

Rapport d'activités 2021 de l'ASBL Senoah

Table des matières

I.	Préambule	3
II.	L'ASBL Senoah : Qui sommes-nous ?	4
1.	Nos Vision – Missions – Valeurs.....	4
2.	Ce que nous faisons	5
3.	Le périmètre de nos actions	8
4.	Nos ressources humaines	8
5.	Nos ressources financières	10
III.	L'impact social de l'ASBL Senoah.....	11
1.	L'accès à l'information sur les lieux de vie pour personnes âgées, en Wallonie.....	13
1.1.	Via des permanences sociales	13
1.2.	Via des actions de sensibilisation	17
1.3.	Via la création et la diffusion d'outils de sensibilisation à destination de seniors, d'aidants proches et de professionnels.....	20
1.4.	Via des actions de communication pour accroître la visibilité de l'asbl (partout en Wallonie).....	21
1.5.	Via le développement d'une connaissance « personnalisée » des établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées agréés	26
2.	L'accès à un accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées en Wallonie	27
3.	L'accès à l'information sur la législation relative au secteur des lieux de vie en particulier et du vieillissement en général (fin de vie, etc.).....	28
3.1.	Via les permanences juridiques (conseils juridiques, orientation plaintes, concertations familiales) par téléphone essentiellement	28
3.2.	Via la sensibilisation sur la législation en vigueur au départ d'une veille législative	31

4.	Le recueil de paroles sur les besoins et aspirations des personnes âgées en matière de lieux de vie, ainsi que sur les plaintes relatives aux établissements..	32
4.1.	Via le répertoire et l'analyse des paroles entendues au cours des permanences sociales, juridiques et actions de sensibilisation	32
4.2.	Via les tables rondes coordonnées par Senoah	32
5.	La mise à disposition dans le chef des autorités politiques wallonnes, des partenaires et citoyens wallons de paroles et besoins de personnes âgées en matière de lieux de vie, ainsi que de propositions de solutions.....	36
5.1.	Via la communication des paroles, plaintes, besoins, aspirations des personnes âgées en matière de lieux de vie, à partir desquels des recommandations ou propositions de solution pourront également être formulées.....	36
IV.	Perspectives 2022	38
V.	Conclusion	39

I. Préambule

L'asbl Senoah (pour SENiors – Observatoire – Accompagnement – Habitats) travaille au bien-être des adultes âgés dans leurs lieux de vie, depuis 40 ans maintenant. Pour atteindre ce but, l'asbl développe :

- Un centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie pour personnes âgées
- Un observatoire des lieux de vie pour personnes âgées

Avant de devenir Senoah en 2014, l'asbl s'appelait Infor Homes Wallonie, une Association Sans But Lucratif pluraliste créée en 1981 par des personnes physiques et morales portant un intérêt tout particulier aux lieux et modes de vie des personnes âgées en Wallonie. A l'époque, cette association de volontaires âgés pour la plupart, constituait une réponse à la demande d'un hôpital de Charleroi qui ne savait pas comment orienter une personne âgée devant quitter l'hôpital et ne pouvant vivre à domicile. Au fil du temps, la plus-value et l'utilité de l'association ont été reconnues par les Mutualités chrétienne et socialiste d'abord et la Région wallonne ensuite, conduisant l'asbl à se professionnaliser grâce aux soutiens financiers accordés.

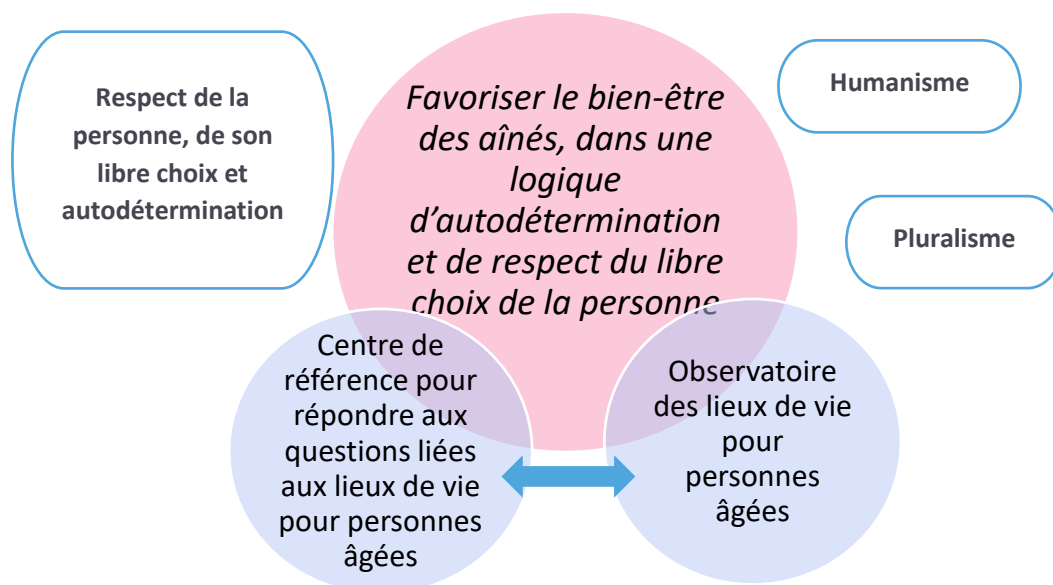
En 40 ans, les activités de l'asbl ont évolué et se sont développées, dans l'intérêt des bénéficiaires d'une part et pour tenter d'apporter une réponse aux besoins non comblés d'autre part.

Ce présent rapport d'activités présente l'orientation stratégique de l'asbl Senoah, ainsi que ses réalisations s'inscrivant dans un plan d'actions 2021-2023. Avant cela, un rappel des ressources humaines et financières de l'ASBL est effectué.

Notons avant d'aller plus loin, qu'une réflexion sur l'orientation stratégique de Senoah a été réalisée en 2021 et s'est concrétisée dans un plan d'actions finalisé en septembre. Dès lors, certaines nouvelles activités ont été lancées au cours du dernier trimestre de l'année et sont présentées dans le présent document avec le sigle « **NOUVEAUTE** ». **Il s'agit dès lors d'actions pilotes ou expérimentales, qu'il conviendra de mettre en perspectives et d'évaluer au terme de l'année 2022.**

II. L'ASBL Senoah : Qui sommes-nous ?

1. Nos Vision – Missions – Valeurs



2. Ce que nous faisons

Missions	Activités
<p>Mission 1 : Centre de référence en matière de lieux de vie pour personnes âgées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réponses pointues et personnalisées aux demandes sociales et juridiques adressées à notre service <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Permanences sociales et juridiques accessibles tous les jours ouvrables, entre 8h30 et 17h ➤ Par réponses il faut entendre : <ul style="list-style-type: none"> Au niveau social : <ul style="list-style-type: none"> - L'écoute et l'analyse de la demande sociale - L'écoute et la réponse aux inquiétudes entraînées par le changement de lieu de vie - L'accompagnement dans la réflexion quant aux besoins et aspirations de la personne âgée en matière de lieux de vie - L'information sur le paysage des lieux de vie existant en Wallonie, paysage qui reste malgré tout fortement méconnu - L'élaboration d'une liste de lieux de vie rencontrant les critères de recherche de la personne - L'accompagnement dans la préparation de visites de lieux de vie (A quoi être attentif ? Quelles questions (se)poser ? etc.) - La réponse à des questions connexes (domiciliation, préavis, aides financières, reconnaissance handicap, etc.) - La recherche de relais vers lesquels orienter le bénéficiaire en fonction de sa situation et de ses besoins - L'élaboration et l'envoi d'un document (par mail ou par la poste) reprenant la liste des lieux de vie ciblés, des relais évoqués, des conseils personnalisés qui ont été donnés, accompagné éventuellement des brochures de Senoah et/ou de flyers d'autres services - L'encodage de la demande, de ses caractéristiques, du profil du bénéficiaire, du conseil apporté, etc. dans la base de données informatisée Au niveau juridique : <ul style="list-style-type: none"> - L'écoute et l'analyse de la demande juridique - L'explication du secteur des lieux de vie pour personnes âgées, de la réglementation, des normes, de la législation, des organismes de recours en cas de plaintes, etc. - La réponse à des questions juridiques connexes (droits du patient, déclarations anticipées, administration des biens et de la personne, etc.) - L'accompagnement dans le dépôt d'une plainte/interpellations à l'AViQ - La concertation de plusieurs membres de la famille en cas de conflit lié à la question du lieu de vie

- La recherche de relais vers lesquels orienter le bénéficiaire en fonction de sa situation et de ses besoins
- L'encodage de la demande, de ses caractéristiques, du conseil apporté, etc. dans la base de données informatisée

- **Préalables à la réponse** donnée : il y a une diversité de tâches qui sont effectuées pour être constamment à jour et donner des réponses complètes et de qualité, à savoir :
 - la mise à jour de la base de données informatisée des établissements (sur base des courriers envoyés régulièrement par l'AViQ, des informations en provenance des établissements, des visites d'établissements);
 - la visite de lieux de vie agréés pour personnes âgées ;
 - une veille relative au secteur qui passe par des lectures régulières (articles, newsletters du réseau, rapports, études, analyses, etc.), la prise de connaissance des actualités, la recherche documentaire ;
 - la participation à des conférences, colloques, formation continuée ;
 - la participation à des groupes de travail, des plateformes, des rencontres d'autres services en vue de favoriser le réseautage et une connaissance accrue du réseau et des problématiques connexes ;
 - la supervision trimestrielle du travail social et juridique par un superviseur extérieur, permettant de réfléchir à nos pratiques
- ⇒ Les données fiables, la connaissance indispensable des grandes diversités du secteur (lieux de vie et sujets connexes, législations diverses, etc.), le travail documentaire aussi indispensable pour répondre de manière fondée et correspondant aux réalités actuelles, la reconnaissance de Senoah dans le tissu social et la connaissance des relais possibles viennent **enrichir les réponses apportées aux bénéficiaires et soutiennent la qualité des permanences sociales et juridiques** proposées aux personnes qui font appel à l'asbl.

- **Actions de sensibilisation :**
 - Rencontres formatives à destination de professionnels : nous proposons aux professionnels de l'aide et des soins à domicile (aides-familiales, aides-ménagères, gardes à domicile, ouvriers polyvalents, infirmières, etc.), aux assistants/tes sociaux/ales de services sociaux de mutualités, d'hôpitaux, etc. une rencontre qui forme par les échanges de pratiques et de vécus de terrain et par des apports théoriques et concrets issus de l'expérience de Senoah (centre de référence et observatoire). Nous avons choisi de proposer ces rencontres aux professionnels qui nous semblaient en position d'alerte en pouvant être témoins des interrogations et des tensions éventuelles relatives au choix d'un lieu de vie quand le domicile atteint ses limites.

- Ateliers de sensibilisation à destination de seniors : les ateliers s'adressent à des groupes de personnes âgées qui souhaitent réfléchir à la question des lieux de vie quand l'âge avance. Ces ateliers, animés par un binôme animatrice de Senoah et senior volontaire de Senoah, visent à donner aux participants les informations sur les lieux de vie pour personnes âgées leur permettant de faire un choix éclairé.

➤ Gestion du volontariat par et pour les aînés :

- Accompagnement des volontaires qui animent les ateliers de sensibilisation à destination de seniors (« *Pouvoir envisager son chez-soi de demain* ») qui passe notamment par l'organisation, la préparation et l'animation d'une réunion d'équipe de volontaires par mois, le suivi de ces réunions, les contacts individuels avec le volontaire pour préparer l'animation de l'ateliers, etc.
- Réalisation de projets-pilotes d'accompagnements des aînés dans leur recherche d'un lieu de vie : phase de construction en cours.

**Mission 2 :
Observatoire**

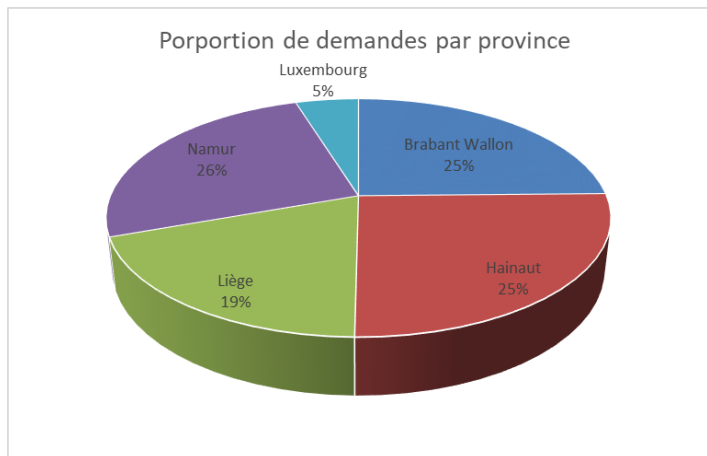
- Rédaction de publications (écrits basés sur des constats et observations de terrain, articles d'information sur les lieux de vie pour personnes âgées, les règlementations, etc.) diffusées dans la newsletter, site internet, page Facebook, journaux, etc.

- Réponse à des invitations à participer à des plateformes (telles que celles de la Ligue des Droits Humains, Respect seniors, Plateforme en santé mentale, etc.), groupes de travail (GT UNIA, GT Amnesty, GT de la Fondation Roi Baudouin, etc.), conférences (invitation à intervenir dans des conférences sur la thématique des lieux de vie), etc. et travail préalable de préparation de ces rencontres.

- Gestion du volontariat par et pour les seniors : accompagnement des volontaires de l'observatoire, qui réalisent des analyses sur des sujets en lien avec les lieux de vie pour personnes âgées, dans une démarche par et avec les seniors. L'accompagnement passe notamment par l'organisation, la préparation et l'animation d'une réunion d'équipe de volontaires par mois, le suivi des réunions, la relecture des écrits, le soutien administratif, etc.

3. Le périmètre de nos actions

L'asbl Senoah est active sur l'ensemble du territoire wallon de langue française. Son numéro d'appel, le 081/22.85.98 est unique pour toute la Wallonie.



4. Nos ressources humaines

L'ASBL se compose d'une équipe de 5.1 ETP répartis sur 6 travailleuses. 5 postes sont subventionnés par des APE (Aide à l'Emploi) et 1 poste est subventionné par une Convention Premier Emploi (jusqu'au 31/12/2021 veille de la réforme des aides à l'emploi).

Les 6 personnes se partagent les fonctions suivantes :

1. Fonctions coordination et administrative :

- Une coordinatrice à temps plein, APE, Gaëlle Gallet, engagée en novembre 2011.
 - o Déléguée à la gestion journalière
 - o Responsable des ressources humaines
 - o Responsable administrative et comptable

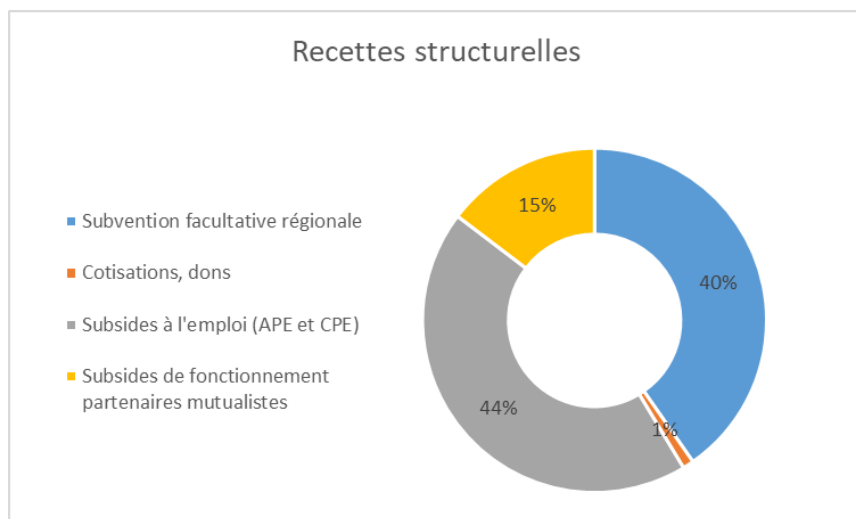
- Responsable des relations extérieures
- Une assistante administrative à mi-temps, APE, Amélie Labiouse, engagée en mars 2012.
 - Gestion administrative et comptable
 - Préparation des dossiers administratifs
 - Support logistique
 - Support informatique
- 2. Fonction sociale
 - Trois assistantes sociales (2 APE et 1 CPE) à temps plein, Mégane Vander Elst, Coline Galere, Laura Vernimmen, engagées respectivement en juin 2017 ; septembre 2018 et novembre 2021 (CPE)
 - Permanences sociales, par téléphone ou sur RDV à Namur (détaillées ci-dessus p.5)
 - Rédaction d'outils d'aide à la recherche d'un lieu de vie
 - Création d'outils de sensibilisation
 - Gestion du volontariat et accompagnement des volontaires
 - Visites d'établissements d'accueil et d'hébergement agréés pour personnes âgées
 - Mise à jour de la base de données informatisée (lieux de vie pour personnes âgées)
 - Actions de sensibilisation (ateliers « Pouvoir envisager son chez-soi de demain » à destination de personnes âgées et rencontres formatives à destination de professionnels)
 - Veille relative aux actualités du secteur des lieux de vie, recherche documentaire
 - Réseautage pour constituer un réseau de relais/de professionnels pouvant être consultés ou vers lesquels orienter le bénéficiaire
 - Actions de communication
 - Gestion site internet et réseaux sociaux
- 3. Fonction juridique
 - Une juriste et médiatrice familiale agréée à 3/5 ETP, APE, Cécile le Maire, engagée en avril 2013
 - Permanences juridiques, essentiellement par téléphone (détaillées p.5)
 - Veille relative aux actualités juridiques et législatives, recherche documentaire
 - Actions de sensibilisation (rencontres formatives, vulgarisation de la législation/actualités du secteur par la rédaction d'articles notamment pour le site, la newsletter, etc.)
 - Soutien juridique à l'équipe et aux volontaire

Comme dit en préambule, Senoah est également une association de volontaires, créée en 1981, au départ d'une initiative de citoyens âgés observant un besoin d'information relative au secteur des maisons de repos.

Au 31 décembre 2021, l'association compte neuf¹ volontaires exerçant une ou plusieurs activités parmi :

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) => 5 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

5. Nos ressources financières



NB : les cotisations perçues par Senoah sont versées par les partenaires de l'asbl, qui composent son Conseil d'administration : UNMS, ANMC, ENEO mouvement social des aînés, Espace Seniors, AGO, la Croix-Rouge, la FASD, la FCSD, Femarbel, UNESSA, la Fédération des CPAS, l'Union des Villes et Communes de Wallonie.

¹ Le nombre de volontaires est particulièrement bas au terme de l'année (suite notamment à l'arrêt de *Donner de la Vie à l'Âge*). Précisons ici que Senoah s'inscrit toujours dans une démarche de volontariat par et pour les aînés, mais elle a fait le choix provisoire de ne pas recruter de nouveaux volontaires pendant la phase de construction d'un projet pilote d'accompagnement volontaire dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées qui devrait voir le jour au cours de l'année 2022.

III. L'impact social de l'ASBL Senoah

L'action de Senoah s'inscrit dans **deux problématiques sociales, à partir desquels découlent les axes d'actions de notre travail** :

1. La recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées est complexe à gérer tant pratiquement qu'émotionnellement, tant pour les proches que pour la personne âgée concernée. Le secteur des lieux de vie pour personnes âgées est méconnu. Une demande exprimée, peut conduire, lors de son traitement approfondi, à une autre possibilité, à d'autres solutions plus adaptées. Une demande peut exiger le détail de l'ensemble de l'offre possible voire même au-delà (questions connexes de domiciliation, d'urbanisme, de droits du patient, d'aides financières, de reconnaissance d'handicap, etc.). Par ailleurs, les personnes ont besoin d'être écoutées, soutenues, conseillées et accompagnées dans l'analyse et la réflexion relatives à la recherche d'une solution quand le domicile n'est plus adapté et qu'il faut envisager une autre solution. Pour certaines personnes, la situation est à ce point complexe (épuisement de l'aidant, état de santé de l'ainé, etc.) qu'un accompagnement dans les démarches de recherche d'un lieu de vie est nécessaire, alors que peu (voire pas) de réponses sont disponibles pour y répondre sur le terrain. Enfin, nombre de personnes ont aussi besoin d'être écoutées, conseillées et orientées quand elles vivent des situations conflictuelles, de négligence et/ou d'insatisfaction au sein d'établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées. Les personnes au bout du fil sont souvent en souffrance et beaucoup racontent leur vécu douloureux.

⇒ **Axe d'actions/objectif général n°1 : Ecouter, informer, conseiller, outiller, orienter les personnes âgées, leur entourage et les professionnels, en matière de lieux de vie pour personnes âgées**

2. En tant qu'association en contact quotidien avec des professionnels du secteur de l'aide et des soins, des personnes en recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées et des proches de résidents en maison de repos, Senoah recense des témoignages, des besoins, des aspirations, des vécus en lien avec la thématique des lieux de vie au sens large. Notre travail de terrain nous amène au constat que le secteur des lieux de vie pour personnes âgées ne rencontre qu'en partie les besoins et aspirations des personnes. Il n'existe pas une variété suffisante de lieux de vie, partout sur le territoire et suffisamment accessible financièrement. La réponse actuelle « établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées », bien que répondant à des besoins d'ordre social et médical, n'est pas suffisante. Le secteur de l'aide et des soins à domicile atteint ses limites et rencontre difficilement toutes les demandes. Il reste des besoins non comblés (besoin de contacts, besoin de menus services) et des maillons manquants dans la chaîne de l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie et d'indépendance.

- ⇒ **Axe d'actions/objectif général n°2** : Mettre à disposition des citoyens, des professionnels et des décideurs politiques des données et observations concernant les lieux de vie pour personnes âgées et les informer sur les attentes, les besoins des seniors et sur des constats en matière de lieux de vie pour personnes âgées

A partir de ces objectifs généraux, **les réalisations de Senoah**, détaillées dans les pages qui suivent, **visent les impacts suivants** :

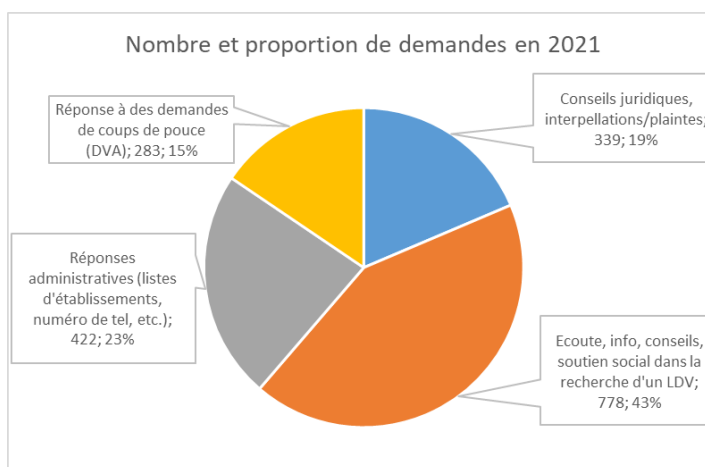
1. L'accès à l'information sur les lieux de vie pour personnes âgées, en Wallonie
2. L'accès à un accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées en Wallonie
3. L'accès à l'information sur la législation relative au secteur des lieux de vie en particulier et du vieillissement en général
4. Le recueil de paroles sur les besoins et aspirations des personnes âgées en matière de lieux de vie, ainsi que sur les plaintes relatives aux établissements
5. Mise à disposition dans le chef des autorités politiques wallonnes, des partenaires et citoyens wallons des paroles et besoins de personnes âgées en matière de lieux de vie, ainsi qu'à des propositions de solutions

1. L'accès à l'information sur les lieux de vie pour personnes âgées, en Wallonie

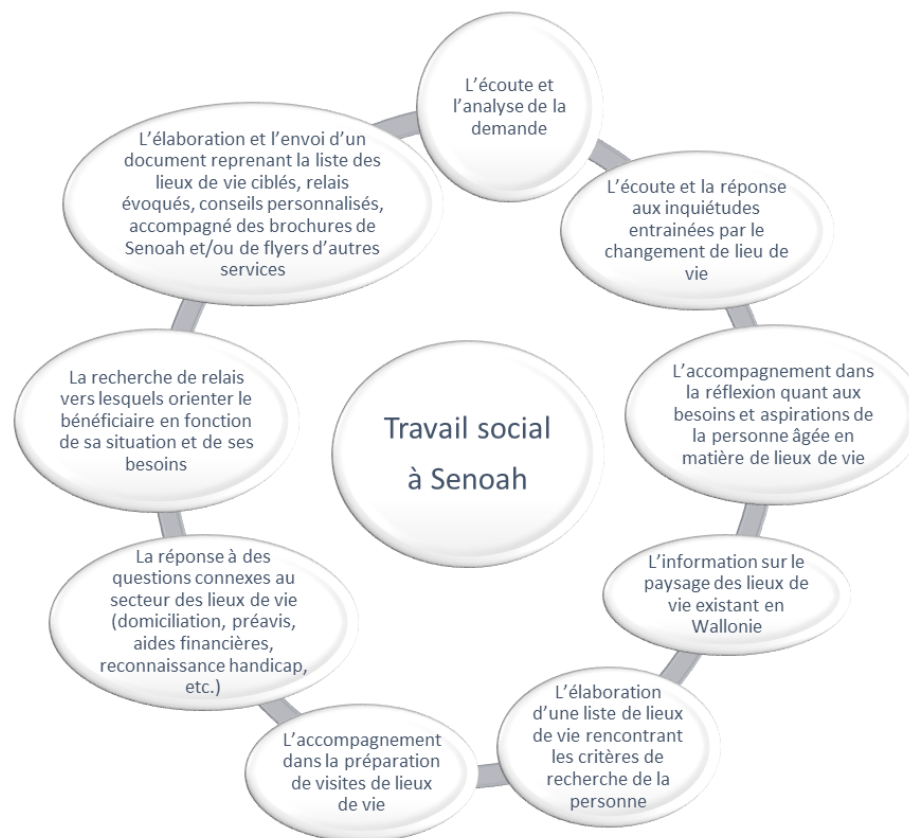
1.1. Via des permanences sociales

En plus de l'information sur le secteur des lieux de vie pour ainés, une écoute, un conseil et un soutien sont assurés par les travailleurs sociaux. Ce travail d'écoute et d'information des bénéficiaires représente environ 50% du temps de travail des assistantes sociales qui se réalise au travers des permanences téléphoniques accessibles de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables (81% des demandes) ou via l'adresse mail générale de l'asbl (19% des demandes) et qui nécessite un travail préalable à la demandé détaillé dans le tableau de la page 5 du présent rapport.

⇒ **Au total, 1200 demandes ont été accueillies par les assistantes sociales en 2021, soit une augmentation d'environ 31% par rapport à l'année précédente (915 demandes en 2020).**



Le travail réalisé par les assistantes sociales qui accueillent les demandes sociales peut se résumer de la sorte :



NB : Comme nous pouvons le lire dans le graphique ci-dessus, outre les demandes relatives à la recherche de lieux de vie, Senoah coordonnait jusqu'au 1^{er} octobre 2021, un réseau de coups de pouce par et pour les seniors (*Donner de la Vie à l'Âge*), lancé avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin fin 2017.

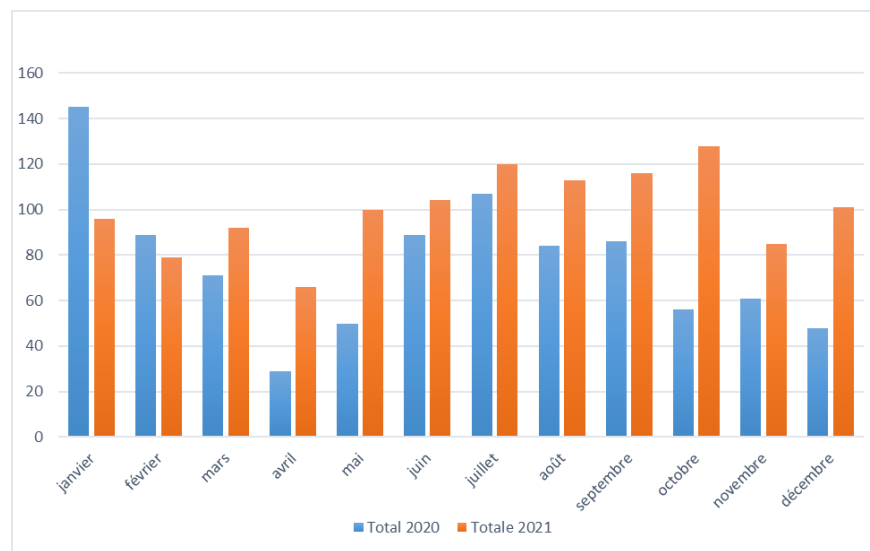
Donner de la Vie à l'Âge était un réseau de seniors volontaires disponibles pour rendre des coups de pouce à d'autres seniors en Wallonie. Les coups de pouce pouvaient être divers et variés et surtout étaient à la portée de tout un chacun, allant d'une visite de courtoisie, à un changement d'ampoule en passant par une ballade, un jeu de société, une petite course à la pharmacie, un accompagnement au cimetière, une aide à l'utilisation d'un PC, etc.

Ainsi, dans le cadre du projet, les assistantes sociales de Senoah accompagnaient **une soixantaine de volontaires** répartis sur la Wallonie.

Entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} octobre 2021, les assistances sociales ont géré **283 demandes de coups de pouce** formulées essentiellement par des seniors habitant à domicile et ressentant de la solitude (les coups de pouce concernaient essentiellement des demandes présence, de compagnie : 35% des demandes). **Par gestion des demandes de coups de pouce, il faut entendre :**

- L'écoute et l'analyse de la demande de coup de pouce, par téléphone
- L'encodage de la demande (profil du bénéficiaire, type de demande, coordonnées, etc.) dans la base de données informatisée
- La recherche de services, associations, relais existants pouvant répondre à la demande
- La recherche d'un volontaire disponible pour répondre à la demande si celle-ci n'est pas rencontrée par un relais existant
- La mise en relation d'un volontaire et d'une personne demandeuse
- Le suivi de la demande par une prise de contact à posteriori avec le volontaire et le bénéficiaire (le coup de pouce a-t-il eu lieu ? La personne demandeuse est-elle satisfaite ? Le volontaire a-t-il des remarques ? Etc.)
- Le suivi administratif du coup de pouce : défraiement, etc.

L'augmentation de demandes sociales par rapport à l'année passée, évoquée plus haut, s'observe aisément dans le graphique suivant :



Sur base des demandes de recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées, nous pouvons dégager **trois profils-types de demandeurs** :

- a) La personne âgée concernée par le changement de lieu de vie (16% des demandes), âgée entre 70 et 80 ans (39%) et qui recherche une résidence service (41% dans demandes).
- b) Un professionnel (37% des appelants), travaillant dans un centre de coordination de l'aide et soins à domicile (56% des professionnels appelants) en recherche d'une MR/MRS (50%) pour un bénéficiaire.
- c) Un proche (47% des demandes), majoritairement un enfant d'une personne âgée (la fille en l'occurrence), qui recherche une MR/MRS (62% des demandes) pour son parent âgé, sa maman dans la majorité des situations.

Autres constats qui nous interpellent :

- a) 75% des personnes ne disposent pas du budget mensuel moyen en maison de repos (1500 euros par mois).
- b) 75% des demandes adressées à Senoah sont des demandes urgentes de recherche d'un lieu de vie, une maison de repos le plus souvent.

1.2. Via des actions de sensibilisation

La volonté de mettre en place des actions de sensibilisation sur la question des lieux de vie quand l'âge avance a été opérationnalisée dans le plan d'actions que l'association a finalisé en septembre 2021. Ainsi, il a été décidé de décliner cet objectif en 3 axes :

- Des rencontres formatives à destinations de professionnels
- Des ateliers de sensibilisation à destination de personnes âgées
- L'organisation d'une conférence et/ou la participation à des conférences organisées par le réseau

1.2.1. Les rencontres formatives à destination de professionnels

Nous proposons aux professionnels de l'aide et des soins à domicile (aides-familiales, aides-ménagères, gardes à domicile, ouvriers polyvalents, infirmières, etc.), ainsi qu'aux assistants/tes sociaux/ales de services sociaux de mutualités, d'hôpitaux, etc. une rencontre qui forme, par les échanges de pratiques et de vécus de terrain et par des apports théoriques et concrets issus de l'expérience de Senoah (centre de référence et observatoire).

La finalité de ces rencontres, animées par le binôme assistante sociale et juriste de Senoah, est de sensibiliser des professionnels en contact direct avec les difficultés de personnes âgées vivant à domicile, à la question du changement de lieu de vie quand l'âge avance. L'occasion est ainsi donnée de leur livrer des pistes pour oser aborder cette question du changement de lieu de vie, de les informer sur les missions de Senoah, sur les lieux de vie et les relais existants mais aussi d'échanger sur des pratiques respectives et des observations de terrain.

Pour concrétiser ces rencontres, l'offre de formation a été transmise par nos partenaires FASD et FCSD, à leurs équipes de professionnels de l'aide et soins à domicile, afin d'organiser des rencontres formatives avec elles. Une rencontre formative a ainsi eu lieu en novembre 2021.

★ **NOUVAUTE** : une invitation à une rencontre formative programmée par Senoah en novembre a été diffusée plus largement via notre newsletter, mailing list de professionnels de première ligne (services sociaux mutualités, hôpitaux, services d'aide et de soins à domicile, etc.) et Guide social. Cette proposition a rencontré un vif succès, le nombre limite de participants ayant été atteint rapidement. Au vu de cette expérience positive, l'asbl a décidé de programmer une formation par mois, dans une grande ville wallonne dès 2022. Une évaluation de la formule et du contenu des rencontres formatives sera réalisée au terme de l'année, sur base notamment des avis récoltés via les questionnaires d'évaluation.

Jusqu'à présent, les retours positifs lus dans les évaluations ont convaincu l'asbl de renforcer cette offre de services.

Nombre de rencontres (4 ^{ème} trimestre 2021)	Nombre de personnes touchées	Profil des participants
2	28	AS mutualité, Conseillères en autonomie, coordinatrices de services d'aide et des soins à domicile, AS d'association du secteur (Ligue Alzheimer, Association Parkinson, Sclérose en plaques, EQLA, ...), ergothérapeute, AS de maison de repos, etc.

1.2.2. Les ateliers de sensibilisation à destination de personnes âgées

✦ **NOUVEAUTE** : Les ateliers de Senoah « *Pouvoir envisager aujourd'hui son chez-soi de demain* » ont fait peau neuve en 2021. Les assistantes sociales et les seniors volontaires de Senoah ont en effet pris le temps d'évaluer l'ancienne mouture des ateliers proposés jusqu'ici et de peaufiner un nouveau contenu rejoignant davantage les besoins et demandes du public visé, ainsi que les valeurs de l'asbl. La refonte de cette offre de services s'est réalisée avec les seniors volontaires de l'association pour aboutir à une toute nouvelle offre à la rentrée en septembre 2021.

Les ateliers s'adressent à des groupes de personnes âgées (en présentiel) qui souhaitent s'informer et réfléchir au sujet de la question du lieu de vie quand l'âge avance. Ces ateliers sont animés par un binôme animatrice de Senoah et senior volontaire de Senoah.

A la suite de la communication de l'offre d'ateliers, la commune de La Bruyère a souhaité organiser une rencontre pour les seniors de son territoire. Ensuite, Senoah a proposé un atelier à Namur dans le cadre de la semaine des Aidants Proches. Malheureusement la rencontre a dû être annulée faute de participants (en cause : contexte COVID et public âgé ? Sujet tabou ? Stratégies de communication ? Autre ?)

Nombre de rencontres (4 ^{ème} trimestre 2021)	Nombre de personnes touchées	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
1	14	Seniors	1

Notons ici que l'attention se focalisera en début d'année 2022 sur le plan stratégique de communication de notre offre d'ateliers afin de toucher directement des groupements de seniors et d'organiser si possible un atelier par mois. Une évaluation de la formule et du contenu des ateliers sera également réalisée au terme de l'année, sur base notamment des avis récoltés via les questionnaires d'évaluation.

1.2.3. L'organisation d'une conférence annuelle

Le choix du thème de la conférence annuelle de Senoah s'est porté sur les droits des résidents en maisons de repos. En effet, ce sujet faisait écho à des interpellations entendues depuis de nombreux mois par les travailleurs de Senoah. Vu le contexte sanitaire incertain, nous avons décidé d'organiser la conférence en visio, avec le soutien technique de Formanam. Cinq intervenants se sont succédés pour l'occasion :

Tout d'abord, Fatima Hanine et Rachid Bathoum, respectivement juriste et sociologue à Unia, nous ont proposé, au départ de l'étude qu'ils ont réalisée sur « L'impact des mesures Covid-19 sur les droits humains dans les maisons de repos (et de soins) » d'une part, de baliser le cadre juridique qui entoure les droits humains et d'autre part, de questionner le respect des droits des personnes habitant en maison de repos.

Ensuite, trois personnes qui travaillent en maison de repos ont confié la manière dont elles articulent respect des droits et sécurité ; autonomie et protection. Et ont partagé le regard de résidents à propos de cette question du respect des droits (Chantal DEHON directrice de la Résidence Bois du Manil asbl, à Wavre ; Véronique MAGERMANS, éducatrice spécialisée à la Résidence Mativa Liège ; Marc BOUTEILLER, directeur de la Maison de repos Anne Sylvie Mouzon, située à Saint-Josse).

Le replay du webinaire est disponible sur le site internet de Senoah.

Conférence	Nombre de personnes touchées	Profil des participants
Webinaire « Droits des personnes âgées en maison de repos »	117	Environ 40% des participants travaillent dans des services ou associations directement liés au secteur du vieillissement, tels que les services d'aide et de soins à domicile, des travailleurs de ANA, Respect Seniors, Le Bien Vieillir, La Ligue Alzheimer, Entour'âge, CCCA, etc. Un tiers des participants environ travaillent dans des lieux de vie ou services résidentiels (maisons de repos pour la plupart) et enfin, environ un tiers des participants travaillent dans des services dont la mission ne s'adresse pas spécifiquement aux aînés, tels que les services sociaux des mutualités, CPAS, Services de santé mentale, etc.

1.3. Via la création et la diffusion d'outils de sensibilisation à destination de seniors, d'aidants proches et de professionnels

Senoah met à la disposition de ses bénéficiaires, gratuitement, les outils suivants :

★ **NOUVEAUTE** : un **arbre décisionnel** comme aide à la réflexion et à la décision quant à un changement de lieu de vie. L'arborescence démarre à partir des besoins et/ou envies de l'adulte âgé pour aboutir, au final, à un ou plusieurs lieux ou modes de vie possibles en fonction du cheminement choisi.

Soulignons ici que notre intention n'est nullement d'enfermer les choix dans des trajectoires toutes tracées au départ des besoins et attentes, mais bien d'offrir au lecteur une vue d'ensemble sur le secteur des lieux de vie pour personnes âgées, lui permettant de la sorte de réfléchir à ses propres aspirations et besoins, voire de faire des choix éclairés. Vu le succès et les retours positifs sur cet outil, nous avons décidé de faire appel à un graphiste pour créer une mise en page attrayante et l'imprimer sous forme de brochure A5. Le projet sera finalisé début d'année 2022.

- Une **brochure** *Envisager aujourd'hui son chez-soi de demain : guide pour choisir son habitat*
- Des **vadémécums** :
 - o visite d'une MR/MRS ;
 - o visite d'une RS ;
 - o visite d'un habitat groupé ;
 - o visite d'une MRS pour une personne atteinte d'une maladie de type Alzheimer.

Les brochures et guides d'aide à la visite de lieux de vie sont des outils qui sont donnés aux bénéficiaires pour les aider dans leur réflexion et dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées. Par ailleurs, ils sont distribués à l'occasion des rencontres formatives, des ateliers de sensibilisation et conférence que nous organisons, comme support pour les participants. Ils sont enfin distribués lors de salons, colloques, rencontres diverses, afin de sensibiliser à la question du choix du lieu de vie et d'accroître la notoriété de Senoah.

- Un **site internet** qui regorge d'informations, de conseils et d'actualités sur le secteur des lieux de vie pour personnes âgées :
 - o Questions juridiques à la loupe régulièrement actualisées et alimentées
 - o Articles sur des sujets en lien avec le secteur, des actualités, des questions récurrentes

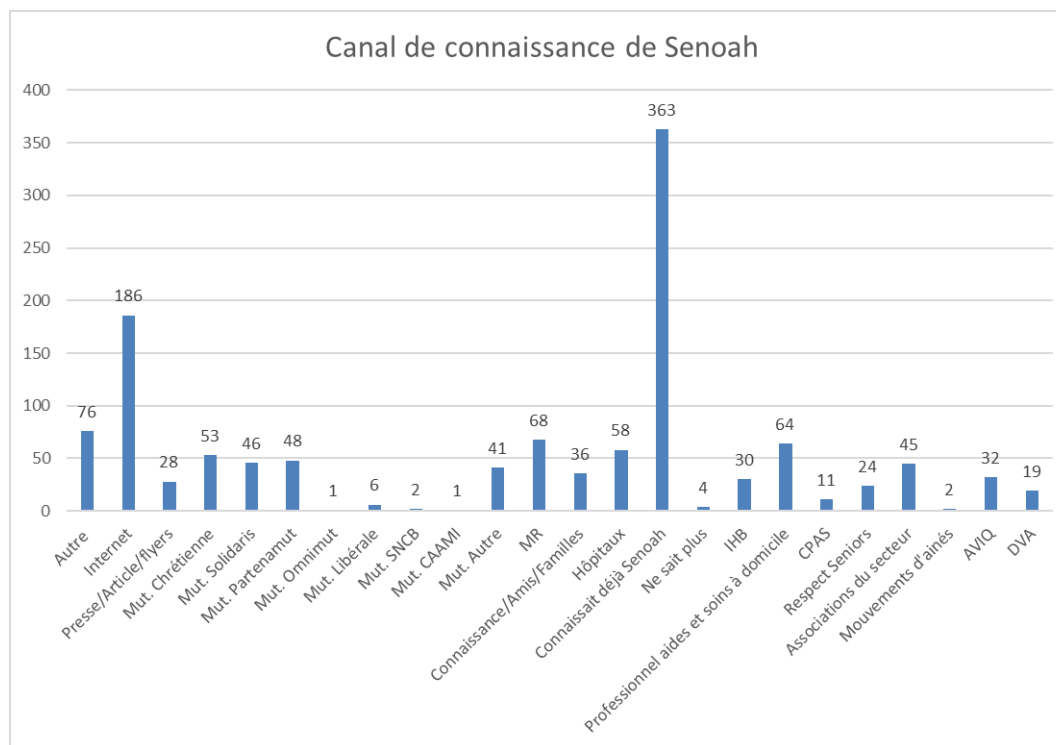
- → Au total, 20 publications ont été effectuées sur le site internet au cours de l'année 2021 (articles sur le secteurs, rapport écrit d'une analyse réalisée par les volontaires de Senoah, actualités juridiques, etc.), sans compter les différentes modifications liées au contenu (mise à jour permanente des contenus).
 - → 15 354 visites du site internet ont été comptabilisées au cours de l'année 2021. Les pages les plus souvent consultées sont l'onglet « Lieux de vie pour personnes âgées » (11.16% des pages visitées) et « Questions juridiques à la loupe » (10.65% des pages visitées).
- Une **newsletter mensuelle** : 12 newsletters ont été diffusées sur l'année 2021.
- 6 Newsletters reprenant des actualités de Senoah, des informations sur le secteur, etc. : 2461 ouvertures
 - 3 Newsletters d'invitation au webinaire organisé par Senoah sur les droits des résidents en MR : 1125 ouvertures
 - 1 Newsletter d'invitation à un atelier de sensibilisation, organisé par Senoah, à destination de personnes âgées : 330 ouvertures
 - 2 Newsletters d'invitation à une rencontre formative, organisée par Senoah, à destination de professionnels : 843 ouvertures
- ✦ **NOUVEAUTE** : une page **Facebook** active, utilisée pour relayer des informations sur le secteur et les actualités de Senoah ainsi que celles d'autres services ou associations.
- Au second semestre de 2021, du temps a été dégagé pour alimenter davantage la page FB de Senoah par rapport à ce qui été réalisé auparavant. L'asbl s'efforce de faire vivre la page presque quotidiennement (au moins 4 fois par semaine) pour accroître sa visibilité sur le réseau social.
 - → Au total 84 post ont été publiés au second semestre. Au terme de l'année, 531 personnes aiment la page et 658 sont abonnés.

1.4. Via des actions de communication pour accroître la visibilité de l'asbl (partout en Wallonie)

1.4.1. Les canaux de connaissance de notre offre de services

Pour évaluer notre communication, nous avons fait la démarche de demander aux appelants par quel canal ils avaient eu connaissance de notre asbl. Les résultats montrent que les personnes ont surtout trouvé Senoah via internet ou connaissaient déjà l'association. Le nombre important de personnes qui rappellent l'asbl démontre in fine une satisfaction du service rendu qui amène les personnes à refaire appel à nous en cas de besoin (pour approfondir la recherche d'établissements, pour une question connexe qui se pose au cours des démarches de recherche ou suite à une visite, pour un conseil supplémentaire dans les démarches juridiques, etc.)

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



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

En dehors des sollicitations en tant qu'observatoire citées plus bas, Senoah a présenté ses missions et ses activités, à l'occasion de réunions, groupes de travail, plateformes rassemblant des professionnels d'horizons divers. Au total 16 rencontres se sont déroulées au cours de l'année 2021, soit en présentiel, soit en visio.

Ces rencontres sont aussi l'occasion de donner des informations sur le secteur des lieux de vie pour personnes âgées, d'accroître nos connaissances sur des thématiques connexes et des relais possibles, d'envisager des partenariats et de « faire réseau ».

1. Rencontre avec l'AVIQ, Direction de la Coordination des Bureaux Régionaux, équipe du numéro vert
2. Rencontre avec le Service Cohésion sociale de la ville de Namur (Cellule égalité des chances)
3. Rencontre avec l'équipe et la direction de la Ligue Alzheimer
4. Rencontre avec le Service social du CHU de Liège et la coordination de l'association Hospisoc.
5. Rencontre avec l'équipe de *Equipe mobile 2B Hainaut-Est*
6. Participation aux Cafés de « *Give a day* »
7. Rencontre avec Fermabel autour de l'outil Femartool
8. Rencontre avec le coordinateur du projet pilote Community Health Workers
9. Rencontre avec équipe mobile et réseau Charleroi
10. Participation à une concertation initiée par le CLPS autour du thème « Concertation personnes âgées à domicile »
11. Participation à une concertation initiée par le CLPS BW : « Concertation entre intervenants au sein des MR/S »
12. Rencontre avec la société « My Senior » concernant l'« outil prescripteur »
13. Rencontre avec équipes mobiles (Psy 107) et acteurs de 1ère ligne de la région du centre (Réseau Mosaïques)
14. Rencontre avec une classe de futurs assistants sociaux spécialisés en gérontologie de la Haute Ecole Condorcet à Marcinelle
15. Rencontre avec le SPAD « Concerto » de Ath
16. Rencontre avec l'AVIQ, direction Audit et Inspection

1.4.3. Salons

1. Salon Municipalia à Marche en Famenne : tenue d'un stand au sein du Village des associations
2. Salon Soins et santé à Namur

1.4.4. Publicités écrites

1. En juin 2021 : Les flyers de Senoah accompagnés d'un courrier explicatif de ses missions ont été envoyés aux professionnels pouvant être en contact avec des personnes âgées ou des proches de personnes âgées (professionnels de l'aide et soins à domicile, CPAS, services sociaux des mutualités, etc.). Au total près de 1100 courriers ont été envoyés. Des retombées en termes de nombre d'appels se sont faites sentir à la suite de cette publicité.
2. En septembre 2021 : article dans le supplément « Ma Famille » de La Libre Belgique, sur le choix d'un lieu de vie quand l'âge avance : « *Choisir un lieu de vie adapté aux besoins de l'adulte âgé* ».

3. En décembre 2021 : article dans le journal *En Marche* de la Mutualité chrétienne sur l'entrée en maison de repos : « *Préparer l'entrée en maison de repos* ».

1.4.5. Site internet

Un site internet qui regorge d'informations, de conseils et d'actualités sur le secteur des lieux de vie pour personnes âgées :

- Questions juridiques à la loupe régulièrement actualisées et alimentées
- Articles sur des sujets en lien avec le secteur, des actualités, des questions récurrentes
- ➔ Au total, 20 publications ont été effectuées sur le site internet au cours de l'année 2021 (articles sur le secteurs, rapport écrit d'une analyse réalisée par les volontaires de Senoah, actualités juridiques, etc.), sans compter les différentes modifications liées au contenu (mise à jour permanente des contenus).
- ➔ 15 354 visites du site internet ont été comptabilisées au cours de l'année 2021. Les pages les plus souvent consultées sont l'onglet « Lieux de vie pour personnes âgées » (11.16% des pages visitées) et « Questions juridiques à la loupe » (10.65% des pages visitées).

1.4.6. Une newsletter mensuelle

Douze newsletters ont été diffusées sur l'année 2021.

- 6 Newsletters reprenant des actualités de Senoah, des informations sur le secteur, etc. : 2461 ouvertures
- 3 Newsletters d'invitation au webinaire organisé par Senoah sur les droits des résidents en MR : 1125 ouvertures
- 1 Newsletter d'invitation à un atelier de sensibilisation, organisé par Senoah, à destination de personnes âgées : 330 ouvertures
- 2 Newsletters d'invitation à une rencontre formative, organisée par Senoah, à destination de professionnels : 843 ouvertures

1.4.7. Une page Facebook

★ **NOUVEAUTE** : une page Facebook active, utilisée pour relayer des informations sur le secteur et les actualités de Senoah ainsi que celles d'autres services ou associations.

- Au second semestre de 2021, du temps a été dégagé pour alimenter davantage la page FB de Senoah par rapport à ce qui été réalisé auparavant. L'asbl s'efforce de faire vivre la page presque quotidiennement (au moins 4 fois par semaine) pour accroître sa visibilité sur le réseau social.
- → Au total 84 post ont été publiés au second semestre. Au terme de l'année, 531 personnes aiment la page et 658 sont abonnées.

1.4.8. Colloques, conférences, formations

Senoah participe régulièrement à des formations, colloques et conférences, l'occasion de se former et de s'informer de manière continue mais aussi de renforcer le réseau, ceci participant à l'actualisation des connaissances et à la qualité des réponses apportées aux bénéficiaires.

1. Colloque à Libramont-Chevigny, organisé par la Ligue Alzheimer : « Maladie d'Alzheimer et démences apparentées : nos droits et nos réalités »
2. Colloque à Liège organisé dans le cadre de la XXVI^e journée de gériatrie : « Parcours de soins d'un patient âgé atteint d'une pathologie cancéreuse »
3. Colloque organisé par Dyonisos sur base du film "Cris Silencieux" suivi de l'intervention de Pierre GOBIET, psychologue
4. Colloque à Louvain-la-Neuve – UCL dédié à « La protection extrajudiciaire et judiciaire des majeurs vulnérables »
5. Webinaire d'Unia sur « L'impact de la Covid-19 sur les droits humains dans les maisons de repos »
6. Webinaire Kick-off organisé par euPrevent PROFILE dédié à la lutte contre la solitude des personnes âgées
7. Webinaire organisé par le CDCS dans le cadre du cycle Penser les Vieillesse intitulé "*Vieillir et faire avec son logement. Tactiques, stratégies, expériences*"
8. Webinaire organisé par le Réseau Sequoia « *Qu'est-ce que vieillir dans nos sociétés?* »
9. Webinaire de clôture du projet "Aînés à vous de jouer" organisé par l'asbl Le Bien Vieillir et CERA intitulé « Aînés à vous de jouer ! Des intentions aux réalités »
10. Cycle de différents webinaires organisés par le Géronam intitulés "*Le fabuleux destin des aînés de demain !* »
11. Webinaire organisé par le Centre de formations de la Fédération des CPAS « *Apaiser la souffrance éthique au sein de ma MR-MRS* »
12. Matinée de réflexion sur la santé mentale du futur organisée par le CRESAM à l'occasion du départ à la retraite de Christiane Bontemps.

13. Webinaire organisé par le CDCS dans le cadre du cycle Penser les Vieillesse intitulé « Penser l'autonomie par l'entraide : un projet de recherche-action-participative sur l'habiter et le vieillir »
14. Webinaire de l'ASBL Aidants Proches « La loi de reconnaissance des aidants proches »
15. Webinaire organisé par Gibbis « Quel avenir pour le secteur des soins de santé ? », webinaire interactif sur les formes alternatives aux MR(S)
16. Formation : « L'apport de la systémique notamment en médiation familiale et le développement des compétences du médiateur en médiation » (organisée par Espacifique),
17. Formation « Comment anticiper sa fin de vie ? » (organisée par Droits quotidiens)
18. Formation sur la « La facilitation visuelle » (organisée par la Ligue de l'enseignement)
19. Formation « Se former à la pratique de la médiation pour mieux gérer des situations conflictuelles » (organisée par le Stics)
20. Deux réunions de supervision des travailleurs sociaux de Senoah avec un superviseur extérieur

1.5. Via le développement d'une connaissance « personnalisée » des établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées agréés

★ **NOUVEAUTE** : L'ASBL Senoah a décidé d'accroître sa connaissance des lieux d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées grâce à l'organisation de **rencontres avec les établissements agréés** en Wallonie. Ces rencontres basées sur un **guide** construit par les assistantes sociales de Senoah, permettent à celles-ci de développer une connaissance « personnalisée » et plus fine de l'établissement. Jusqu'ici, les informations sur les établissements agréés pour personnes âgées reprises dans la base de données étaient mises à jour par les responsables des établissements et par les assistantes sociales de Senoah au départ d'un contact téléphonique. **Le but des rencontres sur place n'est pas d'aboutir à une appréciation qualitative de l'établissement, mais bien de recueillir des informations complémentaires, spécifiques sur les projets, activités, valeurs, ambiance qui caractérisent l'établissement en vue d'élargir et de personnaliser l'information aux bénéficiaires, une information neutre, complète et non orientée.** Ces rencontres, très bien accueillies par les institutions, se veulent être un **temps d'échanges et de partage avec la direction ou le membre de personnel qui nous accueille.** D'ailleurs, les visites durent généralement deux heures. A cela s'ajoute le temps nécessaire à l'organisation des informations récoltées et l'actualisation de la base de données informatisée. Ces visites nous permettent par ailleurs de compléter nos constats (observatoire) avec le point de vue des responsables ou soignants des institutions, puisque nos permanences sociales et juridiques recueillent majoritairement l'écho des familles et des aînés. Enfin, notons également que cette nouvelle activité constitue pour Senoah une opportunité de faire connaître son travail d'information neutre et objective auprès de la personne qui nous reçoit, et ainsi d'accroître sa notoriété auprès de personnes en recherche d'un lieu de vie.

Cette nouvelle activité a été lancée en novembre 2021 (à la suite de l'arrêt de *Donner de la Vie à l'Âge*), pour rencontrer les attentes des bénéficiaires souvent en demande d'informations précises et objectives sur les institutions (projets spécifiques, ambiance, architecture, etc.). Malgré les écueils liés au contexte sanitaire (établissements fermés pour cause de covid+) et à la période des fêtes de fin d'année, 10 établissements ont été visités entre début novembre et fin décembre.

Nombre d'établissements visités		
MR/MRS	CAJ	RS
5	3	2

Vu l'expérience positive retirée des visites en termes de notoriété, de connaissance du secteur, d'information aux bénéficiaires, un planning à plus long terme sera établi dès 2022, permettant ainsi à chacune des assistantes sociales de dégager du temps pour cette activité porteuse de sens (4 visites par mois).

2. L'accès à un accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées en Wallonie

★ **NOUVEAUTE** : Dans le cadre de sa pratique de terrain, Senoah fait régulièrement le constat d'un manque de réponse concrète, organisée et structurée au besoin d'accompagnement dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées, Senoah se situant en amont, au niveau de l'écoute, de l'analyse, de l'information et du conseil quant au choix d'un lieu de vie.

Fin 2021, ce constat partagé notamment par les partenaires de Senoah, FASD et FCSD, a fait l'objet d'une réflexion quant à l'opportunité de dégager des pistes de réponses possibles pour rencontrer ce besoin.

Finalement, il a été décidé de lancer au départ de Senoah (vu son pluralisme, la composition de son Conseil d'administration et son objet social) une démarche d'analyse au départ de vécus de terrain de professionnels de première ligne confrontés à ce manque de réponse. La finalité est d'objectiver cette problématique sociale pour, dans un second temps, réfléchir et dégager des pistes de solutions que Senoah et d'autres acteurs pourraient mettre en œuvre pour combler le manque. Cette démarche se concrétisera au travers de deux ateliers rassemblant une douzaine de professionnels de première ligne, dont les récits de terrain seront soumis à la Méthode d'Analyse de Groupe. Ces rencontres s'organiseront en mai 2022.

Cette démarche réflexive constitue la phase de construction de projets-pilotes d'accompagnements des aînés dans leur recherche d'un lieu de vie que Senoah projette d'explorer à l'automne 2022, dans le cadre de son plan d'actions 2021-2023.

3. L'accès à l'information sur la législation relative au secteur des lieux de vie en particulier et du vieillissement en général (fin de vie, etc.)

3.1. Via les permanences juridiques (conseils juridiques, orientation plaintes, concertations familiales) par téléphone essentiellement

L'asbl Senoah poursuit sa mission de soutien juridique à l'attention des aînés, leurs familles et les professionnels. Sous le vocable « demande juridique », nous entendons :

- les conseils juridiques proprement dits en matière de lieux de vie pour personnes âgées, sur RDV, par téléphone ou par mail, à destination de particuliers ou de professionnels,
- les conseils sur les démarches à entreprendre en cas de plaintes/interpellations à l'égard d'établissements pour personnes âgées
- les concertations 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 professionnels,

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 maltraitance².

Le **travail réalisé par la juriste** qui accueillent les demandes juridiques peut se résumer de la sorte :

² Dans ce dernier cas, Senoah invite systématiquement la personne à contacter Respect Seniors si elle le souhaite.

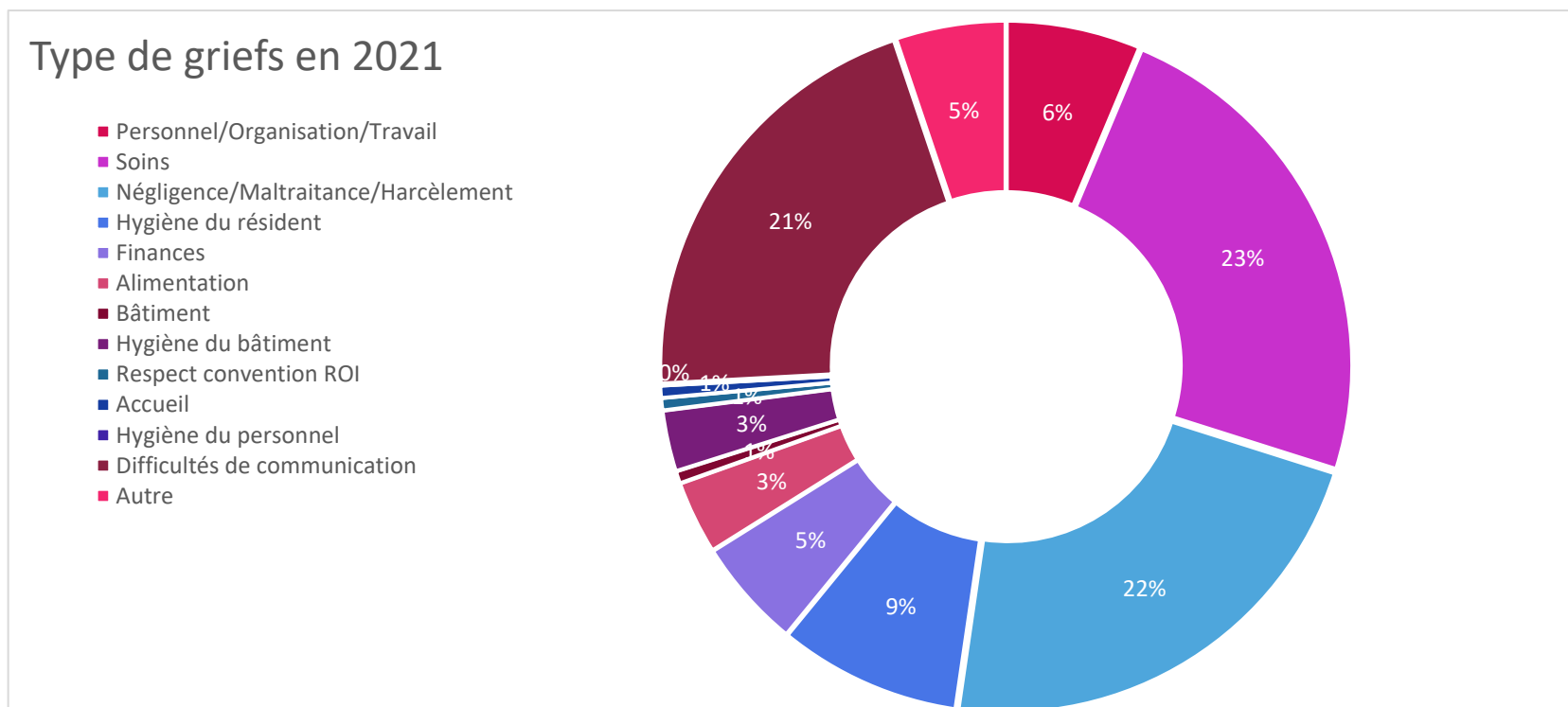


En 2021, Senoah a comptabilisé **339 demandes juridiques**³ dont :

Infos/conseils juridiques	296
Plaintes/interpellations par rapport à un établissement pour personnes âgées	105
Concertations familiales	27

³ Une demande peut recouvrir une ou plusieurs dimensions du travail juridique : info/conseil ; accompagnement plainte ; concertation familiale

En 2021, les griefs relatifs aux plaintes/interpellations les plus souvent entendus à l'égard des établissements agréés pour personnes âgées sont les suivants : Les interpellations relatives aux soins (23%) ; relatives à de la maltraitance, négligence, harcèlement (22%) ; relatives à des difficultés de communication (21%).



Notons aussi que notre mission n'est pas d'intervenir auprès des établissements quand il y a plainte, mais de conseiller les personnes quant aux démarches qu'elles peuvent entreprendre afin d'améliorer ces situations.

En effet, nous pouvons inviter les personnes à tenter de régler le problème en interne avec le directeur, l'infirmière en chef ou l'assistante sociale de la maison de repos. Nous informons les personnes que l'organisme de contrôle des maisons de repos est l'AViQ en Wallonie et nous leur communiquons les coordonnées

précises du service d'inspection. Nous informons par ailleurs les personnes que le Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement peut être interpellé. Nous renvoyons aussi des situations vers Respect Seniors en cas de suspicion de maltraitance, vers le Médiateur fédéral droits du patient en cas de plainte relative aux droits du patient, vers la Police en cas d'infraction, vers l'AFSCA si des problèmes relatifs à l'alimentation sont évoqués. Enfin, il arrive que notre service juridique dénonce des faits graves au Procureur du Roi, notamment en cas de décès suspects au sein d'une maison de repos.

3.2. Via la sensibilisation sur la législation en vigueur au départ d'une veille législative

La veille législative représente une utilité certaine pour l'équipe de Senoah, mais aussi pour les professionnels et le tout public. En effet, la juriste de Senoah suit les actualités juridiques qui concernent le secteur du vieillissement en général et des lieux de vie en particulier et rédige le cas échéant des notes informatives qui peuvent être diffusées sur le site internet de Senoah, sa page Facebook et sa newsletter.

En 2021, 5 articles ont été diffusés, ainsi qu'une remise à jour des « Questions juridiques à la loupe » (reprend les questions juridiques fréquemment posées par nos bénéficiaire) et des FAQ du site internet de Senoah :

1. *Nouvelles mesures d'organisation dans les maisons de repos/de soins applicables à partir du 22 février 2021*
2. *Que faire en cas de perte de lunettes, d'appareil dentaire ou d'appareils auditifs au sein d'une MR/MRS ?*
3. *Du nouveau pour l'administration de biens et de la personne : Le REGISTRE CENTRAL DE PROTECTION DES PERSONNES (RCP) est opérationnel !*
4. *Comment s'y retrouver dans le secteur des aides et soins à domicile ?*
5. *La concertation familiale : un outil quand la question d'un changement de lieu de vie se pose au sein de la famille*

4. Le recueil de paroles sur les besoins et aspirations des personnes âgées en matière de lieux de vie, ainsi que sur les plaintes relatives aux établissements

4.1. Via le répertoire et l'analyse des paroles entendues au cours des permanences sociales, juridiques et actions de sensibilisation

Le travail de terrain réalisé par Senoah lui permet de recueillir des besoins, des attentes, des souhaits, des interpellations, des pratiques relativement au secteur des lieux de vie pour seniors. Le matériau récolté au plus près du terrain est analysé dans le cadre de la mission d'observatoire et sert notamment à la rédaction d'écrits (articles, analyses, outils de sensibilisation, rapports, etc.) relatant le vécu des personnes que nous rencontrons.

La **récolte des observations se fait « en routine »** grâce au travail quotidien de l'association. Les observations réalisées lors des permanences sociales et juridiques sont recensées dans la base de données informatisée de l'asbl. Par observation, nous entendons les témoignages, les questions, les besoins, les souhaits qui sont entendus de manière récurrente et qui peuvent refléter la réalité vécue par les personnes.

Ce rôle d'observatoire se situe donc dans un registre de relais d'observations et non dans celui d'un centre d'études.

Ensuite, les **volontaires de Senoah ont un rôle important dans la mission d'observatoire**. En effet, ils participent au recueil d'observations en réalisant des analyses sur des thèmes en lien avec les lieux de vie pour adultes âgés, en participant aux CCCA de leur commune, etc. Ces seniors volontaires portent un regard critique et intéressant sur des sujets qui concernent les personnes qui avancent en âge, des pairs donc.

4.2. Via les tables rondes coordonnées par Senoah

La question de l'adéquation des lieux de vie pour personnes âgées à leurs besoins et aspirations n'est pas neuve. Néanmoins, la crise liée au coronavirus qui a touché de plein fouet les maisons de repos a conduit Senoah à organiser quatre tables rondes dédiées à cette question.

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

Vu l'ampleur du chantier, il a été décidé de lancer un processus de réflexion sur plusieurs mois (une bonne année), au départ de tables rondes rassemblant des acteurs d'horizons différents. Une telle démarche n'avait effectivement pas d'intérêt à être portée par une association et ce d'autant plus que Senoah n'était pas la seule à plancher depuis longtemps sur ce thème.

Le choix des parties-prenantes s'est opéré au départ de trois éléments⁴ :

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

In fine, le pluralisme, la diversité et la représentativité du groupe, ainsi que la consultation du terrain et le décloisonnement de la réflexion renforcent la légitimité de ce travail.

Soulignons aussi que la finalité de la démarche n'était pas de formuler des recommandations, qui sont déjà bien connues et qui ont déjà été énoncées par de nombreux acteurs légitimes. **La plus-value de l'initiative se retrouve au niveau de la mise en lumière, depuis les différents terrains autour de la table, d'une part, des freins à la mise en place de ces recommandations et d'autre part, des pistes d'actions concrètes pour les dépasser.** Le rapport de cette démarche qui prendra la forme d'un **livre blanc co-écrit par les parties-prenantes volontaires sera finalisé et diffusé si possible avant la rentrée 2022.**

⁴ Les parties-prenantes qui ont accepté notre invitations sont les suivantes : AGO ; Aidants proches ; AsSAF ; AVIQ ; CAS ; CDCS ; Cellule mobile de référence handicap et vieillissement ; Eneo ; Espace Seniors ; Fédération des CPAS ; Fédération des Maisons Médicales ; Inforhomes ; Le Bien Vieillir ; Lignes des familles ; MR "Les trois pommiers" ; MR "Résidence Bois du Manil" ; Respect seniors ; Senior Montessori ; senior volontaire Senoah ; senior volontaire Senoah ; Psychologue service santé mentale ; UNESSA ; UPSYSEN. Chacune a participé à toutes les réunions ou en partie, en fonction bien entendu de ses disponibilités.

Echéancier et objectifs des réunions de la table ronde

La démarche s’est concrétisée à travers quatre tables rondes dont les objectifs respectifs n’étaient pas fixés initialement (excepté pour la première rencontre). Ceux-ci ont émergé au fur et à mesure du travail d’intelligence collective. Entre les tables rondes, des réunions de travail intermédiaires avec un petit groupe de parties-prenantes volontaires se sont tenues en vue de peaufiner la réflexion et préparer les réunions en grand groupe (au total, 5 réunions du noyau en 2021). Notons ici que l’asbl a fait appel à Collectiv-A⁵ pour faciliter les réunions en plénière et en noyau.

Dates	Objectifs	Aperçu du contenu de la rencontre
4 décembre 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se rencontrer ➤ Mettre en place un cadre de fonctionnement collaboratif ➤ Partager les expériences vécues au regard de la situation sanitaire et au-delà ➤ Imaginer un « noyau de suivi » (mandat, critères et constitution du groupe) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Travail en sous-groupes pour énoncer les difficultés vécues durant la crise COVID, tant en maison de repos que sur le terrain du domicile. ➤ Travail en sous-groupes pour réfléchir aux ingrédients de véritables lieux de vie au départ des initiatives inspirantes relevées par les parties-prenantes ➤ Énoncé des attentes des parties-prenantes par rapport à la démarche ➤ Constitution d’un « noyau » composé de 10 parties-prenantes
26 mars 2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préciser les notions de « chez-soi », de « lieu de vie » ➤ Réfléchir à comment porter, inclure la parole des personnes âgées dans l’évolution du secteur des lieux de vie ? 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réflexion sur ce qui empêche de récolter les paroles des seniors sur leurs lieux de vie ; les obstacles et les limites ➤ Partage d’initiatives de récolte de la parole des seniors ➤ Réflexion sur la démarche de récolte de paroles de personnes peu ou pas entendues au départ des parties-prenantes volontaires
11 juin 2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Baliser les recommandations ➤ Réfléchir à comment porter les recommandations formulées 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En sous-groupes, partage d’exemples où des recommandations ont été entendues (ou pas) et mise en exergue des ingrédients du succès ➤ Un « <i>moi à ta place...</i> » pour réfléchir à comment être plus forts ensemble pour faire aboutir les pistes de solutions

⁵ <https://collectiv-a.be/>

**22 octobre
2021**

- Réfléchir aux freins et leviers à la mise en place de recommandations déjà bien connues
- Réflexion sur les freins concrets qui empêchent d'appliquer les recommandations dans la pratique
- Réfléchir à la manière de publiciser les résultats des tables rondes
- Réflexion sur les pistes et leviers à privilégier pour dépasser ces obstacles dans la pratique et parvenir à mettre en place les recommandations

5. La mise à disposition dans le chef des autorités politiques wallonnes, des partenaires et citoyens wallons de paroles et besoins de personnes âgées en matière de lieux de vie, ainsi que de propositions de solutions

5.1. Via la communication des paroles, plaintes, besoins, aspirations des personnes âgées en matière de lieux de vie, à partir desquels des recommandations ou propositions de solution pourront également être formulées

La communication des paroles, des besoins, des aspirations, des plaintes peut se faire à diverses occasions :

- La diffusion de rapports d'analyse statistique et qualitative des demandes traitées par Senoah
- La participation à des plateformes, concertations entre professionnels, groupes de travail, focus groupes, etc.
- Les échanges d'informations et les réunions avec la direction de l'Audit et inspection de l'AVIQ (plus précisément au sujet des interpellations et plaintes)
- L'analyse réalisée par les seniors volontaires de Senoah sur un thème défini.

Réalisations de 2021 :

Participations en tant qu'Observatoire	1. Participation à la <i>Plateforme Droits des personnes âgées</i> initiée par la Ligue des Droits Humains
	2. Participation au Focus group initié par Unia dans le cadre de son étude sur l'impact de la crise COVID sur les droits fondamentaux des résidents en MR/S.
	3. Participation aux groupes de travail « Bientraitance » de l'AVIQ : Comité d'accompagnement, GT autoévaluation de la qualité, GT contention et isolement, GT formation
	4. Participation au Comité d'accompagnement TUBBE mis en place par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre d'un appel à projets lancé pour le financement du modèle Tubbe dans des maisons de repos.
	5. Participation à la Plateforme initiée par Respect Seniors autour de la question de la maltraitance des personnes âgées
	6. Participation à la plateforme de réflexion initiée par Amnesty International dans le cadre du lancement de sa campagne contre l'âgisme

	7. Participation au projet Interreg PROFIL, dédié à la lutte contre la solitude des personnes âgées
Analyse par et avec des seniors (travail réalisé par les volontaires de Senoah au départ d'observations de terrain)	Rapport intitulé : « <i>Bribes d'informations : quelques éléments sur l'information des résidents en MR/S</i> » (Février 2021) ⁶ . Ce document d'une vingtaine de pages retrace l'analyse réalisée par les seniors volontaires de Senoah, au départ de la question : <i>Comment se réalise l'information, comment s'effectue la circulation de l'information, la communication des informations adressées aux résidents des Maisons de Repos et des Maisons de Repos et de Soins ?</i>
Transmission des plaintes anonymisées vers la direction de l'Audit et de l'inspection (AVIQ)	Une réunion avec la direction de l'Audit et de l'inspection (AVIQ). Par la suite, les réunions seront complétées par la communication des plaintes anonymisées dans un tableau excel mensuel, reprenant les interpellations/plaintes relatives aux établissements.
Rapport d'activités et d'observatoire	Le rapport moral de l'ASBL diffusé sur le site internet de Senoah et remis aux pouvoirs subsidants, ainsi qu'aux partenaires de l'ASBL recense les constats et observations de terrain réalisés par Senoah au cours de l'année écoulée. Il reprend notamment des données statistiques et qualitatives issues des demandes adressées à Senoah au cours des permanences sociales et juridiques ⁷ .

⁶ Téléchargeable via <http://www.senoah.be/wp-content/uploads/2021/05/Bribes-dinformations-Quelques-%C3%A9l%C3%A9ments-sur-l%E2%80%99information-des-r%C3%A9sidents-en-MR-S-.pdf>

⁷ Le rapport de l'observatoire est annexé au présent document

IV. Perspectives 2022

L'année 2022 s'inscrit dans le prolongement du dernier trimestre de 2021, avec le suivi du plan d'actions élaboré par l'ASBL au cours de l'année. Nous renvoyons d'ailleurs le lecteur à ce plan d'actions pour davantage de précisions sur les objectifs poursuivis, les actions, les indicateurs d'activités et les indicateurs de résultats.

En résumé, les réalisations prévues sont :

- ✓ Les permanences sociales et juridiques : le travail d'écoute, de soutien, de conseil et d'information réalisé par les travailleurs sociaux et juridique se poursuivra (à destination des seniors, aidants proches et professionnels), afin d'aider les personnes qui recherchent un lieu de vie ou qui sont en questionnement par rapport à la législation relative au secteur.
- ✓ Les actions de sensibilisation à la question du choix d'un lieu de vie quand l'âge avance :
 - Des ateliers « *Pouvoir envisager aujourd'hui son chez-soi de demain* », à destination des seniors
 - Des interventions, à la demande, dans des conférences, colloques, rencontres
 - Des rencontres formatives « *Comment accompagner des personnes âgées dans leur changement de lieu de vie ?* », à destination de professionnels
 - La création d'un outil (brochure) d'aide à la préparation de visites de lieux de vie
- ✓ Les visites d'établissements agréés en Wallonie afin de renforcer la connaissance du secteur, d'actualiser la base de données informatisée, de compléter l'observatoire et de donner une information plus fine aux bénéficiaires, quant aux spécificités des établissements.
- ✓ La réalisation de projets-pilotes d'accompagnement des personnes âgées dans la recherche d'un lieu de vie qui rejoint leurs besoins et aspirations
- ✓ L'élaboration d'un plan stratégique de communication visant le développement de la visibilité et de la notoriété de Senoah
- ✓ La poursuite du rôle d'observatoire de Senoah, passant par le recueil et l'analyse des témoignages, besoins, aspirations, questionnements des bénéficiaires ; la rédaction de contributions faisant état de notre réalité de terrain ; la publication d'analyses réalisées par les seniors volontaires.

V. Conclusion

Parce qu'une image vaut parfois mieux qu'un long discours, nous vous proposons, en guise de conclusion, de visualiser de manière schématique le cœur de notre travail.

