

## **Rapport sur la consultation du 14 juin 2007**

Présents : voir liste en annexe

Objectif de la réunion : les conditions de vie et d'habitation des seniors à Schaerbeek sont le point de départ du développement d'un nouveau projet de EVA.

La question centrale dans le développement de ce nouveau projet, est la suivante : "Comment EVA peut-elle par le biais de la création d'un projet d'emploi contribuer à ce que la personne âgée puisse profiter plus longtemps d'une vie de qualité chez soi. Ou bien vivre dans un environnement où elle peut se sentir chez soi ».

Les projets de EVA a.s.b.l. ont déjà montré à maintes reprises que la combinaison d'une prestation de services de qualité peut aller de pair avec la création d'emploi pour des groupes à risque. On y croit aussi pour l'avenir.

EVA a.s.b.l. a organisé, en étroite coopération avec Aksent, une après-midi d'étude pendant laquelle on a essayé, via une méthode participative, de répertorier les problèmes, les lacunes et les difficultés de la vie quotidienne des personnes âgées à Schaerbeek. Sur la base de cette analyse, nous cherchons à formuler des solutions réalistes.

Après deux tours de brainstorming, nous avons regroupé les idées autour de 5 thèmes principaux. Par thème, nous avons énuméré les problèmes les plus importants, les suggestions, les propositions d'amélioration et les remèdes. Nous avons pu également réfléchir au sujet des interlocuteurs que nous devons aborder pour développer ultérieurement des propositions d'amélioration.

Les remarques concernant ce reportage : Nous avons choisi de commenter les 5 thèmes principaux, qui ont été induits sur base de deux tours de brainstormings. Par après, nous y rajoutons les idées individuelles. Au cours de ces séances de brainstorming, certaines idées convergentes se sont présentées, et nous avons veillé à les présenter dans une description.

Au cours de la réunion, les participants ont été invités à attribuer un classement aux thèmes de 1 à 3 (et dans ce contexte, 1 est égal au thème le plus important). Vous trouverez également la répartition des votes, ainsi que les noms des personnes qui se sont déjà engagées pour collaborer à la réunion suivante.

Vous allez recevoir sous peu le reportage de la réunion ainsi que les retombées d'une délibération au sein de l'a.s.b.l. EVA. Comme nous l'avons signalé au cours de la réunion du 14 juin, l'a.s.b.l. EVA évaluera tous les points présentés à la lumière de sa mission et de sa vision. Cela signifie que l'a.s.b.l. EVA donnera la priorité à une initiative qui vise en premier lieu la mise au travail des personnes appartenant aux groupes à risque. Les idées, les préoccupations et les suggestions qui ont été mentionnées et auxquelles EVA ne sait donner suite, seront dans tous les cas communiquées aux collègues, aux organisations et instances officielles qui vont, chacun à leur niveau, utiliser cet apport précieux afin de faire progresser les choses.

### LE FIL ROUGE

*Le fil rouge à travers les discussions est que les faibles retraites empêchent les personnes âgées à Schaerbeek de vivre une existence de qualité, dans le confort nécessaire. Dès qu'une personne âgée devient infirme, la pression sur la famille est très grande et souvent cette pression est d'ordre financier. Quand les personnes sont isolées, le danger de marginalité est réel.*

*Une autre thématique revient constamment, c'est celle de l'importance du contact intergénérationnel. Ainsi que l'appel au respect du rôle et de l'importance des personnes âgées et à la valorisation de leur savoir et de leurs compétences.*

*Tout le monde souligne l'importance de se battre contre l'isolement des personnes âgées, contre l'idée d'être inutile. Il faut que le senior soit à tout moment le metteur en scène de sa propre vie, qu'il soit activement impliqué dans toute décision et non seulement dans le cadre de sa petite famille et son voisinage.*

*Tous les groupes de travail ont mis l'accent sur le fait que, lors du développement des initiatives, les souhaits et les désirs de la personne âgée doivent être le critère principal des décisions.*

## Thème 1 Soins à domicile/ aide à domicile

Classement : 5x1; 8x2; 2x3

Se sont engagés à collaborer dans le futur: BWR Birgit Ovallo, Ellen B.O.T., Daniel Soares, Maison Médicale du Nord, Solidariteit voor het Gezin

Discussion : On constate que beaucoup de personnes âgées font appel à une aide pour le ménage. Et que celui ou celle qui apporte cette aide découvre souvent d'autres besoins sur le plan de l'hygiène corporelle, un besoin d'aide médical, d'un support administratif, et d'assistance pratique dans la maison. La personne aidant ne sait souvent pas quoi faire : comment prendre contact avec d'autres personnes, où les trouver, et que faire dans le cas où la personne âgée s'y oppose.

Solution : La personne âgée est la personne la plus importante et prend les décisions (tant que c'est possible). Dans ce contexte, il est important de souligner que la personne âgée doit elle-même indiquer/communiquer ces besoins et que la personne aidant ne peut nullement inventer des besoins à sa propre guise. Donc, toute décision doit être prise en concertation.

**Devenir de plus en plus infirme est psychologiquement très difficile.** On dépend de plus en plus des autres, on perd son autonomie. Voilà pourquoi il existe chez beaucoup de personnes âgées **de solides résistances** au moment où on veut les entourer de plus en plus **de personnes soignantes**. Demander de l'aide autre qu'une aide ménagère ou une assistance médicale est très difficile (entre autres demander **de l'aide psychosociale**) et c'est effectivement l'aide ménagère ou le médecin (confiance importante) qui détectera le plus facilement d'autres besoins.

**Des personnes clefs telles que le médecin de famille ou l'aide ménagère sont dès lors des intermédiaires très importants. Elles devraient être sensibilisées dans la détection des besoins, dans l'apprentissage du mode de communication avec les personnes âgées à propos de l'aide complémentaire, et dans la recherche de cette aide auprès des personnes les plus adaptées et aux endroits les plus adéquats.**

**Un autre problème qu'on a constaté, c'est que ce n'est pas toujours la même personne qui vient aider** les gens à domicile. Par exemple, une nouvelle aide-ménagère peut se présenter toutes les semaines. Cela s'avère ennuyeux pour les personnes parce que, dans ce cas, il devient très difficile de créer des **liens de confiance**. Une solution pourrait être de travailler par groupe de quatre personnes par exemple, ou mieux encore, par groupe de deux personnes aidantes, qui pourraient se remplacer mutuellement.

On a constaté qu'il manque des centres qui regroupent et qui assurent une **coordination** des différents services (les centres actuels sont surchargés). En outre, il y a aussi un problème dans le fait que ces centres fonctionnent à grande échelle.

Une personne fait remarquer que la communication entre les différents services de soins peut être améliorée via un **'plan de soins'** mais que des failles dans la communication subsisteraient.

Pendant cette réunion, nous n'avons pas trouvé qui pourrait nous aider à améliorer cette situation. Sur une des cartes du « brainstorming », on a noté: 'en collaboration avec d'autres services d'aide', mais cet aspect sera approfondi au cours de sessions ultérieures. On a pris note de l'importance majeure des partenaires suivants : service d'entretien, a.s.b.l. qui défendent les intérêts des locataires, personnes qui vivent dans une habitation peu sûre.

#### Éléments supplémentaires issus du brainstorming:

Concernant l'offre : Aide à domicile sur mesure (bien écouter ce que les gens veulent vraiment et adapter l'offre à la demande)

Aide à domicile diversifiée (repas, nettoyage, soin médical, soin corporel, aide psychologique)

Organiser des activités centrées sur ces personnes âgées qui n'ont jamais eu l'habitude de sortir régulièrement

Les gens d'origine étrangère ne parlent pas toujours la langue des aides soignantes

Laver les vitres

Serrurier

Une compagne/un compagnon pour aller se promener

Faire les courses (la personne âgée est accompagnée par quelqu'un ou on le fait pour elle)

Achat avantageux des produits de base (p.ex. par le biais des chèques repas)

Aide pratique en cas de maladie (quelqu'un qui te conduit à l'hôpital, qu'on peut contacter facilement au cas où... + système de prévention en cas de chute)

Kiné à la maison

Service de bricolage ( pour des réparations de base comme un robinet qui fuit, remplacer des lampes, attacher des choses au mur,...)

Service d'accueil à long terme pour les animaux domestiques (grand souci pour les personnes âgées qui doivent se faire opérer)

Possibilité d'aller en vacances (organiser des vacances au soleil peu coûteuses)

Centre de jour

Concernant l'organisation: Des services d'aide à domicile bien organisés, faciles d'accès, où le public est clairement informé.

Essayer d'envoyer toujours la même personne

La relation de confiance est primordiale

Chercher un juste équilibre entre le côté humain, l'affectif et la rentabilité

Plus de flexibilité dans les horaires (par exemple chaque jour 10 minutes au lieu de une fois 4 heures)

Donner plus d'information

Tarifs adaptés à la situation sociale

Exemple de Thuiszorg Vlaanderen – échange d'idées

## Thème 2 Bien-être social/Vie de quartier

Classement : 2x1; 6x2; 6x3

Se sont engagés à collaborer dans le futur: Frans, Nicole, R Vertrommen (Slachtofferbejegening), Hans Baert

### Discussion:

La position problématique **du manque de vie de quartier** a été le point de départ de la discussion. On pourrait stimuler, augmenter le contact via des **travailleurs de rue**. Il faudrait créer plus d'espaces **verts et plus de plaines de jeux**, des endroits où il y a un peu de calme et où l'on se sent en sécurité. On constate également qu'il faudrait des centres de rencontre qui font face aux besoins spécifiques de chaque quartier. Ces lieux de rencontre doivent rester **ouverts le soir**, ainsi plus d'habitants peuvent participer aux activités.

Ce groupe de discussion insiste particulièrement sur l'importance de la diversité. Trop souvent les activités sont axées uniquement vers les femmes. Le défi est d'impliquer **les hommes également**. Dans ce contexte, il a été remarqué que plus **de diversité parmi le personnel** des organisations sociales pourrait contribuer à une plus grande diversité chez les participants. Quant à la question de savoir qui pourrait être acteur clé dans ce contexte, on ne peut que se référer une fois de plus à l'importance de la diversité : c'est-à-dire des hommes et des femmes issus de différentes cultures.

### Éléments supplémentaires issus du brainstorming:

Du soleil pour toute personne âgée  
Un lieu pour le contact social, la diversité, la rencontre, la détente  
Respect pour la spécificité de chacun  
Valoriser l'expérience de tout le monde  
Rester en mouvement (lieux de sports adaptés)  
Construire un réseau de contacts  
Amener des autres personnes (voisins, amis) au centre de contact  
Recherche active des isolés et isolé(e)s  
Séjours de courte durée, associés à des vacances pour les personnes âgées

## Thème 3 Logement

Classement : 1x1; 14x3

Se sont engagés à collaborer dans le futur : Nicole, Frans, Kathy, Madeleine Colpaert, Julia, Ivy, Wilmotte Patricia (ASIS), Gert van Baïta

### Discussion:

Ce groupe de travail a défini quatre problématiques différentes: des habitations inadaptées, l'aspect financier, la solitude et la cohabitation avec une famille avec des jeunes enfants, ce qui implique une charge pour la famille.

Beaucoup de maisons ne sont **pas construites en fonction des besoins des personnes âgées**. Souvent, les personnes âgées restent, après que les enfants aient quitté la maison, dans une maison qui est trop grande. Entreprenne des **travaux d'adaptation** et rendre la maison plus confortable avec plus de sécurité, **coûte cher**. Ce n'est donc pas possible pour tout le monde. Et par conséquent, il peut y avoir de la solitude et de l'isolement. Cohabiter avec des jeunes familles n'est pas toujours évident. La cohue de la vie quotidienne peut être trop lourde à supporter, surtout quand il n'y a pas assez d'espace pour se retirer.

Dans les propositions d'amélioration, on parle souvent des aspects positifs **des service-flats**. Peut-être faut-il découvrir davantage ce système, on ne le connaît pas assez et on ne peut donc pas en apprécier les avantages. Il est clair que la formule réserve **plus de contact social**, mais actuellement, cette façon de vivre **reste très chère**.

On a aussi discuté de **la vie intergénérationnelle**. C'est une façon naturelle de vivre. Ce qui veut dire que des jeunes et des seniors cohabitent dans le même milieu. Et que l'aide est souvent une aide spontanée. De cette façon, on crée des milieux de soins « naturels ». En ce qui concerne les flats des seniors : ils doivent être complètement adaptés, et il faut tenir compte du fait qu'un senior peut devenir de moins en moins mobile au fil des années. Il importe de concevoir des flats dans lesquels les investissements sont faits pour plusieurs générations.

La cohabitation intergénérationnelle est considérée comme très constructive, mais il faut tout de même tenir compte des difficultés de cohabitation potentielles, en raison de différences de mentalité, d'âge et d'éducation.

Des acteurs importants sont : Ivy, la fédération marocaine, la société de logement social, les sociétés de logements sociaux.

#### Elements supplémentaires issus du brainstorming:

Aider les gens à avoir une qualité de vie, défendre leurs intérêts  
Logement adapté pour des prix abordables  
Logements pour seniors  
Créer des zones d'habitation et de soins  
Réserver l'habitation sociale au rez-de-chaussée  
Vivre en « kangourou », cohabitation intergénérationnelle  
Prévention d'accident, adaptation des maisons  
Service-flats abordables (ethnicité mélangée, contact social)  
Service de réparation (sanitaires, électricité)

#### Améliorations/suggestions

Sauvegarder les aspects positifs des service-flats en renouvelant le concept, en le rendant financièrement abordable  
Vie intergénérationnelle : personnes âgées/jeunes  
Investir à travers les générations  
Être attentif au problème de la vie en commun, en communauté mixte

## **Thème 4 Aide dans l'administration**

Classement : 1x1; 2x2; 2x3

S'est engagé à collaborer dans le futur : Frans

Discussion :

On retrouve chaque fois les 2 mêmes problèmes : le langage compliqué de l'administration et du monde médical ainsi que la difficulté d'informer les personnes difficiles à joindre.

Le langage et l'organisation de l'administration sont souvent trop compliqués mais il ne s'agit pas d'une problématique qui est uniquement relative au troisième âge.  
Les services administratifs augmenteraient sensiblement leur efficacité s'ils communiquaient dans un langage plus clair, avec des exemples élaborés. Les mises en pages trop chargées doivent aussi être évitées et la lisibilité des documents s'améliorerait si on utilisait un caractère plus grand.

Un autre sujet de travail se situe dans **l'accompagnement des gens dans leurs contacts** avec les **administrations, le monde médical et d'autres services** (assurances maladies, impôts,...). Remplir des documents, comprendre la correspondance, y répondre d'une façon adéquate peut être la tâche des centres sociaux ou des services à domicile. Il a été remarqué que d'un point de vue déontologique, il serait préférable que ce suivi ne se fasse pas via les services d'aide à domicile, mais plutôt par des travailleurs sociaux qui font des permanences dans des centres sociaux. La famille, les voisins et même les agents de quartier peuvent aussi être amenés à donner un peu de support administratif.

Mis à part l'accompagnement des personnes âgées dans leurs tâches administratives, il a été remarqué à plusieurs reprises **qu'une amélioration de la communication et la coordination des différents services et administrations** apporterait une simplification considérable de l'administration dans son ensemble.

Acteurs importants : les personnes âgées, les agents de quartier, les administrations, les commerçants, les médecins et infirmiers, infirmières.

Éléments supplémentaires issus du brainstorming:

Accompagnement des personnes seules (d'un point de vue moral et d'un point de vue administratif)

Aide juridique (assurance maladie et impôts)

La liberté de jouir de la pension à l'étranger

[Aide financière](#)

Pensions plus élevées

## **Thème 5 vie intergénérationnelle au sein de la famille**

Classement : 3x1; 6x2

Se sont engagés à collaborer dans le futur: Maison Médicale du Nord: Isabelle VR;  
BWR Birgit Goris, Daniel Soares

Discussion :

Dans cette thématique, on découvre trois terrains de réflexion.

**Dans la population allochtone, on n'a pas la notion d'aidant proches.** Cette notion est implicite : les enfants soignent leurs parents, et la recherche d'aide à l'extérieur de la famille n'est pas incorporée dans ce concept familial. D'un autre côté, on n'est pas toujours au courant que différentes formes de soutien existent et on ne sait pas toujours à quel genre d'aide on pourrait faire appel. Ceci a comme conséquence que pour les jeunes, l'assistance aux générations plus âgées devient parfois une charge très lourde. Et la personne âgée ne reçoit pas toujours les soins adéquats.

Dans ce contexte, on a mentionné un projet qui se tient dans le Limbourg et dans lequel des organisations de patients ainsi que le secteur des soins ont développé ensemble un projet d'aidant proches. Une telle initiative serait éventuellement la bienvenue à Bruxelles également.

Il est souvent **difficile d'entrer en contact avec les personnes âgées.** Elles ne sortent pas souvent, d'une part parce qu'**elles sont moins mobiles**, d'autre part parce qu'elles ressentent **un sentiment d'insécurité**. Une solution serait de faire faire des petits travaux par les jeunes qui s'ennuient dans les rues... Ceci pourrait entrer dans le cadre d'une réflexion plus large sur une vie de quartier plus humaine. L'aspect intergénérationnel y est d'actualité de toute façon.

**Un problème fondamental se situe dans le positionnement que la société attribue à la personne âgée. Les vieux ne sont pas 'modernes', et souvent on leur donne le sentiment d'être inutiles et dérangeants.** A l'école primaire, il y a encore les journées des grands parents, et les grands-parents sont concernés par ce qui s'y passe. Dans le secondaire, on n'attache encore d'importance au rôle de la personne âgée.

Qui pourrait nous aider pour faire évoluer cet aspect social ? On n'a pas eu le temps d'y réfléchir en profondeur. De toute façon, les acteurs concernés sont : le quartier, la famille, la commune, les agents de quartier...

#### Éléments supplémentaires issus du brainstorming:

D'avantage de contact entre les jeunes et les personnes âgées, et un meilleur mélange intergénérationnel dans les contacts sociaux.

Des séances d'information pour les enfants qui sont les aidants proches des parents et suggérer des solutions pour les soins à prodiguer à leurs parents. Il s'agit aussi pour les enfants d'une manière différente de se préparer à leur vieillesse que celles qu'auront vécues leurs parents ;

Donner le choix au parent de choisir un membre de la famille ou une personne de confiance pour remplir les tâches de soin. Cette personne serait rémunérée pour les soins donnés.

Soutenir au maximum les aidants proches tant au niveau moral que sur le plan pratique (par exemple prévoir de courts séjours sous forme de vacances pour donner un peu de repos à l'aidant proche)

Des allocations plus élevées

De médicaments moins chers

*L'asbl EVA tient à remercier de tout coeur toutes les personnes qui ont donné le meilleur d'elles-mêmes pour faire de cette première rencontre une réussite. Au cours du mois de septembre, vous serez invités à la réunion suivante. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution du projet !*

*Bonnes vacances*