

24/03/2023

Rapport d'activités 2022

ASBL Senoah



Table des matières

I.	Préambule	1
II.	L'ASBL Senoah : Qui sommes-nous ?.....	1
1.	Nos Vision – Missions – Valeurs	1
2.	Ce que nous faisons.....	1
3.	Le périmètre de nos actions	1
➤	Permanences sociales et juridiques :	1
➤	Actions de formation et de sensibilisation :.....	1
4.	Nos ressources humaines.....	2
III.	L'impact social de l'ASBL Senoah.....	4
1.	Nos activités en 2022.....	6
1.1	Mission 1 : Centre de référence en matière de lieux de vie pour personnes âgées	6
1.1.1.	Les permanences sociales.....	6
a.	Permanences sociales.....	7
b.	Permanences juridiques	8
c.	Préalables à la permanence et aux accompagnements	10
1.1.2.	Les actions de formation et de sensibilisation	15
a.	Les rencontres formatives	15
b.	Les ateliers de sensibilisation	16
1.2	Mission 2 : Observatoire des lieux de vie pour personnes âgées	16
1.2.1	Rédaction de publications	16
1.2.2	Réseautage	18
1.2.3	Organisation d'un évènement annuel.....	18
1.2.4	Paroles de seniors.....	19
IV.	Nos Constats 2022	20
V.	Nos Perspectives 2023.....	22
VI.	Conclusion	23

I. Préambule

L'asbl Senoah (pour SENiors – Observatoire – Accompagnement – Habitats) travaille au bien-être des adultes âgés dans leurs lieux de vie, depuis 41 ans maintenant. Pour atteindre ce but, l'asbl développe :

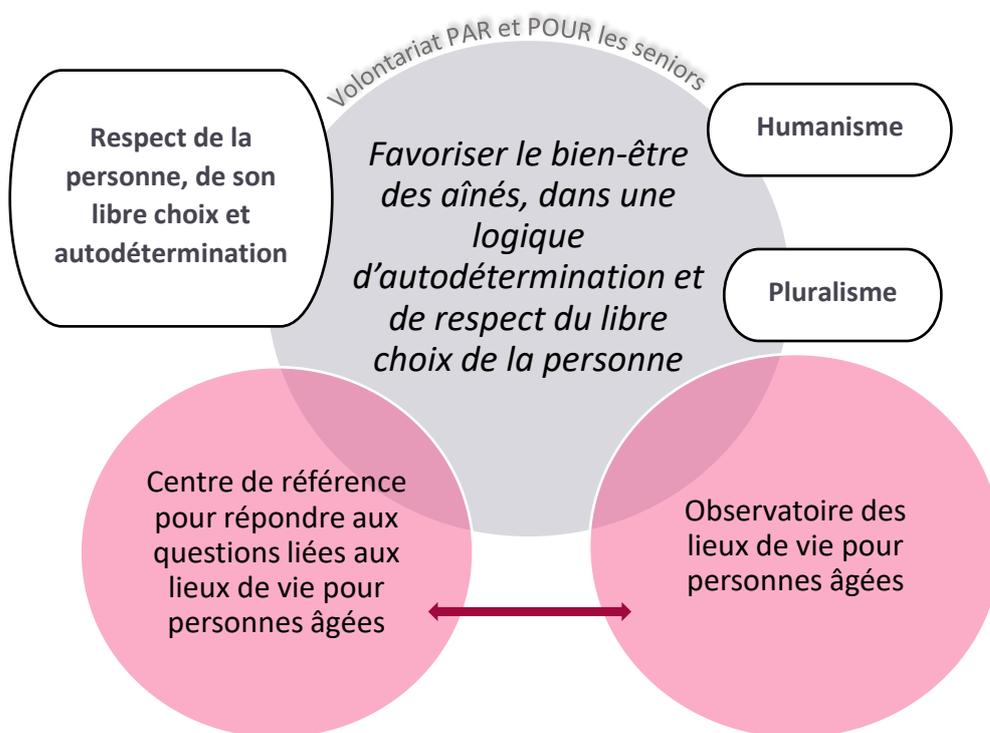
- Un centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie pour personnes âgées
- Un observatoire des lieux de vie pour personnes âgées

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.

Pour rappel, une réflexion sur l'orientation stratégique de Senoah a été entamée en 2021. Un plan d'action déterminé et lancé au cours du 4^e trimestre 2021. Aussi nous pouvons **en 2022 déjà tirer les premiers constats quant aux actions entreprises dans ce contexte.**

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

1. Nos Vision – Missions – Valeurs



2. Ce que nous faisons

MISSIONS	ACTIVITÉS
<p>MISSION 1 :</p> <p>CENTRE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE LIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES</p>	<p style="text-align: right;">Actions de permanence</p> <p>➤ Permanences sociales : Ecoute active, orientation et accompagnement Réponses pointues et personnalisées aux demandes sociales adressées à notre service</p> <p>⇒ NB : Les permanences sociales et juridiques sont accessibles tous les jours ouvrables, entre 8h30 et 17h par téléphone ou sur rendez-vous au siège de Senoah.</p> <p>Les permanences sociales sont :</p> <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 <p>➔ L'accompagnement permet d'apporter une réponse ciblée, individualisée</p> <p>NB : La demande, ses caractéristiques, le profil du bénéficiaire, les conseils apportés et services renseignés, etc. sont encodés dans la base de données informatisée afin de conserver une trace pour permettre un suivi le cas échéant de la demande. L'ensemble de la collecte de données nous permet d'observer et de faire remonter des besoins.</p> <p>Les Permanences juridiques sont :</p> <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 comme les droits du patient, les déclarations anticipées, les informations relatives à l'administration des biens et de la personne, etc. - L'accompagnement dans le dépôt d'une plainte/interpellation à l'AViQ - La médiation via 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 comme la liste des médiateurs agréés près de chez lui, les coordonnées précises des intervenants en cas de plainte, etc. <p>NB : Comme pour tout contact avec Senoah, les données sont encodées afin de permettre un suivi le cas échéant et alimenter notre base de données.</p>

➤ **Préalables à la permanence et aux accompagnements**

Afin d'enrichir les réponses apportées aux bénéficiaires et soutenir la qualité des permanences sociales et juridiques

- La visite de lieux de vie agréés pour personnes âgées ;
- La création d'outils d'accompagnement en réponse aux besoins rencontrés lors des permanences sociales
- 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);
- 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

Actions de formation et de sensibilisation

➤ **Rencontres formatives :**

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, des médiateurs, 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:**

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 animateur 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.

Volontariat par et pour les seniors

➤ **Gestion du volontariat par et pour les seniors :**

- Rencontre et recrutement de nouveaux volontaires pour s'impliquer dans les différentes missions de Senoah.
- Formation des volontaires de l'asbl à l'évolution de la législation des établissements institutionnels pour personnes âgées.
- 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 DES LIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES

➤ Rédaction de publications

- Écrits basés sur des constats et observations de terrain
- Articles d'information sur les lieux de vie pour personnes âgées, les réglementations, etc.)
- Diffusion de nos productions dans la newsletter, site internet, page Facebook, journaux, etc.
- Publication d'article dans les journaux (SoirMag, le journal EnMarche, la revue Santé Conjuguée, bulletins communaux, etc.).

➤ Organisation d'un évènement annuel

- Mettre l'accent sur un thème précis en lien avec les lieux de vie pour personnes âgées
- Partager les observations faites par l'asbl
- Réunir des acteurs clefs pour réfléchir à la thématique des lieux de vie pour personnes âgées
- Partager de l'information à un large public
- Faire connaître les services de l'asbl

➤ Réseautage :

- Participation à des plateformes (telles que celles de la Ligue des Droits Humains, Respect seniors, Plateforme en santé mentale, etc.),
- Participation à des groupes de travail (GT UNIA, GT de l'AVIQ, GT Amnesty, GT de la Fondation Roi Baudouin, etc.),
- Participation à des conférences (invitation à intervenir dans des conférences sur la thématique des lieux de vie), etc.

NB : un travail préalable de préparation de ces rencontres est nécessaire.

Volontariat par et pour les seniors

➤ Actions de visibilité:

- Accompagnement des volontaires qui présentent les services et représentent l'association lors d'évènements (salons, conférences, colloques, réunions de CCCA, réunions de travail, etc.)

➤ Parole aux seniors :

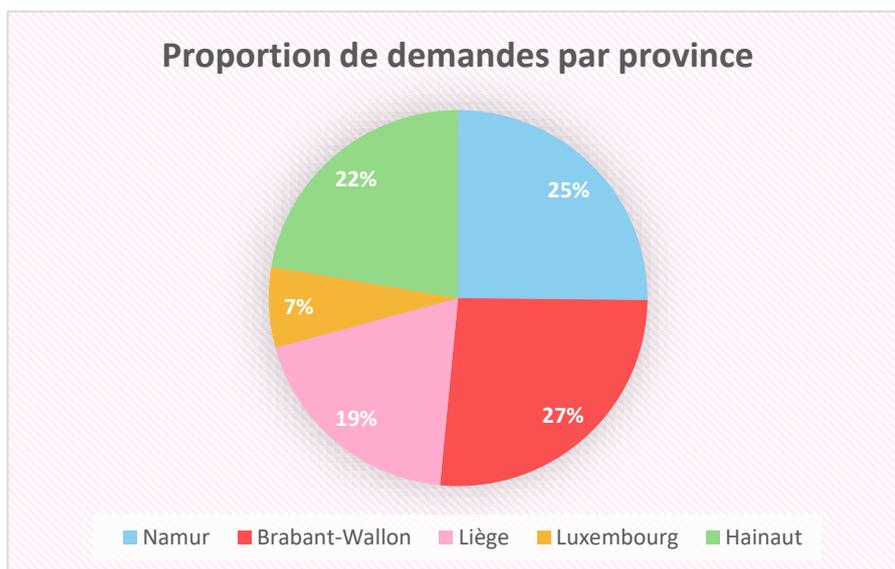
- Via l'observatoire, encadrés par le personnel de Senoah, les volontaires réalisent des articles sur des sujets en lien avec les lieux de vie pour personnes âgées, dans une démarche par et avec les seniors.

NB : Pour le personnel de Senoah, l'accompagnement des volontaires passe notamment par l'organisation, la préparation et l'animation d'une réunion d'équipe régulière, le suivi des réunions, la relecture des écrits, le soutien administratif et logistique, etc.

3. Le périmètre de nos actions

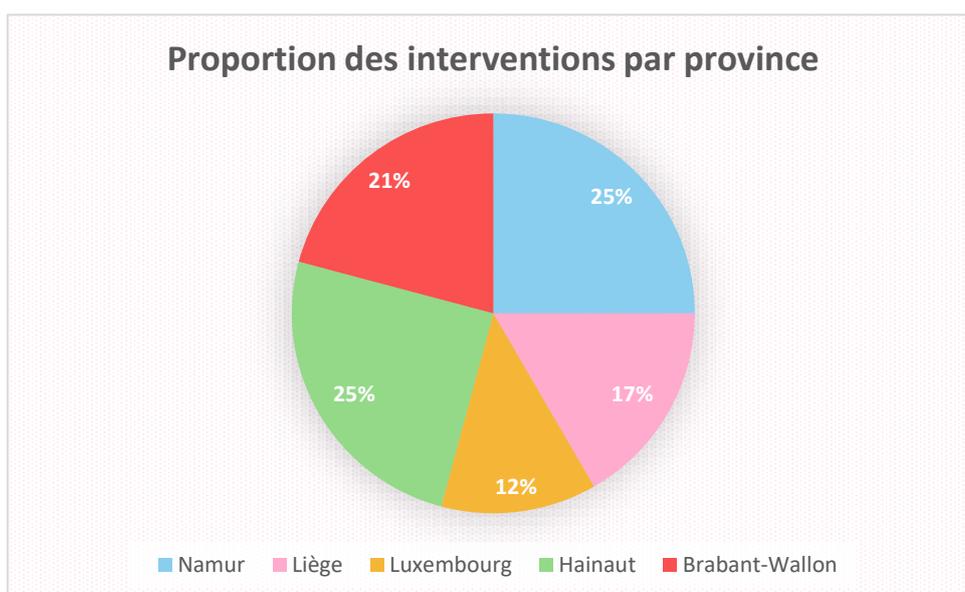
➤ **Permanences sociales et juridiques :**

L'asbl Senoah est active sur l'ensemble du territoire wallon de langue française. Son numéro d'appel, le 081/22.85.98 et son adresse mail info@senoah.be sont uniques pour toute la Wallonie.



➤ **Actions de formation et de sensibilisation :**

L'asbl Senoah intervient par rapport à la thématique du logement pour les personnes âgées partout en Wallonie via ses actions de formation et de sensibilisation (atelier de sensibilisation, rencontre formative, intervention dans des conférences, etc.).



4. Nos ressources humaines

En 2022 l'ASBL se composait d'une équipe de 5.1 ETP répartis sur 7 travailleurs. 7 postes sont à présent subventionnés par des APE (Aide à l'Emploi).

Les 7 personnes se partagent les fonctions suivantes :

➤ **Fonctions de coordination et administratives :**

- Une coordinatrice à temps plein
 - Déléguée à la gestion journalière
 - Responsable des ressources humaines
 - Responsable administrative et comptable
 - Responsable des relations extérieures
 - Garant de la vision et de la qualité des services de l'asbl

- Une assistante administrative à mi-temps
 - Gestion administrative et comptable
 - Préparation des dossiers administratifs
 - Support logistique
 - Support informatique

- Une secrétaire à mi-temps
 - Gestion de la centrale téléphonique et de la boîte mail générale
 - Gestion des réseaux sociaux
 - Support logistique
 - Support promotionnel
 - Gestion site internet et réseaux sociaux

➤ **Fonction sociale**

- Deux assistantes sociales à temps plein et une assistante sociale à mi-temps
 - Permanences sociales, par téléphone ou sur RDV à Namur (détaillées ci-dessus p.4)
 - Gestion des préalables aux demandes sociales (détaillée p5.)
 - 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 et de formation
 - Actions de visibilisation

➤ **Fonction juridique**

- Une juriste et médiatrice familiale agréée à 3/5 ETP
 - Permanences juridiques, essentiellement par téléphone (détaillées p.4)
 - Veille relative aux actualités juridiques et législatives, recherche documentaire
 - Actions de sensibilisation et de formation
 - Actions de visibilisation
 - Soutien juridique à l'équipe et aux volontaire

➤ Les volontaires

Au 31 décembre 2022, l'association compte 6 volontaires exerçant une ou plusieurs activités.

Les activités des volontaires se répartissent comme suit :

- 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)
- 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)
- Actions de visibilité : Représentation de l'asbl lors d'évènement et groupe de travail autour de la thématique du logement et du vieillissement (dans le cadre de la mission d'observatoire de Senoah et de la promotion de l'asbl)

III. L'impact social de l'ASBL Senoah

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

➤ **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

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°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

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 accessibles 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.

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

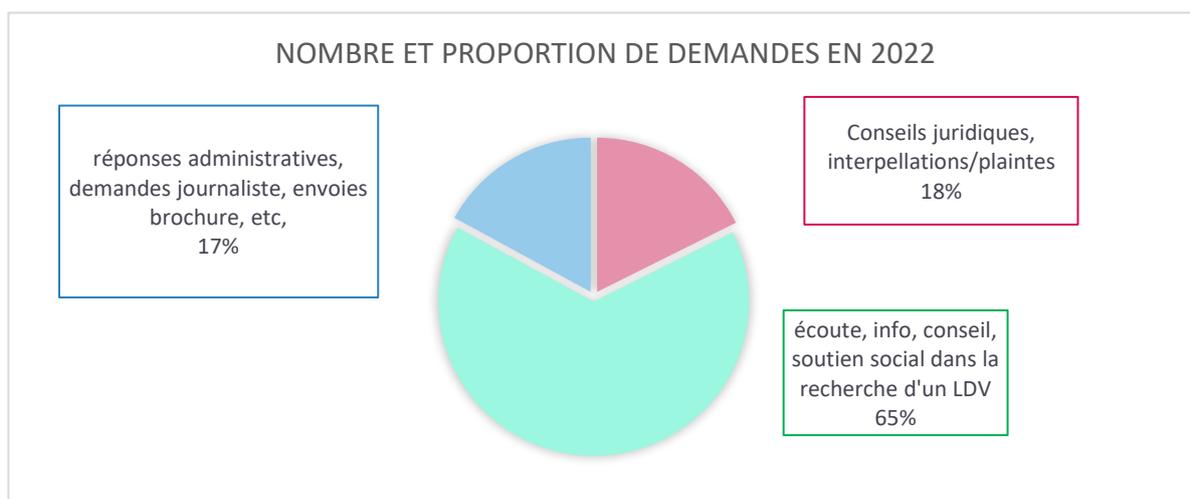
1. L'accès à l'information sur les lieux de vie pour personnes âgées, en Wallonie
2. L'accès à un soutien dans la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées en Wallonie
3. L'accès à l'information sur la législation relative au secteur des lieux de vie en particulier et du vieillissement en général
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. Nos activités en 2022

1.1 Mission 1 : Centre de référence en matière de lieux de vie pour personnes âgées

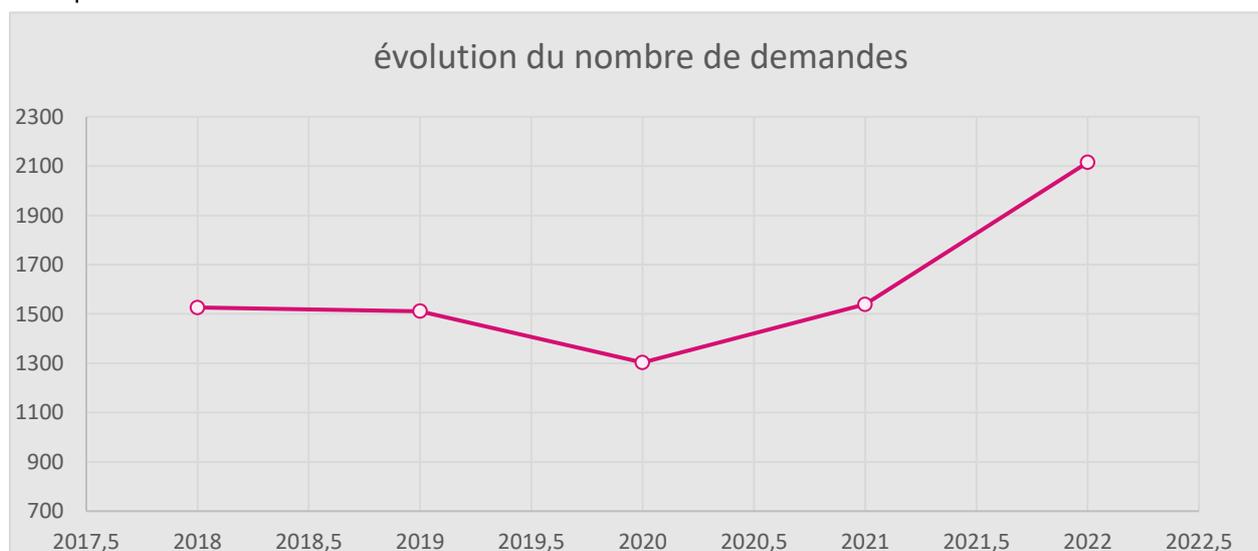
1.1.1. Les permanences sociales

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 et la juriste. Ce travail d'écoute et d'information des bénéficiaires représente environ 50% du temps de travail des assistantes sociales et de la juriste qui se réalise au travers des permanences téléphoniques accessibles de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables, via l'adresse mail générale de l'asbl ou sur rendez-vous au bureau à Namur et qui nécessite un travail préalable à l'accompagnement détaillé dans le tableau de la page 5 du présent rapport.



⇒ **Au total, 2115 demandes ont été accueillies en 2022, soit une augmentation d'environ 37%** par rapport à l'année précédente (1539 demandes en 2021).

Nous observons une nette augmentation du nombre d'appel en cette année 2022 par rapport aux cinq dernières années.



a. Permanences sociales

Le travail réalisé par les assistantes sociales autour des demandes sociales peut se résumer de la sorte :



Sur base des demandes de recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées accompagnées en 2022, nous pouvons dégager **trois profils-types de demandeurs** :

- La personne âgée concernée par le changement de lieu de vie (20% des demandes contre 16% en 2021), âgée entre 70 et 80 ans (33%) et qui recherche une maison de repos (42% contre 41% pour des demandes concernant une résidence services en 2021).
- Un professionnel (34% des appelants), travaillant dans un centre de coordination de l'aide et soins à domicile (27% contre 56% des professionnels appelants en 2021) en recherche d'une MR/MRS (60%) pour un bénéficiaire.
- Un proche (46% des demandes), majoritairement la fille de la personne âgée (41%), qui recherche une MR/MRS (58% des demandes) pour son parent âgé.

b. Permanences juridiques

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



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 maltraitance¹.

En 2022, Senoah a comptabilisé **372 demandes juridiques**² dont :

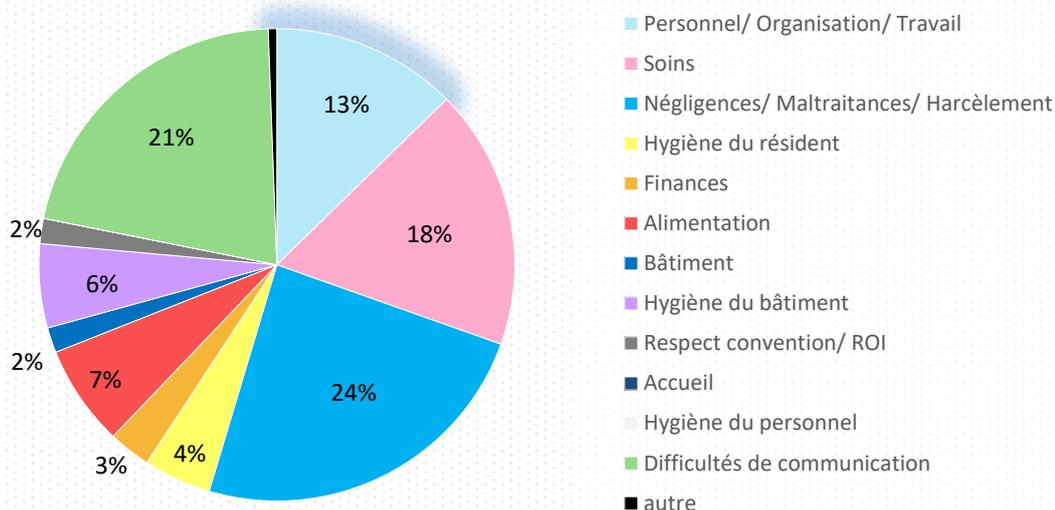
Infos/conseils juridiques	307
Plaintes/interpellations par rapport à un établissement pour personnes âgées	92
Concertations familiales	18

¹ Dans ce dernier cas, Senoah invite systématiquement la personne à contacter Respect Seniors si elle le souhaite.

² Une demande peut recouvrir une ou plusieurs dimensions du travail juridique : info/conseil ; accompagnement plainte ; concertation familiale

En 2022, 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% en 2021 - 18% en 2022) ; relatives à de la maltraitance, négligence, harcèlement (22% en 2021 – 24% en 2022) ; relatives à des difficultés de communication (21%).

Griefs: plaintes et interpellations 2022



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.

Pour cela 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.
- Informer les personnes que l'organisme de contrôle des maisons de repos est l'AViQ en Wallonie
- Communiquer les coordonnées précises du service d'inspection de l'AViQ.
- Informer par ailleurs les personnes que le Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement peut être interpellé.
- Renvoyer 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.
- Dénoncer des faits graves au Procureur du Roi, notamment en cas de décès suspects au sein d'une maison de repos.

c. Préalables à la permanence et aux accompagnements

➤ **Création d'outils d'accompagnement et d'information**

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

✦ - **Un carnet** comme aide à la préparation des visites de lieux de vie pour personnes âgées (**réalisé en 2022**).

Cette nouvelle brochure est née d'un besoin constaté lors des permanences sociales. Il manquait au niveau de l'accompagnement, une aide dans la préparation des visites de maisons de repos par les bénéficiaires. Grâce aux visites des lieux de vie réalisées par les travailleurs sociaux ainsi que grâce à l'expertise des travailleurs par rapport au processus de changement de lieux de vie, nous avons pu offrir un carnet de préparation à la visite en guise de réponse.

Lors de nos permanences sociales, nous constatons que malheureusement la personne âgée concernée est rarement autonome pour poser un choix de lieux de vie. Que lorsqu'il est posé, la sélection de l'établissement lui échappe également.

Par le biais de ce carnet, nous souhaitons permettre à la personne âgée, de faire connaître ses préférences et envies par rapport aux logements. Il permet à la famille et aux professionnels d'avoir un support sur lequel se baser lors des visites et de ne plus sentir seul responsable face aux choix. Dès lors que le proche ou le professionnel consulte et tient compte des desideratas de la personne âgée, il la rend actrice du projet de changement de lieux de vie en lui permettant d'exercer malgré tous des choix pour elle-même.

Une brochure disponible à la demande suite à un entretien préalable avec les travailleurs sociaux de l'asbl Senoah.

✦ - **Un tableau récapitulatif** des déclarations anticipées (**réalisé en 2022**).

Lors de nos rendez-vous juridiques, de nos rencontres formatives, nous avons constaté un besoin grandissant des particuliers mais également des professionnels de pouvoir compter sur un document unique de synthèse reprenant toutes les notions juridiques vulgarisées et leurs liens /documents utiles

De ce fait, nous avons réalisé un tableau récapitulatif présentant les différentes rubriques de déclarations anticipées, les documents à remplir, avec qui les rédiger, où les enregistrer et enfin comment les conserver.

Un document téléchargeable gratuitement sur notre site internet.

- ✦ - Un **arbre décisionnel** comme aide à la réflexion et à la décision quant à un changement de lieu de vie (**réalisé en 2022**).

L'asbl a souhaité accompagner et outiller les personnes qui souhaitent envisager en dehors de l'urgence les différents lieux de vie pour personnes âgées. Notre outil a pris la forme d'un arbre dont 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, finalement de faire des choix éclairés.

Notre arbre décisionnel est disponible en version pdf et téléchargeable gratuitement sur notre site internet.

- ✦ - Un **article récapitulatif sur les différentes aides financières** et avantages pour les personnes âgées en Wallonie (**réalisé en 2020**).

Suite aux nombreuses interpellations par rapport aux augmentations de prix (indexation et application du système « all inclusive »), Nous avons reçu beaucoup de questions relatives aux aides financières. En effet, le prix d'hébergement dépasse souvent le montant de la pension des personnes (voir constats 2022 p.26)

L'asbl, en tant que centre de référence, a souhaité centraliser les différentes aides et avantages existants pour les personnes âgées. Ce document est disponible au tout public et il a la volonté d'informer correctement les professionnels, les personnes âgées et leur famille par rapport à leur droit et obligations. Cela permet dans certaines situations de dédramatiser et de dépasser l'idée que « de toutes façons les maisons de repos coûtent trop cher par rapport à ma pension ».

Ce document, régulièrement mis à jour par la juriste et les travailleurs sociaux de l'asbl Senoah, est téléchargeable gratuitement sur notre site internet.

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

NB : 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 conférences 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
 - o → Au total, **22** publications ont été effectuées sur le site internet au cours de l'année 2022 (articles sur le secteurs, article rédigé par les volontaires de Senoah, actualités juridiques, etc.), sans compter les différentes modifications liées au contenu (mise à jour permanente des contenus).
 - o → **24 956** visites du site internet ont été comptabilisées au cours de l'année 2022 contre 15 354 en 2021. Les pages les plus souvent consultées sont l'onglet « Questions juridiques à la loupe » (13.79 % des pages visitées) et « Lieux de vie pour personnes âgées » (11.57% des pages visitées).

- Une **newsletter mensuelle** : **14** newsletters ont été diffusées sur l'année 2022.

Notre newsletter est notre outil de communication qui nous permet de maintenir le lien mois par mois avec nos bénéficiaires, professionnels et intéressés du secteur. Nous partageons des informations relatives à nos évènements, nos services (atelier de sensibilisation, rencontres formatives) mais également des informations relatives à l'évolution du secteur, au droit des personnes âgées en lien avec les lieux de vie ainsi que les récents articles que nous rédigeons en interne et en collaboration.

Au total, 14 newsletter ont été envoyées sur l'année 2022, ce qui représente un nombre total d'ouverture de **10988** sur l'ensemble des newsletters envoyées en 2022. Ce qui représente 784 ouvertures sur 1200 destinataires.

- 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.
 - o Notre page facebook est l'outil de communication plus quotidien de l'association. L'asbl s'efforce de faire vivre la page presque quotidiennement pour accroître sa visibilité sur le réseau social.
 - o → Au total 89 post ont été publiés. Au terme de l'année, 745 personnes se sont abonnées (79% de femmes). **6 329** visites comptabilisées sur notre page facebook au terme de cette année 2022.

➤ **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 2022, **5³** articles et outils juridiques ont été diffusés, ainsi qu'une remise à jour des « Questions juridiques à la loupe » (reprend les questions juridiques fréquemment posées par nos bénéficiaires) et des FAQ du site internet de Senoah.

³ Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions

➤ Formation continuée des ressources humaines

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 mais aussi à la promotion de notre asbl.

Des interventions et supervisions sont régulièrement proposées aux intervenants sociaux et juridiques de l'asbl pour permettre une prise de hauteur sur les pratiques et situations accompagnées lors des permanences sociales. Cette année, une mise au vert a également été organisée pour l'ensemble du personnel de l'asbl.

Des formations relatives à l'évolution du secteur du logement et du vieillissement sont également proposées aux volontaires de l'asbl pour leur permettre une mise à jour des informations.

En fonction des besoins, les travailleurs suivent également régulièrement des formations en lien avec leurs missions. Ils suivent par ailleurs des conférences, colloques, webinaires etc. en lien avec la thématique du logement et du vieillissement.

➤ Visites de lieux de vie pour personnes âgées

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. Cette volonté est née **en réponse à un besoin** constaté par les travailleurs sociaux lors de leur accompagnement avec les bénéficiaires. En effet, s'il y a 5 ans les personnes se contentaient encore d'une liste personnalisée sur base de critères financiers et géographiques, les attentes des bénéficiaires se sont davantage dirigées vers une demande d'informations précises et objectives sur les institutions par le biais **de critères de recherche orientés vers le bien-être des futurs résidents** (ex : quel type d'activités proposées – possibilité de participer à la préparation des repas – possibilités d'accueil de son animal de compagnie – environnement de l'établissement – etc.).

Les rencontres avec les établissements se basent sur un **guide** construit par les assistantes sociales et la juriste de Senoah. Ces visites planifiées avec les établissements permettent de développer une connaissance « personnalisée » et d'obtenir des informations plus fines.

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 ou des documents transmis par l'AVIQ. 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 :

- 1) **Compléter nos constats** 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. Une confrontation de point de vue indispensable dès lors où nous souhaitons être le plus objectif possible.

- 2) **Identifier des pratiques à succès**, des projets inspirants dans les lieux de vie pour personnes âgées. En tant qu'observatoire, l'asbl souhaite mettre en lumière ces pratiques via ses newsletters, ses articles, sa base de données etc.
Plusieurs objectifs se cachent derrière cette volonté suite aux nombreux constats qui ont été mis en lumière ces dernières années par le terrain:
 - Offrir un autre regard sur les établissements institutionnels pour personnes âgées
 - Inspirer le secteur à prendre des initiatives
 - Donner l'opportunité de faire connaître d'autres méthodes de fonctionnement
 - De-stigmatiser les établissements institutionnels pour personnes âgées

- 3) **Faire connaître** le travail de Senoah: d'information neutre et objective auprès des lieux de vie pour personnes âgées, et ainsi d'accroître sa notoriété auprès de personnes en recherche d'un lieu de vie.

- 4) **Mettre à jour notre base de données** en tenant compte des critères de recherche de nos bénéficiaires lors de nos permanences sociales. De cette manière, **assurer un accompagnement adapté**.

- 5) **Revoir les outils d'accompagnement** à destination de notre public pour permettre à la personne âgée concernée ou à sa famille d'être mieux informée et davantage préparée par rapport à un changement de 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) et en 2022 les travailleurs sociaux de l'asbl ont été visiter **108** centres d'accueil et/ou de soins de jour, maison de repos et/ou de soins et résidences services.

Nombre d'établissements visités			
MR/MRS	CAJ	RS	TOTAL
73	12	23	108

1.1.2. Les actions de formation et 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

a. Les rencontres formatives

En 2022 nous avons souhaité tester une nouvelle formule de promotion des rencontres formatives en programmant plusieurs dates tout au long de l'année dans différentes zones géographiques de Wallonie.

L'objectif principal de l'asbl était d'aller à la rencontre des professionnels de terrain intéressés à travers les différentes provinces de Wallonie. Des invitations à la participation à nos rencontres formatives ont largement été diffusées via nos newsletters, mailing list de professionnels de première ligne (services sociaux mutualités, hôpitaux, services d'aide et de soins à domicile, etc.), notre page facebook, notre site internet et via plusieurs annonces dans le Guide social.

Globalement nous sommes satisfaits de ce résultat. 8 rencontres formatives sur 10 programmées ont pu être maintenues. En revanche, nous avons identifié un petit essoufflement en cette fin d'année (moins de participants, annulation de dernière minute, maladie, absentéisme le jour j). Nous remettons en question notre communication et la redondance d'un même thème tout au long de l'année.

Les retours positifs lus dans les évaluations ont convaincu l'asbl de renforcer cette offre de services. Nous avons décidé pour l'année 2023 de poursuivre sur le même modèle en variant les thématiques des rencontres formatives par rapport aux suggestions faites dans les évaluations mais toujours en lien avec la question du changement de lieu de vie pour les personnes âgées.

Nombre de rencontres	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
8	61	Namur (2), Nivelles(2), Tournai (2), Mons (1), Liège (1)	Maison médicale, SPAD, coordinatrices de services d'aide et des soins à domicile, psychologue, juriste, AS d'association du secteur (Ligue Alzheimer, Association Parkinson, Sclérose en plaques, EQLA, ...), ergothérapeute, AS et directeur de maison de repos, etc.	2 (désistements de dernière minute – maladie – nombre insuffisant de participants)

b. Les ateliers de sensibilisation

Les ateliers de Senoah « Pouvoir envisager aujourd’hui son chez-soi de demain » s’adressent à des groupes de personnes âgées (en présentiel) qui souhaitent s’informer et réfléchir à la question des lieux de vie quand l’âge avance. Ces ateliers sont animés par un binôme animatrice de Senoah et senior volontaire de Senoah.

Nous organisons nos ateliers à la demande. Notre plan stratégique de communication a été revu durant le dernier trimestre 2022. En effet, nous souhaitons toucher directement les groupements de seniors. Les années passées, nous privilégions les mouvements d’ainés mais il semblerait que ce type de public aînés est, par rapport aux activités que ses membres exercent, déjà bien sensibilisé à la thématique. Pour ce faire, nous avons envoyé notre offre d’ateliers remise au goût du jour avec les volontaires aux maisons des aînés, CCCA de différentes communes, maisons de quartier, etc.

Nombre de rencontres (2022)	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
4	55	Hastière, Huy, Mons, Neufchâteau	Seniors	1

✦ **NOUVEAUTE** : En 2022 l’asbl Senoah a également pu tester l’atelier de sensibilisation sur un nouveau type de public. En effet, nous avons été approchés par la Croix-Rouge pour sensibiliser ses volontaires à la question du changement de lieu de vie.

Les objectifs visés lors de ces deux journées, furent :

- D’une part, **sensibiliser** les volontaires de la Croix-Rouge à la **question du changement de lieux vie** pour que ces derniers puissent accompagner aux mieux leurs bénéficiaires lorsqu’ils sont confrontés à la question.
- D’autres part, **informer** les volontaires de la Croix-Rouge **sur l’existence de nos services** pour qu’ils puissent à leur tour **mieux nous renseigner** en cas de besoin.

1.2 Mission 2 : Observatoire des lieux de vie pour personnes âgées

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.

1.2.1 Rédaction de publications

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.

Réalisations de l'observatoire en 2022 :

Transmission des plaintes anonymisées vers la direction de l'Audit et de l'inspection (AVIQ)	Transmission par la juriste de l'asbl d'un tableau anonymisé regroupant « trimestriellement » les plaintes reçues tout au long de l'année 2022 lors de nos permanences juridiques. Une demande initiée par l'AVIQ qui a pour objectifs principaux de : Croiser et compléter les informations recensées de part et d'autres Alerter par rapport à des établissements pour lesquels l'AVIQ reçoit également des interpellations/plaintes
Rapport d'activités et d'observatoire 2021	Le rapport moral de l'ASBL diffusé sur le site internet de Senoah et remis aux pouvoirs subsidiaires, 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. Le rapport d'observatoire réalisé au départ de la récolte d'informations quotidienne des travailleurs de l'asbl Senoah lors des permanences et accompagnements.
Résultats des tables rondes initiées en 2021	Livre Blanc : « Résultats des tables rondes coordonnées par Senoah asbl »

1.2.2 Réseautage

➤ L'asbl Senoah a été sollicitée en tant qu'observatoire afin de faire connaître ses réalités de terrain autour de divers thèmes en lien avec les lieux de vie pour personnes âgées. Au total, **16** réunions de travail ont eu lieu et ont, selon les objectifs visés de ces rencontres, débouché sur des écrits ou ont été initiées au départ d'écrits de l'asbl.

Nous avons notamment été approchés par **UNIA**, par la **Ligue des Droits Humains**, par l'**IEV**, par la Communauté française et le **Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP)**, par l'**UMONS** pour faire connaître nos réalités de terrain et observations durant la pandémie de la COVID 19.

Nous avons également eu l'occasion de réfléchir et témoigner par rapport aux paysages wallons de lieux de vie pour personnes âgées lors des **GT de l'AVIQ**, des réunions de travail organisé par le **SMES** et **Senior Montessori**, des rencontres avec **NEVEO**, avec **RAPel**, le **cabinet de Monsieur Maron**, la **PAQS**. Enfin nous avons fait partie du Comité d'Accompagnement de la Fondation Roi Baudouin pour le **projet TUBBE**.

➤ En dehors des sollicitations en tant qu'observatoire citées au point précédent, 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 **11** rencontres se sont déroulées au cours de l'année 2022, 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 » afin de mieux renseigner les bénéficiaires et mieux être renseigné.

Nous avons notamment eu l'occasion de rencontrer le **procureur du Roi de Namur**, le nouveau service « **Alzheimer Autrement** », le **SPAD** Tissage (Sud), **Le Fond Wallon du Logement**, les **CCCA** de Dison et Bernissart et sommes intervenus lors d'une des plateformes organisées par **Respect Seniors**, lors du Symposium organisé par la **Fondation Roi Baudouin** sur le Goal Oriented Care, lors du Webinaire d'**EclairAges** et à l'occasion de la plateforme organisée par le **CPAS** de Namur.

1.2.3 Organisation d'un évènement annuel

Cette année l'asbl Senoah a souhaité marquer le coup en proposant un évènement unique à l'occasion de son 41ème anniversaire. Pour des raisons sanitaires évidentes nous n'avions pas pu fêter nos 40 ans en 2021. Nous souhaitons pour cet après-midi, proposer de **faire réseau** de manière conviviale, ludique et en présentiel.

Notre objectif principal était de renforcer la connaissance des différents services entre eux autour d'une même préoccupation « le bien-être des personnes âgées dans leur lieu de vie ».

En permettant la rencontre entre différents services d'un même secteur, nous espérons pouvoir atténuer « l'effet ping-pong » entre service souvent vécue par les bénéficiaires qui nous contactent.

Pour cela, nous avons demandé aux différents participants de nous communiquer plus d'informations concrètes par rapport aux services, aux outils ou encore aux aides qu'ils peuvent offrir aux personnes âgées.

Le jour J, les participants étaient invités à former des équipes hétérogènes pour leur permettre de faire connaissance. Chaque équipe a participé à diverses épreuves dont le but était d'approfondir leurs

connaissances sur les différentes missions de chacun. Des épreuves variées (sportives, intellectuelles, artistiques et stratégiques) pour permettre à chacun de trouver son point de confort pour retenir toutes les informations.

Enfin, ce fut également une belle opportunité pour l'asbl Senoah de présenter à nouveau ses missions, ses nouveaux services en place ainsi que ces dernières brochures.

Au-delà du nombre de participants qui nous indique une belle réussite pour cet évènement, nous avons reçu énormément de retours positifs à la fois direct via des remerciements et indirects par une collaboration entre service plus importante depuis ce jour (permanence sociale, demande d'intervention dans des colloques, demande de co-intervention pour des formations ou conférence, etc.).

Plus de 40 services ont répondu présents :

- | | | |
|--|---|---|
| - RESINAM | - Croix-Rouge de Belgique (Axe solitude et isolement) | - Ergo 2.0 |
| - CATUPAN | - Compagnons dépanneurs namurois | - UNIA |
| - Fond du Logement en Wallonie | - Le Bien Vieillir | - Seniors montessori |
| - respect seniors | - Mons, Soignies, Liège | - Université du 3ème âge et du temps libre |
| - Bras dessus bras dessous | - Cosy asbl | - Service Laïque d'aide aux Personnes (SLP) |
| - Abbeyfield | - Gardons le contact (cohésion sociale Namur) | - Yuugi => senrj |
| - 1Toit2Ages Namur et Louvain la Neuve | - Infor homes Bruxelles | - Habitat et participation |
| - CLPS Luxembourg et Huy – Waremme et Brabant-Wallon | - Petits travaux d'Eneo | - 2 Maisons Médicales |
| - ANA (Avec Nos Aînés) | - Liège | - COSEDI |
| - Numéro gratuit AVIQ | - Ligue Alzheimer | - FASD (Fédération des Aides et Soins à domicile) |
| - CSD Solidaris | - Coordinateur CMS Namur | - Service autonomie mutualité chrétienne |
| - Eneo | - Lion Solidaire et Dyle Solidaire | - Eneo Sport |
| - Alzheimer Belgique | - Tissage | |
| - Aidants proches | | |

NB : Tous les services présents sont des services que nous avons l'habitude de renseigner et que nous avons découverts au fil de nos rencontres et de notre travail durant ces 41 ans.

1.2.4 Paroles de seniors

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.

Réalisations de l'observatoire en 2022 :

Analyse par et avec des seniors (travail réalisé par les volontaires de Senoah au départ d'observations de terrain)	« Crise énergétique : quel impact sur le parcours résidentiel des aînés »
--	---

IV. Nos Constats 2022

- **Lors des permanences sociales et juridiques, les intervenants sociaux et juridiques de l'asbl ont été interpellés par 4 types de situations.**

« Est-ce légal que ce soit devenu si cher ?! »

69% des personnes qui nous ont contacté pour chercher une maison de repos et dont on connaît le montant de la pension ne disposent pas du budget mensuel moyen en maison de repos (à savoir approximativement 1500 euros par mois).

À ce propos, nous pouvons faire le lien avec la permanence juridique, qui recense cette année une augmentation des questions et inquiétudes liées aux indexations de prix (parfois jusqu'à 17%) et application du système « all inclusive ».

Les familles et les résidents sont bien souvent surpris quant à l'ampleur de ces augmentations légales mais importantes. Les personnes qui nous contactent à ce propos nous expliquent ne pas avoir été averties préalablement par l'établissement. De ce fait, les résidents n'ont pas d'autres choix que de se retrouver devant le fait accompli à devoir payer sans n'avoir pu envisager une autre piste.

Cette inquiétude par rapport au prix d'hébergement entraîne à leur tour beaucoup de questions relatives aux aides financières. C'est pourquoi la juriste de l'asbl a synthétisé en un document toutes les aides possibles et avantages pour les personnes âgées en Wallonie.

« Tout le monde me ferme la porte car mon papa n'est pas dans les conditions »

Appel au secours des familles, des professionnels et directeurs de maisons de repos par rapport à des résidents qui ont des troubles psychiatriques. **1.5%** de nos demandes sociales proviennent de personne qui recherchent un lieu de vie spécifique et adapté à l'accompagnement des aînés qui présentent un trouble psychiatrique (contre 0.5 % l'an dernier).

Peu de solutions adéquates et spécifiques au niveau des lieux de vie par rapport à une population vieillissante avec une santé mentale de plus en plus fragile.

Lors de nos visites en maison de repos, les directeurs nous confient que ce sont généralement des « profils » compliqués à accompagner surtout dans des établissements communautaires dont ce n'est pas la spécialisation.

Nous constatons beaucoup de « débrouilles » par rapport à l'accueil des personnes présentant un trouble psychiatrique quand ceux-ci ne se retrouvent pas devant une porte fermée. Quand la personne est accueillie, c'est généralement qu'elle est « stabilisée » et retournera à l'hôpital en cas de crise. De plus en plus d'équipes mobiles en soin psychiatrique créent des collaborations avec les établissements institutionnels. Mais très peu d'activités et d'encadrements spécifiques leur sont réellement proposés au sein des lieux de vie.

Néanmoins c'est une préoccupation de plus en plus partagée et de plus en plus d'établissements pour personnes âgées décident de se spécialiser en psycho-gériatrie.

« Le médecin me dit que la maison de repos est la seule solution »

Nous constatons de plus en plus de demandes de recherche de maisons de repos pour des personnes en dessous de 60 ans (représente **10 % des demandes sociales** contre 7% en 2021). Alors que l'âge légal d'entrée en maison de repos augmente, nous remarquons lors de nos permanences que la maison de repos semble parfois être la solution « la moins pire » pour des profils très différents qui n'entrent pas dans les cases classiques.

En effet, nous avons compté plusieurs demandes (4 demandes en 2022) pour des personnes dans la tranche d'âge 20 et 30 ans pour qui la maison de repos représente la meilleure solution par rapport aux ressources humaines et matérielles dont ces établissements disposent.

« Monsieur téléphone pour une de ses résidentes polyhandicapées. Elle a besoin de beaucoup de soins. Malheureusement le centre actuel n'est plus adapté à sa situation, c'est même très dangereux pour sa vie. Cela fait deux ans qu'ils cherchent (avec la maman de la résidente, l'Aviq et autres professionnels). Les listes d'attentes sont très longues dans les rares centres médicalisés pour personne porteuse d'un handicap. Et dans ce secteur ce n'est pas obligatoire d'avoir une infirmière présente la nuit par exemple. Seulement la vie de notre résidente en dépend. Ils pensent à une MRS mais elle a seulement 28 ans. Ils ne savent plus vers qui se tourner. »

Cette situation est malheureusement de plus en plus fréquente. Comme cette dame âgée d'une trentaine d'année et qui n'ose plus vivre seule sans présence d'un corps médical à cause de crise d'épilepsie récurrente pour lesquelles on ne trouve pas de traitement efficace. Ne trouvant aucun autre solution d'hébergement, a décidé de chercher une maison de repos.

« J'ai l'impression d'envoyer ma maman à l'abattoir »

L'image des maisons de repos reste très négative dans l'imaginaire des personnes. Et malheureusement la vision que peuvent avoir les personnes des maisons de repos ne s'est pas améliorée avec l'affaire Orpéa survenue en France.

De ce fait, beaucoup de fausses idées sont véhiculées autour des maisons de repos et ce depuis déjà longtemps :

- « Toutes les maisons de repos sont des pompes à fric ».
- « La maison de repos est le dernier lieu de vie de la personne âgée ».
- « Quand on y entre, on y sort plus ».
- « Il n'existe pas de maisons de repos pour mon budget ».
- « Existe-t-il une maison de repos avec du personnel attentionné ? »
- « Personne ne veut aller en maison de repos ».

Autant de phrases régulièrement entendues lors de nos permanences. Malheureusement ce que nous constatons c'est que ces discours influencent négativement la transition vers la maison de repos et donnent l'impression que c'est uniquement une solution par dépit et que « ça n'ira d'office pas ».

Alors qu'à contrario, les visites que nous effectuons en maison de repos nous montrent que chaque de maisons de repos est différente, avec des organisations, contextes, échelles, philosophies différentes. Et que décider de chercher sa maison de repos idéale en tenant compte de ses besoins individuels et des contraintes de la vie en communauté, comme nous le ferions pour tout autre changement de lieu de vie, devient pour certain un vrai moteur, une mise en action car perçu comme un nouveau projet.

V. Nos Perspectives 2023

L'année 2023 s'inscrit dans le prolongement du dernier trimestre de 2022, avec le suivi du plan d'actions élaboré par l'ASBL au cours de l'année.

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 et de formation à la question du choix d'un lieu de vie quand l'âge avance :
 - Étendre les ateliers « *Pouvoir envisager aujourd'hui son chez-soi de demain* », (initialement seulement à destination des seniors) à de nouveaux publics (aidants proches, futur pensionné, volontaires, etc.) ;
 - Continuer les interventions, à la demande, dans des conférences, colloques, rencontres ;
 - Proposer de nouveaux thèmes de rencontres formatives sur base des évaluations reçues.
- ✓ 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.
- ✓ Nos outils d'accompagnement dans le changement de lieux de vie
 - Promotion des nouveaux outils d'accompagnement (brochures, arbres décisionnel, carnet de visite, tableau juridique, etc.) ;
 - Développement et alimentation de nos outils d'accompagnement (base de données plus précises, visites, etc.) .
- ✓ Mise en route d'une nouvelle base de données pour permettre un accompagnement dans la recherche de lieu de vie encore plus personnalisé.

En 2022, suite aux permanences sociales et aux visites des lieux de vie, nous avons pu réfléchir à une toute nouvelle base de données qui nous permette de dégager davantage d'informations adaptées à la recherche de nos bénéficiaires.

La mise à jour de cette base de données se fera en partie par le biais des visites des lieux de vie pour personnes âgées.

VI. 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.

