

Rapport moral 2019

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

SOMMAIRE

Introduction	3
Ressources humaines et fonctions	4
1. Le siège central	4
2. Les volontaires	4
Mission 1 : Centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie pour adultes âgés	6
1. Soutien individualisé des seniors et/ou de leur famille dans la recherche d'un lieu de vie adapté	6
1. Nombre et type de demandes comptabilisées du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019	8
2. Type d'établissement recherché par les bénéficiaires	10
3. Profil des bénéficiaires	13
4. Origine de la demande	16
5. Niveau d'urgence de la recherche d'un lieu de vie	17
6. Budget des bénéficiaires	19
2. Soutien à la prise de conscience et à l'anticipation du vieillissement en termes de lieux de vie	24
1. Soutien individuel	25
2. Soutien collectif	28
3. Soutien juridique en matière de lieux de vie	34
1. Profil des demandes juridiques	35
2. Service de soutien lors de dénonciation de faits inquiétants en maisons de repos	37
3. Les consultations familiales en cas de conflits liés au choix d'un lieu de vie, dans nos locaux ou en co-intervention avec des acteurs du domicile	40
4. Sensibilisation à la législation applicable au secteur des lieux de vie pour seniors	41
Mission 2 : Observatoire des lieux de vie	43
1. Introduction	43
2. Le rôle des volontaires de Senoah	43
3. Une prochaine analyse exploratoire sur les pratiques en maisons de repos	44
4. Sollicitations de senoah en tant qu'observatoire	44
Mission 3 : pôle d'innovation : Donner de la Vie à l'Âge	50
1. Postulat de départ et vision de l'action	50
2. Une autre manière de faire	50
3. Compte-rendu des réalisations	52
4. Bénéficiaires de Donner de la Vie à l'Âge	58
1. Profil des appelants	59

2. Profil des seniors volontaires coup de pouce _____	64
3. Associations et initiatives wallonnes _____	66
<i>Campagne de communication et d'information</i> _____	68
1. Elaboration d'un plan stratégique de communication _____	68
2. Présentation de Senoah, de ses missions, du secteur des lieux de vie pour seniors et « réseautage » _____	71
3. Un site internet _____	73
4. Une newsletter _____	74
5. Participation à la Rédaction d'articles _____	74
6. Tenue de stands _____	74
7. Formations, colloques et conférences _____	75
<i>Perspectives 2020</i> _____	76
<i>Financement de l'association</i> _____	78
<i>Conclusion</i> _____	79

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 :

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

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

Par ailleurs, dans le cadre de sa **deuxième mission**, Senoah observe les attentes et besoins des seniors en matière de lieux de vie ; met à disposition des citoyens, des professionnels et des décideurs politiques, des données et observations concernant les lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées ; et réalise des travaux exploratoires sur des thématiques en lien avec les lieux de vie des seniors.

Troisièmement, l'asbl Senoah coordonne depuis 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 2019. 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 (encadrés ou en gras). Nous espérons que ceux-ci intéresseront les pouvoirs publics, nos 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 vous manquez de temps, 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

1. 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)

2. Les volontaires

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

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

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

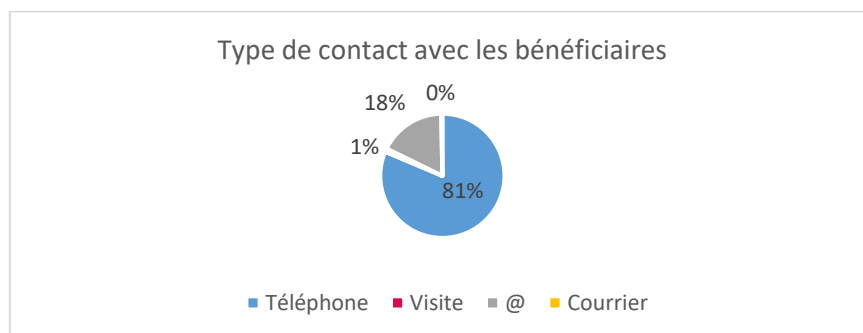
Mission 1 :

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

MISSION 1 : CENTRE DE RÉFÉRENCE POUR LES QUESTIONS LIÉES AUX LIEUX DE VIE POUR ADULTES ÂGÉS

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

Le soutien offert par Senoah se concrétise à travers les **permanences sociales** : **l'écoute active, l'analyse de la demande, l'information, le conseil, l'envoi de listes de lieux de vie constituent la majeure partie du travail réalisé par les travailleurs sociaux de Senoah** (en plus de l'accompagnement des équipes de volontaires et de la participation à des projets ou évènements divers). Ainsi, les travailleurs sociaux de Senoah sont régulièrement en contact avec des personnes qui vivent des situations compliquées en maison de repos ou des personnes pour qui la recherche d'un nouveau chez-soi pose d'énormes difficultés. **La question du choix d'un lieu de vie n'est pas anodine et peut entraîner de la souffrance.** Le téléphone facilite d'ailleurs souvent la confiance et les personnes profitent généralement de l'appel à Senoah pour se décharger de leur vécu et ressenti. Les permanences sont accessibles via un numéro unique, valable pour toute la Wallonie, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h. En dehors de ces plages horaires, un répondeur rappelle les heures d'ouverture du service et invite les personnes à reprendre contact ultérieurement. Outre le téléphone, Senoah reçoit, depuis quelques années, de plus en plus de demandes par mail (18% cette année, contre 14% l'an passé), souvent des professionnels qui souhaitent recevoir une liste d'établissements, mais aussi parfois des proches qui sont en recherche d'un lieu de vie pour un parent âgé.

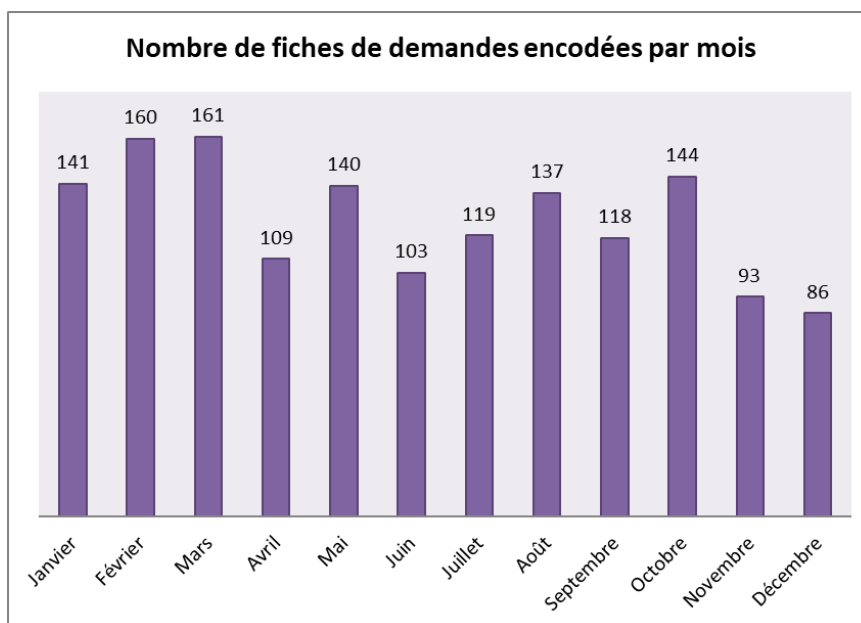


Rappelons avant d'aller plus loin que les valeurs qui guident le travail quotidien de l'asbl Senoah sont le pluralisme, l'humanisme, le respect de la personne et de son libre choix, et l'autodétermination.

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

1. NOMBRE ET TYPE DE DEMANDES COMPTABILISÉES DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019¹

En 2019, l'asbl a comptabilisé 1511 demandes, demandes sociales, juridiques et administratives confondues. Notons que ce nombre de demandes est constant d'année en année.



Parmi l'ensemble des demandes, **23 % concernent des demandes d'ordre juridique**, soit 362 demandes (informations ou conseils juridiques, dénonciations de faits interpellants, demandes de concertation familiale)².

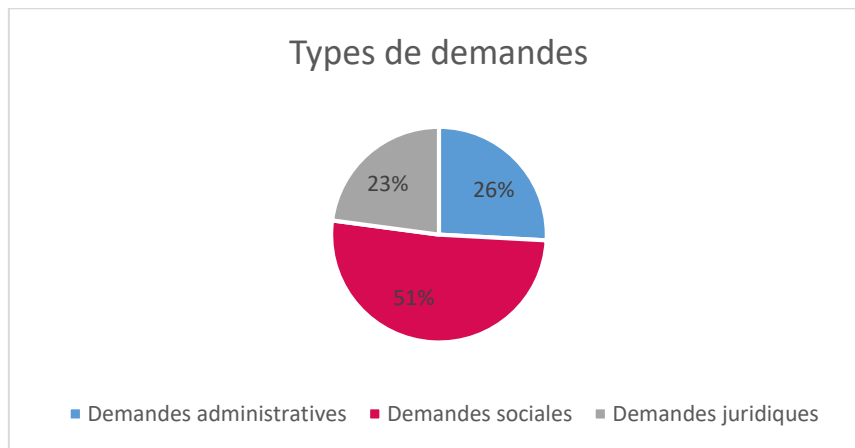
Ensuite, **26% sont des demandes administratives**, formulées, pour la plupart, par des professionnels (coordinatrice de l'aide et soins à domicile, service social d'hôpitaux, service social de communes, etc.) qui souhaitent recevoir une liste d'établissements sur une région définie et souvent en fonction d'un budget déterminé. Les demandes administratives recouvrent également des demandes d'envoi

¹ Les statistiques proviennent de la base de données de Senoah. Celle-ci contient les dossiers de demandes, ainsi que des fonctionnalités permettant les analyses statistiques relatives au profil des demandes. Elle renferme également un répertoire des lieux de vie. 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 En 2018, cette proportion était de 22% (305 demandes), 16% en 2017 (306 demandes), 17% (315 demandes juridiques) en 2016, de même qu'en 2015 (251 demandes). En 2014 elle était de 13% (222 demandes).

de brochures, de listes d'établissements à des aidants proches ou encore des demandes d'information générale sur notre asbl ou autres services.

Enfin, **51% des appels nécessitent un soutien social, une écoute, un conseil, une information.** Ce travail est réalisé par les assistantes sociales de Senoah.

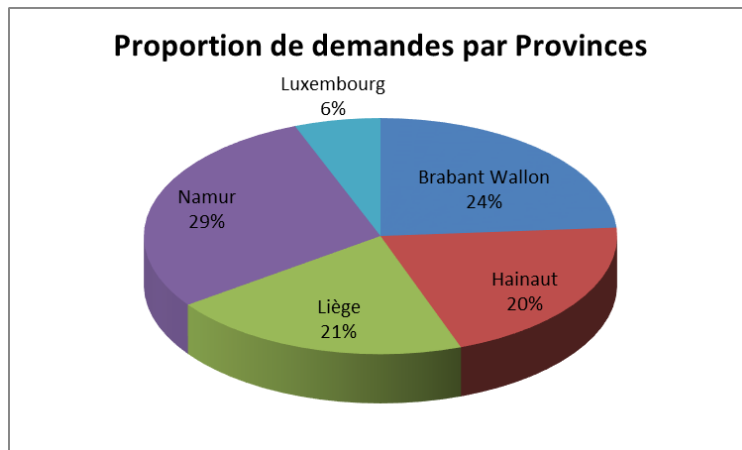


Bien que Senoah propose des entretiens sociaux sur rendez-vous dans les locaux de l'association à Namur, on remarque que la plupart des demandes sont traitées lors des permanences téléphoniques. Les rendez-vous en nos locaux représentent 3.34% des demandes sociales.

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

Idéalement, Senoah devrait disposer de sections locales dans d'autres grandes villes (une par province serait un minimum), afin de développer les rencontres physiques (à domicile si besoin) ce qui permettrait notamment de rencontrer plus souvent les personnes âgées concernées. De plus, cette présence plus locale permettrait d'améliorer la visibilité de l'ASBL et de répondre aux questions spécifiques à la région ou encore de répondre à des demandes d'accompagnement à plus long terme. Être présent localement permettrait aussi d'affiner nos observations et nos analyses.

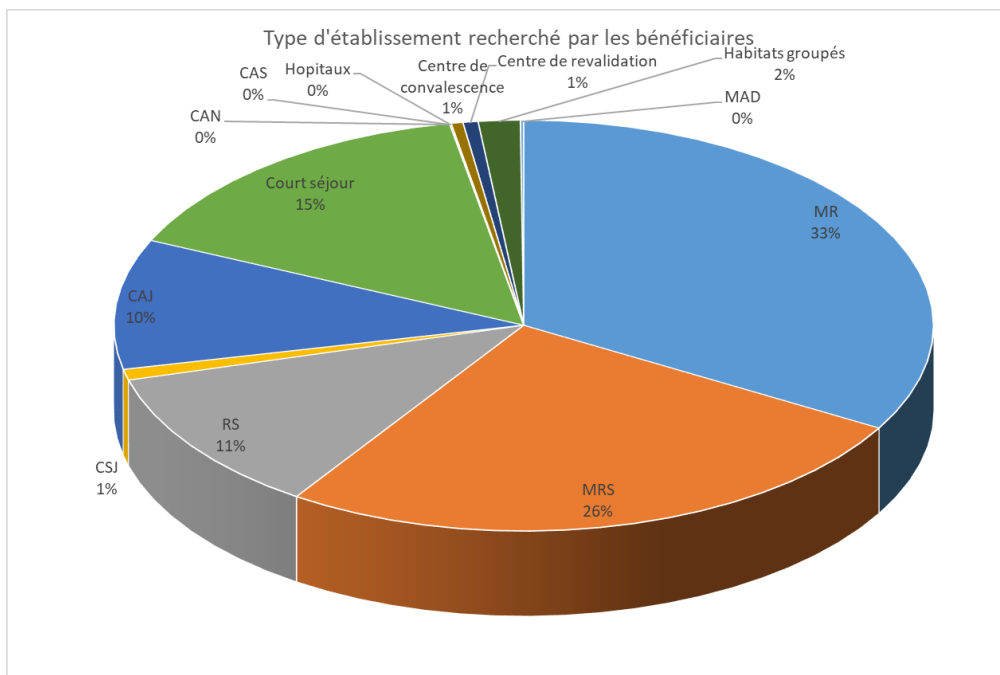
Ensuite, nous nous sommes intéressés à la proportion de demandes enregistrées par province.



Nous constatons que les demandes adressées à Senoah proviennent essentiellement des provinces du Brabant Wallon et de Namur. Ces pourcentages sont constants par rapport aux années précédentes.

2. TYPE D'ÉTABLISSEMENT RECHERCHÉ PAR LES BÉNÉFICIAIRES

On constate que ce sont les **maisons de repos et de soins et les maisons de repos qui ont été le plus souvent recherchées par notre public (59%)**, suivies par les courts-séjours et les résidences-services (voir graphique ci-dessous)³. Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.



³ Un appel peut recouvrir une recherche de plusieurs types d'établissements.

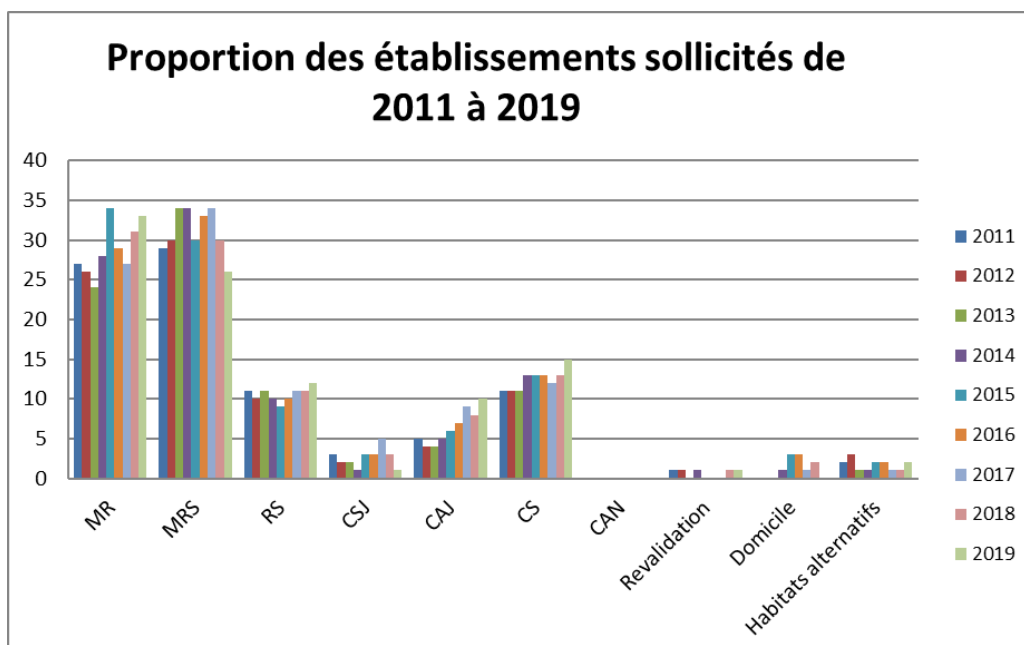


Nous observons souvent, dans le chef des personnes qui nous contactent, une **méconnaissance du secteur (offre d'habitats, réglementation) et un besoin d'une information claire, concrète et « accompagnée »** : la diversité des questions qui nous sont posées témoigne du manque de connaissance du secteur des lieux de vie pour personnes vieillissantes. Les solutions entre le domicile et la MR de repos restent méconnues, mais aussi les solutions existantes au niveau du domicile.

Ce constat nous renforce dans notre mission d'information et de sensibilisation sur la question du lieu de vie quand l'âge avance.

D'autre part, la vie, les droits, la réglementation au sein des habitats pour seniors qui demeurent abstraits, renforcent l'inquiétude des personnes concernées et des familles et repoussent le moment d'envisager un éventuel déménagement. Cette méconnaissance nous l'observons dans le chef des personnes concernées et de leur famille, mais aussi dans le chef des professionnels.

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



On remarque que les maisons de repos et de soins ont été moins sollicitées en 2019 par rapport aux années précédentes. La proportion de demandes pour des résidences-services, quant à elle, a un peu augmenté, de même que les demandes de court-séjour et de centre d'accueil de jour.



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 domicile 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 obtenir des éléments de réponse à cette question notamment, nous mettrons en place un rappel systématisé des bénéficiaires, dès 2020. 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 non institutionnels**, 15 demandes concernent des habitats groupés (18 en 2018, 9 en 2017, 17 en 2016 et 23 en 2015) et 7 les habitats groupés intergénérationnels (5 en 2018, 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 ce type d'habitats, puisque Senoah est connue pour l'information sur les hébergements institutionnels. Ainsi, le public en recherche d'une solution non institutionnelle ne contacte pas forcément notre asbl. Notons pour terminer que 3 personnes recherchaient des maisons d'accueil communautaire, sachant que ce type d'accueil est lui aussi encore parfois fort méconnu (4 en 2018, 1 en 2017, 5 en 2016, 12 en 2015).



On sait que **le salon et la cuisine de la résidence-services font toute la différence** par rapport à une chambre en maison de repos. Ne pourrait-on pas imaginer de proposer un accompagnement médicalisé en RS (compris dans le prix de l'hébergement) afin de permettre à des personnes ayant des problèmes de santé de continuer à vivre de manière autonome dans la RS (**idée de la Résidence-services médicalisée**, ce que propose d'ailleurs déjà une RS sur Charleroi) ?

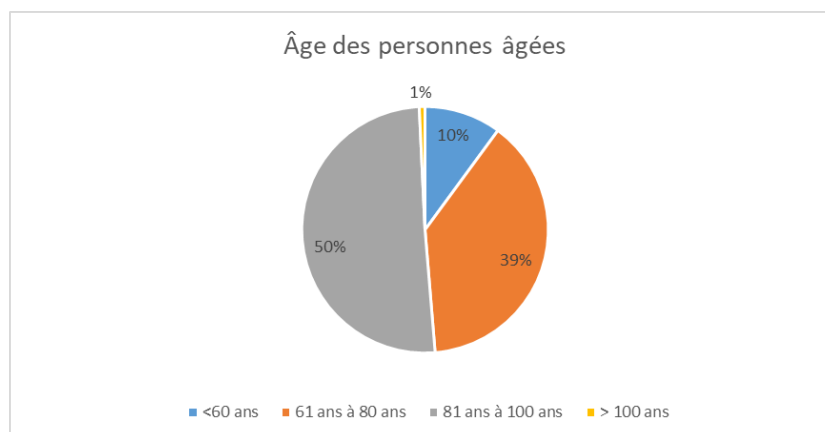
Par ailleurs, les résidences-services et les courts-séjours semblent être de plus en plus sollicités et répondre à un besoin. Ainsi, ne pourrait-on pas combiner ces deux types d'habitats

et permettre aux personnes intéressées de séjourner temporairement dans une résidence-services ?

3. 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 409 personnes renseignées comme ayant une pathologie, environ 65% souffrent d'une maladie neurodégénérative dont environ 89% expriment avoir la maladie d'Alzheimer.

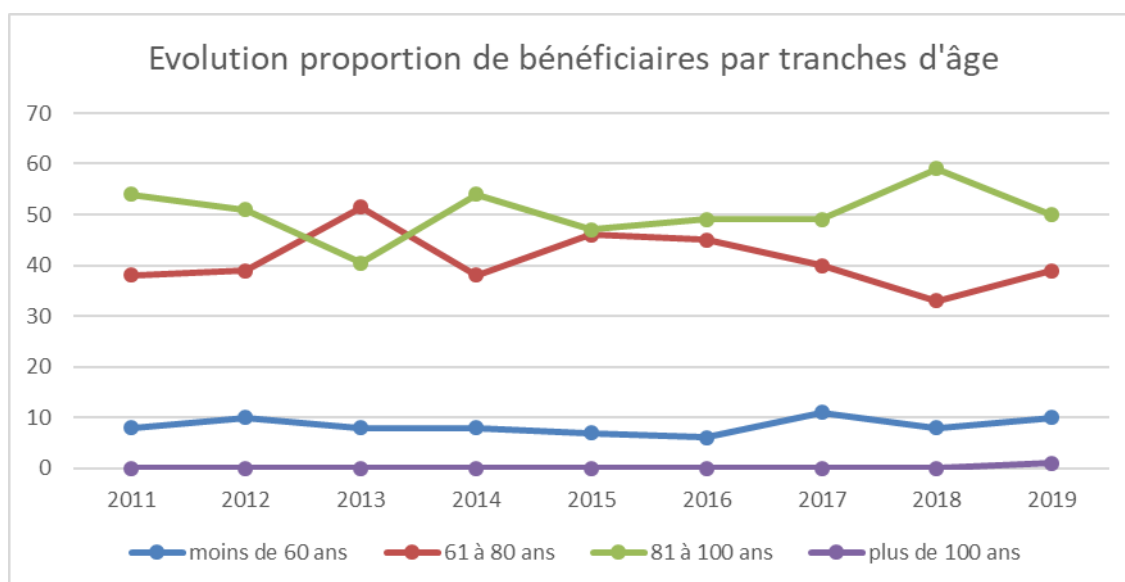
En 2019, nous observons dans notre pratique, que **10% des demandes concernent des personnes de moins de 60 ans (âge légal d'entrée en maison de repos jusqu'au 1^{er} janvier 2020 !)**, contre 8% en 2018, 11% en 2017 et 6% en 2016. La moitié des demandes **concernent des personnes âgées entre 80 et 100 ans**, en 2019 (contre 58% en 2018) et 39% des demandes concernent des personnes âgées en 60 et 80 ans (33% en 2018 et 40% en 2017).



En général **les personnes de moins de 60 ans veulent entrer en maison de repos parce que leur état de santé le nécessite**. Effectivement, certaines personnes qui n'ont pas l'âge requis pour entrer en MR recherchent par défaut une MR, ne trouvant aucun autre lieu de vie adapté. *Par exemple, cette jeune femme de 30 ans atteinte d'une épilepsie sévère qui ne peut plus vivre seule sans se mettre en danger et qui se « rabat » sur une MR car elle n'a pas d'autre*

alternative. Ce constat rejoint encore et toujours celui fait l'an passé et les années précédentes sur l'accueil des personnes porteuses d'un handicap ou présentant des difficultés psychiatriques. En effet, s'il existe des institutions pour personnes handicapées, les places sont chères et il est parfois compliqué d'y entrer ou d'y rester 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 rapportent, à raison sans doute, que le personnel n'est pas formé à l'accueil de ces personnes à besoins spécifiques. Nous avons pu rencontrer certaines asbl telles que « Inclusion Asbl » qui proposent des formations mais qui, semble-t-il, restent encore méconnues et ont peu de succès. La même question se pose pour des personnes présentant des troubles psychiatriques. 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. Il semblerait ainsi que des personnes se situent dans un « vide » en termes de lieux de vie et ne trouvent aucune réponse réellement adaptée à leurs besoins.

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

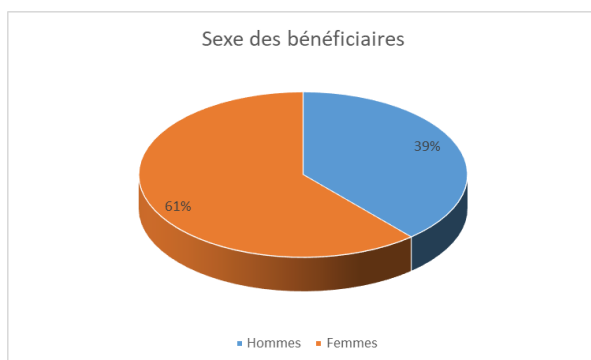


La proportion des 81-100 ans augmente depuis 2015 pour atteindre son maximum en 2018, à l'inverse de la proportion des 61-80 ans. Notons que ces chiffres ne sont pas généralisables car ils se limitent aux personnes qui contactent notre service.

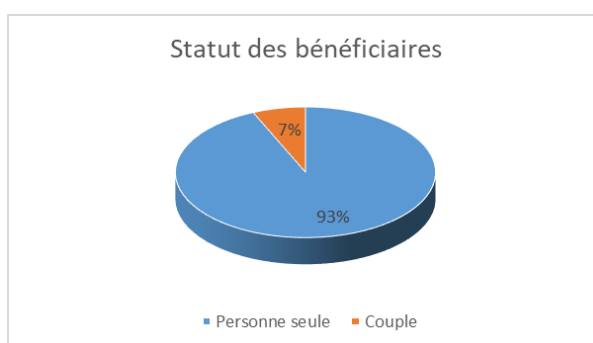


Rappelons ici que l'âge moyen en MR se situe autour des 83,5 ans. Comme dit plus haut, selon nos observations, les personnes plus jeunes, qu'elles aient 60 ou 70 ans, recherchent généralement une MR car leur état de santé le nécessite (une dérogation est possible sous certaines conditions)⁴. **Ce qui pose finalement la question de l'utilité d'un âge minimum légal pour prétendre à une place en MR ou MRS.**

En ce qui concerne le sexe des personnes demandeuses, **61% des demandes concernent des femmes contre 39% 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 **7% 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

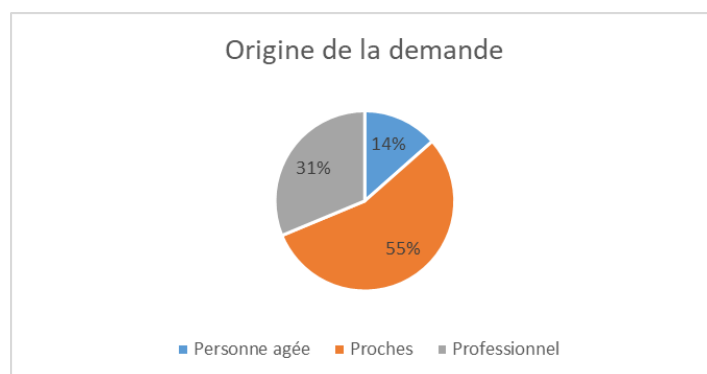
⁴ Un article relatant les modifications législatives concernant l'âge minimum requis pour entrer en MR est disponible sur notre site internet www.senoah.be

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 simultanément (que ce soit ou non dans la même chambre d'ailleurs) ou qui répond aux desideratas du couple (une chambre avec un grand lit ou une chambre avec deux lits ou deux chambres séparées).

4. ORIGINE DE LA DEMANDE

En ce qui concerne l'origine des demandes formulées à Senoah, **55% d'entre elles proviennent de la famille ou de l'entourage de l'adulte âgé**, souvent des aidants proches⁵ (53% en 2018 et 2017), 31% par des professionnels (contre 34% en 2018 et 32% en 2017) et **14% par les seniors eux-mêmes** (13% en 2018, 15% en 2017 et 2016, 26% en 2015 et 20% en 2014).



Nous remarquons sur base de ces chiffres que notre service est moins sollicité par les personnes âgées elles-mêmes pour les questions qui les concernent pourtant directement. Les raisons ne sont pas connues, mais nous pouvons émettre l'hypothèse que ce sont les familles ou les professionnels qui nous contactent pour des personnes qui restent au domicile le plus longtemps possible et qui n'ont plus les capacités (où considérées comme n'ayant plus les capacités) de nous appeler le jour où

⁵ 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.

le domicile atteint ses limites. Autre hypothèse, les personnes délèguent volontairement aux proches la démarche de nous contacter.



Nous observons un manque de services pouvant assurer l'accompagnement des personnes dans les démarches concrètes de recherche d'un lieu de vie (Senoah se situant en amont, au niveau de l'analyse sociale et de l'information sur les lieux de vie), excepté si la personne est déjà accompagnée par un service spécifique : service social de l'hôpital, SAFA, CPAS, ... Pourtant, nous entendons souvent les personnes confier se sentir « perdues dans toutes ces démarches ». Elles nous demandent fréquemment si nous pouvons les accompagner concrètement dans la recherche d'un établissement. Actuellement, **la réponse que nous pouvons apporter est la sollicitation d'un volontaire de notre action Donner de la Vie à l'Âge,** qui peut soutenir les personnes dans les démarches d'appeler les institutions, aller visiter, comparer, accompagner dans les démarches administratives liées à un déménagement, etc. D'ailleurs cette année, 9 accompagnements de ce type ont été effectués (6 en 2018). Ces coups de pouce particulièrement énergivores, demandent une grande disponibilité des volontaires. Ces derniers reviennent d'ailleurs régulièrement vers les assistantes sociales de Senoah pour être aiguillés et conseillés, ceci démontrant sans doute la nécessité d'un accompagnement social professionnel qui n'existe actuellement pas de manière systématique et équivalente pour tous les citoyens. Par ailleurs, le cadre d'intervention de *Donner de la Vie à l'Âge* est spécifique : des seniors pour des seniors, ce qui limite le nombre de situations pouvant être accompagnées de la sorte (rappelons que seuls 14% des demandes qui arrivent chez Senoah émanent des seniors eux-mêmes). Un grand nombre de personnes se retrouvent donc seules (majoritairement des aidants proches) pour effectuer ces démarches.

5. NIVEAU D'URGENCE DE LA RECHERCHE D'UN LIEU DE VIE

Concernant le niveau d'urgence des demandes (voir graphique plus bas), nous constatons que **50% 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.

Face à l'urgence, que faire s'il n'y a pas de place en MR ? Il semblerait nécessaire que des lieux d'accueil d'urgence existent. Effectivement, certaines situations sont complètement imprévisibles et nécessiteraient un accueil urgent et temporaire le temps de trouver une solution adaptée sur du plus long terme. *Par exemple la situation de cette dame ayant une maladie d'Alzheimer dont le mari s'occupait quotidiennement. Monsieur décède inopinément et madame se retrouve seule du jour au lendemain, la fille n'ayant aucun moyen de s'occuper d'elle et cherchant d'urgence un lieu d'accueil pour Madame. Ou ce Monsieur qui s'occupe lui aussi quotidiennement de son épouse mais qui fait des allers-retours à l'hôpital pour des soucis de santé. S'il existe l'hospitalisation sociale, toute personne n'entre pas dans les conditions et celle-ci ne peut se répéter régulièrement. Cette observation est d'autant plus inquiétante que des études démontrent que les aidants-proches sont généralement les premiers à décliner médicalement en raison de leur épuisement à s'occuper quotidiennement de leur proche « dépendant ». Une piste envisageable pourrait être de prévoir des courts-séjours d'urgence, permettant à la personne et aux proches de se retourner, de réfléchir et de rechercher une solution adaptée, un peu plus sereinement.*

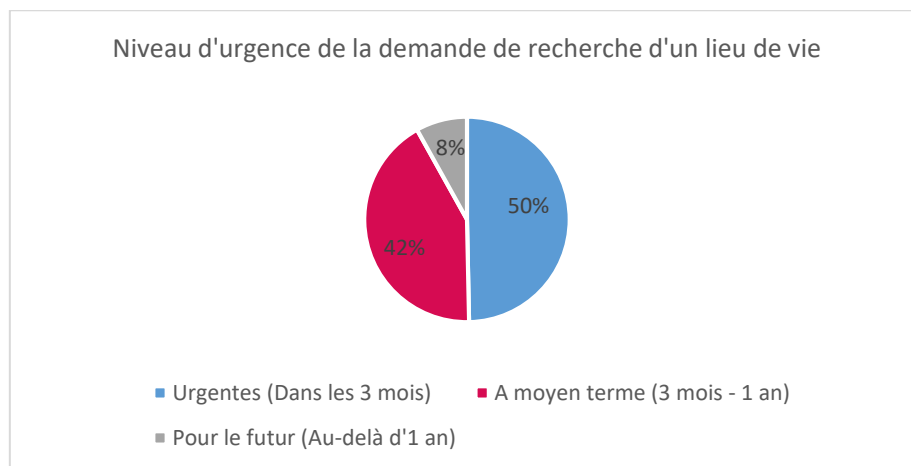


Ce n'est pas nouveau, l'entrée en MR/MRS semble être très souvent un choix conditionné par la situation, comme un choix « sous contrainte », devant être fait dans l'urgence (soit suite à une hospitalisation, soit suite à un accident). **La question que nous posons est dès lors : comment valoriser une part de choix dans cette décision imposée par le contexte (choix du lieu, choix de la déco de la chambre, choix des meubles emportés, etc.) ?**

Et par ailleurs, nous observons souvent que l'entrée en MR est précipitée parce que :

- les services à domicile sont peu disponibles le soir, la nuit, le w-e et ceux-ci peuvent devenir impayables pour les personnes quand le nombre d'heures nécessaires flambent ;
- des petits besoins ne trouvent pas de réponse s'il n'y a pas de proches pouvant aider ;
- un sentiment d'insécurité au domicile ou de solitude ;
- un domicile qui devient inadapté et des travaux d'aménagements qui ne sont pas concevables financièrement.

Enfin, 42% des demandes concernent un déménagement à moyen terme et 8% des demandes concernent des personnes qui préparent leur habitat de demain (10% en 2018, 2% en 2017 et 4% en 2016).



Même si elles sont minoritaires (8%), des personnes contactent Senoah dans une optique de réflexion ou de prise de renseignement pour plus tard.

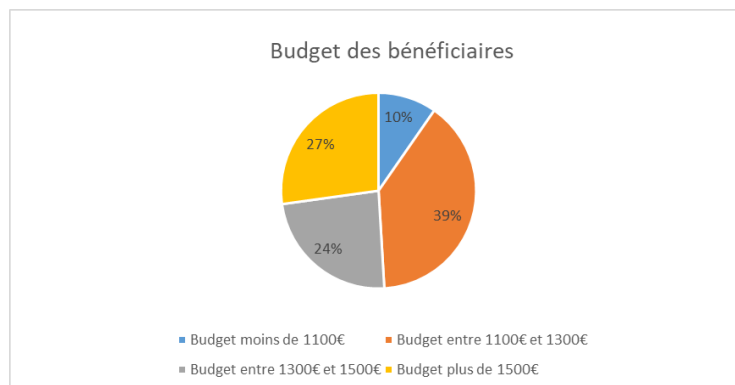


Nous rencontrons encore **peu de personnes qui préparent l'habitat de leurs vieux jours**. Le fait de ne pas envisager son chez-soi de demain peut complexifier la décision le moment venu : quels choix ? Quel type d'établissement ? Comment faire ? Qu'aurait voulu mon parent ? Quelles démarches ? Etc. Notre travail d'information et de sensibilisation, tant auprès des professionnels que des particuliers, a ainsi toutes ses raisons d'être et doit continuer à être développé.

6. BUDGET DES BÉNÉFICIAIRES

Au niveau du budget des personnes qui font appel à nos services (voir graphique ci-dessous), nos statistiques permettent de mettre en exergue que 10% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1100€ (contre 26% en 2018, 23% en 2017, 14% en 2016, 16% en 2015), tandis que 39% situent leur budget entre 1100 et 1300 € (34% en 2018, 35% en 2017, 42% en 2016, 37% en 2015) et

24% entre 1300 et 1500€ (contre 27% en 2018, 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 : 27% en 2019 contre 23% en 2018 et 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 de 50% en 2019 (60% en 2018, 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). 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, plus de 50% de nos bénéficiaires ne disposent pas de ce budget !** Nous avons réorienté 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. Mais pour celles qui en ont connaissance, on entend souvent que ces aides sont, d'une part, insuffisantes pour les ayants droit, et d'autre part que les conditions d'accès sont trop restreintes. De plus, il faut rappeler que le prix indiqué est très souvent majoré au vu des prestations qui ne sont pas reprises dans le montant de base tel que : les médicaments, les visites du médecin, la visite du Kiné en MR, ... Cependant il nous semble que les personnes sont de plus en plus au courant de ce fonctionnement et le prennent en compte dans leurs calculs lors de la demande auprès notre service.

Ensuite, malgré le prix souvent élevé de l'hébergement, nous avons le sentiment, sur base de ce que les gens nous disent et des plaintes qui nous sont relayées, que la rentabilité prime souvent sur la qualité de l'accompagnement des résidents (question de la qualité des repas, question des changes, du traitement des escarres, etc.).

Enfin, la question de l'évolution des prix (notamment avec les prix all in) et l'accessibilité financière reste entière à la vue des modifications législatives ...



a) D'autres constats tout azimut

- **Les proches semblent souvent percevoir, à raison, 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...
- **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 contribuant à faire un choix éclairé.
- **L'inquiétude des proches au sujet de l'état de santé et de la sécurité de leurs 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.
- **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.

- **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 confient désespérément avoir déjà contacté plusieurs MR sans avoir trouvé de place. Dans le même ordre d'idées, **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 ». Par ailleurs, la réalité wallonne du taux d'occupation des lits en MR accentue le fait que les établissements sont parfois en position de force. Ne pouvant déménager facilement vers un autre lieu de vie, le manque de places étant réel en Wallonie, les résidents doivent parfois rester dans un établissement qui ne leur convient pas ou dans lequel ils ne se sentent pas respectés dans leur dignité (négligence, maltraitance, ...).
- **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 coûtent 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. Il semble en effet 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. D'où l'intérêt des actions de sensibilisation de Senoah !
- Les questions liées à la maladie d'Alzheimer sont fréquentes 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 gens 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.

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 des missions et activités de Senoah.

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

Une des missions de Senoah est de sensibiliser les seniors à la question de son « chez-soi » pour ses vieux jours. L'objectif de cette **anticipation ou projection ? Rester acteur de ses choix, en s'informant sur ce qui existe en matière d'aides et de lieux de vie, en réfléchissant à ses souhaits pour le futur et en faisant part de ses décisions préalablement.**

Faisant suite au constat que la question du changement de lieu de vie se pose souvent en urgence, il nous paraît essentiel de maintenir et de développer cette mission. Notre objectif est bien de **sensibiliser au fait qu'il est possible d'anticiper ces questions du choix du lieu de vie** et de donner aux personnes les informations et relais utiles pour ce faire. Cependant nous n'avancions pas qu'il est « mieux » d'anticiper. Nous souhaitons simplement que les personnes puissent poser ce choix en connaissance de cause et avoir des outils nécessaires et/ou un accompagnement si elle souhaite anticiper.

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

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

En effet, les choix sont toujours circonstanciés et, malheureusement, certains facteurs limitent parfois la possibilité de respecter les souhaits de la personne. Mais la difficulté de faire correspondre souhaits et réalité ne veut pas dire qu'il n'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 économiques⁶ se répercutent aussi sur la possibilité d'envisager, de songer, de préparer son futur chez-soi, rendant l'exercice plus compliqué, voire impossible, pour les personnes en situation de précarité.

1. SOUTIEN INDIVIDUEL

Comme dit plus haut, les demandes d'accompagnement dans l'anticipation de l'avancée en âge sont donc minoritaires parmi l'ensemble des demandes que traite Senoah (8%).



Plus précisément, les personnes qui réfléchissent à leur chez-soi de demain sont souvent intéressées par la solution des résidences-services. Ainsi, il apparaît que le développement de ce type d'habitat réponde aux besoins et attentes des personnes vieillissantes, quand, bien entendu, ces structures sont accessibles financièrement. Et nous avons reçu plusieurs demandes de personnes qui souhaitaient acheter une résidence-services pour leurs vieux jours.

En outre, nous avons déjà été sollicités par des personnes souhaitant, de manière anticipée, entrer en maison de repos, essentiellement pour rompre leur sentiment de solitude, mais n'en ont pas eu l'opportunité car jugées « trop valides », « trop biens », « en trop bonne santé », ... par les structures, elles-mêmes contraintes par les normes et la réalité de terrain. Dès lors, nous posons la question de l'existence d'une priorisation des besoins à l'entrée en maison de repos. **Les besoins médicaux semblent prévaloir sur les besoins sociaux et relationnels** (parce qu'une personne plus dépendante rapporte plus de financements ?) ce qui questionne, de notre point de vue, l'appellation « lieu de vie » de ces structures qui se médicalisent et qui sont, in fine, des lieux de soins.

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

Dès lors nous nous interrogeons naturellement sur le « bénéfice » de l'anticipation (c'est-à-dire : se renseigner, aller visiter des maisons de repos, des résidences-services, poser des choix de préférence, s'inscrire sur des listes d'attente, ...). Effectivement, il nous semble qu'anticiper ne garantisse pas suffisamment le respect des choix et volontés et ce, en partie car les structures, lieux de vie envisageables et services existants sont insuffisants et/ou inégalement accessibles. D'une part, certains besoins/volontés ne sont pas rencontrés par les structures et services existant, en tout cas pas de manière équivalente sur tout le territoire wallon et d'autre part, les finances des gens conditionnent et réduisent fortement les possibles : entrer en maison de repos ? Rester chez soi avec ou sans aides ? Vivre chez un proche, ... ?

Ce constat, les personnes le font aussi et nous le partagent régulièrement : « *C'est bien beau l'anticipation mais si je n'ai pas de sous je fais quoi !?* » ; « *Si un j'ai un accident, je serai bien obligé d'aller là où il y a de la place* » ; « *Peu importe ce que je veux, les médecins et mes enfants auront toujours le dernier mot* ». Ces points de vue contribuent certainement à la « non-anticipation ». Ainsi, les décideurs politiques ont un rôle à jouer pour permettre aux adultes vieillissants de terminer leur vie dans le chez-soi de leur choix, quel qu'il soit, en mettant à leur disposition une offre diversifiée de véritables lieux de vie, des aménagements adaptés au niveau du quartier, des services à domicile suffisants, le tout accessible financièrement. Par ailleurs, **en tant que centre de référence lieux de vie seniors, nous avons aussi un rôle à jouer dans la sensibilisation des seniors à cette question du choix de son chez-soi en leur fournissant l'information nécessaire à un choix éclairé, en les accompagnant dans une forme « d'anticipation mentale », de « préparation psychologique » au fait qu'un jour, peut-être, le domicile tel qu'il est aujourd'hui ne sera plus adapté.**

Et nous avons certes un rôle à jouer dans l'interpellation des politiques quant aux besoins des gens et aux réalités de terrain.

Nous observons dans notre pratique de terrain qu'il s'avère difficile d'envisager un éventuel changement de lieu de vie avant d'avoir fait l'expérience d'une perte d'autonomie ; qu'il s'avère difficile de penser à une étape de la vie qui risque d'être emprunte de difficultés. 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 et ne sont pas une alternative à l'institutionnel ; le manque de choix diversifié ; le coût des hébergements est souvent très élevé par rapport au montant moyen de la pension, ce qui limite dès lors le choix ; la difficulté de prévoir des événements qui sont en effet imprévisibles (accidents de santé, etc.), quid du choix dans une situation urgente ; les possibilités de choix restent souvent méconnues, de même que les sources d'information, les relais.

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, de ne pas dépendre de leurs enfants ou de ne pas être un poids pour eux.

Notons que Senoah a l'impression de par 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.



Attirons l'attention ici sur le fait que Senoah, en plus de ne pas s'inscrire dans une vision paternaliste, ne s'inscrit pas non plus dans une sorte de « dictature » de l'anticipation que l'on pourrait rapprocher d'une « dictature de l'autonomisation ». En effet, l'objectif de Senoah est d'informer le plus largement et le plus objectivement possible les personnes, de les amener à réfléchir à leurs besoins et souhaits en matière de lieux de vie, tout en sachant que rien n'est immuable, que les choix dépendent du contexte du moment, que l'on peut changer d'avis aussi et que l'on n'est pas obligé de savoir ce que l'on veut. Rappelons aussi ici que tous les individus ne

sont pas égaux face à l'anticipation, que ce soit au niveau des ressources financières, matérielles, culturelles, familiales, que des alternatives envisageables et disponibles autour d'elles.

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

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

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

2. 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'informations 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** sur la thématique des lieux de vie. Et par ailleurs, nous intervenons à la demande, dans des conférences ou colloques sur le sujet des lieux de vie.

➤ **ORGANISATION DE LA CONFÉRENCE « LE CONSENTEMENT À L'ENTRÉE EN MAISON DE REPOS, À LA CROISÉE DE L'ÉTHIQUE ET DU JURIDIQUE » :**

La conférence « *LE CONSENTEMENT À L'ENTRÉE EN MAISON DE REPOS, À LA CROISÉE DE L'ÉTHIQUE ET DU JURIDIQUE* » a réuni pas moins de 180 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, etc.), des Universités, Hautes écoles, l'Aviq, des Provinces, services d'aide et de soins à domicile, administrations communales, CPAS, mutualités, etc..

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**

L'année 2019 a été consacrée à la mise en perspective des ateliers, au niveau de leur forme et de leur contenu, le but étant de les remanier à la lumière de notre objectif final : sensibilisation par les pairs à la question du chez-soi quand l'âge avance.

Ainsi, seul un atelier a été réalisé car déjà programmé, à Estinnes. Nous n'avons plus communiqué sur cette offre de service, étant donné la réflexion en cours. La nouvelle mouture des ateliers sera testée avant l'été 2020 et proposée ensuite à notre public cible.

Objectifs des ateliers de sensibilisation

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.

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
- Connaître 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 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 participative.
- Nous proposons des outils (power point, brochures, fascicules, 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 conférences.

➤ INTERVENTION LORS DE CONFÉRENCES ORGANISÉES PAR LE RÉSEAU

- Intervention au colloque organisé par la CAS à Namur sur la thématique des lieux de vie pour seniors : « *Seniors, où vivre bien ?* »
- Intervention à la conférence sur le choix d'un lieu de vie, organisée dans le cadre du Café Alzheimer de Wavre
- Présentation de Senoah à l'occasion du colloque organisé par LLN4Ageing « *Promoting Healthy Ageing : Interdisciplinary perspectives* »"
- Intervention à la conférence sur l'anticipation de son chez-soi organisée par Eneo Gembloux
- Intervention à la conférence sur les lieux de vie pour seniors, organisée par le CCCA de La Louvière
- Intervention au colloque du CAL de la province du Luxembourg sur « *L'autodétermination et l'empowerment des aînés en maisons de repos* »
- Intervention à la conférence organisée par la Plateforme Namuroise du Soutien à Domicile « *Bonnes pratiques, autodétermination et empowerment : des pistes pour améliorer la qualité de vie en maison de repos* »
- Intervention à la conférence organisée par Alteo à destination des Aidants Proches sur les services existants autour de la question du domicile.
- Animation d'un atelier sur les MR/MRS, à la journée organisée par Eneo Liège "*Mes choix pour mon lieu de vie*"

- Intervention à la conférence organisée par Eneo Dinant sur l'anticipation de son chez-soi.
- Animation d'un atelier « Logement et autonomie » à l'occasion de la journée de clôture des partenariats Ville Amie Des Aînés de la Province de Namur

➤ ANIMATION DE RENCONTRES FORMATIVES AUTOUR DE LA QUESTION DU CHOIX D'UN LIEU DE VIE QUAND L'ÂGE AVANCE

Plus qu'une formation, nous proposons aux professionnels de l'aide et du soin à domicile (aide-familiales, aide-ménagères, gardes à domicile, ouvriers polyvalents, infirmières, etc.), mais aussi aux assistantes sociales de services sociaux, de mutualités, d'hôpitaux, etc. une « rencontre qui forme » par les échanges de pratiques et de vécus de terrain et par des apports théoriques issus de l'expérience de Senoah (centre de référence et observatoire).

Nous avons choisi de proposer ces rencontres aux professionnels qui nous semblaient en **position d'alerte** en pouvant être témoins des interrogations et des tensions éventuelles relatives au choix d'un lieu de vie, le but étant que ces professionnels puissent, à leur tour, sensibiliser et informer les seniors sur la question du chez-soi.

En 2019, Senoah a proposé ces rencontres formatives à ses partenaires directs que sont la FASD et la FCSD. Deux rencontres ont eu lieu (coordinatrices, aides familiales et aides-soignantes).

Ensuite plusieurs rencontres formatives ont été organisées chez Partenamut. Tout d'abord une rencontre « test » puis 3 rencontres avec des assistantes sociales des services sociaux de la mutualité et une rencontre avec les coordinatrices de VAD Brabant Wallon et Hainaut. Au total, 7 rencontres-formatives (d'une demi-journée) ont été animées en 2019.

La finalité de ces rencontres, animées par le binôme AS et juriste de Senoah, est 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 pistes pour oser aborder cette question du changement de lieu de vie, de les informer de nos missions, les lieux de vie existants et les relais existants mais aussi d'échanger sur des pratiques respectives et des observations de terrain.

L'évaluation de cette offre est particulièrement positive. Les bénéfices s'observent tant pour les participants que pour Senoah au niveau de sa connaissance du terrain. Ainsi, **les rencontres formatives à l'attention des personnes qui interviennent en première ligne auprès des seniors** seront à nouveau proposées en 2020.

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.

3. Soutien juridique en matière de lieux de vie

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

- **les conseils juridiques proprement dits, sur RDV ou par téléphone, à destination de particuliers ou de professionnels,**
- **les conseils sur les démarches à entreprendre en cas de plaintes,**
- **les consultations familiales en cas de conflits liés au choix d'un lieu de vie, dans nos locaux ou en co-intervention, à la demande, avec des acteurs du domicile⁷,**
- **La sensibilisation à la législation applicable au secteur des lieux de vie pour seniors.**

Aujourd'hui, 23% des demandes sont d'ordre juridique. Les demandes sont adressées à Senoah par téléphone, mais nous laissons aussi 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.



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

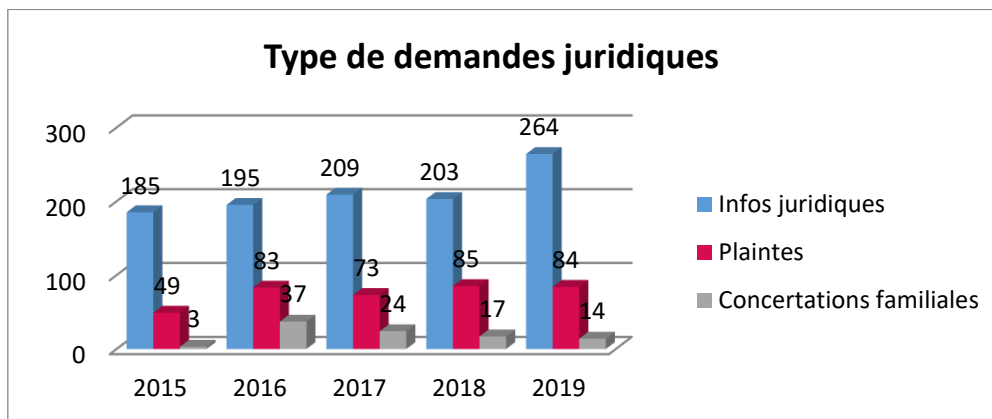
Les questions juridiques et les plaintes qui sont adressées à notre service juridique illustrent bien, selon nous, que plusieurs d'entre elles pourraient se résoudre à l'intérieur des établissements s'il existait une « instance neutre » susceptible de les accueillir.

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. Cette idée est également partagée par d'autres et notamment recommandée par le Service de Médiation Fédérale Droits des patients (cfr services de médiation des plateformes de santé mentale/ services de médiation dans les hôpitaux : cfr rapport d'activité du Service de Médiation fédérale Droits des patients : voir à ce propos le rapport d'activités 2018 et en particulier la page 72 : https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/rapport_annuel_fr_2018.pdf

⁷ Notons à ce propos qu'aucune co-intervention n'a été réalisée en 2019, mais elle reste possible, à la demande.

1. PROFIL DES DEMANDES JURIDIQUES

Au terme de l'année 2019, Senoah enregistre 362 demandes juridiques (305 en 2018, 306 en 2017). Le graphique ci-dessous donne un aperçu du nombre et du type de demandes⁸.



Le graphique montre que le nombre de **demandes d'informations, de conseils juridiques est en augmentation cette année**. Sont listées en annexe les questions posées à Senoah (telle qu'elles ont été posées). 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. Cette énumération illustre le large champ couvert par notre service de soutien juridique.

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. Un même appel téléphonique peut concerner plusieurs questions. En amont, le service veille à s'informer des nouveautés juridiques.

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

- Une première catégorie concerne des **questions relatives au prix en maison de repos**, et notamment des questions en lien avec le manque de ressources financières des personnes et les aides financières possibles ; en lien avec la perception d'allocations pour personne handicapée ; l'indexation des prix, suite à des travaux, un changement de chambre ou de

⁸ Plusieurs types peuvent se retrouver dans un seul et même appel.

site ; la contribution financière des enfants ou autres membres de la famille au coût de la MR ; une facturation non comprise ; une demande de garantie ou de caution non comprise ; une facturation de journées durant l'hospitalisation du résident ; l'augmentation des prix.

- Deuxièmement les **questions relatives au préavis** : de manière générale les questions les plus fréquemment posées sont relatives aux règles de préavis (durée, etc.), à la facturation d'un préavis qui est considérée comme abusive ou à un préavis donné par l'établissement qui est considéré comme abusif. Sans oublier le désarroi de nombreux appelants qui se trouvent dans des situations où le préavis arrive à échéance sans qu'une autre solution d'hébergement ne soit trouvée...
- Troisièmement, les **questions relatives à la vie en maison de repos** : les questions qui sont posées concernent souvent le nombre de protections (langes) ; la disparition (et/ou vol) d'objets (dentiers, appareils auditifs, lunettes, etc.) et la question inhérente des responsabilités ; les normes en matière de températures, de personnels, d'âge d'entrée, de superficie des chambres, d'horaire de mise au lit, etc. ; des questions concernant les responsabilités en cas de chutes, en cas de « fugue » ; des questions sur le refus qu'un proche rende visite à un résident ou qu'un résident fasse une sortie chez un proche ; des décisions prises par l'établissement sans consultation du résident ou de la famille ; sur la contention (attacher les résidents, responsabilité en cas de refus de la contention, etc.) ; sur la prolongation possible d'un court séjour ; sur la gestion des listes d'attente. Beaucoup de questions concernent aussi la domiciliation (en MR, en RS, à l'ancien domicile, etc.) et ses conséquences. Last but not least, de nombreuses questions renvoient au choix du lieu de vie et notamment à la question de qui décide de l'entrée en MR (peut-on obliger, contraindre, forcer une personne à entrer en MR et si oui comment ?)
- Ensuite des questions **sur les résidences-services** : qui rejoignent souvent celles qui sont posées pour les maisons de repos, comme celles relatives aux préavis (durée, facturation, sentiment d'abus de pouvoir, etc.), à la facturation (ce que comprend le prix et les suppléments, etc.), aux garanties locatives. D'autres questions concernent l'achat de résidences-services, la création de RS non agréées.
- Cinquièmement, des **questions relatant des faits interpellants** tels que des abus de faiblesse, la question des recours et relais possibles en cas de constat de maltraitance.

- Enfin, des **questions relatives à la protection judiciaire** : procédures de désignation d'un administrateur des biens ou de la personne ; obligation alimentaire ; informations sur le mandat extra-judiciaire, sur les démarches d'anticipation de la fin de vie, et le coût de ces démarches ; difficultés rencontrées ou conflits avec les administrateurs ou juges de paix (notamment pour la question du choix du lieu de vie, de l'utilisation des ressources financières de la personne protégée) ; quid quand la personne présente des troubles cognitifs, n'a plus la capacité juridique ; sont les thèmes recouverts par les questions qui nous sont généralement posées.

2. SERVICE DE SOUTIEN LORS DE DENONCIATION DE FAITS INQUIETANTS 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.

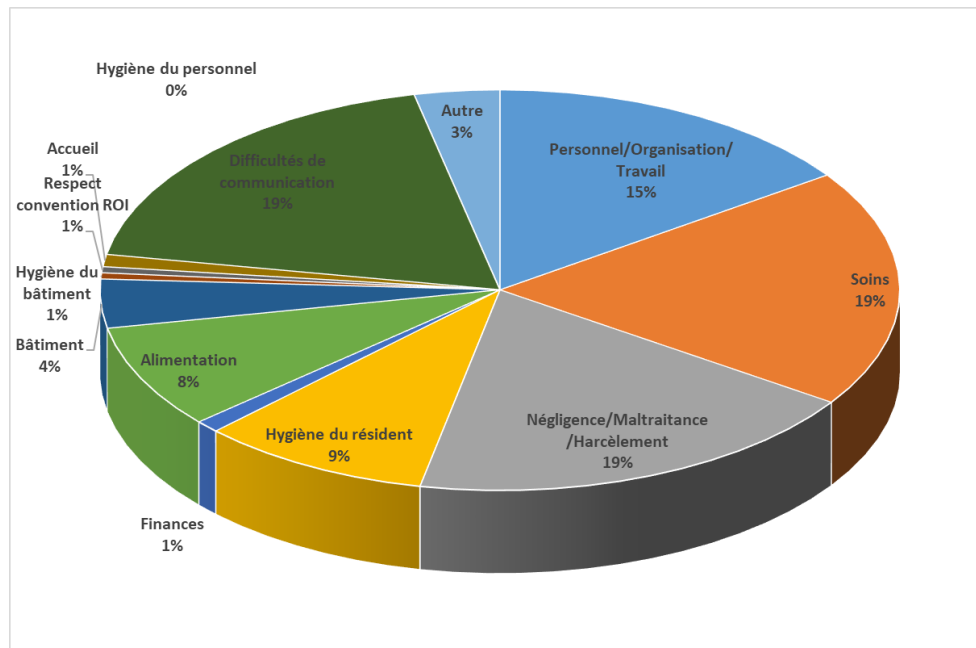
Le graphique ci-dessus le montre, le nombre de plaintes reçues à Senoah est resté constant. Il est évident que cette observation n'est pas généralisable et ne reflète pas une tendance générale en Wallonie, puisque le public a la possibilité d'adresser directement ses griefs au service public sans passer par notre asbl. 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.

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 par Senoah 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 2019, 84 plaintes nous ont été adressées dont les griefs peuvent être classés comme suit (lors d'un appel : plusieurs griefs peuvent être évoqués. Le graphique ci-dessous 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 aux soins donnés aux résidents (39) ; des problèmes liés à des difficultés de communication entre la famille, le résident et l'institution (38)⁹ ; des problèmes liés à de la négligence, maltraitance, harcèlement (38) ; liés à un manque de personnel et à une organisation défectueuse (31)**. Ces constats rejoignent ceux de l'an dernier.



Le sentiment d'un manque criant de personnel ressort parmi les plaintes qui nous sont relayées

Nombreuses sont les personnes qui nous appellent pour nous faire écho d'un sentiment d'un manque de personnel en MR pour combler les besoins des résidents. Nous faisons cette

⁹ Ce constat a d'ailleurs orienté le choix du thème de notre prochaine analyse exploratoire.

observation au départ des plaintes qui nous sont adressées ou des questions qui nous sont posées par rapport à la législation/règlementation en matière d'accueil et d'hébergement des personnes âgées. Cette observation n'est pas neuve mais témoigne d'un sentiment de non qualité de l'accompagnement (eu égard au prix de l'hébergement). Cette observation va de pair également avec la plainte que le personnel « n'a pas le temps », conduisant à un sentiment de négligence, voire de maltraitance institutionnelle. Sans avoir la recette miracle, nous posons la question des normes, la question du profil de professionnels recherché (davantage de « professionnels du lien » ou de « professionnels du soin ») et la question de l'organisation au sein des établissements.

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.

3. LES CONSULTATIONS FAMILIALES EN CAS DE CONFLITS LIES AU CHOIX D'UN LIEU DE VIE, DANS NOS LOCAUX OU EN CO-INTERVENTION AVEC DES ACTEURS DU DOMICILE



Fruit de l'évolution de notre projet de concertation familiale autour du choix d'un lieu de vie (cf. rapport moral 2018), l'asbl Senoah propose, **des consultations familiales, dans ses locaux à Namur, quand la question du choix d'un lieu de vie pose des difficultés et/ou ré-active des conflits au sein de la famille.** Ces rencontres réalisées par l'intervenante socio-juridique de Senoah peuvent aussi se réaliser en duo avec une assistante sociale de Senoah.

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

Dans le même ordre d'idées, l'intervenante socio-juridique, formée à la médiation familiale, propose également un **soutien aux acteurs du domicile en demande, lorsque les situations familiales sont très tendues autour de la question du choix d'un lieu de vie** (soutien téléphonique et/ou proposition de co-intervention avec des coordinatrices de l'aide à domicile par exemple¹⁰).

¹⁰ Notons à ce propos qu'aucune co-intervention n'a été réalisée en 2019, mais elle reste possible, à la demande.

4. SENSIBILISATION A LA LEGISLATION 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** à la thématique, comme par exemple à l'**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).

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 observations et interviews réalisées par les volontaires sur un sujet précis en lien avec le secteur des lieux de vie. Ainsi, nous évitons de parler de recherche ou d'étude pour évoquer notre travail et parlons plutôt de travail d'observation, dont le but est de mettre en lumière des pratiques, des questionnements et des pistes de recherche que d'autres acteurs pourraient approfondir par la suite.

Notons que les observations réalisées lors des permanences sociales sont recensées dans la base de données informatisée de l'asbl. Par observation, nous entendons, outre les observations chiffrées des statistiques, 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. **Nos observations de terrain ponctuent déjà la première et la troisième partie de ce rapport, au niveau du compte-rendu des activités réalisées en 2019 (encadrés et phrases en gras). Ceci explique que la taille de cette deuxième partie paraisse disproportionnée par rapport aux autres.**

2. Le rôle des volontaires de Senoah

Les volontaires de Senoah ont un rôle central dans cette mission d'observatoire. En effet, ils participent au recueil d'observations en réalisant des enquêtes exploratoires sur des thèmes en lien avec les lieux de vie pour adultes âgés, en participant aux CCCA, etc. Ces seniors volontaires portent un regard critique sur des sujets qui concernent les personnes qui avancent en âge, des pairs donc.

3. Une prochaine analyse exploratoire sur les pratiques en maisons de repos

Un nouveau travail exploratoire a été lancé 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 faits 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 avons décidé 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. L'année 2019 a été consacrée à l'établissement de la méthodologie, à la sélection des établissements et à la réalisation des entretiens (qui se poursuivront début d'année 2020). Les volontaires rencontrent donc les établissements autour d'un guide d'entretien élaboré en réunion d'équipe pour récolter le matériau à analyser. Rappelons ici la plus-value de ce travail qui est réalisé par des seniors.

4. Sollicitations de senoah en tant qu'observatoire

- ***Participation au Jury de la Fondation Roi Baudouin pour l'appel à projets : « Quartiers solidaires en matière d'aide et de soins en Wallonie »***

La Fondation Roi Baudouin a souhaité faire appel à l'expertise et aux connaissances de l'asbl en nous intégrant dans le jury de sélection.

En effet, le Fonds Dr Daniël De Coninck reconnaît la force des quartiers et souhaite soutenir des pratiques prometteuses, existantes ou innovantes en Wallonie, qui encouragent les voisins, les organisations locales, les professionnels de la première ligne et les acteurs locaux à se montrer attentifs au quartier, ensemble, de jour comme de nuit.

Après lecture des dossiers de candidature, les membres du jury se sont retrouvés le 24 septembre afin de délibérer et émettre des avis. Il semblerait, au terme des discussions, que l'appel à projets n'a pas rencontré un franc succès. Peu de projets correspondaient aux critères de l'appel à projets et peu de projets s'appuyaient sur des organismes existants et locaux (cpas, communes, hôpitaux, etc.).

- ***Participation à la plateforme maltraitance des personnes âgées initiée par Respect seniors¹¹***

La plateforme « maltraitance aînés » de Namur, à l'initiative de l'antenne de Namur de Respect Seniors, se veut être une Co-création de réseau sur base d'échange d'idées, de thématiques, de présentations des services...

Elle a pour finalité de répondre à des questions de type « comment se connaître et se reconnaître pour travailler et collaborer ensemble dans des situations complexes à la croisée de nos spécificités respectives ? ».

Pour renforcer l'interconnaissance du réseau et faciliter les collaborations de terrain, la plateforme recherche auprès des participants une forme « d'affiliation » dans la participation. Les futures plateformes permettraient dans un premier temps, aux différents services participants, de présenter au groupe leurs missions et faire le lien entre leur pratique et la problématique de la maltraitance.

Il est aussi envisagé de faire appel à des invités « ponctuels » qui pourraient également expliquer leur réalité de travail (par exemple : Administrateur de biens et/ ou de personne, juge de paix...)

Un objectif de la plateforme pourrait, entre autres, être l'organisation d'un « évènement » commun mettant en avant la nécessité d'un travail de concertation en réseau. Plus d'info sur <http://www.respectseniors.be/>

- ***Participation aux premières réunions de travail initiées par la Province de Namur dans le cadre du Gérontopôle***

En début de cette année 2019, la province de Namur a invité un grand nombre de services et d'associations ayant un lien avec la thématique du vieillissement, à penser un *Gérontopôle* en province de Namur. Senoah a participé aux 3 premières réunions de travail visant à analyser la faisabilité d'un tel projet et à réfléchir à la forme et aux missions que ce pôle pourrait s'attribuer. Une charte définissant la qualité des membres, les valeurs, les missions, etc. du Gérontopôle a été établie par un petit comité de professionnels, afin de rassembler les membres intéressés à en faire partie. Plus d'info sur <https://www.province.namur.be/?rub=page&page=912>

¹¹ <http://www.respectseniors.be/>

▪ ***Participation aux réunions de travail initiées par le Procureur général de Liège à propos d'une circulaire sur la maltraitance des personnes âgées***

Plusieurs associations francophones et néerlandophones participent à ces groupes de travail, dont Respect Seniors et Infor Homes Bruxelles. La volonté d'élaborer une circulaire en matière de maltraitance des aînés vise à assurer le développement d'une politique criminelle spécifique qui se fonde sur une meilleure connaissance du phénomène par les divers intervenants de terrain dans un souci essentiel de respect et de protection des victimes contre un phénomène socialement et humainement inacceptable mais aussi dans une volonté d'apporter la solution la plus adéquate à la situation dénoncée.

Dans cette optique, les objectifs de la circulaire sont les suivants :

- sensibiliser magistrats et fonctionnaires de police à la réalité que constituent les MPA ;
- donner aux magistrats et fonctionnaires de police des outils qui leur permettent d'appréhender au mieux la maltraitance sous ses diverses formes et mener les enquêtes de manière appropriée ;
- définir la politique de poursuites pour les parquets ;
- favoriser l'échange d'informations et la collaboration entre les magistrats du ministère public, les services de police et les services du secteur de l'aide ;
- améliorer l'encodage et la récolte de données statistiques.

▪ ***Rencontre du groupe 65ans et + de Dinant***

Depuis plusieurs années déjà Senoah participe aux réunions du groupe *65 ans et +* de l'arrondissement de Dinant. Ces rencontres sont l'occasion de faire connaissance avec des acteurs de terrain, d'échanger sur les pratiques, de faire réseau, de réfléchir à des thématiques spécifiques.

▪ ***Participation au 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)***

Pour rappel : « L'objectif est de faire des villes de Hesbaye des Villes Amies des aînées. L'objectif de cette politique « Ville amie des aînés » est de pousser la société à adapter ses structures et son fonctionnement aux personnes âgées et au phénomène de vieillissement de la population afin que les aînés soient intégrés à la vie citoyenne de manière égale à tout autre citoyen et d'éviter qu'ils doivent trouver par eux-mêmes un moyen de s'intégrer à des fonctionnements non modulables

risquant de les exclure de la société et de la participation à celle-ci. La mise en place de ce projet se fait bien entendu avec la participation d'aînés : « Pour les aînés, par les aînés ».

- ***Participation à un Focus Groupe sur la thématique « Bien vieillir chez soi » dans le cadre de la réalisation d'un doctorat en architecture***

Dans le cadre de sa recherche doctorale intitulée « *Vieillir chez soi : dispositifs méthodologiques et spatiaux d'ajustement de l'habitat en lien avec le bien être subjectif.* » l'étudiante faisait participer différents acteurs des secteurs vieillissement et/ou logement à des focus groupe.

Il est positif de constater que des architectes s'intéressent à cette question du vieillir chez-soi. Il semble effectivement que des habitats conçus en pensant dès le départ à l'évolution de la vie pourraient sans doute permettre de vivre plus longtemps chez-soi dans de bonnes conditions (souhait de la plupart des seniors) : **idée de concevoir des habitats modulables en fonction des phases de la vie, des besoins, des choix de vie**, habitat dont la structure modulable permet de passer d'une maison unifamiliale, à un habitat se divisant en plusieurs logements par exemple, grâce à une simple modulation de portes, cloisons, ... la plus-value de cette vision est aussi d'ouvrir la question de l'adaptation de l'habitat à tout âge de la vie et de ne pas la limiter à l'avancée en âge. Malheureusement, le cadre législatif actuel pose encore des freins à cette manière d'habiter (question de la cohabitation, de la perte de droits sociaux, etc.)

- ***Participation à la rencontre « intercabinets » (logement – action sociale) organisée par Philippe Defeyt et l'asbl Le Bien Vieillir, sur la question des lieux de vie pour seniors au 21^{ème} siècle***

Le postulat de départ de cette réunion renvoie au fait que les maisons de repos ne semblent pas répondre aux attentes des gens et qu'il faut réinterroger le système actuel (vision du vieillissement et ses conséquences, le vécu des seniors en institution ou à domicile et les limites, la question de la mobilité, de l'aménagement du territoire, les coûts du système actuel, etc.) pour dégager de nouvelles pistes d'habitats où le lien social, l'ouverture sur l'extérieur et l'individu sont au cœur des préoccupations. Plus d'info : <http://www.lebienvieillir.com/archives/7403>



Développer une variété de lieux de vie partout en Wallonie est une nécessité pour répondre aux attentes et besoins des gens et pour éviter le déracinement. Pour ce faire, nous pensons qu'il est approprié d'assouplir le cadre législatif (normes en MR, législation urbanistique, etc.) pour permettre aux structures déjà existantes de faire preuve de créativité et aussi permettre à de nouvelles initiatives originales de voir le jour. A l'heure actuelle il y a encore trop de freins qui découragent par exemple le vivre ensemble (habitat partagé) ou des pratiques innovantes en institution.

Quels lieux de vie ? Nous entendons souvent que les personnes ne veulent pas aller en MR et parallèlement, nous entendons souvent le témoignage de personnes quant à leur sentiment de solitude, d'insécurité et/ou d'isolement qui rendent le domicile inapproprié. **Quelles formules permettraient aux personnes de considérer l'habitat pour seniors comme un véritable chez-soi ?** Nous pensons qu'il est possible de partir de l'existant et de s'inspirer d'initiatives innovantes. Les exemples des modèles Tubbe ou Senior Montessori en sont de belles illustrations. Nous avons aussi des échos d'autres solutions, telle que cette résidence-services dans laquelle se trouvent sur place, un salon de coiffure, un cabinet de Kiné, de pédicure, des services d'aides et soins à domicile. Ces professionnels louent des locaux à la structure, ce qui permet de créer une dynamique à l'intérieur de la RS, ainsi qu'une ouverture sur l'extérieur. Un restaurant est également à disposition des résidents où est organisé une fois par semaine un repas pour les habitants. Cette infrastructure permet d'habiter en RS même avec une indépendance et/ou une autonomie limitées. Cette alternative, de type RS médicalisée, entre la RS et la MR d'aujourd'hui, répond, de notre point de vue, aux souhaits de bon nombre de personnes, en alliant chez-soi privatif (avec une chambre séparée, un living et une petite cuisine), lien social soins et sécurité.

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. Postulat de départ et vision de l'action

Encore actuellement, la personne âgée est souvent vue comme un être amoindri tant au niveau physique que mental. Arrivées à un certain âge, les personnes ne sont plus considérées comme étant capables d'agir, de prendre des décisions raisonnables et/ou rationnelles, de savoir ce qui est bon pour elles.

Et cette lecture déficitaire de la vieillesse d'influencer inévitablement l'offre de réponses et de services proposée aux personnes âgées (offre de soins, offre de services (volontaires ou non) par des personnes jeunes, démarche d'interprétation du besoin formulé par la personne, etc.).

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

2. Une autre manière de faire

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

- Même en cas de perte d'autonomie, d'apparition de dépendances ou de problèmes de santé, notre **dispositif permet à des personnes âgées de mettre en œuvre leurs potentialités, quelles qu'elles soient, de participer à la société et d'organiser de manière libre, une forme de citoyenneté**, qui elle-même conduit à un sentiment d'utilité et d'appartenance à la société.

Autrement dit, l'asbl Senoah met à disposition un **espace dans lequel les capacités des personnes peuvent s'exprimer, tout en se gardant d'imposer une manière de fonctionner ou une temporalité à respecter.** Elle met ainsi à disposition de personnes de plus de 60 ans, un numéro et un dispositif technique auxquels adresser une demande d'aide ou de

compagnie. Ensuite, ce sont les personnes (« volontaire » et « bénéficiaire ») qui s'organisent librement entre elles, en fonction de leur disponibilité et de leur envie.

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

3. Compte-rendu des réalisations

Pour rappel, le projet a été lancé le 1^{er} octobre 2017, en Wallonie.

Au terme de l'année 2019, nous constatons que les objectifs fixés au départ sont atteints, même si le projet doit encore se développer et se consolider, notamment dans certaines régions de Wallonie.

En résumé, nous avons :

1. **Créé un service d'écoute et d'aide par et pour les seniors**
2. **Créé un numéro vert, le 0800 17 500**, relié au numéro gratuit seniors de l'AViQ
3. **Créé un réseau d'associations partenaires** ¹²
4. **Établi une base de données informatisée**, qui contient les services existants, les volontaires coups de pouce et les demandes réceptionnées au 0800 17 500
5. **Etabli un réseau de seniors volontaires**, qui doit encore, bien entendu, s'étoffer et s'organiser plus localement.
6. **Contribué à la création de lien social** entre aînés via les coups de pouce rendus, et dès lors participé à diminuer le sentiment de solitude ressenti par d'aucuns.
7. **Contribué à une participation supérieure de seniors à la 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.

Plus particulièrement, **les soutiens financiers de la Région Wallonne et de la Fondation Roi Baudouin, obtenus pour l'année 2019, nous ont permis de :**

- Elaborer un plan de communication ;
- Accroître la notoriété du dispositif ;
- Etoffer notre réseau de volontaires ;
- Répondre à davantage de demandes de coups de pouce ;
- Affiner les observations et constats de terrain ;
- Faire émerger des propositions de collaboration locale.

Ces réalisations témoignent de l'état d'avancement de notre projet wallon. Le dispositif est sur les rails, bien que des appels nécessitent une réflexion au cas par cas, une recherche plus approfondie de réponses ou une mise en attente de la demande lorsqu'aucun service ou aucun bénévole n'est disponible.

¹² Voir annexe

Nous vous référons au rapport d'activités 2018 pour le développement des objectifs 1, 2, 3, 4 qui ont été accomplis la première année de fonctionnement. Et nous détaillons ci-dessous nos réalisations de 2019.

- **Organiser, étoffer et coordonner un réseau de seniors volontaires pouvant répondre à des demandes d'aide de seniors wallons**

Actuellement, le réseau de volontaires rassemble près d'une soixantaine de personnes, réparties sur les provinces wallonnes à l'exception de la province du Luxembourg. La disponibilité géographique des volontaires actuels permet presque à notre action de couvrir la Wallonie. Néanmoins, il est évident que notre réseau doit encore s'étoffer, d'une part, pour éviter aux volontaires de faire de longs trajets pour rendre un coup de pouce et d'autre part, pour parvenir à créer un lien de proximité entre les seniors.

Par ailleurs, nous n'avons pas atteint notre objectif de rassembler une centaine de volontaires au terme de l'année 2019, répartis en 10 équipes (2 par provinces), chacune coordonnée par un volontaire coordinateur, mais nous gardons en tête cet objectif pour l'an prochain !

Nous faisons l'hypothèse que nos moyens humains limités au sein de l'asbl Senoah expliquent en partie le fait que nous n'ayons pas atteint cet objectif certes ambitieux. En effet, nous n'avons pas pu solliciter les rencontres locales que nous avons envisagées. Nous avons été contraints, faute de temps de nous limiter aux invitations qui nous ont été adressées. D'autant que, n'ayant qu'un seul volontaire coordinateur (province de Liège), ce sont les assistantes sociales de Senoah (2ETP) qui gèrent les demandes de coups de pouce et les volontaires, en sachant que leur temps de travail n'est pas dévolu uniquement à ces tâches.

Autre hypothèse, les effets de nos actions de communication ont été atténués par le fait que de nombreux appels aient été « perdus ». L'analyse des statistiques (voir plus bas) montre effectivement un gap entre le nombre d'appels qui sont arrivés sur la ligne du 0800 et le nombre d'« appels répondus » qui ont été encodés dans notre base de données. Nous craignons dès lors que des personnes voulant devenir bénévoles n'aient jamais eu de réponse à leur appel.

- **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, l'action *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 deux ans 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, la Fondation Roi Baudouin montrait dans une étude qu'un senior sur deux disait se sentir seul (46% des 1.500 personnes de plus de 65 ans interrogées dans le cadre de cette enquête)¹³.

Heureusement, des associations ou projets ayant pour vocation la lutte contre la solitude des aînés existent déjà et nous avons pu réorienter des appelants vers ceux-ci. Cependant, ces initiatives ne sont pas présentes partout en Wallonie ! Pour les demandes qui ne peuvent pas être réorientées vers des services existants, 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 près de 25% des 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 font le tour des cimetières à l'occasion de la Toussaint ou encore Monsieur P qui a trouvé un voisin pour sortir le chien de madame F ou ces deux dames qui vont de temps en temps faire quelques petites courses ensemble.*

- **Elaborer un plan de communication**

Nous avons fait appel à une professionnelle de la communication (Virginie de la Renaudie)¹⁴ recommandée par une association partenaire. L'équipe de Senoah a ainsi réalisé un travail d'analyse de l'action, du profil des bénéficiaires, du profil des bénévoles, du message à promouvoir et de notre public cible. Des objectifs opérationnels ont été établis, ainsi qu'un plan stratégique de communication.

A la suite de cette réflexion, nous avons épuré le logo de DVA, réalisé de nouveaux flyers et de nouvelles affiches plus en phase avec la finalité de l'action, nous avons conçu un site internet (à

¹³ 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

¹⁴ <http://www.virginiedelarenaudie.be/fr/contact.html>

paraître en 2020), une newsletter pour les bénévoles, une plaquette de présentation du projet¹⁵. Nous avons réalisé l'envoi des flyers et affiches aux professionnels ciblés sur un territoire défini.

La campagne de communication a porté ses fruits : nous avons été invités à présenter l'action à des CCCA, nous avons observé une hausse des appels enregistrés sur la ligne et nous avons reçu des propositions de volontaires potentiels. La notoriété de *Donner de la Vie à l'Âge* et celle de Senoah ont été renforcées.

- **Répondre à davantage de demandes de coups de pouce**

Les chiffres le montrent, le nombre de demandes de coups de pouce est en augmentation et cette progression semble être le fruit, entre autres, de nos actions de communication.

Nous souhaitons également mettre en exergue que pour 12% des demandes, ce sont des professionnels de l'aide et soins à domicile qui ont renseigné notre action. Ce constat démontre que celle-ci est complémentaire aux interventions de ces professionnels du soutien à domicile. En effet, les acteurs de l'aide et du soin à domicile sont à ce point sollicités que leur intervention doit parfois être chronométrée. Ils n'ont malheureusement pas toujours le temps de prendre le temps. Ils semblent souvent obligés de mettre la priorité sur des prestations techniques et moins sur l'aspect relationnel de leur travail, ce qu'ils déplorent.

D'autre part, le bouche-à-oreille fonctionne pour 10% des demandes également, ainsi que la distribution de nos flyers. Notons pour terminer que 13% des personnes connaissent le service parce qu'elles ont déjà fait une ou plusieurs demandes¹⁶.

- **Affiner les observations et constats de terrain**

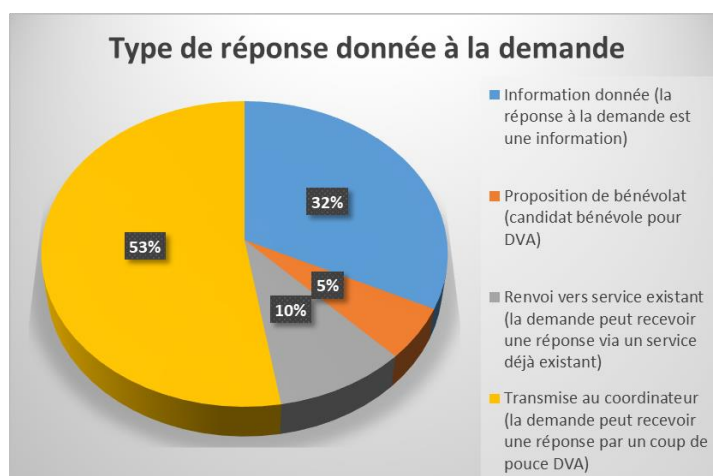
Notre action veut répondre à des besoins qui ne sont pas rencontrés par « l'existant ». On le constate notamment quand il n'est pas possible de relayer la personne demandeuse vers un service ou une initiative existant. *Par exemple pour replier la planche à repasser, dépendre les rideaux, descendre un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

¹⁵ Les flyers, affiche et plaquette sont consultables sur le site internet www.senoah.be

¹⁶ Plus de détails dans la 4^{ème} partie de ce rapport

Z pour son entrée en maison de repos : demande d'aide financière au CPAS, contacts avec la MR et les médecins et « remplissage » des documents administratifs, démarches pour rendre l'appartement qu'elle louait, ... Sauf si elle est déjà suivie par un service social, une personne ne peut bénéficier de ce genre d'accompagnement personnalisé. Et par ailleurs, il arrive que des personnes qui disposent d'aide à domicile fassent quand même appel à notre dispositif pour des besoins qui ne sont pas comblés. **Rappelons ici que l'action proposée par notre réseau de volontaires est souple et se base sur un lien entre pairs et dans une relation égalitaire (pas relation soignant/soigné), qui ne se monnaie pas.**

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

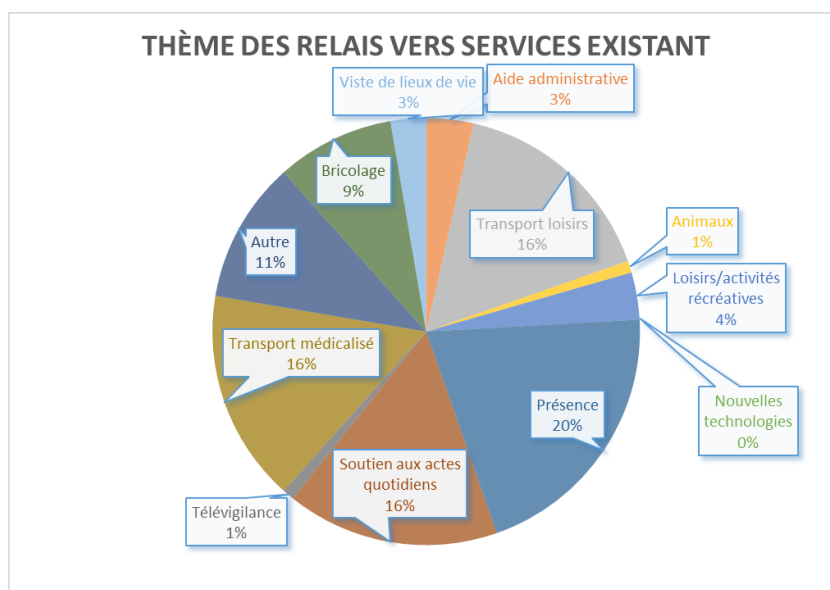


Notre action est complémentaire à l'existant. Pour illustrer ce constat, des personnes qui disposent déjà d'aide à domicile et qui font quand même appel à notre dispositif pour des besoins qui ne sont pas comblés. Comme dit précédemment, il n'est pas rare que des professionnels de l'aide à domicile ou des centres de coordination de l'aide et soins à domicile nous contactent eux-mêmes pour un coup de pouce complémentaire à leur intervention, souvent pour rompre le sentiment de solitude de la personne. Nous le remarquons souvent, être entouré de professionnels ne garantit pas forcément à la personne de réduire son sentiment de solitude.

Ainsi, notre action qui propose un lien entre pairs, égalitaire et **non professionnel** a tout son sens et est précieux pour bon nombre de seniors, sans oublier la flexibilité de notre action !

Une volontaire : Il s'agit d'une charmante dame âgée de 86 ans, qui était vraiment stressée d'être hors délai pour rentrer sa déclaration fiscale. [...] A part que, lorsque j'ai voulu encoder directement sa déclaration sur le site du ministère des finances, le code pin de sa carte d'identité était incorrect. [...] Et j'ai donc dû me résoudre à faire une déclaration papier ! [...] Il lui manquait également certains documents et j'ai donné quelques coups de fil pour avoir les renseignements. [...] J'ai aussi repris la déclaration pour la poster car la boîte postale la plus proche de son domicile se trouve à plus d'un kilomètre, ce qui est beaucoup pour elle car elle se déplace difficilement.

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



A ce propos, les demandes de présence et de compagnie sont récurrentes. Elles constituent la majorité des demandes de coups de pouce (39%).

Alors qu'au lancement du projet, nous pensions a priori répondre à des demandes d'aide pratique, nous observons après deux ans de fonctionnement que ce sont des demandes de relations interpersonnelles qui prédominent, comme l'illustre cet exemple d'une personne qui fait appel à notre service pour être conduite **et** accompagnée à un concert de Noël.

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

Pour terminer ce point sur les observations et constats de terrain, précisons que nous allons nous atteler début de l'année 2020 à la rédaction d'une note sur les apports sociétaux de *Donner de la Vie à l'Âge* en lien avec les constats et réflexions qui émanent des réalités de terrain auxquelles nous sommes confrontés.

- **Faire émerger des propositions de collaboration locale**

Il est fréquent, qu'à la suite de la présentation de notre action, des communes se montrent intéressées par la présence de volontaires coups de pouce sur leur territoire. Les modalités de collaboration avec des administrations communales ou des PCS ne sont pas encore définies, mais nous observons de plus en plus d'intérêt de la part de ceux-ci. L'asbl Senoah va donc entamer une réflexion à ce propos l'an prochain.

4. Bénéficiaires de *Donner de la Vie à l'Âge*

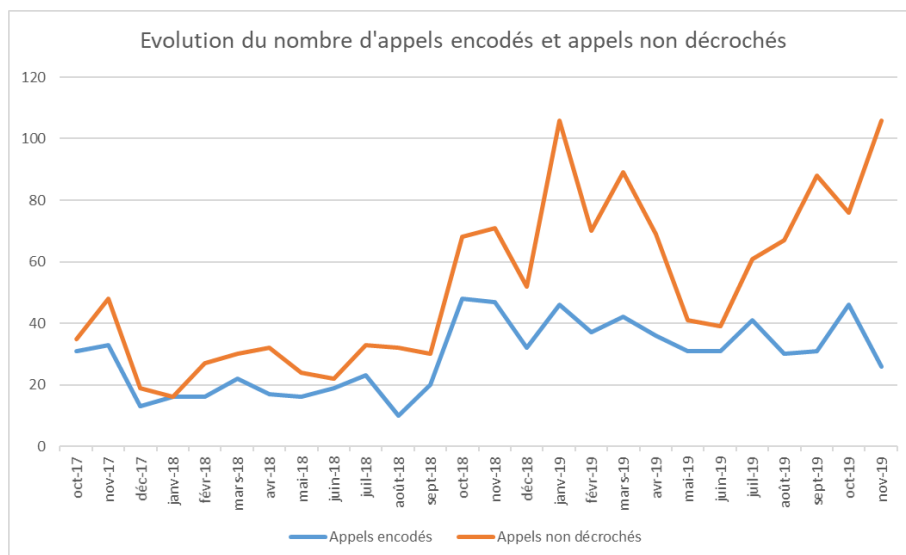
Chiffres à l'appui, nous constatons que le nombre de sollicitations de notre action est en augmentation. Ainsi, le dispositif a comptabilisé près de 218 appels entre le 1er octobre 2017 et le 1er octobre 2018 (première année) et 455 entre le 1er octobre 2018 et le 1er octobre 2019 (deuxième année). **Le nombre de contacts a doublé la deuxième année de fonctionnement.** Au total entre le 1^{er} octobre 2017 et le 31 décembre 2019, 787 appels ont été répondus au 0800 17 500 et encodés dans notre logiciel informatique.

On constate que le nombre d'appels répondus (787 appels) ne correspond pas au nombre d'appels effectivement reçus (1422 appels) sur la ligne du 0800 17 500. En effet, des appels ne peuvent être directement réceptionnés lorsque les conseillères de l'AViQ sont déjà en ligne ou sont en réunion¹⁷. Par ailleurs, les effectifs ont été réduits à sein du numéro gratuit de l'AViQ depuis le début de l'année 2019, alors que les compétences ont été accrues (le numéro gratuit de l'AViQ a été renseigné pour les questions relatives aux allocations familiales ou pour des campagnes d'information des pouvoirs publics).

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

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

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



Le pic d'appels et de demandes enregistré en octobre et novembre 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. Cette hausse des appels s'est poursuivie en décembre également. 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, un pic d'appels s'observe d'ailleurs aussi à cette période.

Le début de l'année 2019 a été consacré à l'élaboration du plan stratégique de communication. Durant cette période, nous n'avons pas communiqué, car nous avons mis ces mois à profit pour réaliser les nouveaux supports (nouvelles affiches, nouveaux flyers), la diminution des appels s'est d'ailleurs faite sentir à la fin du printemps. Notre plan élaboré et nos supports finalisés, nous avons réalisé une campagne de communication en juin 2019, ce qui a relancé la notoriété de *Donner de la Vie à l'Âge* (on le constate d'ailleurs clairement sur le graphique ci-dessus). Depuis, nous avons communiqué à l'occasion de l'anniversaire de l'action, ce qui nous a valu un beau reportage au JT d'RTL TVI (pic d'appels en octobre et novembre 2019) !

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. Ensuite, les associations et services existant ont également tiré des bénéfices de *Donner de la Vie à l'Âge*. Nous commençons par détailler ci-après les profils des bénéficiaires.

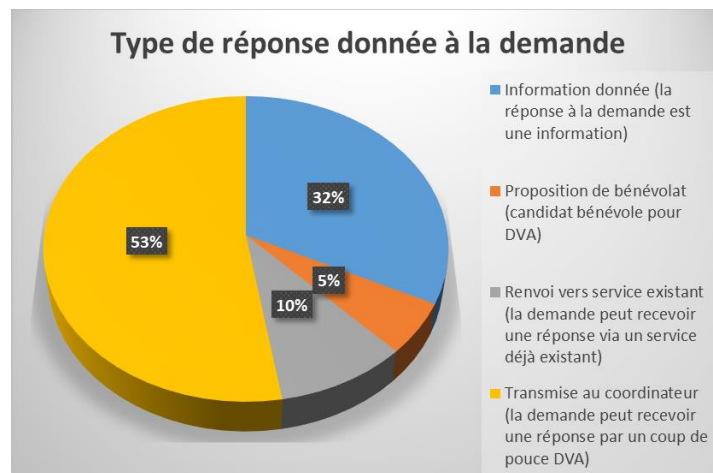
1. PROFIL DES APPELANTS

a. Type de demande

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

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

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



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

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

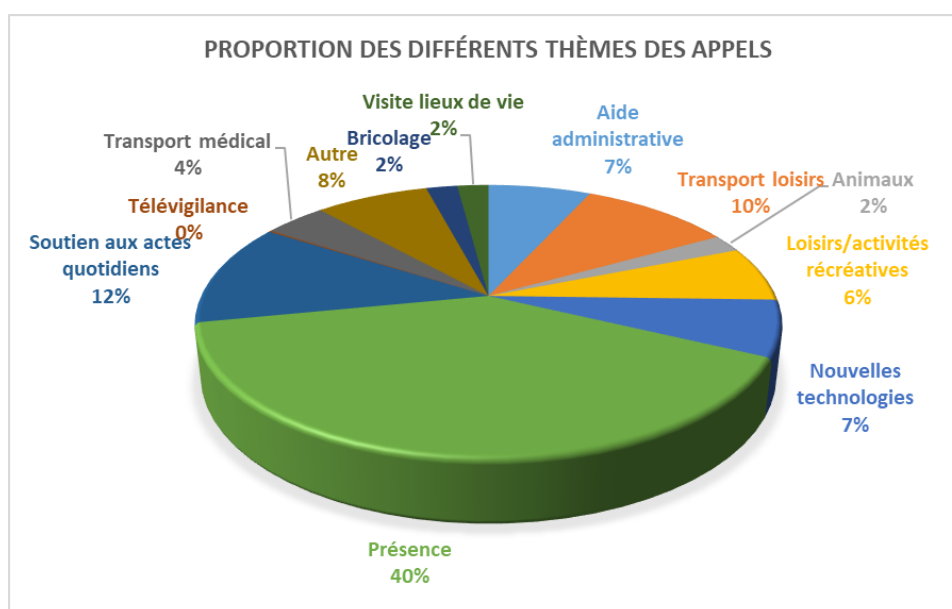
Un volontaire : « Monsieur est de plus en plus sans plus aucun contact et ma présence avec ce qui avait été convenu (accompagnement, distraction) est pour moi de plus en plus difficile et ne relève plus de mes "compétences"... Pour ma part, j'ai appris beaucoup dans cette prestation et suis content de l'avoir réalisée même si vu l'évolution de l'état de Monsieur, il m'a semblé ne plus être dans le projet initial et surtout plus dans le domaine de mes aptitudes. »

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

b. Motifs de la demande

Les thèmes sous-jacents aux appels peuvent être divers. Nous avons finalement distingué douze thèmes après tâtonnement et réflexion¹⁸. 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 (40%, contre 26% après un an de fonctionnement).



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

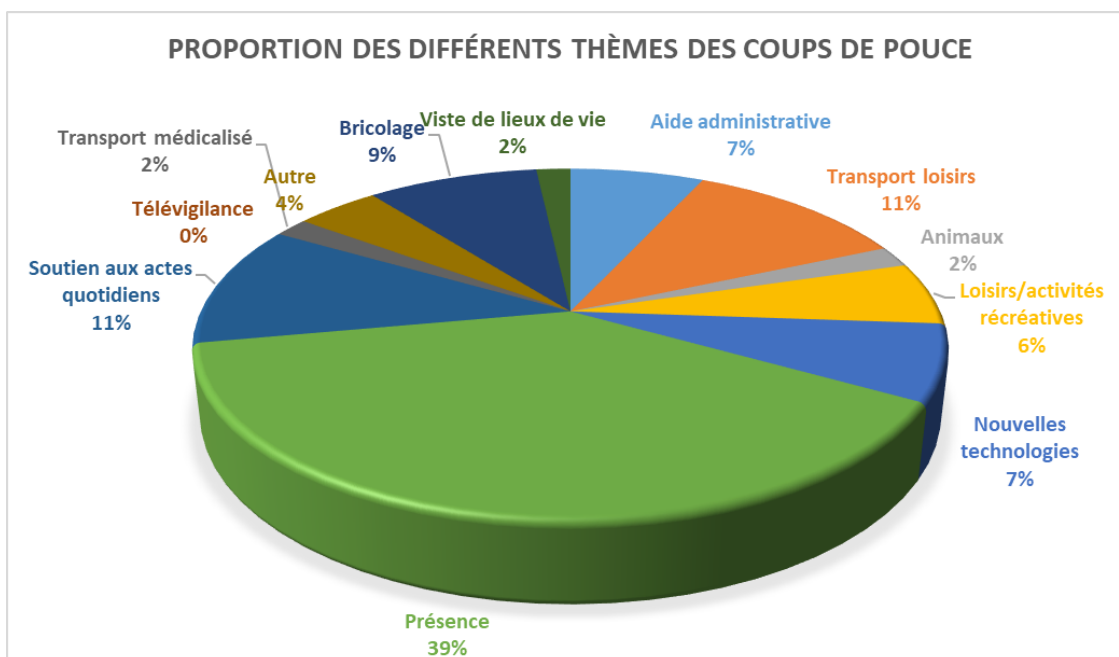
Une volontaire : « *Je suis allée chez madame X de 10 H à 16 H. J'avais pris mon casse-croûte pour manger avec elle, me doutant que nous n'aurions pas fini pour midi [Aide administrative]. Comme la solitude lui pèse énormément, je crois qu'elle a apprécié de dîner en compagnie* ».

¹⁸ Aide administrative ; Accompagnement motorisé ; Animaux ; Loisirs/activités récréatives ; Nouvelles technologies ; Présence/compagnie ; Soutien ponctuel dans les actes de la vie quotidienne ; Télévigilance ; Transport pour raison médicale ; Bricolage ; Visite lieux de vie ; Autre

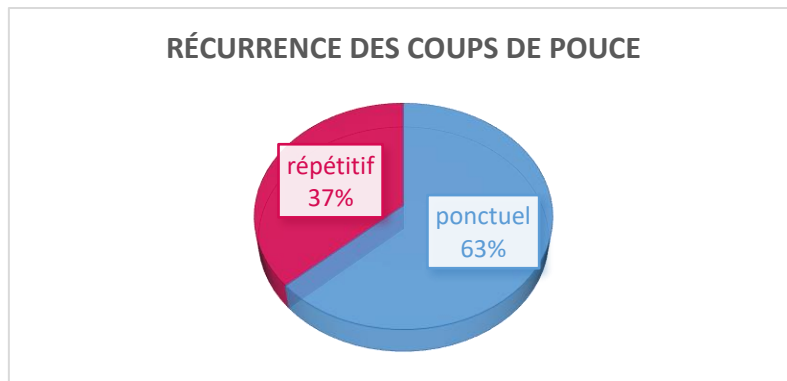
Une volontaire : « Toutes les démarches administratives sont terminées. Ça a pris plus de temps que prévu en raison de nombreuses coupures sur le réseau internet. J'ai donc dîné avec madame M à la maison de repos, ce qui lui a fait plaisir. Nous avons terminé dans le courant de l'après-midi. Je suis restée un peu auprès d'elle car elle avait envie de parler un peu ».

Les demandes **d'accompagnement motorisé (ou transport pour des loisirs)** et les **demandes de soutien ponctuel dans des activités du quotidien** arrivent ensuite avec respectivement 10% (contre 17% la première année) et 12% des appels.

La prévalence de ces thèmes s'observe aussi **au niveau des coups de pouce effectivement rendus**. Les demandes de présence passent à 39% (contre 25% en 2018) des demandes, suivies par l'accompagnement motorisé (11% contre 13% en 2018) ; le soutien dans des activités de la vie quotidienne (11%) ; et enfin des coups de pouce au niveau bricolage (9%). Les demandes « Autres » renvoient à des thèmes bien spécifiques (jardinage, appels pour des bénévoles, accompagnement chez le juge, accompagnement à un mariage) :



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

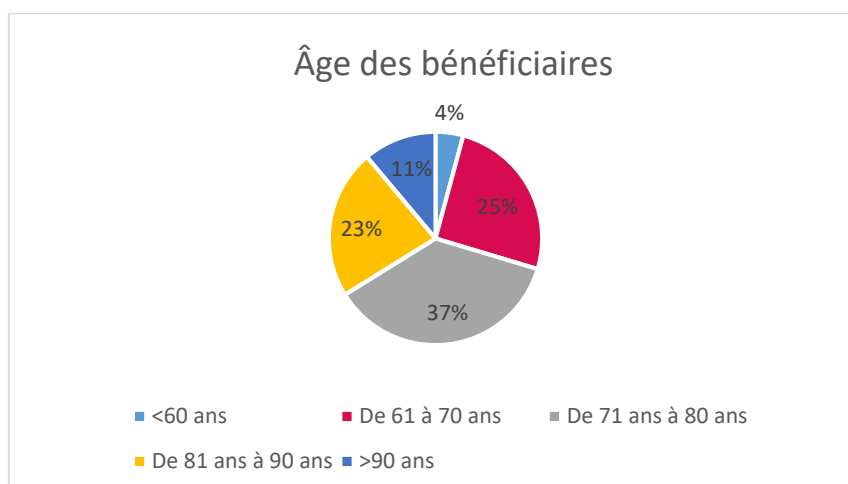


Il arrive aussi qu'une **demande ponctuelle au départ se transforme finalement en une demande d'aide régulière**. Par exemple, pour le thème « Nouvelles technologies », une seule rencontre ne permet pas toujours à la personne de maîtriser le ou les outils informatiques. Ou encore pour des activités de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

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

c. Âge des bénéficiaires

En ce qui concerne les catégories d'âge des bénéficiaires, elles sont assez diverses. La catégorie d'âge la plus représentée est la tranche des 70 – 80 ans (36%) :



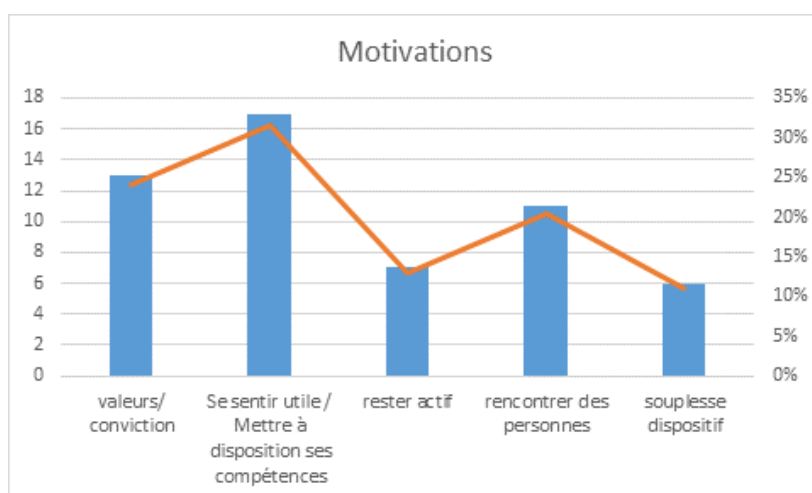
d. Origine de la demande

Enfin, 84% des demandes sont formulées par des femmes. Et dans 76% des cas, la personne concernée fait appel elle-même à notre action, contre 10 % de familles et 10% de professionnels.

2. PROFIL DES SENIORS VOLONTAIRES COUP DE POUCE

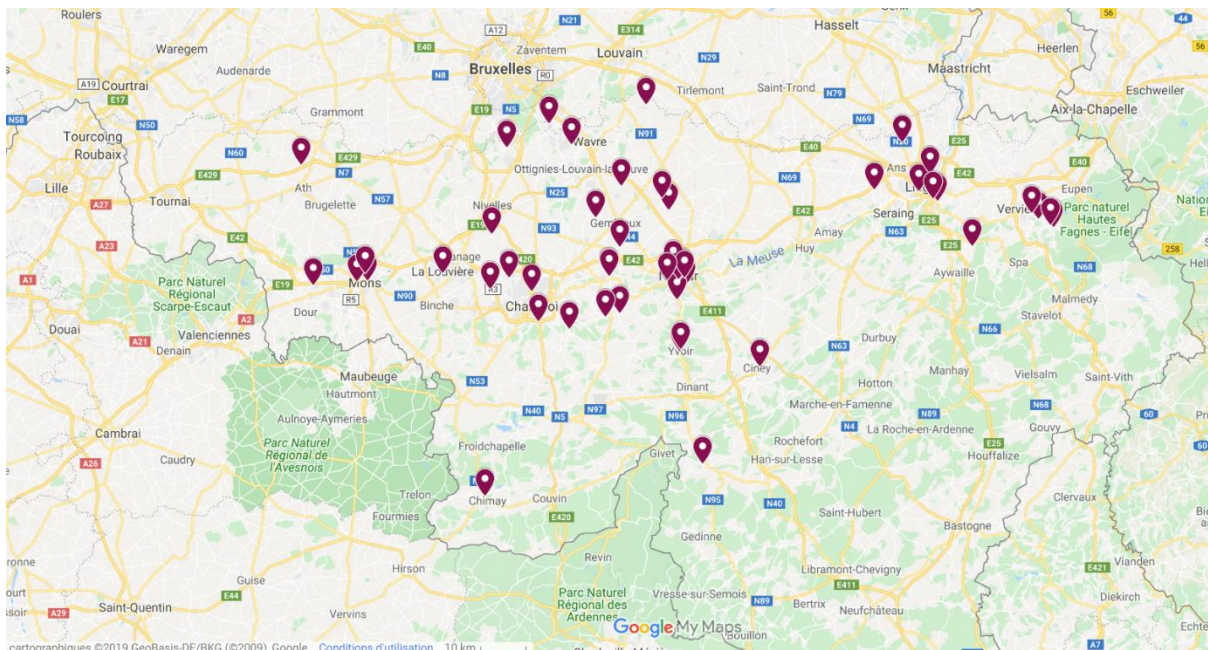
Depuis le départ, nous avons estimé que notre public cible pouvait être à la fois prestataire ou bénéficiaire des services, une même personne pouvant tout à la fois être les deux, selon les moments ou circonstances. Dans les faits, quelques personnes qui ont fait appel au service ont souhaité s'impliquer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

Notons également que 23% 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 :



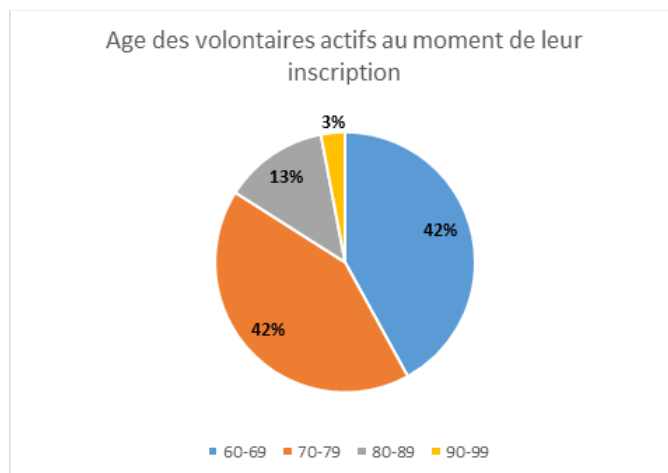
Le réseau des volontaires DVA s'étoffe régulièrement, près d'une soixantaine de bénévoles sont disponibles. Les volontaires coups de pouce sont 14 pour le Hainaut dont 1 coup de fil, 20 pour Namur dont 1 coordinatrice (qui est également volontaire coup de fil), 11 pour Liège dont 1 coordinateur, 6 pour le Brabant Wallon. Ajoutons 2 volontaires coup de fil et 4 candidats potentiels dont les conventions de volontariat ne sont pas encore signées.

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



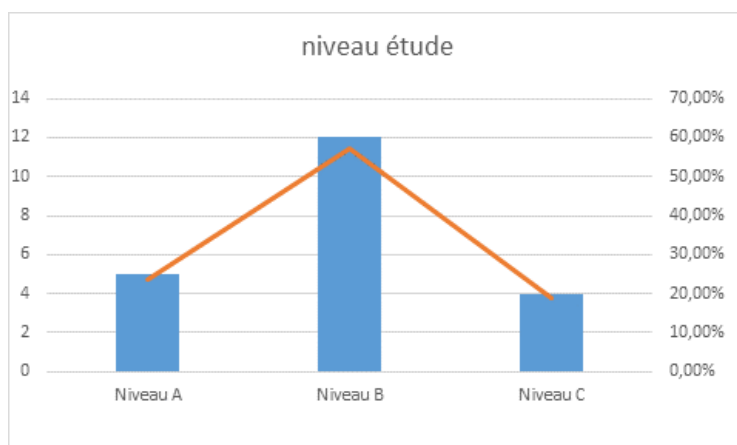
Seule la province du Luxembourg n'est pas couverte par des volontaires. Et nous n'avons que très peu d'appels en provenance de ce territoire (5 appels). Nous réfléchissons actuellement à l'opportunité de créer une équipe de volontaires sur cette province et de lancer une campagne de communication. L'équipe 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, 42% ont entre 60 et 70 ans, 42% entre 70 et 80 ans et 13% ont entre 80 et 90 ans.



Il y a autant d'hommes (47%) que de femmes (53%) au sein de notre réseau et les activités (voir thèmes) qu'ils se proposent de réaliser se rejoignent.

Enfin, nous avons complété notre analyse du profil des volontaires par la connaissance du niveau d'études de ceux-ci¹⁹ :



3. 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, Le Lion Solidaire, etc.). Notre dispositif veut **faciliter la connaissance et la sollicitation de ces diverses réponses possibles**. Ce qui signifie que lorsqu'une personne téléphone au 0800 17 500, nous vérifions d'abord parmi les services et associations existant, si une réponse existe. Si tel est le cas, nous orientons la personne vers celle-ci. Si ce n'est pas le cas, nous organisons la prestation du coup de pouce, grâce à l'implication d'un senior volontaire.

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

¹⁹ Niveau A (études supérieures circuit long – master, unif, etc.)

Niveau B (études supérieures circuit court – Bac...)

Niveau C (CESS)

Campagne de communication

CAMPAGNE DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

1. Elaboration d'un plan stratégique de communication

En 2019, les actions de communication se sont principalement centrées sur *Donner de la Vie à l'Âge*, en sachant que la **promotion de cette action renforce inévitablement la notoriété de Senoah**.

Bien que notre action soit de mieux en mieux connue, on remarque qu'elle ne couvre pas encore l'ensemble du territoire wallon.

Le début de l'année 2019 a été consacré à l'élaboration du plan stratégique de communication (accompagnement par Virginie de la Renaudie), dont l'objectif était tant d'accroître la notoriété de DVA que de recruter de nouveaux bénévoles.

Ainsi, le travail d'élaboration de notre plan stratégique nous a amenés à définir la plus-value de DVA, le profil des coups de pouce, le profil des personnes demandeuses, nos objectifs de communication et les territoires cibles pour notre communication. Par ailleurs, nous avons analysé nos supports de communication (flyer et affiche) en vue d'améliorer le visuel. Avant d'établir un échéancier, nous avons défini nos objectifs de travail (pour début 2020) à savoir :

- Accroître la notoriété de DVA grâce à une campagne de communication
- Doubler l'effectif de coups de pouce => 100 volontaires grâce à la campagne de communication => c-à-d recruter une cinquantaine de volontaires
- Constituer 10 équipes de volontaires (2 par province) coordonnées par un volontaire coordinateur => c-à-d recruter 8 coordinateurs
- Recruter un volontaire coup de fil supplémentaire
- Couvrir l'ensemble de la Wallonie => équilibre zone urbaine/rurale
- Cartographier le secteur : lister les professionnels et le champs couvert => Situer Senoah/DVA dans cette cartographie

Pour réaliser les nouveaux supports (nouvelles affiches, nouveaux flyers, plaquette de présentation, lifting du logo, collecte de témoignages pour illustrer les supports), nous avons pu compter à nouveau sur les volontaires de Senoah qui se sont prêtés au jeu d'un shooting photos. Nous avons effectivement le souhait d'« humaniser » nos flyers et affiches. Le résultat de ce travail est particulièrement réussi !

Notre plan élaboré et nos supports finalisés, nous avons réalisé une campagne de communication et de recrutement de nouveaux volontaires dès juin 2019 :

- Mailing et envoi flyers et affiches vers les professionnels ciblés, sur les territoires ciblés ;
- Communication des supports aux volontaires afin qu'ils deviennent les ambassadeurs ;
- Encart presse diffusé dans les guides des aînés, journaux locaux, magazines seniors des communes, journaux des mutualités, etc. ;
- Encart dans le Proximag BW. ;

Ensuite, nous avons relancé notre communication en octobre 2019, à l'occasion du deuxième anniversaire de DVA. Un communiqué de presse a été diffusé, ce qui nous a valu un beau reportage au JT d'RTL TVI, ainsi qu'au JT d'Antenne Centre.

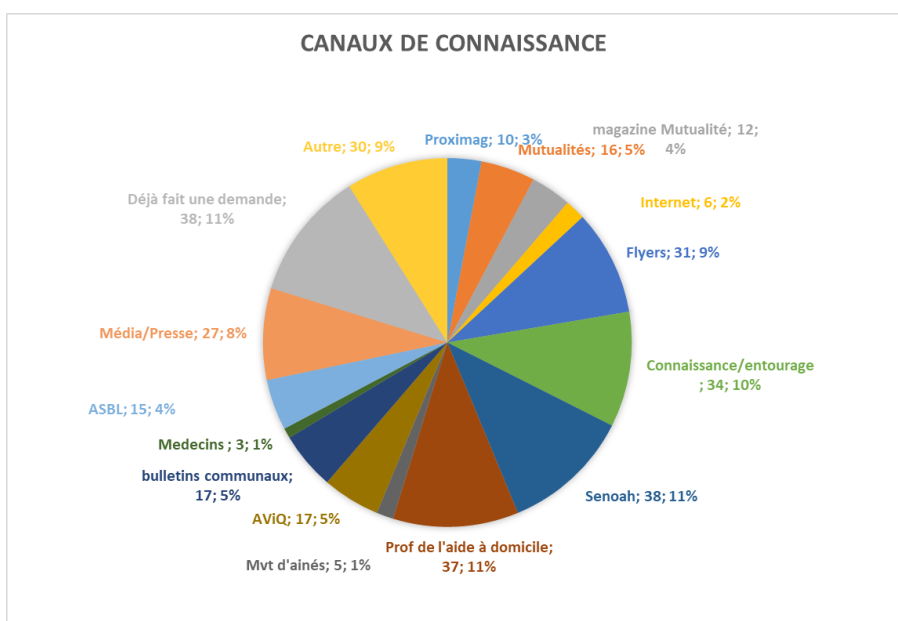
Pour terminer nous avons présenté l'asbl et ses activités, ponctuellement, à notre initiative ou en réponse à des invitations ou encore à l'occasion de salons. Nous détaillons ces rencontres ci-après.

Notons que pour évaluer notre communication, nous avons fait la démarche de demander aux appelants par quel canal ils avaient eu connaissance de notre service. En ce qui concerne les demandes liées aux lieux de vie seniors, les personnes ont surtout trouvé Senoah via internet. L'asbl a également été renseignée par les professionnels de l'aide et du soin à domicile, les hôpitaux et les mutualités chrétienne et socialiste et des maisons de repos. Le tableau suivant donne un aperçu de la provenance des appels :

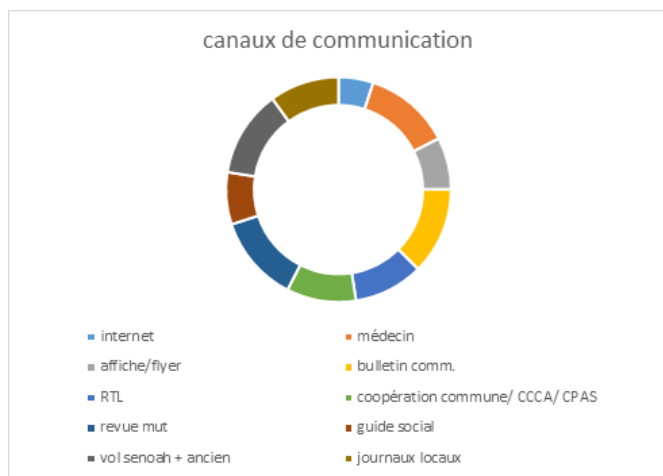
Inconnue	669
Internet	101
Presse/Article/flyers	3
Mut. Chrétienne	69
Mut. Solidaris	51
Mut. Partenamut	26
Mut. Munalux	1
Mut. Omnimut	4
Mut. Libérale	4
Mut. SNCB	1
Mut. CAAMI	2
Mut. Autre	30
MR	64
Connaissance/Amis/Familles	19
Hôpitaux	64
Connaissait déjà Senoah	73
Ne sait plus	4
IHB	23
Professionnel aides et soins à	96
Autres	87

CPAS	27
Respect Seniors	25
Associations du secteur	43
Mouvements d'ainés	1
Via permanence sociale	1
AVIQ	19
DVA	4

Nous avons posé la même question aux appelants de *Donner de la Vie à l'Âge*. Ici aussi ce sont surtout les professionnels de l'aide et soin à domicile, Senoah, l'entourage/connaissance de l'appelant qui ont renseigné le service, ou des personnes qui avaient déjà fait appel à l'action et qui ont refait une demande. Le graphique ci-dessous détaille les canaux de connaissance de DVA.



Enfin, nous avons demandé aux volontaires « coups de pouce » par quels biais ils avaient eu connaissance de notre action, afin de mieux cibler les canaux de communication de notre future campagne d'information :



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

Senoah a participé à diverses rencontres notamment pour présenter ses missions et ses services, soit à des professionnels, soit à des citoyens lambda, à l'occasion de réunions, groupes de travail ou de conférences, colloques. 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 et d'accroître nos connaissances du terrain. Enfin, ces rencontres ont également permis de mieux connaître les acteurs de terrain, d'envisager des partenariats et de faire réseau.

Plateforme sur la maltraitance des personnes âgées organisée par Respect Seniors (3 rencontres)
CCCA Sambreville
Service social de Chaufontaine
CPAS de Grey Doiceau
Rencontre Madame Véronique Vandenhove (Partenamut)
Master en Santé publique ULG
Infor homes Bruxelles
Partenamut
Maison des aînés de Charleroi
Collège communal de Merbes le Château
Résidence Accord'âge
AViQ (service de l'audit et du contrôle, numéros gratuits)
ASBL le Bien Vieillir
Commune de Wauthier Braine
Procureur général de Liège à propos de la rédaction d'une circulaire sur la maltraitance des personnes âgées (3 réunions de travail)

Intervenant au colloque de la CAS sur la thématique de la citoyenneté des seniors : « Seniors, où vivre bien ? »
Ville de Namur
Café Alzheimer Wavre
Service juridique de Respect seniors
ASBL Aidant-proche
Rencontre avec Mme Farinari, psychologue en SRA : réflexion sur l'accueil des personnes âgées handicapées et ou ayant des difficultés, psychiques/psychiatriques/ double diagnostique.
Intervenant à la table ronde du 27ème colloque annuel de la Ligue Alzheimer à Liège : « Le trajet de soin : le bien-être dans le changement ».
Maison médicale Medici de Ciney
Rencontre avec Alexia Wathelet (neuropsychologue) à propos de la méditation Lieux de vie.
Réunions de la CAS
Eneo Gembloux
Rencontre avec Anne-Marie Impe : Amnesty International (réflexion par rapport au secteur)
Réunion de préparation journée de la Plateforme Namuroise du Soutien à Domicile (PSND) du 18 octobre « Le logement dans toutes ses dimensions ».
FASD : mise en place des futures rencontres formatives
Commune de Ciney
Rencontre avec « CURA services »
Intervenant à la conférence sur les lieux de vie seniors organisée par le CCCA La Louvière
Intervenant à la conférence d'Eneo Gembloux sur "Envisager son chez-soi de demain"
Intervenant au colloque du centre d'action laïque de la province du Lux sur l'accueil en maison de repos « Bonnes pratiques, autodétermination et empowerment : des pistes pour améliorer la qualité de vie en maison de repos »
FASD, service juridique
Intervenant journée de la Plateforme Namuroise du Soutien à Domicile (PSND) du 18 octobre « Le logement dans toutes ses dimensions ».
CLPS réunion interseniors

Rencontre avec Catherine Bocquet à propos du projet de médiation familiale autour des lieux de vie seniors à Frasnes-lez-Anvaing
CCCA Lasnes
La LUSS
Intervenant à la conférence organisée par Alteo à destination des Aidants Proches, présentation des services de Senoah
Animation d'un atelier sur les MR/MRS, à la journée organisée par Eneo Liège "Mes choix pour mon lieu de vie"
Rencontre avec le CAJ « Le relais des familles »
CCCA Arlon
Rencontre du groupe 65ans et + sur la thématique « L'euthanasie dans tous ses états »
Intervenant à la conférence organisée par Eneo Dinant sur l'anticipation de son chez-soi.
Animation d'un atelier « Logement et autonomie » à l'occasion de la journée de clôture des partenariats Ville Amie Des Aînés de la Province de Namur

3. 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. Le site reprend également des actualités de

Senoah ou des partenaires, ainsi que des articles rédigés par notre asbl. Ce travail conséquent d'actualisation se poursuit le plus régulièrement possible. Notons que le site a enregistré près de 14.000 visites sur l'année 2019 (16.000 entre 2018, 14.000 en 2017, 11.000 visites en 2016). Nous invitons le lecteur à le consulter.



4. 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.

Senoah a notamment diffusé les articles suivants via sa newsletter :

- Mars 2019 : *Choisir une maison de repos avant de ne plus en être capable grâce au mandat extra-judiciaire*
- Novembre 2019 : information sur les nouveautés législatives : lien vers la coordination de la réglementation sur le site de l'AViQ
- Décembre 2019 : Nouveauté législative : Age minimum d'entrée en établissements d'hébergement et d'accueil en Wallonie : 70 ans

5. Participation à la Rédaction d'articles

- Article de la Fondation Roi Baudouin sur *Donner de la Vie à l'Âge* : <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Stories/20190911AJ?fbclid=IwAR2n06ZylbFKvusQQmgnESlc6prC3dFHwvXI1hy7MhIUas4QOG0WteGQFUM#>
- Article de la RTBF sur les aînés en situation de précarité en lien avec le prix des lieux de vie institutionnels pour seniors
- Article sur *Donner de la Vie à l'Âge* paru dans La Libre Belgique
- Encart sur *Donner de la Vie à l'Âge* paru dans le Ciné télé revue (février 2019)
- Article dans le Plusmagazine, sur le volontariat de *Donner de la Vie à l'Âge*

6. Tenue de stands

- Au salon des seniors de Charleroi
- Au colloque de la CAS « Seniors, où vivre bien ? »
- Au colloque de LLN4ageing « Promoting Healthy Ageing : Interdisciplinary perspectives »
- Au salon du Centre d'Accueil de Bouge
- Au colloque de la PNSD « Le logement dans toutes ses dimensions ».

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.

- *Les débiteurs alimentaires*, formation donnée par l'Académie du Droit à Namur
- *Formation de formateurs* (par la Ligue de l'enseignement)
- *L'action collective au centre de ma démarche de projet : comment animer pour mieux impliquer mes collaborateurs ?* (Formation donnée par le STICS asbl)
- Supervisions trimestrielles des travailleurs sociaux de Senoah : prendre du recul par rapport à des questions, situations à débloquer ou qui restent en suspens, prendre de la hauteur, développer certains projets, questionner notre manière de travailler.
- Participation aux conférences en lien avec les lieux de vie pour seniors, du Salon Soins et Santé à Namur
- Colloque sur l'euthanasie, organisé par l'UCL
- *World HomeShare Congress* à Bruxelles organisé par Home Share International en collaboration avec l'asbl 1Toit2Age.
- 22ème Journée de Gériatrie à la Marlagne « *Comment faire pour bien faire ? Les questions juridiques et éthiques dans les soins aux personnes âgées* »
- Colloque UCL : *Autour de la succession : approche pluridisciplinaire*
- Senior Montessori : conférence « *Alzheimer, une vie plein de défis* ».
- 9ème après-midi de l'éthique – Val d'Or à Liège – « *Droit du patient et « capacités » ? En utopie et mythologie cérébrale* »
- Atelier-débat sur l'habitat léger, organisé par l'asbl Habitat et participation à Louvain-la-Neuve

PERSPECTIVES 2020

En 2020, les **actions de soutien à la prise de conscience et à la préparation du vieillissement en termes de lieux de vie se poursuivront :**

- L'offre d'ateliers « *Envisager aujourd'hui son chez-soi de demain* » à destination des seniors, sera relancée, après avoir retravaillé le contenu et la forme de cette offre de sensibilisation par les pairs, en 2019.
- Une conférence sera également organisée, à destination des professionnels et du tout public.
- Des interventions, à la demande, dans des conférences, colloques, rencontres, recevront également une réponse.

À côté de la sensibilisation des seniors, les **rencontres-formatives à destination des professionnels** seront aussi maintenues. Sur base de notre expérience de cette année 2019, nous envisageons de les proposer également aux services sociaux des mutualités, ainsi qu'aux infirmières à domicile. Selon nous, ces acteurs peuvent effectivement être témoins de besoins et de signaux qui indiquent la nécessité de penser la question du choix d'un lieu de vie.

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

Ensuite, la mise en place d'un **réseau de médiateurs familiaux formés** à la question du choix d'un lieu de vie et vers lesquels orienter les familles chez qui cette question réactive des conflits ou des tensions est également envisagée par l'asbl.

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

En ce qui concerne **Donner de la Vie à l'Âge**, nous allons bien entendu continuer le suivi des demandes de coups de pouce et des volontaires, réaliser des actions de communication, rechercher des moyens financiers si possible pérennes, lancer une campagne de recherche de nouveaux volontaires afin de créer des équipes plus petites (deux équipes par province au lieu d'une actuellement, chacune coordonnée par un volontaire coordinateur), tenter d'équilibrer les zones rurales et urbaines tant au niveau de l'offre de coups de pouce que de la demande, et concrétiser les partenariats locaux. Enfin, la mise en perspective de l'action sera à l'ordre du jour.

Quant à la mission d'observatoire des lieux de vie, une **analyse exploratoire et qualitative sur des pratiques en maisons de repos sera finalisée** (« comment circule l'information au sein des établissements ? »). 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 2020, 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. Nous envisageons également l'analyse des apports sociétaux de DVA.

FINANCEMENT DE L'ASSOCIATION

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

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

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

Une subvention facultative de la **Fondation Roi Baudouin** a également couvert les frais liés au projet *Donner de la Vie à l'Âge*. Ce soutien financier prend fin au 31 décembre 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 Solidaris**. Des aides à l'emploi **A.P.E. et C.P.E.** sont également accordées.

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

Enfin, en 2019, Senoah a bénéficié du soutien ponctuel de la **Province du Brabant Wallon** pour les activités réalisées sur le territoire brabançon.

CONCLUSION

Pour terminer, nous observons pour la deuxième année consécutive que **Senoah connaît un certain essor** : plus de sollicitations à intervenir dans des réunions, conférences, groupes de travail, rencontres diverses, plus grande notoriété, davantage de demandes de coups de pouce. Nous faisons le lien justement avec *Donner de la Vie à l'Âge*. Nous avons le sentiment que le travail de réseau qui a été fait pour cette mission et la communication déployée autour d'elle ont largement servi à la notoriété de Senoah et à la reconnaissance de son travail. De même, l'offre de *rencontres formatives* à destination de professionnels a participé à une meilleure connaissance de notre service.

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 a, d'une part, **travaillé à développer un observatoire des lieux de vie**. L'asbl s'est attelée à rassembler les observations réalisées en routine pour dégager des tendances générales ou des questionnements qui mériteraient que l'on (nous et d'autres) s'y attarde d'une manière ou d'une autre.

D'autre part, Senoah **s'est mise au service des personnes** (seniors, aidants proches, professionnels) en leur offrant un **conseil, un soutien, une écoute, une information dans la recherche d'un lieu de vie**, sur rendez-vous en ses locaux à Namur ou par téléphone.

Senoah **a sensibilisé 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.

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

Enfin, en moins de deux ans, Senoah, soutenue par son Conseil d'administration, a réussi à mettre en place un **dispositif wallon d'entraide entre seniors**. L'équipe des permanents de l'asbl, motivée par la vision de *Donner de la Vie à l'Âge* et convaincue de sa plus-value s'est organisée avec beaucoup d'enthousiasme pour relever ce défi, en étroite collaboration avec Joseph, senior volontaire à Senoah.

Le chemin parcouru est ainsi loin d'être négligeable. En effet, ce n'est pas rien de voir que les **pouvoirs publics ont intégré DVA, en moins de deux ans**, comme mission à part entière de Senoah dans l'arrêté de subventionnement.

Ce n'est pas rien non plus d'avoir pu mettre en place un **partenariat étroit avec l'AViQ**, de dévier notre numéro de téléphone vers ce service public et de mettre à sa disposition notre logiciel informatique pour l'encodage des demandes.

En outre, Senoah n'est pas la seule à être convaincue de la pertinence de l'action. **Plusieurs communes ayant eu connaissance du projet viennent vers nous pour le déployer sur leur territoire**, convaincues que celui-ci répond aux attentes des seniors qui souhaitent s'investir dans un volontariat et/ou qui ont besoin d'un coup de pouce.

La mission d'observatoire de Senoah se voit également renforcée par DVA. Nous avons, grâce aux demandes de coups de pouce, un réservoir d'observations de terrain et de témoignages que l'on gagnera à analyser.

Et enfin, **DVA constitue également une réponse possible aux demandes de recherche d'un lieu de vie** pour lesquelles le cadre d'intervention de Senoah atteint ses limites : accompagnement dans la visite de maisons de repos par exemple, accompagnement dans la préparation d'un déménagement, les démarches administratives, etc.