

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

Mehaignoul, le 25/04/2019

Mots d'introduction et de clôture, par Mme Jessica Donati, Vice-présidente du Conseil d'administration de l'ADMR

1. Introduction

Bonsoir,

Ce soir, l'ADMR vous invite...

L'ADMR, créée en 1951, 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.

Je prends la parole ce soir au nom du conseil d'administration de l'ADMR, dont j'ai la chance d'être la vice-présidente. Chance ?

Oui,

D'abord de vous accueillir ici ce soir, merci d'avoir répondu présent à l'invitation de notre asbl.

Ensuite parce que le conseil d'administration de l'ADMR est un véritable lieu d'échanges composé de personnes concernées et investies qui donnent du temps et de l'énergie au service des autres.

De plus, parce que l'ADMR s'est construite sur un socle de valeurs partagées par l'ensemble du personnel et du conseil d'administration :

- ✓ 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

Enfin, parce que l'ADMR. Je m'explique...

Le débat social et la gouvernance ont été, sont et seront au cœur de beaucoup de discussions lors des prochaines semaines, assurance autonomie et élections obligent. A l'ADMR, on débat mais surtout, on agit. Non seulement auprès des personnes bénéficiaires des services mais aussi en interne. L'humain est au centre des préoccupations de l'asbl. C'est pourquoi une si grande attention est apportée à la qualité des services offerts. Mais le travail de terrain est aussi le reflet de la gestion de l'institution. Une gestion participative, inclusive où tous les métiers ont des lieux dédiés pour s'exprimer. Où, à tous les échelons, on s'interroge sur les améliorations possibles, sur les solutions à apporter ensemble aux problèmes rencontrés. C'est ensemble que l'ADMR se mobilise pour construire l'avenir de l'asbl, autour de questions techniques ou autour d'enjeux sectoriels. Comment s'adapter aux nouvelles réformes ? Comment améliorer les relations avec les aidants proches ?

Ces questionnements sont portés et assumés par l'institution. Ce qui n'est pas sans risque. S'auto-évaluer de manière participative, un véritable défi pour une gouvernance saine et éthique. C'est pourquoi l'ADMR s'entoure de partenaires (Fondation Roi Baudouin, SAWB, consultants externes spécialisés, université de Namur) et d'outils spécifiques.

Le travail qui vous est présenté aujourd'hui est le fruit d'un processus qui a duré deux ans.

Il ne s'agit pas d'une simple enquête de satisfaction ... « 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 en face à face furent menés chez des bénéficiaires par l'Université de Namur ».

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 de recherche Transitions, et à son équipe.

Le taux de réponse fut exceptionnel ! 2.672 bénéficiaires (ce qui correspond à plus de 50% des personnes questionnées) et 156 aidants proches se sont ainsi prononcés.

Comme vous le verrez, l'impact social de l'ADMR est conséquent. Mais il est aussi le reflet d'un réseau, de partenariats dont vous êtes partie prenante. La qualité de nos services et le dynamisme du secteur de l'aide à domicile bénéficient de cette énergie collective et nous vous en remercions. Nous avons besoin de toutes les compétences pour garantir des services adaptés.

Entrons maintenant dans le vif du sujet. Quel impact l'ADMR a-t-elle concrètement sur le terrain, auprès de ses bénéficiaires et aidants proches ? Vous allez le découvrir dans un

premier temps, avec Madame Nathalie Burnay, sociologue, qui a donc pris en charge le travail d'analyse des données récoltées avec son équipe et un comité de pilotage. C'est ensuite Brigitte Pierard, directrice générale de l'ADMR qui nous entretiendra du secteur de l'aide à domicile. Nous aurons enfin l'occasion de partager un verre ensemble et de poursuivre les discussions que ces exposés susciteront à coup sûr.

2. Clôture

Merci à tous.

Pourquoi avoir choisi de vous présenter ce travail-ci, maintenant et à vous ?

Parce qu'il nous paraît important de défendre, d'interpeller sur ce secteur de l'aide à domicile, outre les bons résultats de l'ADMR. Parce que nous pensons que la prise en charge du vieillissement de la population de manière qualitative est un enjeu primordial dès aujourd'hui mais aussi pour demain. Et que cette prise en charge passe par l'aide à domicile. Car nous sommes tous concernés. Nous aurons probablement tous besoin d'aide, un jour. D'aide de qualité.

Parce que nous pensons que l'intelligence collective est une clé de la bonne gouvernance. Et que la participation de tous à la réflexion sur l'évolution du secteur permettra d'enrichir les débats et les décisions. Car la vision des personnes de terrain éclaire et nourrit et permet d'ancrer les réformes dans la réalité, durablement.

Il est temps pour moi de vous remercier une dernière fois pour votre présence et votre soutien présent et nous l'espérons à venir. Je vous invite à partager un verre avec l'équipe de l'ADMR qui se tient à votre disposition pour toute question ou discussion.

Jessica Donati

Vice-présidente du
Conseil d'administration de l'ADMR



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