

## L'INFO

# L'aide à domicile veut l'appui du politique

« Le rapport présenté ce soir aux politiques sera présenté en septembre à nos équipes, pour élaborer un plan. »

Brigitte PIERARD

**46 %** des personnes vivent très bien la décision d'appeler à l'aide, 42 % la vivent bien.

**L'ADMR (aide à domicile en milieu rural) présente son rapport au monde politique ce soir.**

Pour garder le social au centre des débats.

● Anne SANDRONT

« **À** la veille du 26 mai, il est important que les élus entendent ce que les gens attendent d'eux. Il faut aussi qu'on leur dise qu'on est à leur disposition pour travailler avec eux sur les problématiques de l'aide à domicile », explique Brigitte Pierard, directrice de l'ADMR (aide à domicile en milieu rural). L'ADMR est une association qui compte 9 000 bénéficiaires pour 1620 travailleurs, répartis sur six antennes régionales. Un acteur important en Wallonie.

Pour parler au monde politique – qu'ils soient élus wallons, parlementaires, candidats, bourgmestres ou présidents de CPAS –, l'ADMR a aussi invité des associations partenaires, au service des aidants proches, ou plus spécialisés dans la maladie d'Alzheimer.

## Collaborer pour éviter les couacs

La collaboration est importante, le projet assurance auto-

nomie l'avait montré : « Le projet sur la table prévoyait que dans la 1<sup>re</sup> phase, les assistantes sociales utilisent un questionnaire, le Belrail screener, afin de déterminer un pourcentage de dépendance. Ce questionnaire intrusif, c'était méconnaître l'importance cruciale de cette 1<sup>re</sup> rencontre pour mettre en confiance les personnes, les assistantes sociales marchent sur des œufs ! »

La directrice souhaite qu'un projet assurance autonomie fasse partie de la déclaration gouvernementale, « parce que les besoins de renforcement des moyens financiers demeurent, cela apparaît clairement dans les témoignages recueillis ». Ensuite, elle espère que l'élaboration de ce projet se fera « en concertation avec tout le secteur », pour éviter des couacs tels que griller le 1<sup>er</sup> contact par une évaluation intrusive. ■

## Pourquoi une étude ?

« Depuis 10 ans que je suis directrice de l'ADMR, j'avais l'impression qu'on faisait bien le boulot. Mais j'avais besoin de quantifier, d'analyser, d'améliorer, au-delà des statistiques annuelles. » Le questionnaire d'une quarantaine de questions, dont certaines ouvertes, a été rempli par 55 % des bénéficiaires, et 20 % des aidants proches. Les questionnaires ont été complétés par 20 face-à-face de 1 h 30 à 2 heures, pour approfondir la réflexion. ■

## L'ASSISTANTE SOCIALE

### Elle établit la zone de confiance

**L'**enquête de l'ADMR confirme le rôle central de l'assistante sociale, qui est le 1<sup>er</sup> contact avec une personne, parfois en situation de détresse parce qu'elle est mal à l'aise d'appeler à l'aide. 88 % des personnes sont très contentes de ce 1<sup>er</sup> contact.

La directrice de l'ADMR souligne le travail de funambule des assistantes sociales, qui jonglent entre les demandes des bénéficiaires, les horaires des aides familiales, les hospitalisations imprévues et les retours de l'hôpital. Simone témoignait de cette souplesse : « Elles auraient préféré venir à 8 h... Mais moi, non, me lever à

7 h 30, il n'y a plus aucune raison. Mais finalement, oui, c'est bien, elles ont trouvé. Et à 9 h, j'ai quelqu'un. Il suffit de demander pour parler à l'AS [...] Et elle s'arrange comme elle peut pour les heures. »

Il y a parfois des demandes plus particulières. Il suffit de demander, comme l'a fait Marie : « Avant j'allais à la piscine toutes les semaines. J'habitais tout près. C'est une aide familiale qui m'a dit : "demande toujours." Ça m'embêtait un peu parce que je me disais que c'était une drôle de demande. L'assistante sociale s'est renseignée pour les assurances et la semaine d'après j'allais à la piscine ! »

## L'AIDE FAMILIALE

### Un lien social pour la personne aidée

**P**our 93 % des répondants, les besoins sont bien pris en considération.

Le rapport met en évidence la multiplicité des tâches effectuées par l'aide familiale : faire les courses, le ménage, à manger, aménager le cadre de vie... Les aides familiales acquièrent une autonomie : elles savent ce qui est à faire grâce à une relation de confiance, comme en témoigne Marcel : « Voilà 4 ans qu'elles viennent, elles connaissent la maison et je les laisse faire ! Parfois je dis : "on va peut-être laver les fenêtres", par exemple. »

On découvre aussi, au travers des témoignages, l'importance

du lien social pour des personnes qui sont parfois complètement isolées de leur voisinage, à cause de leur état de santé. « Quand elle arrive, on boit une tasse de café. Quand j'ai des biscuits, on mange un petit biscuit. On parle un petit coup de ce qu'on a fait il y a un jour ou deux », explique Jeanne.

Édouard raconte : « Le matin, quand elles arrivent, elles me préparent mon déjeuner, mon café, elles me donnent mon déjeuner. En même temps, on sait quand même papoter. Le repas du soir, c'est la garde qui le fait. Je vais dans la cuisine avec elle pendant qu'elle prépare le repas »

## LES BÉNÉFICIAIRES

### Pas tous égaux

**L**e rapport a mis en évidence un fait surprenant : le vécu de l'aide est différent en fonction du milieu socio-éducatif des personnes qui y ont recours. Chez les personnes les plus modestes, on constate une attitude de crainte, une plus grande difficulté à communiquer quand une situation ne convient pas, qu'il y a des changements à faire dans les produits achetés par les aides familiales qui font les courses, par exemple. « C'est une zone d'attention sur laquelle nous allons travailler dans notre plan d'action qui sera lancé en septembre prochain, en concertation avec nos 1600 travailleurs, reconnaît

Brigitte Pierard, directrice générale de l'ADMR. *Les personnes qui ont un bagage plus faible ont plus de mal à communiquer sur leur point de vue, ce qu'elles veulent ou ne veulent pas, et ça crée des zones de tension.* »

On découvre aussi que les hommes et femmes ne réagissent pas de la même façon face à l'aide qu'on leur offre. « *Les femmes ont plus de mal à déléguer, dit la directrice. Nous verrons à l'avenir comment faire évoluer nos pratiques pour les aider à lâcher prise, avec une approche différente, ou en les associant différemment.* »

MAINTIEN  
A DOMICILE

**84 %**

grâce aux aides  
familiales

LA DURÉE

**30 %**

depuis moins de  
deux ans, 20 % plus  
de 10 ans

LA FRÉQUENCE

**40 %**

hebdomadaire, 26 %  
plusieurs fois  
par semaine

## AIDANTS

### Soulagés, mais culpabilisés

**S**i les bénéficiaires sont très satisfaits, le sentiment des aidants proches (conjoint, enfants), est parfois plus ambivalent : entre soulagement et culpabilité. 88 % se sentent libérés de certaines tâches, mais 23 % s'en sentent dépossédés. « *On sait que c'est une piste d'action sur laquelle on va devoir travailler. L'ASBL aidants proches fait énormément de démarches au niveau politique pour la reconnaissance des aidants proches. Notre rapport met en évidence l'importance de cette reconnaissance.* »