

27/02/2024

# Rapport d'activités 2023

## ASBL Senoah

Mégane Vander Elst  
COORDINATRICE



## Table des matières

---

I.	Préambule .....	3
II.	L'ASBL Senoah : Qui sommes-nous ?.....	3
1.	Nos Vision – Missions – Valeurs .....	3
2.	Ce que nous faisons.....	4
3.	Le périmètre de nos actions .....	7
➤	Permanences sociales et juridiques : .....	7
➤	Actions de formation et de sensibilisation :.....	7
4.	Nos ressources humaines.....	8
III.	Nos activités en 2023.....	10
1.	Mission 1 : Centre de référence en matière de lieux de vie pour personnes âgées .....	10
1.1.	Les permanences sociales .....	10
a.	Permanences sociales.....	11
b.	Permanences juridiques .....	12
c.	Préalables à la permanence et aux accompagnements .....	14
1.2.	Les actions de formation et de sensibilisation .....	17
a.	Les rencontres formatives .....	17
b.	Les ateliers de sensibilisation .....	18
c.	Participation en tant qu'intervenant à des conférences :.....	18
2.	Mission 2 : Observatoire des lieux de vie pour personnes âgées .....	19
2.1.	Rédaction de publications .....	19
2.2.	Réseautage .....	20
IV.	Nos Constats 2023 .....	21
V.	Conclusion .....	25

## 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 :

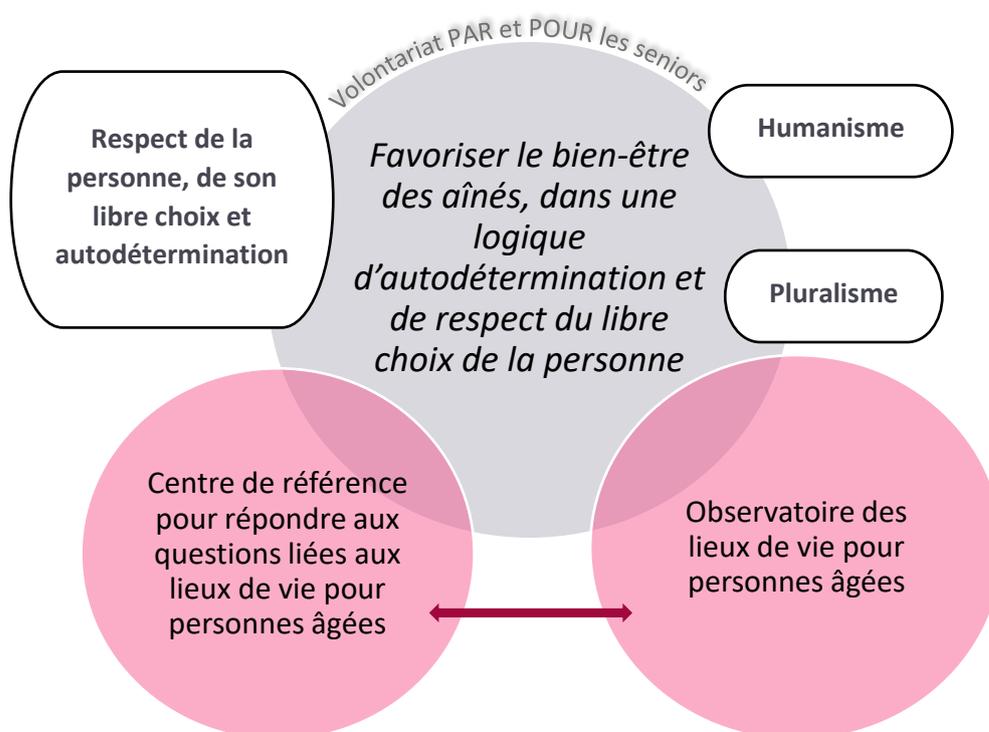
- Un centre de référence pour les questions liées aux lieux de vie pour personnes âgées
- Un observatoire des lieux de vie pour personnes âgées

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.

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

---

### 1. Nos Vision – Missions – Valeurs



## 2. Ce que nous faisons

MISSIONS	ACTIVITÉS
<p><b>MISSION 1 :</b></p> <p><b>CENTRE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE LIEUX DE VIE POUR PERSONNES ÂGÉES</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>Actions de permanence</b></p> <p>➤ <b>Permanences sociales : Ecoute active, orientation et accompagnement</b>  <b>Réponses</b> pointues et personnalisées aux demandes sociales adressées à notre service        ⇒ Les <b>permanences sociales et juridiques</b> sont accessibles tous les jours ouvrables, entre 8h30 et 17h <b>par téléphone ou sur rendez-vous</b> au siège de Senoah.</p> <p>Les <b>permanences sociales</b> sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'écoute et l'analyse de la demande sociale</li> <li>- L'écoute et la réponse aux inquiétudes entraînées par le changement de lieu de vie</li> <li>- L'accompagnement dans la réflexion quant aux besoins et aspirations de la personne âgée en matière de lieux de vie</li> <li>- L'information sur le paysage des lieux de vie existant en Wallonie, paysage qui reste malgré tout fortement méconnu</li> <li>- L'élaboration d'une liste de lieux de vie rencontrant les critères de recherche de la personne</li> <li>- L'accompagnement dans la préparation de visites de lieux de vie (A quoi être attentif ? Quelles questions (se)poser ? etc.)</li> <li>- La réponse à des questions connexes (domiciliation, préavis, aides financières, reconnaissance handicap, etc.)</li> <li>- La recherche de relais vers lesquels orienter le bénéficiaire en fonction de sa situation et de ses besoins</li> <li>- 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</li> </ul> <p>➔ L'accompagnement permet d'apporter une réponse ciblée, individualisée</p> <p style="text-align: center;">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 de la demande le cas échéant. L'ensemble de la collecte de données nous permet d'observer et de faire remonter des besoins.</p> <p>Les <b>Permanences juridiques</b> sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'écoute et l'analyse de la demande juridique</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- L'accompagnement dans le dépôt d'une plainte/interpellation à l'AViQ</li> <li>- La médiation via la concertation de plusieurs membres de la famille en cas de conflit lié à la question du lieu de vie</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Comme pour tout contact avec Senoah, les données sont encodées afin de permettre un suivi le cas échéant et alimenter notre bases 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** à destination de professionnels:

Nous proposons aux professionnels de l'aide et des soins à domicile (aides-familiales, aide-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 « ambassadeurs » et « visiteurs lieux de vie » qui passe notamment par le dispatching des actions, 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.

**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.

Un travail préalable de préparation de ces rencontres est nécessaire.

**Volontariat par et pour les seniors**

➤ **Actions de visibilité par les volontaires « ambassadeurs »:**

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

➤ **« Visiteurs Lieux de vie » :**

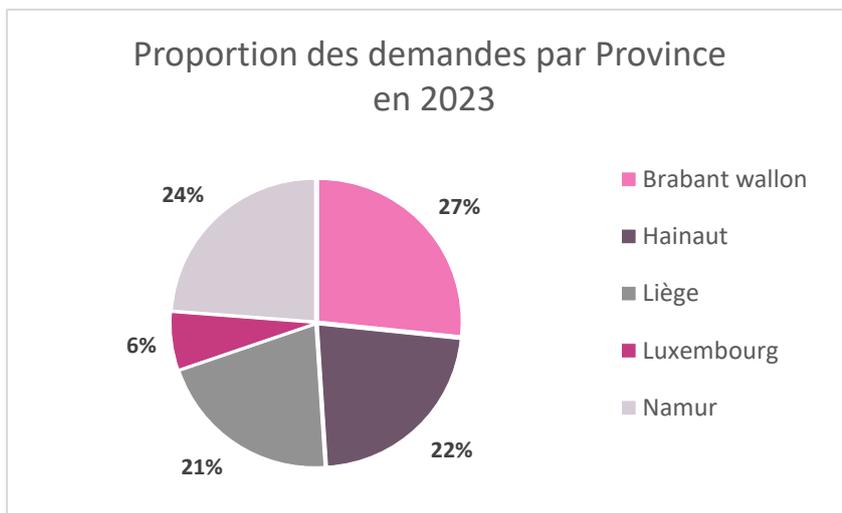
- Via les visites de lieux de vie et l'encodage des informations récoltées, accompagnés par le personnel de Senoah, les volontaires **recueillent des informations complémentaires objectives, spécifiques et non orientées**, qui caractérisent chaque établissement **en vue d'élargir et de personnaliser l'information données aux seniors et leurs proches.**

Pour le personnel de Senoah, l'accompagnement des volontaires passe notamment par l'organisation, l'accompagnement dans les visites, la formation des volontaires, la préparation et l'animation d'une réunion d'équipe régulière, le suivi des réunions, le soutien administratif et logistique, etc.

### 3. Le périmètre de nos actions

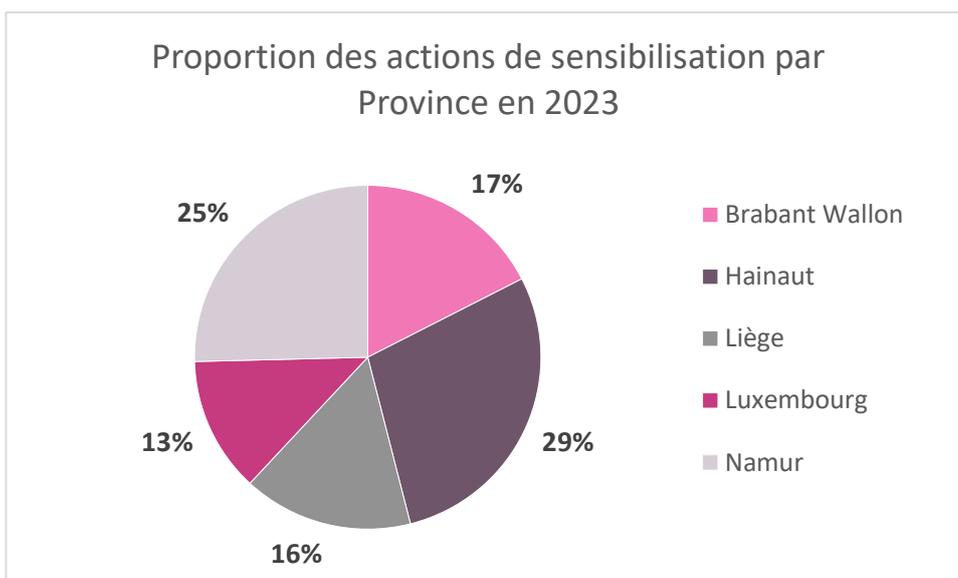
#### ➤ **Permanences sociales et juridiques :**

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](mailto: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 2023 l'ASBL se composait d'une équipe de 5.1 ETP répartis sur 7 travailleurs. 7 postes sont subventionnés par des APE (Aides 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 p.4)
  - Gestion des préalables aux demandes sociales (détaillée p.5)
  - 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 2023, l'association compte 6 volontaires exerçant une ou plusieurs activités.

Les activités des volontaires se répartissent comme suit :

### 1) Volontaires « Ambassadeurs Senoah »

Ce volet du volontariat vise à informer et à s'informer :

❖ **INFORMER sur l'ASBL Senoah** (ses missions, ses actions/services, etc.) **et/ou sur la thématique des lieux de vie pour seniors** de manière plus générale, et ce, en accord avec la vision défendue par Senoah (autodétermination, ouverture du champ quant aux différentes possibilités qui existent au-delà des possibilités institutionnelles, déconstruction des stéréotypes relatifs aux lieux de vie pour seniors, lutte contre l'âgisme, etc.). L'objectif est que les collaborateurs volontaires puissent jouer le rôle de représentants de Senoah au niveau local et à l'occasion de divers évènements (salons, etc.). Concrètement, il s'agit de faire connaître Senoah, tant auprès des seniors et de leurs aidants proches, qu'auprès des différents services et professionnels.

❖ **S'INFORMER sur ce qui existe au niveau local** en termes d'aides et d'initiatives à destination des seniors. L'objectif est que les collaborateurs volontaires puissent avoir une connaissance fine du tissu associatif de leur région pour faire connaître aux travailleurs sociaux de l'ASBL des relais vers des services d'accompagnement locaux. Concrètement, il s'agit de recenser les différents projets, initiatives, associations etc. qui s'adressent aux seniors afin de pouvoir renforcer les relations de collaboration avec les différents acteurs concernés de près ou de loin par la thématique du changement de lieux de vie quand l'âge avance (organiser des ateliers de sensibilisation, pouvoir orienter réciproquement les personnes vers les acteurs pertinents en fonction de leur situation, etc.).

### 2) Volontaires « visiteurs Lieux de vie »

Ce volet du volontariat vise à **alimenter la base de données de Senoah** relative aux lieux de vie institutionnels **sur base d'informations précises et objectives** collectées dans le cadre des visites.

Il s'agit d'un enjeu d'une importance majeure pour l'ASBL car cette base de données constitue l'outil de travail principal des collaborateurs salariés pour pouvoir fournir aux personnes qui les sollicitent des informations sur les lieux de vie institutionnels de leur choix. De nombreuses personnes qui sollicitent l'ASBL sont en demande d'informations davantage spécifiques et personnalisées (philosophie particulière déployée au sein de l'établissement, accueil proposé pour les personnes atteintes de maladie de type Alzheimer, etc.). Au travers des visites des établissements, il s'agit ainsi d'étoffer ces données dont disposent l'ASBL Senoah, en vue de **pouvoir fournir aux personnes une information la plus précise et personnalisée/adaptée que possible à leurs besoins et à leurs souhaits** et ainsi, in fine, **pouvoir les soutenir au mieux dans leur processus de choix**.

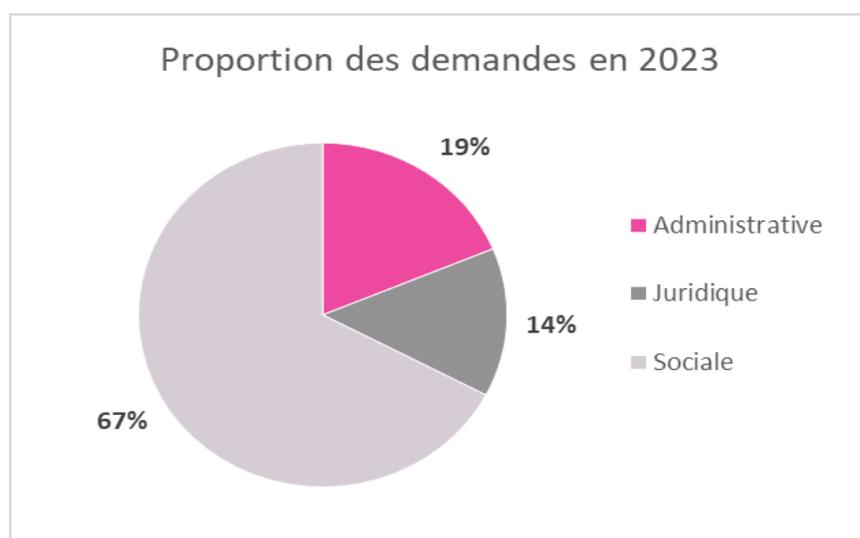
Si ces visites soutiennent ainsi l'ASBL dans sa mission de centre de référence des lieux de vie pour seniors, elles permettront par ailleurs de nourrir sa mission d'observatoire, en assurant un ancrage dans les réalités de terrain des lieux de vie pour seniors.

### III. Nos activités en 2023

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

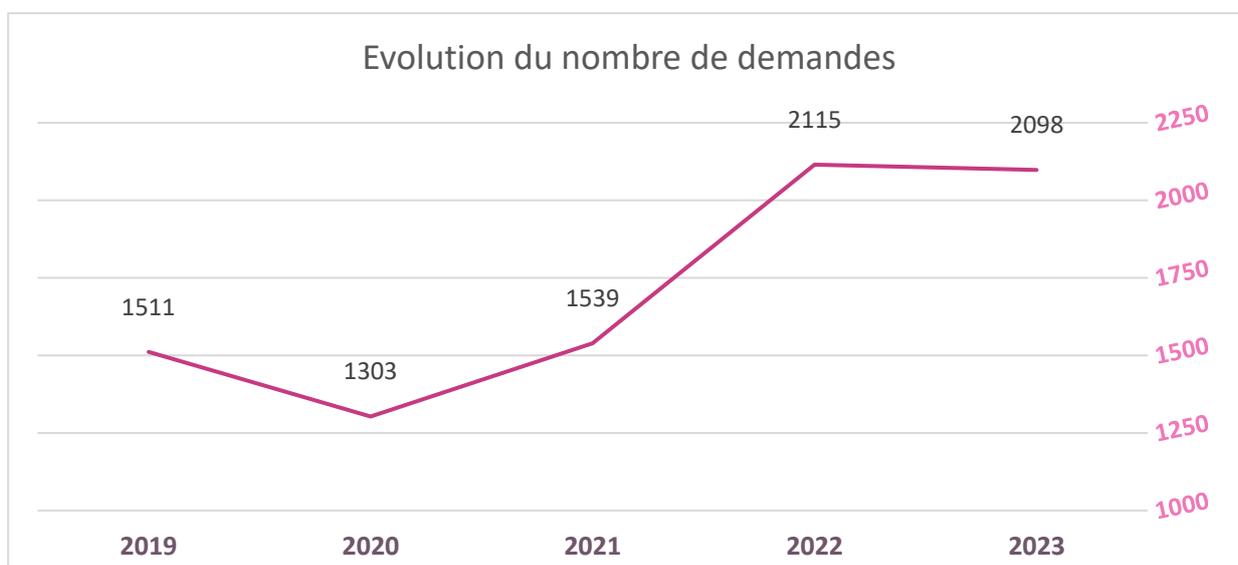
##### 1.1. Les permanences sociales

**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, 2098 demandes ont été accueillies en 2023.**

Nous observons une légère augmentation du nombre de demandes sociales (35% en 2022 contre 37% en 2023) et une légère diminution du nombre de demandes juridiques (17% en 2022 contre 14% en 2023).



## a. Permanences sociales

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

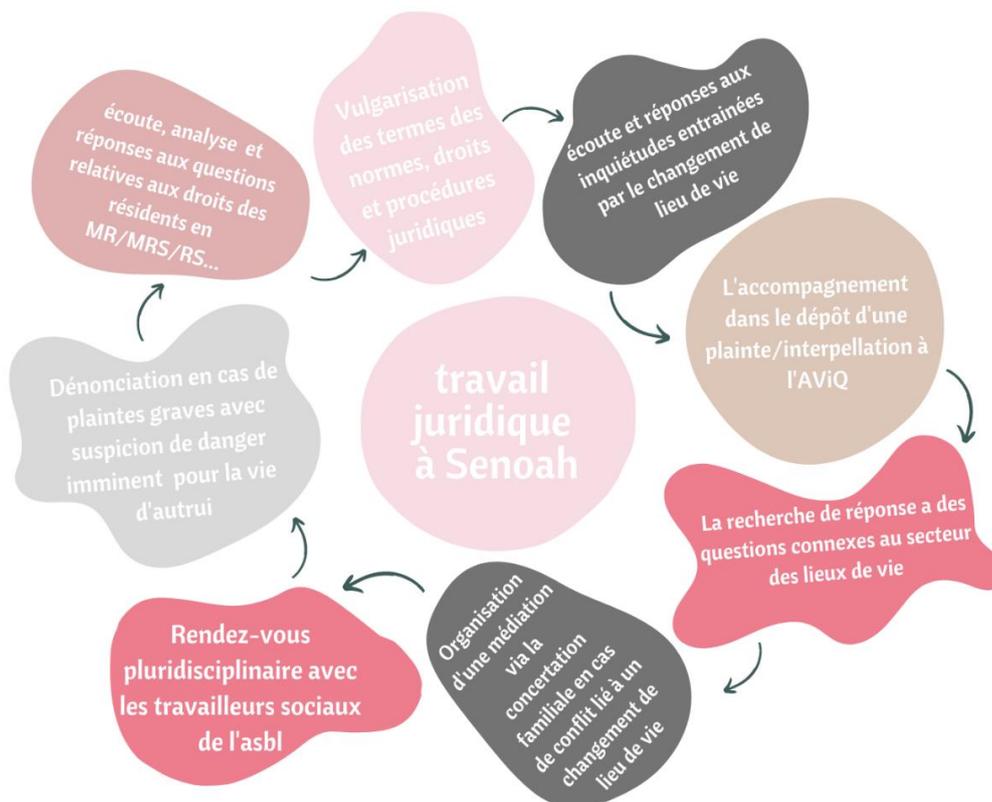


Sur base des demandes de recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées accompagnées en 2023, nous pouvons dégager **trois profils-types de demandeurs** qui sont généralement similaires d'année en année:

- a) **La personne âgée** concernée par le changement de lieu de vie (16 % des demandes), âgée entre 70 et 80 ans pour 41% d'entre elles (contre 33% en 2022) et qui recherche une maison de repos pour 30 % des personnes âgées qui nous contactent (contre 42% en 2022).
- b) **Un professionnel** (34% des appelants), 44 % travaille dans un centre de coordination de l'aide et soins à domicile (contre 27 % en 2022) et pour 54% des demandes recherche une MR/MRS (contre 60% en 2022) pour un bénéficiaire âgé entre 81 et 90 ans.
- c) **Un proche** (50 % des demandes), majoritairement la fille de la personne âgée (47% des proches qui nous contactent), qui recherche une MR/MRS (58% des demandes des proches) pour son parent âgé entre 81 et 90 ans.

## 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 maltraitance<sup>1</sup>.

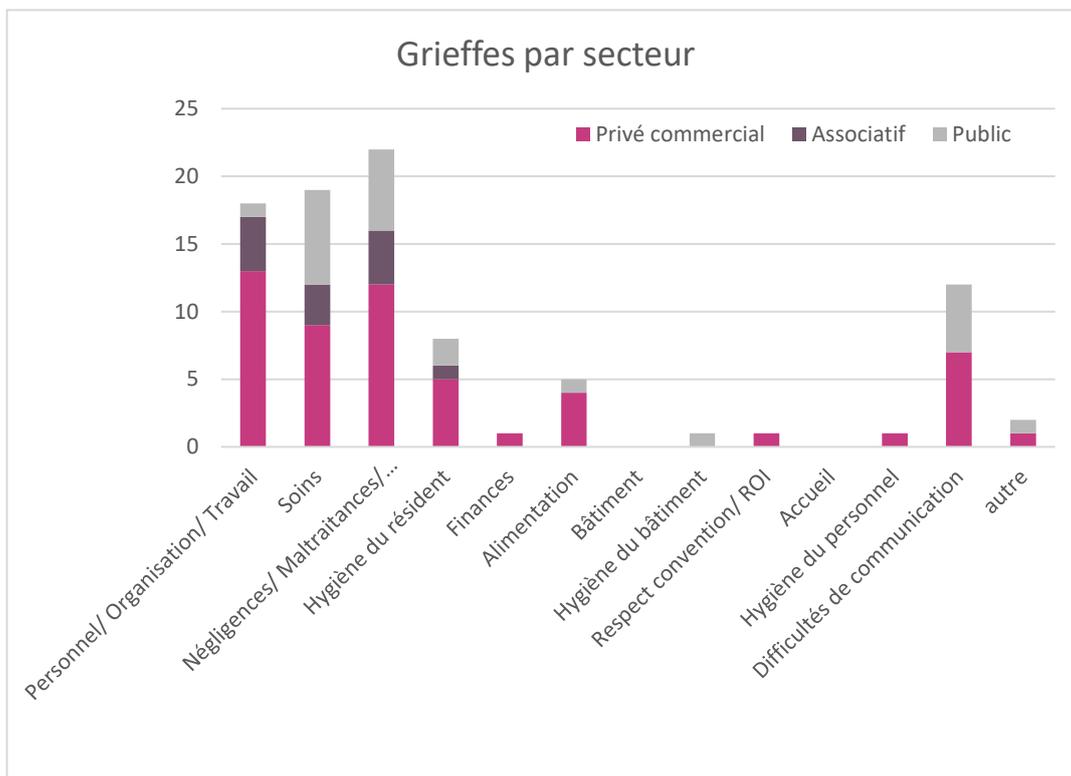
<b>Plaintes/ interpellations par rapport à un établissement pour personnes âgées</b>	<b>51</b>
<b>Informations/ conseils juridiques</b>	<b>224</b>
<b>Concertations familiales</b>	<b>19</b>

Nous constatons une diminution du nombre de demandes relatives à une plainte et/ou une interpellation survenant chez Senoah (92 demandes en 2022 contre 51 en 2023).

Nous pouvons faire deux hypothèses suite à nos permanences:

- 1) Une meilleure réorientation sur notre site internet par rapport aux démarches à entreprendre pour déposer une plainte.
- 2) Une réorganisation des maisons de repos suite au covid qui semblerait positive pour les résidents.

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



Malgré la diminution du nombre de demandes relatives à une plainte et/ou interpellation, nous constatons que les tendances par rapport aux griefs sont sensiblement les mêmes qu'en 2022. Les griefs les plus souvent entendus à l'égard des établissements agréés pour personnes âgées sont les suivants : **Les interpellations relatives aux soins** (22% en 2023 - 18% en 2022) ; **relatives à de la maltraitance, négligence, harcèlement** (23% en 2023 – 24% en 2022). En revanche nous constatons une diminution significative du nombre de plainte concernant **des difficultés de communication avec les établissements** (15% en 2023 – 21% en 2022).

**Ce que nous trouvons intéressant d'ajouter, c'est que contrairement aux idées entendues lors des permanences, nous retrouvons généralement le même type de grief de plaintes peu importe le secteur de la maison de repos, proportionnellement à la répartition du nombre de places entre les secteurs (prévues par le code wallon de l'action social et de la santé).**

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 et diffusion d'outils d'accompagnement et d'information

Tous les outils présentés ci-dessous sont disponibles gratuitement en version papier ou téléchargeables sur notre site internet en version pdf.

- Un **arbre décisionnel**<sup>2</sup> comme aide à la réflexion et à la décision quant à un changement de lieu de vie (**réédité et mis à jour en 2023**).

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.

Durant cette année 2023, suite aux recommandations de l'AVIQ, nous avons précisé l'information par rapport aux aides et soins à domicile existants en Wallonie. Ce travail de mise à jour a été fait en collaboration avec la FASD, la FCSD ainsi que la FEDOM.

Notons que cette brochure a pu également être distribuée à l'occasion de la campagne « Demain je déménage » organisée par la Plateforme de Concertation des Soins Palliatifs du Hainaut Oriental.

- Un **article récapitulatif sur les différentes aides financières** et avantages pour les personnes âgées en Wallonie (**remis à jour en 2023**).

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 du rapport d'activités 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 leurs droits 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, a été remis à jour en 2023 par la juriste et les travailleurs sociaux de l'asbl Senoah.

<sup>2</sup> Voir Annexe 3 : Choisir son lieu de vie en fonction de ses besoins et de ses envies

- Une **brochure « Envisager aujourd’hui son chez-soi de demain : guide pour choisir son habitat »**.

L’aide à la préparation de l’avancée en âge en matière d’habitat est le cheval de bataille de Senoah !

Ainsi, l’asbl Senoah a décidé d’éditer ce guide « Envisager aujourd’hui son chez-soi de demain », qui s’adresse tant aux seniors, qu’à leur famille. L’objectif de cet outil est triple. Tout d’abord, il se veut être le moteur d’une prise de conscience des bienfaits liés à la **préparation de l’avenir en matière d’habitat**. Ensuite, il souhaite **donner des outils, des conseils, des informations utiles**. Enfin, il vise à **attirer l’attention des seniors sur leur rôle d’acteurs dans les décisions qui les concernent**, notamment en matière de lieu de vie.

Cette brochure, qui date de 2016, a été remise à jour en 2023 en tenant compte des nouvelles informations sur le secteur dont disposent l’asbl.

- **Un carnet<sup>3</sup>** comme aide à la préparation des visites de lieux de vie pour personnes âgées (**réalisé en 2022**).

Pour rappel, cette brochure est née d’un manquement constaté au niveau de l’accompagnement dans la transition d’un changement de lieu de vie. Grâce aux visites des lieux de vie réalisées par les collaborateurs Senoah 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.

Par le biais de ce carnet, **nous permettons 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.

- Un **tableau récapitulatif<sup>4</sup>** 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.

- Des **vadémécums** :
  - visite d’une MR/MRS ;
  - visite d’une Résidence Services ;
  - visite d’un habitat groupé ;
  - 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 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.

<sup>3</sup> Voir annexe 1 : « Carnet de préparation et de soutien aux visites de lieux de vie pour personnes âgées »

<sup>4</sup> Voir annexe 2 : « Tableau récapitulatif des déclarations de volonté anticipées »

## ➤ 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 affinées.

Pour rappel, l'objectif 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 qui caractérisent l'établissement en vue d'élargir et de **personnaliser l'information donnée 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, un membre de personnel ou un résident** qui nous accueille. D'ailleurs, les visites durent en moyenne 2 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 ainés. 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
  - Déstigmatiser 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.

Nombre d'établissements visités				
MR/MRS	CAJ	CAN	RS	TOTAL
68	9	1	22	99

Dans le cadre des visites de lieux de vie, nous avons également eu l'occasion de visiter un **Service de Logement Supervisé** qui n'est pas repris dans le tableau ci-dessus. L'intérêt pour l'asbl Senoah de visiter cet établissement était double. D'une part, affiner nos connaissances par rapport aux solutions d'hébergement pour les personnes vieillissantes en situation de polyhandicap physique afin de mieux orienter les demandes qui nous viennent de plus en plus souvent. D'autre part, s'intéresser aux solutions proposées à ces personnes une fois qu'elles ont atteint l'âge de 65 ans. Nous avons pu découvrir que ce Service de Logement Supervisé permet à ses résidents de poursuivre la vie dans leur service après l'âge maximum requis du moment où ils ont intégré le service préalablement. Cette rencontre nous a permis de renforcer nos connaissances et notre sensibilisation par rapport à l'anticipation lors de la permanence sociale et des actions de sensibilisation.

### *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*

Les retours positifs lus dans les évaluations de 2022 ont convaincu l'asbl de renforcer cette offre de services. Nous avons poursuivi en 2023 sur le même modèle en variant les thématiques des rencontres formatives en tenant compte des suggestions faites dans les évaluations mais toujours en lien avec la question du changement de lieu de vie pour les personnes âgées.

Thèmes que nous avons décidé d'aborder en 2023 :

- Les droits des personnes âgées en maison de repos : à voir aussi les obligations/devoirs des personnes âgées en maison de repos.
- Les missions de l'ASBL Senoah ;
- Les lieux de vie pour seniors ;
- A destination des médiateurs familiaux agréés : les lieux de vie et le réseau « seniors ».

Nombre de rencontres	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
8	52	Namur (2), Nivelles(2), Tournai (2), Mons (1), Liège (1)	Maison médicale, SPAD, médiateurs, coordinatrices de services d'aide et des soins à domicile, psychologue, juriste, travailleurs sociaux du secteur, ergothérapeute, professionnels 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.

Nombre de rencontres	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
10	153	Onhaye, Flostoy, Namur, Châtelineau, Bernissart, Charleroi, Manage, Soignies, Walhain	Seniors (patients maisons médicales – membres CCCA – citoyens – volontaires)	2

### *c. Participation en tant qu'intervenant à des conférences :*

Dans le cadre de notre mission de sensibilisation, nous sommes régulièrement invités à présenter sous forme de conférence, colloque ou symposium les solutions existantes par rapport aux lieux de vie pour seniors ou toutes autres thématiques liées.

Nombre de conférences	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
7 <sup>5</sup>	+/- 800	Namur, Marcinelle, Liège, Mons, Charleroi	Personnels soignants, étudiants, médiateurs, travailleurs du domicile, travailleurs sociaux, seniors, hôpitaux, etc.	0

<sup>5</sup> Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions Senoah 2023

## 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.

### 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 observations, 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, d'informations et non dans celui d'un centre d'études.

#### **Réalisations de l'observatoire en 2023 :**

<b>Transmission des plaintes anonymisées vers la direction de l'Audit et de l'inspection (AVIQ)</b>	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
<b>Rapport d'activités et d'observatoire 2022<sup>6</sup></b>	Le rapport moral de l'ASBL diffusé sur le site internet de Senoah et remis aux pouvoirs subsidiants, 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/accompagnements sociaux et juridiques.
<b>Synthèse des activités 2022</b>	Il s'agit d'un document synthétique sur les activités de Senoah. L'objectif est de mettre en évidence les grandes tendances observées lors de l'année écoulée.
<b>Pratiques inspirantes dans les lieux de vie<sup>7</sup></b>	Lors des visites de lieux de vie, les travailleurs sociaux de l'asbl en binôme avec les collaborateurs volontaires, recensent les pratiques inspirantes des établissements visités. Par pratiques inspirantes, il faut entendre des pratiques qui participent au bien-être des résidents, qui sortent des pratiques habituelles et qui sont facilement reproductibles ou adaptables.

<sup>6</sup> Voir Annexe 5 : Le rapport d'activités et d'observatoire 2021 disponible sur le site internet de l'asbl [www.senoah.be](http://www.senoah.be)

<sup>7</sup> Voir Annexe 7 : Récapitulatif des Pratiques Inspirantes partagées en 2023

<p><b>Modèles Inspirants en Maison de Repos et/ou de Soins<sup>8</sup></b></p>	<p>Durant l'année 2023, nous avons souhaité clarifier les différentes philosophies que nous retrouvons régulièrement en maison de repos. L'objectif principal étant d'informer le tout public sur ces différentes philosophies, sur leur singularité afin de limiter les confusions lors de la recherche de lieux de vie.</p>
--	---

## 2.2. Réseautage<sup>9</sup>

➤ 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, **14** 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 eu l'occasion de réfléchir et de témoigner par rapport aux paysages wallons de lieux de vie pour personnes âgées lors des **réunions GOC** organisée par la Fondation Roi Baudoin, des réunions de travail organisé par le **CLPS Eccossad BW**, des rencontres avec **Habitat et Participation, le service d'Audit Inspection de l'Aviq, MOC à Liège, Eclair'Agés**. Nous avons également eu l'occasion d'accompagner des étudiants en journalisme et éducateurs spécialisés dans l'élaboration de leur travail de fin d'étude en lien avec le secteur des lieux de vie pour personnes âgées.

➤ 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 2023, 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 la **Plateforme de Concertation Soins palliatif** du Hainaut Oriental, **CCCA** de Walhain et de Namur, **Respect Seniors, Habitat et Participation, Droit Quotidien**, le service du **SPOCS** de Soignies, l'équipe **Cosy Care, Maisons médicales**.

<sup>8</sup> Voir Annexe 8 : Modèles Inspirants en Maison de Repos 2023

<sup>9</sup> Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions Senoah 2023

## IV. Nos Constats 2023

- **Lors des permanences sociales et juridiques, les intervenants sociaux et juridiques de l'asbl sont témoins des besoins sur les terrains. Voici les constats qui nous ont particulièrement interpellés en cette année 2023.**

### 1. DISPARITÉS GÉOGRAPHIQUES AU NIVEAU DE L'OFFRE DE CERTAINS SERVICES :

Toutes les zones territoriales de Wallonie ne sont pas uniformément desservies en termes d'établissements et/ou de certains types de services. Dans le cadre de la permanence, il nous arrive régulièrement pour certaines régions d'être contraintes d'étendre le rayon au-delà du rayon initialement demandé par la personne pour lui permettre d'obtenir un minimum de résultats et, à l'inverse pour d'autres régions, d'être obligées de réduire le périmètre pour ne pas qu'elles se retrouvent dépassées par un nombre trop élevé de résultats.

#### Difficulté à trouver un établissement institutionnel :

Au niveau des MR/MRS, malgré la programmation des établissements institutionnels en Wallonie (voir article 345 et 346 du Code Wallon de l'action sociale et de la santé), nous peinons régulièrement à respecter le critère de recherche géographique de la personne dans sa recherche de lieux de vie.

Nous sommes régulièrement interpellés par des personnes qui habitent notamment dans le sud de la province du Luxembourg et qui peinent à trouver une place en MR/MRS pour leur proche. Dans cette région, il n'est pas rare de devoir étendre le périmètre de recherche à l'ensemble de la province voire même à d'autres provinces. Pourtant, le critère géographique est l'un des critères de base des personnes qui nous contactent. Imaginons si nous cumulons ce critère avec un petit budget et l'urgence de changer de lieu de vie, nous limitons drastiquement la possibilité pour la personne de faire un vrai choix pour son lieu de vie. Et pourtant ce sont les trois critères les plus souvent évoqués lors de nos permanences.

Il en va de même pour les CAJ/CSJ. Il en existe très peu dans les provinces du Brabant Wallon et du Luxembourg comparativement aux autres provinces. Cette situation est particulièrement critique dans certaines zones spécifiques où l'offre de CAJ/CSJ s'avère (quasi) inexistante.

Toutefois, en menant notamment des recherches sur les projets similaires aux Maisons d'Accueil Communautaire, nous avons pu constater que, dans certaines zones moins bien desservies, des initiatives locales fleurissent pour proposer un accueil en journée et des activités à destination des aînés. C'est par exemple le cas de 15 « Espaces communautaires » qui ont été créés en 2022 sous l'impulsion de la région wallonne pour lutter contre la solitude des aînés et des personnes isolées (6 en province du Hainaut, 3 en province de Namur, 5 en province de Liège et 1 en province du Brabant Wallon). Par ailleurs, d'autres structures sont également à l'initiative de projets similaires, dont certains s'adressent notamment voire exclusivement aux personnes présentant des troubles cognitifs. Toutefois, nous constatons que ces initiatives sont elles aussi inégalement réparties sur le territoire. Ce qui ne compense malheureusement pas le manque d'accès à une structure d'accueil en journée pour maintenir des liens sociaux, faire des activités en dehors de son domicile et surtout permettre à un aidant-proche de prendre du temps pour lui ou pour se soigner (**pour 31% des personnes qui nous contactent et dont on connaît précisément les raisons du changement de lieux de vie, il s'agit d'un aidant-proche épuisé ou à l'état de santé dégradé qui ne peut plus bien prendre soin de son proche aidé**).

### Difficulté de rester chez soi :

Notons par ailleurs que ces disparités géographiques se marquent aussi au niveau d'autres types de services, dont la mise en place est pourtant susceptible de peser sur la possibilité pour la personne de rester à son domicile si tel est son souhait. C'est notamment le cas des services de transport et des services proposant la visite de bénévoles au domicile de seniors isolés:

**Pour 5% des personnes qui nous contactent et dont on connaît précisément les raisons du changement de lieux de vie, il s'agit d'une personne isolée qui éprouve des difficultés de mobilité.**

Lors de nos actions de sensibilisation, de nos permanences, nous entendons régulièrement que les personnes ont vendu leur voiture car le conjoint ou la conjointe en possession du permis est décédé ou qu'ils font le choix de se séparer de leur voiture pour des raisons financières ou encore que leur famille les y encourage vivement, etc. Mais les difficultés pour ces personnes de se mouvoir et ce malgré les services de transports en commun ou encore les transports sociaux sont bien présents et isole un peu plus ces personnes. Elles nous témoignent de leur difficulté de participer à des activités, continuer à faire leurs courses, aller voir un conjoint à l'hôpital ou en maison de repos, etc.

Lors des visites de lieux de vie, ils arrivent que dans un contexte plus rural, les directeurs de maisons de repos nous partagent les difficultés de leur résident à continuer à entretenir une vie à l'extérieur de l'établissement car leur zone est peu ou pas du tout desservie en transport en commun. Certains directeurs sont dans l'obligation de payer le TEC pour assurer un passage, d'autres décident d'investir dans une camionnette mais tous n'ont pas cette capacité ou possibilité. Ils arrivent que des résidents face toutes leurs sorties en taxi.

Nous avons noté que la province de Namur dispose par exemple de la « Centrale de mobilité en province de Namur » qui récence l'ensemble des services de transport qui existent en province de Namur. Nous soutenons l'idée, qu'à terme, des Centrales Locales de Mobilité existent sur l'ensemble des provinces dans l'objectif de réaliser l'inventaire des services de mobilité présents sur leur territoire et de le mettre à jour. Cela n'est pas encore le cas à l'heure actuelle ce qui rend pour le moment inégalitaire l'accès à l'information à ce sujet d'une province à l'autre.

**9.5% des personnes qui nous contactent et dont on connaît précisément les motifs, souhaitent changer de lieux de vie car ils souffrent de solitude.**

Malheureusement, des retours que nous avons de nos permanences, les services de lutte contre la solitude sont encore trop peu nombreux. Nous constatons que les visites de bénévoles au domicile des seniors isolés, ne sont proposées que par peu de structures et l'offre est disparate d'une zone géographique à l'autre. L'acteur principal à ce niveau est la Croix-Rouge via son projet de lutte contre la solitude des aînés qui, bien que déjà étendu, ne couvre toutefois pas l'ensemble du territoire wallon.

D'autres initiatives existent (notamment Bras Dessus Bras Dessous, les Solidaires, Service Laïque d'aide aux personnes, initiatives communales) mais sont souvent restreintes à des zones géographiques spécifiques et semblent par ailleurs se concentrer du côté du Brabant Wallon. Dès lors, bénéficier de visites de la part de bénévoles afin de briser sa solitude n'est pas une possibilité qui s'offre à tous, alors que la demande est présente et qu'il s'agit de projets riches de sens étant donné l'importance de la problématique de solitude et d'isolement des seniors.

## 2. DIFFICULTÉ À TROUVER DES ÉTABLISSEMENTS QUI ACCEPTENT D'ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATIONS « COMPLEXES » :

De manière générale, ce qui apparaît lors de la permanence est la difficulté à trouver une place disponible rapidement quel que soit le profil de la personne, c'est d'autant plus vrai lorsque la situation de la personne est considérée comme plus complexe.

### En raison d'un certain type de démence :

Dans le cadre des permanences, plusieurs personnes nous ont communiqué leur difficulté à trouver un établissement qui accepte d'accueillir les personnes souffrant de certains types de démence, principalement la démence fronto-temporale ou de Korsakoff. Cette situation concerne 8,5% des personnes dont nous connaissons le type de démence qui font appel à notre service. La principale difficulté que ces personnes nous rapportent concerne la difficulté des établissements à pouvoir accompagner adéquatement les symptômes de ces types de démences.

Toutefois, il s'agit d'une observation qui transparait au niveau de ce que les personnes nous communiquent dans le cadre de la permanence sociale. Pour la majorité des établissements visités, aucune distinction entre les différents types de démence n'est établie. En revanche, à la suite du bilan des besoins de la personne, l'établissement se laisse effectivement le droit de refuser son entrée s'il juge qu'ils sont inaptes à offrir à cadre de vie adapté ou pour éviter d'affecter la vie en communauté.

**62% des personnes qui nous contactent et dont on connaît la pathologie, cherche un lieu de vie pour une personne qui présente un trouble cognitif.**

Ce pourcentage fait écho aux visites que nous faisons en maison de repos. Les directeurs des établissements que nous rencontrons nous informe également que la majorité des habitants souffrent d'un trouble cognitif.

Les proches qui nous contactent sont très souvent inquiets des moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité de leur parent. Ils recherchent alors bien souvent un « cantou » mais ignore le principe. L'amalgame sur les différentes possibilités d'accompagnement des maladies de type Alzheimer en maison de repos et/ou de soins est encore régulièrement fait, même du côté des professionnels. En réalité, ils souhaitent trouver un cadre de vie sécurisé.

Outres les établissements qui possèdent une unité adaptée, d'autres moyens pour assurer la sécurité des résidents sont envisagés. La principale crainte énoncée par les familles est la « fugue ». Pour rassurer l'entourage, le moyen le plus courant reste le code à la sortie. Mais il arrive que certains établissements mettent en place d'autres moyens (bracelet avec le nom et les coordonnées de la personne à contacter dans le cas où la personne se perd, montres ou colliers géolocalisables, etc.).

Les visites de lieux de vie nous ont permis de constater que la plupart du temps, les établissements qui ne possèdent pas d'unité adaptée, émettent certaines restrictions (pas de tendance à la fugue, pas de hurlement etc.) et informent les familles qu'en fonction de l'évolution de la situation, ils réorienteront la personne vers des établissements plus adaptés.

Certains autres établissements (plus rares), bien que ne disposant pas d'une unité adaptée, acceptent d'accueillir les personnes présentant des troubles cognitifs et ce, sans restriction. Pour ces établissements, il s'agit alors souvent d'un réel choix en termes de philosophie d'accueil, qu'ils prennent grand soin d'expliquer aux familles pour qu'elles puissent poser un choix éclairé en accord avec les valeurs présentées. Pour les établissements qui se trouvent dans certains quartiers plus ruraux, il n'est pas rare que l'établissement s'appuie par ailleurs sur la solidarité du voisinage pour raccompagner un habitant perdu au besoin.

### En raison d'un trouble psychiatrique ou d'un handicap :

Nous constatons un certain cloisonnement des secteurs des aînés, des personnes en situation de handicap et de la santé mentale qui limite considérablement la possibilité de solution d'hébergement pour ces personnes.

Le nombre de demandes concernant des personnes présentant un trouble psychiatrique a doublé depuis l'année dernière (**0.5% en 2021, 1.5% en 2022 à 3% en 2023**). Nous avons également pu mesurer le nombre de demandes concernant des personnes en situation de handicap, cela représente 4% du nombre de nos demandes dont on connaît la pathologie/ les difficultés.

Systématiquement, les personnes qui nous contactent nous relatent qu'ils se heurtent à des refus de la part des établissements ayant des places disponibles. Cette difficulté est par ailleurs d'autant plus grande lorsque l'âge de la personne concernée est inférieur à 70 ans. Or les services de logements sécurisés que nous avons contactés, nous informent qu'ils accueillent des nouveaux résidents jusque maximum 65 ans.

La plupart du temps, il s'agit de personnes qui ont séjourné au cours de leur vie dans des structures du secteur de la psychiatrie ou du handicap et qui sont orientées par ces structures vers les MR/MRS au vu de leur avancée en âge et des besoins qui évoluent.

Du côté des établissements institutionnels pour personnes âgées, dans le cadre de nos visites et de la permanence juridique, beaucoup nous communiquent leurs difficultés à être en mesure d'offrir à ces personnes un accompagnement adéquat. Ils se sentent souvent démunis, n'étant pas du tout ou suffisamment formés à cela (la plupart des établissements ne comptent pas de psychologue parmi leur personnel) et s'inquiétant aussi souvent de la gestion de la vie en communauté avec une telle diversité de profils.

Toutefois, si la plupart des établissements refusent d'accueillir les personnes présentant des troubles psychiatriques non-stabilisés, une certaine proportion des établissements se montrent plus ouverts lorsqu'il s'agit d'un trouble psychiatrique stabilisé ou d'un handicap. La plupart du temps, la décision se prend au cas par cas, en équipe, et parfois en incluant les autres professionnels extérieurs qui gravitent autour de la personne.

Autrement dit, il existe peu d'établissements réellement spécialisés dans la prise en charge d'adultes vieillissants présentant un trouble psychiatrique ou un handicap. D'un côté, il y a les structures d'hébergement du secteur de la psychiatrie et du handicap qui sont outillées pour le versant psychiatrie/handicap mais pas pour le versant vieillissement et les structures d'hébergements pour aînés qui ne sont quant à eux pas outillés pour le versant psychiatrie/handicap qu'elles se retrouvent cependant à devoir gérer, sans qu'il n'y ait de réel pont entre ces secteurs hormis quelques rares initiatives citées plus haut.

### Quelles solutions pour les personnes âgées présentant un trouble psychiatrique ?

En ce qui concerne plus spécifiquement le secteur de la psychiatrie, des recherches sur le sujet nous ont permis d'identifier plusieurs services vers lesquels nous pouvons orienter les personnes qui nous contactent selon leurs besoins : les équipes mobiles 107 (de 2 types : celles qui interviennent de manière chronique et celles qui interviennent en cas de crise), les SPAD (Services de soins Psychiatriques d'Aides et de soins à Domicile) « classiques » et ceux financés dans le cadre du plan Get Up Wallonia, les Services de Santé Mentale (dont certains proposent par ailleurs des initiatives spécifiques à destination des personnes âgées) ainsi que les psychologues de première ligne.

A cheval entre le secteur de la psychiatrie et celui du handicap, il existe par ailleurs les CMI (Cellules Mobiles d'Intervention) spécialisées dans le cas des personnes présentant un double diagnostic de déficience mentale et de troubles psychiatriques associés. **Ces services constituent donc autant de ressources précieuses, susceptibles de jouer un rôle important en termes de bien-être des seniors concernés par une problématique de santé mentale au sein de leur lieu de vie.**

## 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.

