

aidants
PROCHES
a.s.b.l.

2021

**RAPPORT
D'ACTIVITÉS**

J'aide

un enfant



Je soutiens

*un voisin,
un ami*

J'accompagne

*un proche... en perte
d'autonomie*



Aidants Proches asbl

Route de Louvain-La-Neuve, 4/2 - 5001 Belgrade

N° d'enregistrement 885 931 187

Courriel : info@aidants.be

Tél. +32 (0)81.30.32 - +32(0)81) 74.68.79

www.wallonie.aidants-proches.be

Avec le soutien de



Wallonie

Editeur responsable : Sigrid Brisack – Aidants Proches asbl
Mise en page : Geneviève Van Diest – Aidants Proches asbl
ISSN numérique : 2795-8434

TABLE DES MATIERES

Table des matières

	TABLE DES MATIERES.....	3
	CHIFFRES/ EVENEMENTS CLES.....	5
	▶ Permanence Info'aidants :.....	5
	▶ Communication :	5
	▶ Semaine des Aidants Proches.....	6
	▶ Vécu des aidants pendant la pandémie	6
	▶ Politique	6
	▶ Suivis des étudiants	6
	▶ Formations/ sensibilisations	6
	INTRODUCTION	7
	REPRESENTATION POLITIQUE ET LOBBYING	8
	▶ Au niveau fédéral.....	8
	▶ Politique au niveau entités fédérées.....	10
	LA THEMATIQUE « SANTE » DES AIDANTS EN 2022	10
	▶ Campagne de sensibilisation « Suis-je aidant proche ? »	10
	▶ Littératie en santé : « Aidants, et votre santé ? Parlons-en ! »	12
	▶ La question du vécu de l'AIDANT PROCHE pendant le confinement interrogée	14
	AUX COTES DES AIDANTS PROCHES :	16
	▶ Permanence Info'Aidants	16
	▶ Les groupes de soutien pour les aidants.....	20
	▶ La Semaine des aidants proches	20
	▶ Les livrets thématiques.....	24
	▶ Le flyer sur la loi de reconnaissance des AP.....	24
	▶ Les Cartes d'urgence.....	25

	NOTRE PLACE DANS LE RESEAU PROFESSIONNEL.....	25
	▶ Des partenariats locaux	26
	▶ Un partenariat dans différents réseaux de soins	28
	▶ Santé et qualité de vie : des projets portés par le Fonds De Coninck	28
	▶ 6 ^{ème} édition du TEFF (THE extraordinary Film Festival)	29
	▶ Nos mandats	29
	SENSIBILISATION ET FORMATION.....	30
	▶ Formations	30
	▶ Travaux et suivis des étudiants.....	33
	NOTRE COMMUNICATION, NOS REALISATIONS	35
	▶ Lettres d’information.....	35
	▶ Articles	36
	▶ Réseaux sociaux	36
	▶ Doc’Aidants	38
	▶ Le site de l’ASBL	39
	CONCLUSION.....	41
	ANNEXES.....	43
	▶ Annexe 1 : Visuel Recto flyer suite campagne	43
	▶ Annexe 1 : Visuel Verso flyer suite campagne	44
	▶ Annexe 2 : Visuel de l’affiche SAP	45
	▶ Annexe 3 : Tableau récapitulatif des articles parus en 2021.....	46
	▶ Annexe 3 : Tableau récapitulatif des émissions en 2021.....	47

CHIFFRES/ EVENEMENTS CLES

L'année 2021 synonyme de continuité et de progression !

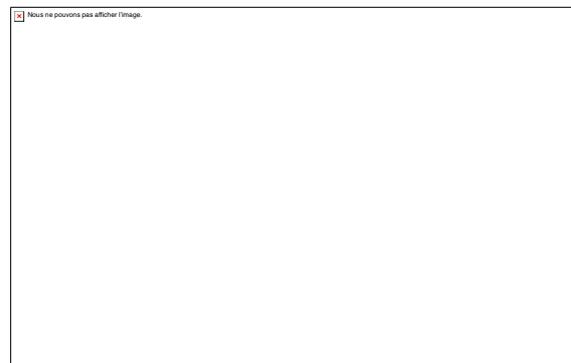
▶ PERMANENCE INFO'AIDANTS :

Nous avons totalisé **1081 demandes**, soit près du **double** des années précédentes. Ceci est sans nul doute dû à la campagne de sensibilisation diffusée sur les radios et télévisions belges francophone.

▶ COMMUNICATION :

⊙ CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

La campagne diffusée à 3 reprises en 2021 a généré un afflux de demandes à la permanence Info'Aidants (660 demandes comptabilisées sur les 3 périodes de diffusion).



⊙ NEWSLETTERS :

5 newsletters bimensuelles et 1 hors-série

⊙ ARTICLES DE PRESSE :

Passés de 6 en 2019 et 8 en 2020, à **16 articles** en 2021, soit une **augmentation de 100 %**.

⊙ RESEAUX SOCIAUX :

Un rythme de croisière de 3-4 publications par semaine environ. **Augmentation** du nombre d'abonnés (+ 24% sur FB, + 42% Sur LK)

⊙ SITES INTERNET :

Augmentation forte (+ 33%) des statistiques de fréquentation du site

▶ SEMAINE DES AIDANTS PROCHES

Année record en termes de partenaires et d'activités organisées (105 activités pour 70 partenaires) malgré la situation sanitaire toujours compliquée. La fréquentation du site reste elle aussi en **progression**.

▶ VECU DES AIDANTS PENDANT LA PANDEMIE

Le rapport statistique complet de notre questionnaire 2020 disponible en ligne !

Les actes de notre Colloque, évènement phare de l'année 2020, est disponible en ligne également !

▶ POLITIQUE

L'année 2021 est celle de l'élargissement du congé AP et de l'**évaluation** de la mise en œuvre **de la loi de reconnaissance de l'aidant proche**. Celle-ci peut être sollicitée par les aidants depuis le 1^{er} septembre 2020.

▶ SUIVIS DES ETUDIANTS

En 2021, ce sont **48 étudiants** de diverses filières et formations qui sont venus chercher notre expertise, soit une **augmentation de 17 %** par rapport à l'an passé (19 étudiants en 2019 et 41 en 2020).

▶ FORMATIONS/ SENSIBILISATIONS

Une trentaine d'heures de formations et sensibilisations, pour environ **150 professionnels formés** et sensibilisés à la réalité vécue par les aidants et la nécessaire collaboration avec ce dernier.

INTRODUCTION

2021 a été marqué par une certaine **continuité** de 2020 : avec son lot d'incertitudes et d'inquiétude par rapport à la situation sanitaire, mais aussi avec une progression toujours visible de certains de nos canaux (sites, RS, articles, étudiants) et la poursuite ou finalisation de projets entamés en 2020 : Publication du rapport statistique suite au questionnaire « Vécu des aidants pendant le confinement, Actes du colloque « (Dé)confinement...made in aidants proches », Finalisation des projets littéraires en santé... En interne, nous avons également poursuivi notre travail de réflexion sur notre fonctionnement/organisation, style de management adapté à notre structure.

Mais 2021 a aussi révélé l'impact de notre **campagne de sensibilisation** diffusée dans les médias radio et télévision francophones, avec un effet important sur notre permanence Info'Aidants qui a vu les demandes doubler par rapport aux moyennes annuelles des dernières années.

Cette année a été l'occasion également de faire une **évaluation** de notre participation et notre collaboration avec le **réseau local**, en affinant les projets prioritaires dans lesquels nous nous insérons.

REPRESENTATION POLITIQUE ET LOBBYING

L'axe politique reste un **enjeu majeur de notre association**. Au départ des difficultés et besoins individuels des aidants que nous entendons notamment via les demandes à notre permanence Info'Aidants, il s'agit de revendiquer des protections et mesures de soutien pour l'ensemble de ce groupe fragilisé. 2020 et 2021 ont bien sûr mobilisé les énergies des différentes autorités autour de la gestion de la crise sanitaire, et nous avons eu à cœur de rappeler le rôle majeur et les difficultés surajoutées des aidants pendant celle-ci. Le travail avec différents cabinets ministériels s'est néanmoins bel et bien poursuivi tout au long de cette année.

▶ AU NIVEAU FEDERAL

LOI DE RECONNAISSANCE DES AIDANTS PROCHES : Rapport d'évaluation, élargissement du congé aidant proche à 3 mois

C'est dans le texte lui-même de la loi de reconnaissance des aidants proches qu'est prévue l'évaluation juridique de cette dernière.

Nous avons été sollicités, ainsi que nombre d'acteurs, pour amener notre contribution à l'élaboration du rapport d'évaluation de la loi de reconnaissance des aidants proches. L'administration avait en charge de compiler ces réactions, et de présenter un rapport finalisé au Cabinet du Ministre Vandembroucke, pour présentation au Parlement avant la fin 2021. Le rapport nous a été transmis début février et est en cours d'analyse.

Nous avons de notre côté eu une rencontre avec les mutuelles francophones, afin de faire le bilan, après un an d'application effective de la loi. Au-delà des chiffres de reconnaissance effective octroyées, nous souhaitons faire remonter différents constats des aidants : la lourdeur administrative et la complexité de la démarche (lexique, échelles utilisées...) pour un seul droit effectif actuellement, à savoir le congé aidant proche. Mais les aidants nous font également état d'une difficulté à obtenir le formulaire de déclaration sur l'honneur nécessaire à l'introduction de la demande. En effet, si le formulaire est disponible en ligne sur les sites de certaines mutuelles, ce n'est pas le cas de toutes.

Depuis le 1^{er} septembre 2021, le congé aidant proche est passé de 1 à 3 mois à temps plein, et de 2 à 6 mois à temps partiel. Nous ne comptons plus les échanges et rencontres avec les conseillers du Cabinet du Ministre Dermagne pour aboutir à ce succès néanmoins en demi-teinte. Nous espérons en effet obtenir dès cette année un élargissement à 6 mois à temps plein (12 mois à temps partiel), élargissement d'ores et déjà envisagé dans le texte de loi. Issu d'un compromis à la belge, c'est 3 mois de congé qui est dorénavant accessible aux aidants salariés. La mesure est actuellement en passe d'être élargie pour les fonctionnaires de l'ensemble des régions et communautés.

Nous suivons également de près les travaux qui concernent la transposition de la Directive européenne 2019/1158 Work Life Balance. La création d'un congé de conciliation fait partie de nos revendications politiques (cf [Mémorandum - 2019 - Aidants Proches Wallonie \(aidants-proches.be\)](https://www.aidants-proches.be)). Il s'agit d'octroyer

à l'aidant des jours de congés supplémentaires, rémunérés et assimilés, pour faire face aux imprévus (RV médical...).

LES COMPETENCES LARGES DE KARINE LALIEUX :

Réforme des pensions, personnes en situation de handicap, intégration sociale, égalité des chances

Au vu des nombreuses compétences de Madame la Ministre Lalieux dans les domaines de l'action sociale, nous avons rapidement pris contact avec son cabinet, et avons regroupé en une note de travail l'ensemble des revendications qui nous semblaient devoir **retenir son attention dans le cadre de ses futurs travaux**. Il s'agit notamment de

- Favoriser l'automatisation des droits des aidants et de leurs proches fragilisés, ce qui participerait à diminuer leur épuisement et leur précarité financière, et aurait à ce titre, valeur de prévention
- L'activation de la raison d'équité par les travailleurs sociaux des CPAS pour les aidants qui ne sont pas disponibles sur le marché de l'emploi du fait de leur rôle, afin qu'ils ne perdent pas leur droit à l'aide sociale
- Prise en compte de la situation si particulière des aidants lors des travaux sur la réforme des pensions : que soient assimilées pour la pension toutes les périodes durant lesquelles une personne a endossé la fonction d'aidant proche, sur base d'un principe de « plus-value sociale » ; relèvement de la pension minimum
- Envoi d'informations automatiques à l'attention des proches de personnes qui bénéficient d'une reconnaissance de handicap par la DGPH

PERSPECTIVES 2022

Tout doucement, et la situation sanitaire n'est sans doute pas pour rien dans la lenteur du processus, **la reconnaissance fait son chemin**. Les chiffres de demande de reconnaissance l'attestent. Le travail de communication des différents acteurs concernés devra être renforcé.

Dès le rapport d'**évaluation juridique de la loi** analysé, nous poursuivrons notre groupe de réflexion fédéral (intégrant notamment les organismes assureurs) afin d'une part, d'identifier les pistes d'amélioration au niveau administratif de la démarche de reconnaissance, et d'autre part de poursuivre la mise en place de protections sociales pour les aidants.

Il est évident que nous resterons attentifs à toutes les **opportunités politiques** qui se démarqueront durant cette législature que ce soit au niveau du fédéral, mais également des entités fédérées. Les contacts avec les différents cabinets ministériels seront maintenus pour suivre et faire avancer les différents travaux en cours, afin que la situation particulière des aidants proches soit prise en compte.

► POLITIQUE AU NIVEAU ENTITES FEDEREES

L'actualité politique au niveau de la région wallonne est restée très mobilisée par la gestion de la crise Covid. Nous avons néanmoins pu suivre les travaux du Plan de relance, des Assises de la première ligne.

Notons également **plusieurs interpellations parlementaires à la Ministre Morreale**, en 2021, demandant à la Ministre de faire le point sur sa politique de soutien à l'égard des aidants, et plus précisément sur le focus genré de l'aide, la manque de services de répit et d'aide à domicile.

Dans ses réponses, la Ministre semble bien consciente de l'enjeu sociétal du soutien aux aidants, et **n'a pas manqué de mettre en avant le dialogue constructif avec notre association, ainsi que le soutien qu'elle nous apporte**. Elle a en outre rappelé que « le plan d'administration de l'AViQ prévoit un projet dans lequel il est demandé de faire l'inventaire des financements liés aux aidants proches. Il est également prévu, via une approche interdépartementale, de lister les actions des différents secteurs et d'informer de manière transversale l'agence sur ces questions. Toutefois, la pandémie a empêché le démarrage, la finalisation ou l'évaluation de certains projets. Il n'a pas encore été possible pour les agents de l'AViQ d'effectuer le travail évoqué. »

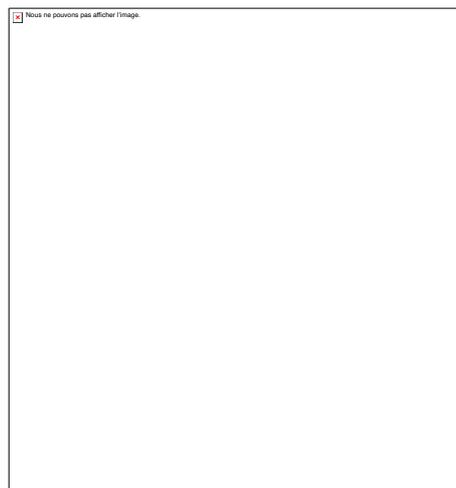
| LA THEMATIQUE « SANTE » DES AIDANTS EN 2022

Vous le verrez dans les différents projets ci-dessous, le thème de la santé des aidants est resté un axe majeur depuis 2019. Cette année a vu la poursuite des projets initiés en 2019 et 2020 avec la campagne de sensibilisation et le projet de littératie en santé. L'arrivée de la Covid et des mesures sanitaires qui ont été prises par les différentes autorités a également eu des impacts non négligeables sur la santé des aidants. Nous avons essayé de mieux les comprendre via 2 projets, l'un davantage quantitatif, et l'autre plus qualitatif et avons communiqué largement sur ces constats en 2021.

► CAMPAGNE DE SENSIBILISATION « SUIS-JE AIDANT PROCHE ? »

Pour rappel, l'ASBL Aidants Proches s'est vu attribuer par la Région wallonne fin 2018, un financement afin de développer une campagne de sensibilisation à destination des aidants proches.

Le chantier de cette campagne a débuté en 2019. Les premières étapes ont été consacrées à l'établissement d'un groupe de travail « interne » à l'ASBL. Celui-ci s'est ensuite mis en relation avec l'agence de communication retenue pour le projet, Globule Bleu. En parallèle, des contacts ont été noués avec Question Santé ASBL, pour un support méthodologique et la création d'un « testing » de la campagne.



Au départ des constats et des réunions de travail avec les graphistes, ont été élaborés 3 « spots » :

- ▶ **Un spot destiné à un support télévisuel**
Sous forme d'un fichier « vidéo » (sous forme d'un film d'animation, composé de dessins figuratifs animés) ;
- ▶ **Un spot destiné à un support radio**
Sous forme d'un fichier « audio » (reprenant le texte narratif de film d'animation) ;
- ▶ **Un spot en format « web »**
Ce spot détaille davantage les « vignettes » des situations des aidants.

Les « spots » vidéo et audio¹ qui ont été réalisés, retravaillés et testés, l'ont été dans un but précis. En effet, la campagne « Suis-je aidant proche ? » est **l'un des outils de l'ASBL consacrés à la « santé » des aidants**. Or, il existe en Belgique la possibilité pour des acteurs du secteur non-marchand d'introduire des demandes pour disposer d'espaces gratuits de diffusion dans les médias (privés et/ou publics) francophones belges. Ces demandes doivent au préalable avoir le feu vert d'une commission composée de membres des administrations et des politiques wallons et bruxellois.

La disponibilité de temps dans les médias et la gratuité de diffusion correspondent à la volonté des politiques de promouvoir des **messages de prévention et de promotion de la santé**. C'est précisément le message que l'ASBL Aidants Proches² souhaite mettre en avant dans ses spots, dont l'animation se décompose comme suit :

- ▶ **Présentation de quelques vignettes d'aidants épaulant des proches fragilisés :**
Diversité des publics, des situations...
- ▶ **Focus sur une aidante et les difficultés qu'elle peut ressentir :**
Charge mentale, découragement, isolement...
- ▶ **Relais et « final » sur la ressource qu'est l'ASBL Aidants Proches :**
Mention du site web et de ses coordonnées téléphoniques.

Le message clé de la campagne est de ne pas rester seul face à ses difficultés, résumé dans le slogan « *Parce qu'à force d'aider les autres, on peut aussi avoir besoin de soutien* ».

Les objectifs « santé » (à entendre au sens large) poursuivis par l'ASBL Aidants Proches sont déclinés différemment selon les publics cibles visés :

- ▶ **Pour les aidants :**
Prise de conscience de leur rôle + identification de leurs besoins + orientation pour réfléchir à la situation et aux pistes de solution praticables → développement du « pouvoir d'agir » (empowerment) des aidants proches;

¹ Le 3^e fichier créé, en format « web », ne rentre pas dans le cadre de la demande de diffusion officielle sur les médias francophones. Propriété de l'ASBL, il est disponible sur notre site, et diffusé lors de formations et sensibilisations proposées à des professionnels de santé.

² Avec le partenariat de l'ASBL Aidants Proches Bruxelles

► **Pour les professionnels :**

Sensibilisation au rôle des aidants proches et aux attentes qui pèsent parfois sur eux + relais possible des aidants proches identifiés, vers des ressources (ASBL Aidants Proches) ;

► **Pour le grand public :**

Sensibilisation aux aidants proches côtoyés au quotidien + importance à la fois de les orienter vers des ressources (ASBL Aidants Proches) + faire reconnaître leur apport à la cohésion sociétale.

Le « plan média » a prévu 3 vagues successives de diffusion qui se sont déroulées respectivement :

- Du 26/04 au 09/05/2021
- Du 14 au 27/06/2021 : incluant la Journée nationale de l'aidant proche
- Du 27/09 au 10/10/2021 : incluant la Semaine des aidants proches

L'impact de la diffusion du spot sur les demandes à la permanence a été très important (respectivement 242, 213 et 205 demandes durant les 3 vagues de diffusion, totalisant à elles seules davantage de sollicitations que sur l'entièreté des années précédentes). Nous avons pu constater que les appelants nous sollicitaient à bon escient. Cela témoigne de la pertinence et de la clarté du spot.

PERSPECTIVES 2022

Dans la suite de cette campagne radiodiffusée, nous avons fait réaliser des affiches et flyers avec les visuels de la campagne (cf annexe 1). Nous envisageons en effet de prolonger la campagne par une diffusion de ces outils vers les médecins généralistes, pharmacies, maisons médicales...

► LITTÉRATIE EN SANTE : « AIDANTS, ET VOTRE SANTE ? PARLONS-EN ! »

Pour rappel, l'ASBL Aidants Proches a répondu à un appel à projets émis par la Fondation Roi Baudouin (FRB) sur le thème de « littératie en santé ».

En réponse à la méconnaissance des aidants face aux conséquences de leur accompagnement sur leur propre santé, l'ASBL a introduit ce projet de mise en valeur des aidants proches (retenu par la FRB en juin 2019). Son fil rouge, comme pour son colloque, reposait sur « **l'intelligence collective** » pour amener les aidants à prendre conscience qu'ils ont des ressources pour faire face et « tenir » dans leur accompagnement auprès d'un proche dépendant.

L'axe prioritaire et les publics cibles de ce projet étaient conçus de la manière suivante :

- Informer les aidants proches
- Outiller les professionnels

Les principes directeurs de l'ASBL, dans le cadre de ce projet étaient :

- ▶ **Le thème de la santé des aidants proches (sous l'angle de leur *empowerment*) ;**
- ▶ **L'importance de ne pas se substituer aux récits des aidants proches.**

Nous avons envisagé de filmer des récits de vie d'aidants, montés sous formes de capsules vidéo. Mais l'ASBL a dû faire face au confinement, ce qui a modifié son angle d'attaque.

En 2020, les étapes de ce projet ont été largement tributaires des réunions formelles et des échanges avec le « coach », soit le dispositif d'accompagnement des porteurs de projets mis sur pieds par la Fondation Roi Baudouin. Voici le parallèle établi entre les axes de départ du projet de l'ASBL (en 2019) et ses réorientations et réalisations intermédiaires (courant 2020 et 2021) :

2019 : AXES ET PRODUCTIONS	Fin 2021 : ETAT DES LIEUX
CAPSULES VIDEO (60 % temps de travail dédié au projet) : 10 « aidants » : « récits de vie », les aidants parlent aux aidants. 5 « professionnels » : la plus-value à travailler/s'intéresser (à la santé) des aidants	CAMPAGNE DE SENSIBILISATION (50 % du temps de travail dédié) Vers 3 publics-cibles : aidants proches (empowerment), professionnels côtoyant les aidants (sensibilisation et relais des aidants proches), grand public (visibilisation).
LIVRET THEMATIQUE (15 %) : la santé globale des aidants, chiffres clés, pistes de prévention...	100 % du matériel « santé » du livret compilé. Finalisation en cours pour diffusion en 2022
« TABLE RONDE » (25 %) mêlant aidants et professionnels au départ de leurs réalités croisées	COLLOQUE « Le (dé)confinement... made in aidants proches » (50 %) QUESTIONNAIRE à propos du « vécu des aidants proches durant le confinement »

PERSPECTIVES 2022

Seule la finalisation du livret thématique « Aidants Proches, Et votre santé ? Parlons-en ! » doit se poursuivre en 2022. Une rencontre avec Question Santé et Cultures et Santé est d'ores et déjà programmé pour avoir leur retour sur le premier jet du livret. Nous allons également solliciter l'avis des aidants qui ont été contactés pour élaborer les témoignages du livret.

▶ LA QUESTION DU VÉCU DE L'AIDANT PROCHE PENDANT LE CONFINEMENT INTERROGÉE

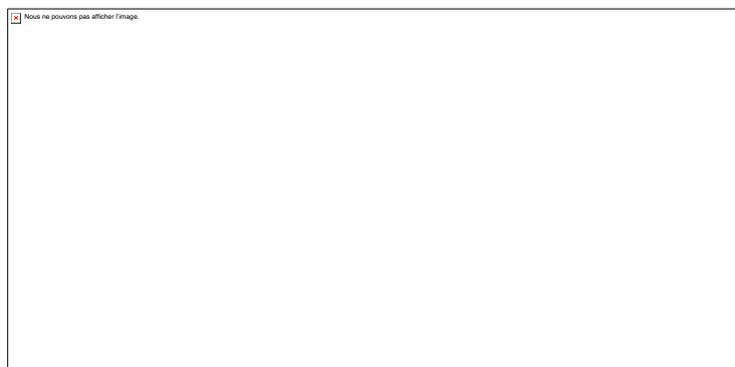
La pandémie liée à la Covid-19 a cruellement frappé la Belgique, durant ces 2 dernières années.

A côté des professionnels, les aidants proches ont été en 1^{er} ligne pour veiller, de près ou de loin, sur les personnes en perte d'autonomie.



▶ RAPPORT STATISTIQUE

En plus de nous faire l'écho de tous les témoignages des aidants qui nous sont parvenus, nous avons souhaité recueillir leur vécu durant la 1^{ère} période de confinement que nous avons traversée via un **questionnaire en ligne**.



Ce questionnaire comportait des questions à propos de leur situation, de leurs caractéristiques sociales ainsi que celles de leur(s) proche(s). Il détaillait entre autres la manière dont la Covid-19 a impacté les domaines de leur vie, le temps dédié à leur accompagnement, les relations avec leurs proches et les professionnels,

leur vision du futur...

En fin de questionnaire, une question ouverte leur permettait de nous relayer les stratégies d'adaptation qu'ils avaient éventuellement mises en place pour faire face à la situation.

Notre but était de pouvoir nourrir la réflexion que nous menons, au sein de l'ASBL et dans le réseau du non-marchand, sur la thématique des « aidants proches ».

C'est aussi pour nous un « bilan » qui peut alimenter les revendications que nous portons (au niveau politique, auprès des professionnels de l'aide, du soin...).

390 questionnaires ont été recueillis. Les résultats sont présentés dans une « **Analyse statistique de l'enquête sur le vécu des aidants proches pendant le confinement lié à la COVID-19. Etudes des données** » **disponible sur notre site internet**. Ils ont également été présentés à différentes occasions (colloque AP du 01/10/2020, Webinaire de l'Observatoire de la Santé du Hainaut le 01/12 « Bien vieillir en Hainaut »³, Blog santé Partenamut⁴).

³ <https://observatoiresante.hainaut.be/categorie-produit/presentations-syntheses-de-nos-rencontres/bien-vieillir-en-hainaut-webinaire-du-01-12-2020/>

⁴ https://www.partenamut.be/fr/blog-sante-et-bien-etre/aidants-proches_confinement

PERSPECTIVES 2022

Une présentation de notre analyse se fera encore début mars 2022, où nous avons été invités par la Fondation France Répit à l'occasion de leur Congrès annuel. Une Table ronde autour de l'impact du confinement sur les aidants y est programmée.

► COLLOQUE : « LE (DE)CONFINEMENT... MADE IN AIDANTS PROCHES »⁵



<https://wallonie.aidants-proches.be/colloque-2020/>

Point d'orgue de l'année 2020 : le colloque organisé dans le cadre de la Semaine des Aidants Proches visant à **croiser les regards des aidants et des professionnels** sur le vécu pendant le confinement. Nous avons fait en sorte que l'ensemble des documents (exposés, synthèses, bibliographie, actes...) soit accessible en « libre accès » au départ du site de l'ASBL Aidants Proches.

Cela a nécessité un minutieux travail de retranscription, d'analyse, de synthèse... Cet effort a donné lieu à de nombreuses publications sur les réseaux sociaux de l'ASBL, mais également via nos newsletters, afin d'informer toute personne intéressée des éléments disponibles. La publication des actes du colloque désormais disponible sur notre site a encore demandé une belle énergie début 2021.

⁵ Pour visionner le déroulé du colloque et prendre connaissance de la documentation et des productions disponibles sur le site de l'ASBL Aidants Proches : <https://wallonie.aidants-proches.be/colloque-asbl-aidants-proches-01-10-2020/>



AUX COTES DES AIDANTS PROCHES :

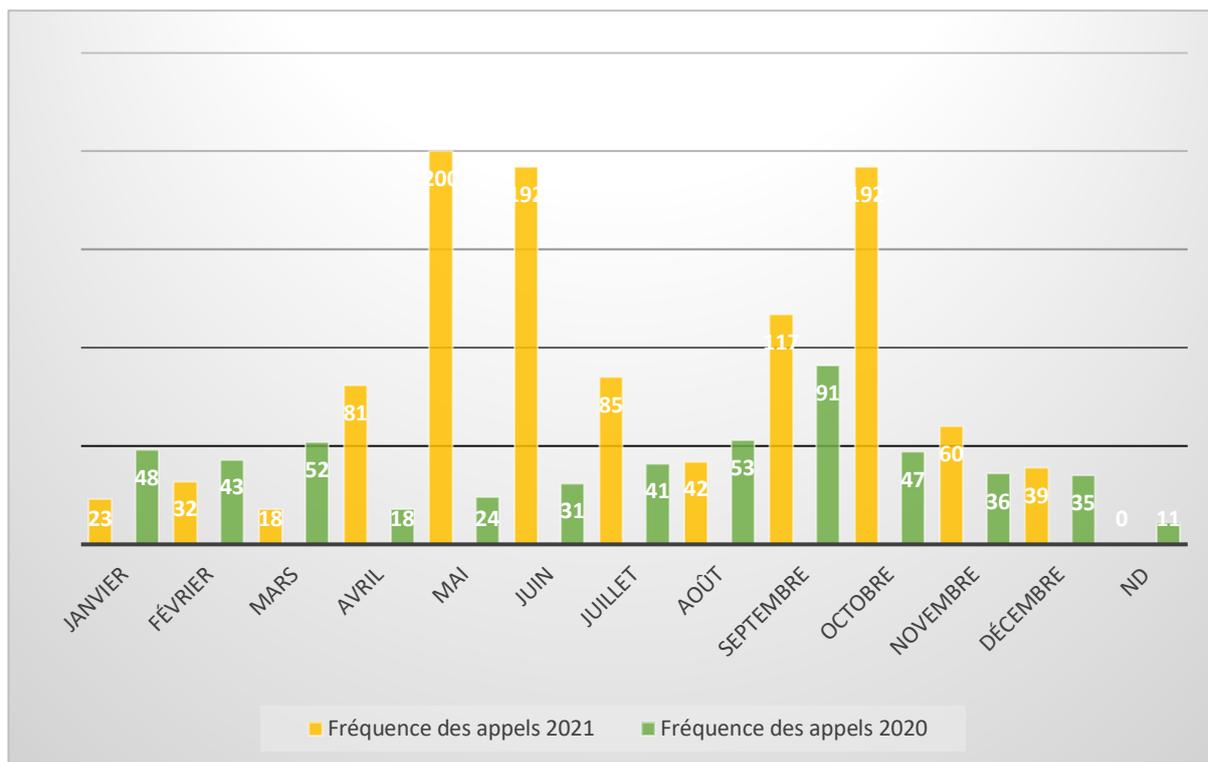
Un accompagnement quotidien



▶ PERMANENCE INFO'AIDANTS



La permanence Info'Aidants a fait face cette année à un **défi de taille** : la diffusion de notre **campagne de sensibilisation** dont le message final invitait les aidants à nous contacter. Au vu de la croissance très importante des demandes, et du temps pris pour y répondre, nous avons fait le choix de ne pas réaliser l'analyse statistique annuelle des demandes reçues à la permanence Info'Aidants tant par mails que par téléphone en 2021. En effet, la permanence a comptabilisé **1081 demandes** sur l'année. Hausse exceptionnelle des demandes (puisque en 2020, nous en avons reçues 530) !



Élément phare : la campagne de sensibilisation “Suis-je aidant proche ?”

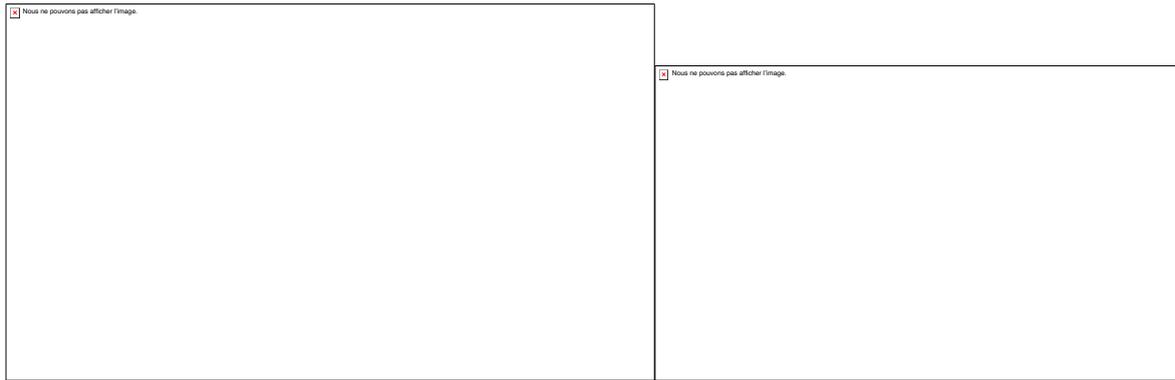
Cette hausse s’explique principalement par la campagne de sensibilisation “Suis-je aidant proche ?” qui a été menée pendant 6 semaines en télévision et sur les radios.

Cela a demandé au pôle Réseau et Accompagnement une réorganisation interne et de travail afin de pouvoir répondre aux nombreuses demandes qui arrivaient : mise en place de plusieurs lignes d’appels, doublage voire triplement de personnel pour répondre, abandon des activités liées au réseau pendant certaines périodes, etc.

Afin de voir l’effet de la campagne sur la permanence Info’Aidants, il a été choisi de comptabiliser les demandes qui nous parvenaient pendant chaque diffusion, ainsi que les deux semaines qui les suivaient. Un effet “retard” a en effet été très marqué dans les appels, la 3^{ème} semaine étant souvent celle qui présentait un nombre élevé d’appels.

Ainsi pendant les 3 périodes d’un mois de cette campagne, nous comptabilisons 660 demandes, soit déjà plus que ce qui n’a jamais été réalisé en un an.

En voici la répartition au travers des trois périodes, ainsi que la répartition entre le nombre d’appels et le nombre de demandes qui nous sont parvenues par mail.



La diminution lors de la deuxième diffusion peut notamment s'expliquer par le fait que le spot a été moins largement diffusé que lors de la première diffusion.

La permanence Info'Aidants remarque cependant que même alors que le spot n'est plus diffusé, la campagne produit encore ses effets. Il n'est pas rare d'avoir encore début 2022 des personnes appelantes car elles ont vu le spot à la télévision ou l'ont entendu à la radio.

Au niveau du contenu, la campagne a touché son objectif, à savoir sensibiliser sur le terme "aidant proche". Nombre d'aidants nous appelaient d'abord pour savoir s'ils étaient aidants proches, et ensuite nous expliquer leur situation et leurs besoins. L'épuisement des aidants était fort marqué.

GESTION DES DEMANDES

Pour rappel, la permanence Info'Aidants fonctionne exclusivement via la téléphonie ou les courriels. Trois journées fixes sont dédiées à la réception des appels et au traitement des demandes. Une messagerie en dehors des heures de disponibilité indique aux appelants les jours, les heures d'accessibilité et la possibilité de nous adresser leur demande par courriel via l'adresse mail de la permanence. De même, un message automatique est généré dès la réception d'un courriel afin d'accuser de la bonne réception de la demande et d'inviter le destinataire à nous faire parvenir les informations nécessaires en vue de les recontacter dans les meilleurs délais.

THEMES PRINCIPAUX

Nous avons identifié quelques thèmes qui reviennent régulièrement lors de l'écoute et de l'accompagnement des aidants. Nous en évoquons quelques-uns ci-dessous :

- Manque de financement des services. Ex. prestations annulées, rotation de personnel (particulièrement délétère quand présence de troubles cognitifs), manque d'accompagnement/formation des professionnels
- Lorsque l'AP consent enfin à solliciter du répit (chemin difficile), constat que les services répit agréés ont des critères d'admission très précis (âge, type de handicap, horaires...), que le nombre d'heures est limité, et qu'il manque cruellement de places

- Manque d'accompagnement (au niveau des mutuelles, BR AViQ...) : on est de plus en plus au tout digital et les aidants sont démunis. De moins en moins de permanences téléphoniques, présentes, et des démarches de plus en plus complexes
- Concilier vie d'aidant et activité professionnelle, notamment quand enfant/conjoint gravement malade, voire avec une espérance de vie limitée -> l'aidant proche se fait couvrir en incapacité de travail car il s'agit du système le plus simple à mobiliser (et congés thématiques parfois trop limités, ne s'appliquent pas...), mais contacts difficiles et pressions avec le médecin du travail nous sont régulièrement ramenés
- Les proches (amis, famille large) des aidants sont à sensibiliser, car peu de conscience du vécu quotidien des aidants
- Le « refus d'aide (de soins) » de la personne aidée provoque un grand désarroi chez les aidants. Comment combiner les attentes et limites mutuelles ?
- Certains actes nécessaires pour la prise en charge du bénéficiaire/patient à domicile sont interdits aux aides familiales : l'alimentation lors de risques de fausses-déglutitions, l'aspiration lors d'une trachéotomie et une assistance respiratoire -> Cela génère pour l'aidant l'obligation d'une présence 24h/24 n'amenant aucun répit.

FORMATION A L'ECOUTE ET SUPERVISIONS

Cette formation est un préalable à la demande de supervision des 3 chargées de projet qui écoutent, orientent et accompagnent les aidants proches dans le cadre de la permanence Info'aidants. La formatrice était Madame Aurélie Bogaerts, psychologue formatrice et superviseuse à Télé-Accueil Liège ASBL.

Cette formation leur a permis de revoir les bases théoriques sur l'écoute : les attitudes spontanées d'Elias Porter, l'approche centrée sur la personne de Carl Rogers, ainsi que les techniques d'écoute active. Par une présentation interactive, elles ont ainsi pu questionner leur pratique quotidienne à la lumière de ces différents apports et voir toutes les zones de leur pratique qu'il faudra venir questionner lors des supervisions à venir. Les concepts d'empathie, d'authenticité, l'importance du cadre et de ses limites ont été précisés et les aideront lors des supervisions à venir.

Les séances de supervisions cliniques qui devaient initialement démarrer fin 2021 ont été reportées à 2022. L'objectif central est de préciser et améliorer la mission d'écoute. Il ne s'agit pas d'une supervision institutionnelle. Au départ de situations vécues, identifier les situations difficiles à écouter, à réorienter. Et à partir de là, renforcer les travailleurs dans leur travail d'écoute, délimiter leur place en tant qu'écouter, préciser les contours de l'écoute, interroger notre posture actuelle d'écouter (investigation, soutien, accompagnement...).

PERSPECTIVES 2022

Au-delà de l'accompagnement individuel des aidants via notre permanence, nous souhaitons systématiser davantage en 2022 la remontée des constats et difficultés vécus par les aidants au quotidien, et identifier quelles pistes de solution pourraient être envisagées pour les soulager. Ce sera un rôle confié au pôle Recherche et développement (Innovation sociale) : passer de l'action individuelle à l'action collective. Ce travail ne pourra se faire qu'avec le partenariat du réseau : identifier quel acteur peut agir pour quoi, et de quels moyens il a besoin pour y arriver.

▶ LES GROUPES DE SOUTIEN POUR LES AIDANTS



Parmi les projets qui reçoivent la plus grande priorité, ceux qui s'adressent directement aux aidants. C'était le cas du groupe « Pausez-vous » qui s'était créé dans la province de Luxembourg. En 2021, à la suite de la résurgence du Covid et à ses différentes vagues, le choix a été fait de ne pas relancer le groupe. La santé des aidant.e.s restait notre priorité.

Le travail autour du cycle CAP mené par la Mutualité Chrétienne a quant à lui repris. Une évaluation du premier cycle ainsi qu'une réflexion sur les suites à donner a ainsi eu lieu au sein du groupe de travail auquel participent des aidants proches, différents membres des mouvements d'Altéo, et d'Enéo, le coordination CMS de la Mutualité Chrétienne, et une chargée de projets de notre ASBL.

PERSPECTIVES 2022

De nouvelles séances CAP se mettent en place pour 2022 à Namur ainsi que la création d'autres cycles dans d'autres villes de la province de Namur. De chouettes projets en perspective !

▶ LA SEMAINE DES AIDANTS PROCHES



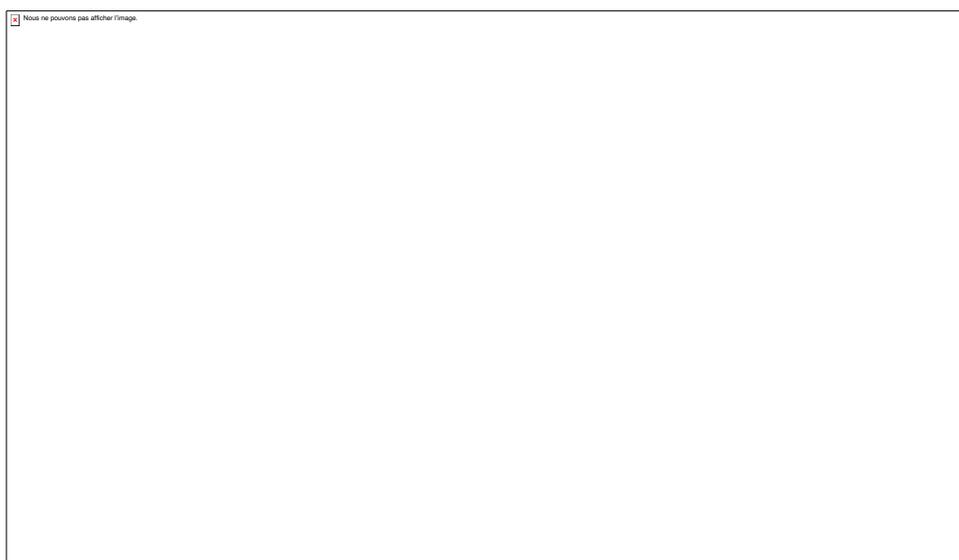
Cette année, la 8^{ème} Semaine des Aidants Proches (SAP) s'est déroulée du 04 au 10 octobre 2021 en Wallonie et à Bruxelles. Elle a rassemblé **105 activités mises en place par 70 partenaires**. Les statistiques complètes de l'évènement sont disponibles sur demande à l'ASBL ou en téléchargement sur le site www.semaineaidantsproches.be⁶

⁶ <https://www.semaineaidantsproches.be/evaluation/>

🕒 NOMBRE DE PARTENAIRES ET D'ACTIVITES

Nombre total d'activités : 105	PARTENAIRES	ACTIVITÉS	EN LIGNE SUR INTERNET
WALLONIE	47	76	5 activités
BRUXELLES :	23	24	

Ces chiffres sont **plus du double** par rapport à 2020. Il s'agit d'une **année record** depuis la création de la SAP. Malgré le contexte sanitaire et la situation encore difficile, les partenaires ont été très nombreux à répondre à notre sollicitation.



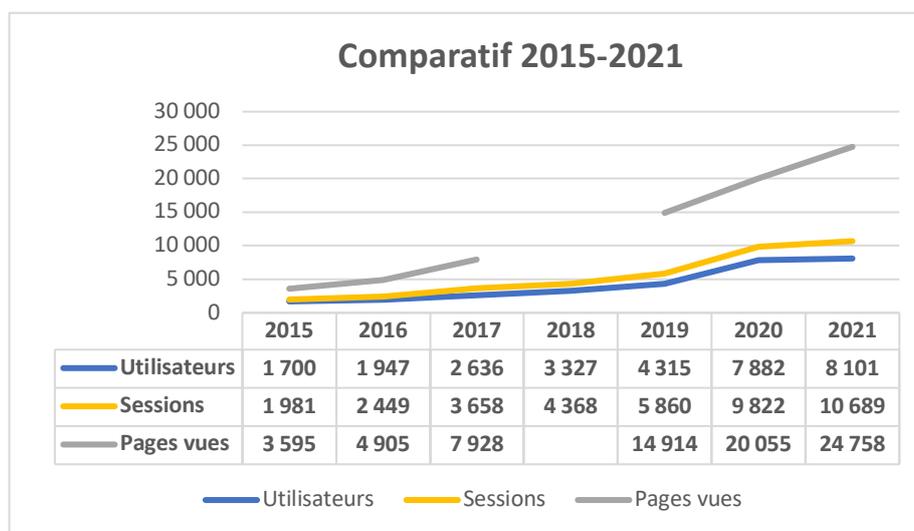
Sur les 70 partenaires, nous comptons 42 nouveaux partenaires, n'ayant jamais participé en tant qu'organisateur à la SAP et 28 partenaires ayant déjà participé au moins à une édition précédente. Soit 60% de nouveaux partenaires.

Cette année, un travail important a été fait afin de solliciter de nouveaux partenaires. L'objectif étant double : faire connaître la SAP à plus de professionnels (et services) et proposer une offre plus large d'activités sur le territoire couvert. Plus de 900 nouveaux contacts ont ainsi été sollicités. Nous pouvons donc en conclure que l'attrait de la SAP est toujours grandissant et que de nombreux partenaires sont fidèles à plusieurs éditions.

🕒 LE SITE WWW.SEMAINEAIDANTSPROCHES.BE

Il n'y a pas eu de grand changement au niveau technique sur le site web cette année.

Données statistiques de consultation du site :



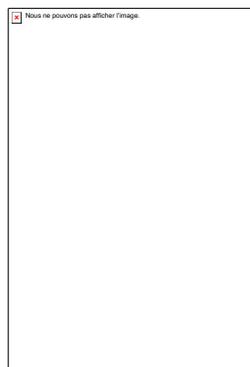
🕒 LA COMMUNICATION

Cette année, nous avons réalisé une nouvelle affiche (cf annexe 2 du présent rapport) dans la continuité de la charte graphique. L'objectif étant de l'alléger et d'en augmenter la lisibilité, l'affiche était commune pour la Wallonie et pour Bruxelles. La communication a toujours pour objectif d'améliorer la reconnaissance, la sensibilisation et la visibilité des aidants proches et de cet évènement phare.

Tous les visuels (flyers, affiches et bandeaux), communs pour la Wallonie et pour Bruxelles, étaient disponibles sur le site web de la semaine.

Cette année, nous avons réalisé des goodies, carnets au format A7 avec un stylo.

Un pack communication (flyers, affiches et goodies...) a été envoyé à chaque partenaire, comprenant des affiches et des flyers. Les institutions publiques, CPAS, communes, hôpitaux, maisons médicales, ... ont reçu un pack communication, ce qui porte l'envoi postal de cette édition à 1.211 envois.



Afin de préparer tous les envois postaux, nous avons travaillé, cette année encore, en collaboration avec l'asbl Les Dauphins, une entreprise de travail adapté située à Gembloux.



L'organisation de la Semaine Aidants Proches ne serait possible sans les nombreux partenaires qui organisent des activités. Nous remercions également la **Loterie Nationale** qui nous soutient financièrement depuis 4 années maintenant et prend en charge les frais liés à la communication autour de l'évènement.

Un tout grand merci à toutes et à tous !

🕒 EVALUATION ISSUE DES PARTENAIRES

Chaque année, peu après la Semaine, nous envoyons aux partenaires participants un formulaire d'évaluation. Voici les retours en quelques chiffres **des 53 partenaires ayant répondu à l'évaluation (sur 70 participants)** :

- ▶ 71,7% se disent satisfaits à très satisfaits de leurs activités. 6 partenaires se disent légèrement déçus, principalement du peu de participants.
- ▶ Sur les 105 activités enregistrées sur le site, 8 ont été annulées suite au contexte sanitaire ou faute de participants.
- ▶ Le nombre de participants aux activités était souvent moindre que celui prévu : 56,6% des partenaires en attendaient plus, 34% attendaient le nombre prévu et 9,4% en ont eu plus que prévu.

La majorité des services participants sont satisfaits, voire très satisfaits des **échanges qui ont eu lieu avec les aidants proches**, surtout dans ce contexte difficile.

- ▶ 60% des partenaires ont rencontré un nouveau public.
- ▶ 53,3% des partenaires affirment que l'organisation de leur(s) activité(s) n'a pas demandé beaucoup de temps.
- ▶ La majorité des services participants sont prêts à réitérer l'expérience (83,3% oui ; 13,3% peut-être et 3,3% non).
- ▶ 33,3% des services participants sont satisfaits de la campagne d'affichage, 46,7% ne savent pas. Les partenaires remarquent que cette année la communication a été difficile au vu du contexte sanitaire (manque de communication en interne, bureaux inaccessibles au public, interdiction de distribuer des flyers...).

L'évaluation et la revue de presse de la SAP sont disponibles sur demande à l'ASBL ou en téléchargement sur le site de la Semaine⁷.

⁷ <https://www.semaineaidantsproches.be/evaluation/>



Malgré le contexte sanitaire encore difficile, l'évolution est très importante tant du côté de la participation des services, du nombre d'activités proposées, que de la participation du public et de la consultation du site web.

L'asbl Aidants Proches remercie tous les partenaires qui ont participé à cette édition particulière.

Nous sommes conscients que l'organisation des activités de cette édition est restée complexe par rapport aux années précédentes.

Un tout grand merci à toutes et à tous !

▶ LES LIVRETS THEMATIQUES

Ce projet a été développé dès 2017 par les antennes, soutenues par la permanence de l'ASBL. L'objectif, via différentes thématiques, est d'apporter des pistes de solution et/ou des relais aux problèmes rencontrés par les aidants. Le premier livret « *Suis-je aidant proche ?* » a pour but d'amener l'aidant à réfléchir à son vécu. Mieux appréhender ses besoins permet en effet de prévenir et/ou diminuer le risque d'épuisement. Ce livret a été réédité en 2021, ce qui a permis une série d'adaptations, notamment la mise à jour à la suite de la mise en œuvre de la loi de reconnaissance.

Le second livret « *Comment concilier mon emploi et ma famille ?* », diffusé depuis la journée des aidants 2020 fera aussi l'objet d'une mise à jour afin d'y faire apparaître le nouveau congé pour aidant proche. Il sera réimprimé en 2022.

Ces livrets sont à la fois disponibles en version numérique, téléchargeables sur notre site, et en version papier. Ce support permet de diffuser l'outil via des salons, présentations diverses, que ce soit par notre équipe ou par des partenaires.

PERSPECTIVES 2022

Un troisième livret est en cours de finalisation et **traite la santé des aidants** « Aidants Proches, Et votre santé ? Parlons-en ! », comme nous l'avons évoqué plus haut. Un premier jet est finalisé mais nous avons souhaité l'éclairage des associations Question Santé et Cultures et santé, actives en promotion de la santé, avec un regard sur la littératie en santé. Un moment d'échange est d'ores et déjà programmé ce début 2022.

▶ LE FLYER SUR LA LOI DE RECONNAISSANCE DES AP

Un flyer expliquant la loi de reconnaissance des aidants proches a ainsi été réalisé en collaboration avec l'ASBL Aidants Proches Bruxelles. Quelques mois après sa diffusion, il a déjà dû être remis à jour à la suite de l'extension du congé à 3 mois. Il est téléchargeable sur notre site internet.

▶ LES CARTES D'URGENCE

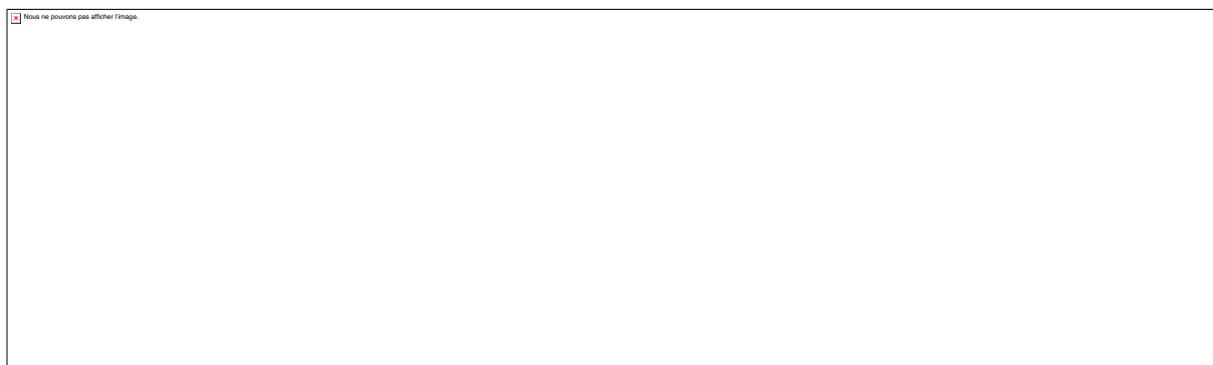
Nous avons reçu **260 demandes** de cartes en 2021. Comme les autres années, la majorité des demandes concerne à la fois la carte d'urgence Aidant proche, et la carte d'urgence personne aidée. Ce chiffre est en grosse augmentation (on peut parler d'année record depuis la mise à disposition de cet outil de prévention), avec 2 pics aux mois de mai et d'octobre 2022.



Le **formulaire de commande en ligne** disponible sur notre site internet depuis janvier 2020, et le **flyer finalisé** tout début 2021⁸ nous a permis de communiquer davantage sur cet outil de prévention. Au-delà de son rôle d'identification de l'aidant, cette carte lui permet en effet d'amorcer une discussion avec ses proches sur son besoin de répit ou de relais au sens large.

Nous travaillons toujours en parallèle avec les cartes d'urgence en carton, format carte de visite, permettant aux professionnels de les remplir directement avec leur public.

NOTRE PLACE DANS LE RESEAU PROFESSIONNEL



Notre association a une **longue tradition de concertation et de travail en réseau**. La thématique de l'*aidance* est large et globale, autant que particulière. Nous travaillons avec le réseau à la fois comme moteur, mais aussi comme facilitateur. Nous sommes « ***l'huile dans les rouages*** », comme l'exprimait un partenaire, un maillon indispensable pour que chacun perçoive l'importance du soutien à l'aidant, autant pour lui-même, que pour le proche qu'il épaula au quotidien.

⁸ <https://wallonie.aidants-proches.be/wp-content/uploads/2021/02/flyer-carteurgence-version-numerique.pdf>

▶ DES PARTENARIATS LOCAUX

Malgré les mesures sanitaires liées aux différentes vagues liées à la propagation du Covid, le pôle Réseau et Accompagnement a pu, en 2021, reprendre de manière plus active les réunions avec ses partenaires, et ce à travers toute la Wallonie.

Les deux chargées de projets ont ainsi participé à plus de 85 réunions sur l'année, et ce avec divers objectifs :

1. Etat des lieux du réseau

À la suite de la restructuration interne mettant fin aux antennes présentes en province de Luxembourg et en province de Namur, il était essentiel de prendre le temps de faire un état des lieux des partenariats existants et de cibler ensuite les priorités de l'ASBL en termes de réseau.

Nous avons ainsi été à la rencontre de chaque partenaire afin d'analyser l'histoire des partenariats, les objectifs des projets et bien sûr le regard qu'ils portaient aux aidants proches au sein de ces projets. Ce travail nous a permis de clarifier nos priorités de la manière suivante :

Notre focus reste les aidants proches. Notre intention est donc de prioriser nos actions en fonction du degré d'impact sur les aidants proches. Il est aussi essentiel pour l'ASBL de pouvoir se positionner sur l'ensemble de la Wallonie et donc d'ouvrir davantage ses actions vers les provinces du Brabant Wallon, du Hainaut et de Liège.

Pour ce faire, nous avons classé les différents partenaires en 6 groupes, classés par ordre de priorité.

Type de groupes	Positionnement du pôle R&A
1. Les groupes et projets AP	<p>Implication réelle à la demande du partenaire, et soutien à la création de dynamique à destination des aidants proches à encourager auprès de nos partenaires.</p> <p>Une réflexion pourrait se mettre en place pour voir la complémentarité entre des actions comme le cycle CAP (développé au sein de la MC) et celles de type « Pausez-vous ». Ces deux types d'actions répondent en effet à des besoins différents des AP et méritent d'être dupliquées.</p>
2. Les plateformes	<p>Ces plateformes permettent d'entrer en contact direct avec beaucoup de partenaires. En ce sens, notre présence y est intéressante, selon nos disponibilités et selon les ordres du jour.</p>

	<p>En fonction des thèmes abordés et des plateformes, nous pourrions proposer proactivement des notes reprenant des constats sur les AP, à discuter lors de ces rencontres.</p> <p>Notre présence a aussi une plus-value pour la permanence, car elle nous permet de mieux connaître les autres services.</p>
3. Les communes / PCS	<p>Les communes nous interpellent régulièrement pour avoir des informations ou des sensibilisations sur l'aidant proche. En tant qu'acteur de proximité, il est essentiel que nous puissions y répondre.</p>
4. Les réseaux maladies chroniques	<p>Ces réseaux varient d'une région à l'autre en termes d'actions et d'efficacité. Notre implication doit donc varier en fonction du focus AP que chaque réseau y met, en allant d'une simple présence à l'AG à une implication plus fréquente suite aux demandes du réseau.</p> <p>Nous souhaitons agir davantage en collaboration avec la LUSS à ce niveau, et prévoyons en 2022 une rencontre avec eux pour en discuter.</p>
5. Les réseaux santé mentale (adultes et enfants)	<p>Une réflexion doit être menée sur la place des proches dans ces réseaux, la manière de l'y amener ainsi que sur notre place dans les comités de proches.</p>
6. Des partenariats ponctuels autour d'événements.	<p>Y répondre en fonction des demandes et de nos disponibilités.</p>

2. Rencontre de communes wallonnes

Malgré la crise sanitaire, nous avons été sollicités par plusieurs communes pour réfléchir avec elles aux actions qu'ils pouvaient mener à destination des aidants proches. Ce fut le cas notamment à Montigny-le-Tilleul, Plombières, Thimister et Spa.

D'autres communes ont souhaité réfléchir avec nous à des actions à mettre en place pendant la Semaine des Aidants Proches. Ce fut notamment le cas de Mettet, Couvin, Jemeppe-sur-Sambre, Donceel et Fléron.

Nous restons par ailleurs attentifs aux demandes venant des communes. Par leur proximité, celles-ci sont en effet des partenaires privilégiés pour les aidants. Certaines communes souhaitent mettre un focus sur les aidants proches et nous demandent une sensibilisation.

▶ UN PARTENARIAT DANS DIFFERENTS RESEAUX DE SOINS



◎ PROJETS INTEGREGIO, DES SOINS INTEGRES EN FAVEUR DES MALADES CHRONIQUES

L'ASBL Aidants Proches fait partie des 5 consortiums wallons retenus fin 2017 :

CHRONILUX, RÉLIAN, Chronicopôle, RésiNam et PACT.

Nos services et outils sont mis à disposition des patients, de leurs proches et des professionnels de chacun d'entre eux. En fonction des projets et des priorités définies chaque année, notre ASBL est plus ou moins sollicitée.

▶ SANTE ET QUALITE DE VIE : DES PROJETS PORTES PAR LE FONDS DE CONINCK

Des projets portés par le Fonds Daniel De Coninck, géré par la FRB

Le Fonds Dr Daniel De Coninck⁹ (FDDC), géré par la Fondation Roi Baudouin (FRB), soutient une série d'initiatives en lien avec la question du besoin croissant de soins et de soutien pour les personnes nécessitant de l'aide et des soins à domicile. Nous avons été sollicités pour amener le focus aidants proches sur différents projets financés par ce fonds.

◎ APPEL A PROJETS : « MIEUX ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DES PERSONNES A DOMICILE »

Toujours dans le cadre des projets financés par le FDDC, différents acteurs nous ont sollicités dès 2019 pour être partenaires de leurs projets : Alzheimer Belgique asbl (projet en Brabant wallon) et Eqla (projet en Province de Namur). Les projets se sont réellement mis en place en 2020. Le rôle de l'ASBL est d'apporter le point de vue de l'aidant proche et de sensibiliser/former les professionnels intégrés aux projets à l'importance du partenariat aidant proche-professionnel.

◎ BE.HIVE, LA CHAIRE FRANCOPHONE DE LA 1^{ÈRE} LIGNE

« Trois universités, trois hautes écoles, des représentants des usagers de soins de santé et du public, professionnels, managers et politiques unissent pour la première fois leurs forces, moyens, connaissances

⁹ [Home - Thuis in de eerste lijn \(fondsdanieldeconinck.be\)](https://www.fondsdanieldeconinck.be)

et capacités de recherche afin de **contribuer au développement d'une première ligne d'aide et de soins forte et efficace en Belgique francophone**. Dans une logique d'intelligence collective, Be.Hive (« La ruche») veut insuffler une dynamique participative auprès de l'ensemble des acteurs¹⁰. »

L'ASBL est présente au groupe de résonance et au comité de pilotage. Par sa participation, elle s'efforce de rappeler à chaque acteur l'importance de **penser l'aidant proche en tant que partenaire** dans l'aide et les soins à la personne aidée. Elle souligne aussi régulièrement la nécessaire vigilance quant à l'état de santé de l'aidant proche.

La Fondation Roi Baudouin, et le Fonds Daniel De Coninck géré par cette dernière, sont des acteurs essentiels qui ont à cœur d'intégrer la « société civile » à leurs réflexions et projets. Partenaire de la 1^{ère} heure de notre association, la FRB nous sollicite régulièrement comme « représentants » de ce public particulier que forment les aidants proches. Le message est entendu que les aidants sont un acteur incontournable de la 1^{ère} ligne.

▶ 6^{ÈME} ÉDITION DU TEF (THE EXTRAORDINARY FILM FESTIVAL)

Depuis 2010, l'asbl EOP organise le TEF, Festival de films sur la thématique du handicap, de la déficience et de la différence.

Cette année, nous avons été partenaires lors de 2 représentations spécifiquement dédiées aux proches et aux familles. Il s'agissait de la séance « Vécu des familles » : présentation de 5 court-métrages, fenêtres sur le vécu de familles de différentes nationalités au côté de leur proche en situation de handicap, et du documentaire « Gosia@Tomek » qui nous a immergé au cœur du quotidien d'une aidante auprès de son compagnon en état végétatif à la suite d'une réaction allergique.

Belle participation, et belle opportunité de sensibilisation aux vécus singuliers des proches de personnes malades ou en situation de handicap.

▶ NOS MANDATS

Notre asbl participe au comité de pilotage des asbl « sœurs » Aidants Proches Bruxelles et Jeunes & Aidants Proches.

Nous sommes membre de la PAH (Plateforme Annonce Handicap), du Bien Vieillir, de l'ADMR, ainsi que du Belgian Brain Council et d'Eurocarers.

¹⁰ Cf site <http://www.be-hive.be/#>

SENSIBILISATION ET FORMATION



▶ FORMATIONS

L'année 2021 est restée très particulière en termes de formations car suite aux multiples « vagues », comme pour la plupart des opérateurs, elle s'est limitée à quelques semaines d'exercice.

Au vu des nombreux reports de formations initialement prévues en 2020, nous avons donné priorité aux engagements déjà donnés. Voici les formations données en 2021, et celles d'ores et déjà programmées pour 2022

1. Dans le cadre d'un projet coordonné par Alzheimer Belgique et financé par le Fonds Dr Daniël De Coninck : « Pérenniser les actions de socialisation et le maintien de l'autonomie des personnes désorientées par la mise en place d'un modèle collaboratif réunissant la personne malade, son aidant, l'ergothérapeute et les services d'aide et de soins à domicile » à destination des **travailleurs de l'ASD BW**. Cette formation s'inscrit dans un cycle diversifié, également assuré par Alzheimer Belgique.
 - ➔ 4 demi-journées ont été données en 2021
 - ➔ 8 demi-journées sont d'ores et déjà programmées pour le 1^{er} semestre 2022
2. Un module de 4h à l'attention d'étudiantes aides familiales en promotion sociale
3. Un module de 2h dans le cadre d'un cycle de formation continue à l'Hénallux à l'attention du personnel de première ligne (infi, gad, af's) dans le cadre d'un **cursus en soins palliatifs** (cette formation est dispensée depuis 5 ans maintenant par l'asbl).
4. Une journée de formation à l'attention des travailleurs sociaux, encadrants d'équipes, des **SAFA affiliés à la Codef**. Il s'agissait d'une formation innovante, co-construite avec la responsable formation de la Codef, sur base du descriptif de fonction Assistante sociale dans un service SAFA.
5. Une **formation conjointe Senoah et ASBL AP**, au départ d'une organisation commune¹¹ de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile (FASD) et de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes (ANMC). Le public prévu pour cette intervention sont des professionnels d'horizons différents (« conseillers en autonomie » et travailleurs sociaux au sein des agences des MC, responsables d'équipes de professionnels de terrain, coordinatrices d'aide et de soins,

¹¹ Extrait du catalogue 2021 des formations de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile : <https://indd.adobe.com/view/83b9948d-a27b-4942-bec7-8e6dcc379e6e>

infirmiers chefs...), et son enjeu est le suivant : « Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble. » (Cf. formation catalogue FASD), au départ de situations de terrain vécues par les unes et les autres.

6. Une intervention lors du cursus de formation des **étudiants en santé publique de l'ULB** dans le cadre d'un séminaire consacré aux politiques publiques en matière de santé et à la manière dont différentes catégories d'acteurs (experts, groupes d'intérêt, mouvements sociaux, groupes professionnels, médias, etc.) y contribuent. Il s'agissait d'expliquer aux étudiants les enjeux que notre organisation porte, comment elle s'est constituée en tant que mouvement et par quels processus, au travers de quels instruments, nous agissons sur les politiques publiques, notamment avec la mise en œuvre de la loi de reconnaissance des aidants proches

Des modules de **sensibilisation des équipes AF de la CSD du Luxembourg** avaient été initiés fin 2019 dans le cadre de la formation Interreg « le repérage de l'épuisement des aidants ». Interrompues en 2020 suite à la situation sanitaire, elles n'ont pas pu être programmées en 2021, mais les contacts sont pris pour programmer 5 séances en 2022.

On le voit à travers ces quelques paragraphes, seule une trentaine d'heures de formation ont été données par notre association en 2021, pour **environ 150 professionnels formés**.

Comme nous l'avons déjà envisagé en 2019, nos intentions pour 2020 et 2021 étaient ambitieuses et comportaient trois volontés principales : **diversifier, communiquer et évaluer**.

▶ DIVERSIFIER :

Nous voulions développer :

⊙ UNE SENSIBILISATION DES PROFESSIONS MEDICALES

Avec pour objectif la prise en compte de l'aidant proche, en ce compris dans ses besoins de santé spécifiques et création d'un « outil d'aide à l'orientation du médecin généraliste » (Orienter l'aidant vers des ressources pertinentes et / ou locales).

C'est-à-dire fournir, principalement aux médecins généralistes, non seulement une sensibilisation à la réalité et aux risques de santé des aidants proche, mais également un outil d'orientation vers les services locaux qui pourraient les soutenir. Ce travail de concertation inclut un partenariat actif avec des acteurs psycho-médico-sociaux des territoires ciblés. Actuellement, la construction de cette sensibilisation se fait en collaboration avec le SISDEF, la SMAV et l'AGEF de l'arrondissement de Verviers.

- ➔ La mise en œuvre en tant que projet pilote était prévue pour le deuxième semestre 2020. Mais ce travail de réflexion a été interrompu fin février 2020. La reprise prévue en 2021 a elle-même été court-circuitée par le décès inopiné de la coordinatrice du Sisdef.

Public principal : groupements et cercles de médecins généralistes.

Environnement : séances de sensibilisation sur site (cercles, groupements, SISD...)

🕒 UNE FORMATION 'TOUS PROFILS' PROFESSIONNELS

A l'image de l'initiative prise par l'**asbl Aidants Proches Bruxelles**, nous souhaitons ouvrir des dates de **formation 'tous profils' professionnels**, dont le contenu aborderait essentiellement :

- Qui sont les aidants proches ? Comprendre ce qui se joue au sein des familles de personnes fragilisées pour mieux comprendre certaines réactions des aidants et proches
- Comment soutenir et accompagner au mieux les aidants ?

Environnement : soit sur site dans les locaux de l'ASBL, soit sur site chez un partenaire local lorsque la demande est suffisante.

▶ COMMUNIQUER

Depuis de nombreuses années, l'ASBL dispense ses formations sans en faire la communication. La plupart du temps, les nouveaux services demandeurs viennent à elle à la suite de la recommandation d'autres services, d'autres intervenants ou encore pour donner suite à l'intervention publique d'un membre de l'équipe qui en évoque l'existence. Le nombre de formations par an est donc particulièrement aléatoire d'une année à l'autre. (2019 : 11 demi-journées de formation et 6 rencontres de sensibilisation, 2018 : 37 demi-journées de formation et 19 rencontres de sensibilisation, 2017 : 7 demi-journées de formation...).

Nous voulions donc développer une **stratégie de communication** se rapportant à notre axe formation. Cependant, qui dit communication dit augmentation probable des demandes. Nous nous sommes rapidement rendu compte que faute de temps mais surtout de moyens humains nous ne pourrions assumer celles-ci.

- ➔ Nous avons activé cette année des collaborations renforcées avec notre 'association sœur', l'ASBL Aidants Proches Bruxelles. Ces synergies nous permettent de répondre plus facilement aux demandes grâce à une plus grande flexibilité, mais également d'innover en diversifiant les thèmes. Notre axe formation se déploiera à l'avenir de manière beaucoup plus commune. Les professionnels et étudiants des 2 régions auront ainsi accès à davantage de possibilités en termes de thèmes et de dates.

▶ EVALUER

Le contenu des formations est en général très bien accueilli par les participants qui sont incités à intervenir et partager leur vécu professionnel et / ou personnel. Nombre de professionnels de l'aide et

du soin sont en effet aidants proches dans le cadre de leur vie privée. Les retours des formulaires d'évaluation donnés à la fin de chaque séance sont en moyenne positifs à très positifs.

Cependant nous n'avons pu, jusqu'à présent mettre en place un processus d'évaluation critéré et clair (à chaud et à froid c-à-d à l'instant et à distance) afin d'objectiver les changements de pratiques (à destination des AP) à l'intérieurs des services sollicitants. C'était une de nos intentions pour 2021 qui n'a pu être accomplie, encore une fois en regard de la situation sanitaire et des moyens mis à notre disposition.

LA PANDEMIE : DES PERSPECTIVES QUI RESTENT INCERTAINES

A l'heure d'écrire ces lignes, les perspectives 2022 sont encore mouvantes. Elles demanderont une grande capacité d'adaptation de l'équipe autour de cet axe.

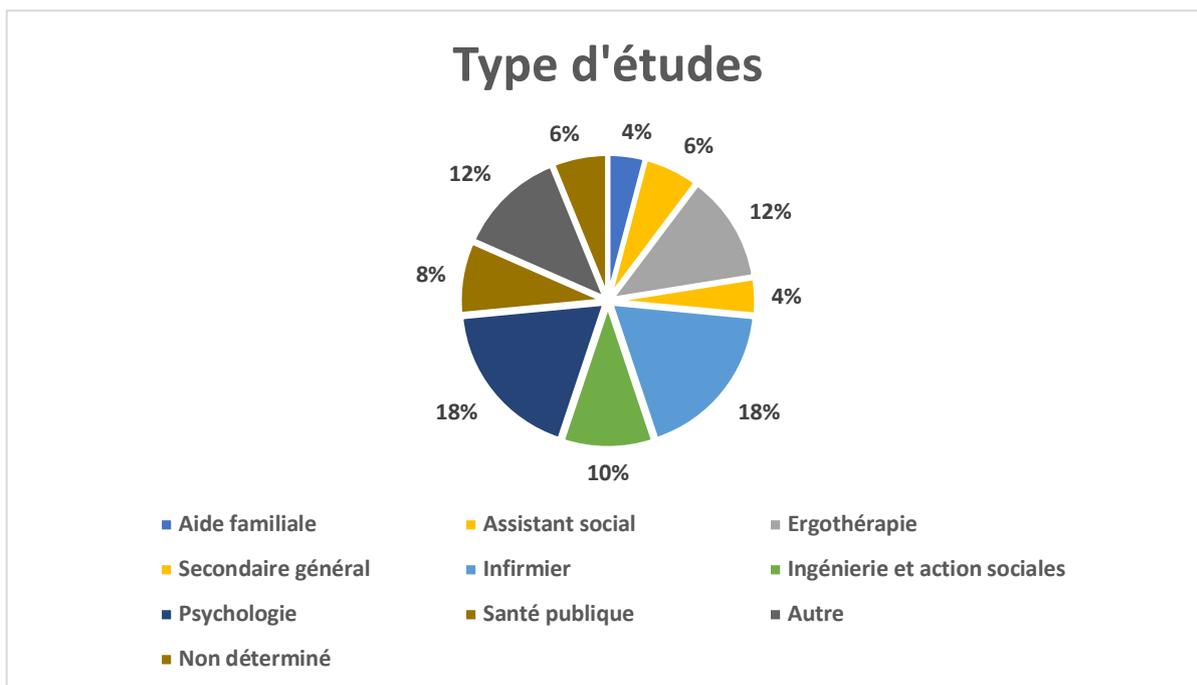
▶ TRAVAUX ET SUIVIS DES ETUDIANTS

L'évolution des chiffres entre 2019 et 2021 montre une nouvelle progression des étudiants accompagnés : 19 en 2019, 41 en 2020 et 48 en 2021.

L'évolution positive constatée en 2020 s'est encore accentuée. Le suivi des étudiants a été développé en 2019, et systématisé au niveau de notre association.

Les demandes qui nous sont adressées restent variées : demande de relais, de recrutement d'aidants (via les réseaux sociaux de l'ASBL mais aussi via le recours au « vivier des AP » mis sur pieds par le pôle Réseau et Accompagnement). Si les étudiants sollicitent rarement pour des demandes de stages (4 demandes en 2021), leurs appels concernent surtout le suivi de travaux qui, de près ou de loin, incluent l'entourage des patients. Ces travaux, pour 2021, sont principalement des mémoires et TFE. Face à des demandes de documentation ponctuelle, soit nous relayons vers le site « Doc'Aidants », soit nous fournissons des données propres à l'ASBL ou des analyses de partenaires. Enfin, il est intéressant de noter que l'accompagnement proposé par l'ASBL, surtout en cette période difficile pour les étudiants, est particulièrement apprécié : ainsi, au départ d'une demande ponctuelle, le suivi proposé (sous forme d'un mail ou par vidéo conférence) se transforme parfois en un accompagnement approfondi (ex. : relecture d'outils méthodologiques, de grilles d'entretien, de corpus théoriques...). Nous recevons également plusieurs demandes de participation à des défenses de thèses, de mémoires ou de TFE chaque année.

Les **domaines étudiés** en 2021 sont variés : le répit, la conciliation vie professionnelle/rôle d'aidant, les services d'aide à domicile, inclusion des aidants en Maison de repos, le soutien des proches de personnes souffrant d'une pathologie spécifique (Alzheimer, parkinson, diabète, sclérose en plaque, AVC, handicap mental, enfants en fin de vie, autisme, douleurs chroniques ...), burn out des conjoints aidants, deuil des conjoints aidants, jeunes aidants proches, troubles musculo-squelettiques...



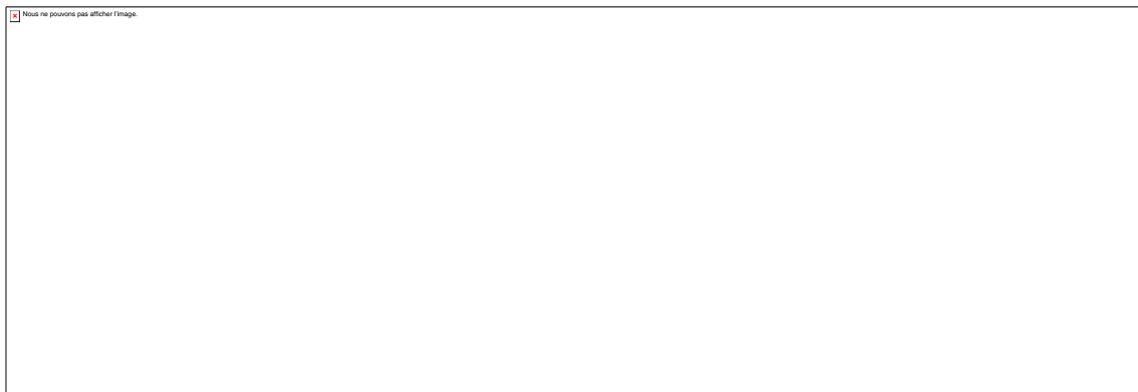
Cet axe est un volet important du pôle Innovation sociale. Par les contacts indirects avec en hautes écoles et universités, il est un levier pour des opportunités de formations et vice-versa. D'autre part, il permet à l'ASBL de se tenir au courant des travaux et des modèles qui sont enseignés dans les filières de formation. Ils contribuent donc à enrichir nos contenus de formations.

Parallèlement, il est important de rappeler l'implication de notre association dans les travaux de la **Chaire interdisciplinaire de la première ligne, Be.Hive**. Celle-ci renforce encore les effets cités ci-dessus. Notre rôle de soutien et relecture aux recherches intégrées à la Chaire est similaire, et s'additionne à celui du suivi des étudiants détaillé plus haut. Il nous permet plus encore un lien avec hautes écoles et Universités, mais surtout de rappeler l'importance de l'implication des proches dans les collaborations entre professionnels, dans les prises en charge de patients en situation complexe.

Cela ne semble pas (encore) un automatisme chez les chercheurs, et à ce titre, notre rôle est majeur.



NOTRE COMMUNICATION, NOS REALISATIONS



Dans cette rubrique, le pôle R&D privilégie une analyse « qualitative » des axes présentés (quelques statistiques permettent de se situer par rapport aux années précédentes). On y trouve en filigrane quelques-unes des missions animant le pôle et l'ASBL Aidants Proches : reconnaissance et soutien des aidants, écoute, relais de leurs attentes, sensibilisation des professionnels et de la société.

▶ LETTRES D'INFORMATION

En 2021, 5 lettres d'informations « classiques » ont été diffusées, ainsi qu'une « hors-série » sur les spécificités des projets Integreo pour les aidants, qui s'ajoute au rythme des publications bimestrielles.

En étroite collaboration avec le pôle Communication de l'ASBL (mise en page, graphisme (en format web), et mise à disposition des articles sur le site de l'ASBL AP), les newsletters sont un autre volet important du pôle Recherche et Développement. Le tout pour un lectorat composé d'aidants et de professionnels (environ 4700 abonnés). Notons que la trame de la newsletter est restée relativement semblable à l'année précédente, avec un focus sur l'actualité, notamment politique, un partenaire ou un projet à l'honneur, les événements des 2 asbl, et un conseil lecture.

2022 : PERSPECTIVES

La lettre d'information de l'ASBL Aidants Proches a toujours comporté des défis. Le 1° consiste à concilier deux lectorats différents (professionnels de l'aide, des soins, du social... et aidants proches, voire grand public). Le 2°, qui n'est pas moindre, nécessite de fournir une information de qualité convenant aussi bien aux réalités de la Wallonie que de Bruxelles-Capitale.

Des questions reviennent comme un leitmotiv : quelle charge de travail consacrer à cette lettre d'information ? Comment garder une exigence d'information claire et fiable, sans détailler inutilement les rubriques ? Doit-on en scinder le contenu, dont l'un serait axé strictement sur les aidants, tandis que le second serait adressé aux professionnels mais toujours avec un « focus » aidants ? Comment conjuguer l'essor des réseaux sociaux de l'ASBL avec le contenu de la newsletter ? Face à ces questions ouvertes déjà en 2021, c'est en 2022 que nous souhaitons procéder à une évaluation de la newsletter (fond et forme). Cette évaluation inclura une consultation auprès du lectorat (professionnels et aidants)

de la newsletter. Des pistes et des items d'évaluation ont d'ores et déjà été collectés, à faire « percoler » en équipe.

▶ ARTICLES

En 2021, ce ne sont pas moins de 16 articles qui ont été rédigés par l'asbl ou auxquels nous avons collaboré, et 5 émissions télévision ou radio auxquelles nous avons participé.

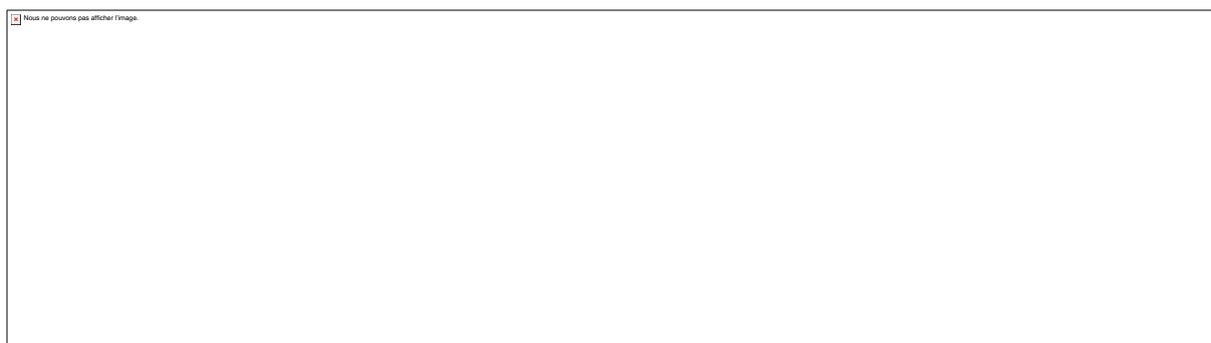
Les écrits sont pour certains des articles « papiers », mais/et pour la plupart disponibles en ligne. Ils s'adressaient tout autant au grand public (Paris-Match, Supplément Le Vif/Fokus-online.be, guide social, magazine Santé conjugée, Guide Le bien-vieillir à domicile, Question Avec) qu'à des publics spécifiques de professionnels (infirmiers, aide et soins à domicile...), de membres associatifs (Télé-Secours, La Ligue Braille, La Codef, La Plateforme Annonce Handicap...).

Certains sont l'occasion de parler de notre association et de ses missions et services, notamment dans le soutien direct aux aidants (Permanence Info'Aidants, Semaine des Aidants Proches...). Pour d'autres, il s'agit de mettre en avant un thème précis de l'aidance : la santé, la reconnaissance, le nécessaire partenariat entre aidants et professionnels, le vécu des aidants pendant la crise Covid.

Notre objectif est de visibiliser l'aidance, et toutes ses composantes, mais aussi notre association, afin que les aidants proches en recherche d'information et/ou de soutien, puissent arriver jusqu'à nous.

Vous trouverez en annexe 3 du présent rapport d'activités, un tableau récapitulatif des articles et émissions, ainsi que les liens URL lorsqu'ils sont disponibles en ligne.

▶ RESEAUX SOCIAUX



Nous avons poursuivi en 2021 le travail lancé en 2020, à savoir l'utilisation régulière de ce canal de communication. En effet, si nos pages existent depuis 2011, nous faisons essentiellement du relais d'informations produites par différents partenaires. C'est depuis 2 ans bien davantage des productions internes qui ont été réalisées.

De plus, les confinements successifs liés à la Covid-19 ont constitué un test « grandeur nature » de la pertinence de ces canaux d'infos : ils ont permis à l'ASBL de maintenir un lien de qualité avec des publics esseulés.

Facebook renvoie à des publications destinées aux aidants proches et au grand public. LinkedIn est davantage orienté vers les professionnels des 1° et 2° lignes du secteur non-marchand, tous domaines confondus (aide, social, santé...). Si une information est susceptible d'intéresser ces 2 publics, elle paraîtra simultanément sur les 2 canaux.

Un planning de publication a été mis en place afin de donner une information régulière et diversifiée. L'ensemble de l'équipe collabore au relais d'informations pertinentes à relayer. Deux collègues centralisent et programment la production de publications, qui sont mises en forme par notre chargée de communication.

Cette année, nous avons pris une licence avec Swello qui nous permet de programmer plus facilement les publications

▶ STATISTIQUES DE NOTRE PAGE FACEBOOK POUR 2020

NOMBRE DE PUBLICATIONS SUR LA PAGE :	213
NOMBRE DE PERSONNES TOUCHÉES ¹² :	141.933
NOMBRE D'ABONNÉS :	3.787 <i>soit 728 abonnés de plus qu'en 2020 (+ 24%)</i>
MENTIONS « J'AIME » :	279 <i>(total des mentions « J'aime la page » en date du 31/12/21 : 3.011)</i>

▶ STATISTIQUES LINKEDIN

Nombre de publications sur la page : 73

Nombre de personnes touchées : 9.535

Nombre d'abonnés : 319, soit **95 nouveaux abonnés en 2021 (+ 42%)**.

¹² Personnes qui ont reçu nos publications sur leur fil d'actualité

► DOC'AIDANTS

Notre site de documentation en ligne Doc'Aidants¹³ va faire peau neuve avec un travail en profondeur sur le portail.

Cet outil a été développé en 2013 et force est de constater que nous n'avons pu poursuivre l'investissement nécessaire à sa performance (technique et d'encodage) depuis quelques années. Le renfort du pôle communication nous permet de déployer à nouveau ce projet qui nous apparaît toujours essentiel. Il permet la centralisation et mise à disposition de ressources fiables sur la thématique de l'*aidance* et les thèmes connexes (études, lois, témoignages, services... sous diverses formes : écrits, films, sites, dossiers...), carrefour de communication entre ASBL, publics-cibles et réseau de partenaires.

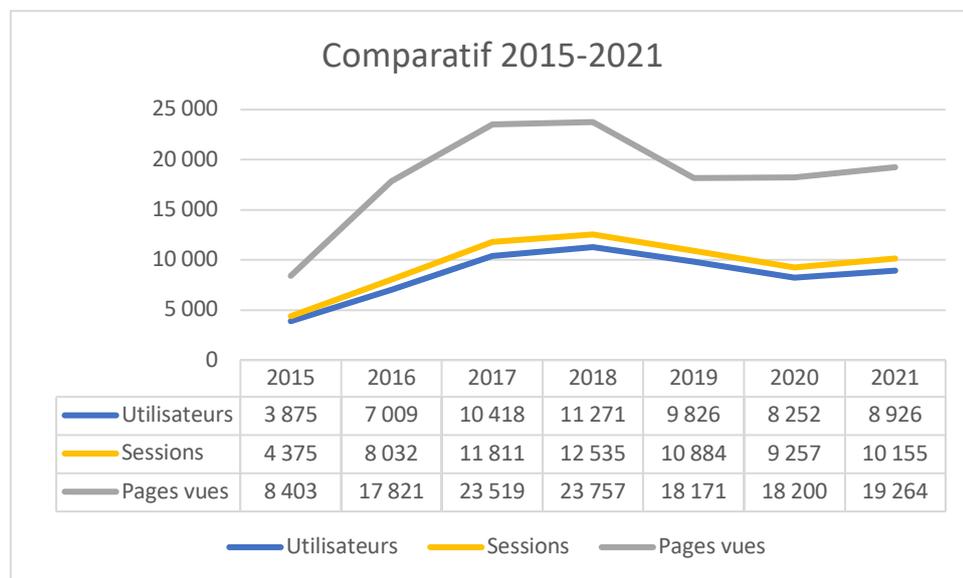
Fin 2020, nous avons déjà pu apporter quelques modifications techniques (changement d'hébergeur) qui ont résolu le problème de lenteur du site. Cela augmente déjà l'attractivité du portail. Cette année, le travail de reclassement des documents au sein de nouvelles catégories plus intuitives a démarré. Il se poursuivra en 2022.

► Statistiques du site en 2020

Les statistiques complètes sont disponibles sur demande à l'ASBL.

► Comparatif 2015-2021 pour les statistiques d'audience

En 2021, le nombre d'utilisateurs est de 8.926, le nombre de sessions 10.155, et le nombre de pages vues 19.264.



¹³ <https://www.docaidants.be/>

- ▶ **Top 5 des documents les plus téléchargés :**
- ▶ Les Carnets d'Irène : Paroles d'aides familiales
- ▶ Aider un proche au quotidien : trucs et astuces pour les aidants
- ▶ Aidants proches, 10 questions que vous vous posez
- ▶ Les aidants proches des personnes âgées qui vivent à domicile en Belgique : un rôle essentiel et complexe
- ▶ Le deuil, un lent travail de reconstruction



Le travail d'amélioration du site, et la reprise des encodages restent un des objectifs 2022 du pôle communication de l'asbl. Nous espérons qu'avec ce renouveau, le portail jouera davantage son rôle de centre de référence sur l'*aidance*.

▶ LE SITE DE L'ASBL

Le domaine www.aidants-proches.be héberge la page commune créée pour les 3 asbl en 2017 : Aidants Proches, Aidants Proches Bruxelles et Jeunes & Aidants Proches.

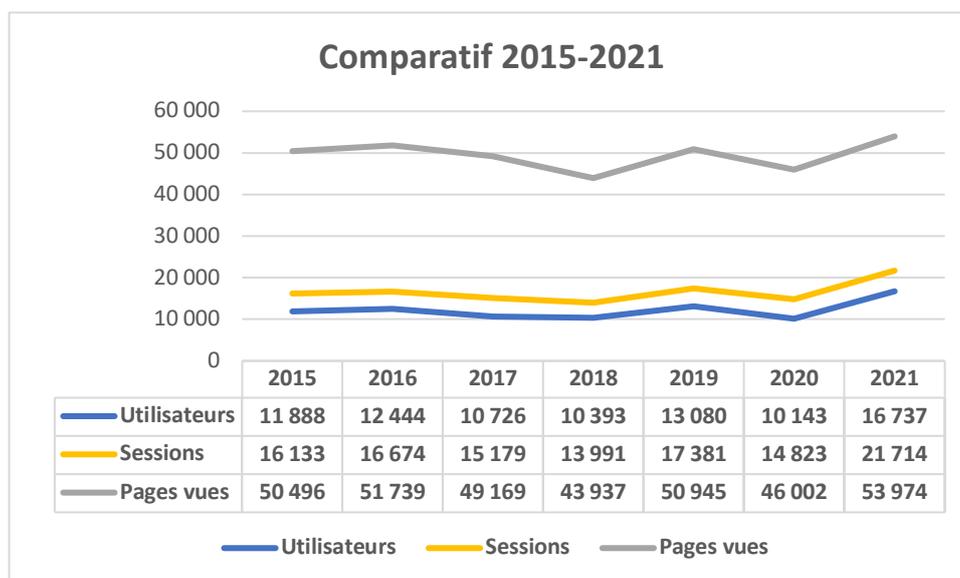
Le nouveau site du siège central est hébergé sur le sous-domaine www.wallonie.aidants-proches.be

Le gros du travail sur le nouveau site de l'ASBL s'est déroulé en 2019 et il a été mis en ligne début 2020. Les améliorations, l'alimentation et la mise à jour de contenu se sont poursuivies tout au long de l'année 2021.

◎ STATISTIQUES DU SITE DE L'ASBL

La mise en ligne du site www.wallonie.aidants-proches.be s'est faite en janvier 2020.

► Comparatif entre l'ancien site 2015-2019, et le nouveau site pour 2020 et 2021



Les statistiques de consultation doivent être prises avec précaution, car entre 2019 et 2020, nous parlons de 2 sites différents, avec des adresses URL différentes.

► Statistiques pour la recherche Web

Nombre total d'impressions : **205.099** (dont 133.945 par PC, et 65.957 par smartphone) pour 71.699 en 2020

Nombre total de clics : **7.764** (dont 3.499 par PC, et 3.890 par smartphone) pour 2.520 en 2020



La mise en ligne du nouveau site est un pari réussi. En deux années, nous arrivons largement à des chiffres supérieurs à ceux de l'ancien site. La mise en ligne et mise à jour continue de nos productions, référencement représente un gros travail pour le pôle communication. Ce nouveau site permet en effet de synchroniser les écrits publiés dans nos lettres d'informations, certaines publications sur nos réseaux sociaux.

CONCLUSION

Notre association a su au cours des années développer une visibilité et une légitimité de ses actions, mais surtout de l'*aidance*. Le territoire est vaste, la thématique très large et le public cible nombreux et porteur d'un vécu spécifique.

Un constat : les aidants qui arrivent chez nous restent cependant la pointe de l'iceberg de ce public fragilisé. Grâce à la **campagne de sensibilisation** diffusée en 2021, nous avons tenté de toucher un nouveau public : les aidants qui ne s'identifient pas comme tels, les aidants qui vivent des difficultés mais ne savent pas à qui s'adresser.

Plus que de longs discours, un **témoignage reçu** quelques jours après la diffusion du spot de sensibilisation :

Bonjour,

Je suis aidant proche, mais je ne le sais que depuis 2 semaines !

Ma mère est malade de parkinson depuis environ 10 ans.

Depuis l'année dernière, elle a accusé une rapide dégradation. Depuis 2 mois, elle est considérée comme malade en soins palliatifs.

Il y a 2 semaines, mon père, qui s'occupe d'elle, à domicile, est de plus en plus dépressif, et maintenant on vient de lui (mon père) déceler une maladie cardiaque.

Il est à bout, je les aide beaucoup et je suis également sur les genoux.

Je rencontre fréquemment l'infirmière et le médecin traitant à qui j'ai dit plusieurs fois que la santé de ma mère était importante mais que la santé de mon père était PRIMORDIALE et que je tenais à être informée de tout problème (de santé) : "Votre père, ça va. Il est têtu et ne fait que ce qu'il a décidé".

Ces derniers temps, mon père a appelé le médecin à plusieurs reprises pour lui demander d'augmenter ses antidépresseurs. Hier, j'ai fait rentrer mes deux parents en Home médicalisé (à contre cœur, car ce n'était pas leur souhait à la base).

Je ne sais pas si mon père s'en remettra. Je pense que son pronostic vital est encore engagé.

Si je n'avais pas vu votre publicité à la TV et fait des recherches internet, je ne saurais pas que nous ne sommes pas seuls dans ce cas et je ne saurais pas que vous existez.

Voilà pourquoi je suis tellement en colère : Pourquoi, les médecins, infirmière et Psychologue ne m'ont pas parlé que le fait d'être aidant proche mettait en péril notre santé (physique et mentale) ?

Dans mon cas, j'espère que je n'ai pas découvert trop tard. Mais je pense aux autres, tous ceux qui rencontreront mon médecin, mon infirmière et la Psy et qui ne seront pas informés.

Tous ces professionnels ne sont-ils pas formés pendant leurs études ou les « cours de recyclages » à cette problématique ?

Ces personnes devraient être obligées à distribuer votre folder à leurs patients.

Tout ça pour dire que c'est bien, ce que vous faites. Continuez à la diffuser.

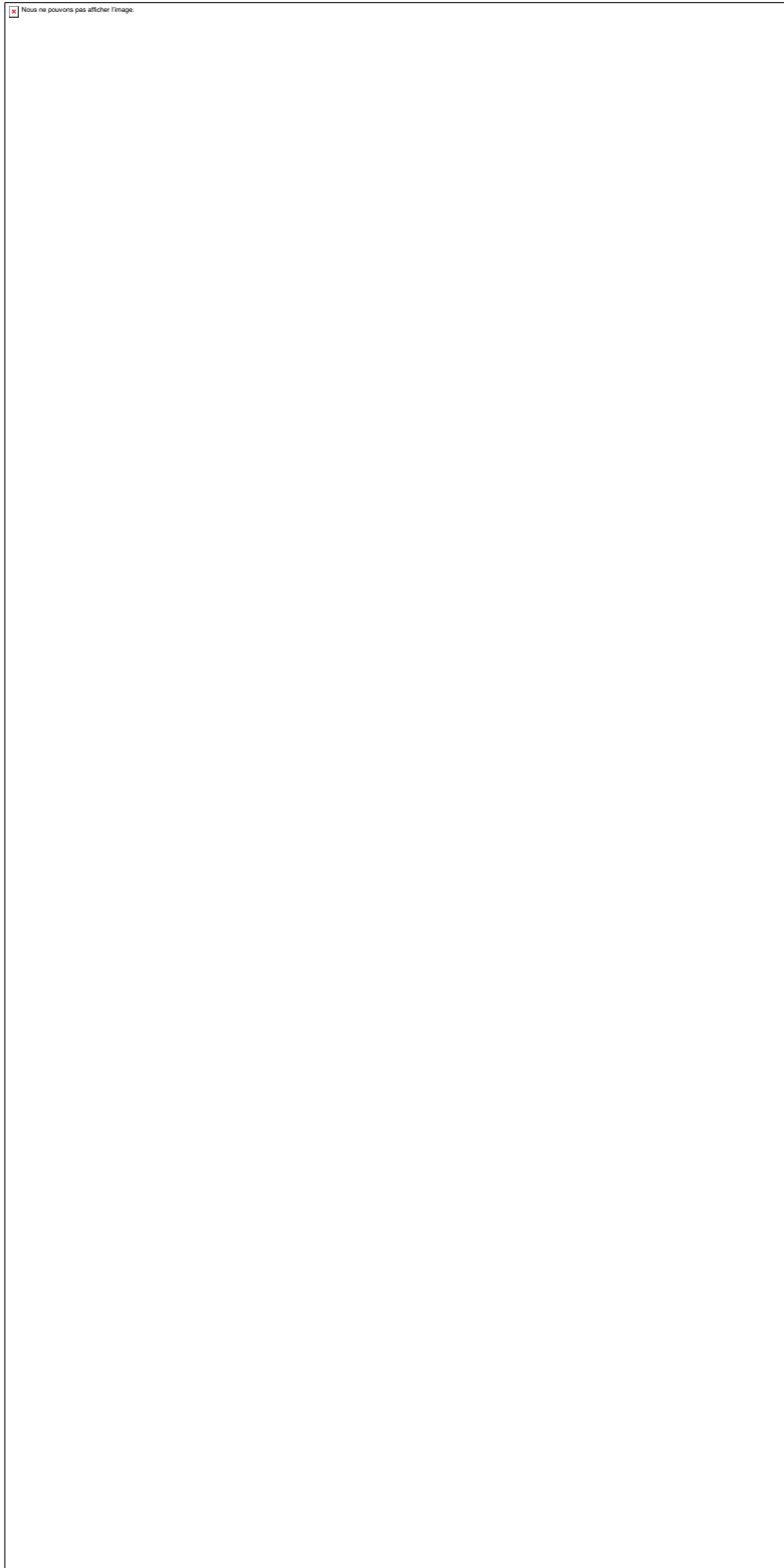
Année après année, nous diffusons le même message de sensibilisation, par différents canaux. Force est de constater que parfois cela fait mouche, mais que les besoins sont encore énormes.

Et la crise sanitaire que nous vivons depuis 2 ans nous montre encore une fois l'importance du rôle des aidants et de les valoriser et les soutenir encore davantage. Il nous reste donc encore beaucoup de travail !

Nous restons plus que jamais disponibles pour soutenir les aidants, les écouter, répondre à leurs questions, ..., via la permanence Info'Aidants. Mais nous restons également disponibles pour outiller les professionnels qui aident et soignent au quotidien les personnes fragilisées par le handicap, la maladie, le grand âge. Leur soutien aux aidants est un enjeu majeur.

| ANNEXES

▶ ANNEXE 1 : VISUEL RECTO FLYER SUITE CAMPAGNE

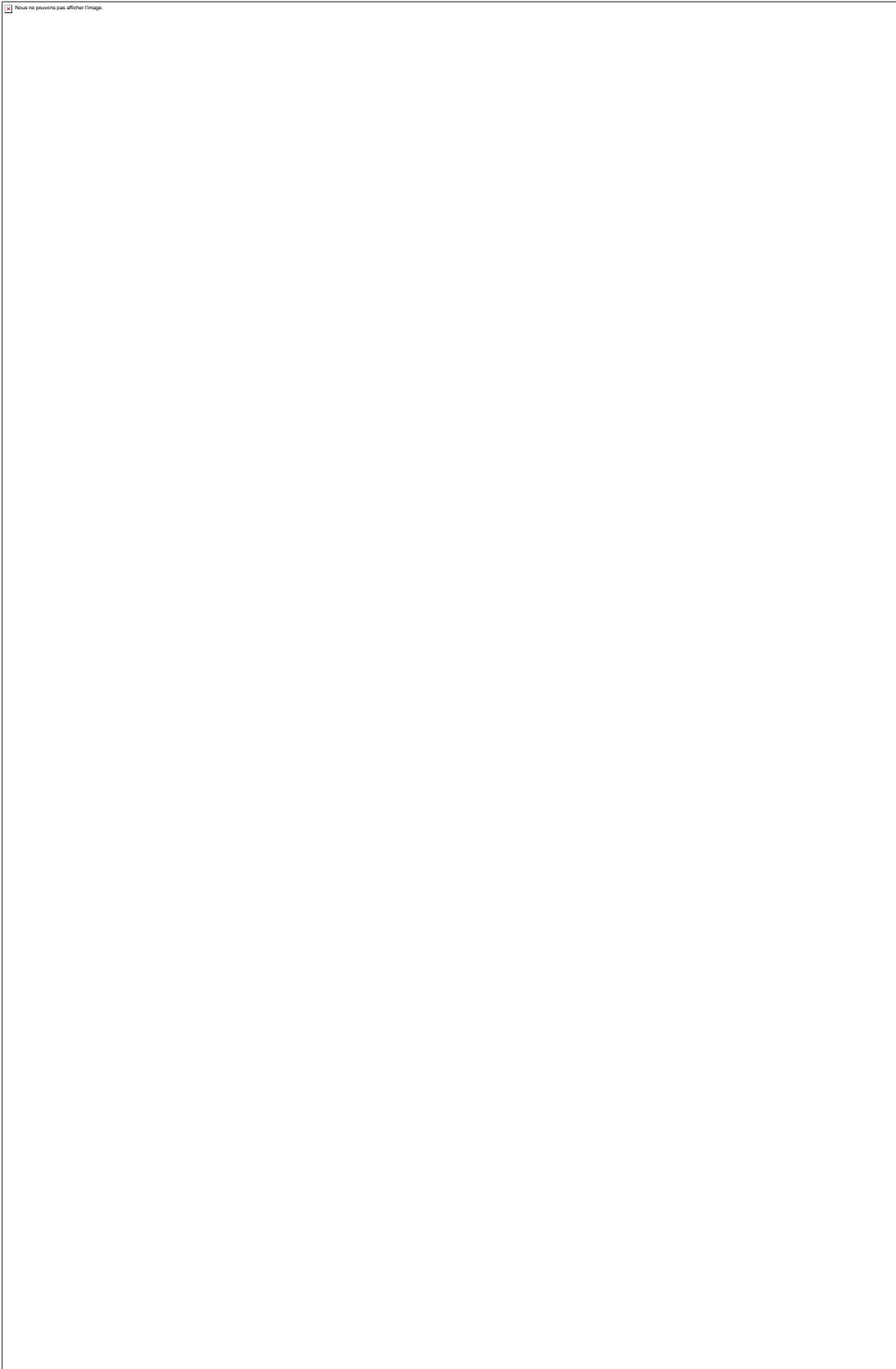




▶ ANNEXE 2 : VISUEL DE L’AFFICHE SAP



▶ ANNEXE 3 : TABLEAU RECAPITULATIF DES ARTICLES PARUS EN 2021

A large rectangular area that is currently blank, serving as a placeholder for a table. In the top-left corner of this area, there is a small icon of a document with a red 'X' and the text "Nous ne pouvons pas afficher l'image."

▶ ANNEXE 3 : TABLEAU RECAPITULATIF DES EMISSIONS EN 2021

