



**L'ADMR & SES BÉNÉFICIAIRES.  
UNE CERTAINE IDÉE  
DE L'ALCHIMIE**

Évaluation de l'impact  
social de l'ADMR auprès des  
bénéficiaires et aidants proches.

Créée en 1951, l'ADMR est une **entreprise à profit social** dont le but est d'apporter une aide à domicile adaptée et accessible à tout individu, famille, personne âgée ou handicapée résidant en milieu rural et souhaitant continuer à vivre dans son environnement familial. L'ASBL permet ainsi **le maintien à domicile des personnes en les aidant à accomplir les actes de la vie quotidienne.**

L'accompagnement se réalise par l'intermédiaire de différents métiers formés et qualifiés (aide familiale, aide-ménagère sociale, garde à domicile et ouvrier polyvalent) et en concertation avec la personne aidée, sa famille, son entourage et les autres intervenants.

Aujourd'hui, l'ADMR vient en aide à plus de 9000 bénéficiaires, sur 114 communes wallonnes et emploie 1620 personnes travaillant dans les 6 antennes régionales et au siège social.

Chaque antenne régionale est dirigée par une direction régionale et compte en son sein une équipe sociale encadrant les prestataires de terrain ainsi qu'une équipe administrative.

## L'ADMR S'EST CONSTRUITE SUR UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES PAR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL

### CES VALEURS SONT :

- L'écoute du client
- L'accessibilité de l'aide
- Le partenariat
- La responsabilité sociétale
- La cohérence entre politique sociale et politique du personnel
- La coopération entre travailleurs

Depuis près de 70 ans, l'ADMR est engagée dans une démarche d'évolution continue de ses pratiques pour s'adapter et ainsi répondre au mieux aux besoins des personnes qu'elle accompagne. L'innovation sociale est au cœur de son ADN.

Ainsi l'ADMR s'est lancée, fin 2017, dans l'évaluation de l'impact social de ses activités auprès des bénéficiaires et aidants proches.

« Nous souhaitons savoir comment l'aide apportée par l'ADMR est vécue par les bénéficiaires et aidants proches. Répondons-nous vraiment à leurs besoins ? Nos actions au quotidien ont-elles un véritable impact chez les personnes que nous aidons ? Et quels impacts ? Accompagnés par SAW-B, nous avons décidé de construire une démarche d'évaluation participative, impliquant tous les niveaux de l'ASBL. Deux enquêtes (une à destination des bénéficiaires et l'autre des aidants proches) furent élaborées et 20 entretiens de face à face furent menés chez des bénéficiaires ».

Afin d'analyser les données collectées, l'ADMR a fait appel à Nathalie Burnay, Professeure et Directrice du département de sciences politiques, sociales et de la communication à l'Université de Namur et à l'Institut Transitions, et à son équipe.

Le taux de réponse fut exceptionnel ! 2.672 bénéficiaires et 156 aidants proches se sont ainsi prononcés<sup>1</sup>.

« Les résultats de cette enquête nous permettent d'affirmer que notre approche de l'aide à domicile offre des réponses concrètes et adaptées aux problèmes rencontrés par les personnes que nous accompagnons au quotidien. Nos bénéficiaires et aidants proches nous disent que l'aide ne peut se concevoir que de façon globale. Elle est en effet constituée d'un tout, de tâches quotidiennes et de liens relationnels privilégiés. De notre accompagnement, résultent un mieux vivre à domicile et, plus fondamentalement, une véritable dignité humaine souvent retrouvée ».

Enfin, ces résultats sont une belle opportunité pour l'ADMR de poursuivre l'amélioration continue de ses services, de mettre en avant l'expertise de tous ses travailleurs et bien entendu de remercier ses bénéficiaires et aidants proches pour la confiance qu'ils lui accordent.

Cette brochure présente les principales lignes de force de cette démarche qui a mobilisé les équipes pendant près de deux ans.

Nous espérons vous apporter des éclairages supplémentaires sur la mission sociétale importante de l'ADMR, son impact et sur l'importance de soutenir cette approche de l'aide à domicile.

**Brigitte Pierard,**  
**Directrice générale de l'ADMR**



<sup>1</sup> Ce qui correspond à un taux de réponse de plus de 55% sur les 4800 bénéficiaires sondés et de 20% sur les 780 aidants proches questionnés.

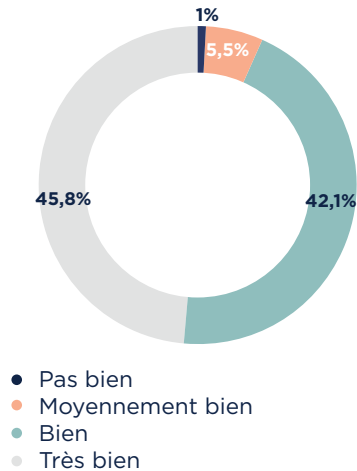
## L'ADMR ET SES BÉNÉFICIAIRES... C'EST UNE RENCONTRE

L'entrée dans l'aide à domicile n'est pas anodine et constitue un événement important dans la vie des bénéficiaires. Durant les entretiens, de nombreux bénéficiaires sont émus aux larmes en évoquant les raisons du recours au service d'aide familiale. En effet, cette demande est souvent liée à une souffrance physique et psychique de l'individu, que le personnel de l'ADMR se doit de reconnaître.

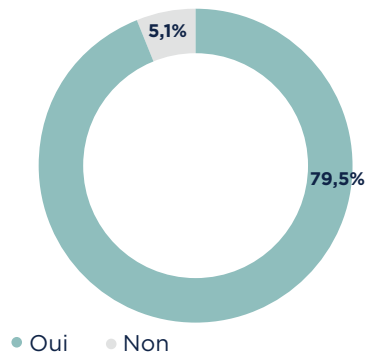
Chaque nouvelle demande d'aide fait l'objet d'une première rencontre avec l'assistant social au domicile du bénéficiaire. Ce premier entretien est déterminant dans la création d'un lien de confiance et dans l'identification des besoins. L'assistant social décrypte la situation, décode les réponses et les attitudes des personnes puis reformule la demande d'aide. L'aide est ensuite organisée en concertation avec la personne et de façon personnalisée.

Les répondants reconnaissent le rôle essentiel de l'assistant social dans la construction et la gestion de la relation d'aide tant dans sa dimension humaine qu'organisationnelle. En cas de difficultés, l'assistant social joue un rôle de régulateur de la relation d'aide en permettant une forme de triangulation des relations. Il importe aux bénéficiaires de pouvoir contacter l'assistant social et d'avoir une conversation constructive de manière épisodique.

### COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU LE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AVEC L'ASSISTANT SOCIAL ?

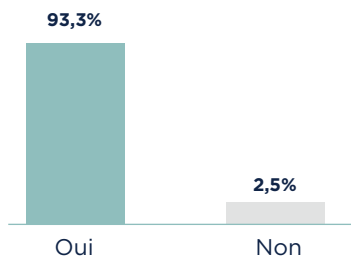


### EN CAS DE PROBLÈME AVEC UN PRESTATAIRE, VOUS SENTEZ-VOUS ÉCOUTÉ-E PAR LE SERVICE ?



Puis, l'aide concrète commence à se mettre en place avec l'arrivée des aides familiales. Le tact, la gentillesse et l'empathie des aides familiales sont à ce moment des éléments clés pour accompagner la personne vers l'acceptation de son état et de son besoin d'aide. Au fil des semaines, au-delà des multiples tâches proposées, des liens se créent, forts en émotion, en reconnaissance et en confiance. Nos bénéficiaires soulignent alors les compétences techniques, humaines et la capacité d'autonomie des aides familiales.

#### LES AIDES FAMILIALES RÉPONDENT-ELLES À VOS BESOINS ?



“

*Au début, j'ai eu dur parce que je n'ai jamais eu besoin de demander de l'aide. J'étais autonome. Je faisais plein de choses. La maladie plus le fait de dépendre... au début, cela me semblait drôle que quelqu'un vienne chez moi pour nettoyer et tout ça. Et puis maintenant je n'ai plus aucun problème.*

*Qu'est-ce qui vous a fait passer de l'un à l'autre ? Je ne sais pas.*

*Le temps ? Oui, au bout d'un mois, c'était fait, j'avais accepté que j'avais besoin d'aide.*

*Marie*



## VIVRE MIEUX, VIVRE CHEZ SOI !

La question du maintien à domicile traverse ostensiblement toute l'enquête. La crainte d'une institutionnalisation est réelle et bien souvent, seule la présence d'un service d'aide à domicile peut retarder cette échéance. L'aide est perçue comme une bouée de sauvetage qui permet d'éviter ou de retarder le placement souvent perçu comme l'ultime étape dans la dépendance et le handicap.

L'enquête nous permet d'affirmer que l'aide globale apportée par l'ADMR permet de maintenir une certaine autonomie rendant le maintien à domicile possible. Il ressort ainsi des témoignages qu'au-delà du mot « maintien à domicile », demeurer chez soi est avant toute chose garder la main sur sa propre destinée et donc sur sa propre identité.

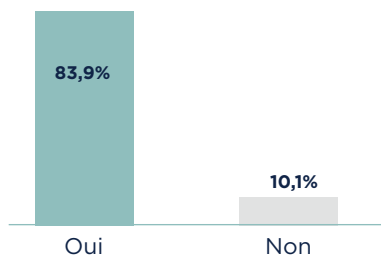
“

*Je pense que quand on peut rester chez soi, quand on est dans ses murs, on se sent quand même beaucoup plus à l'aise. Je pense qu'on a encore son petit mot à dire quelque part. Que quand on est placé en institution, on peut l'oublier. Ça c'est une grosse différence. Le maintien des personnes à domicile, pour moi, c'est extrêmement important.*

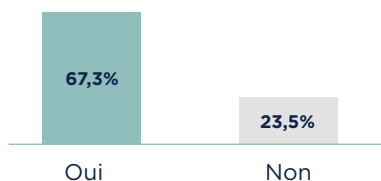
*Edouard*



### LES AIDES FAMILIALES VOUS AIDENT-ELLES À CONTINUER À VIVRE CHEZ VOUS ?



### VOTRE VIE A-T-ELLE CHANGÉ DEPUIS L'ARRIVÉE DES AIDES FAMILIALES ?



“

*Moi je vous assure que tant que je pourrai rester chez moi, je resterai chez moi. Aller dans une maison de repos, ce serait ma mort.*

*Marc*

“

*Le fait d'avoir une présence ici me permet de garder mon autonomie, c'est essentiel. Je ne me vois pas encore entrer en maison de repos ou en résidence ou quoi que ce soit. Je devrai peut-être y passer mais tant que je peux rester. Vous allez me dire, vous avez une grande maison. J'ai deux enfants qui m'ont dit : « Tu gardes ta maison parce que quand on revient (de l'étranger) on vient dormir chez toi.*

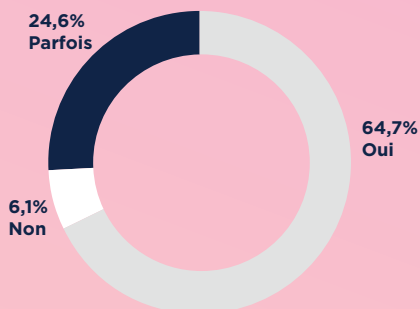
*Jean*

## UNE AIDE TECHNIQUE + UNE APPROCHE HUMAINE = UNE DIGNITÉ RETROUVÉE !

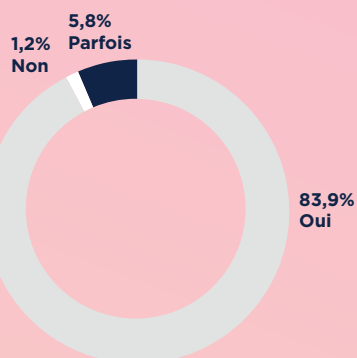
À côté de l'aide technique, vient se greffer une aide relationnelle importante qui se construit au fil des rencontres, des échanges et de la confiance instaurée. Prendre soin du bénéficiaire, c'est lui accorder de la considération qui se traduit dans les échanges verbaux. Le lien social est multiple, complexe et la relation est d'autant plus vraie et sincère qu'elle dépend de l'interlocuteur. Le discours n'est pas standardisé, comme dans certains métiers où l'on travaille juste au BAM (bonjour, au revoir, merci). Chez certains bénéficiaires, cette aide immatérielle est pratiquement plus importante que les tâches réalisées tant elle vient rompre un sentiment de solitude et redonner de la dignité.

Le partage d'une tasse de café, l'écoute, les regards, le ton de la voix, la compréhension et la douceur d'une main qui fait la toilette, le « contact humain et personnel » sont sources d'une considération fondamentale pour ce public fragilisé et isolé.

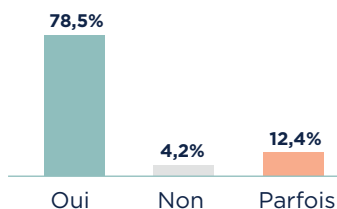
### LES AIDES FAMILIALES PRENNENT-ELLES UN TEMPS DE PAUSE AVEC VOUS ?



### APPRÉCIEZ-VOUS CES MOMENTS DE PAUSE PARTAGÉS ?



## LES DISCUSSIONS AVEC LES AIDES FAMILIALES SONT-ELLES IMPORTANTES POUR VOUS ?



“

Jamais je ne me suis dit : « Oh zut, c'est une telle qui vient ». Jamais. Elles apportent toutes quelque chose de différent. Comme je dis toujours. Il y a des jeunes. La plus jeune, elle a 22 ans. Des plus âgées (jusque 60 ans), des célibataires, des grands-mères. On a des discussions tout à fait différentes avec une ou avec l'autre. C'est ça qui fait la richesse, c'est de pouvoir avoir des conversations différentes avec les gens. Le travail, grosso modo, elles font toutes la même chose. C'est surtout au niveau des conversations que ça varie. Et quand elles repartent, je suis toujours content.

Edouard

“

Elles sont indispensables pour que l'on puisse vivre notre vieillesse le mieux possible à la maison, elles ne servent pas uniquement à faire les tâches, mais à avoir un lien social. Je les respecte beaucoup.

Suzanne

“

Franchement encore bien que vous êtes là pour tout et même le moral et avoir un sourire tous les jours ça fait un bien fou pour le moral et pour passer une bonne journée.

Françoise

“

Garder l'aide à domicile et surtout ne pas être considéré comme un numéro mais comme un être humain. Respect et autonomie le plus longtemps possible.

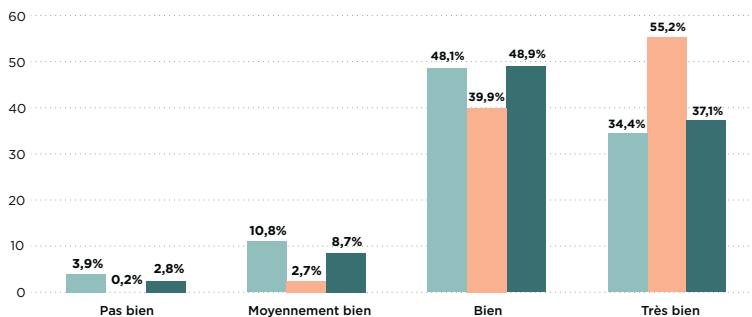
Emile





## L'AIDE À DOMICILE. UN EFFET QUI PERDURE ET UN EFFET DÉMULTIPLIÉ

L'impact social de l'aide concerne assurément le temps même de prestation, mais l'enquête nous dévoile qu'il s'étend largement après la visite de la prestataire. Tout se passe comme si le bénéfice de la prestation ne disparaissait pas totalement avec le départ de l'aide familiale. Il se prolonge au-delà, continuant à diffuser un bien-être palpable.

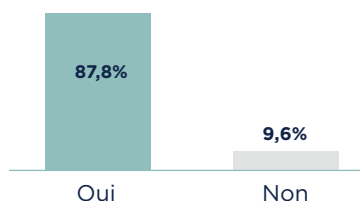


- Comment vous sentez-vous juste avant l'arrivée des aides familiales ?
- Comment vous sentez-vous quand les aides familiales sont présentes ?
- Comment vous sentez-vous après le départ des aides familiales ?

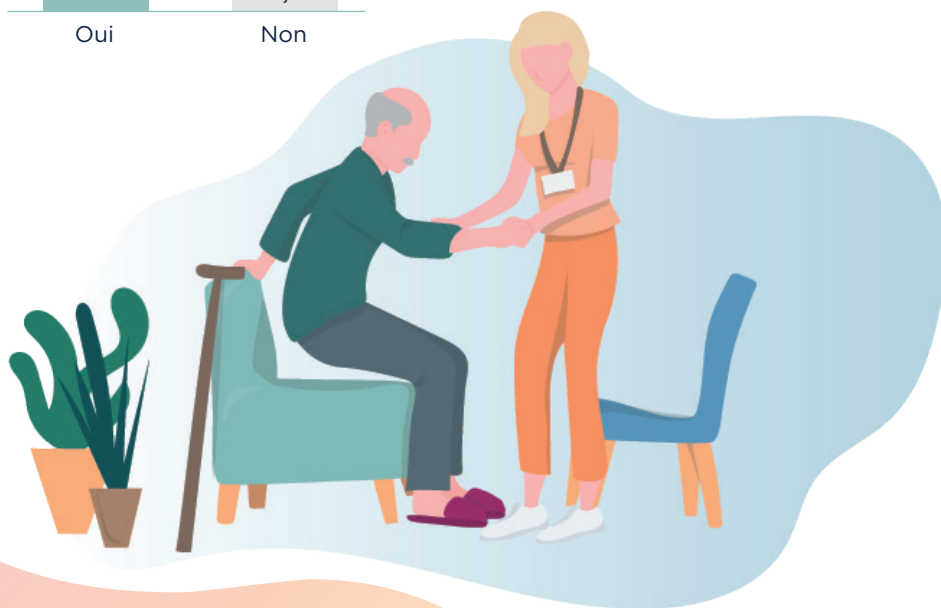
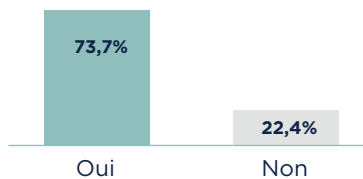


Les aidants proches, quant à eux, sont aussi concernés par l'arrivée d'un prestataire extérieur à la famille. L'étude démontre que le démarrage de l'aide est très bien vécu par les proches impliqués auprès du bénéficiaire et que cette aide va impacter leur quotidien par un allègement des tâches qu'ils prennent en charge mais aussi par une diminution de la charge émotionnelle que l'aide au proche génère. On peut parler ici d'une forme de libération des contraintes de l'aide plutôt que d'une dépossession du vécu de l'aide.

#### VOUS SENTEZ-VOUS LIBÉRÉ(E) DE CERTAINES TÂCHES ? (QUESTIONNAIRE AIDANT-PROCHE)



#### VOTRE CHARGE ÉMOTIONNELLE (STRESS, FATIGUE, ANGOISSE...) A-T-ELLE DIMINUÉ DEPUIS NOTRE INTERVENTION ? (QUESTIONNAIRE AIDANT-PROCHE)



## LE MOT DE LA FIN REVIENT À NOS BÉNÉFICIAIRES ET AIDANTS PROCHES

*« Félicitations à tout le personnel pour le professionnalisme en toutes circonstances, leur facilité de s'adapter aux différentes personnes »*

*« Vos aides familiales sont extraordinaires, patientes et compétentes. Joëlle est toujours à l'écoute, Françoise est très bien et efficace en plus de sa douceur, Raymonde aussi travaille vite et bien. Chacune a sa qualité indispensable à ce métier »*

*« Prenez bien soin de votre personnel car pour nous il est très important »*

*« Que cela ne change pas. Que nous puissions rester encore longtemps chez nous. MERCI l'ADMR »*

*« Nous sommes très satisfaits de l'intervention des aides familiales, sans elles ça serait compliqué de continuer à vivre comme avant dans notre maison. Un grand merci à elles »*

*« Vos aides familiales sont des rayons de soleil surtout quand on vit seul, et je vous dis merci »*

*« Que cela continue car à mon âge et fort handicapée un soutien un peu chaleureux me réconforte. Merci »*

*« Merci pour tout ce que vous faites ! Vous avez une place très importante pour notre famille. Vous avez un métier en or ! »*

*« Oui, que les pouvoirs publics prennent en compte l'efficacité formidable de ce service à la population »*



## ET LEURS RECOMMANDATIONS

*« ...garder le service comme il est, d'avoir quelques fois des heures en plus »*

*« Ne plus avoir de limite d'heures pour les aides familiales. Beaucoup trop peu 15h par semaine pour un maintien à domicile (aidant proche) »*

*« La présence d'aide à domicile facilite le maintien de l'autonomie de la personne dans une certaine proportion. Il n'y a pas assez de temps proposé... (aidant proche) »*

*« Pourquoi pas une déduction fiscale des factures ? »*

Le rapport complet de l'évaluation  
d'impact est téléchargeable  
sur le site de l'ADMR

**WWW.ADMR.BE**

Nous en profitons pour remercier  
toutes les travailleuses et  
travailleurs de l'ADMR  
ainsi que les bénéficiaires et leurs  
proches, sans qui cette évaluation  
n'aurait pu avoir lieu.



Brochure de présentation des résultats de  
l'évaluation d'impact social réalisée auprès des  
bénéficiaires et aidants proches de l'ADMR  
pendant l'année 2018.

Edition mars 2019 • ADMR •  
Route de Hannut, 55, 5004 Bouge - Belgique

Directrice de la publication : Brigitte Pierard  
Rédaction : Isabelle Van Pachterbeke, Brigitte  
Pierard avec le soutien de Kasper Agency  
Conception, réalisation et illustrations :  
Cible Communication