RAPPORT D'ENQUÊTE auprès des aînés en maisons de repos

Homes et résidences de RIXENSART, LASNE ET LA HULPE 2024

CCCA
RIXENSART

Préface de l'enquête auprès des résidents en maison de repos

Chères citoyennes, Chers citoyens,

Une des premières actions du Conseil Consultatif Communal des aînés (CCCA) mis sur pied en Avril 2016 a été d'initier la réalisation d'un questionnaire, en collaboration avec le service social communal et les services du CPAS pour identifier les besoins de nos seniors au travers d'une enquête sur l'ensemble de notre entité. Encore un tout grand merci à eux.

Il en est ressorti six points d'intérêt grâce au bon suivi et à l'analyse de la commission bien-être à savoir :

- La communication
- La création d'un numéro vert
- La fracture bancaire
- La mobilité
- La politique communale du logement
- Les pensionnaires des maisons de repos

Si les cinq premiers points doivent continuer à mobiliser tant les acteurs de terrain, les représentants de notre CCCA, et les représentants politiques, le constat a été fait que les résidents des maisons de repos n'ont pas été en mesure de pouvoir suffisamment s'exprimer.

Avec la participation des CCCA de Lasne et La Hulpe, ce point essentiel qu'est le bien-être de nos pensionnaires dans nos structures résidentielles doit faire partie intégrante de nos priorités et permettre à chacun de profiter de sa demeure collective dans le respect, la dignité et l'ouverture vers l'extérieur lorsque son degré d'autonomie le lui permet.

Une enquête qui leur a été spécifiquement dédiée ne peut qu'être profitable tant pour les résidents que pour ceux que les encadrent et nécessitera une étroite concertation avec les mandataires communaux, s'agissant d'une matière intergénérationnelle et transversale.

Je tiens à féliciter l'approche objective et constructive pour permettre à chacun de nos aînés hébergés dans nos structures respectives d'être entendu, reconnus et compris dans leurs besoins les plus fondamentaux.

Je vous laisse le soin de prendre connaissance des résultats de l'enquête et reste à disposition de tous pour être le plus utile possible afin d'accompagner, avec nos services compétents et les membres de notre CCCA, la qualité de vie de nos aînés.

Grégory Verté,
Président du CPAS en charge des aînés

INTRODUCTION

Il y a trois ans, nous avions publié notre rapport d'enquête auprès des aînés (toujours disponible), suite au dépouillement d'un questionnaire envoyé par la commune de Rixensart.

Nous nous sommes rendu compte que les pensionnaires et résidents de maisons de repos avaient été peu consultés, d'où l'idée de refaire une enquête spécifique pour connaître mieux leurs envies et desiderata.

Avec l'accord des CCCA de Lasne et La Hulpe, nous avons étendu notre démarche aux maisons de repos et résidences basées sur leurs communes.

Il ne s'agit absolument pas de recueillir des critiques sur les différents établissements : nous ne nous mêlons pas de la cuisine intérieure ou des règlements des homes et résidences, mais bien de toutes les suggestions qui pourraient simplifier les choses aux pensionnaires, leur faire plaisir dans et surtout aux alentours de leur nouveau lieu de vie.

Nous avons commencé par une présentation de cette démarche lors d'assemblées des pensionnaires quand on en a eu la possibilité. Ensuite nous avons rédigé un questionnaire, souvent remanié et testé avec un panel de résidents, pour améliorer la clarté et l'utilité des sujets abordés, ainsi que la lisibilité (taille des caractères, etc.). Il était prévu que la distribution et la récolte des questionnaires seraient assurées par les animatrices ou ergothérapeutes des établissements, ce qui a été fait parfois magnifiquement et avec beaucoup d'enthousiasme, d'autres fois de façon plus mitigée. Il nous restera quelques bons souvenirs de rencontres avec des pensionnaires, parfois même assez émouvants.

Vous verrez dans ces pages qu'il y a des problèmes récurrents, par exemple les transports, que l'on retrouve pratiquement partout.

Cette démarche nous a pris deux ans, mais nous espérons qu'il y aura des suites utiles pour nos aînés.

Patrick De Poorter, coordinateur de la commission Bien-être

Réponses résidents et pensionnaires

Remplis pour ceux qui le souhaitaient de façon anonyme :
« nom, âge, niveau d'études, anciennes professions » ne seront pas publiés.

Distractions - événements :

organisés pendant l'année par la commune ou dans les environs :

Quelles sont les activités auxquelles vous avez participé ?

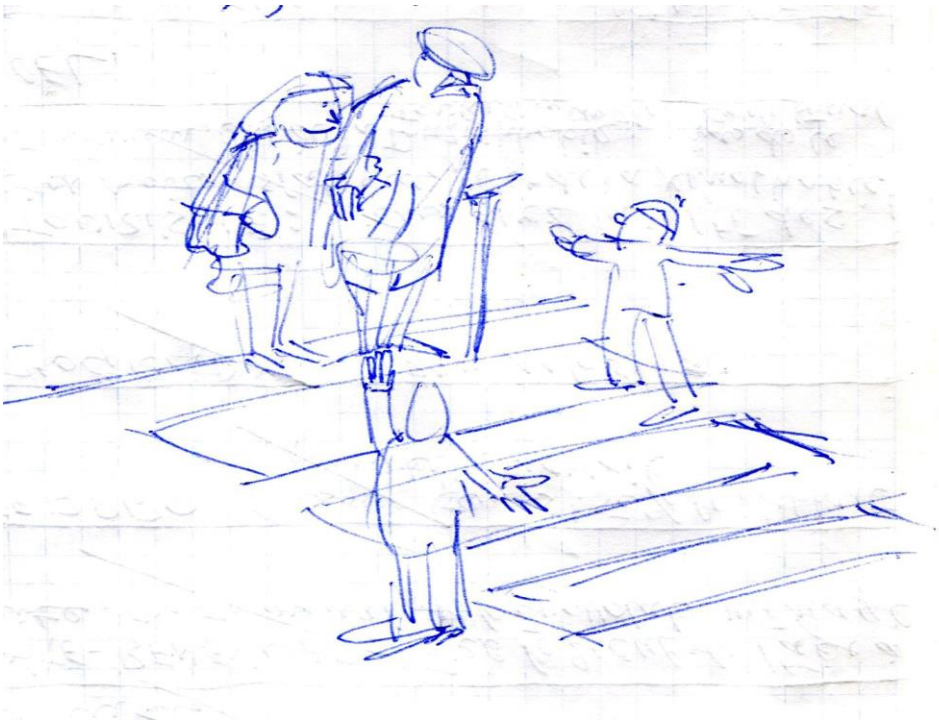
- **théâtre à Lasne**
- **aucune : plusieurs**
- **cours de peinture/aquarelle : très peu de monde (prix !).**

Braderie, brocante, concerts, expositions ?

- **certains auraient bien aimé, si moyen de transport possible**
- **activités organisées par le home : nombreux habitués**
- **féerie lumineuse à La Hulpe : appréciée par plusieurs participants.**

Les activités organisées par des extérieurs sont un peu chères.

Mobilité :



Moyens de locomotion

En trains & bus :

Les horaires et correspondances vous conviennent-ils ?

- **non ou peu utilisés (problèmes de tribunes).**

Accès aux quais, escaliers, ascenseurs adaptés pour tous ?

- **moyennement, voire difficilement**
- **impression d'insécurité dans les nouvelles gares sans personnel.**

Y a-t-il suffisamment de trains et bus les week-ends ?

- **non : avis général (bus 366 par exemple).**

<u>À pied</u> :

L'état des trottoirs est-il bon en général ?

- **passable : peu**
- **non : la majorité, plus la peur des pentes trop fortes**
- **trop étroits, bordures pour rollators et chaises roulantes.**

Y a-t-il assez de bancs pour faire des haltes dans la commune ?

- **pas du tout ou peu, exemple : Home Béthanie, longue marche sans bancs (environ 20 min. avant d'atteindre la grand-route et un arrêt de bus).**

Avez-vous parfois des problèmes avec d'autres usagers (vélos, trottinettes, ...) ?

- **oui : parfois les trottinettes roulent souvent vite, n'ont ni klaxon ni sonnette et roulent n'importe où, trottoirs inclus (sans casques)**
- **les cyclistes ne respectent pas vraiment le code de la route non plus**
- **beaucoup d'automobilistes téléphonent au volant, les jeunes piétons traversent n'importe où sans regarder, scotchés à leurs smartphones.**

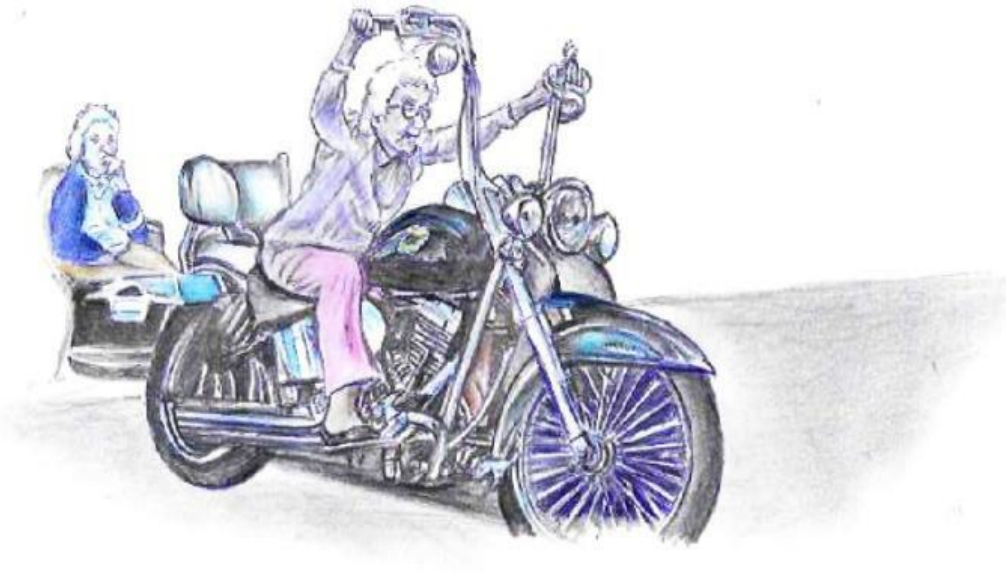
Les passages pour piétons sont-ils bien placés ?

- **oui : plus ou moins**

<u>En voiture</u> :

Avez-vous un chauffeur habituel (famille, ami, taxi, covoiturage) ?

- **famille dans la plupart des cas**
- **quelques rares véhicules personnels**
- **taxi : parfois mais un peu cher pour faire les courses.**



Information / associations :

Êtes-vous informés par la commune, le journal local ou des associations dédiées aux aînés ?

- **manque de versions « papier » pour pas mal de brochures**
- **non : pour une énorme majorité (ou ne se sentent plus concernés)**
- **par exemple : *La vie à Lasne* n'est pas assez connu, *Rixinfo* mal distribué**
- **les infos intéressantes arrivent par « bouche à oreille ».**

Connaissez-vous Énéo et leurs activités, excursions, conférences ?

- **non : la plupart, de rares anciens membres parmi les pensionnaires**
- **vaguement entendu parler : peu**
- **une demande pour savoir s'il y a des activités avec chiens acceptés.**

Aide et conseils :

Que pensez-vous de l'entraide entre pensionnaires ?

- **bonne : la majorité**
- **excellente : quelques-uns**
  - **nouvelles amitiés**
  - **les plus valides aident les moins valides pendant les repas et pour se rendre aux activités ;**
  - **bon accueil aux nouveaux arrivants.**
- **nulle ou chacun pour soi : peu**

Commerces de proximité :

Trouvez-vous facilement tous les magasins qui vous intéressent dans les environs et sont-ils faciles d'accès (marches, rampes) ?

- **pas toujours faciles d'accès sans aide : quelques-uns**
- **manque par exemple : magasin de chaussures.**

Argent :

Les petites coupures (5 et 10 euros) bien utiles sont parfois difficiles à trouver ; même les grandes surfaces n'aiment plus trop ajouter un peu de liquide sur votre facture : est-ce un problème ?

- **pas de problème : quelques-uns**
- **atteinte à ma liberté : très peu osent l'écrire et pourtant beaucoup le disent**
- **refus fréquent d'ajouter un peu de liquide lors d'un paiement : plusieurs**
- **compliqué de trouver de la monnaie (distributeur inexistant ?).**
  - **emplacements des distributeurs Batopin pas pratiques et ne proposant souvent pas les petites coupures (5 et 10)**
  - **seul Test-Achat a déjà réagi sur le sujet (dossier complet du 2 mai 2024).**

Informatique :

Ordinateurs / smartphones / applications…

Avez-vous un ordinateur et à quoi sert-il principalement ?

- **non : grande majorité (une réponse amusante et franche : « oui, et ne sert à pas grand-chose » !)**
- **oui : quelques-uns : comptes, recherches, mails, musique, réseaux sociaux, infos diverses, pages blanches, photos, garder des contacts**
- **par habitude, beaucoup se limitent au téléphone fixe, et les frais sont élevés à cause des nombreuses entreprises qui n'ont plus de n° normal.**

Soins à domicile :

Êtes-vous satisfaits des intervenants ?

- **en général oui**
- **peut-être un peu plus de kiné**
- **oui mais un peu cher pour plusieurs**
- **il y en a toujours évidemment un qui se plaint de tout, mais nous n'en tiendrons pas compte vu le nombre de personnes satisfaites !**

Fêtes :

Allez-vous au Gala des aînés ? Suggestions pour le programme ?
(*nota* : actuellement le Gala est réservé aux Rixensartois, le Bal des aînés aux Hulpois)

- **non : la plupart**
- **oui : quelques-uns ; ils apprécient le programme**
- **jeu de piste pour trouver les W.C.**

Autres sujets qui vous tiennent à cœur :

Envies d'excursions, visites (culturelles surtout), concerts : à peu près partout si transport organisé

Le problème principal reste le manque de navettes, minibus... pour voyages d'un jour.

Certains musées sont mieux adaptés aux PMR, chaises roulantes à disposition, rampes, …

CONCLUSIONS

Un problème récurrent à peu près partout est le manque de moyens de transports : navettes, taxis trop chers, taxi social qui refuse de faire les courses.
Le taxi-citoyen serait une alternative.

Les plus éloignés des commerces sont le Home Béthanie et La Belle-Alliance.

Pour les marcheurs, on doit pointer le manque de bancs pour faire des pauses. En ajoutant quelques bancs à différents endroits (tous les 100 mètres à partir de homes loin des commerces voire 50 mètres pour les grosses montées...) on pourrait transformer les trop longues marches en « promenades »

Certains n'osent se déplacer qu'en groupe par peur des chutes et du mauvais état de certains trottoirs faciles à répertorier !

Retour souhaité de la carte bancaire pour petits montants (pain, journal...) ou trouver un système de distribution de monnaie.

Beaucoup souhaiteraient aller dans des musées. Il y aurait peut-être moyen d'organiser de petites expositions dans les maisons de repos ou au jardin à la belle saison (sculpteurs locaux, artisans...). Il y a aussi des petites troupes de comédiens ambulants qui proposent des spectacles valables. En gros, vu les problèmes de déplacements, faisons venir les attractions à eux !
À première vue, les visites à Bruxelles coûtent plus cher : voir s'il y a moyen de trouver plus de destinations dans le Brabant ! ?

Envoyer par newsletter-papier les activités du mois dans les trois communes.

Les syndicats ou conseils des résidents n'ont pas grand-chose à dire dans deux résidences.

UN DERNIER MOT…

Il reste un problème général à évoquer : la déconsidération des aînés dans la société actuelle.

Nous avons été affectés, à maintes reprises, par un témoignage se résumant au peu de place accordée aux citoyens âgés et à leur ressenti face à cet état de fait.

Voici un exemple éloquent : « Bien que parfois je perde un peu la tête, j'ai le droit au respect, à ne pas être infantilisée, et surtout à être écoutée ».

Déjà, en 2007, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) proposait une solution, c.à.d. le concept de « Ville Amie des Aînés ». Il repose sur une vision simple : « une société dans laquelle les seniors peuvent pleinement participer à la vie sociale et à y contribuer, quel que soit leur âge ou leur état de santé » ; notamment le 5^{e} pilier qui recommande « respect et inclusion sociale, c.à.d. combattre les stéréotypes liés à l'âge et encourager des interactions intergénérationnelles ».

À méditer…

Remerciements

Merci pour leur aide précieuse dans notre petite enquête à :

Mesdames Julie Fraipont, Allison Hardy, Magali Hanssens, Sabrina Rambeau, Virginie De Kempeneer, Georgette, Florence Arpigny, Alexandra, Émilie Lempereur, Messieurs Jacques Peetens et Bernard Atquet.

Ma petite équipe : Marie-Jeanne Kermis, Jean Bataille et Jean Bourlès.

L'Aurore n'a pas souhaité participer, malgré nos multiples sollicitations

Vous serez tenus au courant des résultats, transmis à qui de droit : commune, commerçants, transports publics, échevins concernés… et bien sûr les pensionnaires et résidents eux-mêmes.