



# aidants PROCHES

a.s.b.l.

## Rapport d'activité 2017



*J'aide, je soutiens, j'accompagne  
un proche, un ami, un voisin  
en perte d'autonomie*

**Je suis un aidant proche**

**[www.aidants-proches.be](http://www.aidants-proches.be)**

**Aidants Proches asbl**

Route de Louvain-La-Neuve, 4 bt2 - 5001 Belgrade

N° enregistrement 885 931 187

Courriel : [info@aidants.be](mailto:info@aidants.be)

Tél : 0032 (0)81 30.30.32 - 0032 (0)81 74.68.79



Avec le soutien de Wallonie



## TABLE DES MATIERES

<b>Introduction</b> .....	<b>2</b>
<b>A. Fonctionnement de l'asbl</b> .....	<b>3</b>
A.1 Nos ressources humaines.....	3
A.2 Ressources financières 2017 .....	4
A.3 Ressources techniques.....	5
<b>B. Nos axes de travail</b> .....	<b>6</b>
B.1 Représentation transversale de la thématique Aidants Proches .....	6
B.2 Le soutien des Aidants proches .....	6
B.3 Reconnaissance de l'asbl Aidants Proches .....	7
<b>C. Activités mises en œuvre pour opérationnaliser nos objectifs</b> .....	<b>7</b>
C.1 Info'aidants.....	7
C.2 Formations .....	12
C.3 Expertise et consultance .....	12
C.4 Le centre de documentation : Doc'AIDANTS.....	17
<b>D. Antennes</b> .....	<b>19</b>
D.1 Missions des antennes .....	19
D.2 Coordination des antennes .....	19
D.3 Antenne Chimay-Couvin-Momignies .....	21
D.4 Antenne Province de Namur .....	25
D.5 Antenne Province de Luxembourg .....	28
<b>Conclusion</b> .....	<b>31</b>

## INTRODUCTION

Ce rapport d'activité présente l'ensemble des activités réalisées par l'équipe de l'asbl Aidants Proches en 2017. Les axes de travail majeurs restent l'information, la sensibilisation et le soutien aux aidants proches.

L'année 2017 a vu la continuité et le renforcement des décisions prises en 2016 au niveau organisationnel : installation du poste de direction, assise du projet d'antennes, réajustements des fonctions, ... Une part non négligeable de l'énergie de l'équipe a été focalisée sur ce volet.

Vous trouverez dans les pages qui suivent, par axe de travail, les différentes activités qui ont été déployées en 2017 et les perspectives pour 2018.

Merci à l'équipe, aux administrateurs, aux partenaires, aux membres de l'assemblée générale pour l'avancée dans nos objectifs et la solidarité manifestée à la cause des aidants proches.

## A. FONCTIONNEMENT DE L'ASBL

### A.1 NOS RESSOURCES HUMAINES

#### A.1.a L'assemblée générale

L'**Assemblée générale** s'est réunie le 19 avril 2017 autour de la présentation du rapport d'activité et des comptes annuels 2016. Notre présidente, Marie-Claire Gilis, ayant dû faire un pas de côté pour raisons de santé, c'est Axel De Roover qui a poursuivi l'intérim.

Une Assemblée générale extraordinaire s'est tenue le 13 décembre 2017. Elle a permis une réflexion sur des propositions de modifications statutaires, la question de la différenciation de rôles de membre effectif et membre adhérent, comment accentuer la place des aidants au sein de notre asbl...

#### A.1.b Le Conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni 9 fois en 2017.

**Administrateurs** : **Marie-Claire Gilis** (Présidente en incapacité), **Axel De Roover** (Président ff), **Marguerite Mormal** (Vice-présidente), **Bernard Dardenne** (Trésorier, en retrait en 2017), **Bernard De Roover** (Responsable financier), **Bernadette Van Vlaenderen-Van Roy** (Administratrice), Christine Croisiaux (Administratrice).

#### A.1.c L'équipe du siège social

L'année 2017 a vu le renfort de 2 travailleurs au sein de l'asbl : une direction et une chargée de projet pour la permanence téléphonique.

La répartition des fonctions :

- Le poste de direction a été confié à **Sigrid BRISACK**, depuis le 20 février 2017
- Coordinatrice : **Caroline DUCENNE**

Assistante administrative et comptable : **Chantal GONZE**. Nous travaillons par ailleurs avec un comptable externe : Monsieur Robert Donnez (cabinet R. DONNEZ & ASSOCIES SPRL).

- Chargée de projets Consultance et Formations : **Céline FEUILLAT**.
- Chargée de projets Documentation et Communication : **Nancy LEROY**. Cette année encore, nous avons pris la décision d'engager **Nicolas Roisin**, consultant externe en communication, pour nous aider à développer la communication dans le cadre de nos actions politiques et de la Semaine des aidants proches.
- Chargée de projets pour la permanence téléphonique : **Amandine NIHOUL**. **Nicole Rucquoy**, bénévole, nous a apporté un soutien au niveau de la permanence.

En 2017, l'équipe est donc composée de 6 personnes au siège (pour 5,5 ETP), et 3 chargées de projets pour les antennes (détails ci-dessous).

#### A.1.d Les antennes

L'antenne de Chimay-Couvin-Momignies a été ouverte fin 2013. C'est Amandine Nihoul qui en a assuré le déploiement jusqu'à début 2017. En Janvier, Maude MICHAUX a pris ses fonctions sur la région, Amandine venant renforcer l'équipe du siège pour la permanence téléphonique.

Deux nouvelles antennes ont été ouvertes fin 2016, essentiellement grâce au soutien des Ministres wallons Eliane Tillieux et Maxime Prévot. Elles se situent en Provinces de Namur et de Luxembourg.

L'ADMR de Bertrix met un local à notre disposition et Héroïse Goffette, engagée en septembre 2016, coordonne l'antenne sur la province du Luxembourg.

L'ADMR de Dinant met un local à notre disposition et Adeline Bertossi, engagée en novembre 2016, coordonne l'antenne sur la province de Namur.

L'équipe du siège social travaille en étroite collaboration avec les 3 chargées de projets des antennes.

#### **A.1.e Consultance asbl CAR-N (Conseiller-Accompagner-Rencontrer-Namur)**

Souhaitant nous faire épauler pour une analyse des risques psycho-sociaux, nous avons fait appel à l'asbl CAR-N<sup>1</sup> pour cette démarche. Sans être spécialisés sur la thématique, ces consultants bénévoles nous ont appuyé dans la démarche et le retour du questionnaire fait à l'équipe. Nous avons maintenant une base pour prévoir un plan d'action prévention annuel et sur 5 ans.

#### **A.1.f Nos partenaires**

Nos nombreuses activités ne pourraient se réaliser sans nos partenaires. Nous détaillons les collaborations dans le point « Axes de travail ».

### **A.2 RESSOURCES FINANCIÈRES 2017**

Type d'aide	Par	Pour	Montant
Subsides emplois			
APE	Le Forem	L'ensemble des emplois est soutenu par la mesure	131.357 €
Subsides de fonctionnement			
Subside facultatif	RW, convention pluriannuelle 2014-2016, prolongée en 2017	Frais salariaux, frais de fonctionnement	160.000 €
Convention soutien financier (06/17 au 05/18)	Fondation Chimay - Wartoise	Antenne Couvin, Chimay, Momignies	20.000 € (7/12èmes de 35.000€)
Soutien financier	Province de Luxembourg	Antenne Province de Luxembourg	3.500 €
Subsides projets			
Soutien financier	Province de Namur	Activité SAP 2017	500 €
Fonds propres (cotisations, dons, prestations...)			17.500 €
<b>Total</b>			<b>332.857 €</b>

<sup>1</sup> Plus d'informations sur <http://www.carn.be/>

### A.3 RESSOURCES TECHNIQUES

#### A.3.a Comptabilité

Fin 2017, une connexion au logiciel professionnel de notre comptable externe a été mise en place afin de prendre en charge au siège l'encodage mensuel. Ce dernier poursuivra les clôtures trimestrielles et annuelles.

#### A.3.b Téléphonie

En 2017, nous avons migré notre téléphonie par un système VOIP.

#### A.3.c Serveur externe

Un serveur externe a également été mis en place afin de faciliter notre communication inter-fonction et de sauvegarder nos différents documents. Cela facilitera également la possibilité de télétravail.

#### A.3.d Sites internet

L'asbl dispose de 4 sites internet :

- Le site du siège central [www.aidants-proches.be](http://www.aidants-proches.be)
- Le site de l'antenne locale Sud-Hainaut Namur [www.shn.aidants-proches.be](http://www.shn.aidants-proches.be)
- Le site de la Semaine des Aidants Proches [www.semaineaidantsproches.be](http://www.semaineaidantsproches.be)
- Le site du Centre de documentation [www.docaidants.be](http://www.docaidants.be)

***La refonte du site web du siège social n'a pu se faire en 2017 faute de budget, il est dans les objectifs de 2018.***

***Le développement et la mise en place des sites des antennes locales ont été commencés mais le travail a été suspendu. Suite à une réflexion en interne, il a été décidé de rassembler les sites des antennes avec le nouveau site du siège social.***

Une page commune a été créée pour les 3 asbl : Aidants Proches, Aidants Proches Bruxelles et Jeunes Aidants Proches sur le domaine [www.aidants-proches.be](http://www.aidants-proches.be)

Un nouveau sous-domaine sera créé afin d'héberger le nouveau site web de l'asbl, à l'adresse [www.wallonnie.aidants-proches.be](http://www.wallonnie.aidants-proches.be). Le projet est en cours de réalisation.

#### **Statistiques pour le site web du siège :**

Nombre de sessions (visites) : 15.179

Nombre d'utilisateurs : 10.955

Nombre de pages vues : 49.169

85,31% des visiteurs sont belges et 5,44% sont français.

70,7% des sessions sont des nouvelles visites et 29,3% des sessions concernent des personnes étant revenues sur le site.

Top 5 des pages les plus vues :

1. la page d'accueil 27%
2. le guide (annuaire) 5,77%
3. contacts 3,97%
4. permanence 3,53%
5. activités 3,25%

Origine du trafic :

Moteur de recherche : 65,9%

Direct (taper l'adresse du site) : 18,7%

Référencement : 13,5%

Réseaux sociaux : 1,9%

De manière générale, nous sommes satisfaits de l'évolution de la fréquentation des différents sites.

### A.3.e Réseaux sociaux

Le siège social de Namur dispose d'une page Facebook, d'un compte Twitter, d'une page Google+, d'une page LinkedIn et d'une chaîne YouTube.

Les antennes locales disposent chacune d'une page Facebook en leur nom.

Page FB du siège social : 2.072 abonnés

Page FB antenne Luxembourg : 102 abonnés

Page FB antenne Namur : 83 abonnés

Page FB antenne SHN : 74 abonnés

YouTube : le nombre de vues (toutes vidéos confondues) s'élève à 10.957.

Le reportage "Aider un proche jusqu'à l'épuisement" de France 5 a été vu 10.820 fois au cours de l'année 2017 (en 2016 il avait été visionné 5.507 fois).

Le nombre total de vues, toutes vidéos confondues depuis l'ouverture de la chaîne s'élève à 18.073 vues.

#### **Objectif 2018 :**

***Refonte du site web de l'asbl et intégration des sites web des antennes.***

***Création du nouveau sous domaine [www.wallonnie.aidants-proches.be](http://www.wallonnie.aidants-proches.be)***

***Amélioration de notre communication sur les réseaux sociaux.***

## B. NOS AXES DE TRAVAIL

**Nous avons suivi en 2017 la direction fixée par le plan stratégique 2016-2018, pour poursuivre dans les 3 axes identifiés comme prioritaires.**

### B.1 REPRÉSENTATION TRANSVERSALE DE LA THÉMATIQUE AIDANTS PROCHES

- Défendre les droits des AP
- Travailler en réseau
- Se positionner comme interlocuteur politique
- Développer la recherche

### B.2 LE SOUTIEN DES AIDANTS PROCHES

- Sensibiliser
- Informer
- Former
- Investir les antennes dans ce rôle de soutien

### B.3 RECONNAISSANCE DE L'ASBL AIDANTS PROCHES

- Identifier le cadre qui conviendrait le mieux à la mission de l'asbl.
- Négocier avec le cabinet du Ministre wallon de l'action sociale et de la santé.

Un projet de décret est à l'étude depuis 2016. Le changement de Ministre compétent explique que le dossier n'ait pas avancé significativement en 2017. Une rencontre avec la Ministre Greoli est nécessaire et programmée début 2018 pour clarifier sa position.

## C. ACTIVITÉS MISES EN ŒUVRE POUR OPÉRATIONNALISER NOS OBJECTIFS

### C.1 INFO'AIDANTS

#### C.1.a La ligne Info'aidants

La permanence Info'Aidants (téléphonie et mailing) est essentiellement destinée à écouter, informer et orienter les aidants proches. Elle est aussi un lieu où les professionnels/le tout public viennent chercher des informations pour eux-mêmes et/ou pour les aidants proches qu'ils accompagnent.

Au siège social, il y a eu 405 demandes du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017.

Une réorganisation de la permanence s'est amorcée progressivement en 2017 avec pour objectif de l'élargir au niveau téléphonique. Pour ce faire, Amandine Nihoul a pris en charge ce volet dès janvier en collaboration avec Nicole Rucquoy, notre bénévole. Le lancement officiel de l'élargissement s'est tenu le 23 juin 2017 lors de la Journée nationale des aidants proches : une permanence téléphonique accessible trois jours par semaine (lundis, mercredis et jeudis de 10h à 16h), au lieu d'un seul précédemment.

Un système de messagerie automatique a également été mis en place afin de

- canaliser les appels aux horaires fixés,
- informer les aidants privilégiant la voie numérique (mail et réseaux sociaux) que leur demande nous était bien parvenue et leur demandant de nous faire parvenir les informations nécessaires en vue de les recontacter.

La fiche d'appel initiale a été retravaillée afin de recenser plus de données pour faciliter le travail d'orientation et alimenter les données statistiques (ex. mutuelle, etc.).

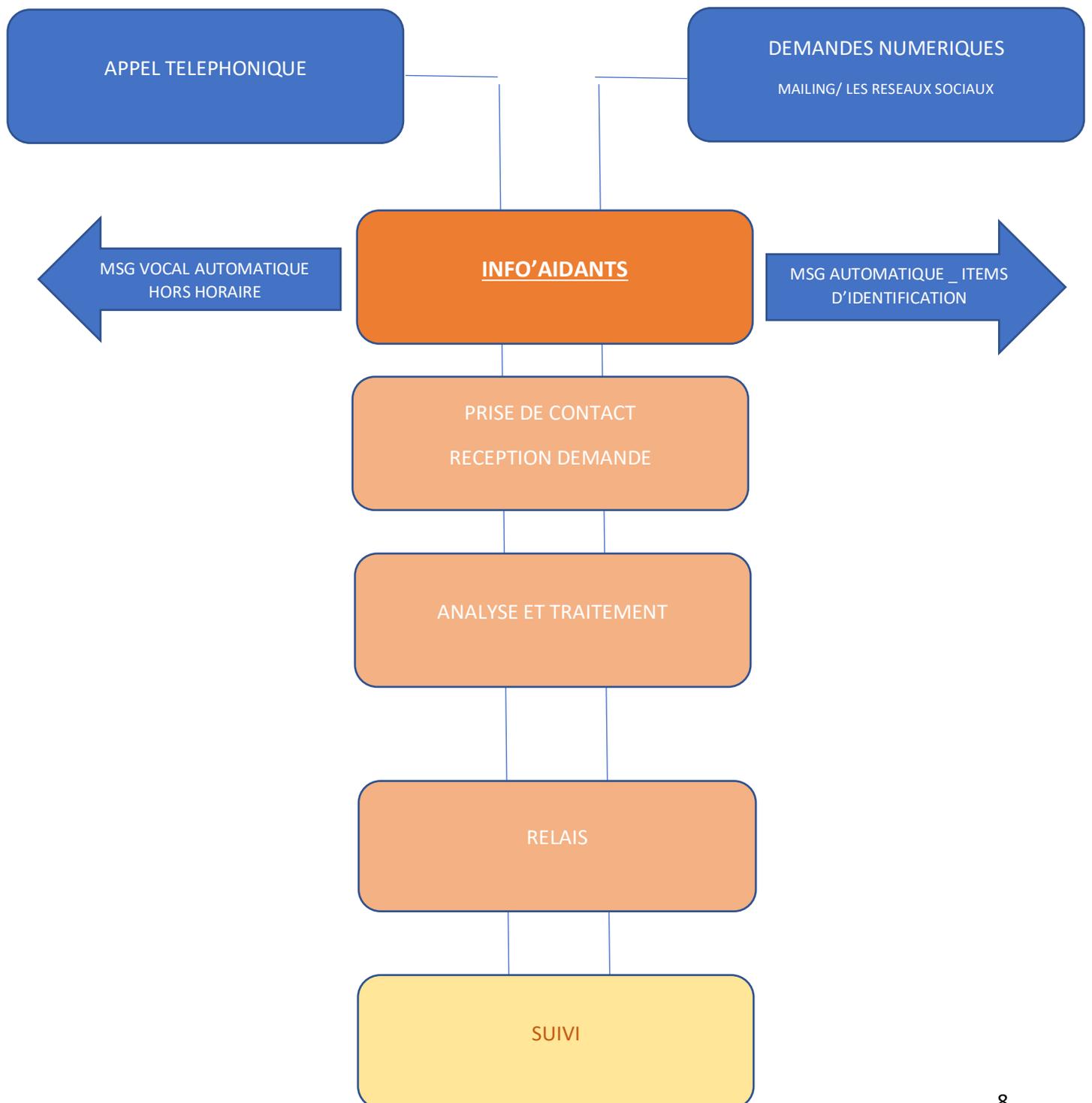
Au niveau fonctionnement : en concordance avec le besoin de centralisation d'information mis en exergue notamment par le rapport du KCE<sup>2</sup>, la permanence Info'Aidants est centralisée au siège social de Belgrade via un numéro et une adresse email unique.

Au niveau opérationnalisation : plusieurs niveaux ont été déterminés :

---

<sup>2</sup> Mesures de soutien aux aidants proches – une analyse exploratoire, juin 2014

- **Analyse et traitement de la demande**
  - Anamnèse
  - Identification avec l'appelant des besoins potentiels
  - Information accompagnée
  - Orientation vers les services compétents/de proximité
- **Relais**
  - Suivant situation et/ou demande, « état » de l'aidant
    - Être le « référent » de l'aidant (triangule la relation, sollicite les services, etc.)
    - Evaluer les besoins en collaboration avec l'aidant et sur la continuité (suivre l'évolution de la situation)



Le niveau « SUIVI » est en cours d'implémentation en partenariat avec les antennes. Compte tenu de leur ouverture récente, leur priorité s'est articulée sur le réseautage et la connaissance des spécificités de leur région. Durant le dernier trimestre, certaines demandes ont été relayées après une première analyse afin d'amorcer les rencontres avec des aidants et si besoin est, de leur proposer un accompagnement de proximité plus individualisé dans le respect du mandat de l'asbl et en partenariat avec les acteurs de terrain. Le but serait d'amener l'aidant à penser à lui pour lui-même, articuler des actions autour des besoins identifiés avec l'aidant sans menacer la relation avec son aidé.

Une réflexion autour du développement de ce niveau, et notamment sur les territoires dépourvus d'antenne, sera amorcée dès 2018.

Les demandes pour la permanence Info'Aidants ayant doublé, une réflexion autour de son efficience à long terme se tiendra en 2018 en concertation avec les antennes.

**Objectif 2018 :**

**Opérationnaliser la collaboration entre la permanence centrale et les antennes.**

**Création d'un cadre d'intervention au niveau « SUIVI »**

**Mise en place d'une supervision collective (limites du cadre de notre intervention) et individuelle (situations complexes).**

**Création d'une base de données commune pour l'ensemble de la Région wallonne en partenariat avec les antennes et les autres membres de l'équipe (renforcement réseautage/référencement de services)**

**C.1.b La Semaine des Aidants Proches en Wallonie (SAP)**

Cette année, la 4<sup>ème</sup> Semaine des Aidants Proches s'est déroulée du 02 au 08 octobre 2017 et a rassemblé 96 activités mises en place par 66 partenaires.

**C.1.b.1 Matériel de Communication**

**1. Site web [www.semaineaidantsproches.be](http://www.semaineaidantsproches.be)**

Le nombre d'activités ayant fortement augmenté par rapport à 2016 et 2015, le site web a dû être réaménagé afin de permettre une meilleure visibilité du programme. Cette année, les activités ont été classées par province. Une carte interactive a été ajoutée afin de donner une vue plus globale du territoire couvert par les activités.

Le site reprenait uniquement les activités sur la Wallonie. Quelques activités sur Bruxelles ont été reprises pour les partenaires couvrant le territoire de la Wallonie et de la Fédération Wallonie Bruxelles.

Toutes les activités étaient détaillées, dans l'onglet « Programme ».

Le catalogue en format pdf était également disponible en lecture ou téléchargement.

## 2. Les réseaux sociaux

L'asbl dispose de plusieurs réseaux sociaux permettant la diffusion de l'information :

- pages Facebook (pour le siège, la Semaine des Aidants Proches et les antennes)
- un compte Twitter
- une page Google+
- une page LinkedIn

La page Facebook de la Semaine a été communiquée à tous les partenaires afin de leur permettre de partager et de commenter leurs activités.

## 3. Brochure, flyers, affiches & bandeaux

Cette année, nous avons repris les mêmes visuels de communication que l'an dernier. La communication a toujours pour objectif d'améliorer la reconnaissance, la sensibilisation et la visibilité des aidants proches. Certaines personnes ont « reconnu » les visuels de l'an dernier, ce qui peut nous apporter un ancrage dans la mémoire collective (association de ces images à la thématique aidant proche).

Cette année encore, pour une question budgétaire, le catalogue n'a été édité que dans une seule version et seuls 3 visuels sur les 9 ont été déclinés en flyers et affiches. Les 9 visuels étaient disponibles sur le site web de la semaine, les partenaires ont pu choisir le visuel leurs correspondant le mieux.

Un pack communication comprenant des affiches, des flyers et des catalogues a été envoyé à tous les partenaires. Les institutions publiques, CPAS, communes, Hôpitaux, Maisons médicales ... ont également reçu le pack communication light. Ce qui porte l'envoi postal de cette année à plus de 1.000 envois.

Cette année encore, une brochure reprenant toutes les activités a été réalisée en interne par l'asbl.

### Comparaison des impressions par rapport à 2015 et 2016 :

	2015	2016	2017
<i>Brochures</i>	2.500	2.500	2.500
<i>Affiches A3</i>	250	750	1.000
<i>Flyers A5</i>	3.000	7.500	10.000

### C.1.b.2 Communication

#### 1. Avec les partenaires

La communication avec les partenaires s'est faite majoritairement par mail. L'inscription devait se faire via le formulaire en ligne sur le site de la semaine.

Pour la prochaine édition, la brochure papier ne sera plus produite, pour des raisons budgétaires d'une part, et d'autre part afin de supprimer la date limite d'inscription. Ce qui permettra aux participants de bénéficier de plus de temps pour mettre en place leur(s) activité(s).

Chaque partenaire participant a ensuite reçu un « pack communication » dans lequel figurait le bandeau de la SAP, l'adresse du site web et le logo de l'asbl.

Malgré la convention qui avait été mise en place avec les partenaires participants afin de définir le rôle de chacune des parties dans l'organisation de la semaine, certains points semblent porter à confusion (qui s'occupe de quoi en termes de communication de l'événement).

Le document sera donc retravaillé sous une nouvelle forme afin de mieux mettre en avant les rôles des différentes parties.

## **2. Avec la presse**

Cette année encore, nous avons travaillé avec la collaboration de Nicolas Roisin, chargé de communication, professionnel du milieu du journalisme et des médias.

Un communiqué de presse a été rédigé et envoyé à plusieurs journalistes ainsi qu'à l'agence de presse Belga. L'information a ainsi pu être relayée via les journaux et les sites web de différents médias (voir en détail les articles dans la rubrique « avec le public »).

## **3. Avec le public**

La promotion de la SAP a été assurée auprès du public via interviews et articles via de nombreux médias (journaux, site web, radio, tv ...).

**La semaine de l'aidant proche s'organise dans le cadre de la sensibilisation « grand public ». Elle est en outre un moment important de décentralisation.**

**La semaine de l'aidant proche est un événement annuel reconnu et attendu. Le taux de participation augmente chaque année. Environ 1350 personnes ont participé, soit plus du double de l'an dernier (nombre calculé par rapport aux formulaires d'évaluation complétés de 54 sur 66 partenaires).**

### **Objectifs 2018 :**

***Nous souhaitons relancer le partenariat avec la Région de Bruxelles Capitale et la Flandre. Dans la poursuite des collaborations autour du projet Interreg, un intérêt manifeste de nos partenaires français se fait sentir. A voir comment cela peut se concrétiser.***

### **C.1.c Carte d'urgence Aidant Proche**

Ce projet lancé en octobre 2016 s'est poursuivi. En 2017, nous avons envoyé 246 cartes d'urgence (pour 54 en 2016).

Un flyer a été réalisé en interne mais n'a pas encore été diffusé.

Différents contacts ont été pris avec le réseau (RSW, organismes assureurs, ...) pour favoriser la diffusion de l'outil, qui nous semble efficace en termes de prévention.

## C.2 FORMATIONS

Suite au constat maintes fois relevé de difficultés de partenariats entre aidants proches et professionnels, nous poursuivons les formations **@proches**, à destination des professionnels en contact direct avec les aidants proches.

L'amélioration des relations entre les différents acteurs ne dépend évidemment pas de l'asbl Aidants Proches. Mais par sa mission de sensibilisation à la réalité de l'aidant proche, elle a décidé d'y contribuer.

Nous sommes partis du postulat que, pour un professionnel, découvrir et concevoir les motivations qui poussent les proches à « être aidants » ou avoir une « façon d'être aidant » permettra plus facilement l'ouverture nécessaire à l'entrée en relation dans ce binôme de base.

Pour y arriver, nous abordons les diverses facettes connues de la réalité de l'aidant proche sur lesquelles nous pouvons échanger avec les professionnels. Nous proposons au travers de **@proches**, un ensemble d'outils de réflexions visant à l'amélioration de la relation entre professionnels et aidants proches

L'année 2017 a été une année assez pauvre en formations (7 demi-journées). Nous n'avons fait aucune communication spécifique autour de cette offre de service.

Comme en 2016, aucune promotion, ni engagement n'a été envisagé en 2017. Nous avons répondu aux demandes de nos clients et partenaires réguliers. Celles-ci furent assez peu nombreuses

### **Objectifs 2018 :**

***Dans l'année qui vient, l'objectif est de transmettre le contenu des formations @Proches aux coordinatrices d'antennes. Celles-ci pourront ainsi assurer l'offre sur leur secteur géographique, ce qui renforcera leur visibilité et connaissance du terrain, et soulagera l'équipe du siège.***

***Les partenariats seront renforcés, notamment avec l'AViQ, et avec les consortiums des projets Chronicare pour diffuser notre offre.***

## C.3 EXPERTISE ET CONSULTANCE

L'asbl se veut être un **interlocuteur privilégié** en la matière pour les pouvoirs publics et les services et professionnels de la santé (SPF, administrations, commissions, OIP, communes, fédérations de maintien à domicile, AViQ, etc.).

### C.3.a Niveau politique

#### **C.3.a.1 Le groupe de travail Mesures du « Fédéral »**

Des groupes de travail interinstitutionnel en place depuis plusieurs années, et coordonnés par l'asbl Aidants Proches ont notamment permis d'aboutir à la parution de la loi du **12 mai 2014, relative à la reconnaissance de l'aidant proche accompagnant une personne en situation de grande dépendance**. Celle-ci définit juridiquement l'aidant proche en Belgique et les conditions nécessaires à sa reconnaissance. Mais faute d'arrêtés royaux permettant son application, celle-ci n'est actuellement pas synonyme de droits sociaux spécifiques. Le groupe « Mesures » a été mis en standby.

Cependant, suite à la parution du communiqué de presse du cabinet de la ministre De Block commentant les accords budgétaires de l'été, nous avons voulu relancer la concertation. Nous avons été reçus au cabinet fin octobre 2017, qui nous a assuré de la volonté de la ministre de faire enfin aboutir le dossier.

**Objectif 2018 : La concertation relancée fin 2017 avec le Cabinet de la Ministre De Block sera poursuivie. Nous sommes en attente d'un nouveau projet de texte législatif sur lequel nous pourrions nous pencher avec nos partenaires.**

#### **C.3.a.2 Le groupe de travail « Instrument d'évaluation des besoins de l'aidant proche »**

Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2017. Les contacts se sont poursuivis avec l'équipe du professeur Verté de la VUB pour informatiser l'échelle 2, et pouvoir ainsi la rendre accessible aux aidants. Nous sommes pour ce projet à la recherche de fonds afin de le finaliser.

#### **C.3.a.3 Chantiers politiques à venir (court terme) :**

- Assurance Autonomie en Wallonie et à Bruxelles. Quelle est la place de l'aidant proche dans ce nouveau dispositif qui implique un remaniement des services de maintien à domicile ?
- AViQ : quelle peut être la place de l'asbl Aidants Proches dans ce nouvel OIP ? Au sein du Comité de stratégie et prospective ? Le processus législatif de ce dernier a dû être redémarré et nous sommes en attente de l'ouverture des candidatures

#### **C.3.a.4 Les groupes de travail « Wallonie »**

Les recommandations des groupes Wallonie ont été mise en standby durant cette année 2017. Ceci pour deux raisons principales : l'absence prolongée de la responsable du projet ainsi que le remaniement ministériel du gouvernement wallon. Celui-ci nécessitera une réévaluation de la politique « aidant proche » du nouveau gouvernement.

#### **Objectif 2018 :**

***En fonction des priorités encore à définir, clôturer ce dossier.***

#### **C.3.a.5 Visite au Palais Royal**

L'asbl a été conviée à participer à une table ronde sur les aidants proches par Sa Majesté la Reine. Différents acteurs du monde associatif et universitaire y étaient également conviés.

Les thèmes abordés furent :

- Récentes études sur le profil des aidants proches
- Les aidants proches en Belgique, aspects légaux
- Panorama des associations aidants proches en Belgique
- Matières spécifiques : maintien à domicile, jeunes aidants, maladies rares

A la suite de cette rencontre, l'asbl a invité Sa Majesté la Reine à ouvrir la « Semaine des aidants proches 2017 », mais cela n'a pu se concrétiser.

### C.3.b Comités de pilotage

#### C.3.b.1 Membre associé du projet Interreg V « Projet AP – Réseau Service »

A partir des dispositifs médico-sociaux déjà existants entre la région des Hauts de France et la Wallonie, le projet d'**Accompagnement des Aidants-Proches de personnes âgées en perte d'autonomie** (A-P/ Réseau Service) a pour ambition de développer les compétences psychosociales des professionnels du domicile et d'offrir des services d'accompagnement de qualité aux aidants proches.

Le projet A-P Réseau Service invite les acteurs des deux pays à développer des pratiques professionnelles dans l'accompagnement des aidants proches et ce autour de trois volets :

- La formation des professionnels ;
- L'accompagnement des aidants ;
- La création d'un réseau professionnel franco-belge.

#### C.3.b.2 Projets Plan conjoint soins intégrés en faveur des malades chroniques lancé par l'INAMI

L'asbl Aidants Proches fait partie des 5 consortium wallons retenus fin 2017 :

- 1- **CHRONILUX** : Province de Luxembourg, prise en charge globale des personnes présentant un syndrome métabolique et ses conséquences.
- 2- **RÉLIAN** : Réseau Liégeois Intégré pour une Autonomie Nouvelle : le projet s'adresse aux personnes atteintes de multi-morbidité, le projet vise les personnes présentant au moins deux pathologies chroniques, dont une psychique et une somatique.
- 3- **RésiNamur, Grand Namur** : améliorer la collaboration interdisciplinaire entre intervenants et structures de 1ère et de 2ème ligne, en transversalité/trans-muralité/ intersectorialité, au bénéfice premier d'une amélioration de la qualité et de la continuité de la prise en charge des patients
- 4- **Chronic Care and Cure for Health (3C4H)** : Province de Liège, développement d'une culture de qualité et d'une collaboration transversale et transmurale.
- 5- **Projet PACT, Plan d'Accompagnement Concerté Transversal** : Province de Hainaut, région du Centre

Les projets démarrent effectivement début 2018. Il sera nécessaire que nous évaluions notre investissement dans chacun d'eux. Nos services et outils seront mis à disposition des patients, de leurs proches et des professionnels. Des permanences physiques pourront être organisées sur les projets pour lesquels nous couvrons le territoire par une antenne.

#### C.3.b.3 GT préparatoires au Plan prévention et promotion de la santé RW

Durant le dernier trimestre 2017, sous le pilotage de l'ESP/ULB, sur mandat du cabinet de la Ministre de la santé, Alda Greoli, différents groupes de travail ont été mis en œuvre pour la construction de la partie 2 du Plan wallon Prévention et Promotion de la santé.

Nous avons participé au GT 11 qui s'intitulait : Personnes âgées, prévention et promotion pour le maintien à domicile.

#### C.3.b.4 Comité de pilotage asbl Jeunes aidants proches

L'asbl Jeunes Aidants Proches a été créée fin 2015. Il s'agit d'une asbl 'sœur' de la nôtre. Le Copil JAP se réunit tous les mois. Il vise à alimenter l'équipe et donner un retour sur les projets et directions à prendre.

Notre participation au Copil permet de se tenir bien informés des activités de l'asbl et du soutien apporté à ce public particulier que sont les Jeunes et Aidants Proches

#### C.3.c Représentations extérieures et rencontres spécifiques

##### C.3.c.1 Délégation québécoise

Dans le cadre de la 8ième commission mixte permanente Québec/Wallonie-Bruxelles 2013-2015, nous avons obtenu le financement d'un échange de bonnes pratiques entre nos deux régions. Le thème central de ce projet est « une boîte à outil » pour les aidants proches.

Deux personnes de notre équipe sont allées au Québec du 05/06/17 au 13/06/17. Elles ont échangé sur les thèmes du travail quotidien des institutions et du paysage politique Québécois.

La semaine a été consacrée à la rencontre de :

- L'Appui Mauricie
- CIUSSS, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
- Le Regroupement des aidants de Mauricie
- CHUM- CR, Centre hospitalier universitaire de Montréal Centre de recherche
- Le Réseau aidant virtuel Huddol
- YWCA Montréal
- Centre d'action bénévole de Grand-Mère
- Regroupement des proches aidants de Lotbinière
- Centre d'entraide de Breakeyville
- ROMAN
- RANQ
- Carpe Diem

Cette visite fut très fructueuse mais extrêmement fatigante étant donné le nombre de visites et les distances entre les différentes institutions.

##### C.3.c.2 Rencontres d'échange et de collaboration

Des rencontres ont eu lieu avec :

- Le cabinet de la Ministre de la Santé M. De Block,
- Association Parkinson
- Respect Seniors,
- RML (Julien Delforge)
- Ligue Alzheimer,
- La Ligue de la Sclérose en Plaque,
- Partena Promeris,
- Collevio,
- Octapi,
- Famidesk,
- Le RSW (et le projet de carte d'urgence)
- Le CCCA de Huy,
- Le CIAF (SAFA Mons)

- Le PCS Modave,
- La Mutualité chrétienne,
- Partenamut,
- Les responsables de services sociaux des OA,
- Similes
- APIA,
- HAD du CHU de Liège,
- Solival Wallonie,
- SISD Liège,
- CHR Citadelle de Liège,
- AVIQ : Albert Baiwir pour les BR, Sandrine Boyals partenariat projet Interreg
- Eurocarers,
- Sophie Cès (recherche UCL : quantification des AP),
- Michel Mercier (volet éthique),
- Responsables des antennes de la LUSS,
- Projet Maison des aînés à Charleroi,
- Habitat et Participation,
- APAFAS (Association professionnelle des AF et aides seniors)
- Régionale de Liège du Service Laïque d'aide aux Personnes
- Service résidentiel « Cité de l'Espoir » de Thimister-Clermont
- Un kinésithérapeute pensionné voulant être bénévole (collaboration avec Récréasol asbl)
- Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (Mouscron)
- De nombreux étudiants dans le cadre de leur mémoire (infirmiers, ergothérapeutes, éducateurs, ...)
- ...

### **C.3.c.3 Participations aux comités, plateformes, colloques et AG**

Notre équipe est membre de :

- l'AG de l'ADMR,
- l'AG du Bien Vieillir,
- l'AG de la PAH, Plateforme annonce handicap
- La Plateforme Alzheimer Luxembourg

Elle a participé à :

- Tables rondes recherche WISDOM
- Présentation de l'étude VBIH (population virtuelle)
- Journée d'étude de l'UVCW à La Marlagne : « En route pour la vie »,
- Colloque du CAL : une société vieillissante
- Colloque handicap et fratries (Fratrha)
- Raad van inspiratie van het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg,
- Salon Bien vieillir au pays des Condruses
- La plate-forme JAP (Jeune Aidants Proches), qui réunit les secteurs de la santé et de l'école/enfance
- La plate-forme du Maintien à Domicile Namur,
- Le projet DVA, Donner de la Vie à l'Age, porté par Senoah
- Les groupes de travail (PH et PA) et l'AG de la LUSS,
- Le colloque organisé par le PS à La Chambre : « Etre une femme en 2017 »,
- Le comité Alternative de l'AVIQ,
- Les groupes d'experts « qualité de fin de vie » du KCE

- Le salon Soins et santé de Namur, avec une intervention sur le thème « Le partenariat avec l'aidant proche »,
- Groupe d'avis PA de la FRB
- Workshop PA fragilisées de la FRB
- Présentation de l'étude Européenne réalisée par Coface<sup>3</sup>
- Salon des aînés et conférence à Braine L'Alleud
- Reportage TamTam
- Salon 60+ à Héléciné
- Colloque Plate-forme Soins Palliatifs
- Thermomètre solidaris
- Jeudi Santé de la Province de Liège : Ciné débat « La place des proches auprès de la personne en perte d'autonomie »
- ...

**Nous sommes de plus en plus sollicités chaque année. Il sera nécessaire de définir des 'critères' de priorité pour nos échanges et collaborations à l'avenir...**

#### **C.3.c.4 Affiliations**

L'asbl est membre de

- Belgian Brain Council : Participation à la conférence "Le bien-être comme prévention des maladies mentales", où l'accent a été mis sur l'aidant proche
- Eurocarers: participation à l'AG les 20 et 21 juin. Rencontre au Parlement européen le 7 novembre, pour célébrer le 10ème anniversaire et présenter les actions et projets.

#### **C.4 LE CENTRE DE DOCUMENTATION : DOC'AIDANTS**

La recherche et l'encodage des documents se poursuivent, 66 nouveaux documents ont été traités et encodés. Le traitement des documents reste la partie la plus laborieuse du travail, une personne en renfort est toujours nécessaire. Le développement de la communication de l'asbl, des antennes et des différents projets (la Semaine des Aidants Proches, la carte d'urgence, les livrets thématiques, les sites web, le développement des réseaux sociaux, la permanence ...) explique le nombre moins important de documents traités. Les ressources humaines ne sont pas suffisantes (1 seule personne temps plein).

En 2017, nous avons été sélectionnés pour participer à un projet Google Marketing. Ce projet est porté par des étudiants en marketing de l'Ephec. Google leur a attribué une bourse de 1.000€ (Google Adwords) afin de développer le site web d'une association. Sollicités, nous avons répondu favorablement à leur demande. L'objectif est d'améliorer le référencement du site Doc'Aidants, ainsi que le nouveau site du siège social. Un travail sera aussi réalisé sur nos réseaux sociaux.

---

<sup>3</sup> "Who cares?" Results of the stocktaking study on the challenges and needs of family carers in Europe

### **Statistiques Doc'Aidants 2017 (Google Analytics)**

Nombre de sessions (visites sur le site) : 11.811

Nombre d'utilisateurs : 10.441

Nombre de pages vues : 23.519

D'après les chiffres, on peut constater que 87,9% sont de nouvelles visites que 12,1% des visiteurs sont revenus sur le site.

82,09% des visiteurs sont belges et 8,53% sont français.

**Nombre de commandes de documents** : 78 (57 en tant qu'invités, 21 de personnes inscrites).

**Nombre de personnes inscrites** : 93 (50% en plus qu'en 2016)

**Nombre de documents téléchargés** : 423

Top 5 des documents les plus téléchargés :

- Les carnets d'Irène, paroles d'aides familiales : 83
- Aider un proche au quotidien : trucs et astuces pour les aidants : 35
- Soins à domicile et multi-culturalité : 35
- Difficultés à gérer ses biens Comment se protéger et quelles solutions possibles ? : 24
- Protéger la personne et son patrimoine : 15

Le nombre de commandes est similaire à l'année 2016. On note une augmentation de 50% de personnes inscrites (ayant créé un compte). Le nombre de documents téléchargés est similaire à l'année 2016.

Aucune communication « spécifique » n'a encore été faite afin de promouvoir le centre de documentation.

**Par manque de moyens financiers, les objectifs de développements informatiques prévus pour 2017 n'ont pas pu être réalisés. Les budgets nécessaires n'ont pas été débloqués.**

#### **Objectifs 2018 :**

- **Prioriser l'encodage des services et associations**
- **Amélioration de l'interface du site pour une recherche plus aisée et intuitive**
- **Travail sur le référencement pour les moteurs de recherche**
- **Promouvoir Doc'Aidants auprès des professionnels et du grand public**

## D. ANTENNES

### D.1 MISSIONS DES ANTENNES

Les antennes ont pour missions principales de :

- Mobiliser les partenaires provinciaux, régionaux et locaux concernés par la thématique des aidants proches,
- Identifier et recenser les besoins des aidants proches suivant leur région et localités,
- Participer et co-construire avec les partenaires du cru au développement de réponses spécifiques, concrètes et adaptées aux besoins des aidants proches,
- Être un support pour les professionnels du territoire en termes d'information, etc.
- Valoriser et soutenir ces aidants proches dans leur rôle de partenaire de soins,
- Travailler de concert avec la permanence du siège social afin d'assurer un suivi individualisé des aidants proches, propres au territoire couvert par chacune d'entre elle (suivi et accompagnement de la demande, relais d'information)

### D.2 COORDINATION DES ANTENNES

En 2017 s'est formalisé l'accompagnement des antennes par Caroline, la coordinatrice de l'asbl via :

- **L'organisation de réunions inter-antennes** : 11 réunions à raison de ½ journée.

Les objectifs principaux de ces rencontres ont été :

- Le partage sur les activités en cours de chacune : moments qui ont permis des échanges de pratiques
  - Le fonctionnement du comité ressource composé de professionnels
  - Prendre sa place et développer la coordination sur le territoire
  - Organiser la transmission de l'information auprès des professionnels et des aidants proches sur le territoire
  - Ajuster le fonctionnement entre les chargées de projet et Caroline :
  - Cibler le contenu des réunions inter-antennes
  - Commencer à créer une boîte à outils commune accessible à toutes sur le serveur de l'asbl
- **La mise en place d'un accompagnement individuel des coordinatrices locales** :

Au total, 18 rencontres d'une moyenne de 2-3h. Pas envisagées à la création des antennes, il s'est rapidement avéré que, les réalités de terrain étaient différentes. Ces rencontres ont comme but une aide aux chargées de projet à implémenter les décisions prises en réunion interantennes dans leur pratique quotidienne spécifique et les accompagner dans la recherche de solutions aux problèmes qu'elles rencontrent. A la fin de l'année 2017, il a même été décidé que la coordinatrice des antennes (Caroline Ducenne) aille 1 fois par mois au sein même des antennes afin d'évoluer avec les chargées de projets dans leur réalité.

Les antennes participent également aux réunions d'équipe. Il y en a eu une dizaine au cours de l'année 2017.

### Objectifs 2018 :

- Mettre en place des supervisions individuelles et collectives pour les 3 chargées de projet des antennes (ou coordinatrices locales) et Amandine qui s'occupe de la permanence et leur permettre de baliser l'accompagnement qu'elles proposent aux aidants proches.
- Identifier et développer le réseau sur les différents territoires
- Former les chargées de projets des antennes au contenu de la formation @proches destinée aux professionnels
- Identifier les bonnes pratiques développées par les partenaires, notamment pendant la SAP, et les modéliser pour pouvoir les partager
- Prioriser et planifier les activités de chacune des chargées de projet
- Donner de la visibilité : quantifier, qualifier, transmettre
- Améliorer la communication externe tout public
- Organiser la formation des chargées de projets avec les ressources internes et externes
- Organiser et optimiser le partage des différents contenus de formations entre les chargées de projet
- Faire des sites internet et des Newsletters des outils de communication efficaces
- Clarifier les fonctions (tâches, responsabilités, collaborations...)
- Améliorer la communication entre les chargées de projet et l'équipe du siège social
- Multiplier les lieux de permanence à destination des aidants proches sur les différents territoires.

### Projets communs aux 3 antennes ou développés dans chaque antenne :

#### Livrets thématiques

Durant l'année 2017, les antennes ont développé des « livrets thématiques ». Ils présentent toute sorte d'informations, de conseils pratiques, de réflexions... qui, nous l'espérons, pourront apporter des pistes de solution et/ou des relais aux problèmes que rencontre les aidants proches.

Le premier livret a été édité en octobre 2017 et est intitulé « Suis-je aidant proche ? ». Il doit permettre aux aidants de se reconnaître comme tels, les amener à réfléchir à leur vécu et mieux appréhender leurs besoins en vue de prévenir et/ou diminuer l'épuisement qui touche bon nombre d'entre eux. Les échos que nous en avons reçus ont été très positifs

Pour les suivants (4 sont terminés et 6 en cours d'élaboration), au départ d'un tronc commun, chaque antenne a ajouté des coordonnées selon le territoire couvert afin d'être au plus proche de la réalité des aidants. Les livrets suivants seront édités au fur et à mesure, en fonction des possibilités de l'asbl et sous le format le plus approprié (pdf sur le site internet et/ou brochure papier).

#### L'implication des Aidants Proches

Suite à une réflexion commune aux trois antennes, il a été décidé de mettre en place un « comité d'aidants proches ». En effet, tous les comités existants jusqu'à maintenant (comité d'accompagnement, comité ressource...) regroupaient des professionnels. L'idée était d'alimenter la réflexion sur base des réalités de terrain des partenaires locaux. Or, les projets à développer doivent répondre aux besoins des aidants proches. En ce sens, il semble maintenant opportun de regrouper des aidants proches (experts de leur vécu), afin d'alimenter la réflexion sur les projets à développer pour eux. De cette manière, les actions répondront à leurs attentes et ils seront impliqués dans la démarche. Ils auront alors une place particulière et seront acteurs des initiatives.

Pour ce faire, les chargées de projet :

- contacteront les services ayant des groupes d'AP pour leur transmettre le projet de comité comme : Mutuelles, Hôpitaux, Alzheimer Cafés, Similes, Inclusion, AP3, LUSS, Le Bien vieillir, .... Et profiteront des différentes activités de l'antenne pour en informer directement les AP
- proposeront d'abord un entretien aux AP pour faire le point avec eux et les orienter en fonction (comité, groupe de soutien, suivi individuel, ...).
- proposeront une restitution des constats relevés et des propositions seront faites aux professionnels du comité ressource actuel et tout autre professionnel potentiellement acteur auprès des aidants.

### Référent Aidant Proche

L'idée fait son chemin de proposer aux associations partenaires d'identifier au sein de leur service, un référent aidant proche. Le référent aidant proche serait l'interlocuteur privilégié d'un service vis-à-vis de l'antenne. Il serait sensibilisé à la thématique et serait vigilant à ce public au sein de son service. Actuellement, les membres du comité ressource ont été sensibilisés et sont les référents aidants proches pour leur service.

Ce système permettra une facilité d'échange d'informations et également de resserrer les partenariats entre les services. L'antenne se veut être une ressource pour les professionnels en termes de réflexion, toujours dans le but de répondre aux besoins des aidants proches.

Le référent aurait pour missions :

- d'être un relais auprès des professionnels de son service et des aidants proches
- d'être garant du réflexe de faire appel à l'antenne
- d'échanger et de rencontrer la chargée de projet pour réfléchir à la thématique des AP et développer des projets.
- ...

Ce projet sera développé en 2018.

## D.3 ANTENNE CHIMAY-COUVIN-MOMIGNIES

L'antenne Aidants Proches *Près de chez vous* CCM est effective depuis novembre 2013. Une nouvelle chargée de projet, Maude Michaux, est entrée en fonction le 9 janvier 2017. L'antenne est soutenue financièrement par un subside APE et par un soutien de la Fondation Wartoise.

### D.3.a La Fondation Wartoise

Fin d'année 2016, après une réflexion avec la Fondation Chimay Wartoise, il semblait nécessaire de revoir le fonctionnement de l'antenne. De plus, suite à la création des deux nouvelles antennes et des missions légèrement différentes, il a été décidé de modifier également l'appellation « Antenne Aidants Proches *Près de chez vous* CCM » en « Antenne locale Aidants Proches *Près de chez vous* Sud-Hainaut Namur ». Cela permet de mettre l'accent sur l'aspect micro-local de l'antenne ainsi que d'élargir son champ d'action. En effet, pour plus de cohérence par rapport au territoire couvert par la Fondation Wartoise, les communes couvertes actuellement sont Chimay, Couvin, Momignies, Froidchapelle et Sivry-Rance.

Cette année 2017 a véritablement été une année de transition pour l'antenne. Au vu de l'essoufflement du réseau associatif sur Chimay, Couvin et Momignies, il a été décidé de l'élargir et de tenter de rencontrer de nouveaux partenaires.

La Convention avec la Wartoise a également été revue. Elle a été signée pour une année (de juin 2017 à mai 2018) avec des items quelque peu différents.

### **D.3.b Activités/projets**

A la signature de la nouvelle convention, il a été demandé par la Fondation Wartoise de justifier notre action en apportant des données chiffrées du nombre d'aidants proches touchés sur l'année. L'ASBL a alors pris la décision de développer des activités à destination des Aidants Proches, dans le but d'avoir un contact direct avec eux. Quatre activités ont été organisées de septembre à décembre (1 par mois) dont l'activité de la Semaine des Aidants Proches. Le but premier était de proposer aux aidants un groupe de soutien/ d'échanges (Pausez-vous), leur permettant de partager leurs « trucs et astuces » et d'échanger avec des personnes vivant des situations similaires. S'ajoutait à cela une activité orientée vers le répit ou le bien-être afin de leur permettre de souffler et même d'amorcer la création d'un lien entre eux. Au total, il y a eu 70 participants à l'ensemble des activités.

#### **La balade gourmande**

Cette activité était organisée en septembre. Trois rencontres avec deux partenaires locaux ont eu lieu afin de mener à bien ce projet. Malheureusement différents facteurs, y compris une météo exécrable, ont fait qu'il n'y eu aucun participant. De plus, il y a un constat général qui met en évidence la difficulté de mobiliser les aidants proches.

#### **Le Diner-Quizz**

Cette activité s'inscrivait pendant la Semaine des Aidants Proches. Au départ d'un groupe de travail de 9 services partenaires, il y a finalement eu 22 services autour de la table. Tous les professionnels présents ont contribué au bon fonctionnement de cette activité d'une manière ou d'une autre. Le projet a été développé selon les possibilités et réalités de chacun. 7 rencontres ont été nécessaires à la mise en place du projet. Nous avons eu 66 personnes présentes à cette activité. Le public rassemblé regroupait autant de professionnels que d'aidants proches.

Les évaluations du Diner-Quizz ont été très positives. Les participants étaient, dans l'ensemble, très satisfaits de la soirée et de l'information obtenue. Lors d'une réunion d'évaluation avec les professionnels, il s'est avéré que les partenaires ont également été très satisfaits et souhaiteraient réitérer l'expérience. Deux idées d'activités ont déjà été avancées pour l'édition 2018.

#### **L'activité bien-être**

Organisée en soirée, l'activité bien-être consistait en la présentation d'huiles essentielles par une animatrice indépendante. Il y avait un service partenaire qui mettait une salle à disposition et une personne aurait été présente pour encadrer l'activité. Elle a malheureusement été annulée par manque de participants.

#### **Le dîner cougnou**

Il s'agissait de terminer l'année en douceur autour d'une tasse de café et d'un cougnou. Les aidants proches pouvaient venir avec la personne qu'ils accompagnent. Quatre personnes étaient présentes et un service partenaire avait mis un local à disposition.

#### **Autres**

Maude Michaux, la chargée de projet de l'antenne a également participé à cinq activités organisées par les partenaires du territoire. Il y a eu une journée dépistage du diabète, une journée intergénérationnelle, une soirée théâtre organisée par l'antenne Parkinson, une projection de film organisée par le Centre culturel de Momignies et une activité bien-être organisée par le Centre culturel

suite à une activité de la SAP 2016. Participer à ce genre d'initiatives locales favorise les contacts avec les partenaires et permet une certaine visibilité de l'antenne.

### **D.3.c Le travail en réseau**

Afin de mener à bien les projets de l'antenne, mais également ceux des partenaires, Maude a organisé ou participé à 31 réunions en 2017. Ces réunions concernent : les comités de suivi ; la mise en place des activités de l'antenne, la mise en place d'activités de partenaires, la participation à la coordination sociale de Momignies (réunion entre divers services à vocation sociale du territoire), la mise en place d'une permanence...

Par ailleurs, on a participé à 27 rencontres ayant pour but de présenter l'ASBL, l'antenne, leurs missions et de sensibiliser à la thématique aidants proches (25 services différents et deux plateformes regroupant plusieurs services). Les services rencontrés sont, par exemple, des centres de coordination, un service de santé mentale, la plateforme d'insertion professionnelle de Froidchapelle, les maisons communautaires, des plans de cohésion sociale... Le nombre de personnes présentes lors de ces rencontres est en moyenne de 5 personnes. Cela représente donc approximativement 135 professionnels rencontrés. A cela s'ajoutent 14 rencontres qui étaient destinées aux travailleurs de terrain tels que les aides familiales, les aides ménagères sociales... Lors de ces rencontres, 10 à 15 personnes étaient présentes. Ce qui fait entre 140 et 210 professionnels de terrain rencontrés. Cela représente un total, toujours approximatif, de 310 professionnels rencontrés sur l'année 2017 et peut nous faire espérer un nombre décuplé d'aidants proches potentiellement informés de l'existence de l'antenne.

Au total, environ 80 services ou partenaires potentiels supplémentaires ont été contactés au cours de l'année 2017. Dont 15 nouveaux partenaires potentiels pour participer au D-Q et 25 pour être rencontrés. Les autres services ont été contactés pour des demandes diverses : réunion, demande d'informations...

### **D.3.d Formations / conférences/ colloques / salons**

Maude a participé à 5 conférences et 4 colloques/salons sur l'année 2017. Elle a également suivi 4 formations : « Groupe de parole, comment s'y préparer et l'animer ? » ; « Comment organiser un événement ? » ; « Alerteur d'aidants » (Interreg) ; « Le travail en réseau ».

### **D.3.e L'accompagnement des aidants proches**

L'antenne locale a été sollicitée par 9 aidants proches au cours de l'année. L'un d'entre eux a été rencontré au sein des locaux du PCS de Couvin, deux autres au domicile et une troisième personne sera rencontrée début 2018 à l'hôpital. En ce qui concerne les 5 autres aidants proches, les contacts se sont limités à la transmission de certaines informations par mail ou par téléphone, ou il y a simplement eu un premier contact et ils ont ensuite été redirigés vers un autre professionnel en fonction de leur région.

### **D.3.f Perspectives pour 2018**

#### **Activités et projets**

Au vu du peu de participants aux diverses activités, le groupe de soutien sera mis en suspend dans un premier temps. L'idée est de réfléchir à ce qui a fonctionné et ce qui a moins bien fonctionné et pourquoi.

Deux nouvelles permanences vont être organisées sur Chimay et Couvin. Ces permanences auront pour objectif de favoriser la visibilité de l'antenne locale et d'en faciliter l'accès aux aidants. Elles consisteraient en un premier contact et déboucheraient sur un suivi plus approfondi, si nécessaire.

## Travail en réseau

L'année 2018 aura toujours pour objectif de sensibiliser les services et travailleurs du territoire couvert. Certains services contactés en 2017 seront à nouveau sollicités et de nouveaux partenaires potentiels le seront également (secteur du handicap et de la santé principalement). Le fait de rencontrer de nouveaux services permet d'en découvrir d'autres encore. La démarche vise à mieux connaître les services existants, les projets existants, etc. le partenariat sur Couvin semble bien se présenter pour 2018 avec la création de la permanence au sein du Plan de cohésion sociale. Maude est également invitée en début d'année à une activité organisée par la plateforme insertion socioprofessionnelle de Froidchapelle. Cela sera l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes et de susciter l'intérêt du PCS dans le développement d'activités.

D'autres rencontres sont déjà prévues également comme la présentation de l'ASBL et de l'antenne aux médecins généralistes faisant partie de l'AGRF (Association de généralistes dans la région des Fagnes). 20 à 30 médecins devraient y être présents. Une présentation doit également être faite aux infirmières de l'ASD, à une ASBL concernée par le traitement des assuétudes ainsi qu'à un club privé « Les Soroptimistes ».

## L'accompagnement des aidants proches

En 2018, deux nouvelles permanences vont être organisées sur Chimay et Couvin. Ces permanences auront pour objectif de favoriser la visibilité de l'antenne locale et d'en faciliter l'accès aux aidants. Elles consisteraient en un premier contact et déboucheraient sur un suivi plus approfondi, si nécessaire.

Que le premier contact soit fait par téléphone, ou via les permanences, cela permet d'offrir aux aidants une écoute qui leur est entièrement consacrée et de leur attribuer du temps également. Une autre démarche concerne les visites à domicile, qui sont toujours très intéressantes également. Elles permettent à la chargée de projet de se rendre compte de la réalité de la personne. Cela permet d'apporter des réponses beaucoup plus en adéquation avec les besoins des personnes et d'avoir une vision plus globale de la situation vécue. Par ailleurs, si la personne ne souhaite pas être rencontrée à domicile, il est toujours possible d'organiser cela dans le bureau de l'antenne ou dans un local mis à disposition par un partenaire.

La rencontre avec les AP lors de ces permanences nous permettra d'envisager avec eux l'orientation à donner au groupe de soutien.

### D.3.g Trouver un local plus centralisé

Depuis l'ouverture de l'antenne, le bureau se situe au sein des locaux du centre culturel de Momignies. En 2017 déjà, l'idée était de trouver un nouveau bureau, plus central géographiquement par rapport au territoire couvert, pour apporter à l'antenne plus de visibilité. Malheureusement, les différentes tentatives n'ont pas été concluantes.

En 2018, la Fondation Wartoise envisage de changer de bâtiment, laissant plusieurs bureaux vides dans leurs locaux actuels. Un éventuel déménagement semblerait possible pour le mois d'avril 2018.

## **D.4 ANTENNE PROVINCE DE NAMUR**

L'antenne Aidants Proches Près de chez vous de la Province de Namur s'est mise en place il y a un peu plus d'un an avec l'engagement d'Adeline Bertossi sur le territoire de la province de Namur et en collaboration avec l'ADMR de Dinant.

Pour rappel, les objectifs de 2017 étaient de :

- répondre aux différentes missions de l'antenne locale de l'asbl en collaboration avec le siège Social.
- mettre en place le nouveau fonctionnement de la permanence par un accompagnement des aidants proches au niveau local.
- créer et coordonner un groupe de parole à destination des aidants proches, en collaboration avec des partenaires locaux.

### **D.4.a Comité ressources**

Pour rappel ce comité est composé de :

L'ADMR de Dinant, Le CHU de Mont-Godinne, Le service de santé mentale de Dinant, Le CLPS de Namur, Le Département Senior DASS de la Province de Namur, Le Bureau régional de l'AViQ de Namur et de Dinant.

Il a été décidé, d'un commun accord avec les membres du comité, de changer l'orientation et l'organisation dudit comité.

L'antenne souhaite rester un partenaire intéressant pour les membres du comité ressource et nous pensons que cela restera possible si nous prenons le temps de nous tourner vers les aidants avant de revenir vers les professionnels. L'antenne se positionnera davantage comme lieu de ressource qui vise à alimenter la réflexion sur les orientations à prendre et les services à développer pour être utile aux AP. Le comité se réunira désormais 2 fois par an.

### **D.4.b Activités**

#### **D.4.b.1 La Semaine des Aidants Proches**

##### **➤ Enéo**

Présentation du livret "suis-je un aidant proche" à Saint Marc. Cette activité était gratuite et a rassemblé environ 20 personnes.

##### **➤ ADMR**

Séance de bien-être proposée par l'ADMR de Dinant en partenariat avec l'antenne de Namur. Cette activité était gratuite et a rassemblé 8 aidantes proches.

##### **➤ Ciné-débat**

L'activité était réalisée par l'antenne de Namur en collaboration avec la maison médicale Medici, la maison citoyenne de Ciney et les aidants proches du groupe de soutien (Isider). Elle a rassemblé 138 personnes.

Nous avons loué le théâtre du centre culturel de Ciney pour la projection et avons fait une large diffusion de l'évènement ; interview sur Ma télé de la chargée de projet et d'un aidant proche, affichage dans les magasins, pharmacies, boulangeries, ... d'affiches. Envoi de courrier aux médecins, pharmaciens, Kiné, infirmiers de la région.

Divers intervenants étaient présents pour ce ciné débat (journaliste, asbl aidants proches, médecin, psychologue, ...).

### ► RML- Hôpital

Stand d'information en collaboration avec le RML de Namur et Respect Senior à l'entrée de l'hôpital. Une large sensibilisation a été faite au sein du personnel de l'hôpital et auprès des patients. Une présentation et une sensibilisation plus importante a été faite auprès des médecins, infirmiers, ... des services de l'hôpital de la thématique des aidants proches.

### ► Caregiver

Réunion de clôture du projet Caregiver rassemblant les parties prenantes.

La Région wallonne subventionne depuis 2014, un projet relevant du domaine de l'innovation sociale, promu par l'UCL Namur (site Godinne). Le but de ce projet est de mieux appréhender la santé des aidants proches âgés, en charge d'un proche (âgé) dépendant. L'innovation réside dans le fait que cette recherche se penche tant sur la santé physique que psychologique de l'aidant. Un autre point innovant, est que les « parties prenantes » mobilisées autour de ce projet sont étendues : des mouvements associatifs (asbl Aidants Proches, Enéo, Alzheimer Belgique ...), des professionnels du domicile, de l'hôpital, des médecins généralistes, les pouvoirs publics (AVIQ)... L'objectif ultime du projet est de parvenir à élaborer un outil de dépistage permettant de détecter les signes précoces d'épuisement chez les aidants. In fine, cela permettrait une meilleure qualité de vie de la dyade aidant-aidé à domicile, rejoignant en cela le souhait de ces personnes, et des questions sociétales du maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles.

#### D.4.b.2 Rencontres d'échanges et de collaborations

Durant l'année, Adeline Bertossi, la chargée de projet, a pu rencontrer, échanger, présenter l'antenne de Namur et l'asbl, collaborer avec divers services comme :

Solival, Apia, Equipe sociale ADMR de Dinant, Enéo Dinant-Philippeville, Centre culturel de Rochefort, CSD dinant, Aviq de Dinant, ASD Philippeville, Députée provinciale Namur, CLPS de Namur, CCCA Namur, CPAS Beauraing, RML Grand Namur, MC Dinant, Respect Senior, CCCA Gesves, ASD Namur, groupe de pilotage de la plateforme intersectorielle du sud de l'entre Sambre et Meuse, PCS de Dinant, PCS de La Bruyère, PCS de Rochefort, PCS de Namur, Badiane, Maison médical Medici, maison citoyenne de Ciney, Centre d'action laïque de Namur, ASPPN, ...

#### D.4.b.3 Groupe 65 et plus

Le groupe se réunit 4 fois par an.

Une présentation de l'antenne et de l'asbl a pu être faite lors d'une réunion consacrée à la thématique des aidants proches.

#### D.4.b.4 Salons

Adeline a participé à 7 salons en 2017.

- Salon Badiane (handicap enfants)
- Salon soins et santé de Vresse-sur-Semois
- Salon des aînés Hastière
- Salon Respect Senior à Charleroi
- Journée d'étude PSPA (Projet de soins personnalisé et anticipé)
- Salon soins et santé de Couvin
- Salon des aînés de Ciney

#### **D.4.b.5 Tables rondes MC**

Participation aux tables rondes de la Mutualité Chrétienne ayant pour thématique les aidants proches. L'antenne a pu être présentée lors d'une réunion. Il y a environ 3 rencontres par an.

#### **D.4.b.6 CRL Respect Seniors**

Adeline participe au Comité de ressource local Respect Senior (2 fois par an).

#### **D.4.b.7 Caregiver**

Participation au projet Caregiver (clôture en 2018), projet de recherche sur la santé de l'aidant proche.

### **D.4.c Projets**

#### **D.4.c.1 Projet RESINam**

L'antenne fait partie du projet Soins intégrés maladies chroniques (Résinam) de la province de Namur.

#### **D.4.c.2 Projets en collaboration avec la maison médicale Medici et la Maison Citoyenne de Ciney**

- Groupe de soutien ISIDÉR

En lien avec la maison médicale Medici et la maison citoyenne de Ciney, poursuite du projet ISIDÉR, programme de soutien et de sensibilisation à l'attention des aidants proches, à raison d'une rencontre par mois de Janvier à Juin 2017. Ces rencontres ont rassemblé 8 aidants proches. Une thématique choisie par les aidants proches du groupe, était abordée lors de chaque rencontre (aides à domicile, ma santé en tant qu'aidant proche, la communication aidant-aidé, ...)

- Groupe de parole

Demande des membres du groupe ISIDÉR de mettre en place un groupe de parole pour les aidants proches sur Ciney. En 2017, nous avons cherché une psychologue pour ce groupe. Celui-ci débutera en Janvier 2018.

- Projet Permanence

Mise en place d'une permanence sur Ciney en réflexion. Celle-ci aurait lieu 2 après-midi par mois à la maison citoyenne de Ciney. Début de la permanence en Février 2018.

### **D.4.d Suivi Aidants Proches**

Pas moins de 45 aidants ont été accompagnés individuellement (appels et/ou rencontres) en 2017.

### **D.4.e Formations suivies**

Adeline a participé à diverses formations en 2017.

- Formation à l'animation de groupe de parole
- Formation dans le cadre du mois de la mémoire à Rochefort
- Formation à l'alerte de l'épuisement de l'AP (projet Interreg) (3 jours)
- Accompagnement des patients dépendants

## D.5 ANTENNE PROVINCE DE LUXEMBOURG

En septembre 2016, l'antenne de la province de Luxembourg s'est mise en place avec l'engagement de Héloïse Goffette, et en collaboration avec l'ADMR de Bertrix.

Après un an de fonctionnement, l'antenne s'est développée et s'est implantée au fur et à mesure dans le paysage associatif de la province.

### D.5.a Activités

#### Semaine des Aidants Proches

L'antenne a organisé une activité de bien-être et de répit pour les aidants proches, en collaboration avec le Centre d'Accueil et de Loisirs « L'Eglantine » de Bertrix.

L'après-midi s'est déroulée en deux temps. D'une part les aidants proches ont pu découvrir la gym douce et les huiles essentielles, d'autre part leur proche a pu être accueilli par l'animateur de « L'Eglantine ». Chaque groupe s'est rejoint ensuite pour un goûter convivial (six aidants proches étaient présents ainsi que deux personnes aidées).

Cette activité a permis de créer un premier contact avec des aidants, de les informer sur le lancement du groupe de soutien « Pausez-vous », de les informer sur la carte d'urgence aidants proches ainsi que sur le livret thématique « Suis-je aidant proche ? »

#### Groupe « Pausez-vous »

Début 2017, les antennes ont eu le souhait de mettre en place des groupes de soutien pour les aidants proches. L'objectif est de permettre aux aidants d'éviter la spirale de l'épuisement et de leur proposer un lieu convivial, de rencontre et de ressource.

L'antenne de Luxembourg a proposé sa première activité en novembre 2017 en collaboration avec la Mutualité Chrétienne de Libramont. Il a été proposé aux aidants proches une découverte de la sophrologie dynamique. Quatre aidantes proches étaient présentes, une seule était connue de la coordinatrice de l'antenne.

D'autres dates seront proposées début 2018, à raison d'une fois tous les deux mois. La coordinatrice a pour objectif de développer cette initiative dans d'autres endroits de la province.

Une aidante proche témoigne après avoir participé au groupe : « *Encore merci pour toutes les informations récoltées lors de l'après-midi de sophrologie. Ça a été un grand moment de détente pour moi et j'ai été contente d'écouter les autres aidants et de voir que je ne suis pas seule à parfois manquer de patience. Ça m'a permis de moins culpabiliser.* »

### D.5.b Projets

#### Développement de la permanence

Héloïse Goffette, la chargée de projet, a eu contact avec 19 aidants proches au cours de l'année et 3 visites à domicile ont été effectuées.

Une véritable relation de confiance s'est mise en place avec certains aidants proches, ce qui a permis notamment leur participation au groupe « Pausez-vous ».

L'antenne propose également depuis novembre 2017 des permanences au sein de l'Espace Wallonie de Arlon, à raison de deux journées par mois. L'objectif est de se rapprocher d'avantage des aidants proches et de se faire connaître par le secteur associatif de cette région.

L'antenne va également développer en 2018 une permanence à Marche-en-Famenne en collaboration avec l'asbl Chronicare (Maison du diabète).

### Maladie Chronique : Projet Chronilux

Le SISD de la province de Luxembourg va normalement solliciter Héloïse pour intégrer son CA dans le cadre de ce projet.

Héloïse a participé aux réunions<sup>4</sup> et prend part à ce projet en proposant des permanences au sein des centres d'éducation. Elle pourra intervenir dans 2 cas :

1. Le bénéficiaire est lui-même l'aidant d'une autre personne. Cette situation pèse sur le bénéficiaire et rend le suivi de sa propre maladie difficile à assurer.
2. Le bénéficiaire est aidé par une personne proche et cette dernière souhaiterait des ressources supplémentaires pour assurer ce rôle.

Dans ces deux cas, la présence de l'antenne permettra d'accroître le panel de solutions répondant aux diverses situations et besoins du public cible.

L'intégration de l'antenne de Luxembourg au sein des centres d'éducation facilitera :

- l'identification des aidants souhaitant un soutien,
- la collaboration avec un réseau de prestataires en contact avec les bénéficiaires,
- un accompagnement des démarches si l'aidant le souhaite

Cette permanence sera ouverte aux bénéficiaires avec ou sans maladies chroniques.

### Réseau Matilda

L'antenne de Luxembourg s'est fortement impliquée dans le Réseau Matilda (réforme en santé mentale, public enfant) et le Groupe de Travail Usagers et Proches (GTUP). Héloïse fait aussi partie du Comité de Réseau et du Comité Stratégique<sup>5</sup>.

Cela lui permet de développer son réseau dans le secteur de la santé mentale.

Le GTUP a organisé une activité dans le cadre de la Semaine des Aidants Proches (Exposition « Open your eyes »).

### Projet Protocole 3 – « Donner du souffle à la vie » Aide et Soins à Domicile Arlon

Héloïse a participé à une réunion pour ce projet et a développé une bonne collaboration avec sa responsable ainsi qu'avec la direction de ASD Arlon.

### Plateforme Alzheimer Luxembourg

Participation d'une administratrice (Marguerite Mormal) aux réunions de comité et au week-end répit du 19 au 20 mars à La Roche (y compris l'AG) avec réalisation d'un groupe d'échange des aidants proches.

### Comité ressource

En septembre 2017<sup>6</sup> et suite à une réflexion avec le siège social de l'asbl, il a été décidé de changer de perspective au niveau du comité ressource. Celui-ci est mis en suspens, le souhait étant dorénavant de s'adresser directement aux aidants proches sous la forme d'un « comité aidant proche ». Toutefois Héloïse propose aux professionnels de continuer le partenariat avec l'antenne avec le projet « référent aidant proche ».

---

2 réunions = 5h

<sup>5</sup> GTUP = 10 réunions (60h) ; comité de réseau = 2 réunions (3h) ; comité stratégique = 2 réunions (5h)

<sup>6</sup> Après 3 réunions organisées (6h)

### **D.5.c Le travail en réseau**

Héloïse a continué à développer son réseau durant l'année 2017. Elle a ainsi organisé ou participé à plus de 70 réunions. Ces réunions ont concerné ses propres projets, les projets des partenaires ou la rencontre des services du territoire.

Elle a également réalisé plus de 50 présentations de l'asbl auprès d'associations spécifiques, de Service d'Aide aux Familles et aux Aînés<sup>7</sup>, de CPAS, de mutuelles, ...

La participation à 5 colloques, 1 salon et 2 formations dans le courant de l'année 2017, lui a également permis de connaître d'autres services ou d'amorcer des collaborations.

### **D.5.d Perspectives pour 2018**

#### **Activités et projets**

Le groupe « Pausez-vous » ayant bien démarré, le but est de continuer à le promouvoir mais aussi de le développer à d'autres endroits de la province afin de se rapprocher le plus possible des aidants. Héloïse veillera donc à mettre en place de nouvelles collaborations pour pérenniser le projet.

Elle mettra en place la permanence Marche-en-Famenne et promouvra celle d'Arlon. Ces permanences permettront une plus grande visibilité de l'antenne sur tout le territoire.

#### **Travail en réseau**

Héloïse continuera à développer son réseau et resserrer les partenariats déjà existants. Des présentations de l'asbl sont également déjà prévues.

---

<sup>7</sup> ADMR Bertrix = 20 présentations de 30 mins = plus de 200 personnes sensibilisées (aides familiales, gardes à domicile, aides ménagères sociales, assistants sociaux)

## CONCLUSION

En parcourant ces pages, vous aurez pu apprécier les activités variées développées par l'asbl. Le **développement d'antennes** est une réelle plus-value en termes de proximité. Au niveau du réseau de professionnels, les partenariats s'intensifient et se réalisent à un niveau plus local, le développement de projets communs devient plus réaliste. Au niveau des aidants, leur accompagnement individualisé est désormais possible. Le développement de permanences délocalisées, d'activités à leur attention permet une meilleure visibilité de l'antenne et leur offre un service à leur attention exclusive.

De manière générale, qui dit augmentation de la visibilité de notre association, dit augmentation des sollicitations. Il ne nous est plus possible de répondre à toutes, et une réflexion doit démarrer tout début 2018 pour identifier des critères de priorité dans nos réponses aux demandes.

