

# 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**  
Société d'Organisation  
Généraliste de l'Économie  
Publique

Wallonie  
familles santé handicap  
AVIQ

Réalisée  
par

**Yuza**

**LYAGE**  
L'Yvergeois  
Associé

**LIÈGE**  
université



**CAP CONSTRUCTION**  
ensemble, construisons durable

**CLUSTER  
ECC  
CONSTRUCTION**

## Services dans les lieux de vie

## Résumé des fiches-actions

## Préambule :

Pour rappel, les deux ateliers associés à la thématique « **Services dans les lieux de vie** » visaient le développement de biens et services permettant d'améliorer le travail, le bien-être et la communication entre et vers les aidants professionnels et non-professionnels (ces derniers pouvant eux-mêmes être seniors), et ce en s'intéressant essentiellement aux « lieux de vie ». Ces lieux de vie peuvent consister en un domicile privé (maison, appartement, ...) mais aussi un lieu collectif (habitat partagé, kangourou...) ou institutionnel (maison de repos; de repos et de soins; centre de jour; résidence services; ...).

Cette thématique d'ateliers se focalise donc sur **l'ensemble des personnes fournissant du service sur les lieux de vie à destination des seniors**, y compris les professionnels impliqués dans les trajectoires de soins. Elle inclut la formation des aidants, la question de l'attractivité et la fidélisation de ces métiers, ainsi que les nouveaux métiers et qualifications à cocréer. Elle inclut également les aspects technologiques, comme la domotique, la télésurveillance et les outils digitaux de partage d'information.

Au fil de ces deux ateliers, les participants ont consolidé une liste de 11 actions dont on trouve un bref résumé ci-dessous.

### Action 1 :

Cette action vise à établir une campagne de sensibilisation auprès du grand public sur le « bien vieillir ». Les objectifs associés à cette campagne sont résumés comme suit :

- Changer les représentations que le grand public peut avoir du vieillissement, et mettre en avant l'hétérogénéité des parcours de vie ;
- Articuler le vieillissement avec une vision davantage positive, qui s'oppose fondamentalement à l'âgisme ;
- Promouvoir une approche inclusive de la société et des seniors.

Compte-tenu de l'enjeu de sensibiliser tous types de publics, cette action nécessite d'identifier différents messages à adresser en fonction de chaque cible, ainsi que les supports les plus adéquats pour porter la communication. Les contenus intègrent diverses représentations du vieillissement et du cycle de la vie, portées par les seniors eux-mêmes, invités à participer et à témoigner pour valoriser leurs expériences diverses.

### Action 2 :

Cette action d'envergure vise la mise sur pied d'un incubateur au service du bien-vieillir, soit un lieu « Totem » qui constitue le lieu privilégié de rencontres et d'événements associés au bien-vieillir, créant une image forte et positive du vieillissement. Ce lieu, équidistant aux domaines du social, de la santé et de l'économique, crée du lien entre les secteurs marchands, non-marchands, les entreprises, les seniors et les citoyens au sens large.

L'incubateur accueille des porteurs de projets désireux d'en améliorer la portée et les retombées bénéfiques, à qui il serait proposé d'accéder à des ressources et compétences, à des panels d'experts ou encore à des usagers (seniors et aidants). L'incubateur permet en outre de créer du lien entre chaque projet et des structures préexistantes, à même d'accompagner tout ou partie de chaque processus. Le lieu Totem s'associe d'une création de valeurs et d'emplois.

### Action 3 :

Cette action ambitionne de créer un ou plusieurs « guichets uniques » (éventuellement thématiques), articulés et maintenus au niveau communal et qui permettent de centraliser toutes les offres qui visent le « mieux vivre » au fil du vieillissement. Ces guichets proposent des accès diversifiés (via téléphone, site internet, mais aussi relais physique proposé par exemple dans les locaux communaux) afin de faciliter la navigation pour le citoyen.

Les guichets centralisent les offres de produits, biens et services, initiatives, MR(S), CS, services médicaux... existants et associés tant aux secteurs marchands que non-marchands, pourvu qu'ils soient destinés aux seniors et aux aidants (focus sur l'aide à la personne), et qu'ils se déploient essentiellement au domicile / dans les lieux de vie. Ce répertoire exhaustif, dont la mise à jour est confiée aux agents communaux, permet ainsi d'accéder à un catalogue intégré de biens, services et produits, et de passer des commandes auprès des services, commerçants, ou prestataires institutionnels. Chaque guichet propose des fonctionnalités complémentaires, permettant de gérer virtuellement une liste de courses intégrée ; de filtrer les offres en regard de leur rapport qualité/prix, de leur proximité, etc. Chaque guichet se veut en outre inclusif, au service d'une hétérogénéité de profils ; adressé en priorité aux seniors, il communique cependant sans âgisme à toute classe d'âge et outille, à l'échelle du grand public, le changement des mentalités vis-à-vis du vieillissement.

### Action 4 :

Cette action ambitionne avant tout de lutter contre l'absentéisme et la pénurie des professionnels de l'aide / du soin à domicile, en agissant en amont (démarche de prévention plutôt que curative) et en proposant un accompagnement psycho-social et des solutions favorisant le bien-être de ces professionnels. Parmi les priorités identifiées, on liste :

- Toute initiative susceptible de rendre/donner du temps à ces professionnels ;
- Toute initiative susceptible de les aider à vivre mieux les situations d'échec ;
- Toute initiative susceptible de fournir une réponse rapide en cas de traumatisme. Le paiement d'une cotisation complémentaire par exemple permet de faire appel à un expert et d'obtenir la garantie d'une réponse très rapide ;
- La simplification / modification des décrets associés ; il existe déjà des octrois (SAFA), mais il est nécessaire d'amplifier et de supporter davantage ces situations, via des heures supplémentaires dédiées à l'accompagnement psychologique (qu'il faut différencier des formations) ;
- Toute initiative permettant d'identifier facilement les opérateurs agréés (par exemple un cadastre, une liste maintenue à jour), de manière à faciliter la sollicitation et d'augmenter la disponibilité en cas de besoin. Ce recensement permet également d'identifier le réseau et son maillage ; les zones d'éventuel recouvrement ainsi que les zones « blanches », peu desservies.

### Action 5 :

Cette action vise à établir une campagne de communication/sensibilisation permettant de revaloriser l'image des métiers à domicile et les métiers en MRS, de manière à :

- Rendre ces métiers plus attractifs en insistant sur leur sens et sur leurs avantages ; chaque profession doit faire l'objet d'une valorisation spécifique (les gardes à domicile n'étant pas assimilables aux aides familiales, par exemple) ;
- Éviter les pénuries et démissions, et au contraire à attirer davantage de vocations ;
- Clarifier les différences et les valeurs-ajoutées de ces métiers ;
- Porter une meilleure image de ces métiers auprès du grand public.

Une telle campagne aura un impact immédiat sur l'aide aux personnes, améliorant les conditions de travail et de prévention, renforçant les ressources existantes. Différents canaux sont envisagés en soutien de la campagne, par exemple via des spots tv, les réseaux sociaux, les salons et services d'aide à l'emploi, le FOREM,...

#### Action 6 :

Cette action vise l'implémentation d'un incubateur spécifiquement dédié à l'innovation sociale au service du vieillissement, avec pour missions de:

- Constituer un lieu où faire émerger et vivre les innovations, générées par/en lien étroit avec les acteurs de terrain (i.e., pas à un niveau théorique éloigné des acteurs du terrain). Le soutien à l'innovation proposé englobe toutes les phases du projet, y compris les phases de pérennisation ; il permet de fluidifier / faciliter l'accès au processus d'innovation sociale ;
- Devenir un centre de référence en matière de ressources, au service du réseau et des projets, et connecter entre elles toutes les initiatives proposées à l'échelle de la Wallonie ;
- Mettre en réseau tous les acteurs / toutes les parties prenantes en Wallonie, pour faciliter les synergies, décroiser les silos, faciliter les transitions entre secteurs et soutenir le partage des expériences, réflexions, adaptations, bonnes pratiques... tout en établissant un socle de valeurs partagées (vision commune pour une offre de qualité, accessibilité, importance du lien social, technologie au service de la personne...);
- Faciliter, pour les seniors et leurs aidants, l'accessibilités aux biens, produits et services développés dans l'incubateur, et ce quelle que soit la trajectoire de vie de ces bénéficiaires ;

L'incubateur est soutenu par divers financements ; il initie des appels à projets pour inciter et faciliter l'innovation sociale, contribuant ainsi à la remotivation des acteurs et du personnel des secteurs concernés. *In fine*, l'incubateur permet de créer de la valeur sociale, intersectorielle et financière ; il génère de la création d'emplois, pour chaque nouveau projet émergent.

#### Action 7 :

Cette action propose le déploiement d'un concept multimédia multi-canaux axé sur le vieillissement et les « métiers de l'humain ». Des contenus courts et « légers » seraient proposés (via tik tok, Instagram, de courtes capsules télévisuelles,...) de manière à sensibiliser le grand public à divers égards :

- Dédramatiser le vieillissement (avoir moins peur de vieillir = mieux vivre sa vieillesse ; il s'agit là d'un axe de communication à forte valeur sociétale) ;
- Déstigmatiser le monde des seniors, et questionner la place du senior dans la société ;
- Valoriser les métiers de l'humain (ex. aides et soins) en proposant une meilleure image (revaloriser ces métiers au travers de la vision qu'en a la société) et contribuer ainsi à réduire les pénuries, pour mieux répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain.

### Action 8 :

Cette action ambitionne de créer un centre de compétences au service du secteur de la Silver Économie. Pour ce faire, plusieurs tâches puis missions sont identifiées :

- Définir un langage commun pour l'ensemble du secteur (par ex. une définition commune du « vieillissement », de la « Silver Économie »,...);
- Identifier les besoins des acteurs concernés (académique, économique, social, santé, aménagement du territoire etc.); identifier les acteurs à solliciter et les ressources existantes ;
- S'inspirer de différents centres de compétences (leur création, leur mode opératoire, leur offre en matière de mise à disposition de services/ressources/technologies,... par ex. dans le secteur automobile) et dupliquer ;
- Décloisonner et favoriser la pluridisciplinarité ; faire valoir la complémentarité des expertises ;
- Centraliser et stimuler le développement de réponses adéquates et innovantes, et viser des actions coordonnées. Articuler les projets émergents avec des institutions ou projets existants ;
- Former des publics différents (étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs...) en proposant des contenus variés et adaptés à chaque profil, et en privilégiant l'interdisciplinarité.

### Action 9 :

Cette action se concentre sur le déploiement d'un centre d'expertise et de compétences, spécialisé dans l'implémentation de processus de diagnostic / d'évaluation. Les seniors et leurs aidants mais aussi les professionnels des secteurs sont associés à ces processus, qui permettent:

- D'examiner et d'anticiper les besoins, demandes et leurs évolutions, en ce y compris les économies émergentes potentielles. Cette démarche itérative nourrit un cadastre des besoins régulièrement mis à jour;
- D'identifier les obstacles et ce qui impacte l'attractivité de certains métiers ;
- D'identifier les besoins en matière de formation continue ;
- D'adapter l'offre de produits, biens et services pour les rendre plus adéquats (en regard des besoins et des évaluations menées par les acteurs du processus) et d'outiller leur évolution et amélioration continues.

Le Centre opte pour une vision flexible et interdisciplinaire, et un modèle d'accompagnement qui laisse la place aux approches « disruptives » et « agiles » pour favoriser la créativité. La centralisation qu'il représente permet de rationaliser les demandes.

### Action 10 :

Cette action vise le développement d'un centre de formation pluri/multidisciplinaire, axé sur le vieillissement et les seniors, et ce y compris à *propos* et *pour* les seniors, atteints (ou non) de handicaps/maladies. Les formations couvrent l'ensemble des secteurs du vieillissement et de la vie des seniors (pas seulement « aides et soins », mais aussi les métiers du bâtiment par exemple), et répondent aux attentes des secteurs et des bénéficiaires.

Dans un premier temps, le centre se doit d'analyser les besoins et les programmes existants pour établir sa propre offre de contenus, en s'inspirant en particulier des programmes qui font la part belle à l'intelligence collective et aux expertises des "seniors producteurs de valeur". Parmi les contenus de

la formation, sont listés pour l'heure: les enjeux communicationnels et compétences transversales en communication ; les postures professionnelles vis-à-vis des bénéficiaires; les valeurs de l'accompagnement; comment rassurer; comment être empathique; comment mieux identifier les besoins ; formation des intervenants de l'aide et du soin aux spécificités des personnes (y compris en situation de handicap) ; fournir des outils pour éviter les maladroites; accompagnement en "trajectoires de vie"...

Structurées en cycles et proposées à tous les niveaux d'apprentissage (apprentissage progressif et à la carte, tenant compte du socle de compétences existant), ces formations s'intègrent dans les cursus classiques et ce dès le plus jeune âge. Elles équilibrent pratique et théorie. Les formations pourraient être associées à des lieux de formations existants, bien identifiés, et pourraient également être décentralisées et itinérantes.

En termes d'impacts, ce centre de formation peut contribuer à

- Décloisonner les métiers, en favorisant la multidisciplinarité et la transversalité ; faciliter une meilleure prise de connaissance de ce que les autres métiers (du même groupe ou non) recouvrent ;
- L'agilité des métiers, la formation s'améliorant et s'adaptant aux besoins du terrain. En cela, le centre est un pont essentiel pour la communication entre les opérateurs de terrain et les formateurs ;
- Centraliser efficacement des formations existantes, pour un meilleur usage de l'énergie disponible en regard des coûts engendrés ;
- À plus long terme, améliorer la qualité des produits, biens et services proposés ; créer de la valeur et de l'emploi ; générer davantage de plaisir et de perception du sens au travail.

#### **Action 11 :**

Cette action suggère de maintenir de manière transversale une analyse économique de l'impact des actions, quelles qu'elles soient. Une cellule de gestion est mise en place, dont l'objectif est d'avoir un recul quant à l'impact économique des actions et quant à la balance coûts/bénéfices. Cette cellule nourrit une vision à long et moyen terme en évaluant l'impact systémique des adaptations sur la sphère économique. Cette vision outillera alors une meilleure répartition des financements publics.