



L'aide à domicile en mode ADMR, la parole est aux bénéficiaires !

Mehaignoul, le 25/04/2019

Discours de Mme Brigitte Pierard, Directrice générale de l'ADMR

Bonjour à tous !

Avant d'en venir au cœur de mon intervention, je souhaite prendre un temps de remerciement.

Merci à Nathalie Burnay et son équipe pour leur très grande qualité de travail d'analyse menée.

Partant d'une masse considérable de réponses de nos bénéficiaires et aidants proches, Nathalie a su en effet traduire sous forme de chiffres et de mots justes des impressions que nous pouvions avoir sur l'impact concret de nos activités d'aide à domicile au sein de la société.

Je remercie également SAW-B qui nous a proposé son accompagnement pour faire de toute cette démarche d'évaluation d'impact social une démarche réellement participative.

Je tiens aussi à remercier chaleureusement le Conseil d'administration de nous avoir fait confiance et merci au Comité de direction de l'ADMR pour son soutien.

Je profite aussi de cette occasion pour saluer le travail du groupe de pilotage mobilisé durant de longs mois sur cette question, et en particulier son pilote, Isabelle Van Pachterbeke.

Je remercie enfin toutes les travailleurs sociaux et administratifs, les prestataires, nos Comités de ressources locales qui se sont mobilisés et ont véritablement mouillé leur chemise pour que cette démarche soit une réussite.

Enfin, et ce n'est pas la moindre des choses, je remercie les bénéficiaires et les aidants proches qui ont pris le temps de nous faire ces retours. Aujourd'hui, j'ai le privilège par ailleurs d'être le porte-voix de ceux-ci.

"Entre l'ADMR et ses bénéficiaires, une certaine idée de l'alchimie"... Pourquoi avoir choisi cette phrase, me direz-vous ?

L'alchimie, c'est un processus qui cherche à transformer des métaux de moindre valeur en or ou en argent. Ainsi, partant d'une situation de vie difficile, l'accompagnement à domicile doit

apporter espoir et lumière aux personnes aidées, contribuant ainsi à leur rendre leur identité personnelle et leur dignité humaine.

Et les résultats de notre étude nous montrent qu'entre les aides familiales, les gardes à domicile, les aides ménagères, les assistantes sociales et les bénéficiaires, c'est LA belle histoire d'une rencontre.

Il y a une toute première rencontre entre bénéficiaire et assistante sociale. Ce moment est rempli de doutes, de questionnements, d'angoisse parfois chez le bénéficiaire. Il faut trouver les bons mots pour gagner l'apaisement. Puis, il y aura d'autres temps de rencontres qui vont se succéder au fil des jours, des semaines voire des années avec les aides familiales, gardes à domicile et aides ménagères. Chaque temps de rencontre est un temps qui apporte sourire, soulagement et chaleur humaine à nos bénéficiaires. C'est un temps précieux durant lequel ils sont considérés comme des êtres humains à part entière et non comme des numéros.

Car l'approche globale défendue par l'ADMR est au cœur de cette alchimie. Au-delà des actes techniques essentiels, il y a ce café pris à deux. Il y a ces conseils prodigués. Il y a une écoute. Il y a une main tendue.

Le décor étant planté, j'aimerais maintenant partager avec vous quelques chiffres.

Selon le Bureau fédéral du plan, la population wallonne compte actuellement 1 personne de 67 ans et+ pour 4 personnes âgées entre 18 et 66 ans. Ce rapport augmentera à un rythme soutenu jusqu'en 2040 pour se stabiliser ensuite à 1 personne de 67 ans et+ pour 2,6 personnes de 18 à 66 ans. Ceci s'explique par la disparition progressive de la génération du baby-boom.

Le groupe d'âge des 67 ans et+ passerait donc de 18,3 % en 2018 à 25,8 % en 2071.

L'évolution de la part des 80 ans et+ suit la même tendance. Pour la Wallonie, la part des 80 ans et+ augmentera, passant de 5,2 % en 2018 à 10,5 % en 2071. C'est donc ce groupe d'âge qui connaîtra la plus forte progression.

En outre, selon une étude commanditée par le Parlement Wallon en avril 2017, il ressortait que, pour 62 % des personnes interrogées, c'est le domicile qui est identifié comme lieu de vie privilégiée en cas de perte d'autonomie.

Un projet Assurance Autonomie a mobilisé monde politique et secteur de l'Aide à Domicile ces dernières années, et de façon très intensive ces derniers mois. Nous saluons l'objectif de ce projet, à savoir dégager des moyens financiers supplémentaires pour renforcer les actions du secteur de l'Aide à domicile. L'enjeu du vieillissement de la population était bel et bien identifié et des pistes de solutions étaient recherchées.

Mais au-delà de cette question du vieillissement de la population, il y a une autre réalité toute aussi importante et complexe que sont des maladies chroniques, les problèmes de santé mentale, la précarité sociale et financière de la population wallonne. L'aide à domicile a à répondre à toutes ces situations sociales, aussi diverses que fondamentales pour tout un chacun.

Si, demain, une réforme sectorielle du Domicile devait voir le jour pour nous mener à un horizon 2040, nous sommes donc favorables à un modèle qui prenne en compte toute la diversité des besoins rencontrés, avec des moyens financiers supplémentaires suffisants. Plus d'heures pour plus de personnes aidées et aussi mieux aidées.

Nathalie Burnay l'a évoqué et l'enquête le montre.

La perte d'autonomie au sens large ne se fait pas sans conséquence sur les bénéficiaires et leurs aidants proches. Des témoignages, il ressort que la demande initiale d'aide est un passage psychologiquement compliqué. Les bénéficiaires s'adaptent et s'habituent assez vite à cette présence, c'est vrai ! Mais, la formulation initiale de la demande est loin d'être facile. Il s'agit d'identifier, puis de reconnaître et enfin d'accepter une fragilité passagère ou une diminution plus durable de son autonomie. Qui suis-je encore si je ne sais plus faire telle ou telle tâche que je faisais depuis des années ? Confrontés à une diminution de notre potentiel, nous sommes alors touchés dans notre identité personnelle... Et je pense que chacun d'entre nous peut comprendre ce que cela représente...

L'assistante sociale joue ici un rôle crucial lors de ce premier contact. Il faut rassurer. Il faut que le lien de confiance se noue. Nous sommes au moment clé de la première rencontre, avec une enquête qui s'établit sous forme de dialogue et discussion. En effet, chaque personne est unique. Son environnement est unique. L'approche et les réponses données doivent en tenir compte.

Par la suite, l'assistante sociale interviendra encore bien entendu, de manière ponctuelle. Augmenter les heures d'intervention, les diminuer, les modifier. Faire évoluer les tâches à réaliser. Intervenir si des difficultés surgissent avec une travailleuse de terrain.

Le professionnalisme des assistantes sociales, leur disponibilité, leur écoute, leur gentillesse et leur capacité d'expliquer clairement les choses sont mentionnés comme étant des éléments essentiels pour les bénéficiaires.

Nous sommes donc favorables à un modèle « Aide à Domicile - Horizon 2040 » qui reconnaît l'importance du rôle des assistantes sociales, qui les valorise dans leurs compétences à analyser les situations sociales afin d'y apporter les réponses adéquates, avec des outils sociaux adéquats.

La demande d'aide formulée, la réponse étant convenue entre le bénéficiaire et l'assistante sociale, il faut alors que s'enclenche le plus rapidement possible l'intervention à domicile. L'urgence est presque chaque fois présente parce que les bénéficiaires attendent parfois d'être au pied du mur pour demander de l'aide. Mais ça peut-être aussi parce qu'un événement accidentel survient. Suite à une chute, par exemple, une personne ne peut plus effectuer certaines tâches. Elle ne peut évidemment pas attendre 1 mois qu'une décision d'octroi d'aide soit formulée. Sa blessure aura le temps de guérir ou pire, de s'aggraver si une intervention rapide n'est pas mise en place.

Nous sommes donc favorables à un modèle « Aide à Domicile - Horizon 2040 » qui allie rapidité, flexibilité et efficacité d'intervention pour répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires, sans démultiplier les intervenants et les délais.

Lorsque l'aide se met en place, peuvent encore survenir des difficultés liées aux ressources financières des personnes que nous aidons. En effet, même si leur contribution financière est liée à leurs revenus, de nombreux bénéficiaires se retrouvent encore dans l'impossibilité de payer une aide correspondant à leurs besoins. Ainsi, face à des factures mensuelles trop élevées, il arrive trop souvent que des bénéficiaires choisissent de diminuer, voire d'arrêter nos interventions jugées pourtant indispensables. Ce faisant, notre rôle préventif s'affaiblit au risque de mettre en péril le choix même du maintien à domicile.

Or, sans l'aide de services comme le nôtre, le domicile pourrait représenter pour certains une prison parce qu'ils y vivent isolés, parce que les visites y sont rares, parce que leur santé est fragile. Les travailleurs de l'ADMR représentent une porte qui s'ouvre sur le monde, un retour

à une plus grande dignité en permettant à certains d'être à nouveau eux-mêmes, libres de refaire des tâches ou des activités dont ils étaient privés, mais aussi de retrouver des contacts humains réguliers et essentiels au bien-être.

Nous sommes donc favorables à un modèle « Aide à Domicile - Horizon 2040 » qui permette, dans une perspective d'équité et de justice sociale, une accessibilité financière réelle pour tous aux services du domicile.

Mais au fond, qu'est-ce qu'une intervention à domicile à l'ADMR ? le rapport présenté par Nathalie Burnay ainsi que la vidéo aussi vous l'ont expliquée. Les prestataires, aides familiales, gardes à domicile, aides ménagères arrivent chez les bénéficiaires, pénètrent dans leur lieu de vie. Je dis bien "LES" parce qu'il n'y a pas une AF pour un bénéficiaire. Elles peuvent être 3 ou 4 pour un seul. L'intervention peut être de plusieurs fois par jour ou une fois par semaine. Tout dépend des besoins de la personne, mais aussi de la présence d'un entourage familial ou professionnel.

L'organisation et la fréquence, c'est une chose. Mais comme nous l'avons évoqué souvent aujourd'hui, la réussite de l'intervention dépend autant du professionnalisme de l'aide familiale, de la garde à domicile, que du feeling, de l'alchimie entre elle et le bénéficiaire.

Expansive et joyeuse. Posée et calme. Délicate ou plus franche. La diversité des personnalités des prestataires est au cœur de la qualité de notre travail. Notre approche globale de l'aide à domicile, dont l'évaluation en prouve toute l'efficacité, montre que les actes techniques (faire une toilette, nettoyer, faire à manger, etc) doivent absolument se combiner avec une approche individualisée, humaine, chaleureuse, si on veut produire un impact positif sur la vie des bénéficiaires.

Pour transformer des métaux de moindre valeur en or ou en argent, il faut tester les alliages. Tels des alchimistes, dans chaque situation d'aide, il faut trouver le bon dosage entre tâches d'ordre technique et approche relationnelle. Nous allons à la rencontre de l'autre, dans toute sa globalité et complexité. Il ne faut donc pas se tromper : si on met de l'huile avec de l'eau, le mélange ne prendra pas. Pas de chimie, pas d'alchimie.

Nous sommes donc favorables à un modèle « Aide à Domicile -Horizon 2040 » qui porte ce modèle d'alchimiste, alliant actes techniques et approche relationnelle. Une approche globale + une réponse globale = la formule du succès de nos actions.

En conclusion, au nom des personnes que nous aidons et qui se sont exprimées ce soir, j'en appelle au prochain ministre des Affaires sociales et de la santé.

Lettre à notre Ministre...

Cher Ministre,

Au lendemain des élections de ce 26 mai, vous allez être à la manœuvre pour gérer ces deux matières que sont le social et la santé en Région Wallonne.

D'une part, au nom des bénéficiaires et futurs bénéficiaires, je vous demande instamment de défendre, au sein du Gouvernement, le renforcement des moyens financiers du secteur de l'Aide à Domicile. Je vous invite à inscrire cette priorité dans la prochaine Déclaration de Politique Régionale et poursuivre ainsi ce mouvement déjà enclenché depuis 2014.

D'autre part, je vous propose de réfléchir à une modèle « Aide à domicile-Horizon 2040 » permettant d'aborder sereinement les enjeux d'avenir.

Mais, que tout cela se fasse dans un esprit empli de sagesse. Donnez-vous le temps nécessaire à la consultation, à l'analyse et à la réflexion. Sans frénésie et ni précipitation. L'ADMR est disponible pour vous accompagner dans ce vaste chantier.

Que tout cela se fasse aussi dans un esprit de grand respect, d'ouverture et sans parti pris. Les acteurs du Domicile se sont en effet construits au fil des décennies avec des approches et modèles différents. Avec ou sans services infirmiers en leur sein. Avec ou sans le multi métier. En zone rurale ou en zone urbaine. Proche ou moins proche des mutuelles.

L'ADMR, quant à elle, est une entreprise sociale de presque 70 ans d'existence. Notre approche est globale et sociale. Notre analyse est systémique et, par voie de conséquence, la partie santé reste un élément d'analyse parmi d'autres.

Aujourd'hui, un grand nombre de personnes ont plébiscité notre approche. Près de 3000 citoyens nous disent que cette approche répond très fortement à leurs besoins et attentes.

Dès lors, cher Ministre, je vous demande de ne pas perdre de vue que les deux volants que vous allez tenir dans vos mains à la tête de votre Ministère, à savoir celui des affaires sociales et celui de la santé, seront à manier avec doigté. Deux volants, deux cultures et un équilibre à trouver pour atteindre un seul objectif : « apporter au domicile une aide en suffisance et de qualité ».

Cher Ministre, l'ADMR est là, présente et prête à s'impliquer à vos côtés pour faire aboutir ce dossier important pour nos concitoyens qu'est « l'Aide à domicile-horizon 2040 ».

Merci pour votre attention.

Brigitte Pierard

Directrice générale de l'ADMR

