

27/02/2025

Rapport d'activités 2024

ASBL Senoah



Mégane Vander Elst
COORDINATRICE

Table des matières

I.	Préambule	2
II.	L'ASBL Senoah : Qui sommes-nous ?.....	2
1.	Nos Vision – Missions – Valeurs	2
2.	Ce que nous faisons	3
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 2024.....	10
1.	Mission 1 : Centre de référence en matière de lieux de vie pour personnes âgées	10
1.1.	La permanence	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	20
a.	Les rencontres formatives	20
b.	Les ateliers de sensibilisation	21
c.	Participation en tant qu'intervenant à des conférences :.....	22
2.	Mission 2 : Observatoire des lieux de vie pour personnes âgées	22
2.1.	Rédaction de publications	22
2.2.	Réseautage	23
2.3.	Organisation d'un évènement annuel.....	24
IV.	Nos Constats 2024	25
V.	Conclusion	30

I. Préambule

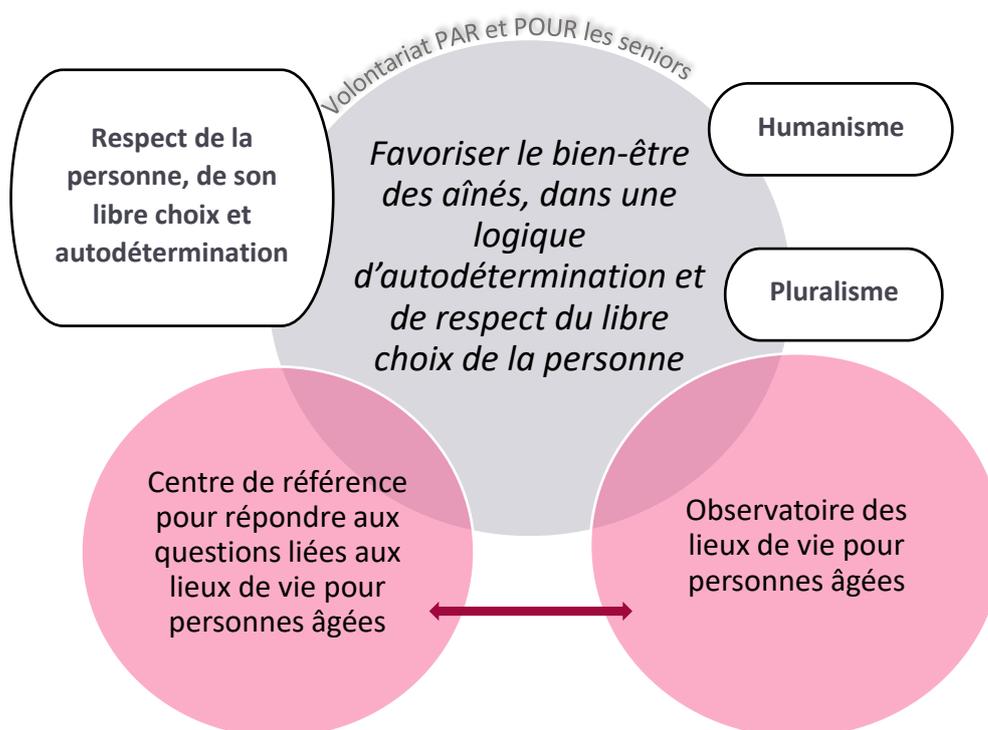
L'asbl Senoah (pour SENiors – Observatoire – Accompagnement – Habitats) travaille au bien-être des adultes âgés dans leurs lieux de vie, depuis plus de 40 ans maintenant. Pour atteindre ce but, l'asbl développe :

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

Ce présent rapport d'activités présente l'orientation stratégique de l'asbl Senoah, ainsi que ses réalisations et actions s'inscrivant dans un plan d'actions 2024. 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>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 ⇒ 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 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 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 style="text-align: center;">Comme pour tout contact avec Senoah, les données sont encodées afin de permettre un suivi le cas échéant et alimenter notre base de données notamment pour nourrir l'observatoire.</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 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, préparer la visite, 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.

➤ Mesure de la plus-value des services

- Évaluation de l'impact de chaque action de sensibilisation une fois réalisée (atelier de sensibilisation, évènement annuel, rencontre formative, etc.)
- Évaluation de la permanence sociale et juridique par le biais d'un envoi mailing et courrier d'un questionnaire de satisfaction
- Analyse et mise en perspective des réponses reçues

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 » :

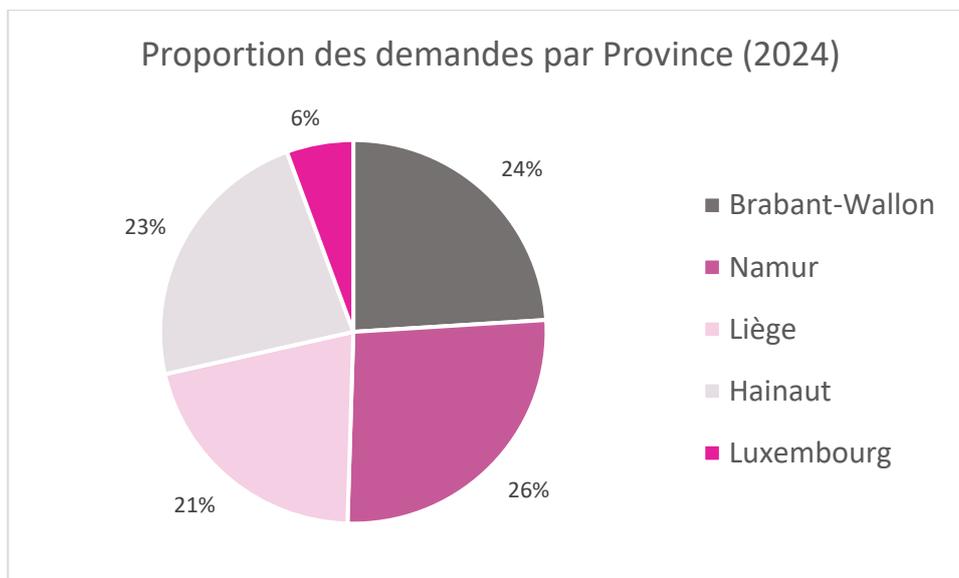
- Via les visites de lieux de vie et l'encodage des informations récoltées, accompagnés par le personnel de Senoah, les volontaires **recueillent des informations complémentaires objectives, spécifiques et non orientées**, qui caractérisent chaque établissement **en vue d'élargir et de personnaliser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

Pour le personnel de Senoah, l'accompagnement des volontaires passe notamment par l'organisation et 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

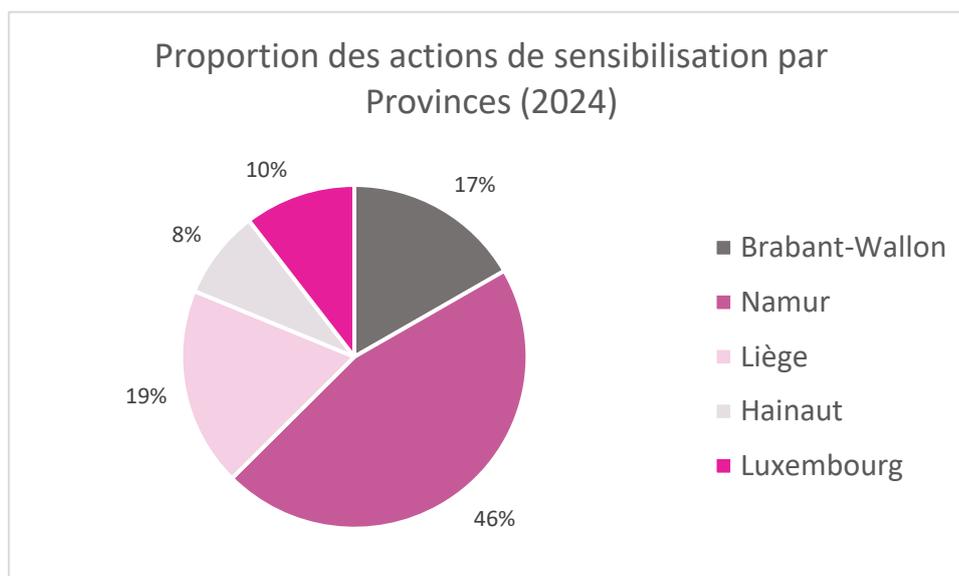
➤ **Permanences sociales et juridiques :**

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 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 2024, 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 partiel et une assistante sociale à temps plein
 - 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 visibilité

➤ **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 visibilité
 - Soutien juridique à l'équipe et aux volontaire

➤ Les volontaires

Au 31 décembre 2024, l'association compte 13 volontaires exerçant une ou plusieurs activités, **soit le double de volontaires par rapport à la fin d'année 2023.**

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 événements (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 dispose 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.

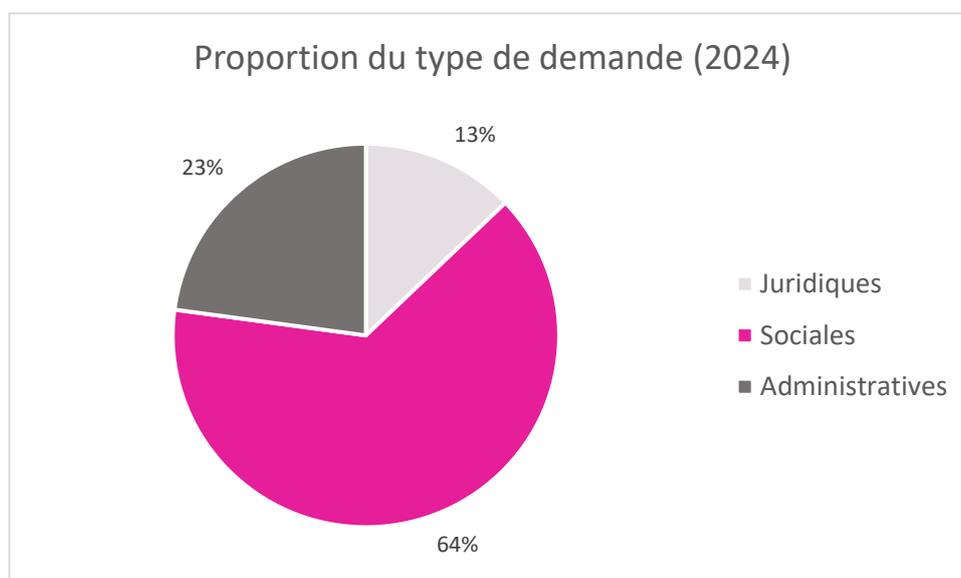
NB : Pour rappel, la campagne d'accueil de nouveaux volontaires pour ces deux volets a été lancée à la fin du mois d'octobre 2023. Depuis nous avons décidé de tester le volontariat avec les volontaires déjà investis et de ne plus relancer de nouvelles campagnes de promotions. Nos anciennes promotions nous a permis d'accueillir 12 nouvelles arrivées et nous avons connu 5 départs durant l'année 2024.

III. Nos activités en 2024

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

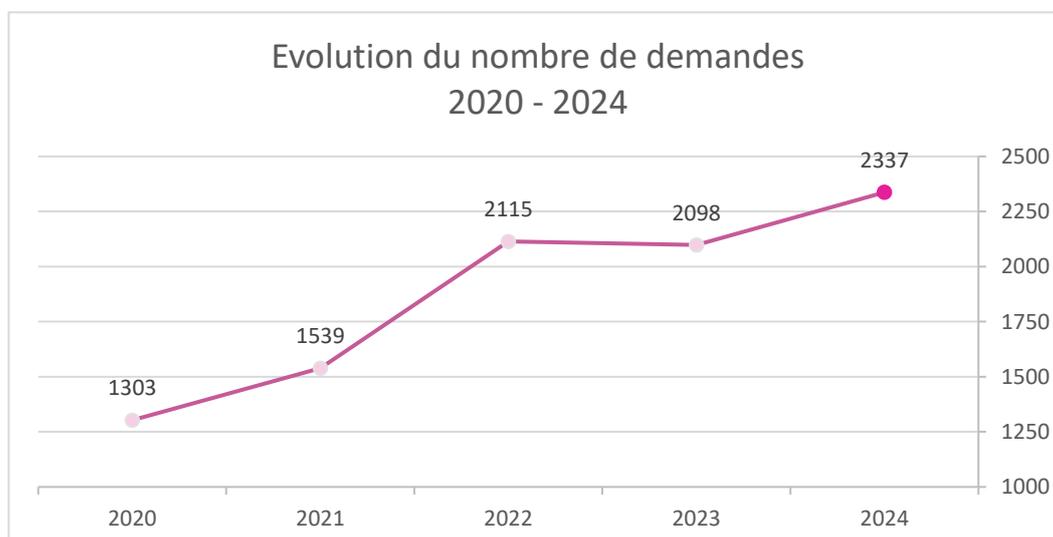
1.1. La permanence

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 de l'asbl. Ce travail d'écoute et d'information des bénéficiaires représente environ 50% du temps de travail des assistantes sociales et de la juriste. Il 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. La permanence nécessite un travail préalable à l'accompagnement, détaillé dans le tableau de la page 5 du présent rapport.



⇒ **Au total, 2337 demandes ont été accueillies en 2024.**

Nous observons de manière générale sur l'année 2024, une légère augmentation du nombre de demande. Les demandes administratives ont notamment gagné 4% par rapport au pourcentage de 2023 (il s'agit notamment de demandes pour recevoir nos brochures, des demandes d'informations par rapport à nos services, demande d'étudiant, de journaliste etc. par rapport à nos observations).



a. Permanences sociales

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



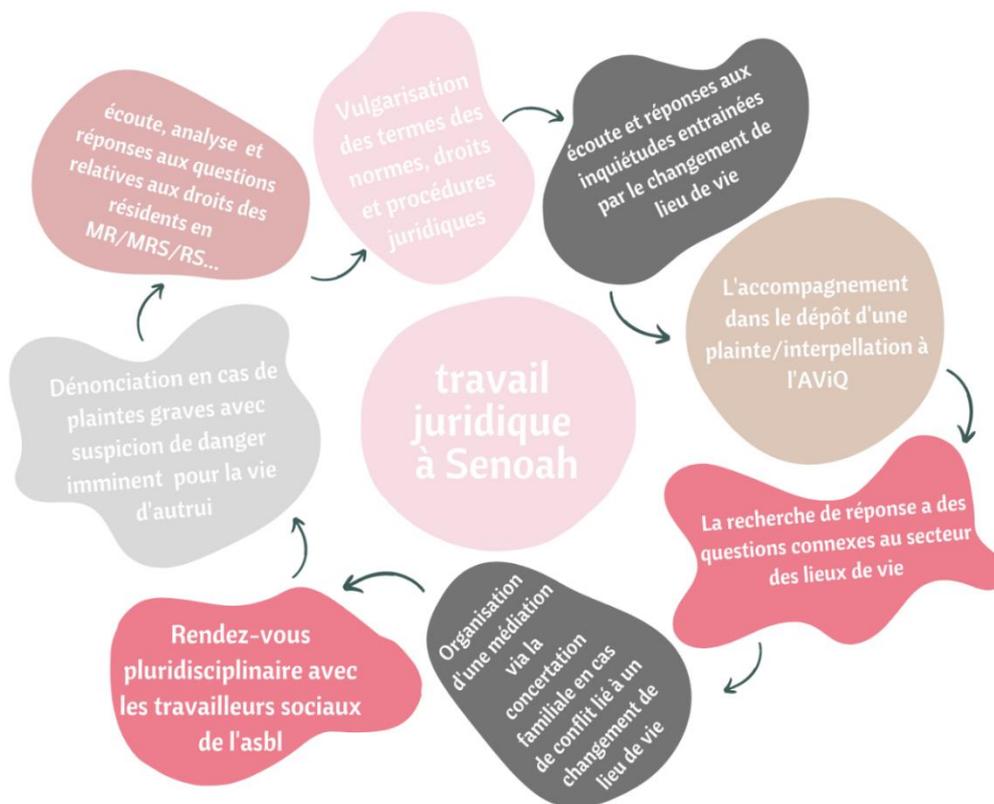
1503 demandes sociales - Le plan d'actions 2024 prévoyait 1200 demandes sociales traitées au 31 décembre de l'année.

Sur base des demandes de recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées accompagnées en 2024, nous pouvons dégager **trois profils-types de demandeurs** qui sont généralement similaires d'année en année:

- La personne âgée** concernée par le changement de lieu de vie (8% des demandes soit **deux fois moins par rapport à 2023**), âgée entre 70 et 80 ans (pour 45% d'entre elles) et qui recherche une résidence services (=30% des personnes âgées qui nous contactent, soit le même pourcentage qu'en 2023).
- Un professionnel (42% des appelants contre 34% en 2023)**, comme l'an dernier, 46% des professionnels qui nous contactent, travaillent dans un centre de coordination de l'aide et soins à domicile. Par contre **de plus en plus de services sociaux d'hôpitaux font appel à nous (22%)**. Ils nous contactent dans 56% des demandes pour une MR/MRS pour un bénéficiaire âgé entre 71 et 80 ans qui vit encore à domicile (**diminution de l'âge par rapport à 2023**).
- Un proche (50 % des demandes)**, majoritairement **la fille** de la personne âgée (51.5% des proches qui nous contactent, légèrement plus qu'en 2023), qui **recherche une MR/MRS (66% des demandes des proches, soit 8% de plus qu'en 2023)** 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 :



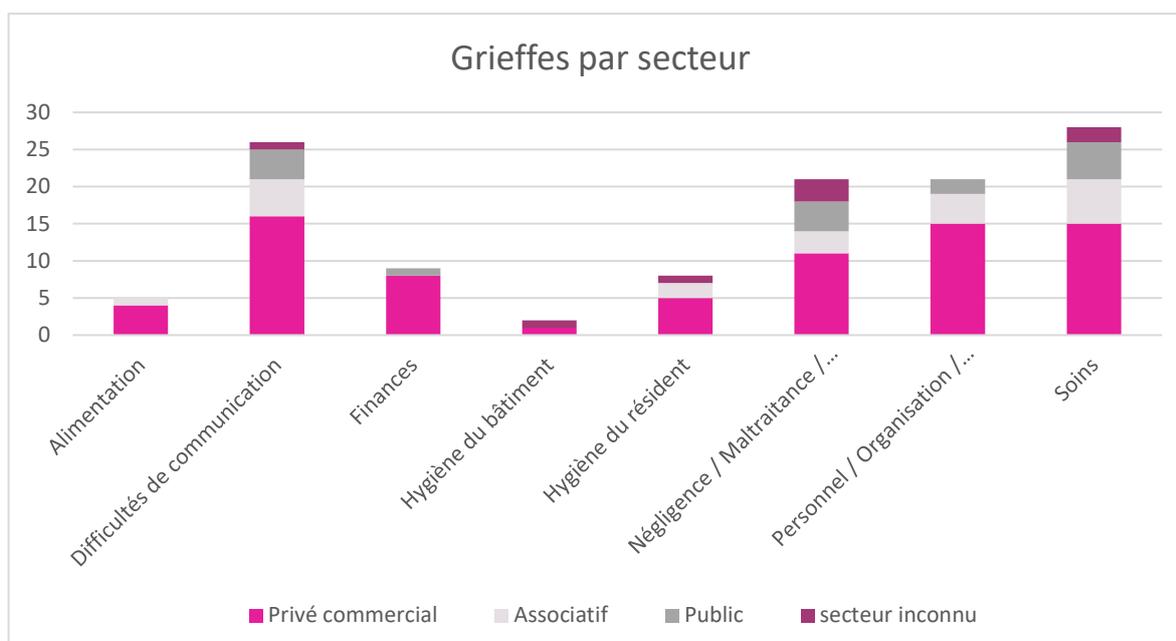
Notons que les demandes juridiques sont souvent liées à un vécu de souffrance et de détresse que nous devons écouter, voire parfois de négligence ou de maltraitance¹.

En 2024, Senoah a comptabilisé **306 demandes juridiques**² - Le plan d'actions 2024 prévoyait 300 demandes juridiques traitées au 31 décembre de l'année.

Plaintes/ interpellations par rapport à un établissement pour personnes âgées	72
Informations/ conseils juridiques	261
Concertations familiales	17

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



Malgré la diminution du nombre de demandes relatives à une plainte et/ou une interpellation, nous constatons que les tendances par rapport aux griefs se sont légèrement modifiées par rapport aux années précédentes. En effet nous observons **davantage de plaintes relatives à des difficultés de communication** entre la direction, le personnel de l'établissement et l'entourage de la personne (représente 21% des plaintes reçues en 2024, soit le même pourcentage qu'en 2022, contre 15% en 2023) par rapport aux autres années. Cependant, comme les années antérieures, **les interpellations par rapport aux soins restent les plus récurrentes** (représente 22% des plaintes reçues en 2024). Notons que le pourcentage des **plaintes reçues par rapport aux négligences/maltraitements et par rapport au personnel/ l'organisation/ le travail a légèrement diminué** par rapport aux années antérieures (représente 17% de plaintes reçues en 2024, contre 23% en 2023).

Si l'an dernier nous retrouvions généralement le même type de plaintes peu importe le secteur de la maison de repos (proportionnellement à la répartition du nombre de places entre les secteurs), cette année nous observons une **légère majorité de plaintes/ interpellations à l'encontre du secteur privé commercial** pour les griefs suivants : alimentation, difficultés de communication, finances et personnel/organisation/travail.

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

2100 brochures papier distribuées - Le plan d'actions 2024 prévoyait 1300 brochures distribuées au 31 décembre de l'année.

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

- Un **arbre décisionnel³** comme aide à la réflexion et à la décision quant à un changement de lieu de vie (**réédité et mis à jour en 2023**). **723 exemplaires distribués en version papier en 2024**.

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**.

Notons que cette brochure, très utile pour les professionnels de 1ère ligne selon les retours reçus, va faire l'objet d'une réflexion pour un remaniement afin de la rendre plus pratique pour les professionnels de première ligne et ainsi répondre à leurs besoins.

- Un **article récapitulatif sur les différentes aides financières** et avantages pour les personnes âgées en Wallonie (**remis à jour en 2024⁴**). **Une bonne centaine d'articles envoyés**.

Suite aux nombreuses interpellations par rapport aux augmentations de prix, nous recevons encore beaucoup de questions relatives aux aides financières. En effet, le prix d'hébergement dépasse souvent le montant de la pension des personnes (voir point VI. Nos constats 2024)

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 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 c'est une solution inaccessible financièrement.

Ce document, est remis à jour chaque année par la juriste et les travailleurs sociaux de l'asbl Senoah.

³ Voir Annexe 3 : Choisir son lieu de vie en fonction de ses besoins et de ses envies

⁴ Voir Annexe 1 : Les aides financières et autres avantages réservés aux aînés 2024

- Une **brochure « Envisager aujourd’hui son chez-soi de demain : guide pour choisir son habitat »**⁵ (remise à jour en 2024). 720 exemplaires distribués en version papier en 2024.

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, est mise à jour chaque année en tenant compte des nouvelles informations sur le secteur. Depuis la fin d’année 2023, nous remarquons un intérêt grandissant pour cette brochure de la part notamment des seniors et mouvement d’ainés.

- **Un carnet**⁶ comme aide à la préparation des visites de lieux de vie pour personnes âgées (réalisé en 2022). 657 brochures distribuées en version papier en 2024.

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.

Cette année, nous avons remarqué un intérêt accru pour notre carnet de préparation aux visites. L’entourage est de plus en plus désireux de se saisir des outils proposés pour favoriser la participation de leur proche dans le choix du lieu de vie qui les concerne. Une observation que nous jugeons positive à la fois pour les seniors concernés par le changement de lieu de vie mais également pour l’entourage qui éprouve souvent un sentiment de solitude face aux choix.

Une directrice de maison de repos nous a également confié qu’elle utilisait notre brochure pour ses résidents lorsqu’une entrée est prévue afin qu’il puisse cibler ce qui est important pour lui.

- Un **tableau récapitulatif**⁷ 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**.

⁵ Voir annexe 2 : Brochure « envisager aujourd’hui son chez soi de demain : guide pour choisir son habitat.

⁶ Voir annexe 4 : « Carnet de préparation et de soutien aux visites de lieux de vie pour personnes âgées »

⁷ Voir annexe 5 : « Tableau récapitulatif des déclarations de volonté anticipées »

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.

- Un **site internet** qui regorge d'informations, de conseils et d'actualités sur le secteur des lieux de vie pour personnes âgées :
 - Questions juridiques à la loupe régulièrement actualisées et alimentées (3051 visites).
 - Le Paysage des lieux de vie (2474 visites).
 - Comment déposer une plainte ? (1276 visites).
 - Boîte à outils Senoah (1209 visites).

13 publications informatives - Le plan d'actions pluriannuel 2024 prévoyait 5 articles informatifs au 31 décembre de l'année.

- Articles sur des sujets en lien avec le secteur, des actualités, des questions récurrentes
 → Au total, **13** publications ont été effectuées sur le site internet au cours de l'année 2024 (articles sur le secteurs, modèles et pratiques inspirantes, actualités juridiques, etc.), sans compter les différentes modifications liées au contenu (mise à jour permanente des contenus).

24.863 visites sur notre site internet - Le plan d'actions 2024 prévoyait 24 000 visites au 31 décembre de l'année.

→ **24 863** visites du site internet ont été comptabilisées au cours de l'année 2024 contre 26 895 en 2023. Les pages les plus souvent consultées restent les onglets « Questions juridiques à la loupe » (12.27 % des pages visitées), « Lieux de vie pour personnes âgées » (9.95% des pages visitées) et « Comment déposer une plainte ? » (5.13% des pages visitées). **Nous remarquons par ailleurs une légère augmentation du nombre de visite dans notre boîte à outils** (4.86% des pages visitées en 2024 contre 3.29% en 2023).

- Une **newsletter mensuelle** : **15** newsletters ont été diffusées sur l'année 2024.

En moyenne 470 lecteurs par mois - Le plan d'actions 2024 prévoyait 510 lecteurs par mois.

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 événements (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.

Au total, **15** newsletters ont été envoyées sur l'année 2024, et nous comptons 1417 lecteurs abonnés. En moyenne, nous avons un pourcentage d'ouverture stable de nos newsletters (33.14%).

- 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.

716 interactions/ like - Le plan d'actions 2024 prévoyait 600 interactions/like au 31 décembre.

- o L'asbl s'efforce de faire vivre la page presque quotidiennement pour accroître sa visibilité sur le réseau social.
 - ➔ Au total **198** posts (approximativement près du double par rapport à 2022) ont été publiés. Au terme de l'année 2024, 916 personnes sont abonnées soit 97 personnes de plus qu'en 2023 (79.6% de femmes).

➤ **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. Elle rédige le cas échéant des notes informatives qui peuvent être diffusées sur le site internet de Senoah, sa page Facebook et sa newsletter.

En 2024, **4 articles et outils juridiques**⁸, ont été diffusés, sans compter la 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.

Les articles publiés portaient sur les thèmes suivants : « Cigarettes : Interdiction de fumer : Quelles sont les règles à respecter pour les maisons de repos (MR/MRS) ? », « Elections : Comment exercer son droit de vote lorsque l'on réside en maison de repos ? », un article rédigé pour AGO « Changement de lieu de vie : quel est le processus décisionnel ? », ainsi que la mise à jour des articles qui servent d'outils juridiques pour notre public.

Les choix des thématiques se fait principalement au départ des interpellations que nous recevons durant les permanences ou nos actions de sensibilisation.

⁸ Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions Senoah 2024

➤ Formation continuée des ressources humaines⁹

L'équipe de 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.

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 de l'équipe, nous organisons des rencontres avec des services du réseau afin d'affiner les connaissances de tous les collaborateurs Senoah sur une thématique. Cette année nous avons choisi **d'approfondir nos connaissances à propos des missions et services proposés par Habitat et Participation**. Une rencontre qui nous a permis d'approcher les réalités du secteur par rapport aux habitats alternatifs en Wallonie. Cette rencontre nous a par ailleurs permis de mieux évaluer à quel moment faire appel à ce type de service.

➤ 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.

⁹ Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions Senoah 2024

En 2024, outre les visites de lieux de vie institutionnels, l'asbl a souhaité explorer des **modes d'habitat dits alternatifs**. Depuis plusieurs années, de nouvelles initiatives émergent pour répondre à des besoins que ni le domicile ni les établissements institutionnels ne parviennent toujours à combler : désir de vie en communauté en conservant son indépendance et/ou son autonomie, rejet des structures médicalisées, rompre avec la solitude, volonté de s'appuyer sur la solidarité, partage de son habitat ou encore échange de compétences.

Bien que les demandes de recherche d'un lieu de vie alternatif ne constituent pas la majorité de nos sollicitations, nous remarquons une augmentation. Cet intérêt grandissant nous a poussés à aller découvrir ces espaces, leurs habitants et des dynamiques parfois particulières qui les animent.

Ces visites nous permettent par ailleurs de :

- 1) **Compléter nos constats** : pour les **établissements institutionnels** il s'agit notamment d'enrichir nos observations 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. En revanche, pour les **lieux de vie dits « alternatifs »**, il s'agit de compléter l'information dont on dispose actuellement afin de nourrir nos permanences, mieux relayer les demandeurs par rapport à leur besoin en terme de lieux de vie.
- 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 lieux de vie
 - Inspirer le secteur à prendre des initiatives
 - Donner l'opportunité de faire connaître d'autres méthodes de fonctionnement
 - Déstigmatiser certains lieux de vie
 - Mettre en relation avec les initiateurs ceux qui le souhaitent suite à la publication des pratiques inspirantes
- 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**¹⁰ par rapport aux lieux de vie institutionnels 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.

~ ~ ~ ~ ~ **95 visites de lieux de vie** - Le plan d'actions 2024 prévoyait 120 visites de lieux de vie au 31 décembre. ~ ~ ~ ~ ~

¹⁰ Annexe 11 « Fonctionnalité Base de Données »

Nombre d'établissements visités					
MR/MRS	CAJ	CAN	RS	Habitats Groupé	TOTAL
59	7	0	25	4	95

Dans le cadre des visites de lieux de vie, certains volontaires ont eu l'occasion de participer aux portes ouvertes de certains habitats groupés. Cette rencontre, jointe avec la rencontre du service Habitat et Participation, nous a permis de préciser les informations dont on disposait sur ce type d'habitat en regard des besoins formulés par les demandeurs lors de la permanence.

Ces visites nous ont par ailleurs permis d'affiner nos constats par rapport à l'offre actuelle de lieux de vie dans le paysage wallon (voir point V. Constats).

L'asbl Senoah projetait de visiter à nouveau une centaine de lieux de vie durant l'année 2024. L'expérience de l'écolage des volontaires ainsi que le nombre de demandes grandissant nous ont poussé à revoir nos ambitions de visites à la baisse pour les années futures. Les visites effectuées par nos volontaires en autonomie nous permettront toutefois de renforcer cette mission secondaire.

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

10 rencontres formatives ont eu lieu - Le plan d'actions 2024 prévoyait 10 rencontres formatives au 31 décembre.

Plus qu'une formation, nous proposons aux professionnels d'horizons différents une rencontre qui forme, par les échanges de pratiques et de vécus de terrain et par des apports théoriques et pratiques issus de l'expérience de Senoah (centre de référence et observatoire).

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

Le succès de ces rencontres s’est confirmé par le nombre d’inscrits que nous avons eus cette année 2024 mais également à la lecture des évaluations. Beaucoup soulignent la plus-value de pouvoir échanger sur des pratiques de terrain tout en bénéficiant d’apport théorique pour les éclairer.

Nous avons par ailleurs reçu beaucoup de demandes d’aidants-proches qui souhaitent s’inscrire à ce type de rencontre formative. Nous n’avons pas pu y répondre favorablement cette année 2024 mais nous envisageons de réfléchir à une formule adaptée à ce public pour les années futures.

Nombre de rencontres	Nombre de personnes touchées	Profil des participants
10	127	Maison médicale, SPAD, médiateurs, coordinatrices de services d’aide et des soins à domicile, psychologues, juristes, travailleurs sociaux du secteur, ergothérapeutes, professionnels de maison de repos, etc.

b. Les ateliers de sensibilisation

9 ateliers de sensibilisation ont eu lieu - Le plan d’actions 2024 prévoyait 10 ateliers de sensibilisation au 31 décembre.

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.

Lors des évaluations, il ressort que ce genre de moment d’information très complète et nuancée sur le secteur est important pour le public rencontré. Il apprécie tout particulièrement la précision des informations reçues et les témoignages d’expériences qu’apportent les collaborateurs salariés et volontaires de l’asbl.

Nous organisons nos ateliers à la demande. Nous suivons toujours le plan stratégique de communication revu durant l’année 2023 car il semble fonctionner. En effet, de cette manière, nous parvenons à toucher directement les groupements de seniors. Il s’agira pour l’année 2025 de continuer à faire la promotion de nos ateliers auprès de groupements de seniors (maison médicale, association Parkinson, maison d’ainés, commune, etc.). Nous envisageons par ailleurs d’organiser un atelier à notre initiative pour un public seniors tout venant.

Nombre de rencontres	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
9	98	Ans, Philippeville, Suarlée, Libramont, Jambes, Nassogne, Namur, Assesse, Wavre	Seniors (patients maisons médicales, membres CCCA, membres de mouvement d’ainés, citoyens, volontaires)	1 (report)

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

Dans la 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.

8 participations à des conférences - Le plan d'actions 2024 prévoyait 5 participations à des conférences au 31 décembre.

Nombre de conférences	Nombre de personnes touchées	Villes	Profil des participants	Nombre de rencontres annulées
8 ¹¹	+/- 450	Walhain, Wavre, Liège, Namur	Personnels soignants, étudiants, médiateurs, travailleurs du domicile, travailleurs sociaux, seniors, hôpitaux, personnel de maison de repos, etc.	0

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 relatives au secteur des lieux de vie pour seniors. Le matériau récolté 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 et grâce aux retours d'expériences de nos volontaires. 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 2024 :

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 2024 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'autre Alerter par rapport à des établissements pour lesquels l'AVIQ reçoit également des interpellations/plaintes
---	--

¹¹ Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions Senoah 2024

Rapport d'activités et d'observatoire 2023¹²	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/accompagnements sociaux et juridiques.
Synthèse des activités 2023	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.
Pratiques inspirantes dans les lieux de vie¹³	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.

2.2. Réseautage¹⁴

➤ 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, **7** 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 d'une rencontre avec une **infirmière en dialyse**, avec une **chercheuse à l'ULB**, lors de **réunion VADA** pour la ville de Dinant, lors de la journée « **Quel chemin de traverse quand on vieillit hors des clous ?** »

➤ 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 **10** rencontres se sont déroulées au cours de l'année 2024, 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 service de **PalliaNam, PalliaLiège**, le service de **Centre Aînés, Habitat et Participation**, le projet FSE **Vie en Autonomie**, maison médicale **Marche et Santé, CCCA d'Amay**, lors des journées organisées par **le GEFERS**, cellule de concertation des **services d'accompagnement au domicile** dans le Brabant-Wallon.

¹² Voir Annexe 6 : Le rapport d'activités et d'observatoire 2023 disponible sur le site internet de l'asbl www.senoah.be

¹³ Voir Annexe 7 : Récapitulatif des Pratiques Inspirantes partagées en 2024

¹⁴ Voir Annexe 4 : Liste détaillée des actions Senoah 2024

2.3. Organisation d'un évènement annuel

À l'occasion de cette année 2024, nous avons souhaité proposer un évènement annuel différent des conférences habituellement proposées par l'asbl.

Nous voulions donner une information générale sur le paysage des lieux de vie illustré par des services concrets.

Les années précédentes, nos évènements attiraient davantage des professionnels. Notre challenge cette année était de toucher un maximum les seniors.

Pour cela, nous avons fait le pari d'organiser nos évènements sur plusieurs années et de nous rapprocher du public concerné en décentralisant nos évènements initialement organisés à Namur. Pour cette première année, nous sommes allées à Nivelles en province du Brabant-Wallon.

Par ailleurs nous souhaitons également démontrer qu'il existait des pratiques inspirantes, proches et accessibles pour les personnes. Pour cela, nous avons illustré chaque type de lieux de vie en invitant des initiateurs de pratiques inspirantes.

Il faut entendre par initiatives inspirantes : des pratiques observées dans le paysage des lieux de vie seniors, qui rencontrent des besoins qui sont formulés lors de nos permanences par les seniors ou leur entourage, qui contribuent au bien-être des seniors dans leur lieu de vie et qui n'existent pas partout.

De cette manière nous avons eu l'occasion de faire découvrir les particularités de :

- La Maison de Repos Le Colvert et ses diverses pratiques inspirantes.
- l'Habitat Alternatif « le Béguinage des Sources » qui est un habitat groupé pour seniors actifs en Brabant-Wallon.
- Le projet « vie en autonomie » soutenu par le Fond Social Européen qui offre une étendue plus large de service pour lutter contre la solitude des seniors.

- L'asbl Eclair'Age qui soutient les seniors et leur proche dans le processus décisionnel de changement de lieu notamment par le biais de la médiation.

Au total, nous avons accueilli 61 personnes à notre évènement. 2/3 de seniors habitant principalement en Brabant-Wallon.

Selon les évaluations qui nous ont été remises, 80% des participants affirment qu'ils ont apprécié recevoir une information exhaustive, claire et proche de leurs préoccupations.

Les retours positifs suite à cette journée nous ont encouragés à réorganiser ce type de séance dans d'autres provinces pour les années suivantes.



Conférence



« Pratiques inspirantes dans le paysage des lieux de vie en Brabant-Wallon »

Le champ des lieux de vie pour seniors est complexe et une multitude de choix sont à votre portée. Entre les lieux de vie privés, aménagés ou modulables, les maisons de repos, les résidences services ou encore les habitats alternatifs, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver. C'est pourquoi l'asbl Senoah vous invite à découvrir l'étendue de ces possibilités afin de vous aider dans votre réflexion ou vous orienter vers les services et associations ad hoc.

Au programme, une présentation de notre outil de soutien à la décision « choisir mon lieu de vie en fonction de mes envies et de mes besoins » comme fil rouge de la matinée.

Cette diversité de lieux de vie et de services sera illustrée en partie par des projets concrets et inspirants découverts sur le territoire du Brabant-Wallon.



Quand? 10 décembre 2024, de 9h30 à 12h30

Où? Ferme de Willambroux (salle de l'Orangerie au rez-de-chaussée) à Chaussée de Mons 14, 1400 Nivelles

Tarif : gratuit pour les seniors et 20€ pour les professionnels

Lunch : offert

Inscription: obligatoire par mail info@senoah.be ou par téléphone 081/22.85.98

Accessibilité : Parking sur place - Arrêt de bus à 2 minutes à pied

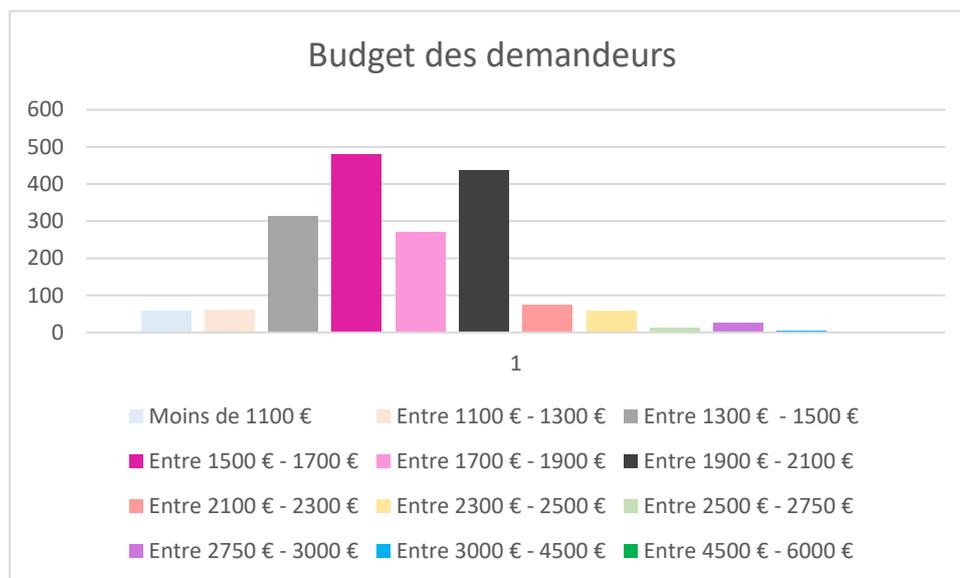


Vous avez besoin d'un transport pour vous joindre à nous ?
N'hésitez pas à prendre contact avec la Centrale Locale de Mobilité en Brabant Wallon au 0800/17.420 pour avoir des informations sur les services locaux de transport!

IV. Nos Constats 2024

- 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 2024.

1. L'accessibilité financière aux maisons de repos : un défi croissant pour les aînés en Wallonie



Une situation économique de plus en plus préoccupante

Durant l'année 2024, l'équipe de Senoah a souvent été confrontée à des questionnements quant à la situation économique des demandeurs que nous avons accompagnés.

Si les autres années, les personnes qui nous contactaient étaient d'abord inquiètes de ne pas trouver de place en Maison de repos par manque de disponibilité, à ce jour, nous remarquons que l'accessibilité financière des établissements constitue un autre frein majeur.

Un coût d'hébergement trop élevé

Le coût des Maisons de Repos et des Résidences-Services est perçu par les personnes qui nous contactent comme trop élevé.

Par rapport à nos statistiques, nous observons un creux entre ceux qui disposent d'un budget suffisant et ceux qui peinent à joindre les deux bouts. Selon la dernière étude de Solidararis¹⁵, le prix moyen d'hébergement en Maison de Repos en Wallonie est de 1 785 €. **51 % des personnes qui contactent l'asbl ont un budget inférieur au prix moyen en maison de repos.** À noter que bien souvent ces personnes tiennent déjà compte des suppléments qui seront à payer, de leur épargne et de l'aide de leurs proches

¹⁵ https://www.institut-solidaris.be/wp-content/uploads/2025/01/Etude_MaisonsDeRepos_2025_Etude-complete.pdf

pour établir leur budget. Le prix moyen d'hébergement indiqué par Solidaris ne tient quant à lui pas compte de tous les suppléments.

Les aides financières existantes : un soutien insuffisant

L'accessibilité financière aux lieux de vie pour personnes âgées en Wallonie reste un enjeu majeur et ce malgré l'existence de plusieurs aides financières pour soutenir les personnes en difficulté :

- La GRAPA (Garantie de Revenus aux Personnes Âgées) pour les pensions les plus faibles
- L'APA (Allocation pour l'Autonomie) destinée aux personnes en perte d'autonomie
- L'obligation alimentaire qui peut impliquer les enfants des personnes âgées
- L'aide du CPAS en dernier recours.

Lorsqu'elles ne peuvent pas assumer ces dépenses, les personnes qui nous contactent semblent présenter deux solutions :

- Chercher un complément de financement
- Renoncer à intégrer un établissement et rester à domicile dans des conditions souvent inadaptées à leurs besoins

Un recours limité aux aides disponibles

Eneo relayait récemment que « 50% des aînés éligibles ne sollicitent pas la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) »¹⁶. Une partie des personnes qui décident d'investiguer du côté des aides financières reviennent parfois vers nous.

En effet, si cette aide financière a le mérite d'exister, elle n'est malheureusement pour une bonne partie des personnes qui nous contactent pas une solution sur laquelle se reposer.

À partir du 01/02/2025, les montants maximum fixés pour bénéficier de la GRAPA étaient de 1 580,37 € pour les personnes isolées et 1 053,58 € pour les personnes cohabitantes. Lorsqu'une personne entre en maison de repos, elle passe automatiquement au statut isolé, ce qui signifie par rapport à nos données que **27 % des personnes ne sont pas éligibles pour bénéficier de la GRAPA. Pourtant, ces personnes disposent d'un budget inférieur au prix moyen d'une maison de repos en Wallonie.**

Une solidarité familiale sous pression

Le contexte économique actuel a un impact direct sur les familles et la solidarité intergénérationnelle. De plus en plus de proches sont contraints d'apporter un soutien financier à leurs aînés. **Les préoccupations financières des proches représentent 6 % des demandes d'information juridique reçues par l'asbl.** Une inquiétude qui se justifie par le fait que les enfants ont eux-mêmes des obligations financières et ne peuvent pas toujours répondre à ces besoins. Si une déductibilité fiscale existe pour les débiteurs alimentaires, elle ne s'applique toutefois pas aux conjoints, ce qui complique encore davantage la situation des couples dont l'un des membres entre en MR pendant que l'autre doit continuer à assumer les charges du domicile, comme l'entretien, les services d'aide à domicile ou encore les frais de transport pour lui rendre visite.

¹⁶ [50% des aînés éligibles ne sollicitent pas la Garantie de revenus aux personnes âgées - Eneo](#)

2. Un Chainon manquant dans la transition vers un nouveau lieu de vie :

Lors de nos permanences ou actions de sensibilisation, de nombreuses personnes expriment le besoin d'un soutien concret dans les démarches lors d'un changement de lieu de vie, incluant des aspects tels que les visites des lieux de vie, une aide pour le déménagement, le tri de la maison, les démarches administratives, etc.

Deux profils principaux émergent parmi celles qui formulent ce besoin :

Les personnes isolées avec un entourage limité

Les personnes isolées posent une réelle difficulté aux professionnels qui les entourent, car leur accompagnement dépasse souvent le cadre des missions habituelles. Or, il n'est pas toujours possible, ni même souhaitable, de pallier ce manque par des initiatives individuelles.

Dans ces situations, **le choix du nouveau lieu de vie est souvent précipité, réalisé sous la pression de l'urgence et en fonction des disponibilités immédiates**, plutôt qu'en adéquation avec les souhaits de la personne concernée. Autant de raisons qui font que le bon déroulement du changement de lieu de vie se conclut souvent par un échec.

Les personnes aidées par un proche en état d'épuisement

Dans de nombreux cas, le changement de lieu de vie est motivé non pas par les besoins directs de la personne en perte d'autonomie, mais par l'épuisement de son aidant. En effet, **23% des demandes de changement de lieu de vie dont on connaît le motif concerne l'épuisement de l'aidant-proche.**

Par rapport aux témoignages reçus, l'épuisement des aidants résulte souvent :

- D'un manque d'alternatives et d'informations adaptées, notamment pour les profils spécifiques.
- De la pénurie de places en établissements spécialisés.
- D'une perception négative des maisons de repos, nourrie par des promesses qui si elles n'étaient pas tenues, provoqueraient un fort sentiment de culpabilité.
- De situations où l'aidant, devenu un repère essentiel pour son proche souffrant de troubles cognitifs, constate que les solutions existantes sont rejetées par la personne aidée.
- D'un retard dans la prise de décision : les proches attendent souvent d'être eux-mêmes à bout de force avant d'envisager de l'aide ou un changement, rendant les démarches encore plus insurmontables en raison de leur fatigue, du manque de disponibilité et de l'absence de soutien professionnel adéquat.

« Il n'y a pas de solutions pour les personnes seules. »

« La seule issue que je vois, c'est de mettre mon mari à la cave et d'attendre qu'il dessèche pour enfin pouvoir vivre un peu. »

« Il n'y a tellement pas de places en maison de repos que j'en viens à espérer la mort de certains résidents... mais c'est horrible de se voir penser ainsi. »

Lors de nos permanences nous identifions des solutions mais ces dernières sont généralement limitées :

- Recours aux assistants sociaux indépendants, sous réserve des capacités financières des demandeurs.
- Intervention des aides familiales, si elles sont déjà en place et disposent de temps après leurs tâches prioritaires. Idem pour le service social du CPAS.
- Faire appel à un Service SPOCS (Soignies et environs) : offre un accompagnement personnalisé, notamment pour une entrée en maison de repos. Si toutefois nous sommes habitants de la commune.
- Le service APL d'Habitat et Participation (Brabant wallon) : qui offre un accompagnement spécifique, faut-il encore habiter en Brabant-Wallon.
- Projet Transition (Réso-Aînés - SPADLux) : soutien pour les personnes souffrant de troubles de santé mentale en transition vers une maison de repos ou une résidence-services (province de Luxembourg uniquement).
- Alzheimer Belgique – Projet ASAPP : accompagnement à domicile, prolongeable jusqu'à un mois après l'entrée en maison de repos pour assurer une transition en douceur.
- Les services sociaux hospitaliers, dont l'implication varie fortement d'un établissement à l'autre. Certains patients se retrouvent sans soutien, sous la pression de libérer leur chambre (« L'hôpital m'a dit : 'Elle doit dégager, on a besoin de la chambre' »), tandis que d'autres bénéficient d'un accompagnement plus humain et structuré (« Mon papa est hospitalisé, mais l'hôpital le garde le temps que je trouve un établissement adapté »).

Malgré toutes ces initiatives, nous remarquons que les services d'accompagnement restent trop peu nombreux pour répondre à une demande croissante et que ces services sont malheureusement conditionnés à des critères restrictifs : ressources financières suffisantes, accompagnement déjà en place (ex : CPAS, aides familiales), ou restreint à une zone géographique spécifique. Enfin, des professionnels dont ça fait théoriquement partie des missions nous partagent que malheureusement l'accompagnement dans la transition passe très souvent au second plan à cause par manque de temps. Ce qui rend à nouveau ce type d'aide effective incertaine.

Face à ces constats, il devient urgent de généraliser un service d'accompagnement au changement de lieu de vie, accessible à tous les citoyens sur l'ensemble du territoire wallon, indépendamment de leur situation financière. Une telle mesure permettrait d'assurer un soutien adapté, humain et efficace aux personnes en situation de vulnérabilité ainsi qu'à leurs aidants.

3. Alternatives à la maison de repos : un manque d'information, d'accessibilité et de proposition

Une méconnaissance des alternatives

Beaucoup de seniors et de familles ne connaissent pas les solutions alternatives aux maisons de repos lorsqu'ils commencent à rencontrer des difficultés. Ce manque d'information conduit souvent à considérer la maison de repos comme l'unique solution viable. Cela met en lumière l'importance de services d'information tels que Senoah, qui accompagnent les personnes dans la découverte des différentes possibilités d'adaptation ou de changement de lieu de vie. Cela met également en lumière tout le travail de sensibilisation et d'information en amont qu'il reste à faire.

Malheureusement, même lorsque les alternatives sont connues, leur accès reste complexe pour diverses raisons :

- Dans la pratique, il s'agit souvent de **faire des choix "par défaut"** à cause de la pénurie de services. En effet, bon nombre de personnes se tourne vers un établissement institutionnel faute de solutions d'aides ou de soins à domicile disponibles.

D'autres font appel à des services qui ne sont pas encadrés légalement en faisant appel à des services de « dame de compagnie » pour assurer une présence 24h/24. Le manque de cadre légal provoque souvent à un moment donné des interrogations et inquiétudes chez les familles.

- Nous recevons de plus en plus de demande d'information pour partager le domicile devenu trop grand. Malheureusement, la mise en place d'un habitat kangourou reste par endroit complexe. **Ce mode de logement solidaire présente notamment des obstacles administratifs**, par exemple le risque de passer au statut de cohabitant, impactant ainsi les aides financières.
- Si l'envie de vivre en communauté ravit certains seniors, il existe actuellement peu d'offre, et les projets mettent souvent plusieurs années avant de voir le jour. Nous entendons de plus en plus de seniors se démotiver face à ces difficultés de mise en place de ce type d'habitat. De plus, selon les habitats que nous avons eu l'occasion de visiter, les critères semblent encore fort sélectifs et correspondent à une tranche de la population de seniors (ex : pas de couple, pas d'animaux, être encore suffisamment autonome, architecture parfois inadaptée).

Face à ces constats, il apparaît nécessaire de **renforcer l'information et l'accompagnement** des seniors et de leurs familles. **Sensibiliser aux alternatives, structurer des solutions adaptées et garantir leur accessibilité** sont des enjeux clés pour éviter une entrée en maison de repos par défaut. L'enjeu est de permettre à chacun de choisir son mode de vie en fonction de ses besoins réels et non en raison d'un manque de ressources ou d'options disponibles.

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.

Nos objectifs ont été atteints à raison de 113% pour la permanence sociale, 142% par nos actions de sensibilisations et d'information et 79% pour les visites de lieux de vie (au vu des estimations et du réalisé)

