

# Silver Economie Wallonie

6 ateliers participatifs pour établir un plan d'action

Quels biens et services développer et promouvoir pour bien vieillir en Wallonie ?



Une initiative de



SOGEPA

Wallonie  
familles santé handicap  
AVIQ

Réalisée par



LYAGE

LIÈGE  
université



CAP CONSTRUCTION  
ensemble, construisons durable

CLUSTER  
ECC CONSTRUCTION

## Santé, bien-être et qualité de vie des seniors

### Résumé des fiches-actions

## Préambule :

Les deux ateliers de cette thématique visent le développement de produits, biens et services qui permettent **d'améliorer la santé** et de manière plus globale **le bien-être et la qualité de vie** des séniors. Cette thématique se focalise **sur le senior lui-même**, que ce soit le senior d'hier (i.e., se basant sur une veille suivant l'évolution des développements ces dernières années), d'aujourd'hui (car évaluant la situation et les besoins actuels) ou de demain (car tenant compte de l'évolution future de la population cible). Elle inclut par exemple un meilleur accompagnement en santé des seniors, l'accès à une offre attractive de loisirs, de formation ainsi que les activités de bénévolat et de compagnonnage. Elle inclut également les aspects technologiques comme l'utilisation d'objets connectés, d'applications mobiles santé et bien-être, etc.

## Action 1 :

Cette action propose la mise sur pied d'un « concierge de quartier » dans chaque quartier. Il s'agit d'un profil qui connaît les habitants, leurs passions, leurs besoins d'aide, leur disponibilité à aider... et qui anime grâce à cette expertise du terrain une cellule locale d'animation. Le concierge permet de stimuler la réciprocité dans un quartier, de rediriger les uns vers les autres, de connecter les personnes qui ont des points communs (réseaux d'entraide, concept du « voisin/voisiné ») et de rediriger vers d'autres initiatives locales (ou d'autres services de coordination). Il joue avant tout le rôle de « courroie de transmission ». Il s'assure que tout va bien et peut rendre aussi des petits services lorsque nécessaire.

Le concierge peut également procéder à une première analyse du domicile par exemple, pour ensuite rediriger vers des services (ergothérapeutes, architectes,...) adéquats. Il rend les quartiers plus actifs, conviviaux et solidaires ; il fait vivre des réseaux de voisinages, des binômes d'entraide... par des mini-projets. Les personnes âgées elles-mêmes pourraient jouer ce rôle. Le concierge est physiquement rattaché à un lieu « repère », par ex. une MRS. Il peut y animer certaines activités, faisant par-là de la MRS un lieu d'accueil où on aurait davantage envie de se rendre (ce qui serait de nature à changer la perception de ces institutions). Ceci étant, le concierge reste mobile (notamment pour rentrer en contact avec les plus isolés).

À l'image du projet SAM, l'enjeu est de mieux faire circuler l'information, de mailler un territoire, de mieux identifier les acteurs en présence et ce que chacun veut bien faire (en parallèle de l'identification des besoins). Les communes seraient chargées du recrutement et de la gestion opérationnelle de ces concierges, jouant ainsi pleinement leur rôle de référent local.

## Action 2 :

Cette action propose de financer / développer un programme de recherche œuvrant en faveur d'un vieillissement de qualité, via l'optimisation/la personnalisation de l'alimentation des séniors. Une étude des profils de mangeurs séniors et des contextes/lieux/ environnements de consommation est envisagée, de manière à identifier les facteurs qui impactent ces comportements.

Cette étude permet de développer des outils/produits services adaptés à ces contextes (par ex. des outils numériques de personnalisation des menus ; des outils de suivi des comportements alimentaires,...). Un plan et un programme nutritionnel adapté à la personne âgée peuvent également être proposés. L'action vise les séniors à domicile, à l'hôpital, mais aussi en MR avec des états de santé différents.

### Action 3 :

Cette action vise à créer et structurer un consortium interdisciplinaire et intersectoriel (composé d'acteurs académiques, du monde du soin, de l'économie...) qui puisse apporter un support à l'analyse des besoins/demandes/souhaits des seniors, et ce au service d'entrepreneurs désireux de proposer de nouveaux biens/services/produits. Ce consortium serait disponible « sur le long terme », mènerait une veille continue et permettrait l'évaluation/l'évolution continue des solutions. Un guide d'orientation serait en outre proposé, pour les conseils et bonnes pratiques (en matière de processus, marketing, management...)

Les entrepreneurs seraient en outre stimulés par une Charte (et label associé), adaptée à chaque secteur (marchand, non-marchand, technologique, non technologique...) de manière à ce qu'ils intègrent dans les produits, biens et services des fonctionnalités et adaptations pertinents pour les séniors (un peu à l'image d'une « Charte du Bio »). Le motto d'une telle Charte serait « *lorsque c'est destiné/adapté aux séniors, c'est destiné/adapté à tous ; l'inverse n'est pas nécessairement vrai* ». On sortirait ainsi de l'approche stigmatisante du « adapté pour les vieux », en faisant valoir la valeur ajoutée pour tout type de profils. On protégerait aussi les séniors vulnérables d'un ensemble de « gadgets » inutiles.

La Charte serait composée de recommandations et directives et serait proposée à l'échelon national sous forme de guide, qui se structurerait selon les spécificités identifiées par secteur, et selon des « profils de consommation ». Le label quant à lui permettrait le choix éclairé et informé de produits, biens et services dont on garantirait qu'ils respectent la Charte. Au-delà de cette Charte et de ce label, le consortium serait également invité à rédiger/enrichir des normes belges et européennes portant sur les critères de qualité et la standardisation des produits, biens et services adaptés.

En aidant/accompagnant les entreprises et structures à développer des solutions plus adaptées aux séniors, le consortium favoriserait in fine la santé, le bien-être et la qualité de vie. A l'inverse, les entreprises/structures pourraient aussi identifier des opportunités/nouvelles orientations propices à leur développement et, in fine, à la création de valeur/d'emplois.

#### Action 4 :

Cette action consiste en la création d'un guichet unique centralisant toutes les informations, pour séniors, aidants, volontaires... de manière à (i) faire connaître les nouvelles possibilités et de les rendre accessibles et (ii) faciliter la recherche de solutions/produits/services existants et adaptés.

Le guichet garantit une accessibilité informatique mais aussi « humaine ». Un « guichet physique » (ou téléphonique) maintient ainsi un contact humain, qui joue le rôle de relais pour le séniors ; ce profil peut également assumer un rôle de concierge de quartier, localement accessible dans un bâtiment relais (cfr. supra).

L'action se complète d'une campagne de sensibilisation/d'information pour visibiliser les initiatives existantes, et d'une Charte pour garantir une « qualité minimum » aux initiatives identifiées/cartographiées. Les entreprises/structures seraient invitées à s'auto-enregistrer, mais une gestion externe serait maintenue de manière à éviter le « social-washing » (cfr. green-washing). Cette coordination serait assurée par une structure neutre et apolitique.

#### Action 5 :

L'action ambitionne la création d'un cycle de formation (qui s'adresse à tous : séniors, professionnels du secteur en formation continue ; bénévoles ; aidants proches...) visant à mieux comprendre/mieux accompagner chaque séniors dans son parcours de vie (soit à relayer cette information/formation, soit à l'appliquer auprès/avec les séniors).

Les professionnels de la santé/du soin ; services sociaux ; acteurs et directeurs des lieux de vie... sont formés « sur » le séniors « acteur », pour leur permettre ensuite d'informer le séniors de ses possibilités de choix et trajets de vie. Ils sont également formés à l'importance de laisser le séniors décider de son parcours de vie jusqu'au bout, et sensibilisés au fait que le bien-être du séniors apporte par effet rebond du bien être au soignant/à l'aidant.

Les séniors quant à eux sont informés/coachés quant aux différentes possibilités qui s'offrent à eux en regard du parcours de vie ; ils sont invités à écrire avec l'aide de leur coach ce parcours de vie. Pour les séniors, les séances de coaching seraient gratuites ou largement accessibles, individualisées. Elles seraient aussi proposées à des futurs retraités pour aider chaque personne à identifier le potentiel qu'il/elle pourra pleinement exploiter une fois retraité.e ; à clarifier ses envies et volontés en cas de perte d'autonomie/de démence. L'objectif est que la personne définisse par elle-même ce qui fera sens dans ce qu'elle pourrait trouver sur son chemin, pendant sa retraite.

Les premières étapes d'implémentation nécessitent de développer un réseau de formateurs et/ou de détecter les compétences existantes (via un inventaire). Parmi les sujets à aborder lors de la formation, on liste (non exhaustif): les maladies chroniques et dégénératives et leurs effets sur le quotidien; les impacts sociaux pour les aidants et conjoints ; la prise de conscience de ses ressources propres ; la « juste proximité » ; la manipulation de nouveaux outils et services améliorant la qualité de vie des séniors.

### Action 6 :

Cette action propose de créer un guichet, à l'échelle d'un territoire, pour

- l'organisation structurelle du bénévolat / de l'entraide citoyenne ;
- la centralisation des bénévoles et volontaires (des informations qui leur sont associées/leurs talents).

Repasant des centralisations locales déjà identifiées, ce guichet outille un maillage de services et la mise à disposition de bénévoles à tous les seniors qui en auraient besoin, en complémentarité avec les autres professionnels sur le terrain (complémentarité de « talents »).

Le guichet nécessite une équipe de coordination, soit des professionnels locaux qui puissent entretenir le réseau, l'alimenter d'une vraie vision, de projets, ... et qui puissent assurer et stimuler le « match ». Cette équipe est en charge de centraliser l'information, de créer/maintenir le maillage, de solliciter/faire apparaître des « match » entre services, de rendre l'information accessible et d'en garantir le contenu. Elle est également en charge de l'encadrement des services rendus, des bénévoles (formation, information et renseignements, par ex. quant aux interventions minimales, aux possibilités de rémunération, aux assurances...), et du feedback exprimé par les bénéficiaires.

Pour certains seniors qui ne parviendraient pas à formuler leur besoin d'aide, des réseaux intermédiaires (médecins, pharmaciens...) pourraient les inciter et faciliter la mise en contact. Les bénévoles d'aujourd'hui seront en outre les seniors de demain, qui pourraient ainsi contribuer, se projeter, et mieux formuler leurs besoins.

### Action 7 :

Cette action propose de créer et de définir une mission « d'accompagnateur de parcours de vie / d'objectifs de vie », qui vise à aider les personnes à formuler un parcours individualisé en fonction de leurs attentes personnelles. A chaque étape de la vie, le senior est ainsi invité à respecter ses objectifs de bien-être et de qualité de vie (en termes de santé, mais aussi d'objectifs personnels, de loisirs, d'habitudes...), de manière à extraire le meilleur d'une situation, de son destin et de ses possibilités de choix de parcours de vie. En explicitant (à soi-même, aux autres) ces objectifs, on facilite en outre la décision « à prendre pour l'autre », dans le respect des souhaits.

Ces accompagnateurs de parcours de vie sont des personnes ressources qui sont suffisamment proches, qui peuvent accompagner les seniors dans la recherche des bonnes informations. Ils sont les garants de la « prévention », en aidant chaque senior à prendre les choix qui s'imposent au bon moment. L'action suggère de structurer la démarche à partir de profils existants (référénts/conseillers autonomie ; centres de coordination ; référénts dans MR;...), qui seraient tous formés sur des bases similaires. Les seniors intéressés pourraient eux-mêmes jouer ce rôle, les maintenant ainsi à l'emploi.

L'accompagnement proposé serait gratuit pour les seniors (ou largement accessible) ; chacun fera l'objet d'une trajectoire de coaching/d'accompagnement individuelle (répondre à des besoins spécifiques sans proposer des banalités qui ne conviendront pas).

Ces profils d'accompagnateurs pourraient être outillés d'une plateforme « parcours de vie » accessible à tous, mais qui ne serait proposée qu'en support (la plateforme numérique à elle seule ne peut soutenir tous les enjeux ; il faut être particulièrement vigilant aux risques de fracture numérique). Cette plateforme permettrait de mutualiser les outils/services déjà existants, pour offrir un accompagnement le plus complet possible (chaque accompagnateur aurait accès aux mêmes données). La plateforme permettrait de conserver une trace digitale des choix de parcours de chaque personne, pour un partage aisé (dans le respect des données et de l'éthique ; la traçabilité des profils qui ont accès à chaque type d'informations serait assurée avec l'aide d'un coordinateur). En outre, un service/accompagnement pourrait être proposé en distanciel. Cette trace numérique viserait essentiellement à faciliter le partage / la transmission de l'information entre professionnels qui évoluent autour/avec le senior (continuité/traçabilité de l'information, aussi entre institutions).

### Action 8 :

L'action vise à sensibiliser (tous types de profils) à l'importance de l'anticipation. Les seniors, futurs seniors et professionnels de la santé sont ainsi informés quant à l'importance du rôle que les seniors doivent jouer en regard de leurs propres trajectoires de vie ; à l'impact de certaines habitudes/attitudes et à l'importance de prendre en main son propre destin. Toutes les démarches de prévention sont ainsi au cœur de la sensibilisation.

Cette démarche de sensibilisation se renforce en outre de formations continues, et de toutes les initiatives déjà portées par le réseau existant.

Parmi les étapes de mise en œuvre envisagées, on retrouve :

- Un état des lieux à réaliser des missions, des rôles des différents services et acteurs œuvrant au service de la personne âgée (relecture de l'existant !)
- L'identification des recouvrements mais aussi « zones blanches » en matière de sensibilisation ;
- La nécessité d'identifier des formateurs et de construire le contenu des formations complémentaires.

### Action 9 :

L'action se concentre sur une éducation contre l'âgisme, proposée à tous et à tous les âges. L'enjeu est de briser les stéréotypes ; de revaloriser l'ainé dans la société ; de faire évoluer les points de vue et les mentalités et de visibiliser le senior de façon juste.

Une première étape consiste en la transformation du regard que peut porter le personnel de soin sur le senior : compte-tenu des situations extrêmes auquel ce personnel peut être confronté, et de la pénibilité de ses tâches, ce profil tend à véhiculer une vision stéréotypée du senior sénile et malade. Une seconde étape d'importance consiste à arrêter, dans les médias, d'associer senior et maladie (par exemple dans des publicités en lien avec des maladies bénignes).

L'action peut se compléter d'un cycle de formation (classique et continue) et d'initiatives diverses pour l'accompagnement de professionnels.

L'action établirait un ensemble d'indicateurs permettant de suivre l'évolution de la société en matière d'âgisme. Parmi ces indicateurs, on pourrait retrouver (liste non exhaustive) :

- La quantification de la place et de la représentativité des aînés dans les médias ; la croissance des représentations positives associées ;
- L'augmentation des rencontres intergénérationnelles et leurs effets sur la cohésion dans les quartiers ;
- Le nombre d'initiatives en faveur de la solidarité.