

Notre action en actions...

Nous proposons ci-dessous un petit aperçu de nos activités et constats de terrain.

Notre action est de plus en plus sollicitée.

Chiffres à l'appui, nous constatons que le nombre de sollicitations de notre action est en augmentation. Ainsi, le dispositif a comptabilisé près de 218 appels entre le 1er octobre 2017 et le 1er octobre 2018 (première année) et 455 entre le 1er octobre 2018 et le 1er octobre 2019 (deuxième année). Le nombre de contacts a doublé la deuxième année de fonctionnement. Au total entre le 1er octobre 2017 et le 31 décembre 2019, 787 appels ont été répondus au 0800 17 500 et encodés dans notre logiciel informatique. De ces appels, une bonne moitié se concrétisent en un coup de pouce donné par un volontaire de Donner de la Vie à l'Âge.

Notre action comble des besoins non rencontrés jusqu'ici.

On le constate notamment quand il n'est pas possible de relayer la personne demandeuse vers un service ou une initiative existant. Par exemple, pour replier la planche à repasser, dépendre les rideaux, descendre un tapis, remettre une latte de lit, revisser des charnières d'un meuble, enlever une porte de douche, changer une ampoule, déplacer un meuble, fermer la trappe de la cave, sortir les poubelles, emballer des biens en vue d'un déménagement, accompagner dans la visite de MR.

Ces « petites aides » contribuent au bien-être des personnes à domicile et pourtant ne peuvent trouver une réponse dans des services existants.

Autre exemple, celui d'une volontaire qui a accompagné une dame de A à Z pour son entrée en maison de repos : demande d'aide financière au CPAS, contacts avec la MR et les médecins et « remplissage » des documents administratifs, démarches pour rendre l'appartement qu'elle louait, ... Sauf si elle est déjà suivie préalablement par un service social, une personne ne peut bénéficier de ce genre d'accompagnement global et personnalisé.

Et par ailleurs, il arrive que des personnes qui disposent d'aides à domicile fassent quand même appel à notre dispositif pour des besoins qui ne sont pas comblés.

Notre action est complémentaire aux services et associations qui existent déjà.

Pour illustrer ce constat : des personnes qui disposent déjà d'aide à domicile et qui font quand même appel à notre dispositif pour des besoins qui ne sont pas comblés. Il n'est pas rare que des professionnels de l'aide à domicile ou des centres de coordination de l'aide et soins à domicile nous contactent eux-mêmes pour un coup de pouce complémentaire à leur intervention, souvent pour rompre le sentiment de solitude de la personne. Nous le remarquons souvent, être entouré de professionnels ne garantit pas à la personne de ne pas se sentir seule.

Ainsi, notre action qui propose un lien entre pairs, égalitaire et non professionnel a tout son sens et est précieuse pour bon nombre de seniors.

Parmi les demandes que nous avons pu réorienter vers un service existant, la plupart sont relatives à un besoin d'aide pour un transport (pour raisons médicales ou non) et de l'aide dans des actes de la vie de tous les jours (voir graphique ci-dessous). Pour les

demandes de transport, nous relayons les personnes vers les services des mutualités, la Centrale des moins mobiles, les taxis sociaux, Alteo, etc. En ce qui concerne l'aide à la vie journalière, ce sont les SAFA qui sont généralement renseignés. Ensuite, des demandes de présence, de compagnie ont pu être réorientées vers des initiatives telles que Hestia, le Lion Solidaire par exemple.

A ce propos, les demandes de présence et de compagnie sont récurrentes. Elles constituent la majorité des demandes de coups de pouce que nous recevons (39%).

Alors qu'au lancement du projet, nous pensions a priori répondre à des demandes d'aide pratico-pratique, nous observons après deux ans de fonctionnement que ce sont des demandes de relations interpersonnelles qui prédominent, comme l'illustre cet exemple d'une personne qui fait appel à notre service pour être conduite et accompagnée à un concert de Noël.

Notre action contribue à lutter contre le sentiment de solitude.

La majorité des demandes concerne le souhait de recevoir de la visite, de la compagnie (40% des demandes). Nous constatons ainsi de plus en plus de personnes qui nous confient un sentiment de solitude ou prétextent parfois le besoin d'un coup de pouce pour recevoir la visite d'un bénévole. Comme dit plus haut, alors qu'au lancement du projet, nous avons misé sur des demandes de coups de pouce pratico-pratiques et ponctuels, nous observons avec ces deux années de recul que les demandes de présence sont majoritaires.

Le souhait d'être moins seul ne vaut pas uniquement pour les bénéficiaires. En effet, certains volontaires recherchent, via leur implication dans l'action, à rompre le sentiment de solitude et à créer du lien. La rencontre de nouvelles personnes et la rupture avec la solitude ont motivé près de

25% des volontaires à s'investir dans le projet. Comme par exemple Madame X qui souhaitait ne pas rester seule chez elle après le décès de son mari. Ou encore Monsieur T qui souhaitait rencontrer des personnes proches de son domicile au moment de sa retraite.

Notre action fait sens au niveau local.

Plusieurs communes ayant eu connaissance de notre action nous ont sollicités pour réfléchir à l'opportunité d'implémenter une équipe de volontaires au sein de leur entité, en lien, parfois, avec les membres intéressés de leur CCCA, la commune pouvant être un soutien dans le relais de l'information (communication dans le bulletin communal par exemple, etc.). Cette sollicitation est venue du fait que ces communes cherchaient une manière de pouvoir répondre à une demande/souhait de volontariat en leur sein. Pouvoir proposer aux habitants intéressés de devenir volontaires coups de pouce leur semble être une bonne manière d'y parvenir.

Et pour nous, l'idée de créer de petites unités locales « DVA » a tout son sens, tant dans la mise en place d'une réponse à une demande de coups de pouce (proximité géographique du binôme, connaissance du quartier, etc.) que dans la connaissance du terrain et du réseau.

Notre action met en lumière le problème de la marchandisation de l'aide aux personnes.

Un autre constat que nous faisons sur base de notre expérience est la marchandisation de « petits services entre voisins ». Nous avons eu connaissance de services qui proposent d'offrir des coups de main ou une présence sympathique moyennant une contribution financière. Ce genre d'initiatives nous questionne, car même le lien social se marchande aujourd'hui.

Notre action est sur les rails !

Aujourd'hui l'action est sur les rails, sans pour autant être figée une fois pour toute. Mais pratiquement le dispositif fonctionne dans son ensemble et la manière dont il s'organise est efficace.

Pour la suite, le défi sera de pouvoir, par exemple, structurer le volontariat plus localement, en sections locales, chacune coordonnée par un volontaire coordinateur, lui-même en lien étroit avec les animatrices de Senoah. La « ramification » du volontariat n'est pas figée, plusieurs itinéraires sont possibles, en fonction des régions, en fonction des volontaires coordinateurs, etc.

05 mars 2020