réseau existant, etc.
- L'accompagnement et la supervision de la médiatrice dans la mise en place du projet dans cette commune. L'objectif de cette décentralisation est de répondre aux besoins de proximité souvent observés au cours de l'expérimentation de notre projet.
- La disponibilité de l'intervenante sociojuridique à l'égard de la médiatrice familiale, en cas de réflexions, de questions.

En fonction des enseignements tirés de ce projet pilote, il pourra être envisagé de proposer de « dupliquer » une telle collaboration avec d'autres communes ou d'autres services d'aide. Une évaluation régulière sera dès lors réalisée.

4) **Sensibilisation à destination des intervenants de première ligne**

En 2018, Senoah a également travaillé à la **sensibilisation des intervenants de première ligne, en l'occurrence des aides familiales et gardes à domicile**, par rapport à la question d'un changement de lieu de vie quand l'âge avance : importance d'oser aborder le sujet, de donner une information la plus complète et nuancée possible aux personnes concernées, de ne pas banaliser ni dramatiser un changement de lieu de vie, d'en parler avec les proches, de connaître les relais possibles, ...

En effet, la Mutualité Omnimut de Tournai nous a sollicités pour former ses aides familiales et gardes à domicile. Ainsi, Senoah a animé 6 rencontres d'une demi-journée. Lors de ces 6 séances, nous avons rencontré une petite centaine de travailleurs de terrain d'aide à domicile.

Ces **rencontres formatives**, comme nous les avons appelées, sont un bon moyen de sensibiliser des professionnels en contact constant avec les difficultés de personnes âgées vivant à domicile, à la question du changement de lieu de vie. L'occasion est ainsi donnée de leur livrer des **outils** pour aborder cette question du changement de lieu de vie, de les informer de nos missions et les relais existants mais aussi d'échanger sur des pratiques respectives et des observations de terrain.

L'évaluation de ce projet est particulièrement positive. Les bénéfices s'observent tant pour les acteurs du domicile que pour Senoah au niveau de son expertise. Ainsi, l'asbl a décidé de **proposer une nouvelle offre de formation à l'attention des personnes qui interviennent en première ligne auprès des seniors** : aides-familiales, aides-ménagères, gardes à domicile, ouvriers polyvalents, ces acteurs ayant une **position d'alerte** et pouvant être témoins des interrogations et des tensions éventuelles quand la question du choix d'un lieu de vie se pose.

Les rencontres formatives seront proposées dès la rentrée 2019 à nos partenaires la FCSD et la FASD, dans le cadre de leur programme de formation des coordinatrices de l'aide à domicile et des aides familiales.

Les objectifs visés par ces rencontres formatives sont multiples. Les animateurs (binôme assistant social/intervenant sociojuridique de Senoah) s'attardent sur l'un et l'autre point ci-dessous et adaptent le contenu de l'animation en fonction des demandes et attentes des participants.

L'animation et les outils utilisés visent à amener les participants à :

- o Prendre conscience de l'importance de leur rôle dans la réflexion et la préparation à un éventuel changement de lieu de vie
- o Mieux connaître les différents lieux de vie existants pour adultes vieillissants
- o Oser aborder la question d'un éventuel changement de lieu de vie avec la personne concernée
- o Approcher la réglementation relative aux établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées, en lien avec leur pratique de terrain

- o Prendre conscience de l'importance du dialogue avec le senior, les proches, l'entourage sur ces questions du choix d'un lieu de vie
- o Prendre conscience du rôle d'acteurs que possèdent les seniors notamment sur ces questions du choix d'un lieu de vie
- o Mieux connaître les sources d'informations et les relais existants
- o Mieux connaître les services offerts par l'ASBL Senoah
- o Bénéficier d'un moment d'échange, de partage d'expérience, de réflexion

Les participants repartent avec une brochure sur la préparation à un éventuel changement de lieu de vie et des fascicules contenant des informations pratiques, des conseils et des liens utiles.

5) Constitution d'un réseau de médiateurs spécialement formés à la question du choix d'un lieu de vie quand l'âge avance, vers lesquels orienter les familles en demande.

Ce projet devrait idéalement être pensé avec Infor Homes Bruxelles qui propose déjà des *Senior-médiations* sur le territoire bruxellois⁶. La question du choix d'un lieu de vie étant une question spécifique, souvent lié à un vécu de souffrance et réactivant parfois des tensions familiales, il nous semble que former des médiateurs à cette question et au secteur des lieux de vie pour personnes âgées ait toute sa pertinence. L'asbl planchera sur ce projet dès la rentrée 2019.

⁶ <http://www.inforhomesasbl.be/fr/nos-services/senior-mediation>

Mission 2 :

Observatoire des lieux de vie pour
seniors

Mission 2 : Observatoire des lieux de vie

1. INTRODUCTION

Le travail de terrain réalisé par Senoah lui permet d'**observer des besoins, des attentes, des souhaits, des pratiques relativement au secteur des lieux de vie pour seniors**. En tant qu'observatoire, l'asbl Senoah a pour mission de diffuser ses observations auprès des citoyens, des partenaires et aussi auprès des pouvoirs publics, en vue d'adapter les politiques sociales et de santé.

Notre observatoire se situe donc davantage dans un registre de relais d'observations que dans celui d'un centre d'études. La récolte des observations se fait « en routine », d'une part grâce au travail quotidien de l'association et d'autre part, grâce 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 compte-rendu des activités réalisées en 2018, dans la première partie de ce rapport.

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 portent un regard critique et intéressant sur des sujets qui concernent les personnes qui avancent en âge, des pairs donc, conduisant à une réflexion particulièrement riche.

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 passés et envisagés pour le futur.

Les objectifs de ce travail étaient les suivants :

- Explorer les parcours résidentiels de personnes de plus de 60 ans
 - 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 intitulé « *Ô temps suspend ton vol ... éléments sur l'anticipation de l'avancée en âge en matière de logement* » a été finalisé en 2018 et est désormais disponible sur le site internet de Senoah⁷. Précisons que l'analyse des données et la rédaction du rapport ont été réalisées 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.

Résumé du rapport « *Ô temps suspend ton vol ... éléments sur l'anticipation de l'avancée en âge en matière de logement* » :

Depuis quelques années, un courant centré sur la nécessité de préparer l'avancée en âge s'est développé. Senoah réalise des ateliers de sensibilisation sur le thème « *Envisager aujourd'hui son chez-soi de demain* ». Pour en connaître un peu plus, les volontaires de Senoah ont réalisé une « enquête » relative à l'anticipation de l'avancée de l'âge chez les personnes âgées.

L'hypothèse de départ que nous avons posée est que le parcours résidentiel et les parcours de vie influencent l'anticipation de l'avancée en âge et ses effets en matière d'habitat.

⁷ <http://www.senoah.be/o-temps-suspend-ton-vol-elements-sur-lanticipation-de-lavancee-en-age-en-matiere-de-logement/>

Notre groupe de volontaires, âgés de plus de 60 ans, a ainsi réalisé une « enquête » pour connaître la position de personnes âgées vis-à-vis de l'anticipation de leur avancée en âge.

Les 24 personnes interrogées sont âgées de 60 à 94 ans, résident surtout en milieu urbain ou semi urbain et sont propriétaires à 60% ; notre échantillon n'a donc pas de représentativité générale.

Il ressort très largement que **les personnes interrogées n'anticipent pas leur avancée en âge et les effets que celle-ci pourrait entraîner vis-à-vis d'une future mobilité résidentielle. Le souhait général est de rester chez soi le plus longtemps possible. Certains envisagent de petits aménagements de leur chez-soi et d'autres tablent sur leur capacité d'adaptation aux situations nouvelles.**

Cette espérance de rester chez soi est favorisée par deux raisons : la première est le maintien d'un bon état de santé général physique (on ne pense pas à un éventuel futur problème de santé mentale) ; la deuxième raison est une situation socio-économique stable et une certaine aisance financière des personnes interrogées.

Comme nous le répètent les personnes rencontrées « *Il est possible que l'anticipation de l'avancée en âge soit utile. Toutefois, actuellement nous ne nous en préoccupons pas. On avisera le moment venu et on saura agir en cas de nécessité.* »

Trois manières de voir ont été dégagées dans notre enquête :

1. L'habitation constitue une base pour d'autres développements et peut être adaptée selon les circonstances.
2. Le logement est considéré comme un moyen, une possibilité parmi d'autres ; l'adaptation est permanente.
3. Le vieillissement est remis à plus tard et la question d'un autre logement ne se pose pas.

Ensuite, nous avons mis en évidence **quelques facteurs pouvant influencer l'anticipation** :

1. Les positions divergentes dans un couple,
2. La place accordée, ou non, aux enfants dans la réflexion, l'organisation de l'avenir, de l'avancée en âge (parfois c'est un sujet tabou),
3. Le fait que certaines personnes interrogées ont déjà réalisé des demandes d'information, alertées peut-être par un petit problème de santé et une prise de conscience d'une certaine fragilité.

Quant à un postulat d'adaptation différée, **les personnes interrogées plus jeunes (65 ans) reportent leur réflexion bien plus tard. Les personnes plus âgées (80 ans) y réfléchissent plus mais veulent rester chez elles, avec les aides appropriées et les soins journaliers requis.** Enfin le fait d'être locataire ne semble pas influencer sur la possibilité d'une adaptation plus facile ou plus rapide.

L'état de santé est considéré comme l'indicateur premier de l'avancée en âge : tant qu'on a la santé, il n'est pas nécessaire de se préoccuper d'un futur moins facile. Vouloir rester chez soi, c'est maîtriser les lieux que l'on connaît, qui ont un effet rassurant.

Avant de terminer, rappelons que notre **enquête nous a permis d'apprendre plus sur notre pratique de volontaires et pour l'animation de nos ateliers de sensibilisation à l'anticipation.**

L'échantillon des personnes interrogées regroupe pour une bonne part des personnes dans une situation financière plutôt aisée. Leur indicateur premier de l'avancée de l'âge est l'état de santé, qui pour le moment est bon.

Dès lors, pourquoi penser à des lendemains moins enchanteurs ? C'est une préoccupation qui n'existe pas encore. Vouloir rester chez soi, presque à tout prix, c'est maîtriser les lieux que l'on connaît bien et qui nous rassurent.

En conclusion, diverses attitudes d'anticipation par rapport au logement peuvent exister selon la connaissance ou la pratique du dispositif social et des institutions sociales, selon l'expérience de situations problématiques liées à l'avancée en âge. Comme dit le sociologue B. Ennuyer, « les trajectoires de fin de vie, ce sont avant tout des trajectoires sociales de toute une vie ». **Anticiper n'est pas une attitude facile psychologiquement car anticiper l'avancée en âge a une connotation négative puisque la situation future sera moins bonne. Or la vieillesse peut être aussi vue comme une période heureuse** où une bonne part des 80 ans ne connaissent pas de problème grave de dépendance ou d'incapacité.

Enfin, **plutôt que de parler d'anticipation, l'on devrait parler des stratégies réactives en fonction des événements qui marqueront. D'où l'intérêt des démarches d'information, de nos ateliers de sensibilisation et de réflexion avec d'autres seniors.** Et si l'on parle plutôt d'envisager l'avenir que d'adaptation à une avancée en âge, la perspective paraît plus ouverte et plus conviviale. Il faut envisager la personne dans sa complexité biographique pour que l'information sur le rôle de la mobilité résidentielle puisse être recevable. La personne âgée doit garder sa place et son rôle dans son vieillissement et la manière dont elle maintient ou transforme le gouvernement de son existence.

4. UNE PROCHAINE ANALYSE EXPLORATOIRE SUR LES PRATIQUES EN MAISONS DE REPOS

Une nouvelle recherche a été lancée en mai 2018 et a pour objet de répondre à la question : « Comment est transmise l'information, pour et par les résidents au sein des maisons de repos/maison de repos et de soins ? ». Le choix de ce thème s'appuie sur les constats qu'a fait notre juriste : certains désaccords au sein des maisons de repos sembleraient pouvoir être évités par une gestion différente de la circulation des informations.

Dans le cadre de ce travail nous projetons de visiter plusieurs maisons de repos et de les questionner sur leur pratique. Cette démarche exploratoire vise à recueillir des pratiques et à faire remonter des questionnements et réflexions.

5. INTERVENTION AU PANEL CITOYENS

Le Parlement de Wallonie a organisé, au printemps 2017, un Panel citoyen consacré aux enjeux du vieillissement.

Les objectifs étaient les suivants :

1. favoriser la participation des citoyens au débat public dans un souci de promotion de la démocratie continuée ;
2. mettre en évidence l'intérêt de l'expertise prospective dans le débat démocratique ;
3. valoriser des recherches récentes menées par des chercheurs universitaires dans la problématique du vieillissement et en opérationnaliser les résultats au profit du bien commun ;
4. contribuer à la réflexion des parlementaires wallons et à l'action du Gouvernement concernant l'offre et la demande de services de santé, pour faire face à la gestion du vieillissement de la population en Wallonie aux horizons 2025-2045.

A l'issue des travaux, les membres du Panel ont convenu d'effectuer, en 2018, un bilan des suites réservées à la déclaration consensus qu'ils ont présentée aux groupes politiques du Parlement et au Gouvernement. Ainsi, Senoah a été invitée à participer à cette réunion de suivi afin de donner des éclairages et des pistes de réflexion relativement au contenu de la déclaration consensus, sur base de son expérience de terrain.

6. PARTICIPATION AU CONSEIL WALLON DE L'ÉGALITÉ ENTRE HOMMES ET FEMMES

Le Conseil wallon de l'égalité entre hommes et femmes s'est penché sur le dossier « politique à l'égard des aînés » pour lequel une note cadre a été approuvée par le Gouvernement wallon⁸. Ainsi, afin de récolter différents points de vue sur ce dossier, Senoah a été invitée à partager son expérience, ses observations et constats et à attirer l'attention du Conseil sur des points qui semblent faire difficultés dans le projet.

⁸ Avant-projet de décret relatif à l'aide aux aînés et portant sur la modification du livre V du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

Mission 3 :

Pôle d'innovation

Donner de la Vie à l'Âge

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

1. Compte-rendu des Réalisations

Nos réalisations en résumé

Au terme de l'année 2018, nous constatons que les objectifs fixés au départ sont atteints, même si le projet doit encore progresser, se développer et se consolider, notamment dans certaines régions de Wallonie.

En résumé, nous avons :

- **créé un service d'écoute et d'aide par et pour les seniors**, complémentaire aux services et numéros verts existants et dont l'écoute et l'aide se fondent sur un réseau de volontaires « âgés ».
- **créé un numéro vert** qui oriente vers les services existant et/ou vers les seniors volontaires de *Donner de la Vie à l'Âge* ou volontaires d'autres associations. Le 0800 17 500 est relié au Numéro Gratuit Seniors de l'AViQ (0800 16 210) durant les heures de bureau, vers le GSM de seniors volontaires entre 16h30 et 18h30 et vers Télésecours, la nuit et le week-end.
- **créé un réseau d'associations partenaires** du projet, en distinguant les partenaires de départ et les partenaires de développement.
- **établi une base de données informatisée** contenant :
 - des services existant en Wallonie et des liens vers des bases de données mises en ligne par les Provinces (LURESO, ALISS, etc.) ou d'autres acteurs de terrain (Croix Rouge, Eneo, etc.) ;
 - les coups de pouce disponibles (volontaires) ;
 - l'encodage des appels et demandes de coups de pouce ;
 - les statistiques relatives aux appels et demandes.
- **établi un réseau de seniors volontaires**, qui doit encore, bien entendu, s'étoffer et s'organiser plus localement, afin de permettre davantage de solidarités locales.
- **contribué à la création de lien social** entre aînés et dès lors participé à diminuer le sentiment de solitude ressenti par d'aucuns.

- **contribué à une participation supérieure de seniors à leur société**, à une auto-organisation de formes simples de citoyenneté, puisque les seniors s'engagent **volontairement** dans l'action selon leurs disponibilités et leurs souhaits. Ils s'organisent ensemble, avec le senior « demandeur » (le bénéficiaire), pour réaliser le coup de pouce.

Ces réalisations témoignent de l'état d'avancement de notre projet wallon. Aujourd'hui, notre action semble sur les rails, bien que des appels nécessitent parfois une réflexion au cas par cas, une recherche plus approfondie de réponses ou une mise en attente de la demande lorsqu'aucun service, aucun bénévole n'est disponible. Les mois à venir seront consacrés à la mise en perspective du dispositif, à son évaluation et à son éventuel ajustement.

Nos réalisations en détails

- **Objectif 1 : Mettre à disposition des seniors wallons un 0800 auquel s'adresser pour toute demande d'aide ponctuelle**

Il existe déjà en Wallonie plusieurs numéros verts ayant pour public cible les seniors. Ayant le souci de partir de l'existant, nous avons eu l'opportunité de créer un **partenariat avec le Numéro Gratuit Seniors de l'AViQ** (numéro auquel tout senior peut adresser une question). Nous remercions d'ailleurs l'AViQ de nous avoir fait confiance et de s'être associée au projet, lui permettant ainsi de démarrer plus rapidement.

Pour limiter le risque de confusion entre les missions de ce service public et notre projet, nous avons fait le choix de mettre en place un 0800 propre à notre action, le 0800 17 500, relié à la ligne existante du Numéro Gratuit Seniors (0800 16 210).

En pratique, les conseillères du Numéro Gratuit Seniors réceptionnent les appels de *Donner de la Vie à l'Âge* en journée, les jours ouvrables. Le soir, ce sont les seniors volontaires de *Donner de la Vie à l'Âge* qui répondent au téléphone, grâce à une déviation de la ligne vers leur téléphone portable. Enfin, le nuit et le week-end, nous collaborons avec Télésecours. Durant cette période, les appels sont réceptionnés mais pas traités directement contrairement aux autres plages horaires. Etant donné le caractère non urgent de notre service, les appels sont effectivement transmis à la chargée du projet au sein de Senoah, qui traite la demande pendant les heures de bureau. De cette manière, le **0800 17 500 reste fonctionnel en permanence (jour et nuit), mais avec des « niveaux » de traitement différents selon le moment de l'appel.**

- **Objectif 2 : Organiser et coordonner un réseau de seniors volontaires pouvant répondre à des demandes d'aide de seniors wallons**

Actuellement nous distinguons **trois types de volontariat**, que nous détaillons un peu plus loin :

- les volontaires ***coup de pouce*** qui rendent les services aux seniors ;
- les volontaires ***coup de fil*** qui répondent le soir au 0800 17 500 ;
- les volontaires ***coordinateurs***, référents d'une équipe de volontaires et intermédiaires mettant en relation un bénéficiaire et un volontaire coup de pouce.

Chacun est libre de s'investir dans l'un ou l'autre volet du volontariat, selon ses disponibilités et ses envies.

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.

Le recrutement de seniors volontaires a été lancé dès l'été 2017. Un flyer de présentation du volontariat « coup de pouce » a été créé pour la campagne de recrutement (voir en annexe 1). Cette campagne 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.

Notons pour terminer que 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 l'ensemble du territoire wallon, nombreux coups de fil pour l'organisation du coup de pouce, soutien par rapport à l'utilisation de la base de données informatisée, rappels des volontaires après la prestation du coup de pouce, etc.).

1. Les Coups de pouce

La réserve de coups de pouce s'étoffe progressivement (actuellement une quarantaine de bénévoles) et la campagne de recrutement se poursuit via le réseau des partenaires et le réseau de Senoah.

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 volontaires (le « profil » des volontaires est détaillé en page 67).

Pour l'instant les volontaires coup de pouce sont réunis en équipes provinciales, mais nous espérons qu'à moyen terme le réseau se densifie suffisamment pour créer de plus petites équipes de bénévoles, coordonnées par un volontaire senior (le coordinateur).

Le volontariat proposé dans le cadre de DVA est assez souple et permet au volontaire de s'impliquer selon ses souhaits et ses disponibilités. A ce propos, nous avons constaté que cette souplesse a facilité le recrutement de bénévoles, permettant ainsi de mettre en place le réseau rapidement.

Les volontaires sont assurés et défrayés dans le cadre d'une convention de volontariat établie par l'asbl Senoah.

2. Les Coups de fil

Quant aux volontaires « coup de fil », ce sont des volontaires de Senoah qui se sont portés candidats. L'action a ainsi débuté avec quatre volontaires expérimentés (expérience des permanences téléphoniques d'Infor Homes Wallonie, devenue Senoah) qui se partagent les cinq soirées de permanence, les jours ouvrables.

3. Les Coordinateurs

A ce jour, seules les provinces du Hainaut et de Liège disposent d'un volontaire coordinateur. Les autres provinces sont coordonnées par la personne chargée du projet au sein de l'asbl Senoah. Les coordinateurs actuels se sont proposés spontanément pour ce type de volontariat, après avoir consulté, sur notre site internet, les notes d'organisation relatives aux trois offres de bénévolat.

- Objectif 3 : Créer un réseau de partenaires pouvant soutenir la mise en œuvre du projet

La création de ce réseau s'est concrétisée par la sollicitation des parties prenantes envisagées au départ (invitation lancée par la Fondation Roi Baudouin), eu égard à leurs spécificités et expériences.

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

Les partenaires de départ sont :

Pôle associatif :

- Senoah ASBL, porteur du projet ;
- Eneo mouvement social des aînés ;
- Espace seniors ;
- Ligue Libérale des pensionnés ;

Pôle technique :

- L'AViQ

Les 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.

Par ailleurs, le Numéro Gratuit Seniors (AViQ) constitue le pôle technique, d'une part, en créant un autre numéro vert relié à l'existant ; d'autre part, en envisageant d'élargir les plages horaires d'écoute, par l'apport de volontaires émanant du projet ; et enfin en marquant son accord quant à l'utilisation d'une base de données mise à disposition par Senoah.

Ce réseau a été formalisé dans des conventions de collaboration.

Les partenaires de développement qui ont fait part de leur intérêt pour le projet et pour y participer au moment approprié sont : Asbl Aidants Proches ; Asbl Respect Seniors, Télé-secours ; FASD ; FCSO ; Fecosedi ; Plateforme francophone du volontariat ; ALPH.

Ces associations se joignent au projet en fonction de leurs spécificités et capacités respectives, leurs apports étant e.a. destinés à élargir, développer ou spécifier l'offre et l'action du projet.

Les partenaires se sont réunis à de nombreuses reprises depuis le lancement du projet : 5 réunions du pôle associatif, 4 réunions des partenaires de développement, une dizaine de réunions avec l'AViQ. Ces réunions avaient pour objet :

- la précision et la clarification du cadre du projet et de sa mise en œuvre concrète,
- la mise en réseau du projet,
- la réflexion quant aux pistes de recrutement de volontaires,
- la promotion de l'action,
- le retour et les avis entendus par les partenaires, ceux-ci ayant accepté de jouer le rôle d'ambassadeurs.

- **Objectif 4 : Créer une base de données informatisée**

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 missions de l'asbl.

La base de données de *Donner de la Vie à l'Âge* est utile 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 », selon le principe d'une recherche avancée (thèmes, localisation, etc.). Le répertoire de services existants en Wallonie, pour les seniors, est alimenté en permanence par Senoah (initiatives locales, bénévoles).

L'outil informatique permet également de **réaliser des statistiques** sur le profil des appels, contribuant de la sorte au rôle d'observatoire de Senoah. Il constitue aussi un **outil de gestion interne**, puisqu'il contient les frais de déplacement de chacun des volontaires, afin d'assurer le défraiement.

En résumé, la base de données s'avère être un **outil informatique fonctionnel et facile d'utilisation**. Ses **fonctionnalités multiples** sont utiles pour le projet, son analyse et son évaluation. Elles le sont aussi pour l'asbl, dans le cadre de son rôle d'observatoire, de même que pour le traitement des demandes et la gestion du volontariat.

- **Objectif 5 : Contribuer à la création de lien social, de formes simples de citoyenneté et de solidarité**

La finalité de l'action DVA est de contribuer à la création de lien social. Grâce à son dispositif, *Donner de la Vie à l'Âge* cherche à **faciliter l'entraide et la solidarité entre des seniors** habitant un même quartier ou une même entité, voire plus largement. Au final, *Donner de la Vie à l'Âge* veut **créer du lien entre des citoyens âgés de plus de 60 ans**, par le biais de ces coups de pouce, de ces échanges de services entre seniors.

Nous constatons après un an de fonctionnement, que **la plupart des personnes qui nous contactent sollicitent la visite d'un volontaire pour avoir un peu de compagnie ou prétextent parfois un besoin d'aide concrète pour recevoir la visite de quelqu'un**. Ce constat n'est pas étonnant. En 2012 d'ailleurs, une étude soutenue par la Fondation Roi Baudouin montrait qu'un senior sur deux disait se sentir seul (46% des 1.500 personnes de plus de 65 ans interrogées dans le cadre de cette enquête)⁹.

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

La création de lien social ne vaut pas uniquement pour les bénéficiaires. En effet, certains volontaires recherchent, via leur implication dans l'action, à rompre le sentiment de solitude et à créer du lien. La rencontre de nouvelles personnes et la rupture avec la solitude ont motivé 25% des

⁹ Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique. https://cdn.uclouvain.be/public/Exports%20reddot/aisbl-generations/documents/DocPart_Etud_VieillirMaisPasToutSeul_2012.pdf

volontaires à s'investir dans le projet. Comme par exemple Madame X qui souhaitait ne pas rester seule chez elle après le décès de son mari. Ou encore Monsieur T qui souhaitait rencontrer des personnes proches de son domicile au moment de sa retraite.

Pour terminer, même s'il est encore trop tôt pour parler de solidarités locales, notre réseau de volontaires n'étant pas encore suffisamment dense, nous observons que des solidarités simples (solidarités « chaudes »), que des comportements citoyens, sont nés à travers notre action. Comme par exemple Monsieur Y et Madame X qui ont fait le tour des cimetières à l'occasion de la Toussaint, Madame Z et Monsieur R qui sont allés voter ensemble ou encore Monsieur P qui a trouvé un voisin pour sortir le chien de madame F.

2. BÉNÉFICIAIRES DE DONNER DE LA VIE À L'ÂGE

L'outil informatique et la permanence du 0800 ont permis de comptabiliser près de **436 appels sur la ligne téléphonique en 2018** (538 appels entre le 1^{er} octobre 2017 (lancement) et le 1^{er} décembre 2018). De ces appels, **286 demandes ont été réceptionnées** soit par l'AViQ, soit par les volontaires coups de fil, soit par les centralistes de Télécours (363 demandes depuis le lancement le 1^{er} octobre 2017).

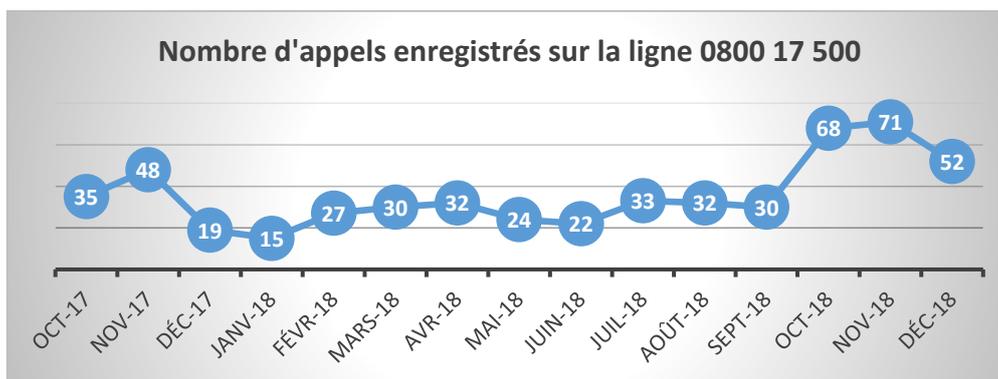
La carte de Wallonie ci-dessous montre la répartition géographique de l'ensemble des demandes¹⁰.



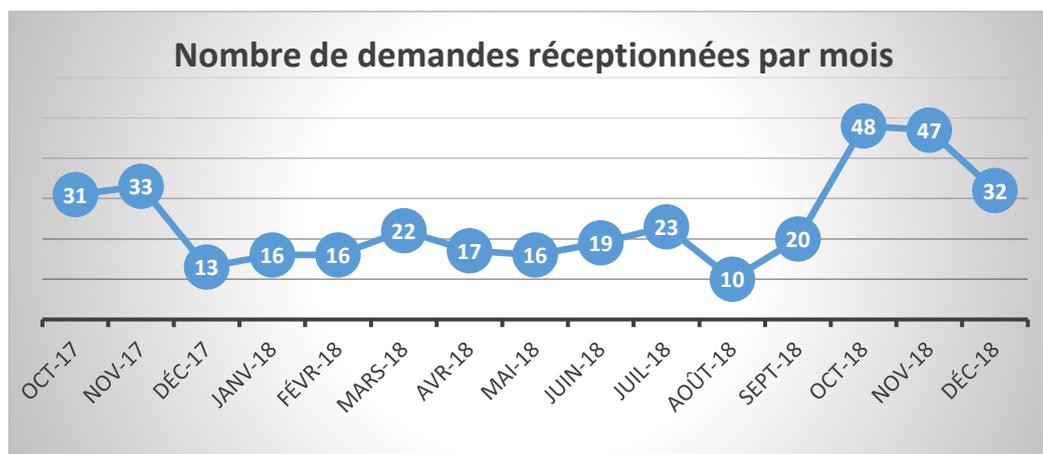
On constate que le nombre de demandes (286) ne correspond pas au nombre d'appels effectivement reçus sur la ligne du 0800 17 500. En effet, des appels ne peuvent être directement réceptionnés lorsque les conseillères de l'AViQ sont déjà en ligne ou sont en réunion par exemple.

¹⁰ Le chiffre repris dans les cercles correspond au nombre de coups de pouce rendus dans cette région

Le graphique ci-dessous montre l'évolution depuis le lancement du nombre d'appels enregistrés sur la ligne du 0800 17 500 :



Le graphique suivant illustre quant à lui l'évolution par mois du nombre de demandes :



Le pic d'appels et de demandes enregistré dès octobre 2018 correspond à la communication réalisée dans le Proximag des provinces de Namur et de Hainaut, ainsi qu'à l'envoi de flyers à tous les cercles de médecine générale. Au vu de l'« effet Proximag », nous avons décidé de réitérer la publication, mais cette fois dans l'édition de la Province de Liège (en décembre 2018).

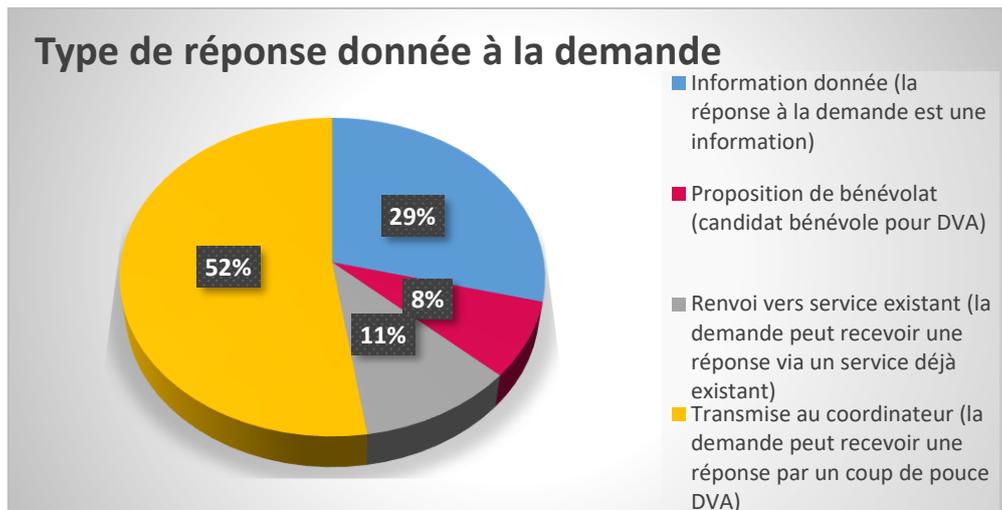
Enfin, qui a bénéficié de notre action ? Deux types de public ont, tout d'abord, bénéficié de notre action : les seniors bénéficiaires et les seniors volontaires. Nous détaillons ci-après les profils des bénéficiaires.

a) Profil des appelants

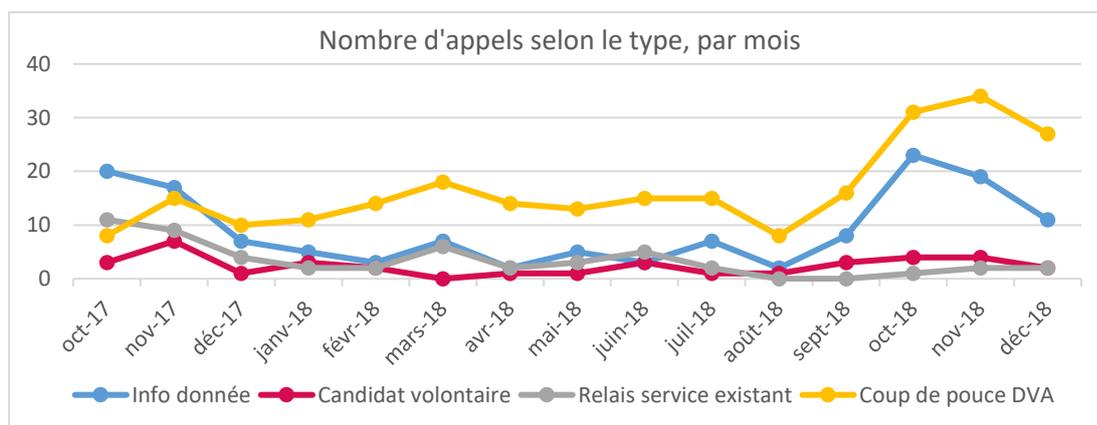
Un appel au 0800 17 500 peut concerner différents types de demande. Nous en avons actuellement distingué quatre :

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

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



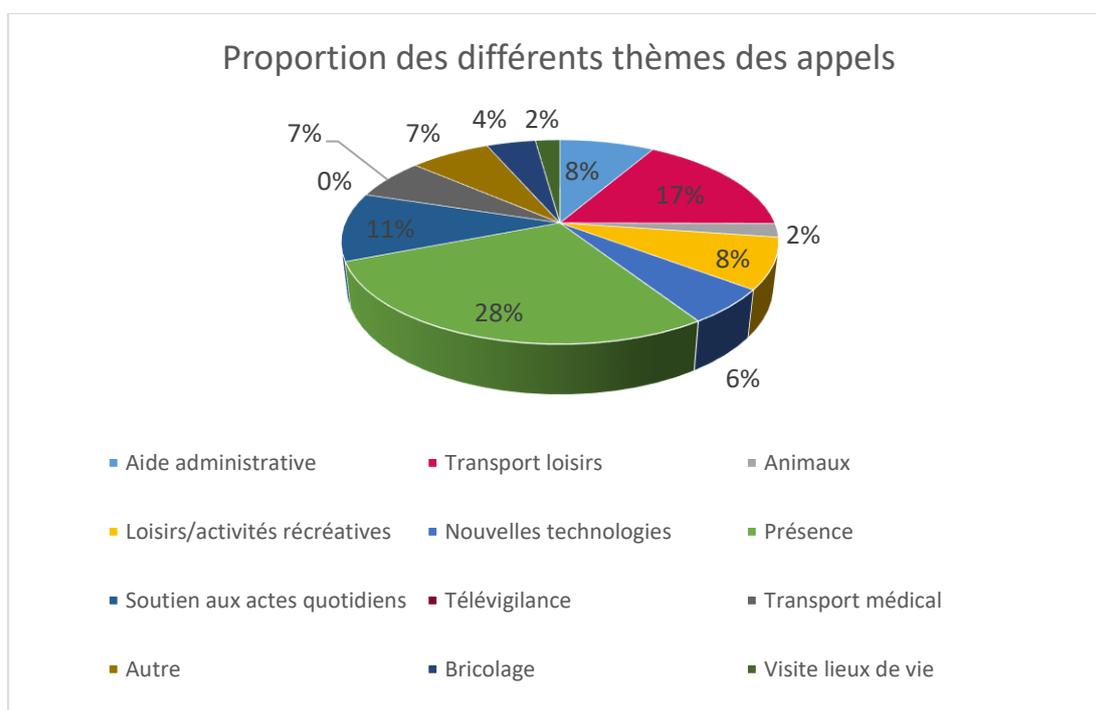
Nous constatons à présent que **les appelants connaissent de mieux en mieux le type d'aide que nous pouvons offrir**. Les demandes sont ainsi de plus en plus spécifiques, ce qui explique que nous renvoyons moins aujourd'hui vers d'autres services par rapport au moment du lancement de l'action :



Ainsi, après un an de fonctionnement, notre offre de service semble mieux perçue par le public et par le secteur, même si elle n'est pas encore assez connue. Cette reconnaissance confirme notre utilité et notre place dans le secteur de l'action sociale.

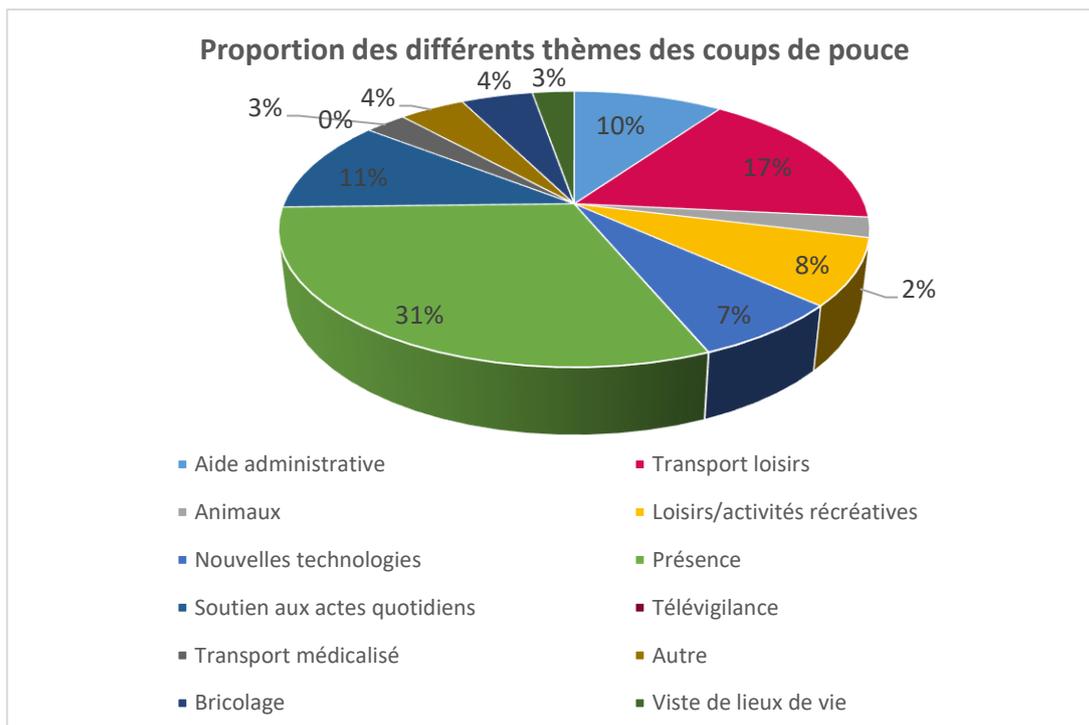
Les thèmes sous-jacents aux appels peuvent être divers. Nous avons finalement distingué douze thèmes après tâtonnement et réflexion¹¹. Cette liste peut encore évoluer puisque nous adaptons notre base de données aux constats que nous tirons de la pratique de terrain.

Comme le montre le graphique ci-dessous, la majorité des demandes concerne le **souhait de recevoir de la visite**, de la compagnie (28%). Nous constatons d'ailleurs que les personnes qui nous appellent font souvent part d'un sentiment de solitude ou prétextent parfois le besoin d'un coup de pouce pour recevoir la visite d'un bénévole. Les demandes de **transport pour des loisirs ou autres activités** et les **demandes de soutien ponctuel dans des activités du quotidien** arrivent ensuite avec respectivement 17% et 11% des appels :



La prévalence de ces thèmes s'observe aussi **au niveau des coups de pouce effectivement demandés**. Les demandes de présence passent à 31% des demandes, suivies par le transport pour des loisirs (17%) ; l'aide dans des activités administratives (10%) et enfin des coups de pouce des actes ponctuels de la vie quotidienne (11%). La présence d'un volontaire pour des activités de loisirs atteint 8% des demandes. Le thème « Autres » renvoie à des demandes bien spécifiques et peu récurrentes (jardinage, appels pour des bénévoles, accompagnement chez le juge, accompagnement à un mariage).

¹¹ Aide administrative ; Transport loisirs (ou « accompagnement motorisé ») ; Animaux ; Loisirs/activités récréatives ; Nouvelles technologies ; Présence ; Soutien ponctuel dans les actes de la vie quotidienne ; Télévigilance ; Transport pour raison médicale ; Bricolage ; Visite lieux de vie ; Autre.

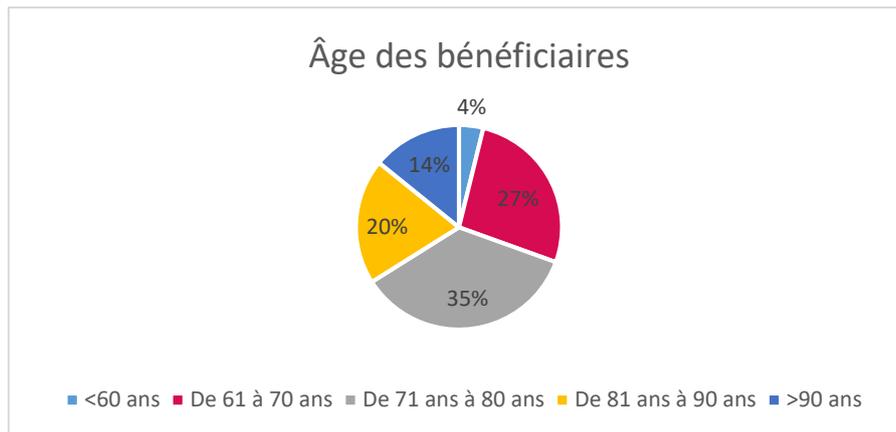


Parmi les demandes de coups de pouce, certaines nécessitent **plusieurs visites** de la part du volontaire. C'est bien évidemment le cas des demandes de présence, le but étant de créer du lien. C'est également le cas de la plupart des demandes de loisirs (près de 60% des demandes pour une activité de loisir), ce qui témoigne à nouveau de la volonté de créer du lien. Enfin, des demandes de visite de lieux de vie ont nécessité une intervention répétée du volontaire (plusieurs déplacements jusqu'à ce que la personne trouve son lieu de vie).

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

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

En ce qui concerne les catégories d'âge des bénéficiaires, elles sont assez diverses. La catégorie d'âge la plus représentée est la tranche des 70 – 80 ans (35%) :

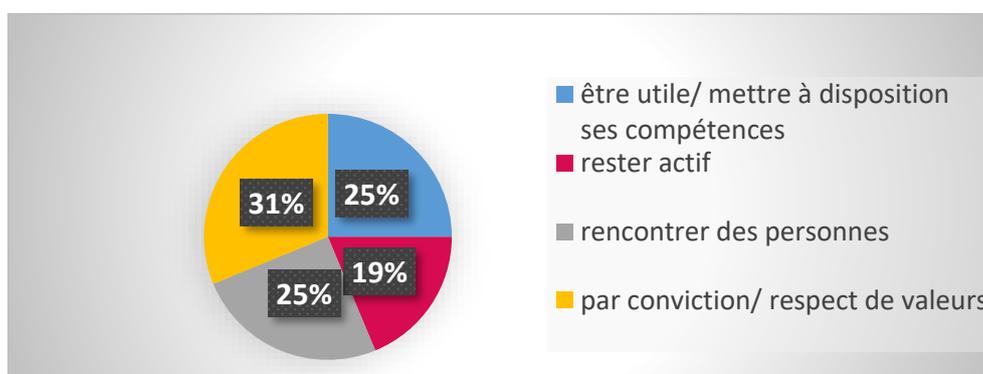


Enfin, 82% des demandes sont formulées par des femmes. Et dans 79% des cas, la personne concernée fait appel elle-même à notre action, contre 8% de familles et 10% de professionnels.

b) Profil des seniors volontaires coup de pouce

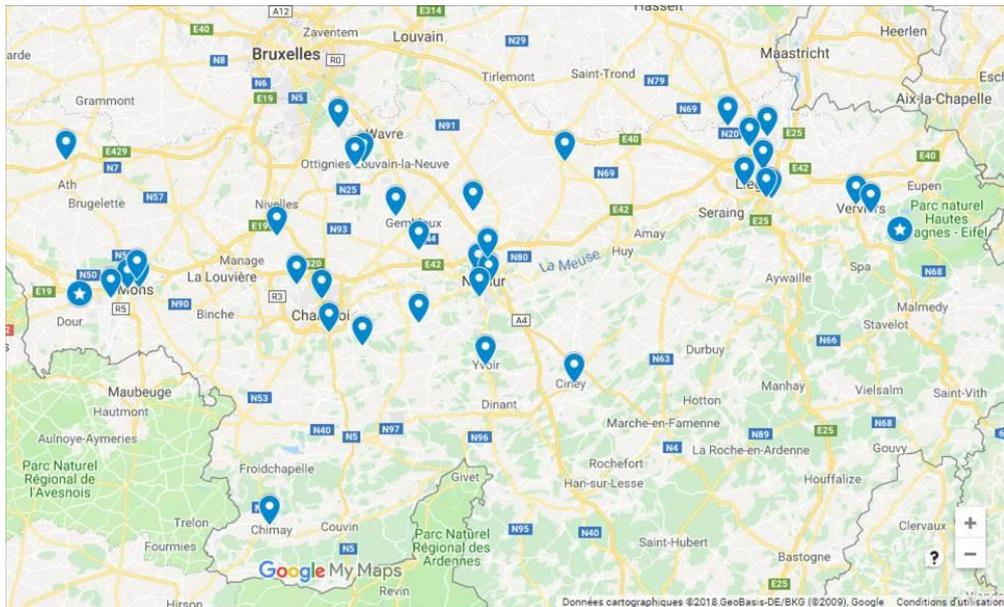
Depuis le départ, nous avons estimé que notre **public cible pouvait être à la fois prestataire ou bénéficiaire des services**, une même personne pouvant tout à la fois être les deux, selon les moments ou circonstances. Dans les faits, une personne qui a fait appel au service a souhaité s'impliquer dans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

Notons également que 25% des volontaires se sont engagés dans l'action pour créer du lien. Nous avons effectivement questionné les volontaires sur leurs motivations à rejoindre notre réseau :



Le réseau des volontaires DVA s'étoffe régulièrement, une quarantaine de bénévoles sont disponibles à ce jour : 12 pour le Hainaut, 10 pour Namur et pour Liège, 4 pour le Brabant Wallon, 2 coordinateurs, et 10 candidats volontaires à rencontrer.

Les volontaires se répartissent sur l'ensemble de la Wallonie et sont, pour la plupart, disposés à se déplacer dans un large rayon autour de leur domicile :

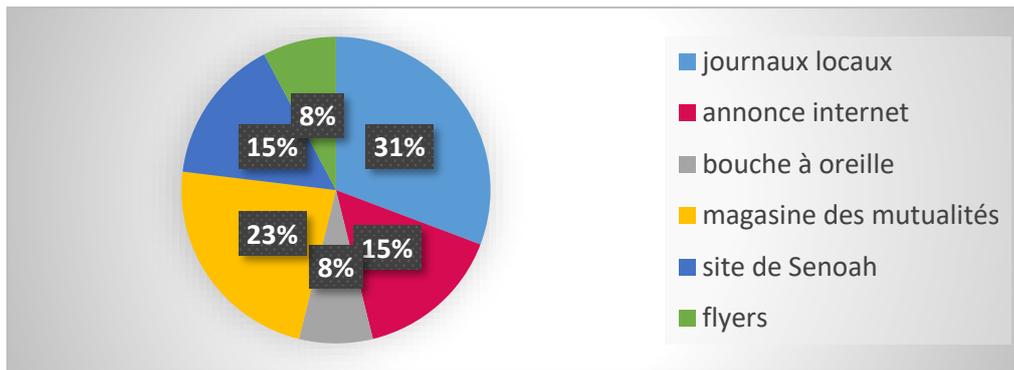


Seule la province du Luxembourg n'est pas couverte par des volontaires. Et nous n'avons que très peu d'appels en provenance de ce territoire (5 appels en un an). Nous réfléchissons actuellement à l'opportunité de créer une équipe de volontaires sur cette province et de lancer une campagne de communication. L'équipe de volontaires ainsi mise en place pourrait jouer le rôle d'ambassadeur du projet.

En ce qui concerne l'âge des volontaires coup de pouce, 47% ont entre 60 et 70 ans et 44% entre 70 et 80 ans.

Il y a autant d'hommes que de femmes au sein de notre réseau et les activités (voir thèmes) qu'ils se proposent de réaliser se rejoignent, sauf au niveau du bricolage, où l'on retrouve 0% de femmes volontaires.

Pour terminer, nous avons également demandé aux volontaires par quels biais ils avaient eu connaissance de notre action, afin de mieux cibler les canaux de communication de notre future campagne :



c) Associations et initiatives wallonnes

Enfin, à la question « qui a bénéficié de notre action ? », nous avons envie d'ajouter des associations et initiatives wallonnes.

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

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

Campagne de communication et d'information

En 2018, les actions de communication se sont principalement centrées sur *Donner de la Vie à l'Âge*, en sachant que la promotion de ce projet renforce inévitablement la notoriété de Senoah.

Bien que notre action soit de mieux en mieux connue au fil des mois, on remarque qu'elle ne couvre pas encore l'ensemble du territoire wallon. Pourtant, l'asbl Senoah a multiplié les actions de communication après avoir réalisé une campagne de lancement dès le 1er octobre 2017.

Pour cette première campagne de communication, l'asbl a créé des flyers, affiches, roll up, autocollants, bloc-notes aux couleurs de *Donner de la Vie à l'Âge*. Un communiqué de presse et un dossier presse ont servi à la rédaction d'articles dans les journaux Sud presse, La Libre, Vie@home, Paris Match. Les Mouvements d'ainés et les partenaires mutualistes ont relayé l'information dans leurs journaux et newsletters. En 2018, un courrier informatif sur le projet (accompagné d'affiches et de flyers) a été envoyé aux SAFA, Centres de coordination, Maisons médicales, Services sociaux des mutualités, SISD, Cercles de médecine générale, Maisons Croix Rouge et CCCA de Wallonie. Diverses rencontres physiques ont été organisées avec des associations, des services, des CCCA, etc. Un encart promotionnel a été publié dans le Proximag des provinces du Hainaut, de Namur et de Liège, qui a entraîné de belles retombées au niveau du nombre d'appels reçus.

Notons que la communication que nous avons réalisée au départ, fin 2017 et début 2018, s'est peut-être montrée un peu hésitante car nous craignons de ne pas pouvoir assurer les coups de pouce si le nombre de demandes dépassait l'offre effective de volontaires. Fin d'année 2018, nous avons constaté que les volontaires, plus nombreux, étaient réellement en attente d'activités et très disponibles. Ainsi, nous avons fait appel à une professionnelle de la communication pour nous accompagner dans l'établissement d'un plan de communication efficace et adapté.

Dès le printemps de l'année 2019, nous allons lancer cette campagne ayant pour objectifs d'accroître la notoriété et la reconnaissance de DVA et en parallèle de recruter de nouveaux volontaires. Nous profiterons de l'occasion pour rappeler les missions et services de l'asbl Senoah.

1. UN SITE INTERNET

Véritable fenêtre promotionnelle, le site internet (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. Ce travail conséquent d'actualisation se poursuit le plus régulièrement possible. Notons que le site a enregistré près de 16.000 visiteurs sur l'année 2018 (14.000 en 2017, 11.000 visiteurs en 2016). Nous invitons le lecteur à le consulter.

2. 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.

En 2018, suite à l'entrée en vigueur du RGPD, Senoah s'est bien entendu soumise aux obligations européennes en matières de protection des données à caractère personnel.

3. RÉDACTION D'ARTICLES

Des articles ont été rédigés suite à la diffusion du communiqué de presse relatif à *Donner de la Vie à l'Âge*. Par ailleurs, en collaboration avec Solidaris, nous avons rédigé un article sur le projet pour les journaux de Sud Presse. Nous avons également écrit des textes à destination de newsletters de partenaires divers.

4. TENUE DE STANDS

- Salon des seniors de Charleroi
- Salon des aînés de Tubize

5. 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 » (Vivacité)

intervention lors d'une émission radio dédiée à la maltraitance des personnes âgées (RTL).

Assistants sociaux (3^{ème} BAC) Ecole Condorcet à Charleroi

Plateforme des CCCA du Hainaut

Commission subrégionale de l'AVIQ (région du Centre)

Plateforme SAM (réalisation d'une capsule vidéo de présentation de Senoah)

Conférence « Choisir son habitat après 60 ans » organisée par la commune de Braine l'Alleud

CCCA de Mont Saint Guibert

Conférence de lancement du projet Allo ? Allo ! à Bruxelles

CCCA de Braine Lecomte

Solival (Mutualité Chrétienne)

CCCA d'Yvoir

CSD Philippeville

Cours donné à l'ULG (master en santé publique) sur le secteur des lieux de vie pour seniors

FCSO Solidarité

Association Parkinson

COSOPRO Tournai

PCS Dour

Réseau Wallon de Lutte Contre la Pauvreté

CPAS de Sambreville

6. RENCONTRES INTERPROFESSIONNELLES/CONTACTS RÉSEAU

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

Membre du comité de pilotage VADA Mons.

Rencontre avec le Cabinet de Maxime Prévot (Denis Henrard et Lore Poncin)

Rencontres avec l'AViQ : direction de l'audit et du contrôle mais également avec la direction et les conseillères du Numéro gratuit seniors

Participation à un focus groupe sur le thème de la protection judiciaire organisé dans le cadre de la réalisation d'un TFE (Master en ingénierie sociale)

Rencontre avec le Substitut du Procureur général de Liège et du Substitut du procureur du Roi de Namur : projet d'une circulaire relative à la maltraitance des personnes âgées

Rencontre avec la Substitute du Procureur du Roi de Namur

Réunions à la CAS (Coordination des Associations de Seniors). Senoah est membre de l'AG et du CA

Rencontre avec une conseillère du promoteur immobilier Delzelle, Madame Storez

Présence à l'inauguration de la Maison des aînés de Charleroi

Comité de pilotage du GAL « Je suis Hesbignon » pour la mise en place du projet Ville Amie Des Aînés dans la Hesbaye (région comprenant 11 communes)

Participation au mouvement « Bouge ta voix »

Intervention au MOC « Spécificités des Résidences-services »

Plateforme de Respect Seniors sur la maltraitance

Groupe de travail de l'IWEPS sur la Silver Economie

Groupe de travail « Quel toit pour demain ? » ASBL Questions santé

Conseil Wallon pour l'Égalité Hommes/Femmes

La LUSS

Eneo Mons

Rencontres avec l'Échevin en charge des Solidarités, de la Cohésion sociale et des Droits des personnes de la ville de Liège et la Chef de Service des Affaires Sociales à la Ville

7. 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.

« L'accueil de la personne âgée en salle d'urgence » à La Marlagne, Journée de la gériatrie (CHU Namur Godinne).
« La plainte ! Que nous dit-elle ? Comment l'entendre, la recevoir et y donner suite ? » Infor Homes Bruxelles
« La Famille : ressource ou contrainte ? » Réseau Senior CHU UCL Namur/Godinne
« Vieux clichés : c'est dépassé » Le Bien Vieillir et Senior Montessori à Namur
« La loi du 18 juin 2018 portant des dispositions en vue de promouvoir des formes alternatives de résolution des litiges : un nouveau souffle pour les modes amiables ? (Médiation, droit collaboratif). St Louis Bruxelles, Groupe de recherche sur les modes de gestion des conflits.
Formation à l'écoute active organisée par le STICS
Conférence d'ouverture du salon de Charleroi : « La participation citoyenne des séniors au sein des pouvoirs locaux »
Colloque CEPAG " Vieillir dans la pauvreté... La nouvelle réalité "
Formation « d'animateur de projet socio-culturel » organisée par la Ligue de l'Enseignement
Colloque organisé par la Plateforme francophone du volontariat qui traitait de l'implication des volontaires
Formation « Pleine conscience et communication » (Université de Paix)
Conférence de l'UNIPSO sur les financements européens des investissements dans les entreprises à profit social.
Colloque de la Ligue Alzheimer « L'éthique en pratique : une réflexion pour le patient au quotidien ». Le colloque fut suivi par le Premier Salon Alzheimer « Réseaux et services pour le patient »
Colloque « Mobilité des seniors » organisé par la CAS à Libramont
Supervision des travailleurs sociaux par un superviseur extérieur (tous les trimestres).
Formation plan stratégique de communication avec un professionnel extérieur.
Cycle de conférences destinées aux aidants proches par l'ULG

PERSPECTIVES 2019

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.

A ce sujet, la méthodologie et le public cible des ateliers de sensibilisation seront évalués début de l'année 2019, afin d'adapter notre offre de service et de répondre au mieux aux attentes et besoins des seniors.

Par ailleurs, le travail de **soutien, de conseil et d'information** réalisé par les travailleurs sociaux 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 l'envoi de listes d'établissement, le relais d'information, une réorientation. En 2019, l'asbl mettra un point d'honneur au soutien des professionnels confrontés à cette délicate question du changement de lieu de vie. En effet, les **rencontres formatives** réalisées en 2018 à destination des aides familiales d'Omnimut Tournai nous ont convaincus du bien-fondé de cette offre de service basée sur l'expertise de Senoah en matière de lieux de vie pour personnes âgées.

Cette offre de formation s'ancre dans les nouvelles orientations qui seront prises par Senoah en lieu et place du projet de Concertation familiale dont l'évaluation a montré les limites du projet. En effet, vouloir proposer un service de concertation couvrant tout le territoire wallon est utopique eu égard aux moyens humains de Senoah. Ainsi, dès 2019, l'asbl se positionnera en seconde ligne. Elle proposera un **soutien aux acteurs de terrain confrontés à des situations conflictuelles** ou tendues de choix d'un lieu de vie, via des contacts et du soutien individuels ou encore ponctuellement des co-interventions. Elle organisera à la demande des séances de sensibilisation (rencontres formatives). La mise en place d'un **réseau de médiateurs familiaux formés** à la question du choix d'un lieu de vie, vers qui relayer les personnes en demande est également envisagée par l'asbl.

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. Pour optimiser cette démarche, l'asbl souhaite s'atteler à la réalisation d'une **cartographie des ressources existantes au niveau wallon**.

Ce travail en réseau sera par ailleurs le leitmotiv du projet *Donner de la Vie à l'Âge*, une chaîne de solidarités entre seniors passant par un réseau de citoyens âgés d'au moins 60 ans prêts à donner des coups de pouce à d'autres seniors. L'année 2019 sera d'ailleurs consacrée au développement de notre action. Ainsi, le premier trimestre sera dédié à la finalisation de notre plan stratégique de communication et au lancement de notre campagne de communication. Cette campagne de déploiement se concrétisera en différentes actions, à des moments clés de l'année, sur des territoires géographiques définis. La campagne se basera sur une analyse préalable de nos publics cibles, sur une cartographie de l'offre et de la demande afin de cibler les régions où la demande est criante et celles qui sont déficitaires en offres, une analyse et un ajustement de nos outils de communication, voire la création de nouveaux supports et enfin l'organisation d'évènements et d'actions spécifiques.

En plus d'accroître la notoriété du projet, nous espérons que cette campagne de communication aura également pour effet d'étoffer notre réseau de volontaires. L'objectif que nous nous sommes fixés au terme de l'année 2019 – début 2020 est de parvenir à un réseau d'une centaine de bénévoles, soit doubler les effectifs actuels (avec une attention particulière aux provinces du Brabant Wallon et du Luxembourg), et de créer des équipes plus restreintes au niveau du territoire à couvrir (deux équipes par province au lieu d'une actuellement, chacune coordonnée par un volontaire coordinateur). Nous voulons également équilibrer les zones rurales et urbaines, tant au niveau de l'offre de coups de pouce que de la demande, car actuellement les « offres » et les « demandes » se concentrent surtout autour des grandes villes, notamment Liège, Namur et Charleroi/la Louvière. Ainsi, nous réfléchissons actuellement à une communication sur des territoires plus restreints et mieux définis.

Etant donné l'échéance du soutien accordé par la Fondation Roi Baudouin (fin 2019), l'asbl envisagera, dès le début 2019, des pistes de financement afin de pérenniser l'action (financements publics reconduits ? Autofinancement ? etc.).

Comme dit plus haut, nous allons renforcer le travail en réseau, notamment au niveau local.

L'expérience de la collaboration avec la commune de Sambreville pourra, on l'espère, percoler dans d'autres communes ou donner lieu à des partenariats concrets avec des CCCA. Pour ce faire, nous allons initier des rencontres, effectuer des prises de contacts.

Enfin, l'année 2019 sera consacrée à la mise perspective de l'action pouvant conduire à d'éventuels ajustements au niveau du dispositif, l'objectif étant de développer le projet, de l'étendre, de le consolider et de trouver les moyens de le pérenniser dans le temps.

Quant à la mission d'observatoire des lieux de vie, une **analyse exploratoire et qualitative sur des pratiques en maisons de repos**. L'objectif de ce travail sera de mettre en lumière des pratiques qui

favorisent la communication au sein de l'établissement. Le choix de ce thème s'appuie sur les constats qu'a fait notre juriste : certains désaccords au sein des maisons de repos sembleraient pouvoir être évités par une gestion différente de la circulation des informations. L'asbl continuera par ailleurs le recensement, l'analyse et le relais des besoins, questions, attentes de son public pour rapport à la thématique des lieux de vie pour seniors. A ce propos, l'asbl débutera, dès 2019, le **recueil d'observations « longitudinales »**. En effet, nous rappellerons les bénéficiaires deux semaines à un mois (selon la situation) après le contact avec Senoah, afin d'obtenir des données sur l'état de leur recherche d'un lieu de vie, le but étant de mettre en exergue des besoins, des manques, des constats, etc.

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.

En 2018, une subvention facultative supplémentaire a été obtenue des pouvoirs publics pour soutenir la mise en œuvre et le développement de *Donner de la Vie à l'Âge*. Ce projet est initialement soutenu par la **Fondation Roi Baudouin** pour 3 années (2017-2019)

La subvention facultative de la Wallonie ne suffit pas pour couvrir l'ensemble des dépenses. L'asbl Senoah bénéficie du soutien financier de la **Mutualité chrétienne et de Solidarité**. 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, en 2018, Senoah a bénéficié du soutien ponctuel de la **Province du Brabant Wallon** pour les activités réalisées sur le territoire brabançon, ainsi que du soutien de la **coopérative CERA** pour le 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, d'envisager voire 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.

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.

Enfin, l'action *Donner de la Vie à l'Âge* se développe et s'ancre progressivement sur le territoire wallon. Des centaines de coups de pouce ont été rendus par des seniors volontaires en 2018 à d'autres seniors sans aucune contrepartie.