



# RÉSIDENCE- SERVICES SOCIALE

ÉTUDE DE  
BONNES  
PRATIQUES

2023



## COLOFON

### **Rédaction**

Thibault Koten

### **Comité de rédaction**

Céline Remy

Simon Erkes

Stéphane Heymans

### **Graphisme**

Florence Gentet

### **Relecture**

Gilles Wauters

### **Éditeur responsable**

Stéphane Heymans • 43 rue Saint-Bernard, 1060 Bruxelles

Tél 02 537 98 66 • Fax 02 539 38 36 • [www.csdbxl.be](http://www.csdbxl.be)

## PRÉAMBULE :

### ACRONYMES UTILISÉS

<b>AGE</b>	AGE Europe, organisation européenne défendant les droits des personnes âgées
<b>AIS</b>	Agence Immobilière Sociale
<b>AS</b>	Assistant·e social·e
<b>ASBL</b>	Association Sans But Lucratif
<b>BdBd</b>	Bras dessus Bras dessous (ASBL)
<b>BP</b>	Bonne pratique
<b>CIRTES</b>	Centre Interdisciplinaire de Recherche, Travail, État et Société de l'UCLouvain
<b>CPAS</b>	Centre Public d'Aide Sociale
<b>CSD</b>	Centrale d'Aide et de Soins à Domicile (ASBL)
<b>EMS</b>	Etablissement médico-social
<b>GRAPA</b>	Garantie de revenus aux personnes âgées
<b>MR</b>	Maison de Repos
<b>MRS</b>	Maison de Repos et de Soins
<b>RAC</b>	Recherche Action Collaborative
<b>RBC</b>	Région Bruxelles-Capitale
<b>RS</b>	Résidence-services
<b>RSS</b>	Résidence-services sociale
<b>SeMo</b>	Senior Montessori (ASBL)

## L'HISTOIRE DU GUIDE

Ce guide est né d'une rencontre entre trois acteurs actifs au sein du secteur social-santé autour des enjeux de l'avancée en âge et des thématiques y afférent (aide et service à domicile, lutte contre l'isolement et entraide de quartier, philosophie d'accompagnement et de développement communautaire). Ces partenaires se sont mobilisés autour de ce projet avec leurs apports et expertises spécifiques en vue du développement d'un modèle de résidence-services sociale global et intégré.

L'objectif de ce guide est de conceptualiser et modéliser une résidence-services sociale par une triple approche :

- 1/ une forte orientation sur l'indépendance et l'autonomie des personnes ;
- 2/ une ouverture et **une intégration dynamique au sein du quartier et du territoire** ;
- 3/ la nécessité impérieuse **d'être répliquable**.

Une attention particulière a été aussi également portée à l'intégration de services formels et informels, ainsi que **leur accessibilité financière**. De même, **la gouvernance des lieux communs** a été travaillée, notamment sur les aspects de vie communautaire et de logiques intergénérationnelles.

Notre démarche est ici de présenter neuf thématiques et 27 bonnes pratiques innovantes à l'usage de toute personne soucieuse de penser et construire l'innovation sociale dans les lieux de vie pour seniors encore autonomes au profit des habitant·e·s, du personnel, et du quartier. Ce guide fournit donc un ensemble de clés pour penser et opérer le concept de « résidence-services sociale ». Celles-ci ne sont bien entendu pas exhaustives, l'innovation demeurant un processus divers, itératif, et surtout devant s'ancrer au sein de réalités, d'environnements spécifiques, uniques et complexes.

### Comment lire ce guide ?

Sa première partie est allouée aux balises méthodologiques déployées pour identifier et modéliser les bonnes pratiques. Elle reviendra notamment sur l'articulation entre résidence-services et innovations, sur l'identification et la mobilisation des cercles d'acteurs consultés, et enfin sur la sélection et l'agrégation des données mobilisées pour modéliser les bonnes pratiques applicables à une résidence-services sociale.

Si les bonnes pratiques vous intéressent d'abord et avant tout, vous pouvez directement passer à la carte mentale située à la fin de la partie méthodologique. Elle vous permettra de profiter d'une vue d'ensemble des propositions ainsi que de leurs possibles imbrications. Vous pouvez également vous rendre à la table des matières pour cibler l'une ou l'autre thématique.

Une étude financée par Iriscare



## PRÉSENTATION DES PARTENAIRES DU PROJET :



**La CSD ASBL** • pour son expertise des services formels pour une résidence-services sociale.

Chaque année, plus de 6.000 personnes sont suivies par l'ASBL Centrale de Soins et de Services à Domicile de Bruxelles (CSD). Le public cible sont les personnes en perte d'autonomie pour des raisons psychique et/ou physique.

La CSD permet de rester chez soi, dans son environnement familial tout en recevant les soins et services dont les bénéficiaires ont besoin. Cet accompagnement s'adresse à toute personne, quels que soient son âge, sa maladie ou son handicap, permanent ou temporaire, et permet d'éviter un placement en institution ou de raccourcir un séjour hospitalier.

La CSD existe depuis 1981 et est une des premières ASBL à offrir des services intégrés pour un maintien de qualité à domicile. La CSD offre :

- des soins et de la surveillance, assurés 24h/24 et 7 jours sur 7 en fonction des besoins, par une équipe qualifiée et compétente
- un service de télé-surveillance, véritable sonnette d'alarme, garantissant une réponse et une aide immédiate et professionnelle aux appels d'urgence, et ce de jour comme de nuit.
- une équipe d'aides-soignants assurant les soins d'hygiène, les prises de médicaments et les soins de prévention.
- une équipe d'aides à domicile et aides ménagers assurant l'aide sociale, l'aide aux actes quotidiens de la vie, courses, entretien et alimentation, y compris la distribution de repas.
- une équipe de nuit, composée d'infirmiers et d'aides-soignants, passant soit régulièrement soit sur demande, ou en cas d'appel urgent, pour assurer votre surveillance et le suivi des soins.

• **Pour en savoir plus sur la CSD ASBL : <https://www.csdbxl.be/>**



**L'ASBL Bras dessus Bras dessous** • est dotée d'une expertise dans les dynamiques de

voisinage et de liens intergénérationnels, ainsi que dans la construction de partenariats à l'échelle des quartiers. Au travers de l'accompagnement des aînés, BdBd est témoin de leurs évolutions liées à leur avancée en âge. Si la (re)socialisation favorise le maintien à domicile et une forme d'autonomie de la personne, le déclin cognitif et/ou physique rend parfois le domicile inapproprié. La majorité des aîné-e-s accompagné-e-s exprime l'envie de rester autonome et de garder un sentiment de vie chez soi. L'ASBL voit l'importance de multiplier les lieux alternatifs au sein desquels la personne peut se recréer un vrai chez-soi et rester autonome, tout en ayant à sa disposition des lieux de vie communs accessibles et les services de professionnels qu'ils nécessitent. Un lieu où l'on ne vit pas « qu'entre vieux » et l'on est encore « chez soi ».

• **Pour en savoir plus sur l'ASBL Bras dessus Bras dessous : <https://www.brasdessusbrasdessous.be/>**



**SENIOR  
MONTESSORI**  
*Aide-moi à faire seul*

**L'ASBL Senior Montessori** • pour l'accompagnement méthodologique, pour l'autonomisation

et l'indépendance des personnes âgées. En tant qu'acteur de la formation et de l'accompagnement, impliqué dans une philosophie centrée sur la personne et le développement communautaire, Senior Montessori apporte son regard et son savoir-faire au niveau de la consultation des acteurs et la prise en compte de la parole des publics autour, notamment des enjeux de l'adaptation de l'environnement (développement d'un environnement engageant) et du soutien au développement de la vie communautaire. L'orientation de la vision proposée s'inscrit dans le soutien à la qualité de vie dans une perspective de considération des personnes.

• **Pour en savoir plus sur l'ASBL Senior Montessori : <https://www.senior-montessori.org/>**

# MOT DE REMERCIEMENT

Les partenaires remercient Iriscare pour son soutien financier afin de porter ce projet.

Nous remercions les personnes et organismes ayant participé de près ou de loin à la construction et l'élaboration de ce guide : Abbeyfield, Alzheimer Belgique, Attol, Bruxainé, CABASA, Carpe canem, Calico, Casa Viva, CBPS, CLTB, Club Seniors Diversity, Collectif Auguste et les autres, Com'on home, Croix rouge, Dionysos, Eclair'âge, Entr'âge, Eva, Fairground, FEDAIS, Florence Degrave, FRB, Gammes, GIBBIS, Happy Days, Infor'home bxl, Kenniscentrum, LD3, Livingstones, Mobitwin, MRS CPAS Saint Josse, Résidence Cercle Trianon, Résidence Arcadia, Pass-age, Senoah, UNESSA, LBSM, Versailles Seniors, ViceVersa Habitat,

Un remerciement pour les personnes et organismes ressources dont les bonnes pratiques sont calquées ou inspirées :



Chantal Dehon



## PARTIE I - INTRODUCTION

<b>1. De la nécessité de penser les lieux de vie et de soins de demain</b> .....	9
<b>1.1 Pourquoi les résidences-services ?</b> .....	10
1.1.1 C'est quoi une résidence-services ? .....	10
1.1.2 C'est quoi une résidence-services sociale ? .....	10
<b>1.2 Pour des résidences-services sociales ambitieuses ancrées dans le territoire</b> .....	10
<b>2. Penser l'Innovation pour des résidences-services sociales</b> .....	13
<b>2.1 (In)novation, partir du cadre pour le dépasser</b> .....	13
<b>2.2 Résidence-services sociale et innovation sociale</b> .....	14
<b>2.3 De l'identification de l'Innovation sociale</b> .....	15
2.3.1 Le public bénéficiaire .....	15
2.3.2 Les métiers résidence-services .....	16
2.3.3 Acteurs transversaux : services informels et de l'accompagnement .....	17
2.3.4 Acteurs transversaux : habitat et bien vieillir .....	18
2.3.5 Et à l'étranger ? .....	19
2.3.6 En résumé .....	20
<b>2.4 Identification de thématiques et des bonnes pratiques applicables à une résidence-services sociale</b> .....	20
2.4.1 Premiers résultats des différents cercles de consultation .....	20
2.4.2 Sélection des thématiques et des bonnes pratiques .....	23
2.4.3 Modélisation des thématiques et bonnes pratiques .....	25
<b>3. Pour une démarche imbriquée, intersectorielle, itérative</b> .....	26
<b>3.1 Imbriquée</b> .....	26
<b>3.2 Intersectorielle</b> .....	26
<b>3.3 Itérative</b> .....	27
<b>4. Bibliographie pertinente</b> .....	30
<b>Annexe 1</b> Identification des outils par thématique .....	142
<b>Annexe 2</b> Liste des lieux de vie visités répondant à des fonctions de résidence-services .....	144
<b>Annexe 3</b> Liste des acteurs transversaux consultés (Services et habitat) .....	145

# PARTIE II - THÉMATIQUES ET BONNES PRATIQUES

<b>Thématique 1 Penser et agir ensemble : Projet de vie</b> .....	33
BP 1 - Méthodologie pour (re) définition du projet de vie .....	36
BP 2 - Intégrer des méthodes innovantes dans le projet de vie de la résidence-services sociale .....	39
BP 3 - Favoriser les logiques participatives et d'inclusivité au sein du lieu de vie et du quartier .....	43
<b>Thématique 2 Se soigner : Services social-santé</b> .....	47
BP 1 - L'incorporation de services d'aide et de soins à domicile au sein de la résidence-services sociale .....	49
BP 2 - Des outils pour une meilleure identification des services social-santé pouvant intégrer le lieu de vie .....	52
BP 3 - Intégrer un service social santé en sein de la résidence-services sociale .....	56
<b>Thématique 3 Se nourrir : Alimentation Saine et inclusive</b> .....	61
BP 1 - Organiser des cours de cuisine .....	63
BP 2 - Favoriser l'accès à une alimentation de qualité avec l'éducation permanente .....	65
BP 3 - Intégrer une cantine sociale, solidaire, ouverte au sein du lieu de vie .....	68
<b>Thématique 4 Être en lien / se rencontrer : Activités interpersonnelles et collectives</b> .....	73
BP 1 - Activités collectives applicables dans une résidence-services sociale .....	75
BP 2 - Activité interpersonnelle applicable dans une résidence-services sociale .....	78
BP 3 - Ancrer la résidence-services sociale dans des logiques de conciergerie de territoire .....	81
<b>Thématique 5 Accueillir la diversité : Mixité sociale</b> .....	85
BP 1 - Accueillir la vulnérabilité au sein des lieux de vie .....	87
BP 2 - Permettre l'accueil, l'intégration et l'autonomie des publics bas-seuil au sein du lieu de vie .....	89
BP 3 - Accueillir l'interculturalité et la transculturalité au sein de la Résidence-Services Sociale .....	94
<b>Thématique 6 S'entourer : Communauté Soutenante</b> .....	99
BP 1 - Favoriser une meilleure intégration des aidants proches au sein du lieu de vie .....	101
BP 2 - Créer des liens et des communautés d'intérêts autour de la résilience des quartiers .....	105
BP 3 - Développer une communauté soutenante de voisinage .....	108
<b>Thématique 7 Végétaliser le lieu de vie : Espaces verts</b> .....	111
BP 1 - Végétaliser le bâti du lieu de vie .....	113
BP 2 - Installer et faire vivre un potager .....	115
BP 3 - Développer une résidence service verte et ouverte sur le quartier .....	118
<b>Thématique 8 Se mouvoir : Mobilité</b> .....	121
BP 1 - Favoriser la marche (mobilité) des aîné-e-s de la résidence-services sociale et du quartier .....	123
BP 2 - Favoriser la mobilité des aîné-e-s grâce aux transports et taxis sociaux .....	126
BP 3 - Permettre une mobilité plus durable et inclusive avec les aîné-e-s .....	128
<b>Thématique 9 Architecture, infrastructures et flux</b> .....	131
BP 1 - Favoriser un habitat accueillant, rassurant et engageant .....	133
BP 2 - Favoriser les logiques et flux intergénérationnels au sein de l'habitat .....	136
BP 3 - Réflexion sur la gestion des flux/ usages au sein de la résidence service sociale et l'extérieur .....	138



## 1. De la nécessité de penser les lieux de vie et de soins de demain<sup>1</sup>

Dans l'étude de programmation pour le secteur des personnes âgées commanditée par Iriscare, on met en exergue le fait qu'au « 1er janvier 2020, la Belgique comptait 11.492.641 Belges, dont 2.204.478 âgés de 65 ans et plus. Cela correspond à 19% de la population. À Bruxelles, 13% de la population est âgée de 65 ans et plus<sup>2</sup> ». Depuis 2010, le nombre absolu de personnes âgées bruxelloises augmente et dès 2030, le nombre de personnes âgées de 85 ans et plus augmentera fortement. Cette catégorie d'âge constitue la part de la population la plus vulnérable et la plus à risque de dépendance aux soins<sup>3</sup>.

À cette tendance lourde du vieillissement de la population vient s'ajouter celle de la montée progressive de la précarisation des conditions de vie des aîné·e·s. En effet, comme le démontre le Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté de 2019, la pauvreté pourrait toucher davantage, comme le montre la hausse de la proportion des bénéficiaires de la GRAPA (la garantie de revenus aux personnes âgées<sup>4</sup>). Le Rapport pointe cette tendance comme étant un enjeu important pour la Région de Bruxelles Capitale, en termes d'accès aux soins et aux structures d'accueil adaptées, mais aussi en termes d'accès à l'alimentation de qualité<sup>5</sup>. Par ailleurs, sans tous les énumérer, d'autres facteurs viennent aggraver cette tendance à la précarisation comme la pression immobilière, l'augmentation du prix de l'hébergement<sup>6</sup>, la numérisation des services publics<sup>7</sup>, ...

Dès lors, et comme le souligne Françoise Brichaud dans son étude « quels lieux de vie pour nos aîné·e·s ? Le maintien à domicile des aîné·e·s » la question centrale est de savoir où et comment vivront toutes ces personnes ? Comment créer une offre de logement accessible pour une population non homogène avec des capacités, des besoins, des envies et des aspirations différentes. Brichaud avance que « ces disparités de situations ont pour conséquence que pour répondre aux différents projets de vie présents dans la population des aîné·e·s, il faut pouvoir proposer ou/et aménager d'autres types d'habitats et susciter ou soutenir de nouvelles formules d'hébergement »<sup>8</sup>.

De ce fait, même si l'optique est de préserver au maximum le choix chez des aîné·e·s en ce qui concerne leur habitat, il ne faut pas perdre de vue que le vieillissement entraîne aussi une perte d'autonomie (physique ou cognitive). À différents moments et sous des formes variées, elle nécessite donc la mise en place de diverses aides pour permettre à la personne âgée de continuer à vivre qualitativement. Si prolonger leur séjour à domicile est un souhait souvent exprimé par les aîné·e·s, c'est aussi un enjeu politique important en vue d'alléger le degré d'institutionnalisation en maison de repos.

---

1 Ce titre est tiré de l'étude de la FRB « Tout le monde a le droit de choisir, les personnes âgées aussi ! Les lieux de vie et de soins de demain ». Pour plus d'informations : DE RYNCK, Patrick, DISPA, Marie-Françoise, TEGENBOS, Guy, Tout le monde a le droit de choisir. Les personnes âgées aussi. Les lieux de vie et de soins de demain. Édition Fondation Roi Baudouin, 2022, Bruxelles, 28 p.

2 Pour plus d'informations : VAN CUTSEM, M., DODDELSTEIN, Frédéric, GAVROY M. "Réalisation d'une étude de programmation relative aux structures de maintien à domicile et d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées de la région bruxelloise : Rapport final", Bruxelles : Iriscare, 2021, 191 p., p. 34.

3 Pour plus d'informations : voir l'étude de programmation relative aux structures de maintien à domicile et d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées. Données existantes sur les besoins de la population âgée bruxelloise et sur l'offre d'hébergement, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2021, p.3.

4 Pour plus d'informations : Équipe presse Iriscare, "Près de 2.000 demandes reçues après 6 mois de gestion de l'allocation d'aide aux personnes âgées par Iriscare", Site Web d'Iriscare, publié le 10/08/2021.

5 Pour plus d'informations : LUYTEN, Sarah, ENGLERT, Marion, Résumé – Baromètre social : rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2019, 7 p.

6 Pour plus d'informations : ROMAINVILLE Alice, "La privatisation des maisons de repos a ses gagnants et ses perdants", publié le 3 août 2020, Observatoire Belge des Inégalités, Bruxelles.

7 Pour plus d'informations : FAURE, Laura, BROTCORNE, Périne, VENDRAMIN, Patricia, MARIËN, Ilse, DEDONDER, Jonathan, Baromètre de l'inclusion numérique 2022, Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2022, 72 p.

8 Brichaux F. Quels lieux de vie pour nos aîné·e·s? : Le maintien à domicile des aînés, Centre permanent pour la Citoyenneté et la Participation, 2020, 56 p.

Par ailleurs, l'enquête du journaliste Victor Castanet menée sur trois années a démontré avec rigueur les dérives glaciales de la commercialisation et la financiarisation du secteur des maisons repos et de soins. En effet, dans son livre *Les fossoyeurs*<sup>9</sup>, il aborde le rationnement des résidents, laissés sans soins durant des jours, mais il met aussi en exergue un personnel soignant pressurisé, et sous le diktat des logiques marchandes : situation de sous-effectif permanente, manque de matériel chronique, ...

En Belgique, si le séisme qui suivit ces révélations fut de moindre ampleur, il souleva également une vague d'indignation sur les conditions de vie de nos aîné·e·s au sein de ces institutions. Ainsi, il est nécessaire d'ouvrir le débat afin de penser une vision plus globale. Celle-ci passe par une appréhension plus fine des besoins de la population vieillissante, et par la co-construction de réponses alternatives adéquates tout au long de la vie. En effet, et comme l'a souligné la carte blanche de Deborah Dewulf, Maïté Frérotte, et Jean-Pascal Labille<sup>10</sup>, « les aîné·e·s ont besoin de soins, certes mais aussi d'un réel accompagnement au sens large : contacts sociaux, activités culturelles, intellectuelles, ... ».

Si l'actualité est propice à une prise de conscience collective, d'autres logiques de fond viennent aussi poser la nécessité de (re)penser les lieux de vie pour aîné·e·s. En tant que travailleurs de terrain, nous sommes conscients que la perte d'autonomie peut évidemment être définitive ou temporaire, et les vulnérabilités croissantes ou transitoires. À un moment donné, le domicile atteint ses limites, et la maison de repos n'est pas la seule option. Différents types d'hébergements institutionnels existent déjà. Les résidences-services, bien qu'imparfaites et pouvant paraître peu accessibles, sont l'une d'elles et proposent à ces personnes de vivre chez elles plus longtemps.

## 1.1 Pourquoi les résidences-services ?

Face à la dichotomie entre le maintien à domicile et les MR-MRS, il existe une myriade d'alternatives. On pense ici aux habitats groupés pour seniors, aux habitats Kangourous ou intergénérationnels. Si ces alternatives demeurent essentielles, elles demeurent minoritaires dans l'offre d'habitats pour seniors. Cela s'explique principalement par un manque de soutien et donc d'institutionnalisation des expériences d'habitat alternatif pour seniors.

C'est pour cette raison que ce guide partira du cadre réglementaire existant des résidences-services, qui offre déjà une première base pour fonder un nouveau modèle de lieu de vie : celui de la résidence-services sociale.

### 1.1.1 C'est quoi une résidence-services ?

Au sein des résidences-services, l'habitant·e bénéficie d'un logement en location adapté avec la possibilité explicite d'obtenir une assistance supplémentaire par le biais d'une offre de services et de soins adaptés. Les normes d'agrément et la réglementation spécifiques en matière de résidences-services relèvent d'une compétence régionale, ces normes spécifiques peuvent diverger sur un certain nombre de points entre les régions. Ces réglementations se concentrent sur l'infrastructure, la prestation de services et la politique tarifaire.<sup>11</sup>

Au-delà des standards minimums, les caractéristiques spécifiques d'un établissement à l'autre pourront aussi dépendre des besoins des résidents et des services proposés. En effet, la majorité des résidences-services visitées offrent souvent un large éventail de services et de soutien, notamment une aide pour les activités quotidiennes, le transport et l'accès à des activités récréatives et sociales. D'autres peuvent être plus spécialisées, offrant des

<sup>9</sup> Pour plus d'informations : CASTANET Victor, *Les Fossoyeurs – Révélations sur le système qui maltraite nos aînés*, Éditions Fayard, Paris, 2022, 400 p.

<sup>10</sup> Pour plus d'informations : DE WULF, Deborah, FREROTTE, Maïté, LABILLE, Jean-Pascal, "Le bien-être des seniors n'est pas une marchandise, mais un bien commun" *Le Vif/L'Express*, publié le 11 février 2022.

<sup>11</sup> VERHOUSEL Emmanuel, « Le marché des résidence- services- : description, facteurs de succès et analyse comparative », ING, 2017, 111 p. En ligne : <https://www.ing.be/Assets/Documents/Marketing/ServiceflatsFR.pdf> [consulté le 05-01-2023].

services tels que des soins aux personnes présentant des difficultés cognitives, ou de la thérapie physique. Le niveau de soins et de soutien fournis variera d'un établissement à l'autre.

Les résidences-services disposent d'un certain nombre d'avantages. D'abord, elles favorisent l'indépendance et l'autonomie en permettant aux personnes âgées de vivre de manière relativement autonome en maintenant leurs propres horaires, tout en offrant la possibilité d'obtenir des aides supplémentaires au besoin. Ensuite, elles apportent de la sûreté et de la sécurité aux résidents, avec des dispositifs de sécurité tels que des systèmes d'appel d'urgence et une présence de personnel 24h/24h. Par ailleurs, la majorité des résidences-services encourage la socialisation au travers d'espaces communs partagés et l'organisation d'activités collectives. Enfin, elles offrent de la flexibilité en proposant une gamme de services qui peuvent être personnalisés pour répondre aux besoins individuels de chaque aîné-e, lui permettant ainsi de choisir le niveau de soutien dont il/elle a besoin.

Si les avantages sont nombreux, les résidences-services actuelles, en particulier issues du secteur privé lucratif présentent des inconvénients de différents types. Tout d'abord le coût financier : les résidences-services sont souvent plus chères que d'autres options de logement, comme celui de rester dans sa maison actuelle ou de louer un appartement. Ensuite, l'intimité est limitée, car les résidences-services ne peuvent pas offrir le même niveau d'intimité qu'un logement individuel. De plus, les personnes âgées peuvent avoir moins de contrôle sur les services et l'encadrement social que celui dont elles peuvent profiter dans une habitation privée. Enfin, et sans doute l'un des enjeux principaux de la conceptualisation de résidence-services sociale, le cadre de la résidence-services actuel est majoritairement considéré comme une simple étape du parcours des personnes âgées<sup>12</sup>.

### 1.1.2 C'est quoi une résidence-services sociale ?

Le concept de résidence-services sociale existe déjà en Wallonie, et il entend répondre à certains obstacles abordés plus haut, notamment en termes d'accessibilité financière. Il ouvre la possibilité de subventions régionales aux investissements en résidences-services dans le secteur public et privé non lucratif. Ceci pour le bénéfice de seniors se retrouvant en situation modeste ou précaire et étant, entre autres, d'anciens locataires d'un logement social<sup>13</sup>. Ces aides permettent de diminuer de moitié le prix d'hébergement<sup>14</sup>.

## 1.2 Pour des résidences-services sociales ambitieuses ancrées dans le territoire

Notre vision des résidences-services sociales a aussi pour vocation de rendre accessible cette offre d'habitat pour la RBC. En effet, dans l'état actuel des choses, les résidences-services sont apparentées à une clientèle disposant de ressources économiques importantes. Il nous semble donc essentiel de les rendre accessibles au plus grand nombre. Ce principe directeur sera la condition sine qua non quant à la sélection des innovations sociales pouvant être développées en son sein.

Pour parvenir à diminuer les coûts pour les bénéficiaires, plusieurs solutions peuvent être explorées. Tout d'abord, la forme juridique de la structure devra faire en sorte de limiter la lucrativité de la propriété de la résidence. On pense ici bien entendu aux résidences-services publiques (souvent rattachées à un CPAS ou à une MRS), ou à celles s'inscrivant dans des structures d'économie sociale (coopérative, fondation d'utilité publiques ou

<sup>12</sup> VAN CUTSEM, M., DODDELSTEIN, Frédéric, GAVROY M. "Réalisation d'une étude de programmation relative aux structures de maintien à domicile et d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées de la région bruxelloise : Rapport final", Bruxelles : Iriscare, 2022, p. 29

<sup>13</sup> PIRET, Paul, "Des résidences-services à caractère social", La Libre, publié le 04 octobre 2012. En ligne : <https://www.lalibre.be/belgique/2012/04/10/des-residences-services-a-caractere-social-7TVQVPR4RRBYRDFHJ3XBK2PDGM/> [consulté le 05-01-2023].

<sup>14</sup> Le prix d'hébergement en RSS serait d'environ 350 euros par mois comparé aux loyers de RS qui ne commencent pas aujourd'hui en Wallonie sous 750 ou 800 euros par mois, pour s'en tenir aux moyennes observées respectivement dans les secteurs public et associatif.

encore ASBL)<sup>15</sup>. Bien que ce premier critère soit important, il demeure bien souvent insuffisant. Il ne permet pas, à lui seul, de rendre accessible la structure au plus grand nombre. Il faudra également innover sur les différents assemblages juridiques et financiers : en pensant l'articulation entre la structure propriétaire et les organismes comme les AIS ; en implémentant en son sein d'autres partenariats publics-privés ; en comptant sur la complémentarité d'agrément comme celui de centre de jour ou d'initiative d'habitation protégée (I.H.P).

À cet impératif d'accessibilité financière vient s'accoler une autre accessibilité : celle de pouvoir prendre en compte les besoins évolutifs des habitant.e.s en termes de soins et d'aides. C'est-à-dire de proposer, par l'articulation de services d'aide et de soins à domicile, de services sociaux informels et des services médicaux de MR/MRS de proximité, une offre élargie de services accessibles aux habitant.e-s fragiles mais autonomes de la résidence-services sociale. Ils/elles bénéficieront donc d'un ancrage continu à leur vécu et à qui ils/elles sont.

La composante sociale de ce nouveau modèle de résidence-services sociale passera donc aussi par un ancrage territorial fort au sein de son quartier, de ses synergies, de ses services, de ses commerces, mais aussi de son tissu associatif ainsi que de ses réseaux d'entraide et de soutien. La résidence-services sociale de demain sera donc un lieu ouvert et inclusif, revitalisant le brassage social et générationnel des territoires et des communes.

Enfin, la résidence-services sociale de demain sera aussi un lieu ouvert aux défis de notre époque. Il n'y a aucune raison que les problématiques de la transition (alimentation de qualité, mobilité durable, ...) ou les besoins des aîné.e-s d'aujourd'hui (lutte contre la solitude, services adaptés et accessibles, ...) et de demain (prise en compte des enjeux de multiculturalité, approches centrées sur la personne, ...) ne soient pas abordés, discutés avec les premiers concernés. Les enjeux à prendre en compte pour rendre sociale une résidence-services sont nombreux, protéiformes et entrelacés, mais pourtant nécessaires pour replacer les aîné.e-s au centre de la cité.

Les différentes balises que vous trouverez résumées dans le tableau ci-dessous aiguilleront l'identification, la sélection et la modélisation des nos thématiques et bonnes pratiques.

• **Figure 1 : Balises de sélection des thématiques et des bonnes pratiques**

Promotion de la santé et bien vieillir	Notre approche s'ancre dans les déterminants de et la lutte contre les inégalités de santé au sens large. Il s'agit donc de créer au sein du lieu de vie et du quartier un environnement propice au bien vivre et au bien vieillir des habitant.e-s, du personnel, des communautés soutenantes, et du quartier en général.
Accessibilité sociale et financière	Notre modèle de résidence-services sociale se veut accessible financièrement et socialement. Pour y arriver, plusieurs outils pourront être déployés, comme collaborer avec une AIS, viser et mixer plusieurs agréments (centre de jour, résidence-services sociale, ...), diversifier les sources de financements et les partenariats (coopérative agréée en entreprise sociale), ...
Ancrage et résilience des quartiers	Une attention est portée sur la prévision d'un ancrage fort de la résidence-services sociale au sein du territoire (commerce à l'intérieur du lieu, ancrage dans la vie du quartier, ancrage dans le continuum social santé du bassin de vie, ancrage dans les enjeux de société comme la multiculturalité, ...).

<sup>15</sup> En réalité les montages juridiques de lieux de vie pour seniors seront une articulation de plusieurs de ces formes juridiques selon les finalités recherchées. Pour plus d'information, <https://www.habitat-groupe.be/outils/asbl-cooperative-fondation-copropriete-clt-les-formes-juridiques/>

## 2. Penser l'Innovation pour des résidences-services sociales

Une fois le champ de recherche posé, à savoir celui d'une résidence-services sociale ambitieuse, l'enjeu sera d'identifier des innovations possibles dans le cadre des résidences-services sociale (RSS). Pour ce faire, nous nous inspirerons d'une longue tradition d'identification d'innovation sociale dans les lieux de vie. En effet, déjà en 1998, la Fondation Roi Baudouin publiait le rapport « Où vivre vieux ? Quel éventail de cadres de vie pour personnes vieillissantes ? », réalisé en étroite collaboration avec le professeur Alexandre Carlson. Cette étude présentait une série d'initiatives novatrices développées en Belgique et à l'étranger en matière d'habitat pour personnes vieillissantes, ainsi que d'autres types de logements et de résidences du même acabit<sup>16</sup>.

Pour atteindre cet objectif, nous nous attarderons dans un premier temps sur le concept et la portée de l'innovation que nous chercherons à identifier (2.1). Dans un second temps, nous reviendrons sur l'identification des thématiques et des bonnes pratiques présentes dans ce guide (2.2 et 2.3). Enfin, dans un dernier temps, nous nous attarderons sur la modélisation de ces dernières et les possibles imbrications et synergies pouvant être développées en leur sein.

### 2.1 (In)novation, partir du cadre pour le dépasser

La particularité de la résidence-services (sociale) est qu'elle tient à la fois du domicile et de l'institutionnel. D'une part, elle est un lieu de studios ou d'appartement privés ; d'autre part, les domiciles privés se trouvent dans une institution soumise à un prescrit légal spécifique<sup>17</sup>. Les bonnes pratiques de ce guide devraient donc prendre en compte ces deux réalités ! Pour toute innovation mise en lumière, il faudra tenir compte du cadre existant, tout en proposant de l'améliorer et de le dépasser.

Pour illustrer cela, nous mobiliserons l'acception du terme « innovation » de A. Carlson. En effet, celui-ci mobilise cette notion pour indiquer que malgré la rigueur des cadres normatifs autour de l'offre institutionnelle des lieux de vie pour seniors, l'"**in de « innovation**" permet l'émergence de projets innovants<sup>18</sup>. En effet, comme le souligne l'auteur de l'étude « Où vivre mieux ? Le choix de l'habitat groupé », on peut observer que les diverses innovations des établissements partent de logiques similaires : l'observation de manquements, de difficultés, de vides dans la qualité de vie des personnes âgées habitantes des maisons de repos ou des maisons de repos et de soins. Puis, après analyse de ces problèmes, des solutions nouvelles sont envisagées : l'aménagement de relations plus particulières avec le personnel, l'ouverture vers l'extérieur, l'apport d'autres générations, le maintien et/ou rétablissement de l'autonomie et du contrôle, etc.

Pour ce guide, nous éviterons d'uniquement nous cantonner aux innovations émergentes dans des cadres internes aux lieux de vie et aux institutions pour aîné-e-s. En revanche, **les thématiques et les bonnes pratiques identifiées devront toujours être déployables dans le cadre d'une résidence-services sociale**. Autrement dit, si les innovations identifiées sont issues d'autres secteurs (comme l'alimentation de qualité ou les approches centrées sur la personne), elles devront répondre aux besoins des habitant-e-s, du personnel, des familles et au quartier, ainsi qu'à leurs caractéristiques respectives et pouvoir s'ancrer dans les RSS.

---

<sup>16</sup> On pense ici aux rapports Où vivre mieux ? Le choix de l'habitat groupé pour personnes âgées, et Où vivre entouré ? L'accueil des personnes âgées atteintes de démence dans les lieux de vie résidentiels collectifs de la Fondation Roi Baudouin.

<sup>17</sup> Où vivre mieux ? Le choix de l'habitat groupé pour personnes âgées, p. 35.

<sup>18</sup> Ibid., p. 39.

Nous reviendrons plus amplement sur cette particularité du guide dans la partie « Pour une démarche imbriquée, intersectorielle, itérative »<sup>19</sup>. À ce stade, notons que cette notion d’(in)novation et d’intersectorialité servira de quatrième et dernière balise pour l’identification, la sélection ainsi que la modélisation des thématiques et des bonnes pratiques.

• Figure 2 : 4<sup>ième</sup> balise de sélection des thématiques et des bonnes pratiques

(In)novation et intersectorialité	Plusieurs dimensions et manières de faire issues d’autres domaines innovants seront présentes dans notre modèle comme l’intégration de la mobilité douce, d’alimentation saine et inclusive, la gouvernabilité centrée sur la personne ... Les possibilités sont nombreuses et devront être évolutives et spécifiques pour répondre au mieux aux besoins du lieu de vie et des habitant-e-s.
-----------------------------------	--

## 2.2 Résidence-services sociale et innovation sociale

Dans cette partie, nous reviendrons sur la méthodologie que nous avons utilisée pour identifier les pratiques innovantes qui peuvent se déployer dans une résidence-services sociale, en respectant les 4 balises (figure 1 et 2).

Dans un premier temps, plusieurs rencontres exploratoires furent organisées avec des personnes-ressources et des directeurs d’établissements de soins et de services. Tou-te-s possèdent une expérience significative, innovante et transversale dans le domaine des résidences-services comme Marc Bouteiller<sup>20</sup> et Raphaël Kremer<sup>21</sup>. Nous avons également interrogé des chercheurs-euses comme Florence Degrave (CIRTES<sup>22</sup>), experte sur les enjeux et prospectives du vieillissement. Cette démarche de recherche-action réalisant des allers-retours entre la théorie et le terrain a été poursuivie tout au long du projet, notamment dans les phases de consultation, d’agrégation et de consolidation des thématiques et des bonnes pratiques.

À la suite de ces premiers entretiens, il fut décidé de consulter l’ensemble des parties prenantes présentes dans le cadre d’une résidence-services. Nous avons interrogé les bénéficiaires ; les métiers et les directions des résidences-services ; des acteurs présents dans le domaine des services informels et de l’accompagnement ; des organismes travaillant sur le lien entre bien vieillir et habitat. Ces deux dernières catégories visent à identifier et incorporer de l’innovation sociale externe et intersectorielle au sein du concept de résidence-services sociale.

Pour ce faire, l’approche retenue pour nos consultations est en partie basée sur les outils utilisés par la Recherche Action Collaborative (RAC). Cette méthode permet de mobiliser la démarche scientifique au service de l’innovation sociale dans le champ du travail social par les acteurs concernés dans une approche intégrée qui « fait ressortir la présence d’une double innovation sociale, la première visant les usagers, la seconde concernant les intervenants institutionnels<sup>23</sup>. »<sup>24</sup>

19 L’intersectorialité est définie par les chercheurs, comme un processus, mobilisé par des secteurs d’activités différents et défini par des expertises et/ou des savoirs et par des cadres institutionnels. L’objectif poursuivi est de mobiliser les ressources des participants et de leur permettre de se concerter afin d’élaborer des analyses, des objectifs et des stratégies communes pour résoudre une/des problématique(s) complexe(s). Pour plus d’informations, voir : ANCEAUX, Pascale, Intersectorialité : L’intersectorialité, on n’est pas tombé dedans quand on était petit, CBPS, 2015, 48 p.

20 Marc Bouteiller est l’actuel directeur de la Maison de repos et de soins (MR-MRS) du CPAS de Saint-Josse-ten-Noode. Il fut aussi directeur de résidence-services.

21 Raphael Kremer est l’actuel directeur général des MR/ MRS pour la ville de Bruxelles.

22 Centre Interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société.

23 RULLAC, Stéphane, « Recherche action collaborative en travail social : Les enjeux épistémologiques d’un bricolage scientifique », Pensée plurielle, n°48, 2018, pp. 37 à 50.

24 BAZIN, Hugues, « Enjeux d’un tiers espace scientifique. Éléments méthodologiques et épistémologiques en recherche-action », Site Web : Recherche Action, Document électronique, 2014, 17 p. En ligne : [http://recherche-action.fr/hugues-bazin/download/methodologie%20recherche-action/2014\\_Enjeux-dun-Tiers-Espace-scientifique.pdf](http://recherche-action.fr/hugues-bazin/download/methodologie%20recherche-action/2014_Enjeux-dun-Tiers-Espace-scientifique.pdf).

Enfin, et pour vérifier que nos principes RAC d'identification de bonnes pratiques est axée au maximum dans le champ de l'innovation sociale, les marqueurs d'innovation sociale<sup>25</sup> seront aussi mobilisés pour déterminer les informations qui seraient prioritairement recherchées par cercle de consultation et afin de s'assurer que l'ensemble ce guide de bonnes pratiques puisse toucher un maximum d'innovation partant du cadre existant pour le dépasser.

• Figure 3 : Les marqueurs de l'innovation sociale

La place des bénéficiaires (1)	La place de la recherche (4)	Les ressources (7)	La rupture avec l'existant (10)
La nature du collectif (2)	L'ancrage territorial (5)	La logique d'accessibilité (8)	La capacité de changement social (11)
L'intervention du collectif (3)	La gouvernance (6)	La logique de service (9)	

L'identification de l'innovation mobilise en priorité les ressources et les forces du consortium, à savoir le fait de toucher le public cible, notamment via les activités respectives des acteurs (plateaux-repas de la CSD, les seniors via les activités de cohésion et de solidarité de quartiers de BdBd et par la formation des accompagnants formels et informels et l'identification des besoins des seniors par SeMo), les collaborations avec les métiers RS (services CSD dans les résidences-services, présence de BdBd et SeMo dans les centres de jours et autres lieux résidentiels). Enfin, les trois partenaires du projet collaborent avec de nombreux acteurs transversaux dans les domaines des services informels et de l'accompagnement et de l'habitat et du bien vieillir. Le choix de la consultation d'acteurs de terrain et de bénéficiaires fut donc le choix retenu.

## 2.3 De l'identification de l'Innovation sociale

Notre méthodologie s'est déployée en plusieurs **cercles de consultation** :

- le public bénéficiaire ;
- les métiers de résidence-services ;
- les acteurs transversaux ; les Services informels et de l'accompagnement ;
- les acteurs transversaux ; l'habitat et le bien vieillir.

Pour chacun de ces cercles, nous reviendrons sur les principes méthodologiques sélectionnés, afin de récolter les données suffisantes à la modélisation de bonnes pratiques innovantes, et construire un concept de « résidence-services sociale ».

### 2.3.1 Le public bénéficiaire

La méthodologie RAC porte une vision démocratique de la participation, notamment en comprenant cette dernière comme vecteur d'émancipation et de capacitation des acteurs les plus faibles. Dans ce sens, il a été décidé de consulter les publics bénéficiaires, c'est-à-dire des aîné·e·s (+60 ans). Pour ce faire, plusieurs démarches furent mises en œuvre. **La première fut la création et la distribution de questionnaires au sein de la communauté des bénéficiaires.** La seconde était une démarche de rencontre avec les seniors en centre de jour pour discuter du lien entre le bien vieillir et l'habitat (avec un focus sur le concept de résidence-services).

<sup>25</sup> BESANCON, Emmanuelle, CHOCHOY, Nicolas, « Les marqueurs d'innovation sociale : une approche institutionnaliste », Revue internationale de l'économie sociale, num 336, avril 2015, pp. 80-93

Ces questionnaires furent aussi distribués lors des différentes activités de BdBd<sup>26</sup> et enfin en version numérique<sup>27</sup> et au travers de la gazette de BdBd.

L'objectif de cette consultation des seniors était double. D'une part, elle vise à mieux comprendre les préférences et besoins, mais aussi les freins rencontrés par les aîné·e·s lorsqu'ils pensent rejoindre un lieu de vie de type « résidence-services ». D'autre part, ces divers éléments sont intégrés durant la phase d'agrégation et de choix de la modélisation des bonnes pratiques génériques innovantes pour la création de résidences-services sociales. Le questionnaire fut construit de manière collective et itérative avec l'ensemble des partenaires du consortium. Ces derniers comportaient des questions fermées, semi-fermées et ouvertes. Il a été proposé en français.

Au-delà de ces différents objectifs, cette méthodologie travaille sur un ensemble de marqueurs d'innovation sociale, à savoir : la place du bénéficiaire, l'ancrage territorial, la gouvernance, la logique d'accessibilité, la logique de service, et – dans une moindre mesure, via la dernière question ouverte du questionnaire et durant les échanges physiques – « la rupture avec l'existant » et « la capacité de changement social ».

• **Figure 4 : Marqueurs d'innovation sociale couverts pour le cercle de consultation « public cible »**

1	La place des bénéficiaires	7	
2		8	La logique d'accessibilité
3		9	La logique de service
4		10	(La rupture avec l'existant)
5	L'ancrage territorial	11	(La capacité de changement social)
6	La gouvernance		

En tout, plus de 170 questionnaires (166 utilisables) ont été récoltés via les différents canaux. Pour rappel, le questionnaire a plusieurs finalités<sup>28</sup>:

- comprendre au mieux le regard des répondants sur le lien entre bien vieillir et habitat ;
- affiner les caractéristiques du public-cible (âge, type de logement, situation économique ... ) ;
- comprendre les incitants et les freins pour rejoindre un habitat de type résidence-services ;
- voir quels services formels et informels seraient désirés dans le lieu de vie ;
- observer ce qu'il serait possible de faire en rupture avec l'existant, notamment via la dernière question ouverte du questionnaire.

### 2.3.2 Les métiers résidence-services

Dans notre méthodologie RAC, nous souhaitons aussi construire un modèle de « résidence-services sociale » et donc il fallait rencontrer le secteur. En d'autres termes, il fallait aussi inclure les soignants et les soignés, les administrants et les administrés, notamment pour mieux comprendre les besoins des lieux de vie.

Les entretiens des métiers du soin et de l'aide présents dans le champ résidentiel déjà effectués durant la phase exploratoire de cette étude furent approfondis. Ils furent réalisés auprès d'une multiplicité d'acteurs : soins infirmiers, soins kinésithérapie, hospitalisation à domicile, soins d'hygiène, aide à domicile, ...

26 On pense ici notamment ici à l'activité mardi gourmand organisée par BdBd.

27 Pour consulter la version numérique du questionnaire : [https://framaforms.org/enquete-habitat-et-le-bien- vieillir-1651336817?fbclid=IwAR2H6LFCjNiXo6gfn7zzRvWZ8h7-DlctMTnwNX-8eMwj\\_QLAomR\\_smYBdq](https://framaforms.org/enquete-habitat-et-le-bien- vieillir-1651336817?fbclid=IwAR2H6LFCjNiXo6gfn7zzRvWZ8h7-DlctMTnwNX-8eMwj_QLAomR_smYBdq)

28 Nous reviendrons plus amplement sur les résultats de les questionnaires dans la partie « Identification de thématiques et des bonnes pratiques applicables à une résidence-services sociale ».



Plusieurs entretiens semi-directifs furent menés avec la direction des lieux de vie pour seniors ainsi qu’avec des métiers comme les assistants sociaux (AS) et les ergothérapeutes de lieux répondant aux fonctions de résidence-services. Ces entretiens visaient à identifier les bonnes pratiques innovantes sur les différentes métriques de travail (gouvernance, vie communautaire à l’intérieur du lieu, ouverture vers l’extérieur, accessibilité financière). Dans ce cadre, une attention particulière fut portée aux marqueurs d’innovation sociale : « La place du bénéficiaire », « La gouvernance », « Les ressources », « La logique d’accessibilité », « La logique des services », et, dans une moindre mesure, « La rupture avec l’existant » et « La capacité de changement social ».

• Figure 5 : Marqueurs d’innovation sociale couverts par le cercle de consultation « métiers résidence- services »

1	La place des bénéficiaires	7	Les ressources
2		8	La logique d’accessibilité
3		9	La logique de service
4		10	(La rupture avec l’existant)
5		11	(La capacité de changement social)
6	La gouvernance		

Suite à la lecture du rapport « Le marché des résidences-services : description, facteurs de succès et analyse comparative »<sup>29</sup>, le but notre démarche fut de pouvoir disposer des savoirs professionnels<sup>30</sup> et d’usages<sup>31</sup> des différents modèles de lieux de vie répondant à des fonctions de la résidence-services. Par exemple : les résidences-services publiques (CPAS), les résidences-services privées non lucratives, et enfin des lieux n’étant pas agréés « résidence-services », mais répondant aux fonctions de cette dernière. Vous trouverez le listing *lieux de vie pour seniors répondant à des fonctions résidentielles* dans l’Annexe 2 « Liste des lieux de vie répondant à des fonctions de résidence-services ». Pour ce qui concerne le second cercle de consultation « métier résidences services », une dizaine d’établissements ont été visités/consultés.

### 2.3.3 Acteurs transversaux : services informels et de l’accompagnement

Il a été également convenu de consulter des acteurs plus transversaux dans le champ des services informels et de l’accompagnement et agissant dans le domaine de l’habitat et du bien vieillir. La délimitation de ces deux cercles de consultation fut agencée pour inclure uniquement les organismes touchant les publics-cibles, le champ de l’habitat et l’innovation sociale. Pour les entretiens, notre choix s’est porté sur le canevas focus group, qui nous a permis d’identifier de manière optimale les bonnes pratiques innovantes pouvant être mobilisées dans le cadre d’une résidence-services sociale. Il fut question de répondre au triptyque : quoi – pourquoi – comment. Ce choix de solliciter ces acteurs fut aussi décidé par la nature des acteurs porteurs de l’étude, notamment BdBd actif dans le domaine des services informels et SeMo dans le secteur de l’accompagnement. Plus généralement, le consortium a pu compter sur un large réseau de partenaires dans ces domaines. De nouveau, la focale a été mise sur les marqueurs spécifiques d’innovation sociale précédemment identifiés, à savoir : « Les ressources », « Logiques d’accessibilité », « Logiques de service », et dans une moindre mesure « La place du bénéficiaire », « Rupture avec l’existant » et « Capacité de changement social ».

29 VERHOOSSEL, Emmanuel, « Le marché des résidences-services : description, facteurs de succès et analyse comparative », ING, 2017, 111 p.

30 Les savoirs professionnels s’articulent selon les différents métiers qui collaborent de manière pluridisciplinaire au sein du travail social et qui articulent en fonction de la finalité des projets institutionnels qui commanditent la RAC.

31 Les savoirs d’expertise d’usages sont développés par tous les acteurs sociaux qui font usage des dispositifs du travail social, selon l’utilisation qu’ils en font et la connaissance qu’ils en ont : usagers, financeurs, prescripteurs, autorités de contrôle, etc.

- Figure 6 : Marqueurs d'innovation sociale couverts par le cercle de consultation « Acteurs transversaux : Services informels et Accompagnement »

1	(La place des bénéficiaires)	7	Les ressources
2		8	La logique d'accessibilité
3		9	La logique de service
4		10	(La rupture avec l'existant)
5		11	(La capacité de changement social)
6			

Le listing des acteurs à contacter fut élaboré en concertation avec les partenaires du consortium, le but étant d'obtenir une pluralité d'acteurs, tant sur les thématiques, que par leur taille et par leur nature. La méthodologie fut fixée sur une série de questions/balisent qui servirent à aiguiller les débats durant les focus groups<sup>32</sup>. Les balises furent envoyées en amont aux différents participants que vous retrouverez dans l'Annexe 3 « Liste des acteurs transversaux consultés Services et habitat ». Il est à noter que des entretiens individuels furent menés en parallèle avec des acteurs n'ayant pas pu se joindre à ces focus groups sur les mêmes questions/balises.

- Figure 7 : Rencontres résidence-services sociale : Quels services et activités ?

- Quels services et activités pour favoriser la vie communautaire et l'autonomie des aîné.e.s au sein du lieu de vie ?
- Comment permettre l'ouverture de cet habitat au quartier, quelles solidarités et liens intergénérationnels y tisser ?
- Pour quelles raisons ces activités sont-elles peu/pas développées aujourd'hui ?
- Quels seraient les métiers à créer ou/et les compétences attendues des travailleurs ?
- Quels enseignements et expériences inspirantes et/ou importables de l'étranger ?

#### 2.3.4 Acteurs transversaux : habitat et bien vieillir

La démarche et la méthodologie furent sensiblement les mêmes que pour le cercle de consultation précédent. Cependant, d'autres données furent recherchées se basant sur d'autres marqueurs d'innovation sociale, à savoir : « La place du bénéficiaire », « La nature du collectif », « L'intervention du collectif », « L'ancrage territorial », « La gouvernance », « Les ressources » et à moindre mesure « La rupture avec l'existant », « La capacité de changement social ».

<sup>32</sup> En tout, c'est 4 focus groupes (2 pour les services et 2 pour l'habitat) qui eurent lieu le 28 et 29 avril 2022 au bureau de la CSD. Chaque focus groupe durera +2 heures avec entre 5 et 10 participants à chaque fois.

- Figure 8 : Marqueurs d'innovation sociale couverts par le cercle de consultation  
« Acteurs transversaux : Habitat et bien vieillir »

1	La place des bénéficiaires	7	Les ressources
2	La nature du collectif	8	
3	L'intervention du collectif	9	
4		10	(La rupture avec l'existant)
5	L'ancrage territorial	11	(La capacité de changement social)
6	La gouvernance		

Ce qui donne une autre série de questions/balises pour aiguiller les focus groups. Il est à noter que, comme pour les focus groups du cercle de consultation précédent, le cadre de fonctionnement des résidences-services actuel fut bien souligné et expliqué à l'ensemble des participants. De nouveau, il s'agissait de partir de l'existant pour entrevoir ce qui pourrait se faire en appliquant systématiquement le triptyque quoi-pourquoi-comment.

- Figure 9 : Rencontres résidence-services sociale : Habitat et bien vieillir

- Quelles bonnes pratiques en termes de projet de vie institutionnel et de gouvernance ?
- Quelle vie communautaire et activités à déployer à l'intérieur du lieu ?
- Quelles logiques et liens intergénérationnels à tisser dans l'habitat et le quartier ?
- Comment favoriser l'ancrage territorial de l'habitat ?
- Pour quelles raisons ce type d'habitat est-il peu développé aujourd'hui ?
- Quels enseignements et expériences inspirantes et/ou importables de l'étranger ?

### 2.3.5 Et à l'étranger ?

Dans la phase de modélisation des bonnes pratiques innovantes, une analyse plus poussée fut également menée du côté des expériences étrangères, souvent citées par plusieurs intervenants lors des consultations. On pense ici à des associations comme *Buurtzorg*<sup>33</sup>, la méthode de gouvernance *Tubbe*<sup>34</sup>, ou encore les bonnes pratiques de vie de quartier mises en place par l'organisation *Pro Senectute*<sup>35</sup>.

Dans ce sens, un voyage d'étude et de rencontres avec des organisations étrangères et européennes comme l'AGE<sup>36</sup> fut effectué dans le courant du mois d'août 2022 en Suisse Romande. En Suisse, nous avons visité des organismes comme l'habitat évolutif pour seniors (HEPS) de l'ADRET à Lancy, l'Association "Habitat et Accompagnement des Générations Seniors"<sup>37</sup>, l'Association Valoriser et Intégrer pour Vieillir Autrement<sup>38</sup> encore plusieurs EMS comme celui du Petit Chézard<sup>39</sup>. Ces rencontres ont permis de proposer des exemples concrets d'innovation sociale à portée transformative pour les différentes thématiques et bonnes pratiques

33 Pour plus d'informations, voir le site : <https://www.buurtzorgnederland.com>

34 Pour plus d'informations, voir le site : <https://www.santhea.be/fr/tubbemodellen-la-mthode-sudoise-sinvente-dans-les-maisons-de-repos-wallonnes/>

35 Pour plus d'informations, voir le site : <https://www.prosenectute.ch/fr.html>

36 AGE est la plateforme des personnes âgées. Pour plus d'informations : <https://www.age-platform.eu/>

37 Pour plus d'informations : <https://hageslancy.ch>

38 Pour plus d'informations : <https://www.association-viva.org>

39 Pour plus d'informations : <https://omer-swiss.squarespace.com/ems/petit-chezard>

identifiées. Elles visent aussi à renforcer certains marqueurs d'innovation sociale : la place de la recherche (4), la rupture avec l'existant (10), la capacité de changement sociale (11).

### 2.3.6 En résumé

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des différents cercles consultés, des marqueurs d'innovation sociale recherchés pour chacun d'entre eux, ainsi que la méthode de récolte de données privilégiée.

#### • Figure 10 : Synthèse des marqueurs d'innovation sociale pour l'ensemble des cercles de consultation

Cercle de consultation	Méthode de récolte de données	Marqueur d'innovation sociale couvert
Cercle 1 (public cible)	Questionnaire, rencontres et discussions	1,5, 6, 8,9, (10), (11)
Cercle 2 (métier RS)	Entretiens semi-directifs	(1), 6, 7, 8, 9,(10), (11)
Cercle 3 (transversal service)	Focus groupes, entretiens semi-directif	(1), 7, 8, 9, (10), (11)
Cercle 4 (transversal habitat)	Focus groupes, entretiens semi-directifs	1, 2, 3, 5, 6, 7, (10), (11)
Intégration des expériences étrangères	Entretiens semi-directifs, Voyage d'étude, lecture	4, 10, 11

## 2.4 Identification de thématiques et des bonnes pratiques applicables à une résidence-services sociale

Dans cette partie, nous expliquerons nos choix en matière de méthodologie de sélection, d'agrégation et de modélisation des différentes thématiques et bonnes pratiques de ce guide. Dans un premier temps, nous reviendrons sur les premiers résultats émanant des différents cercles d'acteurs consultés (2.4.1). Ensuite, nous mobiliserons un certain nombre de balises afin d'opérer le choix final des thématiques et des bonnes pratiques traitées dans ce guide (2.4.2). Enfin, dans un dernier temps, nous explorerons plus en détail le canevas des différentes thématiques, ainsi que la méthodologie déployée afin de construire ces dernières (2.4.3).

### 2.4.1 Premiers résultats des différents cercles de consultation

Tout d'abord, l'analyse des questionnaires, qui s'est effectuée en plusieurs étapes (traitement statistique, traitement et analyse des questions ouvertes), nous a permis de mieux cerner le profil et les enjeux en termes d'habitat et de bien vieillir des répondant.e.s. Sur 170 questionnaires récoltés, 166 ont été utilisables.

En voici les caractéristiques principales :

- Profil des répondant.e.s

**166** Le nombre de répondant.e.s à l'enquête

**91%** ont 60 ans +

**64%** sont des femmes

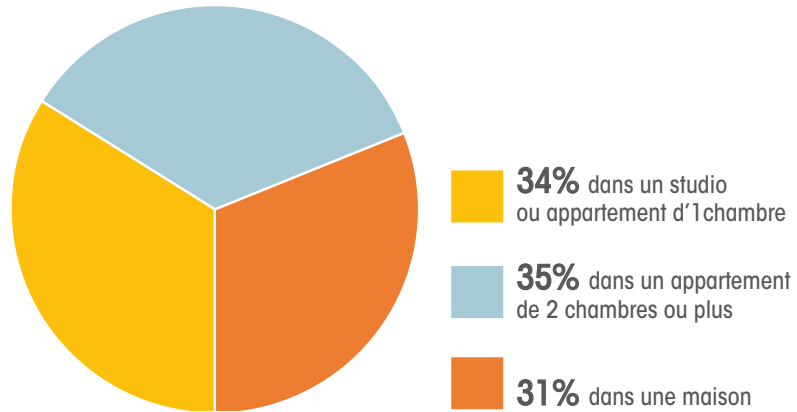
**57%** s'estiment TRÈS satisfait.e.s de leur qualité de vie à la maison actuellement et **35%** relativement satisfait.e.s

**69%** se disent actuellement parfaitement ou presque parfaitement satisfait.e.s de leur logement actuel

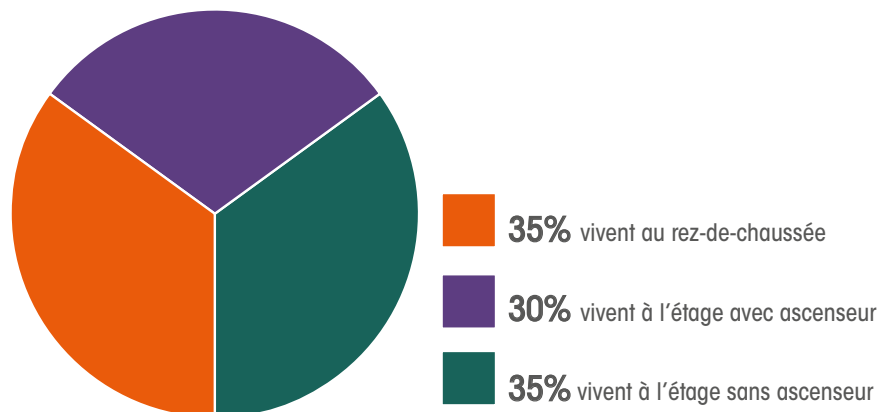
**82%** estiment que des personnes de leur entourage sont régulièrement disponibles pour vous rendre visite et vous venir en aide au besoin

**63%** de la nature de leurs revenus sont issus de la pension/retraite

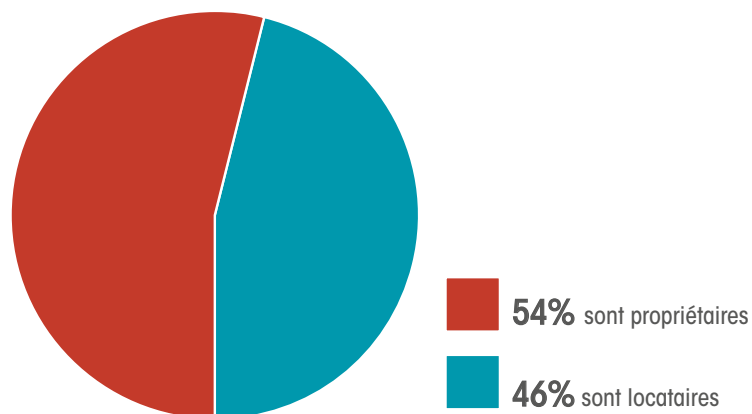
#### Caractéristique du logement :



#### Étage du logement :



#### Propriétaire / Locataire :



- Principaux enseignements des résultats du questionnaire « Bien vieillir et habitat »
  - À la question du regard des répondant.e.s sur le lien entre bien vieillir et habitat, **28%** des répondant.e.s pensent qu'ils.elles quitteront par choix leur domicile pour aller dans un lieu d'habitation plus adapté à vos besoins **45%** disent qu'ils.elles repousseront ce moment le plus tard possible, **16%** que si on les y oblige, et **17%** disent ne jamais vouloir le quitter.  
Si c'est le cas, **33%** disent qu'ils se dirigeront alors vers une maison de repos (ou de repos et de soins, et **77%** vers un autre type d'habitat (résidence-services, habitats partagés ou habitats intergénérationnels, ...).
  - À la question des freins et motivations par rapport ce type de lieu de vie pour aîné.es, les répondant.e.s identifient :
    - Principalement, les critères d'un coût du logement trop élevé, d'un logement qui restreint la liberté de mouvement, d'une perte d'autonomie, et de ne pas avoir accès à des services d'aide et de soins de qualité adaptés à leurs besoins ;
    - Dans un 2<sup>ème</sup> temps, le fait d'être soumis à des horaires dans l'organisation de la vie quotidienne, de disposer d'un logement de petite taille, d'un logement situé loin du quartier d'habitation actuel, et de se sentir déraciné
    - Le fait de devoir quitter son animal de compagnie, et de ne pas pouvoir intégrer la structure avec son/ sa conjoint.e ont été mentionnés mais de manière moins significative que les critères précédents
  - À la question de penser avec les répondant.e.s un nouveau type d'habitat entre la maison et la maison de repos, les réponses ont permis d'estimer dans l'ordre d'importance les critères les plus importants
    - Les répondant.e.s cherchent principalement au sein de cet habitat un service d'aide à domicile, de l'accompagnement médical, un jardin (ou espace vert), et souhaite ne pas être contraint à des horaires ;
    - Dans une moindre mesure, ils souhaitent y trouver des activités culturelles, un petit magasin (supérette, librairie), ainsi que de l'aide pour organiser les transports ;
    - Enfin, ils mentionnent le souhait de disposer d'une salle commune où organiser des événements et d'un lieu où accueillir l'entourage, des activités collectives, et pourquoi pas d'une cantine commune ouverte aux voisin.es.

### Témoignage en quelques lignes, l'habitat de vos rêves

- « Je rêve d'avoir un espace vert où cultiver des pommes et des fraises »
- « Je rêve de vivre dans un endroit où je peux être entendu et respecté »
- « Je rêve de vivre dans un lieu aéré, convivial, dans un quartier vivant ! »
- « Je rêve de vivre dans un endroit familial, où j'ai mon « chez moi », où je me sens libre et accepté, et surtout où on ne m'infantilise pas »
- « Je rêve de vivre dans un lieu avec une grande diversité de personnes, un habitat stimulant, un lieu participatif avec des personnes moins valides, un lieu ouvert aux bénévoles »
- « Je rêve de vivre en communauté, mais d'avoir mon espace personnel »

Parallèlement à l'enquête, des entretiens et des rencontres, ont été menés et nous ont permis d'identifier presque 200 pratiques "innovantes" applicables à un cadre de résidence-services sociale. Nous pouvons également déjà observer quelques tendances et principes généraux qui se dégagent de ces entretiens (prévoir un espace communautaire, une coordination des services formels et informels, une intégration de la RS au territoire, ...).

## 2.4.2 Sélection des thématiques et des bonnes pratiques

Ce travail effectué par les trois partenaires du guide se base sur la mobilisation des différentes balises de sélection des thématiques et des bonnes pratiques. Chaque thématique se doit de répondre à l'ensemble de ces problématiques :

- permettre une meilleure accessibilité financière et sociale ;
- favoriser un ancrage de la RSS dans son quartier ;
- garantir une amélioration des déterminants de la santé et lutter contre les inégalités sociales de santé ;
- intégrer différentes innovations de manière concrète ;
- répondre aux caractéristiques et aux besoins des habitant-e-s, du personnel, et du quartier de la résidence-services sociale

Pour ce dernier point, les questionnaires envoyés au public cible ont servi à s'assurer qu'un maximum de freins et d'obstacles puisse être levé afin de rendre notre modèle accessible à tous. On pense à l'identification de critères importants comme « Un logement qui restreint ma liberté de mouvement », « Une perte d'autonomie », ainsi qu'à des thématiques comme « Se mouvoir : mobilité » ou « Habiter des RSS à visage humain : architecture, infrastructure et flux » apporteront des pistes d'action concrètes pour répondre à ces besoins. Vous retrouverez ci-dessous les éléments principaux.

Une autre logique a déterminé le choix des thématiques afin que ces dernières puissent répondre aux fonctions types d'une résidence-services (sociale) tout en y accentuant la portée sociale et l'accessibilité. On pense ici aux thématiques « Penser et agir ensemble : projet de vie » pour la vie au quotidien au sein de l'établissement et la garantie des droits et des libertés fondamentales des habitants « Prendre soin : service social santé » pour l'offre de services obligatoire (télévigilance, soins et services de santé, ...), « Se nourrir : Alimentation saine et inclusive » pour le repas obligatoire.

Nous le verrons dans la dernière partie de la méthodologie « Pour une démarche imbriquée, itérative et intersectorielle », mais d'autres thématiques ont été également sélectionnées pour répondre à des angles morts du cadre normatif des résidences-services actuel mais répondant à des besoins des lieux de vie. On pense ici à une meilleure articulation, valorisation des aidants proches, des volontaires, et du voisinage avec le lieu de vie avec la thématique « S'entourer : communauté soutenante » ou à une amélioration de l'environnement social et de santé avec des thématiques « Être en lien/se rencontrer : activités interpersonnelles et collectives » ou « végétaliser le lieu de vie : espaces verts ».

Ainsi pour répondre à ces différents enjeux (besoins des publics cibles, fonction d'une résidence-services, angles morts du cadre RS actuel, ...), chaque thématique est déclinée en trois pratiques (majoritairement identifiées en RBC). L'objectif est d'apporter des démarches, des outils, des niveaux d'impacts différents afin de répondre au spectre des besoins identifiés auprès des acteurs sollicités de la manière la plus large possible.

• Figure 11 :Thématiques d'innovation sélectionnées

<p><b>1</b>  <b>Thématique projet de vie</b>  Penser et agir ensemble  p.33</p>	<p>Il s'agit de co-construire et de faire vivre le projet de vie de l'établissement par et avec les habitant-e-s, le personnel, la direction, le voisinage. Il est aussi question d'incorporer des modèles et des méthodes de gouvernance centrées sur la personne comme le modèle Tubbe ou l'approche <i>Senior Montessori</i>.</p>
<p><b>2</b>  <b>Thématique service social santé</b>  Prendre soin  p.47</p>	<p>Il s'agit de proposer une intégration des services social-santé accessibles au sein des résidences-services sociales. Des services de soins et d'aide à domicile, notamment mais aussi plus largement d'autres services comme les services de garde à domicile, de réseau d'entraide, de médiation. L'objectif est aussi d'ancrer l'établissement au sein de son bassin de vie et de lui donner les outils pour répondre aux besoins des habitant-e-s et de l'établissement.</p>
<p><b>3</b>  <b>Thématique alimentation saine et inclusive</b>  Se nourrir  p.61</p>	<p>Il s'agit de soutenir une alimentation saine et inclusive pour les habitant-e-s. Pour ce faire, une cuisine sociale et solidaire ouverte sur le quartier sera présente au sein de la résidence-services sociale (activités autour de l'alimentation, sensibilisation aux thématiques d'une alimentation de qualité, ...)</p>
<p><b>4</b>  <b>Thématique activités interpersonnelles et collectives</b>  Être en lien / se rencontrer  p.73</p>	<p>Des activités collectives dans divers domaines pourront être proposées, comme par exemple : l'art et la culture (atelier et exposition peinture, édition d'un journal local, ...), la santé et le bien être (gym douce, activités de santé communautaire, ...), social et de cohésion sociale (cours d'informatique, aide administrative, activité de bricolage, ...) et intergénérationnelles (bal de quartiers, école des devoirs, ...). Un focus sera également placé sur les activités interpersonnelles autour des aîné-e-s.</p>
<p><b>5</b>  <b>Thématique mixité sociale</b>  Accueillir la diversité  p.85</p>	<p>Pour une résidence-services sociale, il est essentiel de pouvoir prendre en compte la mixité sociale et culturelle de Bruxelles. Une attention toute particulière sera aussi placée pour prévoir l'accueil d'un public diversifié (âge, origine, milieu social, ...)</p>
<p><b>6</b>  <b>Thématique communauté soutenante</b>  S'entourer  p.99</p>	<p>Par communauté soutenante, nous entendons les aidants proches, des volontaires, le voisinage ou toute autre communauté qui pourrait se créer autour et avec l'aîné-e au sein du lieu de vie- ou dans son territoire de proximité. Ces différentes logiques seront favorisées au sein de l'établissement par la présence d'acteurs comme des réseaux d'entraide de quartier.</p>
<p><b>7</b>  <b>Thématique espaces verts</b>  Végétaliser le lieu de vie  p.111</p>	<p>La verdurisation de l'établissement ne sera pas en reste, notamment avec l'instauration d'espaces verts comme des potagers et de la végétalisation dans et autour du lieu de vie.</p>



<p><b>8</b>  <b>Thématique mobilité</b>          Se mouvoir          p.121</p>	<p>Une attention sera aussi portée à la mise en mouvement, de même que les déplacements et la stimulation de la mobilité des seniors au sein de la résidence-services sociale et dans le quartier.</p>
<p><b>9</b>  <b>Thématique architecture, infrastructure et flux</b>          Habiter des RSS à visage humain          p.131</p>	<p>Pour favoriser les différents flux circulatoires et les logiques intergénérationnels au sein du lieu de vie, mais aussi avec l'extérieur, une série d'aménagements architecturaux et d'infrastructures seront également prévus.</p>

### 2.4.3. Modélisation des thématiques et bonnes pratiques

La méthodologie de récolte de données et de formalisation des différentes thématiques et bonnes pratiques ont suivi des préceptes analogues au reste de la méthodologie :

- L'approfondissement de la thématique avec les acteurs pertinents rencontrés durant les différents temps de concertation (en focus groupe ou en entretien semi directif) ;
- la recherche d'acteurs pertinents en second cercle (principalement des acteurs issus d'autres secteurs et champs) ;
- la recherche de données méthodologiques et techniques permettant de combler les informations manquantes d'une thématique et de ses bonnes pratiques.

## Travail sur le canevas des thématiques et des bonnes pratiques

La modélisation des différentes fiches thématiques se décline en deux étapes. Tout d'abord, il était nécessaire de présenter la thématique, de mettre en exergue ses liens avec le cadre des résidences-services. Pour cette étape, les différentes bonnes pratiques identifiées durant les entretiens ont été abordées et le choix des trois bonnes pratiques afférentes est justifié. Une attention toute particulière a été donnée à l'identification des réponses apportées aux caractéristiques et aux besoins de la thématique.

Ensuite, les trois déclinaisons de la thématique en bonnes pratiques sont présentées. L'objectif est de répondre à un cahier des charges permettant la mise en œuvre concrète de ces dernières dans un cadre résidentiel. Pour ce faire, les différentes démarches reprenant ou s'inspirant d'expériences belges ou européennes sont expliquées en détail, afin d'indiquer les effets/impacts positifs attendus pour les différentes parties prenantes d'une résidence-services sociale (habitant, personnel, communauté soutenance, quartier / territoire / bassin de vie). Par ailleurs, des points d'attention et des recommandations sont abordés, et plusieurs outils techniques et financiers sont fournis pour chacune d'entre elles. Vous retrouverez ces derniers regroupés par catégories à la fin du guide de bonnes pratiques.

Enfin, et nous l'aborderons dans la partie ci-dessous, chaque bonne pratique fait des liens, imbrications, synergies possibles avec d'autres bonnes pratiques et thématiques du guide pour favoriser une démarche imbriquée, intersectorielle et itérative de futures résidences-services sociales.

### 3. Pour une démarche imbriquée, intersectorielle, itérative

Après avoir déterminé et justifié les différentes thématiques sur lesquelles il est possible d'agir pour favoriser l'innovation sociale dans un cadre résidentiel, il nous semble important de revenir sur quelques aspects de notre démarche qui permettent de penser un modèle de résidence-services sociale ambitieuse et ancrée au sein du territoire. Pour ce faire, nous revenons sur trois aspects : l'imbrication, l'intersectorialité, et l'itérativité.

**Vous retrouverez à la fin de cette partie une carte mentale reprenant ces différents éléments.**

#### 3.1 Imbriquée

Si les différentes thématiques et leurs bonnes pratiques allouées peuvent être lues et mobilisées séparément, nous avons observé durant toute la période d'élaboration de ce guide que ces dernières sont la plupart du temps reliées et interconnectées entre elles.

Ces imbrications peuvent être de plusieurs ordres. Tout d'abord, entre bonnes pratiques d'une même thématique. Ce qu'on nommera ici « **imbrication intra-thématique** ».

On pense aux bonnes pratiques de la thématique « (1) Penser et agir ensemble : projet de vie » qui peuvent se renforcer et s'imbriquer entre elles. Par exemple, la bonne pratique « Méthodologie pour (re) définir le projet de vie (BP1) » pourra mobiliser entièrement ou en partie des outils de bonnes pratiques « intégrer des méthodes innovantes dans le projet de vie », notamment avec la méthode centrée sur la personne » et/ou la bonne pratique « Favoriser les logiques participatives et d'inclusivité au sein du lieu vie et du quartier (BP3) » avec des outils issus des pratiques d'intelligence collective (PIC) et des principes issus de la sociocratie. Dans une autre configuration, l'intégration d'une approche centrée sur la personne (BP2) pourra être favorisée par les outils issus des PIC et de la sociocratie (BP3) et intégrée dans la (re)définition du projet de vie (BP1). Ainsi, elles peuvent être déployées ensemble afin de favoriser un projet de vie ambitieux et répondant au mieux aux besoins des différentes parties prenantes du lieu de vie.

Ensuite, il est aussi possible de penser des liens entre des thématiques différentes. Ce qu'on appellera « **imbrication inter-thématique** ». Par exemple, la thématique et ses bonnes pratiques « Se mouvoir : mobilité » peut permettre en donnant des moyens d'action concrets aux aînés de participer à des activités collectives et interpersonnelles du quartier (fêtes de quartier, expositions, brocantes, ...) proposées dans la thématique éponyme.

S'il est impossible d'être exhaustif, nous avons repris plusieurs de ces imbrications et combinaisons intra-thématiques et inter-thématiques dans la **carte mentale** en fin de cette section.

#### 3.2 Intersectorielle

Nous avons vu que les différentes thématiques identifiées sont reliées entre elles et peuvent renforcer leur portée si elles agissent de concert. À la suite de nos consultations et rencontres, il nous est apparu que pour favoriser l'innovation sociale au sein des lieux de vie, qu'il est opportun de penser et de construire les thématiques avec des approches issues d'autres champs et secteurs. Ce qu'on nommera ici « **les logiques intersectorielles** ».

Par exemple, pour la thématique « Se mouvoir : mobilité », cette dernière pourra mobiliser les logiques et outils issus de la mobilité durable (BP3) pour favoriser le lien social et les logiques / solidarités intergénérationnelles. On pense aussi aux composantes de durabilité au sein de la thématique « Alimentation saine et inclusive »,

notamment avec la bonne pratique « Intégrer une cantine sociale, solidaire, ouverte sur le quartier au sein du lieu de vie (BP3) » qui donne une série d'outils pour favoriser une alimentation de qualité tout en permettant de répondre à une série d'enjeux de résilience des quartiers (circuit court, lutte contre la précarité et le gaspillage alimentaire, ...).

Au-delà du fait que les thématiques ne soient pas chimiquement pures, c'est-à-dire qu'elles peuvent se renforcer entre elles, nous avons décidé pour ce guide de mobiliser des approches venant d'autres champs et secteurs pour favoriser une vision intersectorielle des futurs lieux de vie.

### 3.3 Itérative

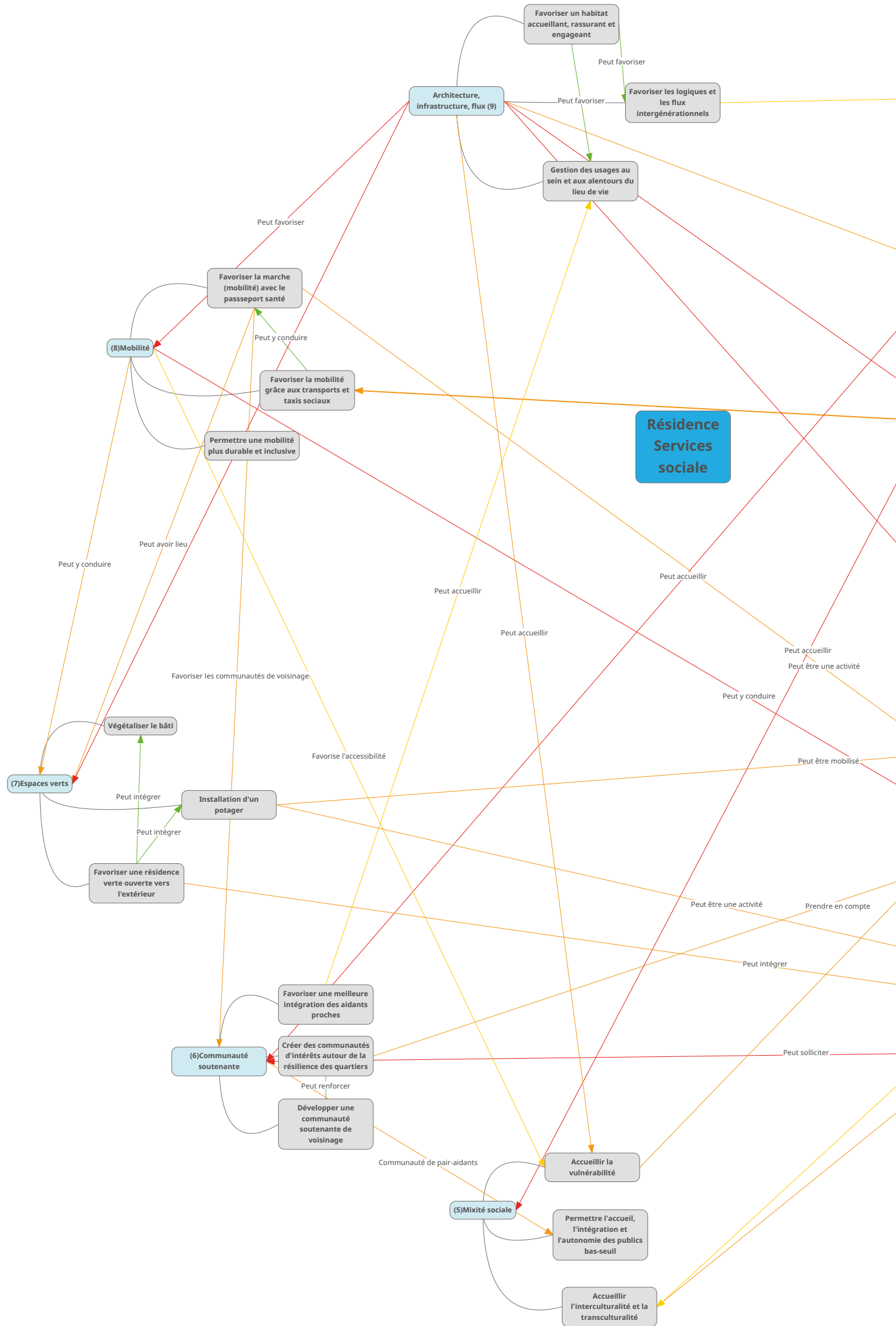
Pour conclure, il reste à souligner sans doute l'élément le plus important de ce guide : **son caractère itératif et évolutif.**

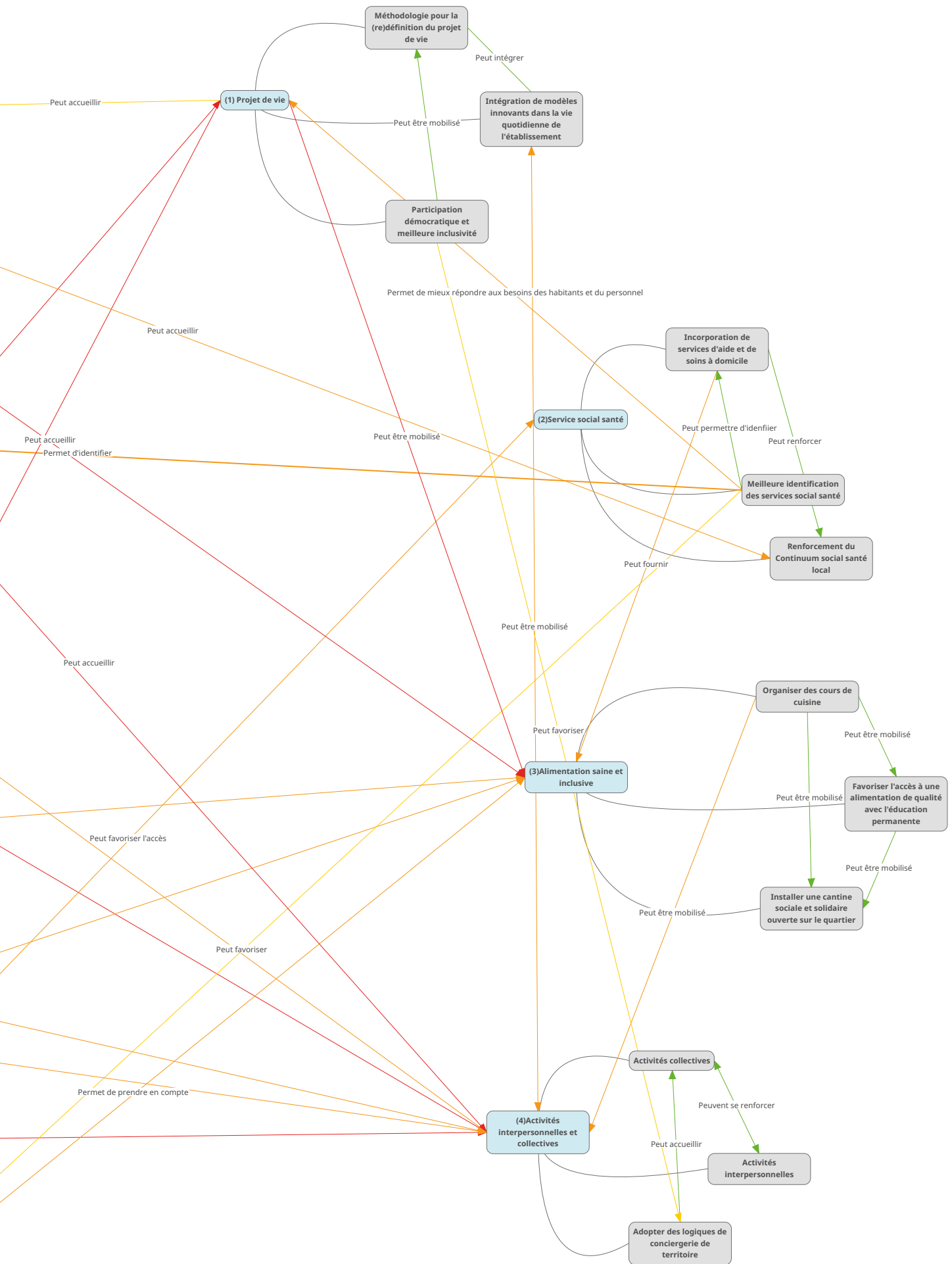
Itératif car il faut accepter que toutes les propositions n'aient pas pu être retenues, ni même identifiées dans le cadre de ce guide. Il s'agit ici d'une photographie prise à un instant *t* d'une position bien déterminée, celle d'acteurs de terrain secteur social-santé actifs autour des enjeux de l'avancée en âge.

C'est par exemple le cas pour la thématique de l'inclusion numérique, qui aurait eu sa place au sein de ce guide, et c'est aussi le cas pour certains aspects de thématiques présentes comme le volet énergétique de la thématique « Architecture, infrastructure, flux ».

Itératif aussi car il est important de garder à l'esprit que les imbrications possibles demeurent protéiformes et entrelacées, laissant une certaine marge de manœuvre aux acteurs désirant mobiliser ce guide de choisir, d'affiner ou de supprimer certains embranchements de l'arbre des possibilités et des besoins identifiés dans leur réalité de terrain.

Ce travail se veut donc être une boîte à outils permettant de répondre aux besoins des habitant·e·s, du personnel et des quartiers. Pour le pérenniser, il faut poursuivre et accompagner le processus entamé ici afin de concevoir des résidences-services sociales ambitieuses et ancrées dans le territoire.





- Résidence-services sociale
- Thématique d'innovation
- Ligne verte : Imbrication intra-thématique
- Imbrication inter-thématique (Bonne pratique – Bonne pratique)
- Imbrication inter-thématique (Bonne pratique – Thématique)
- Imbrication inter-thématique (Thématique-Thématique)

## 4. Bibliographie pertinente

**ANCEAUX, Pascale**, Intersectorialité : L'intersectorialité, on n'est pas tombé dedans quand on était petit, CBPS, 2015, 48 p.

**BAZIN, Hugues**, « Enjeux d'un tiers espace scientifique. Éléments méthodologiques et épistémologiques en recherche-action », Site Web : Recherche Action, Document électronique, 2014, 17 p.

En ligne : [http://recherche-action.fr/hugues-bazin/download/methodologie%20recherche-action/2014\\_Enjeux-dun-Tiers-Espace-scientifique.pdf](http://recherche-action.fr/hugues-bazin/download/methodologie%20recherche-action/2014_Enjeux-dun-Tiers-Espace-scientifique.pdf).

**BESANCON, Emmanuelle**, CHOCHOY, Nicolas, « Les marqueurs d'innovation sociale : une approche institutionnaliste », Revue internationale de l'économie sociale, num 336, avril 2015, pp. 80-93.

**BRICHAUX, Françoise**. Quels lieux de vie pour nos aîné·e·s? : Le maintien à domicile des aînés, Centre permanent pour la Citoyenneté et la Participation, 2020, 56 p.

**CASTANET, Victor**, Les Fossoyeurs – Révélation sur le système qui maltraite nos aînés, Éditions Fayard, Paris, 2022, 400 p.

**CHARLOT, Valentine**, GUFFENS, Caroline, Le Bien Vieillir (asbl), Où vivre mieux ? Le choix de l'habitat groupé pour personnes âgées, Fondation Roi Baudouin, Les Éditions Namuroises, Namur, 284 p.

En ligne : [https://www.habiter-autrement.org/28\\_Homes/contributions-28/Habitat-groupe-personnes-agees.pdf](https://www.habiter-autrement.org/28_Homes/contributions-28/Habitat-groupe-personnes-agees.pdf) [consulté le 05-01-2023].

**CHARLOT, Valentine**, GUFFENS, Caroline, Le Bien Vieillir (asbl), Où vivre entouré ? L'accueil des personnes âgées atteintes de démence dans les lieux de vie résidentiels collectifs, Fondation Roi Baudouin, Les Éditions Namuroises, Namur, 284 p.

En ligne : <https://www.lebienvieillir.com/wp-content/uploads/2022/02/Ou-vivre-entouré.pdf> [consulté le 05-01-2023].

**DE RYNCK, Patrick, DISPA, Marie-Françoise, TEGENBOS, Guy**, Tout le monde a le droit de choisir. Les personnes âgées aussi. Les lieux de vie et de soins de demain. Édition Fondation Roi Baudouin, 2022, Bruxelles, 28 p.

En ligne : [https://media.kbs-frb.be/nl/media/9927/FR\\_Publication\\_Tout%20le%20monde%20a%20le%20droit%20de%20choisir](https://media.kbs-frb.be/nl/media/9927/FR_Publication_Tout%20le%20monde%20a%20le%20droit%20de%20choisir) [consulté le 05-01-2023].

**DE WULF, Deborah, FREROTTE, Maïté, LABILLE, Jean-Pascal**, "Le bien-être des seniors n'est pas une marchandise, mais un bien commun" Le Vif/L'Express, publié le 11 février 2022.

En ligne : <https://www.levif.be/belgique/le-bien-etre-des-seniors-est-pas-une-marchandise-mais-un-bien-commun-carte-blanche/> [consulté le 05-01-2023].

**FAURE, Laura, BROTCORNE, Périne, VENDRAMIN, Patricia, MARIËN, Ilse, DEDONDER, Jonathan**, Baromètre de l'inclusion numérique 2022, Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2022, 72 p.

En ligne : <https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Numérique.%20Baromètre%20Inclusion%20Numérique%202022> [consulté le 05-01-2023].

**Équipe presse Iriscare**, "Près de 2.000 demandes reçues après 6 mois de gestion de l'allocation d'aide aux personnes âgées par Iriscare", Site Web d'Iriscare, publié le 10/08/2021.

En ligne : <https://www.iriscare.brussels/fr/2021/08/10/pres-de-2-000-demandes-recues-apres-6-mois-de-gestion-de-lallocation-daide-aux-personnes-agees-par-iriscare/> [consulté le 05-01-2023].

**LEVESQUE, Benoit**, « Le potentiel d'innovation et de transformation de l'économie sociale : quelques éléments de problématiques », Interações (Campo Grande), 2, 2008, pp. 191-216.

**LUYTEN, Sarah, ENGLERT, Marion**, Résumé – Baromètre social : rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2019, 7 p.

En ligne : [https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/barometre\\_social\\_2019-resume.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/barometre_social_2019-resume.pdf) [consulté le 05-01-2023].

**PIRET, Paul**, "Des résidences-services à caractère social", La Libre, publié le 04 octobre 2012.

En ligne : <https://www.lalibre.be/belgique/2012/04/10/des-residences-services-a-caractere-social-7TVQVPR4RRBYRDFH J3XBK2PDGM/> [consulté le 05-01-2023].

**ROMAINVILLE Alice**, "La privatisation des maisons de repos a ses gagnants et ses perdants", publié le 3 août 2020, Observatoire Belge des Inégalités, Bruxelles.

En ligne : <https://inegalites.be/La-privatisation-des-maisons-de?lang=fr> [consulté le 05-01-2023].

**RULLAC, Stéphane**, « Recherche action collaborative en travail social : Les enjeux épistémologiques d'un bricolage scientifique », Pensée plurielle, n°48, 2018, pp. 37 à 50.

**VAN CUTSEM, M., DODDELSTEIN, Frédéric, GAVROY M.** "Réalisation d'une étude de programmation relative aux structures de maintien à domicile et d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées de la région bruxelloise : Rapport final", Bruxelles : Iriscare, 2021, 191 p.

En ligne : <https://www.iriscare.brussels/fr/2022/07/06/resultats-de-letude-sur-la-programmation-pour-le-secteur-personnes-agees/> [consulté le 05-01-2023].

**VERHOOSSEL, Emmanuel**, « Le marché des résidences-services : description, facteurs de succès et analyse comparative », ING, 2017, 111 p.

En ligne : <https://www.ing.be/Assets/Documents/Marketing/ServiceflatsFR.pdf> [consulté le 05-01-2023].

# THÉMATIQUE 1

## PENSER ET AGIR ENSEMBLE : PROJET DE VIE



### LEXIQUE

- **Approche centrée sur la personne** : Confiance, respect, empathie et authenticité sont les maîtres-mots de l'approche centrée sur la personne (ACP), qui laisse la personne accompagnée guider lui-même son évolution.
- **Community Land Trust** : Un Community Land Trust est une ASBL dont l'objectif est de permettre à des familles à bas revenus de devenir propriétaires d'un logement en séparant la propriété du sol de celle du logement.
- **Maison de naissance** : La maison de naissance (MDN) est un petit établissement (maison ou partie de maison) géré par une ou plusieurs sages-femmes.
- **Maison de mourance** : La maison de mourance héberge et accompagne des personnes en soins palliatifs qui souhaitent vivre la fin de leur vie comme à domicile.
- **Projet de vie** : Le projet de vie formule la philosophie et les buts de l'établissement.
- **Sociocratie** : La sociocratie est un mode d'organisation du pouvoir où celui-ci est exercé par l'ensemble des membres d'un groupe ou collectif.



# DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

## Cadre Résidence-services

Le cadre résidence-services précise toute une série d'obligations. Parmi elles, on retrouve les normes en matière de respect des droits et de libertés des personnes âgées ; le fait que l'établissement doit pouvoir garantir une vie conforme à la vie humaine ; garantir la liberté d'opinion philosophique, politique, religieuse, culturelle et linguistique.

Le projet de vie de ce type de lieux contient également des normes relatives :

- à la fiche individuelle du/de la résident·e ;
- à l'examen et au traitement des plaintes ;
- au fonctionnement du conseil participatif ;
- au projet de vie ;
- et à d'autres considérations techniques et de gouvernance comme l'intégration d'un conseil des résidents.

Le rôle fondamental de ce cadre institutionnel est donc d'offrir de la clarté, en interne comme vis-à-vis de l'extérieur, pour l'ensemble des parties prenantes (professionnel·e-s, habitant·e-s, familles). Cette clarté porte principalement sur des dimensions du contexte général et de la vie quotidienne du lieu. En ce sens, il peut jouer aussi une fonction d'arbitrage.

Dans le lieu de vie, il convient de conclure une convention entre l'établissement et la personne. Cette convention est conclue à durée indéterminée, et le premier mois sert de période d'essai. La convention mentionne :

- les conditions générales et particulières ;
- le prix mensuel de l'hébergement ;
- les éléments couverts par le prix d'une journée ;
- les modalités de paiement ;
- l'acompte ;
- les conditions relatives à la résiliation de la convention ;
- l'état des lieux ;
- la garantie locative ;
- le numéro du logement.

Outre la convention conclue pour l'admission, un dossier confidentiel doit également être établi, comportant un certain nombre de documents. Parmi ceux-ci, on retrouve :

- un exemplaire du règlement d'ordre intérieur ;
- l'état des lieux et l'inventaire des biens lors de l'arrivée ;
- les dispositions concernant les modalités de fin de vie, ...<sup>1</sup>

Plus largement, il est suggéré que le projet du lieu de vie comprenne :

- La mission du lieu de vie, c'est-à-dire sa raison d'être, le pourquoi elle existe.  
Exemple : procurer du bien-être, de la qualité de vie, garantir la dignité des personnes qui y vivent ou y travaillent, ...

---

<sup>1</sup> Pour plus d'informations sur les documents nécessaires au projet de vie lieu de vie, veuillez référer à l'étude « Le marché des résidences-services : description, facteurs de succès et analyse comparative », 17-19 pp.

- Sa vision, à savoir une image du futur qui définit donc vers où le lieu veut évoluer. En ce sens, la vision est un guide des orientations stratégiques. La vision est principalement formalisée au niveau des parties prenantes internes de l'organisation.
- Ses valeurs fondamentales, c'est-à-dire les convictions collectives qui orientent les comportements de l'ensemble des acteurs vers la réalisation de la mission présentée.  
Exemple : quel regard et quelle(s) pratique(s) pour l'accompagnement de public spécifique comme les personnes âgées présentant des difficultés cognitives, en situation de dépendance ou de fragilités physiques ou psychiques.
- Les modalités structurelles du lieu et les moyens à mettre en œuvre pour y arriver.  
Exemple : l'organisation du travail, l'interdisciplinarité, la formation du personnel, la définition des objectifs opérationnels, les indicateurs d'évaluation, ...

## Description de la thématique et choix des bonnes pratiques

Nos entretiens ont permis de souligner plusieurs éléments importants. Tout d'abord, deux éléments principaux freinent l'entrée dans une résidence-services sociale : **la perte de liberté de mouvement (92,5%) et la contrainte horaire dans l'organisation de la vie quotidienne (78,5%)**.

Des recommandations allant dans ce sens sont apparues durant nos rencontres avec des aîné·e·s. Celles-ci concernaient :

- le fait de permettre les admissions par cooptation ;
- la prévision d'horaires adaptés et personnalisables ;
- la favorisation d'un habitat engageant et participatif ;
- la prévision d'une gestion partagée et collective des espaces communs ;
- le soutien à une vie de quartier réfléchie et vécue avec l'ensemble des parties prenantes.

Dans ce sens, de nombreuses pratiques inspirantes et propositions innovantes ont émergé durant les entretiens et focus groups « habitat et bien vieillir » et « services et bien vieillir ». Ces innovations sont de plusieurs ordres :

- **une meilleure méthodologie de sélection et d'intégration des habitant·e·s :**
  - comité externe de sélection ;
  - dispositif d'anticipation et de préparation de l'entrée en lieu de vie ;
  - mécanisme et condition d'accueil et d'inclusion ;
  - espace de gestion des conflits, ...
- **une intégration concrète des parties prenantes** (habitant·e·s, aidants proches, membres du personnel) dans l'organisation de la vie quotidienne et les enjeux de gouvernance ;
- **une meilleure gouvernance quotidienne du lieu de vie :**
  - décloisonnement des métiers et fonctions au sein du personnel ;
  - intégration des méthodes innovantes comme les modèles Tubbe ou Senior Montessori ;
  - intégration des principes et pratiques de gouvernance participative ;
  - implémentation des logiques de dons et de contre-dons ;
  - introduction de la maîtrise d'usage ;
  - encourager la diffusion et l'échange de bonnes pratiques entre lieux de vie, ...
  - des dispositifs d'évaluation et évolution du projet de vie :
    - partir des besoins des résidents ;
    - prévoir de l'accompagnement ou de la facilitation pour les faire émerger ;

- mieux intégrer les différents besoins aux différents moments et aspects de la vie, comme des moments d'analyse et de mises à jour des orientations du projet de vie, ... ;
- **une nécessité de repenser les politiques spécifiques** comme l'alimentation, l'accueil, la mobilité, la fin de vie, ...

À cela s'ajoutent d'autres propositions plus originales comme le fait d'ouvrir le lieu de vie à l'intelligence artificielle, ou l'instauration d'une maison de naissance et de mourance dans le quartier.

Les besoins et les propositions sont nombreux, protéiformes, et dépendent de multiples facteurs :

- profil économique et culturel des habitant·e·s ;
- environnement sociologique ;
- aménagement du territoire ;
- proximité des services de santé au lieu de vie au sein du quartier.

Ainsi, et plus encore qu'en ce qui concerne les autres thématiques, il est complexe de fournir de bonnes pratiques clé en main couvrant le vaste panel de l'innovation sociale possible pour cette thématique.

Nous avons donc choisi de sélectionner trois bonnes pratiques mises en œuvre dans un cadre résidentiel en Belgique et qui recouvrent une grande partie des propositions ci-dessous.

1. Mise en œuvre d'une **méthodologie** pour la **(re)définition du projet de vie** au sein du lieu.
2. **Intégration** de **modèles innovants** dans la vie quotidienne de l'établissement.
3. Implémentation d'une **participation démocratique** et d'une meilleure **inclusivité** au sein du lieu de vie.

## BONNE PRATIQUE 1.1 :

### Méthodologie pour (re) définition du projet de vie

#### Présentation de la bonne pratique

Pour cette pratique, nous allons revenir sur les différents aspects et étapes de refonte du projet de vie pour un établissement pour aîné. Pour se faire, nous reviendrons dans cette bonne pratique sur la méthodologie mise en œuvre d'une MR-MRS-RS, notamment sur la composition de groupes de travail afin de (re)définir le projet de vie de l'établissement avec le personnel et les habitant·e·s.

#### Méthodologie de mise en œuvre

Le travail de refonte du projet de vie de ce lieu a été initié et est coordonné par un membre de l'équipe cadre, par exemple la personne de référence pour la démence et qui travaille avec le soutien de la direction de du lieu de vie. Pour ce faire, une dizaine de groupes de travail ont été consultés sur les nombreux aspects du projet de vie. Ces groupes ont été soutenus par l'ensemble du personnel concerné et les habitant·e·s. Au préalable, un travail d'analyse de bonnes pratiques existantes est mis en œuvre par le/la coordinateur du projet, qui est effectué en parallèle avec la récolte des besoins du lieu de vie, du personnel comme des habitant·e·s. La finalité est donc de proposer un projet de vie actualisé afin que celui-ci coïncide mieux à la situation et aux enjeux du lieu de vie et des personnes qui y vivent où y travaillent.

Le travail se porte sur les trois rôles qu'un projet de résidence-services doit envisager, à savoir :

1. **l'axe collectif** ou le fonctionnement au quotidien : accueil, organisation du travail, place de la famille, séjour, communication, gestion des conflits, ... ;
2. **l'axe environnemental** : relation entre le lieu de vie et le monde extérieur et plus particulièrement son territoire de proximité ;
3. **l'axe individuel** : donner une place à chaque habitant pour lui permettre de se sentir considéré, de maintenir le sens de sa vie et son identité<sup>2</sup>.

Les différents groupes de travail engagés dans cette refonte du projet de vie se sont concentrés sur les thématiques suivantes :

- l'accueil des nouveaux résidents ;
- les soins ;
- l'approche des personnes présentant des difficultés/troubles cognitifs ;
- l'accompagnement de fin de vie ;
- les activités ;
- la place des familles ;
- les modalités et conditions de contention ;
- l'organisation du séjour ;
- la participation des habitant·e·s ;
- l'ouverture au monde extérieur ;
- la communication ;
- le travail interdisciplinaire.

Une fois ce travail de concertation arrivé à maturité, le nouveau projet de lieu de vie est soumis à validation à deux acteurs. Tout d'abord, la direction du lieu de vie concerné, mais aussi l'administration de tutelle afin de s'assurer du respect des diverses normes d'agrément. De plus, le second pourra soutenir sa mise en œuvre, en concertation avec l'autorité de tutelle.

## **Aide, supports, accompagnement**

Pour mettre en œuvre une (re)définition d'un projet de vie, il est nécessaire de pouvoir dégager du temps de travail pour la coordination et, dans moindre mesure, pour la présence des différents corps de métiers du personnel. Une solution complémentaire serait de faire appel à une aide extérieure en termes de facilitation et de mise en œuvre de stratégies de changement d'organisation.

### **! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS**

Ce travail de co-construction, de (re)définition du projet de vie demande du temps. Non seulement pour coordonner et organiser les différents groupes de travail, mais aussi pour y intégrer les habitant·e·s du lieu de vie. Dans ce sens, il est aussi nécessaire de prévoir du temps de travail pour le personnel qui participerait à ces réunions.

<sup>2</sup> Voir l'article « Le projet de vie lieu de vie en Maison de Repos et de Soins » de Bénédicte Vandenhove : <https://benvdh.wordpress.com/2011/01/w09/le-projet-de-vie-lieu-de-vie-en-maison-de-repos-et-de-soins/>

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Favoriser la prise en compte des habitant-e-s dans leur quotidien ;
  - Renforcer le sentiment d'habilité (accueil, déménagement, ...) ;
  - Favoriser les contacts sociaux (habitant-e, aidants proches, personnel).
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Renforcer la participation dans le lieu de vie ;
  - Diminuer le sentiment de charge émotionnelle.
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Favoriser le sentiment de participation, de cohésion de sens du personnel ;
  - Favoriser les logiques de travail transversales et les pratiques de management fluide.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Favoriser les logiques de quartier et associatives vis-à-vis du lieu de vie ;
  - Renforcer le continuum social-santé au sein de la commune (centre de jour / CPAS) ;
  - Renforcer l'attractivité de la commune avec une offre d'habitat et de services seniors de qualité.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Voir le travail sur le projet de vie fait à la MR/MRS de Nazareth coordonné par Bénédicte Vandenhove<sup>3</sup>.
  - Le projet de vie de la *Maison Vésale*<sup>4</sup>.
  - Les aspects interculturels et du vivre ensemble de la *Maison Biloba*<sup>5</sup>.

## Documentation :

- Loriaux M., Predazzi M., Vercauteren R., *Pour une identité de la personne âgée en établissements : le projet de vie*, Bruxelles : Éditions érès, 2001, 200 p<sup>6</sup>.
- De Rynck P., Dispa M.-F., Tegenboe G., *Tout le monde a le droit de choisir. Les personnes âgées aussi : les lieux de vie et de soins de demain*, Bruxelles : Éditions Fondation Roi Baudouin, 2022, 28 p<sup>7</sup>.

## Contact / personne ressource :

Résidence Roi Baudouin  
Contact : 02 77 35 711

## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

Cette pratique peut inclure l'ensemble des thématiques abordées dans ce guide. Si on reste dans le cadre résidence-services existant, les thématiques relevant de l'agrément sont :

- la **thématique 1 "projet de vie"** : bonnes pratiques 2 et 3 ;
- la **thématique 2 "services social-santé"** ;

3 En ligne : <https://benvdh.wordpress.com/2011/01/09/le-projet-de-vie-lieu-de-vie-en-maison-de-repos-et-de-soins/>

4 En ligne : <https://cpasbxl.brussels/?p=81&dt=8>

5 En ligne : <https://www.maisonbilobahuis.be/>

6 En ligne : <http://www.editions-eres.com/ouvrage/818/pour-une-identite-de-la-personne-agee-en-etablissements-le-projet-de-vie> [consulté pour la dernière fois le 20/12/2022].

7 En ligne : <https://kbs-frb.be/fr/tout-le-monde-le-droit-de-choisir-les-personnes-agees-aussi-les-lieux-de-vie-et-de-soins-de-demain> [consulté pour la dernière fois le 20/12/2022].

- la **thématique 3** "alimentation durable" ;
- la **thématique 9** "architecture, infrastructure, flux".

Pour valoriser ce travail de (re)définition du projet de vie, il est recommandé d'intégrer les communautés soutenant via la **thématique 6**.

## BONNE PRATIQUE 1.2:

### Intégrer des méthodes innovantes dans le projet de vie de la résidence-services sociale

#### Présentation de la bonne pratique

Cette bonne pratique vise à concevoir une approche d'accompagnement des aîné·e·s centrée sur la personne pour favoriser son autonomie et son indépendance. Pour ce faire, plusieurs outils, mécanismes et démarches peuvent être employés. On pense aux principes de sociocratie, aux innovations en termes de management, ou à l'intégration de nouveaux modèles comme *Tubbe* et *Senior Montessori*. Nous reviendrons plus en détail sur cette dernière dans cette pratique.

#### Méthodologie de mise en œuvre

L'approche *Montessori*, adaptée aux personnes âgées fragilisées, est une vision globale de l'accompagnement des personnes dans leur lieu de vie. Elle s'appuie sur un changement de regard sur le vieillissement et les personnes en situation de perte d'autonomie. Cette approche se concrétise, entre autres, par une réorientation de la finalité et de la mission des professionnel·e·s, au-delà du soin et de la sécurité. Elle peut se résumer par l'adage : « Aide-moi à faire seul·e ».

L'approche *Montessori* s'inscrit dans un cadre de valeur humaniste :

- Le **respect** de la personne, à savoir la considération qui lui est portée et la prise en compte de qui est la personne là où elle en est dans sa vie ;
- La **dignité** dans le sens de soutenir des expériences de vie qui valent la peine d'être vécues ;
- La **confiance** dans l'idée se fier à la personne, ce qui se concrétise par le fait de lui accorder du crédit et de croire en sa valeur et en sa réalité ;
- L'**égalité** dans le sens de reconnaître la personne, comme toute personne, dans sa singularité et de lui accorder la même valeur qu'à tout un chacun.

Les **trois objectifs** suivants permettent de repenser les institutions comme des lieux de vie (plutôt qu'au travers du cadre strict de l'institutionnel) :

- Viser autant que possible l'**autonomie**, c'est-à-dire l'autodétermination et l'indépendance dans le sens de la capacité à agir par soi-même ;
- Soutenir l'**engagement spontané** dans des activités porteuses de sens pour la personne et au service de la communauté ;
- **Ouvrir la vie sociale** des aîné·e·s en favorisant les sentiments d'utilité et d'appartenance. On pense notamment à la prise de rôle, la participation à la vie sociale et la gouvernance du lieu de vie.

Ces objectifs sont soutenus par différents moyens :

- S'appuyer sur les capacités préservées (motrices, sociales, cognitives, sensorielles, de mémoire et

- d'apprentissage) des personnes au-delà de leurs difficultés ;
- L'adaptation de l'environnement physique (l'aménagement des espaces et du matériel de vie quotidienne) et l'environnement social (les dynamiques relationnelles et de communication) aux capacités, envies et besoins des personnes.

Quelques balises méthodologiques peuvent être données pour mettre en œuvre cette vision au cœur du projet. Il faut néanmoins garder à l'esprit que cette approche ne peut être figée et devra rester malléable. Ainsi, une approche générale pourra se décliner en de multiples approches plus spécifiques, selon le contexte de chaque lieu de vie et de ses habitant·e·s.

En effet, le regard porté sur les personnes se veut déstigmatisant. Il s'agit de considérer les personnes accompagnées avant tout comme des personnes à part entière, avec leurs envies et besoins, au-delà des préjugés stigmatisants. Il s'agit donc d'une démarche globale qui vise à regarder la situation dans son ensemble, et de mettre en œuvre cette nouvelle dynamique de vie quotidienne avec et par les habitant·e·s et les professionnel·e·s qui les accompagnent.

Premièrement, il faut repenser le rôle de soignant vers celui d'accompagnateur de vie. En termes plus concrets, il est nécessaire de partir des besoins et envies des aîné·e·s, de leur donner les outils pour décider et agir par eux-mêmes. Il s'agit de sortir d'un paradigme purement fonctionnel de soins et de services à la personne pour aller vers un paradigme de santé plus large incorporant les besoins psychologiques fondamentaux qui s'inscrivent dans les déterminants de la santé. La participation active des personnes accompagnées dans la participation et la construction de leur parcours de santé et d'accompagnement soutient effectivement dans la volonté de favoriser, autant que possible, leur autonomie.

Deuxièmement, il s'agit de mettre les personnes en réussite. Autrement dit, les mettre en position d'exprimer ce qu'elles sont encore capables de réaliser, plutôt que d'agir systématiquement à la place de la personne – ce qui a un impact négatif sur l'estime de soi. Pour ce faire, plusieurs pistes peuvent être suivies, comme impliquer les aîné·e·s dans les activités de la vie quotidienne et les décisions qui les concernent, et ce en respectant leur rythme de vie.

Enfin, il s'agit de dépasser le paradigme de l'animation du public pour favoriser l'engagement dans des activités. Loin d'être passif, le public est engagé dans des actions qui favorisent sa mise en mouvement, selon le principe que tout ce que nous faisons du lever au coucher est potentiellement une activité. Dans cette perspective, différents types d'activités peuvent être identifiées :

- les activités dites de loisir, qui se rapprochent de ce que sont des animations ;
- les activités de la vie quotidienne ;
- des activités de vie sociale et communautaire, qui favorisent le lien social et le sentiment d'appartenance tant au sein du lieu de vie que dans son environnement de proximité.

Ces valeurs font partie intégrante du cadre général non seulement de l'espace d'habitation, mais du projet de vie qui s'y tisse. Il conviendra donc de disséminer ces différentes valeurs, objectifs et moyens dans les multiples dimensions organisationnelles à formaliser dans ce document-balise. Ceci nous permettra d'orienter l'ensemble des parties prenantes dans le même sens, et au service d'une même finalité. Il convient également de formaliser ces différents éléments dans une charte de vie quotidienne. Celle-ci guidera l'organisation ainsi que la dynamique sociale et relationnelle entre tou.t.e.s au quotidien.

## Aide, supports, accompagnement

Le changement du paradigme fondateur d'un lieu de vie demande de la patience. Il requiert également un accompagnement adapté qui se formalise au travers de différentes actions, parmi lesquelles :

- La formation du personnel a un double objectif :
  - d'une part, elle favorise la découverte d'un autre regard ;
  - d'autre part, elle mobilise l'ensemble des professionnel-le-s au service d'une même finalité concrétisée au travers d'outils directement utilisables.

Les moments de formation pluridisciplinaire renforcent la complémentarité des différents corps professionnels au sein d'un référentiel commun.

- La mobilisation des habitant-e-s : pour la construction du projet de vie ou afin de s'assurer de la clarté ou de l'adhésion des membres de la communauté, il convient d'organiser différents temps individuels et collectifs. Ceux-ci seront des moments de présentation et d'échange autour du projet de vie et de la vision qui le structure, avec les habitant-e-s ou les futurs habitant-e-s ;
- Rencontre et psychoéducation des familles et aidants-proches.

### Impacts / aspects positifs :

- Habitant-e :
  - Favoriser le sentiment d'habitabilité ;
  - Favoriser l'autonomie et indépendance ;
  - Favoriser le bien-être et le bien vieillir.
- Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :
  - Renforcer l'implication et permettre le réengagement ;
  - Diminuer le turn over et l'absentéisme.
- Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :
  - Diminuer l'épuisement et la charge mentale ;
  - Favoriser un lien positif entre les personnes.

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- En Belgique :
  - *Les Jardins de Scailmont* (Senior Montessori)
  - *Le Palatin* (Senior Montessori)
- À l'étranger :
  - *EMS Petit Cheszard* (Senior Montessori)
  - *EHPAD Mathilde- Laurent* (Senior Montessori)
  - Modèle *Tubbe* (Nya Carlander Nursing Home)

### Documentation :

Innovation pour une approche centrée sur la personne :

- L'outil ludique de partage d'histoire de vie *Cosy Story* : <https://www.cosystory.be/> (Chantal Dehon IN, coach Tubbe, créatrice de *Cosy Story*)



### Méthode Senior Montessori :

- *Montessori à tout âge. D'aidant-proche à aimant-proche : Retrouver une relation porteuse de sens*, Bruxelles : Senior Montessori ASBL, 2021, 50 p<sup>8</sup>.
- *Montessori à tout âge. Un autre regard sur l'accompagnement à domicile*, Bruxelles : Senior Montessori ASBL, 2021, 48 p.
- *Montessori et le grand âge*, Bruxelles : Senior Montessori ASBL, 2020, 25 p.
- Camp, C.J., *Senior Montessori ASBL, Alzheimer, une vie pleine de défis*, Paris : ESF Sciences Humaines, 2019, 180 p.
- AG&D Montessori Lifestyle, *Alzheimer autrement, 100 activités pour plus de vie*, Paris : ESF Sciences Humaines, 2022, 312 p.

### Méthode Tubbe :

- Heylen L., Meuris C. et al., *Vers un nouveau modèle de cogestion basé sur le relationnel en maison de repos et de soins : Rapport d'évaluation - Projet pilotes du modèle Tubbe*, Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, 2019, 112 p<sup>9</sup>.
- Dispa M.-F., *Des maisons où il fait bon vivre et travailler : le modèle Tubbe, une inspiration scandinave dans les maisons de repos et de soins*, Fondation Roi Baudouin, 2019, 66 p.<sup>10</sup>
- <https://tubbe.be/fr/publications/>

### Contact / personne ressource :

Senior Montessori ASBL  
<https://www.senior-montessori.org>

### Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 1** "*Projet de vie*" : bonne pratique 1 :  
intégration de l'approche centrée sur la personne dans le projet de vie.
- **Thématique 4** "*Activités interpersonnelles et collectives*" : bonnes pratiques 1 & 2.  
Il est possible de favoriser une approche centrée sur la personne pour l'élaboration et la mise en œuvre des activités interpersonnelles et collectives. Dans ce sens, le même mécanisme est possible pour les activités proposées dans la **thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*".
- Une intégration de cette approche peut aussi être présente au sein de de la **thématique 2** "*service social santé*" via l'accompagnement du personnel d'aide et de soins.
- Enfin, il est possible de concevoir l'architecture et l'infrastructure du lieu de vie pour favoriser l'autonomie et la souveraineté des personnes (**Thématique 9** "*architecture, infrastructure, flux*" : bonne pratique 1).

---

8 Cet ouvrage et les suivants sont disponibles en ligne, à l'adresse <https://www.senior-montessori.org/livres> [consulté pour la dernière fois le 21/12/2022].

9 En ligne : <https://kbs-frb.be/fr/vers-un-nouveau-modele-de-cogestion-base-sur-le-relationnel-en-maison-de-repos-et-de-soins> [consulté pour la dernière fois le 21/12/2022].

10 En ligne : <https://media.kbs-frb.be/fr/media/7653/20190612avc.pdf> [consulté pour la dernière fois le 14/12/2022]

## BONNE PRATIQUE 1.3 :

### Favoriser les logiques participatives et d'inclusivité au sein du lieu de vie et du quartier

#### **Présentation de la bonne pratique**

Au sein de cette dernière bonne pratique, nous verrons comment intégrer des logiques participatives et d'inclusivité au sein du lieu de vie avec le lieu de vie. Nous explorerons à la fois le soutien et le fonctionnement par des logiques partenariales et des synergies entre plusieurs organismes publics et privés.

#### **Méthodologie de mise en œuvre**

Nous avons visité un projet bruxellois de 34 appartements en cohabitation offrant une mixité générationnelle et sociale et une ouverture dynamique et d'interaction avec le quartier. Ses priorités sont centrées sur :

- le genre et une considération tout au long de la vie ;
- de la naissance à la fin de vie au cœur du vivre ensemble ;
- le « care » ;
- l'accès au logement dans le cadre d'un « Community Land Trust », soit un terrain géré en bien commun.

En ce qui concerne l'élaboration du projet de vie, ce dernier a été construit en plusieurs étapes intégrant les différentes associations et les habitant-e-s.

Dans un premier temps, les différents partenaires à l'origine du projet — à savoir les associations *Passage*, *CLTB*, et *Angela D* — ont déterminé les grands axes du projet de vie (finalité sociale, composition des profils des habitant-e-s). La particularité de ce projet est l'accent qu'il met sur la mixité sociale des publics-cibles, notamment par la nature et la composition des partenariats tissés avec des associations spécialisées comme *Angela D*, une association promouvant l'accès au logement pour et par les femmes, *PASS-AGES*, et le CPAS de Forest. Cette démarche partenariale a permis que le lieu de vie soit accessible à un public diversifié et précarisé.

Au fur et à mesure des mois, les représentants des associations ont été remplacés par les futurs habitant-e-s afin de déterminer les modalités pratiques de la gouvernance du lieu de vie. Dans cette étape, il a été par exemple déterminé la gestion des espaces communs, les modes de communication en interne. Ce processus aboutira à terme à une charte qui définit les valeurs du lieu de vie.

Dans la suite de ce travail, la gouvernance sera déterminée et composée de plusieurs groupes de travail ouverts à toutes et tous sur les différents aspects pratiques et de la vie du lieu (gouvernance, activités, ...) ou et sa bonne intégration dans le quartier. Des groupes peuvent aussi se créer de manière éphémère ou durable pour répondre aux besoins et envies des habitant-e-s (gestions des invendus alimentaires du quartier, vie de quartier, ...). Une assemblée générale mensuelle permet de faire remonter les informations des différents groupes de travail afin de prendre les décisions importantes collectivement.

Enfin, en ce qui concerne la participation et la cohésion sociale, le lieu accueille un « espace de liens »<sup>11</sup>, un lieu d'accueil sans condition. Ce lieu ouvert à toutes et à tous dans le quartier vise à rompre avec les stigmates, l'isolement et le sentiment de solitude.

<sup>11</sup> Pour plus d'information sur le lieu de lien, voir <https://www.delta-forest.be/index.php/fr/projet>

## Aide, supports, accompagnement

Le modèle est complexe et riche. Il s'appuie un certain nombre de financements et d'aides complémentaires au modèle économique de ce type de lieu de vie. Nous allons ici en aborder quelques-uns, à savoir l'Agence Immobilière Sociale (AIS)<sup>12</sup>, le modèle coopératif, ainsi que le CPAS :

- La mobilisation d'une AIS permet d'une part de diminuer les loyers pour les locataires, et de combler la différence pour les propriétaires ;
- L'intégration du modèle de Community Land Trust<sup>13</sup> permet aux habitant·e·s d'acheter un logement sans en acheter le terrain, qui reste la propriété du Community Land Trust, ce qui réduit le coût d'achat du logement ;
- La collaboration avec un CPAS<sup>14</sup> peut permettre d'assurer l'accessibilité financière et surtout l'insertion par le logement, notamment via le suivi psychosocial des publics précarisés.

Au niveau de l'accompagnement, plusieurs des ASBL du projet ont été accompagnées par *Coopcity*, un incubateur en entrepreneuriat social pour travailler les aspects de gouvernance. Ce programme est gratuit<sup>15</sup>.

### ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Besoin d'expertise en montage et gestion de projet dans le domaine immobilier ;
- Besoin d'accompagnement et d'expertise en intelligence collective pour la mise en place de la gouvernance.

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Accessibilité à la propriété et les compétences techniques afférentes comme la gestion technique et financière ;
  - Favoriser l'intégration sociale dans le quartier et le tissu associatif local ;
  - Permettre l'émancipation et l'insertion par le logement.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Favoriser l'autogestion des habitant·e·s ;
  - Développer les synergies entre les acteurs associatifs présents.
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Favoriser l'entraide et la solidarité entre les habitant·e·s.
- **Quartier/territoire/bassin de vie :**
  - Renforcer le continuum social-santé et ouverture vers l'extérieur ;
  - Ancrage dans les besoins du territoire (école des devoirs, gestion des invendus alimentaires, lieu de lien, ...).

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Projet CLTB (Community Land Trust Bruxelles)<sup>16</sup> : pas de mixité
  - Brutopia<sup>17</sup> : Habitat groupé classique

<sup>12</sup> Il s'agit d'une ASBL reconnue, agréée et subsidiée par la RBC ayant a pour mission de socialiser une partie du marché locatif bruxellois et gère la location de logements qui appartiennent principalement à des propriétaires privés et les mettent en location à un prix abordable, à destination de ménages à revenus modestes Pour plus d'information sur les AIS, voir <https://www.fedais.be/>

<sup>13</sup> Pour plus d'information sur le modèle Community Land Trust, voir <https://www.cltb.be/comment-ca-marche/>

<sup>14</sup> Pour plus d'information, voir notamment le travail de l'ASBL Diogènes : <https://www.diogenes.brussels/fr/pages/118-le-logement>

<sup>15</sup> Pour plus d'informations, voir le site de Coopcity : <https://coopcity.be/>

<sup>16</sup> Plus d'informations : <https://www.cltb.be/completed-projects/>

<sup>17</sup> Plus d'informations : <https://www.habitat-groupe.be/habitat-alternatif/habitat-ecologique/brutopia/>

- À l'étranger :

- Sypres<sup>18</sup>, une coopérative funéraire et *living lab* sur la fin de vie.



## Documentation :

- Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale, "Guide des lieux de lien en région de Bruxelles Capitale", Bruxelles, 2022, 28 p<sup>19</sup>.
- Community Land Trust Bruxelles : "Cadre du projet CALICO", Bruxelles, 2022.
- Habitat et participation ASBL, "Guide pratique – Habitat groupé", Bruxelles, 2007, 378 p.<sup>20</sup>



## Contact / personne ressource :

Community Land Trust Bruxelles

<https://www.cltb.be>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 1** "Projet de vie" : bonnes pratiques 1 & 2 :

Il est possible de reprendre les logiques de la bonne pratique 1 et l'approche centrée sur la personne de la bonne pratique 2.

- **Thématique 4** "Activités interpersonnelles et collectives" : bonnes pratiques 1 & 2 :

Il est possible de favoriser une approche centrée sur la personne pour l'élaboration et la mise en œuvre des activités interpersonnelles et collectives. Dans ce sens, le même mécanisme est possible pour les activités proposées dans la **thématique 3** "Alimentation saine et inclusive"

- Une intégration de cette approche peut aussi être présente au sein de de la **thématique 2** "service social santé" via l'accompagnement du personnel d'aide et de soins. Enfin, il est possible de concevoir l'architecture et l'infrastructure du lieu de vie pour favoriser l'autonomie et la souveraineté des personnes (**thématique 9** "architecture, infrastructure, flux", bonne pratique 1).

---

18 Plus d'informations : <https://www.sypres.fr/>

19 En ligne : [https://lbsm.be/IMG/pdf/lieux\\_de\\_liens\\_v2.pdf](https://lbsm.be/IMG/pdf/lieux_de_liens_v2.pdf) [consulté pour la dernière fois le 21/12/2022]

20 En ligne : [https://www.habitat-groupe.be/IMG/pdf/guide\\_pratique.pdf](https://www.habitat-groupe.be/IMG/pdf/guide_pratique.pdf) [consulté pour la dernière fois le 21/12/2022]

# THÉMATIQUE 2

## SE SOIGNER: SERVICES SOCIAL-SANTÉ



### LEXIQUE

- **Acteur de 1<sup>ère</sup> ligne** : Il s'agit des acteur.ice.s étant en lien direct avec les bénéficiaires.
- **Acteur de 2<sup>ième</sup> ligne** : Il s'agit des acteur.ice.s qui ne sont pas directement en lien avec les bénéficiaires (formateur.ice.s, médiateur.ice.s, facilitateur.ice.s, accompagnateur.ice, ...).
- **Aidant-e-s proches** : personnes apportant régulièrement leur aide à un-e proche en perte d'autonomie.
- **Bassin de vie** : l'échelle territoriale sur laquelle les habitant-e-s ont accès aux équipements et services les plus courants.
- **CSSI** : continuum social-santé intégré. Il s'agit de maintenir des liens solides entre acteur.ice.s du secteur social et du secteur santé, pour former une chaîne continue de services autour des ainé.e.s.
- **Littératie de santé** : les connaissances, la motivation et les compétences des personnes pour accéder, comprendre, évaluer et appliquer les informations sur la santé afin de porter des jugements et de prendre des décisions dans la vie quotidienne concernant les soins de santé, la prévention des maladies et la promotion de la santé pour maintenir ou améliorer la qualité de vie au cours de la vie.
- **Service social-santé** : Ensemble de services de prévention, de réadaptation et de protection sociale dispensés par la société aux personnes, familles, groupes et collectivités pour assurer leur bien-être et favoriser leur autonomie.

## DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

### Cadre Résidence-services

Une résidence service agréée propose et fournit un certain nombre de services à ses résident·e·s. Certains sont compris dans le prix de la location, et couvrent notamment l'entretien courant et le nettoyage des parties communes, du matériel et des produits, mais aussi les charges liées à l'organisation de la permanence sur place. D'autres sont supportés par les habitant·e·s, comme les services rendus par les aides familiales ou ménagères et les soins infirmiers. Les gestionnaires proposent aux habitant·e·s, à leur charge, au minimum un repas chaud par jour (le midi ou le soir, seul ou collectivement, en proposant au minimum deux repas différents).

### Description de la thématique et choix des bonnes pratiques

Cette thématique s'ancre dans plusieurs déterminants sociaux de la santé au travers de l'existence de "services de santé" accessibles et de qualité. La proposition de tels services agit positivement sur d'autres déterminants de santé des personnes comme le stress, les habitudes de vie, les compétences d'adaptation, le réseau de soutien ...

Durant notre étude, les répondant·e·s à notre enquête mettent en évidence que les principales conditions qui les amèneraient à déménager vers une résidence-service **sont l'existence de services d'aide et de soins à domicile (70 % des répondant·e·s) ou la présence d'un accompagnement médical (60 % des répondant·e·s)**. Dans ce sens, **le fait de ne pas avoir accès à des services d'aide et de soins de qualité adaptés demeure l'un des facteurs qui freineraient la venue dans une résidence-service (75 %)**, juste derrière **la perte d'autonomie (76%)** et **un coût trop élevé du logement (89%)**.

Comme c'est le cas dans de nombreux territoires, la RBC est en pleine mutation sur la question des lieux de vie et services dédiés aux aîné·e·s. En effet, le nombre de personnes âgées de plus de 65+ connaît une augmentation constante depuis 2010, qui devrait atteindre +12 % entre 2019 et 2029 selon les dernières projections démographiques. De plus, la hausse de la proportion de seniors bénéficiant de la GRAPA (la garantie de revenus aux personnes âgées) souligne le risque accru, pour le public senior, de se retrouver en situation de pauvreté.

Ces évolutions mettent le système de santé sous tension, et plus largement la cohésion sociale des territoires. Pour les acteurs concernés, il s'agira de repenser de nouvelles réponses à ces impératifs et besoins. Les pratiques de l'aide et des soins à domicile devront ainsi être adaptées à de nombreux niveaux : d'une part en pensant une meilleure articulation des lieux de vie avec ces services d'aide et soins, et d'autre part en améliorant l'intégration des lieux de vie au sein du réseau social-santé local. Ceci permettra de favoriser une meilleure identification de l'offre de services formels et informels pour les résident·e·s et les lieux de vie, afin de permettre une accessibilité des services de manière continue, ...

L'ancrage des lieux de vie au sein de leur territoire par le lien avec les différentes offres de l'ambulatoire est fondamental en termes de qualité d'accompagnement. Ce lien rend possible une certaine porosité des lieux de vie, qui permet d'assurer une véritable continuité des soins. Des lieux de vie comme les résidences-services peuvent donc s'inscrire dans une dynamique de territorialisation à l'image des quartiers ou des bassins, tels que mis en évidence dans le PSSI (plan social santé intégré).

La première bonne pratique est l'incorporation de services et d'aides et de soins à domicile (de services intégrés) au sein de la résidence-services sociale (1). La seconde porte sur une meilleure identification des services social-santé pouvant intégrer la résidence-services sociale (2). La troisième porte sur l'ancrage, au sein du lieu de vie, d'un service social-santé ouvert sur le quartier. Alternativement, il s'agira de se relier à l'offre ambulatoire existante, soit via des permanences au sein de la résidence-services sociale, soit via des possibilités de références "structurées" entre la résidence-services sociale et les lieux de consultations/services (3).

## BONNE PRATIQUE 2.1 :

### L'incorporation de services d'aide et de soins à domicile au sein de la résidence-services sociale

#### **Présentation de la bonne pratique**

Les services d'aide et de soins à domicile assistent les personnes isolées, vieillissantes, fragilisées sur le plan physique ou psychique, mais aussi les personnes en situation de dépendance, – ainsi que leurs familles – dans les actes de la vie journalière. Ils s'adressent aux personnes âgées, ou à celles et ceux qui vivent avec une personne âgée en perte d'autonomie. Si les services d'aide et de soins à domicile jouent un rôle essentiel dans le retour ou le maintien à domicile de certaines personnes, ils peuvent tout aussi pertinemment être aussi mobilisés dans les lieux de vie pour seniors. Cette fiche vise à présenter la pertinence et les conditions d'une bonne intégration de services d'aide et de soins à domicile au sein même de la résidence-services sociale.

L'intérêt de cette intégration est de permettre une approche plus globale et holistique de la personne au moment T, mais aussi dans un continuum de soin plus étendu, par le renforcement du lien entre les différents métiers. Faire appel aux services à domicile dans une résidence-services présente des intérêts multiples, tant pour les seniors que pour les services eux-mêmes. L'aîné-e peut, par exemple, garder un lien avec l'aide familiale même lorsqu'il ou elle déménage dans la résidence-services. De plus, le temps de trajet des professionnels peut s'en trouver considérablement réduit, améliorant dès lors la qualité du service par une plus grande disponibilité des travailleurs-euses.



#### **Méthodologie de mise en œuvre**

Certains centres de soins et d'aide à domicile proposent d'offrir un panel de services par conventionnement avec la résidence-service sociale sur base volontaire des habitant.e.s.

##### **1<sup>ère</sup> étape**

La première étape en vue d'un conventionnement avec un lieu de vie est une rencontre entre les aîné-e-s et le personnel du service d'aide et de soins à domicile. La présentation de l'offre de services permet également de créer un premier lien avec l'aîné-e pour comprendre et identifier ses besoins.

Voici une offre non exhaustive de ces derniers :

- Soins infirmiers : préparation des médicaments, injections, pansements, sondages, perfusions, dialyses, protocoles antibiotiques ;
- Soins de kinésithérapie : massages, rééducation, travail des articulations, ... ;
- Hospitalisation à domicile ;

- Soins d'hygiène : toilettes ou aide à la toilette, mise au lit ou préparation du petit déjeuner ;
- Aide à domicile : accompagnement lors d'une promenade, conduite au restaurant, entretien de votre appartement (repassage, lessives), courses, préparation des repas, petites démarches administratives (factures, tri des documents administratifs – pension, mutuelle, ...) ;
- Santé mentale à domicile ;
- Divers : Coiffeur, pédicure, ... ;

## 2<sup>ème</sup> étape

Les aîné·e·s pourront faire appel à une partie ou à l'ensemble des services et des prestations, en fonction de leurs souhaits et besoins. Les différentes prestations peuvent naturellement évoluer selon l'évolution des besoins de la personne.

Ce lien peut permettre de conserver les mêmes professionnels qu'à domicile, si la personne bénéficie déjà de leurs services. L'intégration desdits services dans des lieux de vie renforce la continuité de l'information et des échanges entre professionnels organisés au sein même de la structure.

## Aide, supports, accompagnement

Il existe deux types de services agréés – les services communaux agréés COCOM et les services régionaux agréés COCOF. Dans les services agréés COCOF, il existe deux services dits intégrés, c'est-à-dire qu'ils intègrent aussi des services de santé (infirmier), mais aussi parfois de la télévigilance, des repas, ...

À Bruxelles, il existe plusieurs types d'offres. Tout d'abord, il existe les services d'aide et de soins à domicile subventionnés par la COCOM et la COCOF comme la CSD, l'ASD. Il y a également une série de centres d'aide et soin à domicile publics souvent rattachés au CPAS des communes<sup>1</sup>. Enfin, il existe plusieurs autres initiatives comme Happy Days, concentrant plusieurs types d'aide.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

La liberté de choisir un prestataire reste de mise pour le "bien-être" des seniors. L'aîné·e doit donc pouvoir toujours avoir le choix du prestataire quant aux services sélectionnés. L'un des défis du secteur d'aide et de soins à domicile est de s'inscrire plus fortement dans une démarche d'accompagnement des choix de la personne.

## Impacts / aspects positifs<sup>2</sup> :

- Habitant·e :
  - Favoriser l'autonomie et l'indépendance des habitant·e·s ;
  - Rasséréner les aîné·e·s par la présence et le soutien de professionnel·le·s à proximité ;
  - Créer des liens sociaux et une aide relationnelle avec les habitant·e·s ;
  - Accessibilité financière (le tarif est subsidié et dépend des revenus de la personne).
- Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :
  - Développer les synergies via des services intégrés : disposer de services qui communiquent entre eux et permettent une continuité ainsi qu'une meilleure collaboration entre les différents prestataires.

<sup>1</sup> Pour plus d'informations : <https://www.iriscare.brussels/fr/citoyens/aides-et-soins/services-daide-a-domicile/>

<sup>2</sup> L'analyse de l'impact de cette bonne pratique se base grandement sur l'étude « L'ADMR et ses bénéficiaires. Une certaine idée de l'alchimie : Évaluation de l'impact social de l'ADMR auprès des bénéficiaires et aidant·e·s proches » et sur le travail mené par Anne Debrue pour la CSD au sein de plusieurs résidences-services bruxelloises.



- Permettre la réduction des coûts d'un certain nombre de services pour les bénéficiaires et le lieu de vie. En effet, les tarifs des services sont corrélés à la composition des revenus de l'utilisateur/usagère.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Permettre un allègement des tâches et de la charge émotionnelle de l'habitant·e, du personnel du lieu de vie et des aidant·e-s proches (ses courses, son ménage, le nettoyage de carreaux, ...)
  - Meilleure coordination des intervenants selon les moments, les besoins explicités et les services y répondant.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Développer un service couvrant toute la RBC ouvert à tou.t.e.s par quartier ou bassin de vie.



## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *Tadamoun (adzhis)* : Eva Bruxelles et ses partenaires ont mis en place un prototype de nouveau modèle d'aide et de soins inclusifs pour les personnes âgées issues de quartiers multiculturels<sup>3</sup>.
  - *Wheel of Care* : Née d'une collaboration entre sages-femmes et infirmières, *Wheel of Care* propose des soins à domicile de qualité, à Bruxelles et aux alentours. Leur travail est fondé sur une approche personnalisée avec chaque patient·e. Leurs équipes se déplacent à vélo et travaillent avec du matériel médical plus écologique<sup>4</sup>.
- **À l'étranger :**
  - *Buurtzorg* (Pays-Bas) : Outre les services à domicile et leur gouvernance innovante (petite équipe multidisciplinaire autonome très en lien avec le territoire), *Buurtzorg* développe des habitats spécifiques tant pour de courts séjours que pour les fins de vie. Il est particulièrement inspirant de voir qu'un service de soins à domicile s'est lancé dans une offre d'hébergement en conservant les mêmes valeurs et missions<sup>5</sup>. Il est toutefois important de souligner que la réussite de *Buurtzorg* tient en partie au financement particulier de ces services, qui diffère du financement en vigueur en Belgique.



## Documentation :

- Pierard, B.; Van Pachterbeke, I. "L'ADMR et ses bénéficiaires, une certaine idée de l'alchimie : Évaluation de l'impact social de l'ADMR auprès des bénéficiaires", Aide à Domicile en Milieu Rural, Bouge : 2019, 7 p.<sup>6</sup> [consulté pour la dernière fois le 07/12/2022]
- Gaumer, Benoît. « L'intégration des services sociaux et des services de santé au Québec : du modèle à la réalité. » Lien social et Politiques, numéro 55, printemps 2006, p. 25–32.<sup>7</sup> , [consulté pour la dernière fois le 07/12/2022]



## Contact / personne ressource :

Centrale de Services et de Soins à Domicile (CSD)  
 Site web : <https://www.csdbxl.be>

3 Pour plus d'informations : <https://evabxl.be/fr/project/tadamoun/>

4 Pour plus d'informations : <https://www.wheelofcare.be/fr>

5 Pour plus d'informations : <https://www.buurtzorg.com/>

6 En ligne : [https://www.admr.be/sites/default/files/brochure\\_impact\\_social\\_admr\\_a5\\_bd\\_def.pdf](https://www.admr.be/sites/default/files/brochure_impact_social_admr_a5_bd_def.pdf) [consulté pour la dernière fois le 07/12/2022].

7 En ligne : <https://doi.org/10.7202/013221ar> [consulté pour la dernière fois le 07/12/2022].



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

Une bonne intégration des services au sein, ou dans le quotidien du lieu de vie passe également par une connaissance aigüe des acteurs existants dans le territoire de proximité. Pour les identifier, divers outils seront proposés dans la deuxième bonne pratique de cette thématique (**thématique 2** "service social santé" bonne pratique 2).

Pour ce qui est du renforcement des synergies des services social-santé au sein d'un territoire / bassin de vie, nous aborderons ces différentes logiques au sein de la troisième bonne pratique de cette thématique (**thématique 2** "service social-santé" bonne pratique 3).

Les services d'aide et de soins à domicile peuvent aussi agir sur la **thématique 3** "alimentation saine et inclusive" via la livraison de repas au sein de la résidence-service sociale.



## BONNE PRATIQUE 2.2:

Des outils pour une meilleure identification des services social-santé pouvant intégrer le lieu de vie

### Présentation de la bonne pratique

Durant nos consultations, il est apparu que de nombreux services en social-santé étaient souvent méconnus du public, en particulier des habitants et du personnel des lieux de vie (AVASAD, 2021). Il s'agit entre autres des services de garde à domicile, des réseaux d'entraide de quartier, des acteurs de la médiation, de sensibilisation ou de formation, etc ...

Pour cette bonne pratique, nous avons décidé de mettre en avant des outils d'identification des services et activités qui peuvent dépasser le cadre stricto sensu de l'offre d'aide et de soins à domicile afin d'identifier des services et activités qui permettent aux personnes agé.e.s de rester actif-ive tant physiquement que socialement.



### Méthodologie de mise en œuvre

Pour cette bonne pratique, différentes balises et outils sont présentés. Ceux-ci permettent d'identifier différents services social-santé, différents acteurs qui sont pertinents par leur fonction sociale pour soutenir qualitativement le quotidien dans un lieu de vie pour seniors. Il est à noter que pour une bonne mobilisation de ces outils, plusieurs solutions existent. Nous les aborderons à la fin de cette fiche.

Nous reviendrons donc sur trois outils concrets. Le premier est constitué de cartes et annuaires de services et d'initiatives dans le domaine social-santé. Il comprend également le centre de documentation dans le domaine social-santé (I). Le second outil est incarné par le centre de coordination qui permet de répondre de manière holistique et intégrée aux besoins des usagers/usagères (II). Enfin, l'outil de ruche constitue le troisième instrument permettant de réorienter les habitant.e.s d'un quartier vers les services social-santé (III).

#### I. Passer par des annuaires spécialisés en social-santé

Il existe plusieurs plateformes et applications utiles pour trouver des services, des initiatives social-santé, ainsi que des centres de documentation.

En voici quelques-uns :

### 1) Bruxelles Social

Bruxelles Social possède une carte bilingue de l'offre sociale-santé en Région Bruxelles-Capitale. Ce site est le produit de l'asbl *Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS-CMDC)*<sup>8</sup>.

### 2) Le Bon Plan de l'ASBL Dune

*Le Bon Plan* rassemble près de 200 organisations d'aide et de soin de première ligne réparties sur l'ensemble du territoire bruxellois. Ce projet s'adresse à l'ensemble des citoyen·ne·s, professionnel·le·s de l'aide et du soin et acteurs de la sécurité et de la prévention. Gratuit, accessible et pratique, *Le Bon Plan* contribue à la réduction des inégalités sociales et de santé, avec une attention particulière pour les personnes en situation de précarité<sup>9</sup>.

### 3) Centre Bruxellois de Promotion de la Santé (CBPS)

Le *Centre Bruxellois de Promotion de la Santé* est un service d'accompagnement et de concertation pour l'élaboration, la mise en place et l'évaluation de projets entre professionnel·le·s du secteur psycho-médico-social, principalement. Il les accompagne lors de la création et de la mise en œuvre de projets et actions visant à améliorer la santé et la qualité de vie des Bruxellois·es, dans une perspective de réduction des inégalités sociales et de genre en matière de santé. Le service dispose d'un centre de documentation accessible gratuitement sur rendez-vous aux professionnel·le·s ainsi qu'aux étudiant·e·s<sup>10</sup>.

Horaire d'ouverture : sur rendez-vous

### 4) Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS-CMDC)

Le Centre a pour mission de « produire et de distribuer l'information 'sociale' », d'éditer des publications pour valoriser au mieux l'information et la documentation collectée et pour faire circuler celle-ci entre les centres et services de la Région<sup>11</sup>.

Horaire d'ouverture : sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h.

### 5) Kenniscentrum Wonen Welzijn Zorg

Soutenu par la VGC, le *Kenniscentrum Wonen Welzijn Zorg (Kenniscentrum WWZ)* est un centre d'expertise concernant le bien-être, l'habitat, le soin et l'aide aux personnes. Ses thématiques sont multiples et plurielles : amélioration du bien-être ; innovation dans les formes d'habitat ; accessibilité des aides et soins pour les bruxellois·es —plus particulièrement celles et ceux en situation de vulnérabilité.

Le *Kenniscentrum WWZ* assure la gestion des données bruxelloises du projet interprovincial [www.desocialekaart.be](http://www.desocialekaart.be), présentant les acteur·ice·s qui proposent une offre néerlandophone du bien-être et de la santé en Flandre et en Région bruxelloise. Il édite également le *Brussels Zakboekje*, un guide de 1600 adresses bruxelloises sur les mêmes thématiques<sup>12</sup>.

## II. Passer par les centres de coordination

Un centre de coordination a pour mission de coordonner les différentes aides et soins au domicile d'un·e bénéficiaire afin de favoriser son autonomie. Pour ce faire, le centre réorganise – si nécessaire – les différent·e·s intervenant·e·s, tout en respectant les choix du/de la bénéficiaire dans un souci de pluralisme.

---

8 Pour plus d'informations : <https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>

9 Pour plus d'informations : <https://dune-asbl.be/le-bon-plan/>

10 Pour plus d'informations : <https://www.cbps.be/>

11 Pour plus d'informations : <https://www.cdcs-cmdc.be/>

12 Pour plus d'informations : <https://www.kenniscentrumwwz.be/>

Après le premier contact, la demande sera traitée par un-e coordinateur·trice qui fixera un rendez-vous dans le lieu de vie. La visite à domicile vise à organiser les différents services à partir des besoins du/de la bénéficiaire pour lui proposer un plan de soutien qui y répond adéquatement. Un suivi est prévu, qui permet de faire le point sur les aides en cours, ainsi que sur les besoins d'adaptation ou d'évolution des prestations.

Les centres de coordination sont des services gratuits qui renforcent la concertation des acteur·ice·s autour de la personne. Ils font aussi le lien entre la première ligne et la seconde ligne lors de séjours hospitaliers.

L'intérêt d'un centre de coordination en résidence-services est double. Tout d'abord, il rend possible le travail clinique autour de la personne au sein du lieu de vie. Ensuite, il soutient la concertation des professionnels et des aidant·e·s proches en ce qui concerne les besoins et les envies de l'aîné·e.

Le/la coordinateur·trice agréé·e possèdera une vision externe du lieu de vie et permettra d'assurer une continuité et un dialogue entre toutes les parties prenantes.

Les centres de coordination ont des équipes multidisciplinaires : ergothérapeute/ psychologue/ Assistants sociaux, ....

À Bruxelles, il existe 5 centres de coordination agréés COCOF :

- *Soins chez soi* (1180 Bruxelles)<sup>13</sup> ;
- *CSD – Centrale de service et soins à domicile* (1060 Bruxelles)<sup>14</sup> ;
- *COSEDI* (1030 Bruxelles)<sup>15</sup> ;
- *Soins à Domicile* (1000 Bruxelles)<sup>16</sup> ;
- *Bruxelles Assistance III<sup>ème</sup> Millénaire* (1050 Bruxelles)<sup>17</sup>.

La coordination peut évidemment être activée dans une résidence-services afin de régler des cas dits complexes, comme dans des situations de fragilités cognitives ou de fin de vie. Leur métier est de favoriser la concertation des différentes parties prenantes autour d'une situation. Le lien entre une résidence-services et un centre de coordination peut, par ce recours à un tiers, apporter beaucoup de valeur ajoutée dans ces situations plus complexes.

### **III. L'appui d'équipe mobile de soutien**

Le soutien à la personne âgée fragilisée de plus de 60 ans, et son réseau de soin, représente une autre perspective de concertation autour des besoins d'aide et de soins. La multidisciplinarité de l'équipe et sa capacité d'aller à la rencontre de la personne demandeuse permettent de faciliter l'accès de la personne âgée aux soins les plus adaptés à sa situation. À partir d'une écoute professionnelle, et par la mise en place d'un travail de concertation, ces équipes mobiles mobilisent les compétences du réseau afin de renforcer celles du patient et de lui permettre de maintenir son lieu de vie à domicile<sup>18</sup>.

---

13 Pour plus d'informations : <http://www.soinschezsoi.be/>

14 Pour plus d'informations : <https://www.csdbxl.be/>

15 Pour plus d'informations : <https://www.cosedi.be/wordpress/>

16 Pour plus d'informations : <http://www.fmsb.be/>

17 Pour plus d'informations : <http://www.fasd.be/>

18 Pour plus d'informations : <https://www.dionysos.brussels/fr>

## Aide, supports, accompagnement

- I) Les annuaires et cartes de solutions sont gratuits.
- II) Le système de coordination est gratuit et regroupe souvent des professionnels différents – ergothérapeutes/assistant·e social·e/psychologue/...
- III) La prise en charge de l'équipe de soutien est gratuite.

### **POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS**

Les impacts positifs sont sensiblement les mêmes que pour la bonne pratique « L'incorporation de services et d'aides et de soins à domicile au sein de la résidence-services sociale » mais en élargissant le champ d'action de ces derniers. En effet, on agit ainsi d'une manière plus intégrée pour répondre aux besoins des habitants, des aidant·e-s proches, du personnel du lieu de vie, et du quartier/bassin de vie/territoire.

### **Impacts / aspects positifs:**

- **Habitant·e :**
  - Favoriser l'autonomie et l'indépendance des habitant·e·s ;
  - Apaiser les aîné·e·s par la présence et le soutien de professionnel·le·s à proximité ;
  - Créer des liens sociaux et une aide relationnelle avec les habitant·e·s ;
  - Accessibilité financière (le tarif est subsidié et dépend des revenus de la personne).
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Développer les synergies via des services intégrés : avoir des services qui communiquent entre eux et permettent une continuité et une collaboration entre aide familiale/aide ménagère/aide-soignant·e et infirmier·e. Permettre la réduction des coûts d'un certain nombre de services pour les bénéficiaires et le lieu de vie. En effet, les tarifs des services sont corrélés à la composition de revenus de l'utilisateur.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Permettre un allègement des tâches et de la charge émotionnelle du personnel du lieu de vie et des aidant·e·s proches ;
  - Meilleure coordination au sein des intervenant·e·s selon les moments et les besoins explicités et les services y répondant.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Développer un service couvrant toute la RBC ouvert à tous (pas de barrière de la mutuelle).

### **Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :**

- **En Belgique :**
  - *Dyonisos*<sup>19</sup> qui intervient aussi dans les lieux de vie, comme le centre de coordination
- **À l'étranger :**
  - *Age UK Camden*<sup>20</sup> ;
  - *Ageing Better | The National Lottery Community Fund*<sup>21</sup> ;
  - *European network on intercultural elderly care (Eniec)*<sup>22</sup> ;

19 Pour plus d'informations : <https://www.dionysos.brussels/>

20 Pour plus d'informations : <https://www.ageuk.org.uk/camden>

21 Pour plus d'informations : <https://www.tnlcommunityfund.org.uk/funding/strategic-investments/ageing-better>

22 Pour plus d'informations : <https://www.eniec.com/eniec/>

## Documentation :

- Wetz E., Moriau J., Willaert A., *Organisation de l'aide et des soins de première ligne en Région Bruxelloise* : Note de vision politique de l'inter-fédération ambulatoire, Conseil Bruxellois de coordination sociopolitique. Belgique : Bruxelles, 2020<sup>23</sup>.
- Gosuin D., Vanhengel G. et al., *Plan santé Bruxellois : Grandir et vivre en bonne santé à Bruxelles*, Commission communautaire commune, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, Belgique : Bruxelles, 2019<sup>24</sup>.
- AVASAD - Équipe de rédaction, "Seniors et crise sanitaire: une étude pour comprendre les impacts sur l'état de santé". Association Vaudoise d'Aide et de Soins à Domicile, Suisse : Lausanne, publié le 2/11/2021<sup>25</sup>.

## Contact / personne ressource :

Voir les contacts des parties « annuaires spécialisés en social-santé », « centres de coordination », « appui d'équipe mobile de soutien »

## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

L'identification de l'offre des services social-santé peut être intégrée dans les différents aspects du projet de vie. Plus concrètement, les bonnes pratiques 1,2 et 3 de la **thématique 1** "projet de vie" peuvent permettre une meilleure identification des besoins des habitants et du personnel, en mobilisant les services social-santé locaux.

Il est aussi possible de mettre en œuvre au sein de la résidence-services des activités collectives de santé communautaire (**Thématique 4** "activités collectives et interpersonnelles", bonne pratique 1), de mobiliser des transports sociaux afin de permettre aux aînés de bénéficier des services social-santé de proximité (**Thématique 8** "mobilité", bonne pratique 2).

## BONNE PRATIQUE 2.3:

Intégrer un service social santé en sein de la résidence-services sociale

### Présentation de la bonne pratique

Cette bonne pratique peut être déployée de deux manières. Tout d'abord, via l'intégration d'un service social-santé ouvert sur le quartier au sein du lieu de vie. Ensuite, via la liaison à l'offre existante via deux canaux : soit par des permanences au sein de la résidence-services sociale, soit par des possibilités de références "structurées" entre la résidence-services sociale et les lieux de consultations/services. L'objectif principal étant de relier un tissu d'acteur-ice-s social-santé de proximité autour et avec le lieu de vie. Pour cette bonne pratique, nous avons décidé de revenir sur l'un de ces outils, le continuum SSI, et d'examiner ses interactions possibles avec une résidence-services sociale.

23 En ligne : [https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/organisation\\_de\\_laide\\_et\\_des\\_soins\\_de\\_premiere\\_ligne\\_en\\_region\\_bruxelloise\\_-\\_cbsc\\_2020.pdf](https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/organisation_de_laide_et_des_soins_de_premiere_ligne_en_region_bruxelloise_-_cbsc_2020.pdf) [consulté pour la dernière fois le 08/12/2022].

24 En ligne : [https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/plan\\_sante\\_bruxellois\\_-\\_ccc\\_2019.pdf](https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/plan_sante_bruxellois_-_ccc_2019.pdf) [consulté pour la dernière fois le 08/12/2022].

25 En ligne : <https://www.cms-vaud.ch/seniors-et-crise-sanitaire-une-etude-pour-comprendre-les-impacts-sur-letat-de-sante/> [consulté pour la dernière fois le 08/12/2022].

## **Méthodologie de mise en œuvre**

La raison d'être d'un continuum Social Santé Intégré (SSI) est de contribuer à ce que :

- Toutes les personnes qui vivent en Belgique aient accès au soutien social et aux soins dont elles ont besoin. Ceci est impératif, que ce soit de manière individuelle, collective ou communautaire selon les besoins, quelle que soit leur situation, dans le respect de l'altérité et sans stigmatisation ;
- Chaque personne soit accompagnée dans la globalité et la singularité de sa situation, à partir de là où elle est, dans le plus grand développement possible de son autonomie.
- Le réseau et l'entourage soient pris en compte dans l'organisation de l'aide et des soins des personnes concernées ;
- Les personnes concernées participent aux choix pris en matière des services qui leur sont proposés, et de l'organisation de ceux-ci ;
- Les facteurs qui influencent la santé, le bien-être social ou psychique soient considérés de manière à avoir un impact positif sur la situation des individus et de la collectivité.

La dynamique permet de décloisonner les secteurs et services au profit des bénéficiaires et favorise l'intersectorialité par la mutualisation des ressources ou le partage d'informations. Les dynamiques SSI sont dès lors soit des lieux uniques, soit se construisent entre plusieurs offres de l'ambulatoire dans une logique de quartier et de continuité. La résidence-services sociale devrait être en lien avec cette logique pour permettre une offre social-santé intégrée répondant aux besoins du lieu de vie et du bassin de vie.

Deux objectifs distincts et exclusifs se dessinent donc. Il s'agira soit de mettre en place un centre SSI au sein même de la structure ouverte sur le quartier, soit d'intégrer la résidence-services sociale dans les dynamiques des différents centres ambulatoires du quartier. Le lien entre ces lieux de vie et l'offre ambulatoire est d'une importance capitale. Il assure un accompagnement exhaustif et intégré des personnes vivant dans la résidence-services sociale.

Concrètement, si le CSSI ne s'installe pas au sein de la structure même, deux mécanismes peuvent renforcer ce lien avec l'offre ambulatoire :

- Organisation de permanences ad-hoc des services ambulatoires ;
- Organisation et conventionnement de mécanismes de référence contre référence afin d'augmenter la connaissance et la compétence des différents acteurs mobilisés.

### **Aide, supports, accompagnement**

- Logique de CSSI existante : Ribaucare, Plan Goujon (ouverture avril 2023), Entraide des marolles, Free Clinic, Marconi, ...) La prise en charge de l'équipe de soutien est gratuite.

## **POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS**

Il est recommandé que la résidence-services sociale soit en lien avec les coordinations sociales-santé organisées par les CPAS, mais également avec les synergies et logiques de son territoire. Dans ce sens, l'approche CSSI peut s'accompagner d'outils numériques pour favoriser une meilleure continuité entre professionnel-le-s, communauté soutenance, volontaires ou voisinage comme des mécanismes de "télé-médecine" ou de "monitoring".

Une autre recommandation tient à la réalisation, en amont, d'une analyse des services existants dans le quartier en termes de santé, santé mentale, ... Ce diagnostic vise à éviter que le CSSI ne se retrouve en vase clos. L'intérêt de ce type de pratiques est d'aussi favoriser une mixité de public et de professionnel·les· de par son accessibilité à l'ensemble des habitants du quartier.

Dans ce sens, la mise en œuvre doit se synchroniser avec l'offre ambulatoire existante dans le quartier : service de santé mentale, planning familial, maison médicale, service social global, service assuétude, ...

## Impacts / aspects positifs:

- **Habitant·e :**
  - Favoriser l'autonomie et l'indépendance
  - Permettre aux habitant.e.s de bénéficier d'un système de conventionnement avec l'offre ambulatoire du quartier.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Favoriser les contacts entre les professionnel·e.s et de la résidence-services sociale du quartier et la résidence-services sociale.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Favoriser une meilleure information et identification des services social-santé locaux pour les aidant.e.s proches et les volontaires.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Favoriser les synergies entre les différents services social santé du bassin de vie ;
  - Faciliter les rencontres dans le quartier.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**

Logique de CSSI ou partenariat entre offres ambulatoires dans un quartier + participation à la coordination social santé :

  - *Les Goujons, Anderlecht ;*
  - *Le Partenariat Marconi, Maison de quartier à Forest* <sup>26</sup> ;
  - *Ribaucare*<sup>27</sup> .
- **À l'étranger :**
  - *France* : Une Équipe de Soins Primaire (ESP) est constituée de plusieurs professionnels de santé assurant des soins de premier recours dont au moins un médecin généraliste. Ensemble, ils coordonnent leurs actions pour améliorer les parcours de santé de leurs patients et réduire les inégalités sociales et territoriales de santé (FR)<sup>28</sup>.

26 Pour plus d'informations : <https://partenariatmarconi.be>

27 Pour plus d'informations : <https://www.ribaucare.be/>

28 Pour plus d'informations : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche\\_11-ps.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_11-ps.pdf)





### Documentation :

PSSI – plan social santé intégré

- Vaneurzen J., Steyaert S., Geïntegreerde Zorg : Werken aan Samenwerken, Bruxelles : Lannoo Campus, 2022, 350p. Disponible à l'achat en ligne<sup>29</sup>.

Il s'agit d'un livre reprenant de multiples contributions autour de l'organisation des soins intégrés basés sur les objectifs de la personne concernée. Ce livre couvre un ensemble de thématiques pour permettre une mise en place ou un maintien de soins intégrés.



### Contact / personne ressource :

*Ribaucare* : Espace social santé.

Site web : <https://ribaucare.be>



### Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

Les conventions avec l'offre ambulatoire existante peuvent inclure une offre spécifique de transports sociaux (**thématique 8** "*mobilité*", bonne pratique transports sociaux). L'intégration de logiques social-santé intégrée peut être favorisée via les pratiques et outils de la **thématique 9** "*architecture, infrastructure, flux*".

---

<sup>29</sup> Pour plus d'informations : <https://www.lannoo.be/nl/ge%C3%AFntegreerde-zorg>

# THÉMATIQUE

## SE NOURRIR: ALIMENTATION SAINNE ET INCLUSIVE



### LEXIQUE

- **Alimentation durable** : L'ensemble des pratiques alimentaires qui visent à nourrir les êtres humains en qualité et en quantité suffisante, aujourd'hui et demain, dans le respect de l'environnement, en étant accessible économiquement et rémunératrice sur l'ensemble de la chaîne alimentaire.
- **Circuit court** : mode de commercialisation des produits agricoles qui s'exerce soit par la vente directe du producteur au consommateur, soit par la vente indirecte à condition qu'il n'y ait qu'un seul intermédiaire.
- **Crowdfunding** : financement direct par la foule, sans les intermédiaires classiques. Véritable levier de création et de développement, il permet au grand public de soutenir financièrement et collectivement les projets qui le séduisent.
- **GASAP** : Les GASAP (Groupe d'Achats Solidaires de l'Agriculture Paysanne) proposent de la vente directe, sans intermédiaire, qui permet un lien direct et solidaire avec des fermes locales qui travaillent pour une agriculture « agroécologique », pourvoyeuse d'emplois dans nos régions.
- **Prix libre et conscient** : mode de paiement qui consiste à laisser à l'acheteur le libre choix du montant en fonction des éléments à sa disposition (nombre d'heures de travail, charges, ...).
- **Zéro déchet** : également connue sous les termes "zéro déchet, zéro gaspillage", c'est une démarche pour réduire notre impact sur l'environnement, en diminuant la quantité de déchets que nous produisons et leurs impacts négatifs sur la planète. On parle aussi de démarche zero waste : en anglais, « waste » signifie à la fois « déchet » et « gaspillage ».

# DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

## **Cadre Résidence-services**

La question de l'alimentation et des repas est un enjeu important pour les habitant-e-s de lieux de vie collectifs. L'effet de l'alimentation est double : elle est à la fois un déterminant majeur de la santé en elle-même, mais aussi des *inégalités sociales* liées à la santé<sup>1</sup>.

À ce niveau, dans une résidence-services, les gestionnaires se doivent de garantir au minimum un repas chaud par jour (le midi ou le soir, seul ou collectivement) et proposer au minimum deux menus. Chaque unité d'habitation doit également comporter un espace cuisine.

## **Description de la thématique et choix des bonnes pratiques**

Durant notre étude, nous avons pu observer de multiples pratiques durables et sociales dans le champ de l'alimentation dans les différents lieux de vie visités. Que cela soit l'instauration de cantines solidaires ouverte au sein de lieu de vie pour seniors, la livraison de repas à domicile en cadre résidentiel, l'implémentation de formations en alimentation durable, ou encore de potagers intergénérationnels<sup>2</sup>, ... Il existe de nombreux développements potentiels pour proposer une alimentation de qualité et pour tou-te-s.

La promotion d'une alimentation favorable à la santé dépasse la mise en avant de bons comportements alimentaires fondés sur l'information et l'éducation en la matière. Elle doit idéalement aussi agir sur les facteurs sociaux, économiques et environnementaux. Pour y arriver, il faut investir des ressources au-delà des services de santé dans le but de créer les conditions matérielles et structurelles permettant aux individus de s'engager dans une dynamique alimentaire globale favorable à la santé.

Pour cette thématique, nous avons sélectionné trois pratiques qui répondent à l'instauration d'une approche positive de l'alimentation au sein des résidences-services sociales. La première vise à donner des outils pédagogiques afin de permettre aux aîné-e-s de pouvoir cuisiner par elles-eux-mêmes une alimentation saine, équilibrée et inclusive (1). La seconde porte sur un possible accompagnement pour permettre aux aîné-e-s et au personnel de la résidence-services de sensibiliser et agir sur leur alimentation pour l'inscrire dans une optique plus durable (2). La troisième vise à intégrer une cantine sociale, solidaire, et ouverte sur le quartier au sein de la résidence-services sociale (3).

---

1 Inserm. Inégalités sociales de santé en lien avec l'alimentation et l'activité physique. Expertise collective. Paris : 2014.

2 Cette bonne pratique est traitée dans la thématique « Espaces verts »

## BONNE PRATIQUE 3.1 : Organiser des cours de cuisine

### Présentation de la bonne pratique

Il s'agit de proposer des outils pour permettre d'organiser un atelier de cuisine axé sur le partage de connaissances, de pratiques, d'idées et de joie entre tou·te·s, et repartir chez soi avec des recettes simples et « santé ».

### Méthodologie de mise en œuvre

Basée sur une enquête réalisée auprès de plus de 700 aîné·e·s – qui a permis de faire émerger les attentes des plus de 60 ans en matière d'alimentation ainsi que les problèmes auxquels ils-elles sont confrontés au quotidien pour s'alimenter – le projet eat@home a mis en évidence l'impact positif d'une alimentation adaptée sur la santé et l'autonomie des plus de 60 ans, ainsi que son impact sur la dénutrition et le bien-vieillir. La question de l'autonomie de chaque personne est au cœur du projet, et ce quel que soit son lieu de vie et son état de santé. Cela a naturellement orienté le projet vers un outil co-créé avec les bénéficiaires, qui pourrait être ensuite réutilisé par les personnes à domicile, ainsi que par leurs aidants proches (formels et informels).

Cette consultation publique, et le travail qui en a suivi, ont donné naissance à :

- Des ateliers de cuisine d'une dizaine de personnes animée par un cuisinier, ou des recettes étaient testées et bonifiées par les participants ;
- Un livre de 52 recettes « plaisir et santé » simples et accessibles à toutes les bourses, à réaliser seul·e ou à plusieurs. Il met en lumière les principes de l'alimentation durable et donne l'occasion de (re) découvrir quelques recommandations et conseils en matière de nutrition.

Pratiquement :

- Chaque atelier a été animé par un cuisinier (professionnel ou amateur) qui s'est chargé en amont de faire les courses et d'amener le matériel nécessaire ;
- Les participants ont été accueilli·e·s et invité·e·s à former des duos de cuisinier·e·s ;
- Chaque duo préparait une entrée/plat ou un plat/dessert choisi·e parmi les 52 recettes du livre de cuisine, et ce en 90 minutes ;
- À l'issue du temps de préparation et de cuisson, un grand repas convivial était organisé entre tou·te·s sous la forme d'un buffet formé de chaque plat réalisé par les duos de cuisinier·e·s ;
- Durant tout l'atelier, le cuisinier guidait les groupes en leur donnant des conseils, et accueillait les idées et expériences de chacun. Celles-ci, notées dans un carnet, ont permis de bonifier le livre de recettes ensuite remis aux participants.

### Aide, supports, accompagnement

Pour financer ce type de projet, il serait intéressant de répondre à des appels à projets, ou de pouvoir compter sur un soutien financier ponctuel aux ateliers<sup>3</sup>, ...

### POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

Il est possible de faire appel à un cuisinier professionnel ou amateur pour l'animation de l'atelier, mais aussi à des bénévoles ou voisins du quartier pour la co-animation de l'atelier, et de garantir sa dimension intergénérationnelle.

<sup>3</sup> Pour quelques exemples d'appels à projets, voir la bonne pratique 2 de cette fiche.

Dans une optique d'inclusivité, ces guides prennent aussi en compte des personnes en perte d'autonomie, notamment avec des problèmes de déglutition et/ou des soucis cognitifs. Il est possible de travailler sur une production adaptée par exemple via des textures modifiées ou des menus manger "main".

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - (Re)découvrir de bonnes pratiques en matière d'alimentation ;
  - Rendre accessibles financièrement ses repas (plus accessible qu'en magasin) ;
  - Rendre la gastronomie accessible ;
  - Découvrir des recettes adaptées à son style de vie ou de santé, et à ceux de ses proches.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Favoriser les moments conviviaux et apprendre à se connaître dans le « faire » ;
  - Accentuer la socialisation et les liens interpersonnels .
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Favoriser des moments avec les proches.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Lutter contre le gaspillage alimentaire ;
  - Créer/renforcer le tissu du circuit alimentaire local.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Ateliers cuisine et livre de recettes du projet *EatAtHome*<sup>4</sup> ;
  - Les *Cuisines de Quartier*<sup>5</sup>.
- **À l'étranger :**
  - En France, *Silver Fourchette*<sup>6</sup> est un programme de sensibilisation, à destination des plus de 60 ans, qui promeut une alimentation gourmande, durable, adaptée et équilibrée pour agir sur sa santé.

## Documentation :

- *EatAtHome, Balade gourmande en Europe : Les meilleures recettes imaginées pour nos grands-parents*, Réalisation : Cécile Fruchet, Bruxelles, 2022, 132 p.<sup>7</sup>
- Juillerat Van der Linden A.-C., note de Juin 2011 : "Quelques recettes pour l'été", Association Viva, Bruxelles<sup>8</sup>.

## Contact / personne ressource :

Bras dessus Bras dessous

Site web : <https://www.brasdessusbrasdessous.be/>

4 Pour plus d'informations : <https://www.eat-at-home.org/>

5 Pour plus d'informations : <https://cuisinesdequartier.be/>

6 Pour plus d'informations : <https://www.silverfourchette.org/>

7 En ligne : [https://una47.fr/images/2022/EATATHOME/LIVRE\\_FR.pdf](https://una47.fr/images/2022/EATATHOME/LIVRE_FR.pdf) [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]

8 En ligne : [http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen06\\_11.pdf](http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen06_11.pdf) [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 4** "*Activités collectives et interpersonnelles*" : Les bonnes pratiques 1 et 2 peuvent être mobilisées pour mettre en œuvre les activités ;
- **Thématique 1** "*Projet de vie*" Les bonnes pratiques 2 et 3 peuvent également l'être (approche centrée sur la personne et sociocratie) ;
- **Thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*" :
  - bonne pratique 2 : mobilisation du guide comme outil dans une optique d'éducation populaire ;
  - bonne pratique 3 : mobilisation du guide de cuisine dans la cantine sociale et solidaire.
- **Thématique 2** "*Service social-santé*" :
  - bonne pratique 1 : intégration d'aide à domicile : possibilité de livrer les repas de services d'aide et de soins à domicile.



## BONNE PRATIQUE 3.2:

Favoriser l'accès à une alimentation de qualité avec l'éducation permanente

### Présentation de la bonne pratique

Pour cette pratique, il s'agit de proposer une approche d'éducation populaire sur les enjeux d'alimentation saine et durable au sein du lieu de vie.



### Méthodologie de mise en œuvre

Pour cette pratique, il s'agit donc d'accompagner les citoyens et citoyennes dans la compréhension des multiples enjeux qui entourent nos assiettes par une approche systémique et émancipatrice.

Pour ce faire, il s'agira tout d'abord de créer un cadre sécurisant pour prendre le temps de se poser, se questionner et avancer ensemble. Dans ce sens, ce sont les personnes elles-mêmes qui définissent leurs leviers d'action. Il s'agit de partir des compétences des personnes engagées pour qu'elles puissent elles-mêmes définir leurs leviers d'action.

Cela passe par la mobilisation de plusieurs outils comme le photolangage, des ateliers de cuisine, des jeux de rôles, ... Mais aussi par des rencontres, des visites de lieux comme des supermarchés alternatifs promouvant une alimentation plus saine et inclusive.

### Mise en œuvre concrète :

Les animateurs passent par des organisations intermédiaires comme les CPAS, les structures associatives socio-culturelles et d'aide sociale (on pense aux associations de femmes, aux ASBL de la lutte contre la précarité, les groupes alpha ...). Dans ce sens, les CPAS et/ou résidences-services sociales pourraient solliciter ce genre d'accompagnement pour les habitant·e·s et les membres du personnel. Il est aussi possible de mieux outiller le personnel des lieux de vie pour seniors, de prévoir une ingénierie de projet afin d'accompagner la transformation des cantines pour accueillir la durabilité en leur sein.

## Aide, supports, accompagnement

Il existe plusieurs outils afin d'accompagner ces changements. Par exemple, la Ressourcerie du Manger solidaire est une plateforme qui centralise de nombreuses informations et ressources liant la question de la transition de nos systèmes alimentaires à celle de la justice sociale<sup>9</sup>.

Ensuite, il existe plusieurs organismes d'accompagnement en coaching alimentaire<sup>10</sup>, des cuisines de quartier<sup>11</sup>. Enfin, le dispositif Goodfood liste aussi bon nombre d'outils dans le champ de l'alimentation de qualité<sup>12</sup>

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Favoriser l'esthétique et le ludisme des aliments ;
- Partir des compétences, des connaissances et du vécu des personnes ;
- Prévoir l'architecture invisible (cadre rassurant et engageant de l'activité) ;
- Prendre le temps avec les bénéficiaires.

## 🎯 Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - (Re)découvrir de bonnes pratiques en matière d'alimentation ;
  - Rendre accessibles financièrement ses repas (plus accessibles qu'en magasin) ;
  - Rendre la gastronomie accessible ;
  - Découvrir des recettes adaptées à son style de vie ou de santé, et à ceux de ses proches.
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Favoriser les moments conviviaux et apprendre à se connaître dans le « faire » ;
  - Accentuer la socialisation et les liens interpersonnels.
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Créer des communautés soutenante autour des enjeux de l'alimentation (GASAP, potager collectif, ...)
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Lutter contre le gaspillage alimentaire ;
  - Renforcer la cohésion, stimuler la mixité dans le quartier et encourager la solidarité autour d'une activité simple mais valorisante : la cuisine ;
  - Promouvoir les acteurs locaux de l'alimentation durable (circuits courts, logistique douce, ...)
  - Lutter contre l'isolement social.

## 🌍 Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *KomàLaMaison*<sup>13</sup> : Cantine sociale et solidaire ouverte sur le quartier
  - *Beescoop*<sup>14</sup> : Supermarché coopératif, participatif, à but non lucratif
  - *Cuisine de quartier*<sup>15</sup> : Espace équipé pour les citoyens, avec ou sans l'aide d'une association locale, pour la préparation de repas quotidien

9 Pour plus d'informations, voir : <https://www.ressourceriedumangersolidaire.be/>

10 Le Réseau des Acteurs Bruxellois pour l'alimentation durable référence de nombreux accompagnateurs en alimentation durable et de qualité. Pour plus d'informations, voir : <https://www.rabad.be/membres/>

11 Le Réseau des Acteurs Bruxellois pour l'alimentation durable référence de nombreux accompagnateurs en alimentation durable et de qualité. Pour plus d'informations, voir : <https://www.rabad.be/membres/>

12 Nous traiterons le concept de cantine solidaire dans la bonne pratique suivante.

13 Pour plus d'informations : <http://www.komalamaison.be>

14 Pour plus d'informations : <http://bees-coop.be>

15 Pour plus d'informations : <https://cuisinesdequartier.be/>

- *Maison de l'Alimentation durable à Liège*<sup>16</sup>, La MAdiL a pour mission de sensibiliser les citoyens et les citoyennes de l'agglomération liégeoise aux enjeux et aux bienfaits d'une alimentation plus saine, plus durable et accessible à tous

● **À l'étranger :**

- *AD-In* : Ce projet vise à mettre en place une stratégie d'accès à l'alimentation durable pour tous, et en particulier pour les personnes les plus vulnérables.

- *Eat@home*<sup>17</sup> : Ce projet vise à mettre en évidence le rôle positif d'une nutrition adaptée sur la santé et l'autonomie de seniors.



**Documentation :**

- *FalCoop* - « Favoriser l'accès à une alimentation durable et de qualité pour un public représentatif de la diversité urbaine par l'implantation locale d'un modèle innovant de supermarché coopératif » (2015-2018). BEES coop et le Centre d'Etudes Economiques et Sociales de l'Environnement.

- *Éducation Santé n° 394* : Une Alimentation durable, accessible à tous ?, Mutualité Chrétienne, Bruxelles, Décembre 2022, 24 p<sup>18</sup>.

- Berthier A., "Entretien avec Sébastien Kennes : Faire de l'éducation populaire à l'écologie" *in* Agir par la Culture, n°56, Hiver 2018, Bruxelles : Présence et Action Culturelles ASBL<sup>19</sup>.



**Contact / personne ressource :**

Rencontre des continents

Site web : <https://rencontresdescontinents.be>



**Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

Les dynamiques ici présentes peuvent être combinées au sein des activités collectives et interpersonnelles du lieu de vie (**thématique 4 "Activités interpersonnelles"** : bonne pratique 1 et 2) et avec une approche centrée sur la personne (**thématique 1 "Projet de vie"** : bonne pratique 2).

Pour favoriser cette démarche d'éducation populaire, il est possible de mobiliser l'outil Eat@Home (**thématique 3 "Alimentation saine et inclusive"** : bonne pratique 1). Par ailleurs, il sera aussi possible d'ancrer/ de mettre en pratique ces logiques au sein d'une cantine sociale et solidaire, ouverte sur le quartier (**thématique 3 "Alimentation saine et inclusive"** : bonne pratique 2). En outre, les espaces verts peuvent aussi constituer un terrain d'expérimentation pour cette pratique (**thématique 7 "Espaces verts"** : bonne pratique 2, 3).

La promotion d'une alimentation saine et durable peut également être mobilisée au sein des communautés soutenantes, comme par exemple les communautés d'intérêts autour des potagers collectifs ou de GASAP (**thématique 6 "Communauté soutenance"** : bonne pratique 2).

Pour ce qui concerne les visites/rencontres avec des lieux inspirants dans le champ de l'alimentation saine et durable, plusieurs moyens de mobilité peuvent être envisagés (**thématique 8 "Mobilité"** : bonne pratique 1, 2, 3).

<sup>16</sup> Pour plus d'informations : <https://www.madil.be/>

<sup>17</sup> Pour plus d'informations : <https://www.eat-at-home.org/>

<sup>18</sup> En ligne : <https://educationsante.be/content/uploads/2022/12/es-394-br-1.pdf> [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]

<sup>19</sup> En ligne : <https://www.agirparlaculture.be/faire-de-leducation-populaire-a-lecologie-entretien-avec-sebastien-kennes/> [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]



## BONNE PRATIQUE 3.3:

### Intégrer une cantine sociale, solidaire, ouverte au sein du lieu de vie

#### Présentation de la bonne pratique

Il s'agit de voir comment la résidence-services sociale peut intégrer une cantine sociale et solidaire ouverte sur le quartier. Pour ce faire, en nous inspirant de nos visites et rencontres, nous présentons le modèle restaurant de quartier participatif et solidaire. En effet, celui-ci propose en son sein un certain nombre de bonnes pratiques alimentaires : récupération d'invendus, circuits courts, compostage, formation et sensibilisation aux enjeux de l'alimentation , ... Toutes ces pratiques peuvent être adoptées, ensemble ou séparément, au sein d'une résidence-services sociale.



#### Méthodologie de mise en œuvre

Nous avons rencontré un projet citoyen innovant d'économie sociale : une cantine sociale solidaire portée par un collectif d'une dizaine de personnes. Le concept est simple : chaque midi, des voisins de tout âge et de tous horizons peuvent cuisiner ensemble un repas qui est ensuite partagé avec d'autres convives.

Les repas sont végétariens et préparés avec des produits locaux et de saison, achetés directement à un maraicher local. Une alternative est de récupérer des invendus alimentaires donnés par deux magasins bio et une petite épicerie du quartier. L'alimentation est rendue accessible aux personnes précaires avec l'adoption d'un prix libre et d'un prix suggéré (chacun paie selon ses moyens) estimé à 10 euros, tous coûts fixes compris, pour un menu entrée-plat-dessert.

Concrètement, la mise en place d'un tel projet se déroule en plusieurs grandes étapes :

- La première étape est la validation du besoin social via l'organisation de banquet de quartier. Ces banquets ont permis de tester le projet, de le faire connaître non seulement auprès du voisinage, mais aussi auprès des Bruxellois intéressés par les initiatives en matière d'alimentation durable<sup>20</sup>.
- Une seconde phase consiste à entamer les démarches urbanistiques pour demander un changement d'affectation du local. Ensuite, sont entamés les travaux de mise en conformité électrique et incendie, l'aménagement et l'installation de la cuisine aux normes AFSCA et l'obtention des autorisations multiples (SIAMU-Urbanisme-AFSCA).
- En ce qui concerne le fonctionnement journalier : une entrée, un plat et un dessert végétariens sont cuisinés chaque jour. Des activités conviviales hors alimentation sont également prévues le dimanche (cours de cuisine, atelier de fabrication de piñata, de fabrication de produits ménagers maison, de lactofermentation, ...) pour renforcer les liens au sein de la communauté de participants/voisins. La cuisine se veut anti-gaspillage et zéro déchet par la récupération des invendus alimentaires dans un magasin bio. Elle se veut également locale et de saison, avec des légumes et œufs livrés d'un maraicher. Les déchets organiques sont également compostés.

#### Aide, supports, accompagnement

Pour cette pratique, il y a plusieurs modalités d'accompagnement, de soutien et de support qui interviennent à différents moments et sur plusieurs aspects. Nous allons en retranscrire ici plusieurs :

<sup>20</sup> Pour plus d'informations sur les banquets de quartier : <https://inspironslequartier.brussels/news/22-06-banquet-de-quartier-participatif-a-etterbeek/>

Tout d'abord, en ce qui concerne l'accompagnement du montage financier, il existe plusieurs organismes comme les agences-conseil en économie sociale spécialisées sur ces aspects<sup>21</sup>. La cellule retail de hub.brussels propose aussi des services analogues<sup>22</sup>.

Pour aider à financer les activités et les frais du personnel, il est possible de postuler à un certain nombre de subsides facultatifs en initiatives, communaux ou communautaires, ou encore liés à l'autorité de tutelle. Dans ce sens, il est possible de bénéficier d'un soutien de fondation d'utilité publique, mais aussi par des méthodes plus récentes comme le crowdfunding. Ces diverses sources de financements peuvent être demandées pour l'ensemble ou pour une partie du projet (qu'elles soient facultatives ou d'initiatives)<sup>23</sup>.

En ce qui concerne les travaux, L'ASBL a eu recours à un architecte et un entrepreneur spécialiste de l'HoReCa et des ouvriers en contrat d'insertion (CHATO – Maison de quartier Chambéry) pour mener à bien la rénovation et la remise aux normes actuelles de prévention incendie.

En termes de soutien au personnel cuisinier, il est possible de travailler avec de nombreux acteurs. Des écoles comme la Ceria Bruxelles proposent des stages de cuisine ; des ASBL promouvant le volontariat comme le service citoyen<sup>24</sup> permettent à des jeunes entre 18-25 ans de se former à la cuisine et aux thématiques liées à l'alimentation durable.

## POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

Il est important de prévoir/disposer d'un financement pour les différentes étapes de l'instauration du restaurant social (frais administratifs, travaux, ...). Une attention toute particulière devra être portée aux risques financiers suite à la réduction, au non renouvellement, ou à la suppression de subsides (si on veut rester sur un modèle de cantine sociale et solidaire).

Si la résidence-services sociale veut ouvrir une cantine sociale et solidaire, elle devra veiller à ce que cette dernière s'ancre dans les dynamiques de quartier et reste à taille humaine.

Enfin, le projet citoyen visité loue une partie de son espace de stockage à un supermarché coopératif en permettant à ces derniers d'organiser la distribution de leurs produits dans les locaux de la cantine sociale et solidaire.

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - (Re)découvrir de bonnes pratiques en matière d'alimentation ;
  - Permettre une alimentation durable accessible (modèle économique basé sur le prix libre).
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Favoriser les moments conviviaux et apprendre à se connaître dans le « faire » ;
  - Accentuer la socialisation et les liens interpersonnels.

21 Pour plus d'informations sur les différentes structures d'accompagnement : <https://economiesociale.be/entreprendre/accompagnement>

22 Pour plus d'informations sur la cellule retail de hub.brussels, voir le site : <https://retail.brussels/>

23 Pour trouver les sources de financement adéquats, nous conseillons le site : <https://www.solifin.be/fr/>

24 Pour plus d'informations sur le service citoyen : <https://service-citoyen.be/>

- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Accueillir le voisinage pour des échanges intergénérationnels .
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Lutter contre le gaspillage alimentaire ;
  - Renforcer la cohésion, stimuler la mixité dans le quartier et encourager la solidarité autour d'une activité simple mais valorisante : la cuisine ;
  - Promouvoir une alimentation durable (circuits courts, chaîne de logistique durable, ...);
  - Retombées économiques pour le territoire (architecte spécialiste de l'HoReCa GCV Quix, entrepreneur Isoself BVBA, des ouvriers d'insertion) ;
  - Favoriser l'insertion et l'employabilité de manière non stigmatisante ;
  - Stimuler la mixité sociale dans le quartier avec une activité accessible et fédératrice (l'âge, l'origine, la langue ou le niveau de revenus des participants, ...)
  - Lutter contre l'isolement social ;
  - Favoriser les partenariats (Espace Libellule du CPAS d'Etterbeek).



### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *KomàLaMaison*<sup>25</sup> ;
  - *Refresh*<sup>26</sup> ;
  - *Les Petites Cantines Bruxelles*<sup>27</sup>.
- **À l'étranger :**
  - Le réseau des petites cantines solidaires<sup>28</sup> ;
  - La cocotte solidaire<sup>29</sup> ;
  - Collectif 4 c<sup>30</sup>.



### Documentation :

- MALPHETTES Aurélien, « Un restaurant au service du pouvoir d'agir des jeunes et des circuits alimentaires locaux », *Cahiers de l'action*, 2022/1 (N° 58), p. 49-56<sup>31</sup> ;
- CONSALES Jean Noël, GUIRAUD Noé, SINISCALCHI Valeria, « Les expériences du « local ». Variations et tensions autour de l'alimentation locale dans la région marseillaise », *Natures Sciences Sociétés*, 2022/1 (Vol. 30), p. 58-71<sup>32</sup> ;
- GELOT Didier, WARD John et al., *Pour une aide alimentaire plus juste dans Vie sociale*, 2021/4 (n° 36), 192 p.<sup>33</sup> ;
- REQUIER-DESJARDINS Denis, ROUDART Laurence et al., *Les circuits courts alimentaires : Regards croisés entre l'Amérique latine et l'Europe occidentale dans Économie rurale*, 2019/1 (n° 367)<sup>34</sup>.

25 Pour plus d'informations : <http://www.komalamaison.be>

26 Pour plus d'informations : <https://refreshbxl.com/>

27 Pour plus d'informations : <https://bruxelles.lespetitescantines.org/>

28 Pour plus d'informations : <https://www.lespetitescantines.org/>

29 Pour plus d'informations : <https://www.lacocottesolidaire.fr/page/1251738-accueil>

30 Pour plus d'informations : [https://gouttedor-et-vous.org/\\_Collectif-4C-Quartier-Libre\\_](https://gouttedor-et-vous.org/_Collectif-4C-Quartier-Libre_)

31 En ligne : <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2022-1-page-49.htm> [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]

32 En ligne : <https://www.cairn.info/revue-natures-sciences-societes-2022-1-page-58.htm> [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]

33 En ligne : <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2021-4.htm> [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]

34 En ligne : <https://www.cairn.info/revue-economie-rurale-2019-1-page-1.htm> [consulté pour la dernière fois le 16/12/2022]

## **Contact / personne ressource :**

Kom à la maison

Site web : <http://www.komalamaison.be>

## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

- **Thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", bonne pratique 1 : Livre de cuisine peut être mobilisé comme outil dans ce cadre ; bonne pratique 2 : éducation populaire en alimentation durable peut être déployée au sein de la cantine sociale et solidaire.
- **Thématique 4** "*Activités collectives et interpersonnelles*" : bonne pratique 1 et bonne pratique 2 : la cantine peut accueillir des activités interpersonnelles et collectives dans le domaine de l'alimentation saine et durable. La méthodologie de la bonne pratique 1 et 2 peut être aussi mobilisée pour créer des activités interpersonnelles et collectives (intergénérationnelles) au sein de la cantine sociale et solidaire. Et avec une approche centrée sur la personne (**thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 2).
- **Thématique 7** "*Espaces verts*" : les bonnes pratiques 2 et 3 peuvent être utilisées pour fournir des aliments/matières premières à la cantine sociale et solidaire.
- La promotion d'une alimentation saine et durable peut aussi être mobilisée au sein des communautés soutenantes, et notamment les communautés d'intérêts (**thématique 6** "*Communauté soutenant*" bonne pratique 2).
- **Thématique 9** "*Architecture, infrastructure, et flux*" : la bonne pratique 3 peut être utilisée pour concevoir l'infrastructure et la gestion des flux de la cantine sociale et solidaire.

# THÉMATIQUE 4

## ÊTRE EN LIEN / SE RENCONTRER : ACTIVITÉS INTERPERSONNELLES ET COLLECTIVES



### LEXIQUE

- **Activités interpersonnelles** : Activités concernant au moins deux personnes participantes.
- **Centre de jour** : Centre d'accueil de jour permettant aux personnes âgées qui vivent à domicile, de bénéficier d'aides, de soins et d'animation adaptés à leur perte d'autonomie. Ils constituent une alternative au placement en maison de repos et permettent aux personnes âgées de rester plus longtemps chez elles.
- **Personne-ressource** : Personne volontaire ou employée, liée exclusivement à une série d'activités regroupées sous une thématique particulière comme la cohésion sociale, ou dans ce cas, les activités interpersonnelles et collectives.

## DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

### **Cadre Résidence-services**

Une résidence-services se doit de proposer des fournitures et des services obligatoires et d'informer clairement les habitants sur ces différents éléments :

- recevoir les visiteurs de son choix ;
- connaître les modalités d'introduction et d'examen des suggestions, observations, et plaintes ;
- connaître la composition et les modalités d'organisation du conseil participatif ainsi que le droit et les conditions, pour chacun.e, d'en faire partie.

Toutes ces dimensions doivent être connues et comprises par les habitants pour garantir la dimension participative et communautaire de la résidence-services.

### **Description de la thématique et choix des bonnes pratiques**

L'organisation d'activités collectives et interpersonnelles favorise positivement un grand nombre de déterminants sociaux de la santé. On pense ici aux réseaux de soutien social ; à l'éducation et la culture ; aux environnements sociaux ; aux habitudes de santé et la capacité d'adaptation personnelle ; aux services de santé eux-mêmes, ...

Avec l'avancée en âge, un grand nombre d'ainé.e.s se sentent seuls ou vivent isolé.e.s. En effet, d'après l'étude « Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique », le sentiment de solitude est un problème qui peut avoir des répercussions en termes de bien-être et conséquences sur la santé. C'est un phénomène qui est loin d'être purement individuel et isolé. Il en ressort qu'à partir d'un certain âge, le réseau social comme le territoire de vie ont tendance à se restreindre/ réduire (décès ; famille autonome, occupée, éloignée, etc...)¹.

Par ailleurs, vivre dans un lieu collectif adapté ne signifie pas pour autant que la solitude prenne fin. Il est essentiel de sensibiliser le personnel à ce sujet, qu'il s'agisse des intervenant.e.s au sein du lieu de vie que des professionnel.e.s de santé. Ils-elles pourront comprendre et partiellement répondre à ces besoins fondamentaux que sont le lien social, le fait de se sentir considéré.e et de prendre part à une vie sociale. En effet, on peut passer à côté d'une personne tous les jours sans prendre conscience de sa souffrance et de son sentiment de solitude, car c'est là une dimension profondément personnelle. On peut ainsi se sentir seul.e en étant au sein d'un lieu de vie collectif. Pour certain.e.s, les visites reçues sont rares, et les liens entre les habitant.e.s sont trop rarement tissés. Dans ce sens, si les activités collectives proposées au sein du lieu de vie peuvent jouer un rôle important, un certain nombre d'ainé.e.s montre un manque d'intérêt pour ces activités malgré leur potentiel en termes de développement de lien social.

Pour rompre ce sentiment de solitude, nous avons identifié, au travers de nos consultations, un ensemble de bonnes pratiques permettant d'agir contre l'isolement et la solitude au sein des lieux de vie. Elles peuvent agir de trois manières différentes: (a) au niveau de l'individu, (b) du groupe et (c) sur l'environnement et le milieu social.

---

1 Pour plus d'informations, voir l'étude « Vieillir, mais tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique ».

Pour cette thématique, nous avons donc sélectionné trois pratiques qui répondent à ces différents enjeux et qui pourraient être développées dans une résidence-services sociale ou un lieu de vie collectif.

1. La première porte sur un répertoire non exhaustif des moments collectifs organisés par ou pour les habitants ;
2. La seconde se concentre sur le développement des relations interpersonnelles au sein des lieux de vie ;
3. La troisième porte sur l'instauration d'une conciergerie solidaire pour seniors au sein le lieu de vie ou dans le quartier afin répondre à ces besoins pour l'ensemble des aîné·e·s où qu'ils vivent.

## BONNE PRATIQUE 4.1 :

### Activités collectives applicables dans une résidence-services sociale

#### **Présentation de la bonne pratique**

La bonne pratique vise à identifier un ensemble d'activités collectives pouvant être développées au sein d'une résidence-service sociale pour favoriser la vie communautaire et le bien-être des habitants. Il sera aussi question de donner des outils pour inclure une dimension intergénérationnelle au sein des activités.

#### **Méthodologie de mise en œuvre**

Nous reprendrons ici un ensemble non exhaustif d'activités pour les lieux de vie pour seniors. Cette liste est constituée sur base des lieux visités durant la consultation de cette étude.

##### ● **Art et culture**

- Université des aîné·e·s (de visu et en visio) ;
- Favoriser des activités touristiques durables et inclusives ;
- Participer à une chorale ;
- Atelier et exposition peinture ;
- Éditer un journal sur la vie du lieu de vie ;
- Installer une radio pour senior ;
- Activité de lecture/bibliothèque.

##### ● **Santé et bien être**

- Gym douce ;
- Salle de sport ;
- Pédicure ;
- Activités de santé communautaire (lutte contre la solitude, groupe de parole sur le bien vieillir ... ) ;
- Activité de jardinage.

##### ● **Social et cohésion sociale**

- Cours d'informatique ;
- Aide administrative et juridique ;
- Groupe de parole ;
- Organiser un bal de quartier ;
- Participer à la semaine de l'intergénérationnel<sup>2</sup> ;
- Table d'hôte de quartier ;
- Atelier de cuisine ;

<sup>2</sup> Pour plus d'information sur la semaine de l'intergénération: <https://semainedelintergeneration.be/>

- Club et tournoi de bridge ;
- Activité de bricolage ;
- Des mots qui piquent<sup>3</sup>.

Pour mettre en œuvre ces différentes activités collectives, plusieurs pistes ont été identifiées.

La **première piste** est de pouvoir questionner en permanence les besoins des seniors et de partir de leurs compétences et de leurs envies. Cela se concrétise par des dispositifs clairs et réguliers de consultation et de participation à la vie collective. Ceux-ci doivent être adaptés et accessibles à l'ensemble des membres de la communauté. Il convient de leur permettre d'avoir un rôle clair et central dans l'organisation des activités au quotidien, afin que l'expérience participative soit effective et porteuse des impacts positifs sur les personnes impliquées. La mise en œuvre de ces pratiques dans des lieux de vie sera renforcée par de l'accompagnement, par de la formation des équipes à ces enjeux et à des techniques et outils d'animation et de facilitation collective(I).

La **seconde** est d'intégrer un espace spécifique d'activités, comme un centre de jour, au sein de la résidence-services sociale. Il s'agit d'endroits qui permettent aux seniors qui vivent à domicile de bénéficier d'aides et d'animations adaptées à chaque situation. Chaque jour, ce centre organise aussi des activités centrées sur les actes de la vie quotidienne, le maintien en forme, la créativité, etc... (II)

Enfin, la **troisième** passe par la présence et l'activité d'une personne-ressource pour soutenir la cohésion sociale, le développement de dynamique de solidarités au sein et à l'extérieur du lieu de vie (III)

## Aide, supports, accompagnement

Il existe plusieurs structures permettant l'implication des aîné-e-s au sein du lieu de vie. Nous reviendrons sur certaines de ces méthodes dans la thématique "projet de vie", bonne pratique 2 : "Méthode centrée sur la personne". Au-delà de ces quelques exemples, il existe de nombreux acteur-ice-s-relais qui participent à l'émergence et à la récolte d'informations (I).

Les centres de jours peuvent être implémentés au sein du lieu de vie, ou s'ils sont à l'extérieur de celui-ci, être en liaison fonctionnelle avec ces derniers. Il s'agira dès lors de vérifier la localisation de ces derniers vis-à-vis de l'emplacement de la résidence-services sociale. Il est aussi possible de suivre une procédure d'agrément<sup>4</sup> (II).

Pour ce qui concerne l'accompagnement au sein du lieu de vie, certains établissements ont engagé un profil-fonction afin de remplir ces missions. Il est aussi possible de faire appel à certains services communaux comme le service de cohésion social et/ou le service senior communal (III).

De manière transversale, il existe des organismes pouvant accompagner l'ancrage de la dimension intergénérationnelle au sein des activités<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> *Des mots qui piquent / Woorden die raken*, de Louis Paul Boonkring. Inspiré par une initiative hollandaise, et soutenu par la Commune, ce projet se propose de donner la parole à ceux qui ne sont généralement pas entendus, à travers la poésie et le langage. Différents ateliers seront organisés au cours de ce printemps dans les associations etterbeekoises. <https://www.biblioherge.be/15547>

<sup>4</sup> Pour plus d'informations, voir : <https://www.iriscare.brussels/fr/professionnels/seniors/centres-daccueil-de-jour/>

<sup>5</sup> On pense ici à des organismes comme Entr'âge, pour plus d'informations : <https://www.entrages.be/wp/>



## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Comme indiqué précédemment, il est recommandé d'accompagner la conceptualisation et la mise en place d'activités collectives au sein du lieu de vie ;
- Nous le verrons dans la deuxième bonne pratique de cette thématique, il est souhaitable aussi de penser les activités de manière interpersonnelle entre les habitant-e-s, avec les communautés soutenantes, ...

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Améliorer la qualité de vie ;
  - Favoriser les loisirs ;
  - Améliorer les milieux de vie ;
  - Favoriser le développement de la prévention.
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Favoriser la vie communautaire et la qualité des liens sociaux ;
  - Développer des activités porteuses de sens.
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Soulager les aidants proches via le soutien collectif et l'autonomisation des seniors.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Favoriser les logiques de quartier et l'ancrage local du lieu de vie.

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Pour mieux identifier les besoins et envies des seniors en termes d'activités (intergénérationnelles) collectives et interpersonnelles, il existe plusieurs organismes spécialisés comme l'ASBL Entr'âges (facilitateur du lien intergénérationnel).
  - Pour les centres de jours :
    - *Biloba* (1030) : Rue des plantes 118, 1030 Schaerbeek 0489568881 – gestion@maisonbilobahuis.be
    - *Centre de jour Audrey Hepburn* (1050) : Chaussée de Boondael, 92, 1050 Ixelles 025635770 centredejour@cpasxl.irisnet.be
    - *Viva jette* – CPAS Jette (1090) : Rue Léon Theodor 197, 1090 Jette 022018941 centreviva@jette.irisnet.be
  - Pour les logiques au sein du quartier
    - *Diversity* : Il s'agit du service senior de la commune de Forest qui est un lieu dédié au bien-être, à l'épanouissement et au maintien à domicile des aîné-e-s de la commune. Diversity organise en outre des débats, ateliers artistiques, partage des connaissances et de réflexions, excursions, ...

### Documentation :

- Dupont C., Letesson M., *Comment développer une action intergénérationnelle ?*, Bruxelles : Éditions Deboeck Supérieur, 2015, 230 p.
- *Alzheimer*, 100 activités pour plus de vie, Seniors Montessori, Bruxelles : Éditions AG&D Montessori Lifestyle, 2022, 312 pages.
- Juillerat Van der Linden, A.-C., "Améliorer le bien-être des personnes âgées : l'importance des activités artistiques", Association Viva, Bruxelles.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> En ligne : [http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen05\\_13.pdf](http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen05_13.pdf) [consulté pour la dernière fois le 14/12/2022.]

- Juillerat Van der Linden, A.-C., "Participer à des activités sociales pour faire bien vieillir son cerveau", Association Viva, Bruxelles. En ligne<sup>7</sup>, [consulté pour la dernière fois le 14/12/2022.]

## **Contact / personne ressource :**

Entr'âges

Site web : <https://www.entrages.be>

## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

- **Thématique 1 "Projet de vie" :**
  - bonne pratique 2 : nous y verrons comment favoriser une approche centrée sur la personne au sein du lieu de vie ;
  - bonne pratique 3 : l'instauration de mécanismes issus de la sociocratie et de l'intelligence collective.
- **Thématique 6 "Communauté soutenance" :**
  - bonne pratique 2 : réflexion pour intégrer la communauté soutenance dans les activités.

Nombreuses sont les thématiques suivantes qui vont également proposer des activités interpersonnelles ou collectives. On pense ici particulièrement à :

- la **thématique 3 "Alimentation saine et inclusive" :** bonne pratique 1 et 3 ;
- la **thématique 8 "Mobilité" :** bonne pratique 1 et 3 ;
- la **thématique 7 "Espaces verts" :** bonne pratique 2 et 3.

## **BONNE PRATIQUE 4.2:**

Activité interpersonnelle applicable dans une résidence-services sociale

### **Présentation de la bonne pratique**

Cette bonne pratique vise à veiller au tissage des liens interpersonnels au sein même du lieu de vie. En effet, le sentiment de solitude n'est pas uniquement déterminé par le manque de relations sociales, il est aussi dû à un manque de qualité dans les relations avec autrui.

## **Méthodologie de mise en œuvre**

Le projet vise à lutter contre l'isolement et le sentiment de solitude qui peut être présent au sein des lieux de vie, et ce par le développement de liens positifs et souteneurs entre les membres de la communauté. Ce développement se passe dans les logements de chacun-e, dans les espaces communs ou à l'extérieur, au gré des envies, des besoins et des affinités de chacun-e. Cette dynamique est plutôt prioritairement portée par les habitants, soutenus par les professionnels l'équipe environnants.

Pour y parvenir, il est essentiel d'opérer systématiquement à partir des besoins et centres d'intérêt des personnes. Cela signifie entendre et comprendre les attentes, les inquiétudes, les envies, les rêves et espoirs de chacun-e. Un simple geste, un sourire, un regard, une question ... La bienveillance peut prendre différentes formes. Mais c'est dans un lien social de proximité, empreint d'écoute, de respect et de confiance, qu'elle s'exprime le mieux.

<sup>7</sup> En ligne : [http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen05\\_11.pdf](http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen05_11.pdf) [consulté pour la dernière fois le 14/12/2022.]

Si chaque lieu de vie est différent, solliciter l'avis ou l'implication des habitants dans son fonctionnement quotidien constitue une ouverture pour renforcer le lien social en étant utiles aux autres. On peut ainsi aider à l'entretien du jardin, à l'arrosage des plantes intérieures, la distribution du courrier, à gérer les permanences téléphoniques, préparer des pâtisseries pour l'anniversaire des uns et des autres, ... Les activités de la vie quotidienne, et la possibilité d'y contribuer activement sont autant d'occasions de se mettre à la fois en mouvement et en lien avec les autres.

La communication au sein du lieu de vie constitue donc un rôle essentiel. En pratique, cela signifie :

- créer des temps pour se rencontrer ;
- informer et échanger sur les changements et les projets à venir ;
- être transparent, inclusif et authentique dans les communications ;
- développer des commissions thématiques (accueil, vie sociale, repas, activités, aménagement des lieux, vie festive, vie spirituelle, gestion des conflits ... etc.) et offrir la possibilité pour chacun, s'il le souhaite, de trouver une place et un intérêt à se mobiliser au quotidien.

Ces espaces facilitent la rencontre, la coopération et la création de liens d'entraide et de solidarité entre les personnes (aide des personnes les plus valides envers celles plus fragilisées, apporter le courrier, faciliter l'intégration des nouveaux venus, etc.)

Pratiquement :

- La phase d'accueil de chaque nouvel habitant·e· dans le lieu de vie est essentielle. Les premiers moments sont consacrés à mieux connaître la personne, ses envies, ce qu'il·elle aime et ce qu'il·elle déteste, ses petits rêves, ses allergies et ses passions... ;
- Pour certains habitant·e·s plus isolés peut-être, et en fonction de leur demande, des liens plus spécifiques pourront être proposés aux uns et aux autres.

Cette méthodologie s'adresse à divers publics cibles : les habitants de tout âge et leurs familles. Le principe est que l'environnement social et relationnel soit modulable pour chacun. Dans ce sens, l'accompagnement réalisé grâce aux salariés et aux potentiels bénévoles participe à l'intégration, l'insertion et la reconnaissance de chacun.

## **Aide, supports, accompagnement**

Des réseaux d'entraide se sont développés dans différentes communes bruxelloises et belges. Si la méthodologie des différents réseaux varie légèrement, les valeurs portées et l'objectif social de ces projets sont évidents : (re)tisser des liens dans les quartiers et les lieux de vie, entre voisins, autour de l'isolement des plus âgé·e·s.

## **! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS**

Le fonctionnement des réseaux d'entraide se base sur de nombreux volontaires/bénévoles, il est recommandé de prévoir des mécanismes pour favoriser et calibrer au mieux l'engagement de ces derniers. Pour se faire, il existe plusieurs outils comme les formations, les interventions, ...

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Répondre au sentiment de solitude exprimé par trop d'aînés vivant chez eux (le cas d'un studio en résidence service sociale), et son impact sur la santé mentale et physique ;
  - Permettre à chacun de socialiser à sa manière ;
  - Faire réapparaître chez les personnes le plaisir de (re)socialiser de manière individuelle pour pourquoi pas retrouver l'envie de participer à des activités collectives.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Faire réapparaître chez les personnes le plaisir de (re)socialiser de manière individuelle, pour tenter de retrouver l'envie de participer à des activités collectives.
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Créer un habitat convivial au sein duquel les voisins se connaissent et tissent des liens interpersonnels ;
  - Soutenir un environnement de vie positif, soutenant et rassurant par une meilleure relation entre les personnes qui y vivent où y participent.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Créer un lieu de cohésion sociale ;
  - Initier des changements de comportement favorables au respect des âges, de la diversité culturelle, du voisinage, de la particularité de chacun ;
  - Promouvoir et recréer les liens intergénérationnels, interculturels et solidaires à travers des relations interpersonnelles tissées au gré des affinités de chacun.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *La maison des Griottes* : Lancée en novembre 2020, La Maison des Griottes est un logement participatif destiné aux personnes de plus de 60 ans qui ne sollicitent pas d'assistance permanente et sont encore autonomes.
  - Tous les lieux de vie à taille humaine portant une attention sur la vie communautaire : *RAPA* (l'Autre lieu), la maison de repos *Les Jardins de Scailmont*, ...
- **À l'étranger :**
  - Projets *Petite unité de vie de Petits Frères des Pauvres* : pension de famille *Anne-Marie Blaise* à Paris (14 studios de 24 à 35m<sup>2</sup>) ; maison les *Demeures du Parc*, Yesrin (21 unités)
  - Les pensions de famille de la Fondation Abbé Pierre.

## Documentation :

- *Montessori à tout âge*, Seniors Montessori, Gammes ASBL, Bruxelles : Éditions AG&D Montessori Lifestyle, 2022, 48 p.
- *Le modèle Tubbe* : une inspiration pour nos maisons de repos et de soins, Fondation Roi Baudouin, brochure publiée en 2020<sup>8</sup>.
- *Des maisons où il fait bon vivre et travailler : le modèle Tubbe, une inspiration scandinave dans les maisons de repos et de soins*, Fondation Roi Baudouin, 2019. 68 p<sup>9</sup>.
- C. Crutzen, *Projet « Aidants Proches / Réseau-Service » (Interreg) - Rapport de recherche*, Liège, Belgique : Université de Liège (Upsysen), 2020.

8 En ligne : [https://tubbe.be/wp-content/uploads/2021/09/2020\\_ZOOM\\_Tubbe\\_FR.pdf](https://tubbe.be/wp-content/uploads/2021/09/2020_ZOOM_Tubbe_FR.pdf) [consulté pour la dernière fois le 14/12/2022]

9 En ligne : <https://media.kbs-frb.be/fr/media/7653/20190612avc.pdf> [consulté pour la dernière fois le 14/12/2022]

## **Contact / personne ressource :**

Samentoujours

Site web : <https://www.samentoujours.be>

Bras dessus Bras dessous

Site web : <https://www.brasdessusbrasdessous.be>

## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

Cette pratique peut mobiliser les activités de la **Thématique 4** "*activités collectives et interpersonnelles*" (bonne pratique 1) à la suite de l'identification des besoins et des envies des seniors du lieu de vie.

Il est possible de compter sur la communauté soutenance de l'aîné-e pour valoriser cette pratique :

**Thématique 6** "*communautés soutenance*" :

- bonne pratique 1 "Aidants proches" ;
- bonne pratique 2 "communautés d'intérêts" ;
- bonne pratique 3 "voisinage".

## **BONNE PRATIQUE 4.3 :**

Ancrer la résidence-services sociale dans des logiques de conciergerie de territoire<sup>10</sup>

### **Présentation de la bonne pratique**

La « conciergerie de territoire » est un lieu physique identifiable et reconnaissable permettant d'installer de la fluidité entre les habitants d'un même territoire. Elle propose des services, des produits, de l'information, de la fabrication, des conseils, des rencontres, ... C'est un lieu physique où il est possible d'accueillir, de se réunir, de travailler, d'apprendre, de stocker, de louer, etc.

Elle redimensionne au niveau de micro-territoires un certain nombre d'activités et de pratiques en y favorisant et en y valorisant les relations sociales. Elle a plusieurs fonctionnalités qui peuvent s'exercer ensemble ou séparément.

La « conciergerie de territoire » peut proposer également des animations sur la sensibilisation à la consommation responsable, à la gestion des déchets et à l'économie circulaire dont l'objectif est notamment de créer du lien social entre les seniors des structures qui hébergent l'expérimentation mais également celles et ceux qui vivent dans les quartiers proches.

## **Méthodologie de mise en œuvre**

Avant de lancer un service de conciergerie, consultez les données et les acteurs de terrains pour bien connaître le public et les besoins sur le territoire/quartier. Il s'agira aussi d'identifier les prestataires existants pour que la conciergerie puisse centraliser l'offre et la demande.

<sup>10</sup> Cette pratique est tirée du concept de conciergerie senior de l'entreprise Conciergerie solidaire et du concept de conciergerie de territoire TZCLD. Pour plus d'informations, voir : <https://fabriqueainitiatives.org/portfolio/conciergerie-seniors/> et [https://www.cesep.be/PDF/ETUDES/2021/Etude\\_TZCLD\\_ConcertesFdSSCesep.pdf](https://www.cesep.be/PDF/ETUDES/2021/Etude_TZCLD_ConcertesFdSSCesep.pdf)

La conciergerie peut fonctionner comme un tiers-lieu auquel les usager·e·s contribuent par une cotisation mensuelle. Les services sont entièrement ou en partie payants. En retour, la conciergerie se donne les moyens de négociation avec les artisans du quartier en vue d'obtenir un tarif préférentiel (plombier, électricien, informaticien, chauffagiste, garagiste, ...) et de renforcer le circuit économique local au bénéfice de l'ensemble des acteurs.

La conciergerie territoriale peut développer sa capacité d'accueillir à travers un espace scénique et de réunion, une école de devoirs, espace numérique, dépôt temporaire, repair café, ...). Elle permet aussi de favoriser les usages socioculturels du territoire et de servir de pivot aux actions et initiatives citoyennes, entrepreneuriales ou publiques.

## Aide, supports, accompagnement

Il existe des structures belges se rapprochant de ce type de service comme le projet Citisen. Pour ce type de projet, il est aussi possible de se faire aider par des structures d'accompagnement dans le champ de l'économie sociale, comme les agences-conseils et les incubateurs<sup>11</sup>.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Il est possible d'employer des personnes éloignées de l'emploi, en situation de handicap ;
- Il est possible de travailler en grande majorité avec des prestataires de l'économie locale/sociale ;
- S'appuyer sur des relais existants sur les territoires (acteurs de l'économie sociale, tissus associatif, services communaux, ...)
- Bien estimer la main d'œuvre et le nombre d'emplois nécessaire à l'activité ;
- Identifier les bénéficiaires qui pourront prendre en charge les services ;
- Il est possible de prévoir des activités inscrites dans l'économie circulaire (centre 1<sup>ère</sup> ligne de récupération, réparation légère, ...).

## 🎯 Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Améliorer la qualité de vie ;
  - Favoriser les loisirs ;
  - Favoriser le développement de la prévention.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Développer l'offre et la qualité des services ;
  - Favoriser les logiques communautaires ;
  - Améliorer les milieux de vie.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Augmenter la fluidité des rapports sociaux ;
  - Développer des dynamiques économiques locales et inclusives

## 🌍 Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Projet Citisen<sup>12</sup>

11 Pour plus d'informations pour les structures d'accompagnement en économie sociale, voir : <https://economiesociale.be/entreprendre/accompagnement>

12 Pour plus d'informations : <http://citisen.be/>

● À l'étranger :

- La conciergerie senior créée par la *Fabrique à Initiatives ATIS* à Bordeaux<sup>13</sup> ;
- Les conciergeries de territoire du mécanisme des territoires zéro chômeur de longue durée (TZCLD)<sup>14</sup> ;
- Les Grands Voisins Saint-Vincent-de-Paul<sup>15</sup>



**Documentation :**

- *SilverSolidarités : Accompagner l'émergence d'entreprises de l'ESS en faveur du bien vieillir*, Avise (Agence d'ingénierie pour entreprendre autrement), Mars 2019, 40 p<sup>16</sup>.
- Charles J., Ewbank T., Hermant P., Moens F. Koten T., *Les Territoires zéro chômeur de longue durée en Région de Bruxelles Capitale : Identifier des activités économiques pertinentes pour les territoires et leurs habitants*, Bruxelles, 2021, 127 p<sup>17</sup>.



**Contact / personne ressource :**

Coopcity, centre d'entrepreneuriat social  
Site web : <https://coopcity.be> ;

Projet Citisen  
Site web : <https://www.citisen.be> ;

Conciergerie solidaire (FR)  
Site web : <https://conciergerie-solidaire.fr>.



**Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

Pour ce qui est de la **thématique 4 "Activités interpersonnelles et collectives"** (bonne pratique 1 ; bonne pratique 2), il est possible de mobiliser les activités collectives et interpersonnelles au sein de la conciergerie de territoire. Dans ce sens, il est indiqué de mobiliser les activités de la **thématique 3 "Alimentation saine et inclusion"**, (bonne pratique 1 ; bonne pratique 2).

Nous présenterons dans la seconde bonne pratique de **thématique 1 "Projet de vie"** comment favoriser une approche centrée sur la personne au sein du lieu de vie, et dans la troisième bonne pratique l'instauration de mécanismes issus de la sociocratie et de l'intelligence collective

Il est possible de compter sur la communauté soutenance de l'aîné-e pour valoriser cette pratique. Pour plus d'informations à ce sujet, voir **thématique 6 "communautés soutenance"** (bonne pratique 1 "Aidants proches" ; bonne pratique 2 "communautés d'intérêts" ; bonne pratique 3 "voisinage").

Pour installer une conciergerie territoriale, il est possible de mobiliser la **thématique 9 "Architecture, infrastructure, flux"** ; bonne pratique 3.

13 Pour plus d'informations : <https://fabriqueainitiatives.org/portfolio/conciergerie-seniors/>

14 Pour plus d'informations : <https://www.tzclld.fr/la-conciergerie-une-activite-au-service-des-territoires/>

15 Pour plus d'informations : <https://www.lesgrandsvoisins.org/>

16 En ligne : [https://www.avise.org/sites/default/files/atoms/files/20190404/avise-ag2r\\_guide\\_bien-vieillir\\_201803\\_web.pdf](https://www.avise.org/sites/default/files/atoms/files/20190404/avise-ag2r_guide_bien-vieillir_201803_web.pdf) [consulté pour la dernière fois le 15/12/2022].

17 En ligne : [https://www.cesep.be/PDF/ETUDES/2021/Etude\\_TZCLD\\_ConcortesFdSSCesep.pdf](https://www.cesep.be/PDF/ETUDES/2021/Etude_TZCLD_ConcortesFdSSCesep.pdf) [consulté pour la dernière fois le 15/12/2022].

# THÉMATIQUE

## ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ : MIXITÉ SOCIALE

5



### LEXIQUE

- **Accessibilité sociale** : Possibilité pour tous les profils socio-économiques d'accéder au lieu.
- **Housing First** : C'est une manière innovante et efficace de viser l'insertion sociale des personnes sans-abri les plus fragiles (long parcours de vie en rue et problématiques de santé physique/mentale/assuétude). Pour ces personnes, le processus d'insertion est souvent un long parcours du combattant (il y a trop de conditions, trop d'étapes). Avec Housing First, on change la logique : le logement est la première étape et on peut y accéder sans condition sauf celles de tout locataire : payer le loyer et respecter le contrat de bail. Pour se maintenir en logement, une équipe accompagne le locataire dans tous les domaines de sa vie.
- **Interculturalité** : Échange réciproque entre des normes et des visions culturelles qui interagissent ensemble, non pas dans une logique de compétition, mais plutôt dans le cadre d'une compréhension culturelle et d'un système de valeurs mutuelles.
- **Pair Aidant** : Un usager ou un ex-usager rétabli de services de soin en santé mentale, engagé au sein d'une équipe d'intervention psycho-médico-sociale. Bien que les savoirs plus « académiques » (formation en action sociale, en aide sociale et administrative, formation en psychologie, infirmière sociale...) soient une ressource à part entière, ses aptitudes sont avant tout liées à son parcours et son cheminement en santé mentale ».
- **Public bas-seuil** : Public extrêmement précaire, marginalisé.
- **Maison médicale** : Équipes pluridisciplinaires dispensant des soins de santé primaires, continus, polyvalents



et accessibles à toute la population. Leurs actions visent à une approche globale de la santé, considérée dans ses dimensions physiques, mais aussi psychiques et sociales. En outre, ces équipes adoptent une approche intégrant le curatif, préventif et la promotion de la santé. Elles inscrivent leur activité tant dans l'accompagnement individuel que dans une triple perspective : collective, de santé publique, et de promotion de la santé. Les maisons médicales s'appuient sur une dynamique de participation communautaire et cherchent à développer l'autonomie des individus dans la prise en charge des problèmes de santé. Elles intègrent leurs actions en partenariat avec le réseau local.

- **Transculturel** : L'approche transculturelle s'y situe au-delà des cultures : elle permet d'accéder à un méta-niveau, propice à une plus-value interculturelle.

## DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

### **Cadre Résidence-services**

Dans le cadre actuel des résidences-services, aucune disposition spécifique n'est mentionnée pour favoriser la mixité sociale et répondre aux besoins des publics spécifiques.

### **Description de la thématique et choix des bonnes pratiques**

Durant nos entretiens avec plusieurs aîné·e·s, il est apparu que le plus grand frein au déménagement dans une résidence-services, pour 93% des seniors interrogés, est son prix. Si le critère de l'accessibilité financière demeure crucial pour la majorité du public senior, il sera d'autant plus contraignant pour les publics précaires<sup>1</sup>.

Si le critère de l'accessibilité financière est important, nos recherches nous ont permis de mettre en lumière d'autres éléments bloquants. En effet, pour garantir une réelle accessibilité sociale des habitants, il sera nécessaire de prendre en compte un certain nombre de facteurs/critères spécifiques comme la question du handicap, des troubles psychiatriques ou des situations de vieillissement cognitif difficile.

Il est également apparu que la majorité des habitats pour seniors ne prend que peu, voire pas en compte les questions interculturelles et transculturelles<sup>2</sup> dans les politiques spécifiques du lieu de vie : l'offre des services, la vie communautaire, ou encore l'alimentation. En effet, comme le souligne le rapport "Paroles sur la diversité dans les maisons de repos" de l'ASBL *Question Santé* "Les populations issues de l'immigration vieillissent également". Aujourd'hui, un tiers des seniors bruxellois a connu un parcours de migration. Ce questionnement peut également se transposer – du moins, en partie – à d'autres minorités comme les LGBTQIA+. En effet, les institutions pour seniors actuelles ne prennent pas encore assez en compte leur singularité, leurs besoins et leurs envies.

Il est ardu de se pencher et de citer l'ensemble des différents groupes sociaux, leurs spécificités, et le fait qu'elles soient peu ou pas prises en compte au sein des institutions pour seniors. Cependant, il est tout de même possible d'identifier un point commun récurrent entre certains de ces groupes sociaux. Il s'agit de la combinaison de fragilités. Ces obstacles peuvent être déterminés par des facteurs structurels (matériels et

<sup>1</sup> Englebert S., Missinne D., Fele Déogratias M., Mendes Da Costa E., "Résumé Baromètre social – Rapport bruxellois sur l'état de pauvreté 2019", Observatoire de la santé et du social, 2019, Bruxelles, pp. 6-7.

<sup>2</sup> Bruxelles compte 260.000 personnes étrangères dont 20.000 ont plus de 65 ans. Parmi les bruxellois·e·s âgés de plus de 65 ans, 12 % sont étrangers. Pour plus d'informations, voir Dossier Bruxelles Santé, "Le vieillissement des migrants", n°49, janvier-février - mars 2008.

non matériels) liés aux conditions de vie, et/ou aux facteurs culturels, qui sont plus liés aux comportements et aux styles de vie<sup>3</sup>.

Ainsi, l'enjeu de cette thématique sera d'aborder quelques pistes d'action concrètes ainsi que des supports pratiques afin de donner une place à ces publics cumulant les vulnérabilités. Ceci nous permettra alors de faire advenir une plus grande mixité sociale au sein du lieu de vie<sup>4</sup>.

Pour répondre à cette thématique, nous aborderons trois bonnes pratiques :

1. Montrer comment **diminuer** les nombreux **freins** (les coûts, le manque de structures et de services adaptés, etc<sup>5</sup>) dans **l'accueil** d'habitants porteurs de **handicaps** ou de troubles psychiatriques.
2. La seconde bonne pratique porte sur **l'accueil de l'extrême pauvreté** et des publics bas-seuil au sein des résidences sociales. Nous aborderons comment une approche « Housing First » peut être adaptée au public senior dans le lieu de vie.
3. Enfin, nous reviendrons sur l'accueil de l'interculturalité et de la transculturalité au sein du lieu de vie, et les diverses manières de l'améliorer.

## BONNE PRATIQUE 5.1 :

### Accueillir la vulnérabilité au sein des lieux de vie

#### Présentation de la bonne pratique

Comment favoriser l'inclusion et la prise en compte de la vulnérabilité au sein de la résidence-services sociale ? C'est la question qui traversera cette première bonne pratique. Pour y remédier, nous avons décidé de nous baser sur la méthodologie d'un lieu de vie<sup>6</sup> visité durant nos consultations. Celui-ci accueille en son sein une diversité de publics via une série d'outils et de supports qui seront au cœur de notre analyse.

#### Méthodologie de mise en œuvre

Ce lieu de vie a fait le pari d'accueillir, dans un même milieu de vie :

- des personnes âgées (indépendantes à leur arrivée en MRPA) ;
- des parents isolés (souvent des mamans) accompagnés de leur(s) enfant(s) ;
- des adultes isolés ;
- des adultes en souffrance psychiatrique ou porteurs-euses de handicaps mentaux légers ;
- des adultes en précarité sociale et/ou économique.

Pour ce faire, le lieu de vie a développé 5 milieux de vie sur Bruxelles, parmi lesquels un milieu plus « encadrant », issu des logements des 4 agréments (MRPA/MAC/IHP et AIS). Le personnel soignant est présent 24h/24, et une équipe sociale est active en journée, ce qui permet d'accueillir des publics vulnérables et demandeurs de liens.

3 Peersman W. (2000). Gezondheid. In: Armoede en sociale uitsluiting : Jaarboek 2000 . Antwerpen: OASES. 205-216.

4 D'autres questions de mixité sociale seront traitées dans ce guide comme celle de la mixité intergénérationnelle dans la bonne pratique 2 de la thématique "Architecture, infrastructure et flux".

5 Pour plus d'informations, voir le groupe « Groupe Bruxellois de Réflexion sur le Vieillissement de la personne handicapée mentale (Bruxainé) » : <https://www.bruxaines.be/>

6 Pour lieu de vie ayant servi de modèle pour cette bonne pratique, il s'agit du milieu de vie « Les Trois pommiers » : <https://www.lestroispommiers.be/>

Les autres milieux de vie sont habités par des locataires (AIS) et des personnes suivies par l'équipe de l'IHP : les liens se créent «entre voisins» et/ou suivant affinités. Ils sont également suscités et encouragés grâce aux contacts réalisés par une personne de référence et présente sur place (temps horaire variable). L'existence d'un espace communautaire à disposition des habitants favorise ces liens.

En ce qui concerne le parcours de sélection et l'accompagnement des différents publics-cibles, chaque secteur possède son mode de sélection des candidats. En général, s'il n'y a pas d'urgence, il y a 2 entretiens de candidature, avec remise du rapport médical lorsque le profil le demande (MR et IHP).

Pour ce qui concerne l'agrément AIS, ce dernier a son propre mode de sélection, sur base de la chronologie d'inscription, de la composition du ménage et des conventions établies.

## Aide, supports, accompagnement

Pour arriver à cette mixité, l'un des supports principaux est l'interaction et la mobilisation de différents agréments auxquels l'ASBL a pu adhérer. En effet, ces derniers octroient des moyens de subventionnement très diversifiés :

- La **MR** (Maison de Repos) apporte un forfait journalier et une intervention partielle dans les rémunérations du personnel. Le coût du fonctionnement est surtout supporté par la pension payée par les habitants (au prix journalier accepté par Iriscare) ;
- La **MAS** (Maison d'Accueil spécialisée) apporte un subside qui couvre un cadre de personnel déterminé par les missions de l'agrément et un peu de frais de fonctionnement. La participation aux charges des bénéficiaires est aussi cadrée par l'agrément ;
- L'**IHP** (Initiative d'Habitation Protégée) apporte un subside journalier, sous forme de forfait, qui comprend le personnel exigé et quelques frais de fonctionnement. La participation du bénéficiaire est laissée à l'appréciation de l'établissement ;
- L'**AIS** (Agence Immobilière Sociale) apporte un subside défini par le nombre de logements en gestion et le profil des locataires (seuil de revenus). Ce subside peut être justifié par des frais de personnel et/ou de fonctionnement. Les loyers max autorisés sont définis dans une grille établie par la RBC;
- La **COCOF (MAc)** et la **COCOM (MR et IHP)** peuvent octroyer, sur introduction de dossier, un financement à l'investissement à hauteur de 60% ;
- Des **donations** et **emphytéoses** «à coût réduit» ont permis au lieu de vie de limiter leurs charges d'investissements.

En ce qui concerne le choix des lieux de vie, il existe plusieurs organismes pouvant aiguiller les seniors vis-à-vis de leur situation, besoins et envies. On pense ici à des structures comme *Infor-Home* (conseil personnalisé pour le choix d'un lieu de vie), Écoute Seniors, une ligne d'écoute spécifique dédiée à la maltraitance des personnes âgées.

Il existe aussi plusieurs organismes spécialisés sur les questions de handicap comme :

- Le Silex<sup>7</sup> (Organisme d'éducation permanente sur les questions de handicap mental) ;
- Bruxainé<sup>8</sup> (Groupe Bruxellois de Réflexion sur le Vieillessement de la personne handicapée mentale) ;
- Ricochet<sup>9</sup> (Service d'accompagnement par le parrainage civique entre une personne volontaire et une personne adulte ayant une déficience intellectuelle) ;

---

7 Pour plus d'information : <https://www.lesilex.be/>

8 Pour plus d'informations, voir : <https://www.bruxaines.be/>

9 Pour plus d'informations : <https://pro.guidesocial.be/associations/asbl.14903.html>

- Inclusion asbl<sup>10</sup> (Association qui promeut la qualité de vie et la participation à la société pour les personnes avec un handicap intellectuel ainsi que leurs proches, tout au long de la vie et quel que soit le degré de leur handicap), ...

## POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

La sélection des habitants se fait collégialement, en fonction des fragilités déjà présentes dans l'établissement : les exclusions de profil (par exemple, dépendance à l'alcool) ne sont pas structurelles mais plutôt temporaires suivant les fragilités des habitants déjà présents. La présence de jeunes enfants induit une attention particulière pour certains profils de fragilités (violence, exhibition, ...).

La mixité des publics s'est installée historiquement dans le lieu de vie «à accompagnement fort» sur base du nombre de logements agréés dans chaque secteur. Il apparaît que c'est un équilibre soutenable :

- 30% logements dédiés à des familles avec enfants ;
- 30% dédiés à des personnes âgées de plus de 60 ans (à leur admission) ;
- 20% dédiés à des personnes souffrant de pathologies psychiatriques ;
- 20% dédiés à des adultes isolé·e·s souffrant de handicap mental et/ou physique léger.

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Créer des contacts et rompre avec le sentiment d'inutilité ;
  - Amélioration de la qualité de vie.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Favoriser les logiques intergénérationnelles ;
  - Modifier/déstigmatiser le regard sur le vieillissement et le handicap.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Valorisation du travail bénévole (promenade, compagnie, visites chez un médecin, ...).
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Accueillir le public vulnérable local.

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *Nazareth*, maison de repos et de soin ;
  - *L'Arche*, lieux où vivent et travaillent ensemble des personnes adultes en situation de handicap mental ;
  - *Centre Médori-Beiti*, centre d'hébergement pour les adultes handicapés mentaux afin d'assurer notamment leur hébergement, leur éducation ;
  - *Les Aubepines*, service résidentiel pour adultes hommes et femmes avec un handicap mental modéré à sévère associés à des troubles autistiques ;
  - L'ASBL *FARRA*, 2 centres de jours, 1 centre d'hébergement, un service de répit et un service de court-séjour sur Bruxelles.
- **À l'étranger :**
  - Le modèle de l'habitat *Accompagné, Partagé et Inséré* (API)<sup>11</sup> en France
  - Le nouveau modèle d'*Habitat Évolutif pour Seniors* (HEPS)<sup>12</sup> en Suisse

<sup>10</sup> Pour plus d'informations, voir : <https://www.inclusion-asbl.be/>

<sup>11</sup> Pour plus d'information sur l'habitat API, voir <https://monhabitatinclusif.fr/habitat-api-en-bref>

<sup>12</sup> Pour plus d'information sur l'habitat HEPS, voir la section "documentation" de cette thématique. Il est à noter que la troisième bonne pratique de la thématique "Architecture, infrastructure, flux" se base sur un HEPS.



## Documentation :

- Site web de l'association *Bruxainés*, Groupe Bruxellois de Réflexion sur le Vieillissement de la personne handicapée mentale, "Nos Outils", 2022. En ligne : [https://www.bruxaines.be/?page\\_id=15](https://www.bruxaines.be/?page_id=15) [consulté pour la dernière fois le 30/12/2022]
- Salon D., Émile J., Barthelaix A., « Habitat individuel et vieillissement. Pour une prise en compte des déficits cognitifs », *Gérontologie et société*, 2011/1 (vol. 34 / n°136), p. 133-140. DOI : 10.3917/g.s.136.0133<sup>13</sup>.
- Gouvernement de la République française, Secrétariat d'État Chargé des Personnes Handicapées, *Guide de l'habitat inclusif pour les personnes handicapées et les personnes âgées*, 2017, 69 p<sup>14</sup>.



## Contact / personne ressource :

Les Trois Pommiers

Site web : <https://www.lestroispommiers.be>

Le groupe bruxellois de réflexion sur le vieillissement des personnes handicapées mentales (Bruxainé),

Site web : <https://www.bruxaines.be>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 2 :  
Il est possible de mobiliser une approche centrée sur la personne pour les publics vulnérables.
- **Thématique 8** "*Mobilité*", bonnes pratiques 1, 2, 3 :  
Le passeport santé peut favoriser l'autonomie des personnes vulnérables. Les bonnes pratiques 2 et 3 peuvent favoriser la mobilité de ces publics aux alentours.
- **Thématique 6** "*Communauté soutenance*", bonne pratique 3 :  
Certains organismes de volontariats sont spécifiques à ces questions (voir section ressources, support et accompagnement).
- **Thématique 9** "*Architecture, infrastructure et flux*", bonne pratique 1 :  
Il est possible d'accueillir ces vulnérabilités au sein du lieu de vie

<sup>13</sup> En ligne : <https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2011-1-page-133.htm> [consulté pour la dernière fois le 30/12/2022]

<sup>14</sup> En ligne : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide-de\\_l-habitat-inclusif-pour-les-personnes-handicapees-et-les-person.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide-de_l-habitat-inclusif-pour-les-personnes-handicapees-et-les-person.pdf) [consulté pour la dernière fois le 30/12/2022]

## BONNE PRATIQUE 5.2:

Permettre l'accueil, l'intégration et l'autonomie des publics bas-seuil au sein du lieu de vie

### Présentation de la bonne pratique

Pour cette bonne pratique, nous reviendrons plus en détail sur des balises d'accueil et d'intégration de publics bas-seuil au sein du lieu de vie, notamment avec un focus sur le public sans chez-soi.

### Méthodologie de mise en œuvre

La méthodologie mise en œuvre dans le cadre du projet EHPAD s'appuie, notamment, sur un parcours de préparation et d'accompagnement des différentes parties prenantes en amont de l'entrée du futur habitant.

Le parcours d'accompagnement s'articule en 6 étapes :

- **Rencontre initiale** : présentation du projet et premiers pas dans la sensibilisation autour du sans abris et du *Housing First* : ouverture d'un espace de communication bienveillant et évaluation des craintes, limites et besoins perçus par le collectif de soignants.
- **Sensibilisation thématique** : exploration de la thématique de la santé mentale axée sur le rétablissement de l'individu et des outils favorisant un tel processus de reconstruction.
- **Mobilisation partenariale** : rencontre entre le collectif de soignants et les partenaires *Housing First* (Infirmier de Rue, Smes, ...), mise en place d'une dynamique de partenariat et cartographie des champs d'expertise.
- **Rencontre communautaire** : Invitation des habitants du lieu de vie à participer au comité d'accueil chargé de repenser l'accueil pour tous. Séance d'information et identification des besoins des seniors pour une entrée en logement apaisée.
- **Comité d'accueil** : réunion du comité d'accueil en présence des membres du personnel qui reprendront le flambeau par la suite. Actions pratiques en s'appuyant sur la liste des besoins élaborée lors de la séance précédente.
- **Tisser et entretenir le lien** : en parallèle, premiers pas vers l'entrée en logement : visite de la résidence, premier temps de concertation, etc<sup>15</sup>.

Ces dimensions de préparation en amont et d'accompagnement visent avant tout à favoriser la rencontre des différentes personnes concernées, de créer un lien de confiance et de coopération entre les acteurs. In fine, il s'agit de créer autant que possible les meilleures conditions de vie au quotidien, et d'entrée en logement en son sein.

Il est à noter que ces différentes étapes sont reprises pour les Maisons de Repos/Maisons de Repos et de Soins<sup>16</sup>. En effet, ce public-cible demande un accompagnement spécifique et continu sur lequel nous reviendrons dans les sections « Aide/support/accompagnement » et « points d'attention/recommandation » et de cette bonne pratique. Ainsi, cet accompagnement devra être intégré dans les résidences-services sociales qui s'engagent dans cette bonne pratique.

<sup>15</sup> Ces différents modules peuvent être adaptés en fonction des besoins identifiés par les participants. Un lieu de vie n'étant pas l'autre, il est nécessaire d'être flexible afin de répondre au mieux aux attentes du terrain. A titre de balises temporelles, les trois premiers modules ont été effectués en 3 heures avec un collectif de 5 personnes de manière pluridisciplinaire à chaque fois espacé d'une semaine afin que les professionnels aient l'occasion d'y réfléchir à tête reposée et éventuellement de tester les outils avec les résidents. En ce qui concerne les modules avec les résidents, leur durée fut d'1h à 1h30. Le parcours dure de 3 à 4 semaines. L'admission se fait généralement dans le mois qui suit. Enfin, l'accompagnement continue au sein du lieu de vie.

<sup>16</sup> Pour le listing complet des MRS, voir la section « exemples inspirants » de cette bonne pratique.

## Aide, supports, accompagnement

Pour cette pratique, il sera nécessaire de collaborer avec les acteurs de 1<sup>ère</sup> ligne étant en contact avec le public-cible, les référents *Housing First*, mais aussi avec des acteurs comme les antennes sociales et les CPAS.

Les pair-aidants peuvent servir de support pour l'intégration du public bas-seuil, en tant qu'experts du vécu. Il existe des formations sur mesure pour les lieux de vie destinés aux aîné-e-s. C'est notamment ce que propose la formation *Peer And Team support (PAT)* du *SMES*, notamment avec un accompagnement des institutions : construction de la description de fonction, soutien à la réflexion sur le cadre de fonctionnement, supervision d'équipe ou du pair-aidant,<sup>17</sup> ...

### ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Favoriser une approche centrée sur le ressenti de la personne ;
- S'assurer que la personne relogée soit demandeuse d'une entrée dans le lieu de vie ;
- Penser et construire le protocole d'accueil avec le/la futur-e habitant-e ;
- Coconstruire avec les personnes les réponses à leurs besoins et envies, pour s'ancrer dans une démarche centrée sur les personnes ;
- Commencer le parcours d'accompagnement par la mise en place d'espaces de discussion sans jugement autour de l'implémentation du projet au sein du lieu de vie. En effet, il faudra atténuer les craintes en les verbalisant. On pense ici à la gestion de la colère et de la violence, la possibilité d'intégration dans la maison de ce public, de rassurer les autres habitants, de la stigmatisation potentielle venant tant du personnel que des familles ;
- Prendre en compte des besoins spécifiques (hygiène, comportement et addiction, ...) touchant à la sphère intime de l'habitant-e ;
- Prévoir une temporalité longue pour le travail des accompagnateurs psycho-sociaux ;
- Continuer l'accompagnement après l'entrée en logement ;
- Soumettre l'évaluation à différents moments-clefs (avant l'arrivée, pendant l'accompagnement, à la fin de l'accompagnement).

### 🎯 Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Favoriser le sentiment de sécurité et le sentiment de bien-être ;
  - Améliorer la santé subjective ou objective ;
  - Permettre un meilleur rapport au corps ;
  - Augmenter le sentiment d'inclusion dans la communauté ;
  - Créer des compromis visant à apaiser la situation problématique de l'habitant (consommation de psychotropes, y compris légaux) ;
  - Responsabiliser et redonner un sentiment de contrôle sur la vie.
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Déconstruire les stéréotypes liés à la grande pauvreté et au public bas-seuil ;
  - Favoriser la concertation et la prise de parole de tous les partenaires ;
  - Le public-cible demande, à terme, un financement moindre et un temps de soin officiel moindre, sous réserve de la prise en compte des besoins spécifiques (hygiène, de comportement et d'addiction, ...).

<sup>17</sup> Pour plus d'informations, voir le projet PAT du SMES : <https://smes.be/fr/peer-and-team-support-pat/>

- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Permettre une valorisation des pair-aidants.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Renforcement du continuum social-santé par l'intersectorialité entre le personnel du lieu de vie et les acteurs du Housing First ;
  - Diminuer le sans-abrisme local et en Région Bruxelles-Capitale.



## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**

Voici la liste des MR/MRS suivant le projet EPHAD de l'ASBL Senior Montessori :

- *Résidence Arcadia* ;
- *Campus Eureka* ;
- *Saint-Joseph* ;
- *Val des Roses* ;
- *Sainte-Gertrude*.

Il existe également d'autres projets de type résidentiel accueillant des publics bas-seuil senior en Belgique :

- Le projet *Calico* possédant des logements de transit pour personnes sans-abris gérés par le CPAS de Forest<sup>18</sup> ;
- Le projet de Sorocité coordonné par l'ASBL *Communa* qui vise à loger des femmes sans-abris dans une cité de logements sociaux à Evere, en attendant les grands travaux de rénovation du lieu (4 ans)<sup>19</sup> ;
- *Housing First Lab* (en termes d'innovation sociale sur le concept de *Housing first*).

- **À l'étranger :**

- *Housing First Europe Hub* de la fédération FEANTSA.



## Documentation :

- Coulomb L., « Les personnes sans domicile vieillissantes face aux dispositifs d'hébergement sociaux et médicaux », dans *Retraite et Société*, 2021, pp. 61-81.
- Grenier A., Sussman T., « Le sans-abrisme à l'âge de la vieillesse », dans *Retraite et société*, 2021, pp. 123-147.
- Anderson L., Snow D. A., « L'exclusion sociale et le soi : une perspective d'interactionnisme symbolique », dans *Sociologie et Société*, 2001, pp. 13-27.
- Niard C., Maugiron P., Franck N., « Le pair-aidant professionnel : un nouvel acteur pour de nouvelles réponses », dans *Rhizome*, 2020, pp. 17-26.
- Buxant C., Brosius C., Lelubre M., Liagre R., « Osons le Housing First : Manuel de recommandations pour les opérateurs de terrain », Housing First Belgium, non daté, 55 p<sup>20</sup>.



## Contact / personne ressource :

L'ASBL Senior Montessori

Site web : <https://www.senior-montessori.org>

Le SMES-B

Site web: <https://smes.be>

18 Pour plus d'informations : <https://calico.brussels/fr/>

19 Pour plus d'informations : <https://communa.be/les-lieux/sorocite/>

20 En ligne : <http://www.housingfirstbelgium.be/medias/files/osons-housing-first-handbook-fr-1.pdf> [consulté le 30/12/2022].





## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

Pour aller plus loin :

- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 1 : il est possible d'intégrer dans les critères de sélection et des politiques spécifiques des aspects touchant à la grande précarité. Bonne pratique 2, Cette pratique est reprise de l'ASBL Senior Montessori qui axe son travail sur une approche centrée autour de la personne.
- **Thématique 2** "*Service social-santé*", les différentes bonnes pratiques de la thématique peuvent servir à rendre plus accessible socialement et financièrement certains services (BP1), mieux identifier l'offre de services social santé adaptée au public bas-seuil (BP2), et renforcer le continuum social santé local en proposant des services répondant aux enjeux de la grande précarité (BP3)
- **Thématique 6** « *Communauté soutenance* », avec le concept de pair-aidant.



## BONNE PRATIQUE 5.3:

### Accueillir l'interculturalité et la transculturalité au sein de la Résidence-Services Sociale

#### Présentation de la bonne pratique

Pour cette bonne pratique, nous verrons comment accueillir l'interculturalité et la transculturalité au sein de la résidence-services sociale. Pour ce faire, nous avons décidé d'aborder et d'analyser la méthodologie d'un lieu de vie visité durant nos entretiens. Celui-ci accueille en son sein un public multiculturel et interculturel, et ce via une série d'outils sur lesquels nous reviendrons.



#### Méthodologie de mise en œuvre

##### 1<sup>ère</sup> étape :

Ce projet est né d'un constat émanant d'une Maison médicale ayant l'habitude de travailler avec des publics issus de l'immigration. En effet, et comme expliqué dans la description de cette thématique, les besoins de ces publics ne rencontrent pas ou peu une offre de logements pour aînés prenant en compte ces spécificités. La première étape fut donc de réunir des patients de cette dernière pour parler avec eux de la question de l'isolement (fonctionnement des solidarités familiales, structures d'aide à domicile peu connues, souvent mal adaptées aux modes de vie, fragilité financière, ...).

##### 2<sup>ème</sup> étape :

Il s'agira alors d'inventer de nouvelles pratiques, dans un contexte différent, de ce qui existe dans le pays d'accueil, des liens que l'on a pu y tisser, des blessures que l'on y a subies. En bref, il sera nécessaire de comprendre les caractéristiques liées à l'immigration. Il sera dès lors question de créer un lieu de vie communautaire souple et ouvert, permettant un dialogue souple et ouvert entre les familles et les structures d'aide. En d'autres termes, un projet conçu de manière à ce que le quartier et les familles puissent se l'approprier.

##### 3<sup>ème</sup> étape :

Pour la mise en œuvre, et nous reviendrons plus en détail dans le point suivant "aides, supports, accompagnement", la démarche de cocréation et partenariale sera cruciale. Il s'agira d'identifier les acteurs et structures pertinentes (structures d'ingénierie de projets, restaurant social, centre de services, atelier informatique, ...)

#### 4<sup>ème</sup> étape :

Il sera ici ardu de donner un modèle clé-en-main pouvant accueillir l'interculturalité et la transculturalité au sein du lieu de vie. En revanche, certaines balises utiles peuvent être données à différents moments de l'opérationnalisation du projet<sup>21</sup>.

- Prévoir ces aspects dans le projet de vie de l'habitat (critères de sélection, urgence de la demande, ... ) ;
- Améliorer la qualité de vie de vie des seniors, en leur proposant des activités liées à la santé, à la prévention, au vivre ensemble, ... ;
- Garantir ou coordonner des services d'aide ou de soutien matériel, en synergie avec les structures existantes ;
- Promouvoir un accueil, une formation, un soutien, et une réflexion dans le quartier : pour les familles qui prennent en charge des seniors dans le quartier, pour les habitants et les services professionnels œuvrant dans cette optique ;
- Former et accueillir des personnes désirant s'impliquer dans l'aide aux personnes à domicile ;
- Encadrer et dynamiser les moments de vie en commun par des professionnels qui soutiendront les souhaits et les initiatives des habitants et des visiteurs.

### Aide, supports, accompagnement

Diverses ressources ont été identifiées dans l'étude de faisabilité du projet du lieu de vie, nous en reprendrons quelque une d'entre elle ici<sup>22</sup> :

- **1<sup>er</sup> outil** : Il s'agit de la mobilisation de la méthodologie et des outils **d'ingénierie de projet** afin de concevoir les détails d'un tel projet, le montrer, trouver des cofinancement, recruter du personnel, lancer et suivre un projet architectural, concevoir une gestion<sup>23</sup>, ... ;
- **2<sup>ème</sup> outil** : Il s'agit de la **formation des intervenants dans le domaine des relations interculturelles**. Le Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI) propose des formations structurées courtes et longues, et des formations "à la carte" pour des groupes ou des thématiques spécifiques ;
- **3<sup>ème</sup> outil** : Pour la sensibilisation des personnes du quartier, il est possible de mobiliser les **associations communautaires et les services de médiations interculturels** de quartier<sup>24</sup>.
- **4<sup>ème</sup> outil** : **La prise en charge psycho-sociale** est un volet très important en ce qui concerne les personnes âgées. Il sera nécessaire de prendre en compte les spécificités psycho-sociales quant au vécu de l'immigration, à la famille, à la vieillesse et dans certains cas, à la solitude. Ceci demande un abord spécifique également et une expérience de de travail individuel (à domicile ou dans un lieu de "consultation") et collectif.
- **5<sup>ème</sup> outil** : La médiation interculturelle : Les services de médiation interculturelle offrent une possibilité de collaboration pour dénouer des situations difficiles à partir des récits des gens tout en maintenant la distance nécessaire au travail social.

21 Le fascicule en route vers la Maison Biloba huis a identifié dix thèmes pour accueillir l'interculturalité et le vivre ensemble : L'identité des personnes dans la société belge d'aujourd'hui ; Avoir une place dans le quartier et dans la ville ; Les liens au pays et/ou terroir d'origine ; Le contrôle social ; Être chez soi... ou qu'est que l'intimité ? ; La mixité (intergénérationnelle, confessionnelle, culturelle, sexuel, ... ) ; La fonction soignante de l'entourage ; Le sens de la vie (et le rapport à la transmission).

22 Ces diverses ressources sont reprises du rapport : Cadre social d'un projet de lieu de vie pour les personnes âgées d'origine turque et marocaine : étude réalisée pour la Maison Médicale du Nord, Rapport final, Bruxelles, novembre 2007 de Vincent Litt, Bruxelles, novembre 2007 , pp 39-42.

23 Pour le projet dont s'inspire cette fiche, il s'agit de l'ASBL EVA et l'ASBL Formeville.

24 Pour le projet pris en exemple, il s'agit de l'Association Belgo-Turque du quartier Brabant.

En ce qui concerne l'accessibilité financière, le milieu de vie collabore avec une **Agence immobilière sociale (AIS)** et détient un **agrément de centre jour** qui permet de dégager du personnel pour favoriser le vivre ensemble au sein du lieu de vie.

## POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- En général, pour l'ensemble d'un projet de lieu de vie pour senior, il est recommandé de rencontrer les acteurs locaux et régionaux voulant créer d'autres projets de lieu de vie similaires. Il convient également de contacter les associations (centre de jour, ASBL, ...) ayant des objectifs/voulant répondre à des objectifs analogues au projet de vie (meilleure prise en compte des besoins et des envies des seniors issus de l'immigration, offre de services plus adaptées, ...);
- Pour ce type d'initiatives, il sera souhaitable de fonctionner en co-création avec l'ensemble des partenaires mais aussi des futurs habitants, notamment via des mécanismes comme le **comité de pilotage**;
- Il est possible d'insérer le projet dans l'**économie et la réinsertion sociale** (personnel en article 60, ...);
- Une attention toute particulière devra être portée à l'arrivée des nouveaux habitants pour penser et mettre en place les synergies et logiques interculturelles.

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Augmenter le sentiment d'inclusion dans la communauté.
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Favoriser les logiques et les synergies interculturelles
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Mieux prendre en compte les spécificités des solidarités familiales.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Favoriser le vivre ensemble au sein du quartier.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *Maison Biloba* et le réseau *Citisen* ;
  - L'ASBL *Eva* pour l'ingénierie de projet en interculturelité et transculturalité.
- **À l'étranger :**
  - « *EVA* », un espace de vie adapté pour les personnes âgées immigrées (Lille)

## Documentation :

- Cadre social d'un projet de lieu de vie pour les personnes âgées d'origine turque et marocaine : étude réalisée pour la Maison Médicale du Nord, Rapport final, Bruxelles, novembre 2007 de Vincent Litt, Bruxelles, novembre 2007.
- Dossier Bruxelles Santé, "Le vieillissement des migrants", n°49, janvier-février mars 2008
- Moulin M., Casman M. - T., Carbonnelle S., Joly D. *Migration et vieillissements : Rapport d'expertise commandité par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre de la mise en œuvre de son programme Justice Sociale*, Groupe de recherche Vieillissements, Ages et Temps de vie (GRAVITES), Institut de Sociologie – Université Libre de Bruxelles ; Panel démographie familiale Institut des sciences sociales et humaines (PSBH) – Université de Liège ; Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire asbl (CDCS), une édition de la Fondation Roi Baudouin, 2006, 130 p.

- Soutien aux personnes âgées immigrées : Recueil de bonnes pratiques, Observatoire national de l'action sociale (ODAS), Rapport final, Paris, décembre 2018.

## **Contact / personne ressource :**

Maison Biloba et Le réseau Citisen  
<https://www.maisonbilobahuis.be>



## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

- **Thématique 2** "*Service social-santé*", bonne pratique 3 : Mobilisation des ressources et de l'expertise de la maison médicale locale ;
- **Thématique 4** "*Activité interpersonnelles et collectives*", bonne pratique 1 et 2 : Il y a une possibilité d'accueillir les aspects interculturels et transculturels au sein des activités interpersonnelles et collectives ;
- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 1 et 3 : Intégration des critères de sélection des habitants et politiques spécifiques pour ce qui concerne l'interculturalité et la transculturalité. Il est aussi possible d'induire des principes sociocratiques avec les différentes parties prenantes et le voisinage ;
- **Thématique 6** "*Communauté soutenance*", bonne pratique 3 : possibilité de mobiliser la méthodologie de cette bonne pratique pour favoriser et développer une communauté soutenance autour et avec l'aîné-e.

# THÉMATIQUE

## S'ENTOURER: COMMUNAUTÉ SOUTENANTE

6



### LEXIQUE

- **Aidance** : Fait de fournir un accompagnement, un soin, une aide à une personne.
- **Communauté soutenante** : les aidants proches, les volontaires, le voisinage ou toute autre communauté qui pourrait se créer autour et avec l'aîné·e au sein du lieu de vie.
- **Isolement social** : situation de solitude aggravée dans laquelle se trouve la personne du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité.
- **Système d'Echanges Local (SEL)** : un système d'échange de services entre les membres d'un groupe. Chaque membre propose et demande des services selon ses envies, compétences ou besoins. L'unité de mesure des échanges est le temps (1 heure de piano = 1 heure de plomberie).
- **Solitude** : État de quelqu'un qui est seul momentanément ou habituellement (de manière subie ou choisie)
- **Voisineur/Voisiné** : Les voisins qui ont du temps à consacrer à des aîné·e·s isolés sont appelés les 'voisineurs'. Tandis que les personnes en demande de contact sont les 'voisinés'.

# ☰ DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

## Cadre Résidence-services

Le cadre réglementaire des résidences-services donne peu d'indications quant à l'intégration de l'entourage et du voisinage des seniors à la vie quotidienne du lieu. Si l'agrément ne l'entrave pas, notamment en permettant au senior de recevoir des invités librement choisis, il n'invite pas explicitement la résidence-services à adopter des mesures volontaristes afin de favoriser l'émergence d'une communauté soutenante non seulement autour mais avec les habitants.

## Description de la thématique et choix des bonnes pratiques

Durant nos entretiens, le développement de la quantité et la qualité du réseau du senior sont apparus comme un élément central pour les seniors interrogés. En effet, plus de 82 % des seniors indiquent que des personnes de leur entourage leur rendent visite. Si nous allons plus en détail, on constate le découpage suivant :

- 40 % de membres de la famille ;
- 23 % d'ami.e.s ;
- 22 % de voisins ;
- 11 % de volontaires d'une association ;
- et enfin 4 % se retrouvant dans la catégorie autre.

Les fréquences de visites se déclinent de cette manière :

- 13 % tous les jours ;
- 27 % plusieurs fois par semaine ;
- 29 % une fois par semaine ;
- 26 % plusieurs fois par mois ;
- 5 % une fois par mois.

Si ces chiffres sont encourageants, il ne faut pas perdre de vue que **40% des aîné.e.s interrogé.e.s** en établissement **ressentent de la solitude**. Il existe donc une nécessité de faire du lien dans les lieux de vie<sup>1</sup>.

De manière générale, les personnes interrogées ont indiqué leur besoin de se sentir enracinées dans leur quartier, notamment en matière d'habitat. En effet, parmi leurs recommandations, on retrouve souvent « habiter avec des amis », « un habitat ouvert aux aides bénévoles », « une meilleure intégration du voisinage ».

Les propositions récoltées auprès des acteurs concertés vont également dans ce sens. Une meilleure intégration des aidants proches et des volontaires au sein des lieux de vie est souhaitée, notamment avec la mise à disposition aux habitants d'espaces spécifiques pour les accueillir. Cela peut aussi se faire via d'autres voies comme la création d'une communauté de pairs-aidants autour des publics et des habitants plus vulnérables. Une alternative est d'accueillir des structures de volontaires et de bénévoles issus d'associations d'entraide de quartier, et actives dans le domaine de la citoyenneté et de la cohésion sociale.

---

<sup>1</sup> Pour plus d'informations sur la solitude et l'isolement des aînés, voir l'étude « Vieillir, mais pas tout seul : Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique », pp. 153-156. En Ligne : <https://enews.kbs-frb.be/fr/Virtual-Library/2012/295161> [consulté pour la dernière fois le 20/12/2022]

À ce premier groupe de bonnes pratiques viennent s'ajouter d'autres propositions innovantes. Parmi celles-ci, la création de communautés d'intérêts basées sur des dynamiques d'entraide et de partage de compétences :

- potagers collectifs ;
- GAA (groupe d'achat alimentaire) ;
- SEL (système d'échange local) ;
- ressourceries ;
- repair café ;
- cafés citoyens ;
- RES (Réseau d'échanges de savoir).

Pour traiter cette thématique, nous avons choisi de mobiliser le concept de « communauté soutenance ». Par cette notion, nous entendons englober les différents groupes de personnes environnant le lieu de vie pouvant entourer et interagir avec les habitants. Nous aborderons ici donc trois de ces groupes.

1. Nous reviendrons sur quelques actions pour mieux articuler la présence des aidants proches au sein du lieu de vie. Par aidant proche, nous reprenons la définition légale donnée en 2014, à savoir « *L'aidant-proche proche étant défini comme la personne qui apporte une aide et un soutien continu et régulier à la personne aidée. Elle doit être majeure ou mineure émancipée, être une personne ayant développé une relation de confiance et de proximité avec la personne aidée. L'aidant proche doit exercer le soutien et l'aide à titre non professionnel, d'une manière gratuite et avec le concours d'au moins un intervenant professionnel* »<sup>2</sup>.
2. Nous aborderons le développement de communautés autour de sensibilités partagées, d'intérêts et de visions communes avec la possibilité de tisser des liens autour de ces dernières, notamment dans le domaine de la transition et de la résilience des quartiers<sup>3</sup>.
3. Nous aborderons enfin les groupes des volontaires ou des réseaux d'entraide en lien avec les personnes âgées. En effet, selon une étude récemment commanditée par la Fondation Roi Baudouin (FRB), 8% de nos concitoyen-ne-s s'engagent volontairement au sein d'organisations aussi diverses que variées<sup>4</sup>. Pour ce faire, nous mobiliserons une approche plus territoriale de liens pouvant se tisser entre le senior et son voisinage dans un réseau d'entraide.

---

2 Pour plus d'informations, voir le site l'ASBL « Aidants proches ASBL Bruxelles » : <https://www.aidantsproches.brussels/soutien-aux-aidants/reconnaissance-legale/#:~:text=Depuis%20le%201er%20septembre%202020,l'investissement%20que%20vous%20faites.>

3 Pour plus d'informations concernant les différentes solidarités et communautés pouvant être liées et créées autour de la transition et de la résilience des quartiers, voir le site du réseau de collectifs en recherche de résilience : <https://asblrcr.be/>

4 Pour plus d'informations, voir le « Zoom sur le volontariat en Belgique » de la Fondation Roi Baudouin, [https://media.kbs-frb.be/nl/media/8752/Zoom\\_volontariat\\_FR](https://media.kbs-frb.be/nl/media/8752/Zoom_volontariat_FR)

## BONNE PRATIQUE 6.1 :

### Favoriser une meilleure intégration des aidants proches au sein du lieu de vie

#### Présentation de la bonne pratique

Cette pratique vise à favoriser les synergies entre les habitants du lieu de vie et les aidants proches. Pour ce faire, nous reviendrons ici sur plusieurs moyens comme différentes modalités d'implication et de concertation, l'implémentation d'un référent aidant proche au sein du lieu de vie, une meilleure imbrication des aidants proches au sein du lieu de vie, penser la fin de vie avec les proches du défunt, ...

#### Méthodologie de mise en œuvre

Premièrement, il s'agit de favoriser l'implication et concertation des aidants proches dès le début de l'entrée de l'aîné-e au sein du lieu de vie. En effet, confier son proche à un établissement, y compris les résidences-services, n'est une décision facile ni pour la personne âgée, ni pour l'aidant proche. La personne âgée et l'aidant proche prennent/acceptent cette décision pour plusieurs raisons.

- **Une première piste** de bonne pratique pourrait être de prendre le temps avec l'aidant proche et la personne âgée, pour **entendre le cheminement qui a mené à cette décision**. Cela permettrait d'entendre dans quel état d'esprit se fait cette entrée dans le lieu de vie. Au sujet de l'aidant, il nous semble intéressant de permettre à l'aidant de s'exprimer sur la place qu'il souhaite garder auprès de son proche et des choses qu'il souhaite poursuivre. Avoir une discussion en amont permettrait de faciliter la collaboration avec les professionnels sur place et permettrait de reconnaître l'aidant proche dans son rôle et lui donner une place choisie et réfléchie. Cela peut faciliter le travail avec et pour les équipes. L'aidant proche possède des informations cruciales, connaît son proche, et peut en cela aider les équipes.
- **Deuxièmement**, il s'agit de penser **l'implémentation d'un référent aidant proche** au sein de l'établissement, à l'instar du référent démence. Les aidants proches ont parfois des difficultés à situer les personnes vers lesquelles ils peuvent se tourner pour poser leurs questions/déposer leurs craintes, etc. Une personne (ou plusieurs) pourrait être désignée comme la référente pour les aidants proches et famille, et serait le relais/le pont avec les autres professionnels de l'institution. Elle ne doit pas gérer personnellement toutes les demandes, mais elle aurait une connaissance plus poussée de la thématique des aidants proches et des relais adéquats au sein et en dehors de l'institution. Elle serait donc une source d'informations importante pour les aidants proches. Ce rôle est parfois assuré par la psychologue de l'établissement (MRS). L'objectif est que le référent aidant proche puisse orienter l'habitant et les membres du personnel vers d'acteurs associatifs qui peuvent prendre le relais, écouter, et répondre aux inquiétudes.
- **Troisièmement**, il s'agit de **mettre en place des activités ouvertes aux aidants proches** au sein de l'établissement. Cela permettrait de créer un lien social entre certains aidants mais aussi une forme de soutien par les pairs. De plus, cela peut nourrir un sentiment de rassurance, en étant impliqué-e dans la vie quotidienne du lieu de vie.
- **Quatrièmement**, il est possible de **former les équipes d'aide et de soins à la thématique** des aidants proches, pour une meilleure conscience de ce rôle et une meilleure prise en considération dans le quotidien. Ce qui peut, sur le long terme, améliorer les relations entre professionnel-le-s et familles.
- **Cinquièmement**, lors du départ ou du décès d'un-e habitant-e au sein de l'établissement, il faudra **accorder du soin et du temps** aux familles, aux aidants proches. Cela sera important pour adoucir ce moment difficile.



## Aide, supports, accompagnement

À Bruxelles, il existe plusieurs associations spécialisées sur la thématique des aidants proches. Ces dernières proposent une réflexion autour de la mise en place de projets pro-aidants ainsi que l'accompagnement de ces projets.

Ces associations peuvent être présentes au moment des activités mais pour assurer la pérennité des projets. Il est important qu'une personne liée au lieu de vie puisse être formée aux aspects de l'aidance. Elle pourra ainsi prendre le relais de l'ASBL (bien que l'ASBL, comme expliqué plus haut, reste disponible pour l'accompagnement du projet à travers des réunions ponctuelles par exemple).

En Belgique, le réseau des aidants SAM et son site internet regorgent d'informations et d'articles pour les aidants proches. Les mutuelles peuvent aussi soutenir les aidants proches. C'est par la mutuelle qu'un aidant demande sa reconnaissance en tant qu'aidant. Les mutuelles, elles aussi, développent des soutiens pour les aidants.

### ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Lorsqu'une personne entre en institution, la loi prévoit que la personne aidante perd son statut d'aidant proche.
- Nombreux sont les aidants proches en situation de détresse. Il faudra faire attention à ce que ces derniers puissent trouver un équilibre entre la situation d'aidance et leur vie personnelle, mais aussi en ce qui concerne la répartition des tâches avec le personnel du lieu de vie.

### Impacts / aspects positifs :

- Habitant-e :
  - Lutter contre l'isolement social et la solitude ;
  - Favoriser le bien être des résidents.
- Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :
  - Améliorer la communication, les relations entre les soignants, les familles et les résident-e-s.
- Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :
  - Revaloriser le rôle d'aidant proche ;
  - Favoriser la prévention contre l'épuisement des aidants proches ;
  - Resserrer les liens familiaux.

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- En Belgique :
  - L'ASBL *Aidants Proches* qui a mené le combat pour faire reconnaître légalement le statut d'aidant proche<sup>5</sup>.
  - ASBL *Baluchon*<sup>6</sup> qui permet de donner du répit aux aidants, le temps de quelques jours ou d'une semaine.
- À l'étranger :
  - Association *Eurocarers* et son projet *Innovage*. Il s'agit d'un projet européen mené en partenariat avec de nombreuses associations travaillant sur le sujet des proches aidants. Ce projet est dédié au développement, aux expérimentations ainsi qu'au recensement des innovations sociales pour les personnes âgées.

5 Pour plus d'informations : <https://www.aidants-proches.be>

6 Pour plus d'informations : <https://baluchon-alzheimer.be/>



## Documentation :

- Rossinot H., *Aidants, ces invisibles*, Paris : Éditions de l'Observatoire, 2019, 176 p.
- *Charte européenne de l'aidant familial*, Confédération des Organisations familiales de l'Union européenne (COFACE), Bruxelles, non datée, 2 p<sup>7</sup>.
- "Étude sur la situation des aidants en France", International Alliance of Carer Organizations (IACO), 2021, 10 p<sup>8</sup>.
- "Étude sur la situation des aidants dans le monde", International Alliance of Carer Organizations (IACO), 2021, 161 p<sup>9</sup>.



## Contact / personne ressource :

L'ASBL Aidants proches Bruxelles,  
Site web : <https://www.aidantsproches.brussels/>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 6** "*communauté soutenance*", bonnes pratiques 2 et 3 : Mieux intégrer les aidants proches avec d'autres communautés soutenantes comme les volontaires, le voisinage et les communautés d'intérêts.
- **Thématique 2** "*service social-santé*" : Sensibiliser le personnel d'aide et de soins aux thématiques des aidants proches.
- **Thématique 4** "*activités collectives et interpersonnelles*" : Possibilité de solliciter les aidants proches dans la conception et la mise en pratique des activités interpersonnelles et collectives au sein du lieu de vie. La même logique est possible pour :
  - La **thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", bonnes pratiques 1, 2 et 3 ;
  - La **thématique 8** "*Mobilité*", bonne pratique 3 ;
  - La **thématique 7** "*Espaces verts*", bonnes pratiques 2 et 3.
- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 3 : Mieux penser l'ancrage des aidants proches au sein du fonctionnement et la gouvernabilité du lieu de vie.
- **Thématique 9** "*Architecture, infrastructure, flux*", bonne pratique 3 : Il est possible de prévoir une chambre pour la famille.

---

7 En ligne : <https://www.aidants.fr/wp-content/uploads/2022/02/chartecofacehandicapfr.pdf> [consulté pour la dernière fois le 28/12/2022].

8 En ligne : [https://www.aidants.fr/wp-content/uploads/2022/04/IACO-GSoC-France\\_french\\_FINAL-nov16-1.pdf](https://www.aidants.fr/wp-content/uploads/2022/04/IACO-GSoC-France_french_FINAL-nov16-1.pdf) [consulté pour la dernière fois le 28/12/2022].

9 En ligne : [https://www.aidants.fr/wp-content/uploads/2022/04/IACO-Global-State-of-Caring-July-13-MONDE\\_compressed.pdf](https://www.aidants.fr/wp-content/uploads/2022/04/IACO-Global-State-of-Caring-July-13-MONDE_compressed.pdf) [consulté pour la dernière fois le 28/12/2022].

## BONNE PRATIQUE 6.2:

### Créer des liens et des communautés d'intérêts autour de la résilience des quartiers

#### **Présentation de la bonne pratique**

Pour cette pratique, il s'agit de créer des synergies entre communautés d'intérêt gravitant autour de la résilience des quartiers. Pour ce faire, nous reviendrons sur l'outil SEL qui est un système d'échange de services entre citoyen·ne·s qui se regroupent localement.

Chaque membre du SEL propose et demande des services selon ses envies, compétences ou besoins. La base de l'échange s'articule autour l'unité de mesure de ces échanges : le temps. Ainsi, une heure de service rendu vaudra toujours une heure, quel que soit ce service.

Une monnaie virtuelle, ne permettant pas la spéculation, est ainsi créée autour de cette unité de mesure, ce qui permet un fonctionnement triangulaire : c'est-à-dire que l'on ne rend pas nécessairement service à la personne qui nous a rendu service. Les SEL réinstaurent la pratique du don et du contre-don, et sont un outil puissant pour permettre de tisser des liens sociaux.



#### **Méthodologie de mise en oeuvre pour harmoniser avec les autres fiches**

Les étapes recommandées pour la création d'un SEL sont les suivantes (ces étapes peuvent être accompagnées ou menées de manière autonome par le collectif de citoyens) :

- **Création d'un groupe porteur :**
  - Définir le fonctionnement du groupe porteur (valeurs, manières de fonctionner, identification des rôles) ;
  - Rencontre avec un autre SEL ;
- **Déterminer les objectifs prioritaires qui guideront le fonctionnement du SEL :**
  - Informer les membres du groupe porteur ;
  - Fixer les objectifs et rédiger une charte provisoire ;
- **Choisir le support d'échanges (papier, Gestech, Community Forge, SGIS, ... ) ;**
- **Mise en place du cadre :**
  - délimitation et taille du SEL ;
  - unité de mesure ;
  - cotisation ;
  - forme juridique ;
  - assurance ;
  - structure du catalogue de services ;
- **Recrutement et constitution d'un groupe plus large ;**
- **Premières réunions pour l'identification des tâches et la répartition des rôles (temporaires et/ou permanentes) :**
  - administration ;
  - gestion du site ;
  - gestion des membres ;
  - communication ;
  - trésorerie ;
  - organisation des assemblées générales ;
  - organisation de moments conviviaux, etc.

## Aide, supports, accompagnement

Un accompagnement peut être fourni pour aider le groupe porteur à définir le projet, et/ou accompagner les étapes initiales et premières réunions du groupe élargi. Une attention particulière sera portée à la définition du fonctionnement (via la charte et la répartition des rôles).

### ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Veiller à organiser de fréquentes rencontres présentiels avec la possibilité pour chaque personne de décrire les services qu'elle peut rendre est importante pour dynamiser le groupe et dépasser certains freins (oser proposer/demander un service) ;
- Veiller à organiser des moments conviviaux afin de développer de l'interconnaissance et la confiance entre les membres, qui constitue le socle d'un SEL ;
- Veiller à faciliter le transport/co-voiturage des personnes moins autonomes, qui ont parfois des difficultés à faire cette demande ;
- La plupart des SEL fonctionnant via un outil informatique, la fracture numérique peut être un frein à la participation de certaines personnes ;
- La souscription d'une assurance spécifique par le SEL peut être pertinente. En effet, l'assurance responsabilité civile familiale des membres n'intervient à priori pas en cas de dommages (matériels ou physiques) causés ou subis à l'occasion d'un échange de services. Un système d'assurance collectif est proposé aux SEL de Bruxelles et Wallonie par l'asbl *SELidarité*.

### 🎯 Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Augmenter le sentiment d'inclusion dans la communauté ;
  - Améliorer l'estime de soi et le sentiment d'utilité par les services rendus, la valorisation des compétences ;
  - Améliorer le bien-être par les services rendus (d'un autre type que les services de soin de santé) ;
  - Favoriser une alternative à l'économie marchande des services.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Renforcer l'autonomie des aîné·e·s.
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Prévenir le sentiment d'épuisement par un partage des soutiens apportés, grâce à la mise en réseau et par la possibilité de recevoir des services en retour
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Réduction de l'isolement social ;
  - Renfort des liens intergénérationnels ;
  - Augmentation de l'interconnaissance et de la solidarité des citoyen·ne·s d'un territoire ;
  - Mise en application des valeurs de réciprocité sur le territoire ;
  - Territoire dynamisé, possibilité d'émergence d'autres dynamiques citoyennes au départ du SEL.



## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

### ● En Belgique :

- Cartographie des initiatives du Réseau de Collectifs en Recherche de Résilience (RCR<sup>2</sup>) (en cours de mise à jour) : <https://asblrcr.be/cartographie/>
- Capsule vidéo de présentation d'un SEL par le RCR<sup>2</sup> : [https://www.youtube.com/watch?v=2IzP9CiQz0s&list=PLI7\\_GjZpZ-lal64CKM5SM\\_Ilw8Yz1zTq9&index=7](https://www.youtube.com/watch?v=2IzP9CiQz0s&list=PLI7_GjZpZ-lal64CKM5SM_Ilw8Yz1zTq9&index=7)

### ● À l'étranger :

- Une autre approche des SEL en expérimentation à Abbeville dans la Somme est basée sur la réinsertion. Il s'agit d'œuvrer à la réinsertion des publics marginalisés par la société (allocataires notamment).



## Documentation :

- LeSel.be, Documentation et plus, non daté, disponible à l'adresse : <https://lesel.be/s/documentation.asp>
- Réseau de Collectifs en Recherche de Résilience, «Système d'échanges local : échanger des services sans argent, c'est possible !», 2022, disponible à l'adresse : <https://asblrcr.be/collectifs-citoyens/sel/>
- Privat H., Urien B., Valette-Florence P., "Les systèmes d'échanges locaux : création d'une échelle de mesure des motivations au sélisme et identification des profils de sélistes", 2019, dans Recherches et Applications en Marketing, Volume 35, 2019, pp. 565-579<sup>10</sup>.



## Contact / personne ressource :

Réseau de Collectifs en Recherche de Résilience (RCR<sup>2</sup>)

Site web : <https://asblrcr.be/>

L'ASBL *Sel'idarité*

Site web : <https://www.selidarite.be>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 6** "*communauté soutenance*", bonnes pratiques 1 et 3 : Mieux intégrer les aidants proches dans d'autres communautés soutenantes, comme les volontaires, le voisinage et les communautés d'intérêts.
- **Thématique 2** "*service social-santé*" : Sensibiliser le personnel d'aide et de soins aux thématiques des aidants proches.
- **Thématique 4** "*activités collectives et interpersonnelles*" : Possibilité de solliciter les aidants proches dans la conception et la mise en pratique des activités interpersonnelles et collectives au sein du lieu de vie. La même logique est possible pour :
  - La **thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", bonnes pratiques 1, 2 et 3 ;
  - La **thématique 8** "*Mobilité*", bonne pratique 3 ;
  - La **thématique 7** "*Espaces verts*", bonnes pratiques 2 et 3.
- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 3 : Pour mieux penser l'ancrage des aidants proches au sein du fonctionnement et la gouvernabilité du lieu de vie.

<sup>10</sup> En ligne : <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0767370119859832> [constulé pour la dernière fois le 28/12/2022.

## BONNE PRATIQUE 6.3:

### Développer une communauté soutenante de voisinage

#### **Présentation de la bonne pratique**

Cette bonne pratique vise à (re)mettre l'aîné.e au cœur de son lieu de vie et de son quartier. Cela se réalise au travers de relations de voisinage individuelles (en duos ou trios). Celles-ci se (re)tissent sur le moyen/long terme, au gré des affinités et des disponibilités de chacun, et d'une connaissance diversifiée du quartier et de ses atouts/services. Pour illustrer cette bonne pratique, nous avons choisi de suivre la méthodologie d'un réseau d'entraide belge : l'ASBL Bras dessus Bras dessous.



#### **Méthodologie de mise en œuvre**

En s'appuyant sur son réseau local de bénévoles qui permet des rencontres intergénérationnelles et interculturelles, l'ASBL vise à permettre un vieillissement harmonieux chez soi. Ce défi ne peut se concevoir qu'en complément du travail des acteur.rice.s formel.les qui les accompagnent et du soutien de leurs aidants proches.

L'objectif de l'ASBL est de (re)mettre l'aîné.e au centre de sa vie sociale par le biais d'une nouvelle relation qu'il ou elle choisit de construire auprès d'un.e de ses voisin.e.s du quartier.

Les participant.e.s s'engagent à se soutenir mutuellement. Une personne offre de l'aide à une deuxième personne, qui à son tour, à un autre moment peut demander quelque chose à une troisième personne. La base du projet est la réciprocité : tout le monde peut avoir besoin d'un coup de main à un moment et offrir son aide à un autre moment. Chacun participe en fonction de ses talents, de ses disponibilités et de sa capacité. Il s'ensuit une dynamique qui contribue à améliorer la cohésion sociale dans tout un quartier.

En termes pratiques, quatre différents types d'activités sont menées dans les réseaux d'entraide :

- **Le « tissage de liens »**

Le projet s'attache à tricoter des relations entre un.e ou deux voisin.e.s volontaires et une personne âgée isolée en demande dans son quartier. Les duos voient le jour en tenant compte des besoins et des envies exprimés par les aîné.e.s, mais également en respectant les affinités de chaque voisin.euse. Les rencontres se déroulent au domicile du.de la voisiné.e et/ou à l'extérieur en fonction de la mobilité, du temps, des envies et de la disponibilité de chacun.e.

- **Les moments collectifs**

Certain.e.s aîné.e.s rencontré.e.s – dans certains cas, une fois les duos tissés – désirent participer à des activités à l'extérieur, ce qui est pris en charge par le pôle « collectif » du projet. L'idée n'étant pas de se substituer aux autres acteurs associatifs ou institutionnels qui développent des projets collectifs réguliers (et où nous référons les aîné.e.s accompagné.e.s qui le souhaitent) mais de créer de temps en temps des espaces de rencontres.

- **Le référencement vers le secteur formel**

Bras dessus Bras dessous ne veut pas se substituer au secteur formel de l'aide à domicile et aux autres secteurs. Les activités de lien social permettent de faire émerger une demande qui peut ensuite être référée vers d'autres acteurs. Les voisin·e·s sont formé·e·s et sensibilisé·e·s à la carte sociale de leur quartier. Les commerçant·e·s, les acteurs médicaux et paramédicaux et les services d'aides aux personnes (maisons médicales, service social, acteurs de l'aide et des soins à domicile...) sont parallèlement informés que Bras dessus Bras dessous peut être conseillé à leurs bénéficiaires pour développer un lien social de manière durable dans leur quartier.

- **Les actions de sensibilisation sur l'isolement**

Enfin, Bras dessus Bras dessous vise à sensibiliser le public à la question de l'isolement et de la solidarité de quartier. Par le public, on entend les commerçant·e·s, les habitant·e·s jeunes et moins jeunes, notamment au cours de la Journée Internationale des Personnes Agées, qui se tient chaque 1er octobre. L'axe 4 permet de rencontrer de nouveaux·elles habitant·e·s qui pourront rejoindre – s'ils-elles le souhaitent – les activités collectives et/ou individuelles (Pôles 1 et 2).

## **Aide, supports, accompagnement**

Commune, CPAS, maisons médicales et personnel médical et paramédical du quartier, maisons de quartier, école, petits commerçants, centres culturels, agents de quartier, facteurs, ...

### **! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS**

Ces réseaux d'entraide sont composés de voisin·e·s. Il est important que chacun d'eux connaisse son rôle et comprenne la complémentarité de leur action avec celle(s) des acteurs professionnels de l'aide et du soin à domicile. Le/la voisin·e ne s'improvise pas médecin, infirmier, assistant social, bricoleur ou jardinier... Ces réseaux, en plus d'être des réseaux de voisins, sont aussi des réseaux de partenaires qui se complètent les uns les autres, en termes de compétence et d'actions à la demande de la personne.

### **🎯 Impacts / aspects positifs :**

- **Habitant·e :**
  - Lutter contre le sentiment de solitude dans les lieux de vie de l'aîné·e ;
  - Permettre de choisir sa communauté soutenance (entourage social, aide·s formelle·s et/ou informelle·s ;
  - Augmentation de l'estime de soi, de la confiance en soi, en les autres et en la société (renarcissisation) et "remise en mouvement" ;
  - Augmentation de la puissance d'agir : se réapproprier l'espace public ;
  - Augmentation de la souveraineté de la personne : pouvoir de décider par elle-même.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Permettre aux habitant·e·s du lieu de vie de disposer d'un annuaire, proposant une connaissance complète des services disponibles dans le quartier, et des personnes qui l'incarnent.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Favoriser les relations interpersonnelles durables ;
  - Promouvoir le partage, la réciprocité.

- Quartier / Territoire / Bassin de vie :
  - Créer des liens directs et réguliers entre le lieu de vie et le quartier ;
  - Développer les logiques intergénérationnelles au sein du quartier ;
  - Favoriser la cohésion sociale du quartier.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- En Belgique :
  - Réseaux d'entraide :  
*Bras dessus Bras dessous, Accolage, CitiSen, ...*
- À l'étranger :
  - En France : *Petits Frères des Pauvres* et *Voisinâges*.

## Documentation :

- Juillerat Van der Linden A.-C., «Les relations entre les générations : bénéfiques pour tous !», site web de l'Association VIVA, non daté, 2 p<sup>11</sup>.
- Juillerat Van der Linden A.-C., "Des effets bénéfiques du bénévolat", site web de l'Association VIVA, non daté, 2 p<sup>12</sup>.
- Juillerat Van der Linden A.-C., "Bien vieillir, c'est aussi avoir des relations sociales de qualité", site web de l'Association VIVA, décembre 2010, 1 p<sup>13</sup>.
- Groupe Gestion Bénévole, Rapport : « Gestion du bénévolat en lien avec la personne âgée à Genève: état des lieux », Plateforme des Associations d'Aînés de Genève, Grand-Lancy, 12 p<sup>14</sup>.

## Contact / personne ressource :

L'ASBL Bras dessus Bras dessous  
Site web : <https://www.brasdessusbrasdessous.be/>

## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 6** "*communauté soutenance*", bonnes pratiques 1 et 3 : Mieux intégrer les aidants proches dans d'autres communautés soutenantes, comme les volontaires, le voisinage et les communautés d'intérêts.
- **Thématique 2** "*service social-santé*" : Sensibiliser le personnel d'aide et de soins aux thématiques des aidants proches
- **Thématique 4** "*activités collectives et interpersonnelles*" : Possibilité de solliciter les aidants proches dans la conception et la mise en pratique des activités interpersonnelles et collectives au sein du lieu de vie. La même logique est possible pour :
  - La **thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", bonnes pratiques 1, 2 et 3 ;
  - La **thématique 8** "*Mobilité*", bonne pratique 3 ;
  - La **thématique 7** "*Espaces verts*", bonnes pratiques 2 et 3.
- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 3 : Pour mieux penser l'ancrage des aidants proches au sein du fonctionnement et la gouvernabilité du lieu de vie.

11 En ligne : [http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen01\\_11.pdf](http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen01_11.pdf) [consulté le 28/12/2022]

12 En ligne : [http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen11\\_10.pdf](http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen11_10.pdf) [consulté le 28/12/2022]

13 En ligne : [http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen12\\_10.pdf](http://www.association-viva.org/lanceen/lanceen12_10.pdf) [consulté le 28/12/2022]

14 En ligne : <https://www.plateformeseniors.ch/publications/groupe-gestion-benevoles/> [consulté le 28/12/2022]



# THÉMATIQUE 7

## VÉGÉTALISER LE LIEU DE VIE : ESPACES VERTS



### LEXIQUE

- **Eco-conseiller** : L'éco-conseiller est le généraliste de l'environnement et du développement durable. Sa mission principale est de promouvoir et de faire respecter les principes du développement durable par le plus grand nombre d'acteurs possible. Sa vocation est d'assurer au maximum la prise en compte de la protection de l'environnement et des ressources naturelles (air, eau, sols, faune, flore, etc.) et d'intégrer les activités humaines dans une perspective de développement durable. La résolution d'un problème environnemental nécessite souvent le recours à plusieurs disciplines et, bien sûr, au dialogue entre spécialistes.
- **Espaces verts** : Ensemble des terrains couverts par une végétation de toute nature. Il s'agit de la végétation des terrains privés et publics, indépendamment de leur taille et de leur fonction, et peut également comprendre de petits plans d'eau tels que des étangs, des lacs ou des cours d'eau.
- **Végétalisation** : Mise en place d'une couverture végétale dans et au sein du lieu de vie.

# ☰ DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

## Cadre Résidence-services

Le cadre réglementaire des résidences service ne donne pas d'indication quant à la gestion des espaces verts au sein et aux alentours du lieu de vie. Si l'agrément ne l'entrave pas, il n'invite pas explicitement la résidence service à adopter des mesures volontaristes afin de favoriser la création et la gestion d'espaces verts.

## Description de la thématique et choix des bonnes pratiques

Durant nos entretiens, la présence d'espaces verts est apparue comme une thématique essentielle. Elle permet de développer un environnement favorable pour les aîné-e-s au sein et à l'extérieur du lieu de vie. En effet, à la suite de notre enquête, plus de 60% des seniors sollicités ont trouvé que l'existence d'espaces verts était importante dans leur réflexion pour rejoindre un lieu de vie en particulier<sup>1</sup>.

Les acteurs présents durant les focus groups ont également insisté sur l'importance de la présence d'espaces verts, avec un focus sur la relation entre ces derniers et le milieu de vie :

- végétalisation des toits et de l'intérieur du lieu de vie ;
- présence de potagers ;
- création d'un jardin thérapeutique ;
- installation de compost.

Les espaces verts jouent plusieurs fonctions essentielles, qu'il est possible de regrouper en plusieurs catégories<sup>2</sup> :

- 1) **Santé mentale** : Ils ont une influence sur la santé mentale, le niveau de stress et d'anxiété, de dépression, permettent d'augmenter le sentiment de convivialité ;
- 2) **Environnement social** : Favorise les dynamiques sociales, le sentiment d'appartenance, les logiques socioculturelles, le sentiment de sécurité, la cohésion sociale, et réduit la violence domestique.
- 3) **Santé physique** : Un espace vert améliore l'état de santé global, l'activité physique, diminue les maladies circulatoires, diminue le taux de mortalité.
- 4) **Ecologie** : Lutte contre le réchauffement climatique, diminue la pollution atmosphérique, et la température locale, développe la biodiversité.
- 5) **Économique** : augmente la valeur marchande, améliore le cadre de vie, renforce l'attractivité des territoires.

On l'aura compris à travers ces quelques exemples, les bienfaits des espaces verts dans l'environnement urbain sont nombreux. Pour cette thématique, nous avons choisi de reprendre trois bonnes pratiques répondant à ces différentes fonctions et pouvant être mises en œuvre dans une résidence-services sociale.

1. L'intégration de végétalisation au sein du bâti ;
2. L'installation de potagers ;
3. La transformation des lieux de vie en résidences vertes ouvertes sur le quartier.

<sup>1</sup> Ce chiffre est à tempérer à la base. En effet, la question portait sur l'existence d'un jardin et non d'un espace vert ou la proximité d'un parc.

<sup>2</sup> Ces catégories se basent sur une méta-étude de Plante et Cité : [https://www.plante-et-cite.fr/projet/fiche/32/beneveg\\_les\\_bienfaits\\_du\\_vegetal/n:24](https://www.plante-et-cite.fr/projet/fiche/32/beneveg_les_bienfaits_du_vegetal/n:24)

## BONNE PRATIQUE 7.1 : Végétaliser le bâti du lieu de vie

### Présentation de la bonne pratique

Cette pratique vise à végétaliser le bâti du lieu de vie. L'objectif est donc de fournir des pistes de végétalisation lorsqu'on dispose de peu voire pas d'espaces verts. Pour ce faire, il existe de nombreuses manières de faire :

- l'habillement de la façade de plantes grimpantes ;
- la végétalisation de toitures plates ;
- l'installation de balconnières.

Nous reviendrons sur la mise en place et l'entretien de balconnières fleuries et gourmandes<sup>3</sup> plus tard dans ce dossier.

### Méthodologie de mise en œuvre

Il s'agit de favoriser des plantes vivaces, aromatiques ou horticoles, afin d'attirer les butineurs sur les balconnières de la résidence-services sociale.

#### ● Étape 1 : Avant de démarrer

- Des récipients variés

Les solutions sont nombreuses pour fleurir son balcon ou ses bords de fenêtre : pots, jardinières, vasques, jarres, caisses à vin... Choisissez la solution adaptée en fonction de l'espace disponible et des plantes choisies (au plus le contenant est spacieux, au mieux les plantes se développent), mais aussi en fonction des caractéristiques de chaque matériau.

- Des fleurs toute l'année

Veillez à ce que les périodes de floraison s'échelonnent au fil des saisons. Au-delà de l'aspect esthétique, vous offrirez davantage de ressources alimentaires aux insectes butineurs et pollinisateurs. Par exemple, des bulbes au printemps, des plantes vivaces fleurissant en été et en automne, quelques annuelles pour un effet spectaculaire, et pourquoi pas des aromatiques pour joindre l'utile à l'agréable ?

- La bonne plante au bon endroit

Tenir compte de l'ensoleillement est important. Au soleil, installez des plantes résistantes à la chaleur et à l'exposition directe. Les aromatiques telles le thym et la lavande s'y plaisent bien. À la mi-ombre ou à l'ombre, le lierre terrestre ou la menthe se développent très bien car elles apprécient les sols frais et peu d'ensoleillement.

#### ● Étape 2 : Mise en place et entretien

Préparez votre substrat en réalisant un mélange composé de 2/3 de terreau et un 1/3 de compost. Pour les plantes sensibles à un excès d'eau, vous pouvez ajouter 10% de sable. C'est parti !

1. Vérifiez que le contenant est percé pour permettre l'évacuation de l'eau ;
2. Placez le contenant à l'endroit désiré à l'abri des vents forts ;
3. Placez un géotextile (non-obligatoire) dans le fond, déposez des billes d'argile et ensuite un peu de substrat ;
4. Placez vos plantes dans le contenant et recouvrez de substrat ;
5. Arrosez généreusement.

<sup>3</sup> Cette pratique est reprise des fiches pratiques du projet "Végétage" de l'ASBL APIS Bruoc Sella, pour plus de fiches pratiques et d'informations, voir : <http://vegetage.brussels/>

### ● Étape 3 : Choisir son emplacement

Les plantes ont besoin d'un espace suffisant pour se développer correctement. Il est aussi important de bien placer ses contenants : à l'abri du vent et dans un endroit dont l'exposition solaire est adéquate. Apportez-leur du soin : un arrosage régulier mais pas trop abondant, un apport en compost ou en engrais naturels peuvent être les bienvenus en fonction des besoins de la plante <sup>4</sup>

## Aide, supports, accompagnement

Certaines institutions/administrations offrent des primes, des plantes ou un accompagnement personnalisé pour végétaliser l'espace public.

Il existe aussi des bibliothèques spécialisées dans la littérature concernant les plantes médicinales et les pratiques inspirantes pour une transition écologique comme la *Casa Planta*<sup>5</sup>.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

Pour tout projet sur l'espace public, il est nécessaire de se renseigner auprès de la commune non seulement pour connaître la législation en vigueur, mais aussi pour pouvoir s'orienter dans les démarches de plantation au pied des arbres et en façade.

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Favoriser la préservation des capacités en s'occupant des plantes ;
  - Favoriser le maintien de la force physique et mentale (se baisser, couper des branches, désherber, arroser, ... ) ;
  - Réduction de la tension artérielle et la crispation musculaire de la personne âgée.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Améliorer le cadre de vie.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Favoriser la végétalisation du quartier.

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - *Casa Planta* ;
  - La Résidence Viva avec son jardin thérapeutique<sup>6</sup>.
- **À l'étranger :**
  - La Maison de soins infirmiers Saint George's au Royaume-Uni a mis en place un jardin thérapeutique<sup>7</sup>

### Documentation :

- Bernier A.-B., Mémoire de master : *La végétalisation du bâtiment en milieu urbain : Bénéfices et perspectives*, Université du Québec à Montréal, 2011, 127 p<sup>8</sup>.

4 Pour quelques exemples de plantes : <http://vegetage.brussels/fiches-pratiques/des-balconnieres-fleuries-et-gourmandes/>

5 Pour plus d'informations sur la Casa Planta, voir : <https://www.hierbabuenatisanes.be/la-casa-planta/>

6 Pour plus d'informations, voir : <https://www.viva-residentie.be/fr>

7 Pour plus d'informations, voir : <https://allegracare.co.uk/stgeorges>

8 En ligne : [http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/12\\_6\\_bernier-montrc3a9al-paris-maitrise.pdf](http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/12_6_bernier-montrc3a9al-paris-maitrise.pdf) [consulté pour la dernière fois le 27/12/2022].

- Damblé O., *Manifeste pratique de végétalisation urbaine : 50 actions coups de green pour changer la ville sans la quitter*, Paris : Solar, 2020, 180 p.

## **Contact / personne ressource :**

L'ASBL Apis Bruoc Sella  
Site web : <http://www.apisbruocsella.be/>

Végetage  
Site web : <http://vegetage.brussels>

## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

- **Thématique 4** "*Activités collectives et interpersonnelles*", bonnes pratiques 1 & 2 : Il est possible de prévoir des activités autour de cette pratique.
- **Thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", bonnes pratiques 1, 2, 3 : Il est possible d'utiliser certaines plantes pour les activités alimentaires.

## **BONNE PRATIQUE 7.2 :** Installer et faire vivre un potager

### **Présentation de la bonne pratique**

Cette pratique vise à créer et entretenir un potager au sein de la résidence-services sociale. Les potagers collectifs, ou jardins partagés, sont vus le plus souvent d'abord comme des espaces de production de légumes. Mais ils sont également des lieux d'échanges sociaux, de rencontres, de transmission de savoirs, de détente et d'entraide. Ils peuvent prendre plusieurs formes. Ils rassemblent les jardins-potagers ouvriers, urbains, collectifs, partagés, d'insertion sociale, nourriciers, pédagogiques ou encore de formation professionnelle. Au sein de cette pratique, nous nous intéresserons tout d'abord à l'installation d'un potager au sein d'un lieu de vie pour seniors, puis à son entretien.

### **Méthodologie de mise en œuvre**

Le projet comprend un espace naturel « intégré » à la résidence-services sociale, composé de 4 bacs-potagers adaptés aux résidents du lieu de vie, un compost, des jardinières à aromates et un récupérateur à eau de pluie. Des chicons sont également cultivés dans les caves de l'établissement. Une zone d'agrément composée de bancs entoure le potager. Le projet inclut toute une série d'acteurs et de partenaires : les services communaux de la voirie et du Plan Vert, l'école primaire aux alentours, l'épicerie sociale de la Croix-Rouge (section Auderghem), ainsi que les ASBL *Good Planet* et *Le Début des Haricots*.

Il s'adresse à divers publics cibles : les résidents et leurs familles, les élèves et les professeurs de l'école Sainte-Bernadette, les usagers, les travailleurs et la direction du CPAS, le voisinage et le grand public.

Les produits cultivés et récoltés sont transformés lors d'ateliers de cuisine organisés par l'ergothérapeute de la résidence.

Le potager est donc, avant tout, un outil de sensibilisation à l'agriculture urbaine. À ce titre, il accueille les ateliers "*Cultiver en ville*", et un programme d'animations *nature* a été proposé.

En bref, ce jardin potager se veut un lieu de rencontre et de convivialité ouvert non seulement aux habitant.e.s qui peuvent y jardiner dans des bacs adaptés, mais aussi à leur famille, aux personnes du quartier, aux élèves des écoles et crèches voisines et aux usagers du CPAS.

## Aide, supports, accompagnement

Le projet a été subsidié par la commune dans le cadre du Plan Vert communal<sup>9</sup>. Pour la mise en œuvre et la coordination du projet, une éco-conseillère a aussi été mobilisée par la commune. En ce qui concerne l'articulation en interne, le travail est mené par l'ergothérapeute du lieu de vie. Enfin, si un certain nombre de travaux sont menés par les habitant.e-s, les tâches plus conséquentes ou nécessitant plus de maîtrise technique sont menées par le service vert de la commune.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Veiller à clarifier des principes et valeurs communes et des objectifs clairs de façon à éviter les malentendus en cours de projet ;
- Veiller à organiser des moments de chantier/travail en commun avec la possibilité pour chaque personne de partager ses compétences, afin de dynamiser le groupe et dépasser certains freins (oser proposer/demander de l'aide) ;
- Veiller à organiser des moments conviviaux afin de développer familiarité et confiance entre les membres, ce qui constitue le socle d'un potager collectif ;
- Veiller à faciliter le transport/co-voiturage des personnes moins autonomes, qui ont parfois des difficultés à faire cette demande ;
- Veiller à mettre en place un ou plusieurs outils de communication au sein du groupe, en tenant compte que la fracture numérique peut être un frein à la participation de certaines personnes.

## 🎯 Impacts / aspects positifs :

- **Habitant.e :**
  - Faire réémerger de la motivation chez les personnes âgées et/ou défavorisées pour des activités individuelles et collectives ;
  - Renforcer l'estime de soi ;
  - Prendre des initiatives en proposant un cycle d'activités liées au jardinage qui permettent de s'épanouir sur le plan psychique et physique :
    - réduction du stress ;
    - stimulation de l'activité physique ;
    - amélioration du cadre de vie et de l'état de santé ressenti ;
  - Éveiller ses sens et sa créativité ;
  - Apprendre autrement, de manière active, transversale et collective.
- **Lieu de vie (habitant.e, personnel et direction) :**
  - S'inscrire dans une dynamique d'amélioration de la chaîne alimentaire de la résidence-services sociale sur le long terme ;
  - Augmenter la résilience d'un lieu et de la communauté qui en prend soin.
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Susciter des échanges entre personnes, autour de thématiques qui rassemblent ;
  - Valoriser un lien local en prenant soin de la terre ;
  - Utilisation du compost par les voisins.

<sup>9</sup> Pour plus d'informations, voir : <https://www.auderghem.be/tags/service-environnement>

- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**

- Préservation du milieu naturel de la résidence-services sociale ;
- Initier des changements de comportement favorables au respect de l'environnement et à l'adoption d'une alimentation plus saine en éduquant à l'environnement et au développement durable. Cela se fait par des actions de sensibilisation, des animations ou des chantiers collectifs d'entretien du jardin.
- Promotion de grands enjeux tels que l'écocitoyenneté, l'écologie, l'agriculture urbaine et l'alimentation durable ;
- Promouvoir la biodiversité en ville ;
- Promouvoir et recréer les liens intergénérationnels, interculturels et solidaires à travers la réalisation d'un travail collectif qui nécessite une écoute et un respect mutuel, mais aussi de l'échange et du partage pour tisser des liens sociaux à long terme.



## **Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :**

- **En Belgique :**

- Casa Viva (livingstones) : Potager sur les toits
- Le Poulter de la maison de repos de Saint-Josse
- Le Potager de Zoé et la maison de repos de Montignies
- Cartographie des potagers collectifs en fédération Wallonie-Bruxelles (en cours de mise à jour) : <https://asblrcr.be/cartographie/>
- Capsule vidéo de présentation des potagers collectif du RCR<sup>2</sup> : [https://www.youtube.com/watch?v=NbgUpuSlyc4&list=PLI7\\_GjZpZ-lal64CKM5SM\\_llw8Yz1zTq9&index=11](https://www.youtube.com/watch?v=NbgUpuSlyc4&list=PLI7_GjZpZ-lal64CKM5SM_llw8Yz1zTq9&index=11)



## **Documentation :**

- Dehasse A., Sterling A., Libeert C., *Création d'un potager collectif - Guide méthodologique pour la création et la gestion de jardins collectifs*, Le Début des Haricots, Bruxelles, 2022, 36 p<sup>10</sup>.



## **Contact / personne ressource :**

Résidence Reine Fabiola,  
Contact : 02/675.40.76

Réseau de Collectifs en Recherche de Résilience (RCR<sup>2</sup>)  
Sit web : <https://asblrcr.be/>

L'ASBL Sel'idarité  
Sit web : <https://www.selidarite.be>



## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

Au sein de cette bonne pratique, les secteurs de l'éco-conseil, de l'économie sociale, et les acteurs institutionnels (commune) se croisent.

- **Thématique 7 "Espaces verts"**, bonne pratique 3 : Il est possible d'intégrer le potager dans le projet de résidence verte ;
- **Thématique 6 "Communauté soutenance"**, bonne pratique 1, 2, 3 : Il est possible d'intégrer les aidants proches et le voisinage pour créer des communautés d'intérêt sur ces thématiques ;

---

<sup>10</sup> En ligne : [https://asblrcr.be/wp-content/uploads/2022/04/150212\\_guide\\_metho\\_version\\_finale\\_bd.pdf](https://asblrcr.be/wp-content/uploads/2022/04/150212_guide_metho_version_finale_bd.pdf) [consulté le 27/12/2022]

- **Thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", bonne pratique 1, 2, 3 : Les fruits et légumes issus du potager peuvent être utilisés pour les repas du lieu de vie et du quartier. Dans ce sens, cette dernière peut être recoupée ;
- **Thématique 4** "*Activités collectives et individuelles*", bonne pratique 1, 2 : Promouvoir et re-créeer les liens intergénérationnels, interculturels et solidaires à travers la réalisation d'un travail collectif qui nécessite une écoute et un respect mutuel mais aussi de l'échange et du partage pour tisser des liens sociaux à long terme ;
- **Thématique 1** "*Projet de vie*", bonne pratique 2, 3 : Pour faciliter la participation aux potagers il est possible de mobiliser les approches centrées sur la personne et les principes de sociocratie.

## BONNE PRATIQUE 7.3:

### Développer une résidence service verte et ouverte sur le quartier

#### Présentation de la bonne pratique

Cette pratique vise à donner des pistes d'action pour penser une résidence verte et ouverte sur le quartier. Pour ce faire, nous reviendrons sur un lieu de vie ayant pensé les espaces verts de manière globale, et ouverts sur le quartier.

#### Méthodologie de mise en œuvre

L'établissement est intégré dans un parc de deux hectares. C'est ce cadre qui a vu naître le projet « Nature en ville : Une résidence verte ».

Ce dernier comprend trois volets :

- **Accueil de la nature et de la biodiversité** : un volet visant à créer ou conserver différents micro-habitats (hôtels à insectes construits ou naturels, mare écologique, verger, etc, végétaliser davantage le site du lieu de vie) ;
- **Pédagogie** : un volet mettant sur la place la création de promenades avec des panneaux pédagogiques ou avec un guide-nature certifié, mais aussi via la participation à des événements apportant des connaissances et suscitant l'envie de protéger la nature, notamment avec un partenariat avec des écoles de quartier ;
- **Cohésion sociale** : un volet encourageant la création de liens dans le quartier à travers diverses activités autour de la nature : ateliers de cuisine du jardin, fabrication de jus de fruits, création des panneaux, compostage, etc ...

Ce projet a été réalisé en adoptant une approche de gestion de projet transversale, c'est-à-dire impliquant des acteurs de différentes entités et organismes. Du personnel de la maison de repos<sup>11</sup>, du terrain<sup>12</sup>, et de l'administration centrale du CPAS<sup>13</sup> ont travaillé à la réalisation de différentes phases du projet. Des rencontres ponctuelles sur site ont eu lieu pour répondre à plusieurs besoins. Enfin, notons aussi l'intervention d'un certain nombre de bénévoles et de volontaires issus du tissu associatif local et régional.

#### Aide, supports, accompagnement

Ce type de projets peut être financé et accompagné par l'administration Bruxelles Environnement (BE). Il existe également des subsides et un accès à des experts de cette administration pour mettre en œuvre ces

<sup>11</sup> Ergothérapeutes, animateurs/trices, soignant-e-s, personnel administratif.

<sup>12</sup> Ecoflore, régie foncière, personnel jardinier.

<sup>13</sup> Cellule Agenda 21, département des travaux, service interne de protection et de prévention, finances, centrale d'achats, Cellule communication



dynamiques. Par ailleurs, BE peut octroyer un certain nombre de primes comme les primes *Révolution* pour toitures végétalisées, ou stockante en eau.

Pour l'opérationnalisation de certains aspects du projet, de nombreuses associations comme le cercle des naturalistes de Belgique peuvent bénévolement apporter leurs expertises.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Penser et prévoir l'implication des habitant-e-s avec les espaces verts ;
- Créer le temps et l'espace pour le personnel afin de pouvoir se saisir de la thématique et entretenir la dynamique au-delà du projet initial (anticiper la transition du mode « projet » vers le mode « opérationnel/routine ») ;
- Valoriser et prendre en compte la nature du travail des bénévoles et volontaires.

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Faire réémerger de la motivation chez les personnes âgées et/ou défavorisées pour des activités individuelles et collectives ;
  - Renforcer l'estime de soi ;
  - Prendre des initiatives en proposant un cycle d'activités liées au jardinage qui permettent de s'épanouir sur le plan psychique et physique :
    - réduction du stress ;
    - stimulation de l'activité physique ;
    - amélioration du cadre de vie et de l'état de santé ressenti ;
  - Éveiller ses sens et sa créativité ;
  - Apprendre autrement, de manière active, transversale et collective.
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - S'inscrire dans une dynamique d'amélioration de la chaîne alimentaire de la résidence-services sociale sur le long terme ;
  - Développer un cadre propice à la détente, et qui permette de désamorcer les troubles du comportement ou de l'humeur en offrant un espace de décompression.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Offrir un cadre propice aux échanges et aux rencontres entre habitant-e-s, entre un habitant-e et sa famille, ou encore avec le voisinage ;
  - Faciliter les activités avec des proches en plein air.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Préservation du milieu naturel de la résidence-services sociale ;
  - Initier des changements de comportement favorables au respect de l'environnement et à l'adoption d'une alimentation plus saine en éduquant à l'environnement et au développement durable. Cela se fait par des actions de sensibilisation, des animations ou des chantiers collectifs d'entretien du jardin.
  - Promotion de grands enjeux tels que l'écocitoyenneté, l'écologie, l'agriculture urbaine et l'alimentation durable ;
  - Promouvoir la biodiversité en ville ;
  - Promouvoir et recréer les liens intergénérationnels, interculturels et solidaires à travers la réalisation d'un travail collectif qui nécessite une écoute et un respect mutuel, mais aussi de l'échange et du partage pour tisser des liens sociaux à long terme.



## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- En Belgique :
  - Le projet de résidence verte des *Eglantines* ;
  - Le jardin partagé de la maison de repos *Anne Sylvie Mouzon* <sup>14</sup>
- À l'étranger :
  - Le réseau nature dans ta ville à Dijon (FR)<sup>15</sup>



## Documentation :

- Accueillir la faune dans son bâtiment et ses abords, Bruxelles Environnement, 2022. En ligne : <https://environnement.brussels/thematiques/espaces-verts-et-biodiversite/la-gestion-ecologique> [consulté le 27/12/2022]
- Vanparys V., Caulier H., Rechul M., Guide accueil nature : Développer la nature dans les espaces extérieurs des milieux d'accueil de la petite enfance (0-3 ans), Bruxelles : Bruxelles Environnement, 2021, 54 p. En ligne : <https://www.reseau-idee.be/index.php/fr/guide-accueil-nature> [consulté le 27/12/2022].



## Contact / personne ressource :

CPAS de la ville de Bruxelles  
Site web : <https://cpasbxl.brussels>

Bruxelles environnement  
Site web : <https://environnement.brussels>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 7 "Espaces verts"**, bonne pratique 3 : Il est possible d'intégrer le potager dans le projet de résidence verte ;
- **Thématique 6 "Communauté soutenance"**, bonne pratique 1, 2, 3 : Il est possible d'intégrer les aidants proches et le voisinage pour créer des communautés d'intérêt sur ces thématiques ;
- **Thématique 3 "Alimentation saine et inclusive"**, bonne pratique 1, 2, 3 : Les fruits et légumes issus du potager peuvent être utilisés pour les repas du lieu de vie et du quartier. Dans ce sens, cette dernière peut être recoupée;
- **Thématique 4 "Activités collectives et individuelles"**, bonne pratique 1, 2 : Promouvoir et re-créer les liens intergénérationnels, interculturels et solidaires à travers la réalisation d'un travail collectif qui nécessite une écoute et un respect mutuel mais aussi de l'échange et du partage pour tisser des liens sociaux à long terme ;
- **Thématique 1 "Projet de vie"**, bonne pratique 2, 3 : Pour soutenir la participation aux potagers il est possible de mobiliser les approches centrées sur la personne et les principes de sociocratie.
- **Thématique 9 "Architecture, infrastructure, flux"**, bonne pratique 3 : Il est possible de penser aux infrastructures pour accueillir et permettre des espaces verts ouverts sur le quartier.

<sup>14</sup> Pour plus d'informations, voir : <https://sjtn.brussels/fr/la-commune/cpas/maison-de-repos-anne-sylvie-mouzon>

<sup>15</sup> Pour plus d'informations, voir : [http://junior.bourgogne-franche-comte-nature.fr/fichiers/pages-227a232-de-bn18-cahiers-ld\\_1484643474.pdf](http://junior.bourgogne-franche-comte-nature.fr/fichiers/pages-227a232-de-bn18-cahiers-ld_1484643474.pdf)

# THÉMATIQUE

## SE MOUVOIR: MOBILITÉ

8



### LEXIQUE

- **Mobilité douce** : La mobilité douce désigne l'ensemble des déplacements non motorisés comme la marche à pied, le vélo, le roller et tous les transports respectueux de l'environnement.
- **Mobilité partagée** : La mobilité partagée est l'ensemble des actions de déplacement par l'emploi de moyens de transport partagés. Ceux-ci incluent donc une responsabilisation de chaque utilisateur dans l'usage collectif des biens mis à disposition, en particulier dans la considération des autres usagers ou usagers à venir.
- **Rickshaw** : Voiture légère tirée par une bicyclette ou un scooter, destinée au transport des personnes.
- **Transports sociaux** : Transports permettant de répondre à des besoins d'accessibilité de personnes fragilisées par leur situation économique, leur âge, leur manque de mobilité, leur situation géographique (carence de transports) : courses, activités de rencontre, rendez-vous administratifs, recherche d'un emploi, formation...
- **Tuk-tuk** : Déclinaison moderne des pousse-pousse et cyclo-pousse (aujourd'hui vélo-taxi), le tuk-tuk est un véhicule de transport léger, utilisé dans de nombreux pays du monde, en alternative au taxi classique, plus cher et moins commun.

# ☰ DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

## Cadre Résidence-services

Il n'y a pas de disposition à proprement parler en ce qui concerne les questions de mobilité dans le cadre de résidence-services actuelles, mis à part les considérations que vous retrouverez dans la thématique suivante (architecture, infrastructure, flux).

## Description de la thématique et choix des bonnes pratiques

Durant nos entretiens, il est apparu que la perte de mobilité constitue l'un des freins les plus déterminants pour habiter passer du domicile à un lieu de vie (75%). Dans ce sens, 40 % des aîné·e·s interrogés indiquent qu'ils chercheraient une aide pour organiser les transports au sein du lieu de vie.

En ce qui concerne les acteurs consultés, ils soulignent qu'il existe une série de bonnes pratiques pour penser une mobilité plus inclusive et durable :

- prévoir un espace parking pour les locataires et la communauté soutenance ;
- une meilleure organisation interne pour le transport des personnes
- un aménagement du territoire de proximité et des transports.

D'autres solutions plus innovantes ont également émergé de nos entretiens. On peut citer ici la mobilisation de *Tuk-tuk*, un projet social de mobilité douce permettant de tisser de nouveaux liens sociaux. Par ailleurs, d'autres activités favorisant la mobilité des seniors ont été mises en avant : l'organisation de gym douce, l'installation d'une salle de sport au sein du lieu de vie, ...

La thématique de la mobilité est importante, car elle constitue l'un des déterminants de notre santé. En effet, comme le souligne *Bruxelles en Mouvement*<sup>1</sup> : la mobilité ne permet pas juste de se mouvoir d'un point A à un point B. Elle est une activité physique à part entière, tout en étant également vectrice d'autonomie et d'émancipation. Par ailleurs, elle permet également l'accès aux services (sociaux et de santé) et aux contacts sociaux. Si la question de la mobilité est importante pour l'ensemble de la population, elle l'est d'autant plus pour les aîné·e·s. En effet, la mobilité fonctionnelle va en s'amenuisant dès nos 50 ans, et chute drastiquement à partir de 80 ans. Cela s'explique en partie par une forte corrélation entre les gênes ressenties et les habitudes de déplacement des aîné·e·s.

Dans ce sens, les motifs de déplacements se modifient en vieillissant. Nos déplacements se font sur une plus faible distance, idéalement à pied, et dans un laps de temps de plus en plus court. Durant nos entretiens, les aîné·e·s interrogé·e·s soulignent leur volonté d'éviter la cohue du matin sauf pour des motifs "nécessaires" (majoritairement des achats), ou parfois pour des envies de sociabilité<sup>2</sup>.

1 Pour plus d'informations, voir l'article « La mobilité est un déterminant de la santé » de Bruxelles en Mouvement, n°309 novembre/ décembre 2020 : <https://educationsante.be/la-mobilite-est-un-determinant-de-la-sante/#:~:text=La%20mobilit%C3%A9%20est%20%C3%A9troitement%20li%C3%A9e,'autonomie%20et%20d'%C3%A9mancipation.>

2 Pour plus d'informations concernant la nature de la mobilité des aîné·e·s, voir « La mobilité des personnes âgées : analyse des enquêtes ménages déplacements », <https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150415/document>

Pour cette thématique, nous avons sélectionné trois bonnes pratiques permettant une mobilité de proximité plus durable et plus inclusive. Celles-ci permettront aux aîné·e·s de se mouvoir plus aisément au sein de la résidence-services sociale, mais aussi dans le quartier.

1. La première vise à **favoriser l'autonomie de mouvement** de l'aîné·e à travers des activités physiques et le mécanisme de passeport santé.
2. La seconde propose la solution du **taxi/transport social** pour permettre à l'aîné·e de se déplacer plus facilement en dehors de la résidence-services sociale.
3. La troisième bonne pratique vise à proposer une **solution innovante en mobilité** durable et douce favorisant les liens sociaux.

## BONNE PRATIQUE 8.1 :

Favoriser la marche (mobilité) des aîné·e·s de la résidence-services sociale et du quartier

### Présentation de la bonne pratique

Nous mettrons en lumière un outil favorisant la mobilité des seniors : le "passeport santé". Il s'agit d'un ensemble d'activités sportives et physiques adaptées aux aîné·e·s.

### Méthodologie de mise en œuvre

Cette pratique est née au sein d'une association promouvant le "un autre regard sur la vieillesse" et le "vieillir autrement". Elle propose des activités aux buts multiples :

- favoriser l'engagement au sein des communautés locales ;
- stimuler la solidarité entre générations ;
- encourager le maintien de l'autonomie et de la dignité ;
- promouvoir l'implication des aîné·e·s dans des projets motivants et stimulants qui contribuent à leur santé psychologique et physique<sup>3</sup>.

Dans ce cadre, l'association fait la promotion de l'activité physique auprès de la population âgée, s'articulant autour du passeport santé. Né en 2015, le projet se tient chaque été : il s'agit d'offrir gratuitement des activités physiques adaptées aux seniors dans les espaces verts des communes, suivies d'une collation « santé ». Les personnes ayant rempli plus de la moitié des cases de leur passeport reçoivent un cadeau à la fin.

Concrètement, le projet se déroule en quatre étapes :

- **Étape 1 : Élaboration du projet :**
  - Sélection des activités proposées, intergénérationnelles ou plus centrées sur les besoins des personnes âgées (p. ex., Qi Gong, zumba, yoga, fitness urbain, etc.) ;
  - Identification des espaces où se dérouleront les activités (p. ex., parcs municipaux, cours d'écoles, etc...) ;
  - Collaboration avec les partenaires (associations sportives) et autorités concernées.
- **Étape 2 : Communication autour du projet :**
  - Création du programme et communication : information aux membres, journaux locaux, sites internet communaux, réseaux sociaux, ...

<sup>3</sup> Pour plus d'informations, voir le site : <http://www.association-viva.org/>

### ● Étape 3 : Déroulement du projet

- 1 séance hebdomadaire – même heure, activités et lieux différents –, suivie d’une collation ; attention particulière portée à l’accueil et au sentiment d’appartenance au groupe.

### ● Étape 4 : Clôture de projet :

- Fête avec buffet réunissant participant·e·s, partenaires, autorités ...
- Cadeau offert à toutes les personnes ayant participé à au moins la moitié des activités.

### ● Quelques exemples d’activités mises en place du passeport santé

**Séance de stretching** : particulièrement recommandé pour les personnes bougeant peu au quotidien, le stretching consiste de partir d’une simple posture pour créer un étirement qui engage un ensemble de muscles en profondeur.

**Marche artistique** : À partir d’un vocabulaire d’objets, de symboles et d’écrits, constitué de bancs, de textiles, de pierres, de néons et de textes. Il s’agit de réorganiser le réel, le reconstruire pour susciter des questionnements sur l’état du monde et nos limites à le faire exister.

## Aide, supports, accompagnement

Pour financer et accompagner un “passeport santé”, il existe deux pistes principales :

- d’abord, de nombreuses **communes** proposent déjà ce type d’activités au travers leurs services seniors et/ou de cohésion sociale<sup>4</sup> ;
- ensuite, il est possible de faire financer ce type d’activités **par des acteurs privés** comme les fondations.

## ! POINTS D’ATTENTION / RECOMMANDATIONS<sup>4</sup>

- Prévoir des activités physiques partant des capacités préservées des aîné·e·s ;
- Favoriser des activités fréquentes pour le meilleur gain autonome ;
- Favoriser des activités d’endurance associées à des exercices en résistances, d’intensité modérée.

## Impacts / aspects positifs :

### ● Habitant·e :

- Augmenter la souplesse musculaire ;
- Permettre une meilleure hydratation ;
- Favoriser une meilleure mobilité générale et à un plus grand confort, même au repos ;
- Diminuer le risque de chute.

### ● Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :

- Ancrer le lieu de vie au sein de la communauté ;
- Prévention des risques.

### ● Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :

- Favoriser un sentiment d’appartenance au groupe.

### ● Quartier / Territoire / Bassin de vie :

- Optimiser le vieillissement par l’adoption de mesures bénéfiques pour la santé ;
- Promouvoir l’activité physique auprès des aîné·e·s de manière originale et plaisante ;
- Ouvrir le projet aux personnes fragilisées, y compris celles vivant en maison de repos/maison de repos et de soins.

<sup>4</sup> L’activité physique pour les seniors quelle dose efficace pour bien vieillir ? : <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1779012322001310>



## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- En Belgique :
  - *Diversity* (service senior de la commune de Forest).
- À l'étranger :
  - Passeport santé à la résidence Beauregard (CH) ;
  - Le programme "Anziani Attivi" offre aux personnes âgées des maisons de retraite et des résidences services un accès à une gamme d'activités physiques et récréatives (IT).



## Documentation :

- Leblond J., Juillerat Van Der Linden A.-C., G. Lebecq, L. Ringuet, "Promotion de l'activité physique auprès de la population âgée : Un Passeport santé pour les aîné.e.s", Association Viva, 2019<sup>5</sup>.
- Hupin D., Raffin J., Fundenberger H. et al., "L'activité physique pour le senior : quelle dose efficace pour bien vieillir ?" Kinésithérapie, la Revue, Volume 22, N°247, 2022, pp. 3-6<sup>6</sup>.



## Contact / personne ressource :

Association VIVA : Valoriser et Intégrer pour Vieillir Autrement (CH)  
Lien web : <https://www.association-viva.org>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 8 "Mobilité"**, bonnes pratiques 2 & 3 (si l'activité se trouve en dehors du lieu de vie).
- **Thématique 4 "Activités collectives et interpersonnelles"**, bonnes pratiques 1 & 2 : Il est possible d'intégrer le passeport santé au sein d'activités interpersonnelles et collectives.
- **Thématique 3 "Alimentation saine et inclusive"** : il est possible de prévoir une alimentation permettant le renforcement musculaire pour favoriser l'activité physique.
- **Thématique 1 "Projet de vie"**, bonne pratique 2 : Il est possible de partir des compétences préservées des habitant.e.s et des aîné.e.s du voisinage via une approche centrée sur la personne.
- **Thématique 7 "Espaces verts"**, bonne pratique 3 : Il est conseillé durant la période estivale que le passeport santé se déroule à l'extérieur.
- **Thématique 6 "Communauté soutenance"**, bonne pratique 3 : Il est possible de favoriser les logiques de création de communautés avec ce type d'activités, notamment avec les aîné.e.s du voisinage.

5 En ligne : [http://www.association-viva.org/Passeport\\_Sante.pdf](http://www.association-viva.org/Passeport_Sante.pdf) [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

6 En ligne : <https://doi.org/10.1016/j.kine.2022.04.008> [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

## BONNE PRATIQUE 8.2:

### Favoriser la mobilité des aîné·e·s grâce aux transports et taxis sociaux

#### Présentation de la bonne pratique

Identifier et mobiliser l'offre des transports sociaux à l'échelle locale pour favoriser la mobilité des aîné·e·s. Ces services peuvent être mis en place avec des acteurs institutionnels comme les communes ou des opérateurs privés.

#### Méthodologie de mise en œuvre

Par *transports sociaux*, on entend des transports permettant de répondre à des besoins d'accessibilité de personnes fragilisées de par leur situation économique, leur âge, leur manque de mobilité, leur situation géographique (carence de transports) : course, activités de rencontre, rendez-vous administratif, recherche d'un emploi, formation. La valeur ajoutée de ce type de transport pour le public cible est l'accompagnement personnalisé jusqu'à destination (magasin, activités, ...).

Pour ce faire, il existe plusieurs manières de faire. Voici quelques exemples :

- Tout d'abord, il est possible de fournir un transport sur place aux résidents, comme une navette ou une fourgonnette, pour soutenir les personnes âgées à se rendre à leurs rendez-vous, à faire des courses et à d'autres activités.
- Ensuite, on pense à des partenariats avec des compagnies de taxi local ou des services de mobilité partagée comme proposent certaines structures comme *Mobitwin*<sup>7</sup> via un système de bénévoles, qui viennent chercher et reconduire les bénéficiaires.

#### Aide, supports, accompagnement

Tout d'abord, on peut se renseigner auprès des services communaux pour identifier l'offre de services en mobilité pouvant être mobilisée pour le lieu de vie du senior. Ensuite, il est possible de considérer des opérateurs privés comme *Mobitwin*. Dans certains cas, ces différents acteurs collaborent ensemble, c'est par exemple le cas des antennes communales *Mobitwin*<sup>8</sup>.

#### POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

Il faudra observer les règles propres au secteur du taxi et des transports sociaux pour éviter d'étiqueter "taxi" ou "transport social" un service qui ne l'est pas.

#### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant·e :**
  - Maintenir le lien social vis-à-vis de la communauté ;
  - Améliorer la qualité de vie (trajet essentiel) ;
  - Favoriser l'autonomie des habitants.
- **Lieu de vie (habitant·e, personnel et direction) :**
  - Ancrer le lieu de vie au sein de la communauté ;
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Possibilité de devenir chauffeur bénévole.

7 Pour plus d'informations, voir : <https://www.mobitwin.be/>

8 Le projet Mobitwin a pu aussi compter sur le soutien d'une fondation d'utilité publique.



- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Lutter contre les inégalités en termes de mobilité ;
  - Favoriser la mobilité des personnes vulnérables du quartier.



## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - De nombreuses entités locales de la Croix-Rouge de Belgique proposent des transports sociaux<sup>9</sup>;
  - La Locomobile, taxi social<sup>10</sup> ;
  - *Mobitwin*, transports sociaux en mobilité partagée<sup>11</sup> ;
  - Le projet *AVIRA* de Taxistop (PMR)<sup>12</sup>.
- **À l'étranger :**
  - MedStar Health, gère un programme appelé "GoMedStar" qui offre un transport à prix réduit aux personnes âgées pour les rendez-vous médicaux et autres courses essentielles (USA)<sup>13</sup>
  - Le projet "Door to door", service qui offre un transport à prix réduit aux personnes âgées pour se rendre à des rendez-vous médicaux et à d'autres courses essentielles<sup>14</sup>.



## Documentation :

- Annuaire du transport social à Bruxelles, *Service Personne Handicapée Autonomie Recherchée* (PHARE), Bruxelles : COCOF<sup>15</sup>.
- Dahan-Oliel N., *Transportation and social participation in community-dwelling elderly*, Université McGill, thèse de Master, 2009, 139 p<sup>16</sup>.



## Contact / personne ressource :

Mpact (anciennement TaxiStop)  
Site web : <https://www.mpact.be>



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 2 "Service social-santé"**, bonne pratique 2 pour l'identification des services de transports sociaux.
- **Thématique 4 "Activités collectives et interpersonnelles"**, bonnes pratiques 1 & 2 : Les services sociaux peuvent permettre aux habitants de la résidence-services sociale de se rendre aux activités interpersonnelles et collectives locales.
- **Thématique 5 "Mixité sociale"**, bonne pratique 2 : Les transports sociaux peuvent être adaptés pour les rendre plus accessibles.

9 Voir <https://maisons.croix-rouge.be/services/transport-social/>

10 Voir <https://www.servicelocomobile.com/>

11 Voir <https://maisons.croix-rouge.be/services/transport-social/>

12 Voir <https://wikiwiph.aviq.be/Pages/AVIRA--autopartage-de-v%C3%A9hicule-adapt%C3%A9.aspx>

13 Voir <https://gomedstar.com/>

14 Voir <https://www.ageuk.org.uk/services/in-your-area/transport/>

15 En ligne : <https://phare.irisnet.be/aides-à-l-inclusion/déplacements/transport-social/> [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

16 En ligne : <https://escholarship.mcgill.ca/concern/theses/2n49t5872> [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

## BONNE PRATIQUE 8.3:

### Permettre une mobilité plus durable et inclusive avec les aîné·e·s

#### **Présentation de la bonne pratique**

Nous aborderons ici une initiative innovante en mobilité durable et inclusive, permettant à l'aîné·e de trouver une place plus importante dans l'espace public. Pour ce faire, nous mettrons en avant le mécanisme de *Tuk-tuk*, notamment via son imbrication avec plusieurs lieux de vie pour aîné·e·s.



#### **Méthodologie de mise en œuvre**

Nous avons repris la méthodologie mise en œuvre par une ASBL disposant d'un *Tuk-tuk* et ayant collaboré avec plusieurs lieux de vie pour aîné·e·s. En effet, l'association propose un service de mobilité alternative pour des personnes à mobilité réduite. Le principe étant que des bénévoles transportent des personnes âgées avec des *Tuk-tuk/rickshaws*.

Concrètement :

Au travers une convention entre l'établissement et l'ASBL, il s'agira de déterminer les conditions, la temporalité, et de prévoir les modalités d'accueil du pilote et du *Tuk-tuk* aux jours et heures convenues par la présente convention.

Du côté du lieu de vie, il faudra déterminer en collaboration avec un·e ergothérapeute/animateur/animateur·e présent·e à cet effet :

- les modalités d'encadrement avant et pendant l'activité ;
- la préparation et les déplacements des participants aux promenades
- l'ordre et la logistique de passage ;
- l'aide à l'installation dans le *Tuk-tuk* ainsi qu'à la descente.

Enfin, l'établissement déterminera les moyens nécessaires afin de favoriser et accompagner fréquemment la participation des résidents à l'activité.

De son côté, l'ASBL s'engage à encadrer l'activité « promenade en *Tuk-tuk* » avec un·e pilote engagé·e à cet effet. Par ailleurs, elle s'assure en amont la formation des pilotes (conduite du *Tuk-tuk* et dimension sociale) et de l'assurance en responsabilité civile générale, tant pour les usages, que pour les risques d'accident.

Ensuite, notons que les activités en *Tuk-tuk* peuvent être de plusieurs ordres : rendez-vous médical, activités sociales et culturelles, tâches du quotidien... Elles peuvent aussi s'inscrire dans une démarche partenariale plus large avec des acteurs du quartier (manifestation de quartier, centre culturel, réseau d'entraide local, ...).

#### **Aide, supports, accompagnement**

En ce qui concerne le support de cette activité, plusieurs structures proposent des activités de ce type en mobilité douce. Pour ce qui concerne les pilotes, il y a une possibilité de mobiliser des stagiaires, des bénévoles et/ou des volontaires.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Cette activité peut s'inscrire dans une démarche partenariale avec les acteurs locaux ;
- Il est conseillé de travailler avec un.e ergothérapeute/accompagnateur.ice pour maximiser les effets positifs de ce type d'activité ;
- L'activité peut être aussi porteuse d'intégration pour les pilotes (primo-arrivants).

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant.e :**
  - Maintenir le lien social de l'individu vis-à-vis de la communauté ;
  - Lutter contre le sentiment de solitude ;
  - Améliorer la qualité de vie.
- **Lieu de vie (habitant.e, personnel et direction) :**
  - Faciliter le travail du personnel (prévention des risques) ;
  - Favoriser les activités culturelles et sociales.
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Favoriser le volontariat.
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Favoriser un projet ancré dans le quartier.

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**

Voici la liste quelques résidences pour aîné.e.s ayant mobilisé des services *Tuk-tuk*

- Val des Fleurs Berchem (CPAS) ;
- Résidence 2 Parcs Jette (Korian) ;
- Résidence VIVA Jette (CPAS).

Le *Tuk-tuk* Brabant de la maison Biloba<sup>17</sup>.

Pour trouver d'autres services de *Tuk-tuk* en Belgique, voir le site : <https://avelosansage.be/>

- **À l'étranger :**

- La plateforme internationale Cycling without age recense les différentes initiatives en mobilité douce avec et autour des seniors<sup>18</sup>.

### Documentation :

- *Brand Book*, Association Cycling without Age, Copenhague, Danemark, 44 p<sup>19</sup>. [https://cyclingwithoutage.org/wp-content/uploads/2020/01/CUA\\_Brand\\_Book\\_NOV2019-small.pdf](https://cyclingwithoutage.org/wp-content/uploads/2020/01/CUA_Brand_Book_NOV2019-small.pdf)
- Fronteddu B., "La mobilité en Belgique Plongée au cœur des inégalités environnementales", Centre Permanent pour la Citoyenneté : Consommation durable, Analyse n°431, 2021<sup>20</sup>.
- DUMAS, C., "Mobilité des personnes âgées", *Gérontologie et société*, 2012, vol. 35, no. 141, p. 63-76<sup>21</sup>.

17 Pour plus d'information, voir : <https://www.maisonbilobahuis.be/projet-tuk-tuk/>

18 Voir <https://cyclingwithoutage.org/>

19 En ligne : [https://cyclingwithoutage.org/wp-content/uploads/2020/01/CUA\\_Brand\\_Book\\_NOV2019-small.pdf](https://cyclingwithoutage.org/wp-content/uploads/2020/01/CUA_Brand_Book_NOV2019-small.pdf) [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

20 En ligne : <http://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2021/06/mobilite-belgique.pdf> [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

21 En ligne : [https://scholar.archive.org/work/eialon5h2vfbdcg7uso2iejauw/access/wayback/https://www.caim.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=GS\\_141\\_0063&download=1](https://scholar.archive.org/work/eialon5h2vfbdcg7uso2iejauw/access/wayback/https://www.caim.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=GS_141_0063&download=1) [consulté pour la dernière fois le 26/12/2022].

## **Contact / personne ressource :**

L'ASBL Labolobo

Site web : <https://labolobo.eu>

## **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

- **Thématique 2** "*Service social-santé*", bonnes pratiques 1 & 2 : Cette bonne pratique peut permettre aux habitants de participer aux activités interpersonnelles et collectives. Concernant la bonne pratique 2, l'activité en elle-même est une activité interpersonnelle.
- **Thématique 6** "*Communauté soutenance*" : Cette bonne pratique peut s'inscrire dans le cadre d'une démarche de communauté soutenance (aidant proche, volontaire, voisinage).
- **Thématique 5** "*Mixité sociale*", bonne pratique 2 : les Tuk-tuk peuvent permettre à un public souffrant de fragilités à se rendre à des activités interpersonnelles et collectives.

# THÉMATIQUE

## ARCHITECTURE, INFRASTRUCTURES ET FLUX

9



### LEXIQUE

- **Architecture** : Art de construire des bâtiments.
- **Flux** : Par flux nous entendons comment l'architecture et les infrastructures peuvent favoriser le mouvement, le déplacement au sein et aux alentours du lieu de vie.
- **Habitabilité** : Qualité de ce qui est habitable en raison des conditions favorables qu'on y rencontre.
- **HEPS** : Habitat évolutif pour seniors. Il s'agit d'une nouvelle appellation suisse désignant une structure dont l'objectif est de garantir la continuité de l'accompagnement et des soins aux seniors, quelle que soit l'évolution de leur état de santé et de leurs capacités.
- **Infrastructure** : L'infrastructure est un concept relationnel de l'espace. Une infrastructure est déterminée par rapport aux pratiques organisées en son sein.
- **Maîtrise d'œuvre** : La maîtrise d'œuvre est la personne physique ou morale choisie par le maître d'ouvrage pour la conduite opérationnelle des travaux en matière de coûts, de délais et de choix techniques, le tout conformément à un contrat et un cahier des charges.
- **Maîtrise d'ouvrage** : La maîtrise d'ouvrage est la personne morale ou physique pour qui est réalisé le projet. Elle est l'entité porteuse d'un besoin, définissant l'objectif d'un projet, son calendrier et le budget consacré à ce projet.
- **Maîtrise d'usage** : Il s'agit d'une approche qui considère que l'habitant est le meilleur expert de son logement et de son habitat. Cette approche est complémentaire avec la maîtrise d'ouvrage et d'œuvre.
- **Zone de préhension** : il s'agit de l'espace dans lequel une personne peut atteindre et manipuler un équipement ou un dispositif de commande (robinet, clavier, interrupteur, vanne, poignée de porte et de fenêtre).

# ☰ DESCRIPTIF GÉNÉRAL DE LA THÉMATIQUE / JUSTIFICATION DU CHOIX

## Cadre Résidence-services

Pour obtenir l'agrément de résidence service, il existe un ensemble de normes architecturales et de sécurité auxquelles il convient de se conformer. Celles-ci indiquent principalement les obligations minimales en termes d'organisation des espaces de vie (salle de séjour, espace cuisine, chambre à coucher, ...). Si l'établissement ne possède pas de lien fonctionnel avec une MR/MRS, certaines obligations seront aussi à respecter, par exemple sur des locaux d'équipements collectifs comme une salle polyvalente pouvant servir de salle à manger et de salon, la présence d'un sanitaire accessible aux personnes à mobilité réduite, à proximité de la salle polyvalente, la présence d'un local de buanderie disposant d'une lessiveuse et d'un séchoir. Au-delà de ces différents aspects, l'établissement a aussi comme obligation d'être équipé, dans chaque chambre d'un système permettant de joindre à tout moment le personnel de garde.

## Justification et choix des bonnes pratiques

Pour promouvoir une architecture répondant aux besoins des aîné.e.s et du personnel du lieu de vie, plusieurs pistes d'actions sont ressorties. Les premières sont plus d'ordre d'aménagements techniques comme le fait de développer une signalétique adaptée aux aménagements, de posséder un sol sans entrave ni marche ni ressaut ou bien contrasté pour ces éléments, une absence d'obstacle, une aire de manœuvre suffisante, des éléments d'accessibilité extérieure (cheminements piétons diagonaux, entrée et ses stationnements, ...), des éléments d'accessibilité intérieurs (espaces horizontaux de distribution, ascenseur, escalier), concernant le logement (généralité, vidéo-parlophone, porte d'entrée du logement, séjour/salle à manger, cuisine, espaces extérieurs : loggia, terrasse, jardin d'hiver, chambre à coucher, salle de bains), et relatifs aux espaces mutuels et communautaires (généralités, studio d'accueil commun, salles communautaires, local de rangement commun, buanderie commune, salle de bien-être)<sup>1</sup>

Les secondes pistes favorisent les usages<sup>2</sup> au sein du lieu de vie, notamment en combinant maîtrise d'œuvre et d'usage. En effet, la maîtrise d'usage est un moyen de donner une place active et décisive aux usagers. C'est donc le fait de considérer et de s'appuyer sur l'expertise des futurs habitant.e.s et le quartier à définir leurs besoins et envies en partant de leur perception du projet le plus en amont possible dans la réflexion, notamment dans un souci de favoriser le vivre-ensemble. Cela peut autant porter sur le développement intérieur du lieu de vie mais aussi à son ancrage au sein du quartier avec l'installation de services ouverts vers l'extérieur. On pense ici, par exemple, à l'instauration d'une wasserette collective pour favoriser les flux entre habitant.e.s au sein du lieu de vie. Dans ce sens, le format des coopératives dites participatives peut aider à atteindre ces objectifs, notamment en intégrant largement leurs membres dans la conception des logements et des services de proximité dans son environnement.

<sup>1</sup> Ces bonnes pratiques sont reprises du « Guide d'aide à conception et à la création d'un Habitat Amis des Aînés (HADA) de P. Dutilleux et R. Grabczan, ASBL Qualidom 2015-2016.

<sup>2</sup> Voir la thèse de Fany Razes Cerese « Environnement architectural santé et domesticité : Etude des effets d'un aménagement architectural domestique sur la qualité de vue, l'usage et la perception de l'espace dans les lieux de vie institutionnels pour personnes âgées, 2015.

Les troisièmes pistes proposent des solutions plus innovantes à certains besoins identifiés durant nos consultations. Par exemple un projet de serre intégrée dans l'habitat pour favoriser la luminosité, une adaptation discrète aux différentes situations de handicaps lié à l'âge, un contrôle des ambiances individuel pour améliorer le confort, mais aussi la création d'espaces modulables pour permettre une évolution des modes de vie, de la dépendance, ... Nous avons choisi de sélectionner trois bonnes pratiques pouvant être mises en œuvre dans un cadre résidentiel en Belgique et recouvrant une grande partie de propositions ci-dessus. La première est une mise en œuvre éprouvée et innovante d'une méthodologie pour l'instauration d'un habitat accueillant et sécurisant (1). La seconde porte sur la favorisation des logiques et des flux intergénérationnels au sein de l'habitat (2). La troisième se focalise sur certains aspects novateurs d'une architecture favorisant les flux entre habitants et le voisinage (3).

## BONNE PRATIQUE 9.1 :

### Favoriser un habitat accueillant, rassurant et engageant

#### Présentation de la bonne pratique

Pour cette bonne pratique, nous reviendrons sur quelques actions clé en main pour favoriser une architecture et un aménagement favorisant l'engagement et améliorant le ressenti des ainé.e.s. Ainsi, l'architecture se doit d'incarner les valeurs et le mode de vie souhaité dans l'habitat et formalisé dans le projet de vie (mission / vision / valeur).

L'objectif de ces actions est de favoriser l'habitabilité globale du lieu en soutenant le sentiment des habitants à se sentir chez soi, en sécurité et rassuré, l'engagement des personnes au quotidien (mobilisation) et favorisant l'autonomie et l'indépendance. Pour le personnel et la direction, l'objectif est de favoriser la fonctionnalité, la qualité du service. Globalement, les actions qui seront présentées ici visent à incarner une vision du monde, la finalité du projet de vie, la création d'un environnement créateur de bien-être et de qualité vie, d'intégrer les besoins spécifiques et dépasser la seule adaptation des ainés à leur environnement.

#### Méthodologie de mise en œuvre

Il s'agit de donner par l'architecture des orientations positives à trois problématiques qui contribuent à la souffrance des personnes âgées vivant des établissements. Premièrement, il s'agit de lutter contre l'isolement social et le sentiment de solitude via un accès aisé et continu aux proches et au voisinage. Deuxièmement, pallier au sentiment d'inutilité en permettant d'accueillir de l'activité qui crée du sens et des liens au sein de l'établissement. Troisièmement, endiguer l'ennui en proposant des infrastructures favorisant une vie quotidienne variée, et accueillant la spontanéité, l'inattendu et l'imprévisible.

- I) **Lutter contre l'isolement social** : des dispositions architecturales peuvent agir positivement sur le sentiment de solitude. A ce niveau, l'accès aisé et permanent à des espaces diversifiés, collectifs ou personnels, permettra plus facilement aux habitants de rencontrer leur besoin de contact avec d'autres personnes ou de calme et de tranquillité. Cette dimension est aussi vraie pour les aménagements intérieurs des bâtiments que d'ouverture sur le quartier.
- II) **Pallier au sentiment d'inutilité et d'impuissance** : des aménagements spécifiques dans les espaces communs ou individuels peuvent soutenir ou renforcer l'engagement des habitants au quotidien dans des activités porteuses de sens pour eux ou utiles pour la communauté environnante. Cela peut se concrétiser au travers de panneaux collectifs de propositions ou inscriptions à des activités collectives ou de la possibilité d'identifier clairement les fonctions des lieux (bibliothèque, espace bricolage, wasserette) et de pouvoir y accéder et participer activement aux activités qu'ils portent.

III) **Endiguer l'ennui** : il est possible de favoriser une architecture qui répond, au quotidien, à la monotonie ou la lassitude morale. C'est l'imprévu et la spontanéité d'une vie variée qui favorisera une dynamique quotidienne positive. Cela se concrétise notamment par la possibilité de proposer ou d'accueillir diverses activités pour les habitants et les voisins du quartier, d'assurer une possibilité d'entrer et sortir de son lieu de vie ou d'accueillir des amis ou des connaissances. Ici encore, il s'agit d'une vision globale de l'accessibilité à des espaces diversifiés et la possibilité d'y intervenir et de proposer des initiatives au quotidien.

## Aide, supports, accompagnement

En Belgique, le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles et ses membres proposent divers accompagnements pour des lieux de vie plus accessibles et sécurisés/rassurants. Pour les travaux, il existe plusieurs organismes comme Renovassistance qui rénove des immeubles abandonnés pour y créer des logements salubres et décents et les proposer à des loyers modérés, à des familles modestes. Enfin, en ce qui concerne le financement, il existe des fonds privés comme le Fond Généret de la Fondation Roi Baudouin qui permette de financer la transformation de bâtiments anciens, classés ou non en logements pour personnes âgées ou isolées grâce au soutien du Fonds.

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

- Pour maximiser la valorisation d'une architecture humaine, il est recommandé de faire appel à des maîtres d'œuvre et d'usage spécialisés sur les dimensions voulant être mises en œuvre au sein du lieu de vie.
- Dans ce sens, il est aussi recommandé de faire appel à des ergothérapeutes pour s'assurer que les aménagements répondent au mieux aux envies et besoins du lieu de vie.

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e** :
  - Inciter l'engagement des individus grâce à leur environnement
  - Augmenter l'autonomie et l'indépendance
  - Favoriser le sentiment d'habitabilité
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction)** :
  - Augmenter la qualité et la fonctionnalité des services
  - Permettre une meilleure fonctionnalité et qualité des services et de l'accompagnement
  - Ancrer le projet de vie dans une architecture adaptée
  - Intégrer les besoins spécifiques des habitants
  - Favoriser un environnement créateur de bien-être et de qualité de vie
- **Communauté soutenante (aidants proches, volontaires, voisinage)** :
  - Penser les infrastructures d'accueil pour les synergies avec les communautés soutenantes
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie** :
  - Favoriser des infrastructures pouvant accueillir des services sociale-santé du bassin de vie.
  - Prévoir des équipements pouvant accueillir des activités de quartier.

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique** :
  - Les maisons partagées du nouveau chapitre
  - Immeuble Brand Whitlock 105



- Le Bersault, habitat pour personne vieillissante dans un cadre de vie multigénérationnel
- Kurt Defrancqstichting, Hébergement et lieux de rencontre culturels pour les artistes âgés
- Maison du domaine des rizières

- **À l'étranger :**

- Exemple du modèle de vie substitut en CHSLD
- Association Handicap Architecture (HAU)



### **Documentation :**

- Pascal Denayer : Habiter chez soi jusqu'au bout de la vie, <https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe-2017-1-page-9.htm#:~:text=Un%20lieu%20de%20construction%20de,la%20fin%20de%20la%20vie.>
- Fany Cerese et Colette Eynard : Domicile, habitats intermédiaires, EHPAD : Quelles mutations à opérer pour soutenir l'autonomie dans le parcours résidentiel ?
- Le guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible, de l'ASBL CAWaB, 2017, [https://cawab.be/IMG/pdf/2017-09-03-ref-cawab\\_3cahiers\\_ensemble\\_171009\\_print-sns\\_compressed.pdf](https://cawab.be/IMG/pdf/2017-09-03-ref-cawab_3cahiers_ensemble_171009_print-sns_compressed.pdf)



### **Contact / personne ressource :**

Gawab, [info@cawab.be](mailto:info@cawab.be)

Site web : <https://cawab.be>

Atelier AA, Architecture humaine

Site web : <https://atelier-aa.fr>

Bénédicte Gombault, Coordinatrice de projets senior et personne référente pour le Fond Generet

Site web : <https://kbs-frb.be/fr/generet-fonds>



### **Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :**

- **Thématique 9** "*Architecture, infrastructures, flux*" BP 3, les infrastructures de la BP 2 et BP 3 peuvent être adaptées pour favoriser un habitat accueillant, rassurant et engageant.

Il est possible d'ancrer le projet de vie au sein de l'architecture et les infrastructures de l'établissement (**Thématique 1** "*Projet de vie*"). Dans ce sens, les infrastructures des certaines bonnes pratiques comme la cantine sociale et solidaire (**Thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", BP 3), la conciergerie territoriale (**Thématique 4** "*Activités interpersonnelles et collectives*", BP 3), ...

- L'architecture et l'infrastructure peut favoriser la **Thématique 5** "*Mixité sociale*", notamment sur une meilleure prise en compte dépendances des habitants et aussi la mobilité des habitants (**Thématique 8** "*mobilité*")

## BONNE PRATIQUE 9.2:

### Favoriser les logiques et flux intergénérationnels au sein de l'habitat

#### **Présentation de la bonne pratique**

L'aspect intergénérationnel de la communauté d'habitants ou des liens qui y sont vécus est élément important à prendre en compte dans l'élaboration de résidences services sociales pour éviter le phénomène de « ghettoïsation ». L'objectif principal est de permettre ou favoriser la rencontre au-delà des âges. Pour y arriver, il existe divers moyens : intégration d'une crèche à l'infrastructure, intégrer des logiques d'habitat groupé intergénérationnelles comme la création/transformation d'habitats pour des étudiants. Pour cette pratique, nous reviendrons sur ce dernier exemple avec le travail d'une asbl spécialisée sur cette thématique au sein de résidences services.



#### **Méthodologie de mise en œuvre**

Vivre ensemble à travers les âges ne va pas de soi. Afin de favoriser autant que possible la réussite de cette expérience, il convient de mettre en œuvre différentes étapes entre l'identification et la compréhension des besoins et attentes de chacun et une présence/disponibilité au quotidien pour s'assurer du bon déroulement de la cohabitation.

Dans un premier temps, une rencontre est organisée entre la direction du lieu de vie pour déterminer le profil d'étudiants qui correspond au mieux aux besoins du lieu de vie (des étudiants pour plus d'animations, des musiciens pour jouer du piano, ...). Une sélection sera ensuite opérée par l'ASBL des étudiants correspondant au profil souhaité.

Dans un second temps et après une mise en relation de l'étudiant.e, une convention d'hébergement sera signée pour cadrer la présence du jeune ; temps de travail et présence active à mieux déterminer.

Dans un dernier temps, un suivi est prévu tout au long de l'année pour les jeunes et les coordinateurs de la résidence pour s'assurer que la cohabitation se déroule pour le mieux. En cas de litige, il existe une médiation si nécessaire. Si l'expérience est concluante le contrat de bail peut être renouvelé.

#### **Aide, supports, accompagnement**

L'ASBL demande une cotisation annuelle à la résidence pour la sélection et l'accompagnement du jeune tout au long de l'année. Par ailleurs, il existe des organismes spécialisés sur cet aspect comme Intergeneratio (audit et proposition de solutions intergénérationnelles adaptées)<sup>3</sup>.

Enfin, il existe une AIS étudiante qui peut favoriser l'accessibilité financière des étudiants aux revenus plus modestes<sup>4</sup>.

3 Pour plus d'informations : <https://www.intergeneratio.com/>

4 Pour plus d'informations : <https://www.aise-svks.brussels/>

## ! POINTS D'ATTENTION / RECOMMANDATIONS

Pour favoriser les logiques intergénérationnelles, il est important de prévoir des espaces communs et communautaires. On pense ici à des espaces comme une bibliothèque, un jardin sur les toits, une waserette commune...

Pour favoriser les flux entre les différentes générations du lieu de vie, une série d'activités intergénérationnelles peuvent être mise en œuvre par exemple avec des associations comme duo for Job<sup>5</sup>, ...

### Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Réduire l'impact financier pour les jeunes pour le logement (inférieur au prix du marché)
  - Favoriser la simulation des seniors
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Favoriser des liens et du vivre ensemble entre générations
  - Redynamiser le lieu

### Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Trois Pommiers : Crèche intergénérationnelle aux alentours de l'établissement
  - Abbeyfield : faire vivre plusieurs générations d'âiné.e.s au même endroit
  - ASBL Singa : accueillir des jeunes primo-arrivants
- **À l'étranger :**
  - Projet 1 h par m<sup>2</sup>
  - Adret : Pour les étudiants. En plus des engagements locataires, signe un contrat de présence active (activités seniors ou travaux d'intérêt général) de 5 heures par mois pour une réduction de loyer.

### Documentation :

Le logement intergénérationnel : quand l'habitat (re) crée du lien.

### Contact / personne ressource :

1 Toit2Ages

Site web : <https://www.1toit2ages.be/>

### Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

- **Thématique 9 "Architecture, infrastructures, flux"** BP 3, les infrastructures de la BP 1 et BP 3 peuvent être adaptées pour favoriser un habitat accueillant, rassurant et engageant.

Il est possible d'ancrer le projet de vie au sein de l'architecture et les infrastructures de l'établissement (**Thématique 1 "Projet de vie"**). Dans ce sens, les infrastructures des certaines bonnes pratiques comme la cantine sociale et solidaire (**Thématique 3 "Alimentation saine et inclusive"**, BP 3), la conciergerie territoriale (**Thématique 4 "Activités interpersonnelles et collectives"**, BP 3) peuvent intégrer et favoriser les logiques et les flux intergénérationnels.

<sup>5</sup> Duo for a Job, c'est un programme de mentoring intergénérationnel qui permet à des bénévoles 50+, les mentors d'accompagner des jeunes en recherche d'emploi, les mentorant, et de booster leurs chances de décrocher un travail. Pour plus d'informations : <https://www.duoforajob.be/fr/accueil/>

- L'architecture et l'infrastructure peut favoriser la **Thématique 5 "Mixité sociale"**, notamment sur une meilleure prise en compte dépendances des habitants et aussi la mobilité des habitants (**Thématique 8 "mobilité"**).

## BONNE PRATIQUE 9.3:

### Réflexion sur la gestion des flux/ usages au sein de la résidence service sociale et l'extérieur

#### Présentation de la bonne pratique

Pour cette bonne pratique, il s'agit de développer une architecture et des infrastructures favorisant les flux entre habitants, le voisinage et le quartier. Pour l'illustrer nous avons pris comme exemple suisse d'un HEPS qui met en œuvre de nombreux moyens pour favoriser la rencontre et l'ancrage de lieu de vie au sein du quartier. Nous reviendrons dans cette fiche sur certains d'entre eux.

#### Méthodologie de mise en œuvre

Un habitat évolutif pour senior (HEPS) est un concept de logements intergénérationnel comprenant des services à la personne et des services et commerces de proximité. L'Adret se compose de 155 logements, dont 119 logements pour seniors et 28 studios pour étudiants et de plusieurs partenaires ayant de fonctions différentes et complémentaires au sein du lieu de vie<sup>6</sup>. Pour cette bonne pratique nous nous limiterons uniquement à quelques aspects architecturaux et d'infrastructure permettant de favoriser les flux au sein de lieu de vie et à l'extérieur.

Afin d'inciter la rencontre, l'Adret présente dans son organisation spatiale une série d'espaces supplémentaires plus ou moins aménagés (recoins, pièces en plus et appendices, espaces d'entre-deux agrandissant les circulations) qui permettent à certaines dimensions de la vie domestique de déborder des appartements, et d'être partagées. Par exemple, le hall de l'immeuble est un point de croisements multiples, un lieu de passage inévitable pour tous les habitants, favorisant les rencontres et les discussions à la volée. L'escalier principal, ouvert du rez-de-chaussée à la toiture, donne vu sur l'ensemble des lieux de vie, où l'on y croise l'ensemble des habitants dans leurs diverses occupations.

L'Adret est aussi ouvert vers l'extérieur. Sa position géographique lui permet d'être ouverte sur la place de la gare, facilement accessible en transports, et située à quelques arrêts de tram des bâtiments de l'université, des hautes écoles, et du centre-ville de Genève. Cette situation géographique offre à l'Adret un environnement dynamique, varié, accessible et très ouvert sur l'extérieur. Au-delà de l'aspect géographique, la présence de nombreux commerces et services de proximité renforce cette dynamique d'ouverture

En ce qui concerne les infrastructures favorisant les flux au sein et aux alentours du lieu de vie. En effet, ce dernier peut compter sur un restaurant solidaire ouvert vers l'extérieur, un cabinet de physiothérapie, d'appartements communautaires, une unité d'accueil temporaire de répit (UATR), une crèche, une chambre d'hôte, une salle polyvalente, des espaces de rencontre, un centre de santé, une terrasse collective, ...

#### Aide, supports, accompagnement

Pour favoriser les différents flux entre le lieu de vie et le voisinage, il est important de noter que l'Adret a pu compter sur une démarche partenariale forte entre divers acteurs (Fondation privée, EMS, commune, ...). Plus

<sup>6</sup> Pour plus d'informations sur le montage partenarial et l'articulation des services à l'ADRET voir la bibliographie de cette fiche.

généralement, cette organisation exige d'entrer dans une réelle dynamique de réseau, pour développer des synergies, favoriser les échanges de compétences entre groupes professionnels et maîtriser ainsi les coûts.

Pour accompagner une telle démarche en Belgique, plusieurs pistes de réflexion existent en ce qui concerne l'accompagnement. Tout d'abord, la commune et le CPAS dans laquelle se trouve l'établissement devront faciliter le projet. Diverses fonctions et infrastructures du lieu de vie pourront être soutenues/ accompagnées par des fondations ou d'autres acteurs privés<sup>7</sup>.

Pour mettre en œuvre et mettre en place ces différents flux, il existe plusieurs structures d'accompagnement dans le domaine de l'habitat comme les ASBL Habitat et participation et Com'on Home.

## Impacts / aspects positifs :

- **Habitant-e :**
  - Prévenir l'isolement social
  - Se construire à travers l'expérience des aîné.e.s (étudiant.e)
  - Améliorer sa qualité de vie
- **Lieu de vie (habitant-e, personnel et direction) :**
  - Encourager la rencontre, la coopération entre les deux populations
  - Favoriser un respect et une représentation positive à l'égard de l'autre
- **Communauté soutenance (aidants proches, volontaires, voisinage) :**
  - Favoriser les synergies avec le voisinage
- **Quartier / Territoire / Bassin de vie :**
  - Renforcer le dialogue entre les générations
  - Assurer les liens sociaux intergénérationnels
  - Favoriser le continuum social santé local

## Exemples inspirants d'ici et d'ailleurs :

- **En Belgique :**
  - Brutopia : Les cursives internes et externes que possède chaque logement permettent le choix entre l'intimité ou les rencontres. Il y a un centre de jour pour personnes âgées au rez-de-chaussée -Maison Abbeyfield Martin-Pêcheur : Leur salle commune est un lieu où se déroulent des activités ouvertes aux habitants du quartier (yoga, chant, groupe de parole sur le vieillissement,)
  - Maison Biloba : Il y a un centre de jour au rez-de-chaussée qui permet une porosité entre l'habitat solidaire et le quartier
  - À l'extérieur de Bruxelles : Ferme de Vevi Wéron à Wépion : épicerie bio et lieu culturel, Widar à Merksplas : magasin bio et cafeteria, ...
- **À l'étranger :**
  - Immeuble intergénérationnel « La Casa del Cédro » : <https://www.geneve.ch/fr/actualites/inauguration-immeuble-intergenerationnel-casa-cedro>

<sup>7</sup> Pour plus d'informations sur les différentes sources de financements, la plateforme Solifin est un outil donnant un large panel des différents outils en termes de financements : <https://www.solifin.be/fr/>



## Documentation :

- « Résidence l'Adret, formaliser l'informel », Alexandre Barrère <https://www.espazium.ch/fr/actualites/residence-ladret-formaliser-linformel>
- « Solidarités intergénérationnelles : présences actives : 1<sup>er</sup> bilan sur la première année d'activité »
- « Environnement architectural, santé et domesticité – Étude des effets d'un aménagement architectural domestique sur la qualité de vie, l'usage et la perception de l'espace dans les lieux de vie institutionnels pour personnes âgées », Fany Razes Cerese, Thèse de Doctorat, 2015



## Contact / personne ressource :

Associations des EMS de Lancy  
Site web : <https://hageslancy.ch>

Habitat et participation ASBL  
Site web : <https://www.habitat-participation.be>

Com'on home  
Contact : [hello@com-on-home.be](mailto:hello@com-on-home.be)



## Lien avec les autres thématiques / intersectorialité :

### ● Infrastructures

- **Thématique 9** "*Architecture, infrastructures, flux*" BP 2 infrastructures favorisant les logiques interpersonnelles et intergénérationnelles, BP 1 possibilité d'adapter les infrastructures de manière inclusive
- **Thématique 2** "*Service social santé*", BP3 (service social-santé intégré / bonne pratique en termes de continuum social-santé)
- **Thématique 4** "*Activités collectives et interpersonnelles*", BP3 (conciergerie de territoire)
- **Thématique 3** "*Alimentation saine et inclusive*", BP 3 (cantine sociale et solidaire)
- **Thématique 7** "*Espaces verts*", BP3 (résidence verte)
- **Thématique 5** "*Mixité sociale*" : il est possible de prévoir une unité de vie spécialisée au sein de la résidence service sociale

### ● Faciliter les flux

- **Thématique 4** "*Projet de vie*", BP 3 (principes sociocratiques), BP2 (approche centrée sur la personne)
- **Thématique 8** "*Mobilité*", BP 3 (mobilité durable et inclusive)
- **Thématique 6** "*Communauté soutenance*" (prévoir les infrastructures pour accueillir les communautés soutenance (chambre d'hôte)

## IDENTIFICATION DES OUTILS PAR THÉMATIQUE

THÉMATIQUE	OUTILS MOBILISÉS POUR CHAQUE THÉMATIQUE
<b>1</b> p.33 <b>Penser et agir ensemble :</b> Projet de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitation et approche centrée sur la personne</li> <li>- Collaboration avec des ASBL et le tissu associatif</li> <li>- Subsidiation via le mécanisme AIS / Collaboration avec une AIS</li> <li>- Mobilisation et imbrication de différents agréments</li> <li>- Pratiques d'intelligence collective et sociocratie</li> <li>- Intégration du modèle de Community Land Trust</li> </ul>
<b>2</b> p.47 <b>Se soigner :</b> Services social-santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire appel à des services d'aide et de soins subventionnés (COCOM, COCOF)</li> <li>- Passer par des annuaires spécialisés en social-santé</li> <li>- Passer par des centres de coordination</li> <li>- Passer par une équipe mobile de soutien</li> <li>- Mobiliser des mécanismes institutionnels et politiques publiques (PSSI)</li> </ul>
<b>3</b> p.61 <b>Se nourrir</b> Alimentation saine et inclusive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre à des appels à projet et des marchés publics</li> <li>- Mobilisation de bénévoles et volontaires</li> <li>- Facilitation et pratiques d'intelligence collective</li> <li>- Collaboration avec des ASBL et du tissu associatif</li> <li>- Mécanismes institutionnels et politiques publiques (Good Food)</li> <li>- Collaboration avec les CPAS</li> <li>- Accompagnement agence conseil en économie sociale</li> <li>- Partenariat avec des organismes publics (Hub Brussels)</li> <li>- Monter un crowdfunding</li> <li>- Mobilisation de stagiaires</li> <li>- Mobilisation d'article 60 et 61, contrat d'insertion</li> <li>- Mobilisation du service citoyen</li> <li>- Financement via des fondations</li> </ul>
<b>4</b> p.73 <b>Être en lien/ se rencontrer :</b> Activités interpersonnelles et collectives	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitation et pratiques d'intelligence collective</li> <li>- Collaboration avec des ASBL et du tissu associatif</li> <li>- Mobilisation de bénévoles et volontaires</li> <li>- Diagnostic de quartier</li> <li>- Mobilisation et imbrication de différents agréments (centrae de jour)</li> <li>- Collaboration avec les communes (services senior et cohésion sociale)</li> <li>- Sollicitation d'organismes spécialisés (service d'accompagnement, éducation permanente, ...)</li> <li>- Collaboration avec des structures d'accompagnement</li> <li>- Mécanisme institutionnels et politiques publiques</li> </ul>

<p><b>5</b> p.85 <b>Accueillir la diversité :</b> Mixité sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilisation et imbrication de différents agréments (IHP, MAS, centre de jour)</li> <li>- Donation et emphytéoses</li> <li>- Mutualisation des services avec MR/MRS</li> <li>- Facilitation et approche centrée sur la personne</li> <li>- Financement à l'investissement (COCOF et COCOM)</li> <li>- Subsidation via le mécanisme AIS / Collaboration avec une AIS</li> <li>- Sollicitation d'organismes spécialisés (service d'accompagnement, éducation permanente, ...)</li> <li>- Référent Housing First</li> <li>- Mécanisme de pair-aidant</li> <li>- Ingénierie de projet</li> <li>- Formation et médiation interculturelle</li> <li>- Collaboration avec des ASBL et du tissu associatif</li> <li>- Prise en charge psycho-sociale</li> <li>- Collaboration avec les CPAS</li> </ul>
<p><b>6</b> p.99 <b>S'entourer :</b> Communauté soutenance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboration avec des ASBL et du tissu associatif</li> <li>- Mobilisation de réseaux d'entraide</li> <li>- Mobilisation de bénévoles et volontaires</li> <li>- Facilitation et pratiques d'intelligence collective</li> </ul>
<p><b>7</b> p.111 <b>Végétaliser le lieu de vie :</b> Espaces verts</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborer avec un éco-conseiller</li> <li>- Regarder les aides et soutiens communaux</li> <li>- Partenariat avec des organismes publics (Bruxelles Environnement)</li> <li>- Sollicitation d'organismes spécialisés (service d'accompagnement, éducation permanente, ...)</li> <li>- Mobilisation de bénévoles et volontaires</li> <li>- Collaboration avec les communes (service vert)</li> <li>- Collaboration avec les CPAS</li> <li>- Mécanismes institutionnels et politiques publiques (Good Food et Renolution)</li> </ul>
<p><b>8</b> p.121 <b>Se mouvoir :</b> Mobilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboration avec les communes (services senior et cohésion sociale)</li> <li>- Financement via des fondations</li> <li>- Collaboration avec des ASBL et du tissu associatif</li> <li>- Mobilisation de bénévoles et volontaires</li> <li>- Mobilisation des stagiaires</li> </ul>
<p><b>9</b> p.131 <b>Habiter des RSS à visage humain :</b> Architecture, infrastructure et flux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financement via des fondations</li> <li>- Sollicitation d'organismes spécialisés (service d'accompagnement, éducation permanente, maîtrise d'usage, ...)</li> <li>- Mobilisation du bureau d'architecture spécialisé</li> <li>- Répondre à des appels à projet et des marchés publics</li> <li>- Mécanismes institutionnels et politiques publiques (Renolution)</li> <li>- Subsidation via le mécanisme AIS / Collaboration avec une AIS (AIS étudiante)</li> </ul>



## ANNEXE 2

# LISTE DES LIEUX DE VIE VISITÉS RÉPONDANT À DES FONCTIONS DE RÉSIDENCE-SERVICES

**3 pommiers** (public)

**ADRET** (fonctions RS)

**Calico** (fonctions RS)

**Casa Viva** (fonctions RS)

**Les églantines** (public)

**Maison Biloba** (ASBL)

**Résidence Cercle Trianon** (ASBL)

**Résidence Roi Baudouin** (public)

**Versailles Seniors** (ASBL)

## ANNEXE 3

# LISTE DES ACTEURS TRANSVERSAUX CONSULTÉS (SERVICES ET HABITAT)

### I) Services informels et accompagnement

AGE	Happy Days
Alzheimer Belgique	Kom à la maison
APIS	Labolobo
Bras dessus, Bras dessous	LBSM
Bruxainé	LD3
Carpe Canem	Mobitwin
CEPAG	Passages
Collectif Auguste et les autres	RCR
Croix Rouge	Rencontre des continents
Dionysos – SSM Rivage Den Zaet	Samentoujours
Diversity	Senior Montessori
EclairAges	Service Senior de la commune de Forest
Entr'âges	Solidaris
Gammes	UNESSA
GIBBIS	VIVA

### II) Habitat et bien vieillir

1 Toit2ages	Fairground
Abbeyfield	Livingstones
ADRET	Kenniscentrum
Calico	Habitat et participation
Casa viva	Infor-home Bruxelles
Collectif pour Accompagner les Besoins d'Autonomie et de Sens dans l'Âge (CABASA)	Maison Biloba
Com'on home	Senior Montessori
Community Land Trust	Une maison de plus
FEDAIS	Senoah
	Viceversa habitat

# RÉSIDENCE- SERVICES SOCIALE

ÉTUDE DE  
BONNES  
PRATIQUES

Ce guide est né d'une rencontre entre trois acteurs du secteur social-santé actifs autour des enjeux de l'avancée en âge (aide et service à domicile, lutte contre l'isolement et entraide de quartier, philosophie d'accompagnement et de développement communautaire). Pendant 12 mois, avec un large éventail d'acteurs, nous avons exploré différentes clés pour penser et opérer des « résidence-services sociale » globales et intégrées. Découvrez les résultats !

