

Ce livret est financé par :



Commission Communautaire Commune de Bruxelles
Capitale - les Ministres de l'Aide aux personnes

© «arpenteurs» - Periferia - 2007

Réseau Capacitation Citoyenne

Le Conseil des Résidents à Schaerbeek

Aller vers un espace d'expression collective

Le Conseil des
Résidents à la maison
Albert De Latour
à Schaerbeek.

Sommaire

Le réseau Capacitation Citoyenne	3
La maison De Latour	9
Une micro société	11
Tout un programme au sein de la résidence	12
Une dynamique parfois peu visible	12
S'organiser en fonction des capacités de chacun	13
Une répartition des tâches	15
S'encourager au-delà de situations qu'on n'a pas choisies	17
Aller de l'avant	19
On est capable de se mobiliser	21
Oser s'exprimer et proposer	23
L'importance de dialoguer	24
Le risque de s'enfermer dans le négativisme	25
Il faut proposer...	26

Le réseau Capacitation Citoyenne

Vers un Conseil des Résidents	29
On réfléchit	30
Les sujets qu'on y aborde	31
Ce qui nous incite à venir	32
Analyser des aspects du fonctionnement interne	34
Discuter, cela a des effets entre nous	35
Ça renforce le personnel	36
Le défi de créer un espace de dialogue permanent	37
Le monde extérieur, un défi d'ouverture	39
On a un rôle à jouer dans la commune	41
Et si on s'adressait aux politiques...	41
Engager le dialogue	42
Faire dépasser l'image qu'on transmet	44
Prendre un rôle vis-à-vis d'autres	45
La transmission entre générations	46

Ce livret fait partie d'une série, d'une histoire. En 2000, un premier ensemble de treize livrets a été réalisé par des groupes de la Région Nord-Pas-de-Calais, de l'agglomération Grenobloise en France, du Sénégal et du Brésil.

A partir de 2004, de nouveaux groupes ont participé au projet en Wallonie (Belgique), dans le Nord-Pas-de-Calais, la région parisienne et l'Isère (France). Ils ont réalisé le livret retraçant leurs expériences singulières. La démarche continue aujourd'hui sur ces mêmes territoires. Les 13 premiers livrets étaient jaunes, les 13 suivants sont bleus, la troisième série est rouge de Sienna et la quatrième vert émeraude.

Ces livrets rendent compte d'une réflexion commune portée sur leur propre action par les personnes impliquées dans un projet collectif. C'est une forme d'auto-évaluation qui tente de mettre en valeur les capacités citoyennes mobilisées dans l'action qu'ils mènent.

Capacitation...!?

Le mot "capacitation", emprunté à la fois aux Brésiliens et aux Sénégalais, a fait son chemin dans le mouvement participatif depuis la parution des treize premiers livrets.

Cousin de "formation", il place davantage l'individu et le groupe au centre de la démarche, comme acteur de sa propre transformation, dans un contexte et des processus collectifs. On a pu synthétiser la démarche en disant « *La capacitation citoyenne, c'est comprendre les raisons de sa situation et mieux, pouvoir la faire évoluer avec d'autres citoyens.* »

Ecrire un livret, une étape essentielle

Chaque livret est issu d'un dispositif différent et élaboré dans un contexte particulier mais son élaboration suit en général le même cheminement. Un groupe est contacté et informé sur Capacitation Citoyenne. S'il est intéressé, il va réaliser son livret et choisit lui-même les personnes invitées à travailler. Trois à quatre réunions sont alors organisées. Après un premier temps de description de l'action effectuée par le groupe, on répond collectivement et contradictoirement à une série de questions ouvertes. Un ou deux animateurs de Capacitation Citoyenne, extérieurs au groupe, ont pour mission d'animer ces réunions et de consigner par écrit ce qui s'y dit, puis, à la séance suivante, on relit l'intégralité des textes ensemble.

Diffuser largement son expérience

On prend alors le temps de modifier, préciser, améliorer la formulation. Le groupe choisit les illustrations du livret. Il reçoit ensuite une cinquantaine d'exemplaires


qui deviennent carte de visite, plaquette, document de présentation et de réflexion pour le groupe.

Des livrets sont distribués à tous les groupes pour découvrir les expériences des autres. Un certain nombre est conservé pour les futurs groupes. Enfin, les institutions qui financent l'action et les animateurs de Capacitation Citoyenne diffusent également à la demande, et les livrets sont toujours téléchargeables sur le site internet : www.capacitation-citoyenne.org.

Se rencontrer

Au-delà de l'échange de livrets entre les groupes, Capacitation Citoyenne est un programme de rencontres entre les personnes. Ce programme est décidé collectivement, pendant les séances plénières annuelles, qui développent aussi des ateliers sur la capacitation citoyenne.

Sur la base de ce programme commun, des rencontres thématiques sont organisées et rassemblent les groupes voulant travailler sur un sujet particulier. Le programme permet aussi des échanges entre deux groupes, qui peuvent aller jusqu'à des séjours de quelques jours les uns chez les autres, pour approfondir la compréhension d'un dispositif, ou des invitations sur un sujet à l'initiative d'un collectif.



Par ailleurs, le réseau favorise la formulation et la mise en œuvre d'actions communes.

Un réseau à vivre

Plus de cinquante expériences participent à présent au programme Capacitation Citoyenne. Lors des premières rencontres à Dunkerque, en septembre 2000, les participants avaient lancé l'idée d'un réseau et souhaité un prolongement de l'action, qui favorise le développement de nos moyens d'agir collectivement. Le réseau rassemble des collectifs de tous horizons : espaces de formation, collectifs ou associations, économie solidaire ou espaces de concertation initiés par l'action publique, et d'autres formes d'action collective qui visent à agir sur les conditions de vie.

Les rencontres plénières de Roubaix en mars 2005 et de Mons en mai 2006 ont confirmé l'intérêt d'échanger et de travailler sur une meilleure conscience de l'organisation sociale, économique et politique, pour la transformer.

Comme plusieurs participants l'affirment, « *Capacitation Citoyenne, il faut venir y participer pour bien en comprendre la richesse et le caractère exceptionnel.* »

...

La maison De Latour

A la maison De Latour, 145 personnes vivent au quotidien ensemble, parmi lesquelles une cinquantaine d'hommes et une centaine de femmes, âgées de 50 à 99 ans. Elles sont hébergées dans des chambres pour deux; quelques couples partagent la même chambre. Certains résidents ont des problèmes de santé qui les empêchent de mener une vie autonome.

Dans ce microcosme souvent peu visible de l'extérieur, une vingtaine de professionnels sont en contact constant avec les résidents; parmi eux des infirmières, des ergothérapeutes, une équipe de direction.

Un lieu de vie peu connu de l'extérieur



Une micro société

D'autres personnes s'occupent de la cuisine, du nettoyage, des lessives, de l'administration... Au total, ce sont 70 professionnels qui collaborent au fonctionnement de la maison de repos.

Cette maison dépend du Centre Public d'Action Sociale de Schaerbeek, une des communes de la Région Bruxelles Capitale. Les pouvoirs publics régionaux ont mis en place pour l'ensemble des maisons de repos une législation qui instaure un Conseil de Résidants. Cet espace de concertation vise à promouvoir davantage d'interactions entre professionnels et résidants et l'intégration de leurs préoccupations dans l'organisation et la gestion du fonctionnement de la Résidence. La Région et la Maison De Latour ont proposé aux résidants de se rassembler pour réfléchir sur ce dispositif et plus largement sur la manière dont fonctionne la maison pour trouver des pistes d'amélioration.

Ce livret, trace de ces échanges et de la réflexion collective, pourrait aussi servir à d'autres maisons.

« **A**vec 200 personnes vivant dans une surface restreinte, vous avez là tous les aspects d'une civilisation, d'une société normale. C'est un petit monde en somme, où il faut pouvoir s'adapter à tous les caractères. » C'est ainsi qu'un nouveau résidant décrit la vie au sein de la maison de repos.

Et du coup, comme ailleurs, « **la majorité des gens ne se connaissent pratiquement pas.** » Evidemment, les résidants n'ont pas tous choisi d'être dans la maison de repos. Plusieurs sont contents d'être là, mais certains doivent faire face à des situations personnelles difficiles, et d'autres ne disposent plus de tous leurs moyens, pourtant « **il faut bien vivre avec.** »

Les excursions à Plankendael permettent de respirer et de créer des liens entre résidants



Tout un programme au sein de la résidence

La maison de repos propose de nombreux services et activités aux résidents. Les membres du personnel cherchent à rendre agréable la journée des personnes âgées et à leur permettre d'être actives et créatives.

Les résidents peuvent ainsi participer à différentes activités: la gymnastique, la chorale, la peinture, des excursions à l'extérieur. Ils ont également accès à l'ergothérapie, la musicothérapie et depuis peu à une salle "Snoezelen", lieu destiné à stimuler leur activité sensorielle.

Une dynamique parfois peu visible

En entrant dans la maison de repos, on arrive directement dans une grande pièce meublée de fauteuils. Les personnes y ont leurs habitudes, «ils ont leur place attirée» dans ce hall d'entrée, lieu de transit et d'attente. Pour beaucoup, cette image n'est pas représentative de la vie dans la maison et c'est pourtant la première que l'on a en venant de l'extérieur.

Les idées s'éveillent et parmi les résidents, on se prend à imaginer d'autres configurations: «mettre l'ergothérapie dans le hall d'entrée pour montrer la

dynamique»; des lieux qui ouvriraient l'espace et inviteraient davantage les personnes extérieures à y rester. «On pourrait déplacer le hall là où se trouve la cafétéria actuelle et inversement», ce qui donnerait une entrée plus conviviale et la possibilité d'ouvrir cet espace vers le jardin extérieur.

S'organiser en fonction des capacités de chacun

Parmi les résidents, chacun a un degré d'autonomie différent. C'est un élément essentiel pour l'organisation

La guinguette attire du monde à la Résidence De Latour.



Une répartition des tâches

de la maison et auquel les membres du personnel adaptent leur travail.

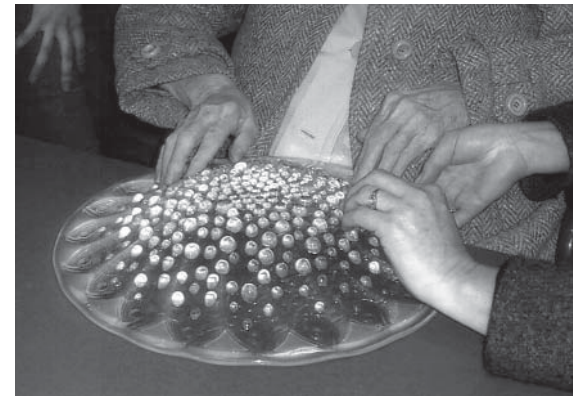
Les résidants expriment souvent les bienfaits des activités sportives et artistiques (le chant, la peinture), ainsi que leur enthousiasme pour les excursions à l'extérieur, généralement organisées une fois par mois. Cependant, les limites physiques montrent que tous ne sont pas égaux pour participer à ces activités.

Certains ne peuvent jamais participer aux excursions, même si *« on prend toujours quelques personnes en chaise roulante avec nous, on n'a pas la place pour tous »* comme l'explique une résidante. D'autres activités sont alors proposées. Pour permettre de continuer à voyager, il y a une conteuse qui vient ponctuellement, et régulièrement des conférences sur différents sujets. On se rappelle d'une présentation sur la route de la soie, sur le Tibet ...

Dans la vie quotidienne, on s'organise: les plus valides, par exemple, vont au marché ou au supermarché pour faire les courses de ceux qui ne peuvent pas sortir; guident les chaises roulantes des autres lors des excursions, s'aident à manger.

Des membres du personnel se sentent aidés dans leur travail, grâce à l'implication de plusieurs résidants, que ce soit dans l'organisation des fêtes, l'accompagnement de résidants ou pour régler des soucis informatiques. Par exemple, un groupe de quelques personnes aide à l'installation des tables et au rangement de la vaisselle. Une personne aide en cuisine, une autre s'occupe du linge à la buanderie.

Des activités pour toutes les possibilités. L'aventure sensorielle des personnes mal voyantes.



S'encourager au-delà de situations qu'on n'a pas choisies

La reconnaissance de cet engagement s'exprime aussi entre les résidants : « *Celui-là, chapeau ! C'est un grand travailleur qui a beaucoup de courage !* », déclare une dame à propos d'un autre habitant de la maison.

La solidarité passe aussi par le partage des moments de joie



Le sujet de la cohabitation dans les chambres est sensible et récurrent dans les débats.

Quand une personne arrive à Albert De Latour, elle se voit attribuer une chambre à partager avec un autre résidant qu'elle ne connaît pas. Au-delà de la rencontre, il est parfois difficile d'apprendre à vivre et partager une certaine intimité avec un inconnu « *qu'on n'a pas choisi.* »

En discutant, on se rend compte que cette situation en rappelle d'autres de la vie courante, où l'on peut être confronté à une personnalité plus ou moins nerveuse ou au contraire lymphatique, et devoir s'y adapter.

Pourtant, la cohabitation n'est pas un problème pour tout le monde, « *c'est une loterie, ça dépend sur qui tu tombes.* » Dans certains cas, ça permet la construction d'une entraide entre les résidants.

Cette situation est plus facile avec les conjoints qui sont tous deux dans la maison et partagent alors naturellement la même chambre. Mais, « *je ne sais pas comment je pourrais m'habituer à vivre avec quelqu'un d'autre si mon mari s'en allait avant moi* » déclare une dame vivant depuis plusieurs années dans la maison avec son époux.

Aller de l'avant

L'attribution des chambres reste donc complexe. Même si des changements sont possibles en cours de séjour, ils entraînent inévitablement des répercussions sur plusieurs résidants.

Bien que ce problème semble difficile à solutionner en satisfaisant tout le monde, l'exprimer est déjà important. Pour les résidants et le personnel, il y a un désir d'en parler dans une atmosphère positive.

Parler de la maison et de sa vie quotidienne est aussi l'occasion de souligner le travail et la gentillesse de la plupart des membres du personnel. *« Ils font partie des valeurs de la maison, et se distinguent par leur dévouement »*, exprime une résidante, pleine d'émotion. Entre autres, l'ergothérapie est très appréciée car elle permet à tous de faire travailler tant ses méninges que ses capacités motrices et de *« faire des choses qu'on faisait avant, avec courage. »*

Travailler en toute créativité

Le plaisir d'être ailleurs, ensemble.



On est capable de se mobiliser

La perspective des rencontres Capacitation Citoyenne est accueillie par le personnel d'animation et la direction comme une opportunité pour organiser une réflexion collective sur la vie dans la maison.

Soucieux de susciter l'intérêt et la mobilisation des résidents et de leurs proches pour qu'ils participent à ces réunions, les membres du personnel avaient placé à plusieurs endroits de la résidence des affiches avec une invitation s'adressant à tous : «**Venez échanger pour améliorer la vie dans la maison !**», «**Venez participer pour encourager la dynamique et la convivialité dans la maison !**»

L'envie de se rencontrer est moteur de mobilisation



Oser s'exprimer et proposer

Alors que l'équipe craignait de ne voir personne s'intéresser à l'invitation, le résultat a surpris! 20 à 40 résidents et membres de leurs familles sont venus échanger et ont entamé une réflexion collective à partir de nombreuses questions et préoccupations amenées par les résidents.

«Même si on n'est que 25-30 ici, ça n'est pas grave!»
C'est déjà pas mal! et d'ailleurs, *«si on ne pense qu'à ceux qui ne sont pas là, rien ne changera.»*

Les couleurs et le dynamisme au rendez-vous



«Je ne suis pas heureuse ici, je prie tous les jours car j'ai peur de me retrouver livrée à moi-même. Avoir la trouille ce n'est pas vivre!» Ces paroles suscitent diverses réactions chez les autres résidents qui cherchent à relativiser, réconforter, exprimer leur propre situation.

Le dialogue n'est pas toujours facile. *«Quand on exprime ce qui ne va pas, on s'entend répondre "On a tous des problèmes". On cherche du réconfort et on reçoit parfois tout le contraire.»*

«Si on dit quelque chose qui ne va pas, on sait que ça va se retourner contre nous, on va vous tirer la tête. Alors on ne dit rien.» C'est ce qu'entend souvent l'ergothérapeute quand elle essaye de motiver les personnes à participer au Conseil des Résidents.

L'importance de dialoguer

Face à ces déclarations, un homme répond : *« Je passe ma vie dans cette chaise, j'ai 90 ans mais je me dis qu'il y a plus malheureux que moi ! Le passé c'est le passé, il faut regarder le futur, c'est le moral, la vie réelle qui comptent ! »*

Mais pour certains, *« c'est très dur à accepter de savoir qu'on ne sortira jamais. »*

D'autres soulignent qu'il faut néanmoins arriver à regarder les aspects positifs, par exemple l'aide d'autres résidents pour se déplacer dans la maison. Ces échanges entre résidents interpellent tout le monde. *« On se parle rarement sur ce que l'on ressent. »*

A De Latour, on veut promouvoir les liens inter-générationnels



Le risque de s'enfermer dans le négativisme

« En donnant la parole aux gens, c'est toujours le négatif qui va sortir ! » Et on l'a vécu à l'occasion des débats sur le livret : même si on a des idées, on pense d'abord à tout ce qui va empêcher que ça fonctionne. Si on parle de la vie dans la maison, les premières paroles concernent ce qui ne va pas.

Certains aussi ont peur de proposer, redoutant qu'à un moment ou l'autre ils soient critiqués ou que ça se retourne contre eux. Pourtant, *« on a une responsabilité collective de tirer le débat vers le haut. »*

On a donc imaginé qu'au sein du Conseil des Résidents, il faudrait s'imposer la règle de d'abord identifier un aspect positif avant d'entamer des critiques négatives.

Et une ergothérapeute insiste en disant : *« vous êtes les couleurs et il faut colorer le tableau pour que le positif prenne le dessus, parce que sinon il n'y a que du noir. »*

Il faut proposer...

« **E**t si on relançait un comité d'accueil pour les nouveaux résidents? » Cela permettait à un nouveau résident de nouer directement des contacts avec les autres habitants dès son arrivée dans la maison. Le débat met vite en évidence que l'idée est bonne, mais que *« le reste du personnel va trouver cela dérangeant. »* *« Ce genre d'initiative n'est plus valorisé par certains membres du personnel. »* *« Moi, je ne veux pas prendre leur place, mais j'ai envie d'être active. »* L'épouse d'un résident fait également une proposition : *« Les personnes extérieures auraient besoin d'un mode d'emploi car, à notre arrivée, on ne sait pas tout ce qui se passe ou est organisé. »*

Le dialogue et l'énergie de tous sont essentiels pour trouver des solutions. Il y a quelques mois, la cafétéria a subitement fermé, par manque de personnel. Cette décision a eu des répercussions pour les résidents qui ne pouvaient plus acheter des boissons et autres aliments, pour eux ou pour offrir à leurs visiteurs. Ils ont donc été obligés de s'approvisionner à l'extérieur.

De plus, la cafétéria joue un rôle central dans la vie de la maison, car il s'agit d'un lieu de rencontres et de bonne ambiance. Les résidents ont donc largement exprimé leur demande pour la réouverture de ce lieu de convivialité et d'animation. Un des moyens pour l'exprimer fut le Conseil des Résidents.

Conscients de l'importance de ce lieu, certains membres du personnel ont également joué un rôle important. Quelques mois plus tard, la cafétéria ouvre à nouveau ses portes avec du personnel supplémentaire pour assurer le service et l'animation. Un soulagement se fait sentir parmi les résidents.

L'anniversaire d'une centenaire, moment de célébration et d'animation!



Vers un Conseil des Résidants

Le Conseil des Résidants se réunit tous les trimestres et a été mis en place pour que les personnes qui vivent dans la maison s'expriment et émettent un avis au sujet de toutes les questions relatives au fonctionnement général de la maison de repos.

Un membre du personnel en assure l'animation. Les réunions sont annoncées par affiches, et le jour même, les membres du personnel passent à la cafétéria pour inviter les personnes à se réunir. Il y a généralement entre dix et quinze personnes, celles qui ont la volonté, la capacité et qui osent s'exprimer sur ces sujets. La participation fonctionne sur une base volontaire. Elle est donc ouverte à tout résidant, membre du personnel et personne extérieure. On peut, à tout moment, prendre part aux réunions du Conseil.

«Le Conseil, c'est un espace où le personnel a aussi droit à la parole, à pouvoir exprimer ses difficultés.»

Cet espace de dialogue peut permettre de dénouer certaines tensions, mais tout le personnel n'y participe pas. Dans la mesure où *«on ne peut pas parler des personnes quand elles ne sont pas là»*, on pense qu'au-delà de les inviter, *«il faudrait peut-être même les obliger à venir.»*

On réfléchit

« **L**e Conseil, c'est le lieu où les problèmes soulevés trouvent des solutions. » « La directrice a des choses bien plus importantes à faire que d'écouter nos problèmes. Donc on dit les choses au Conseil. » « On rouspète aussi car il y a des choses qui ne vont pas. Mais il n'y a pas que du négatif qui est dit là. »

Le Conseil permet de prendre conscience que le problème d'une personne peut être aussi celui que d'autres rencontrent. Par exemple, la demande d'une résidente d'avoir une escabelle pour pouvoir ouvrir son armoire a été l'occasion de réaliser que d'autres rencontraient les mêmes difficultés. Mais c'est aussi dans ces moments qu'on se rend compte que ce genre de questions ne concerne pas tout le monde, par exemple les nombreuses personnes ne pouvant plus marcher.

Les sujets qu'on y aborde

Bien sûr, on y parle de nourriture et des problèmes du quotidien. On y évoque très positivement les excursions, à la mer ou ailleurs qui remportent toujours un grand succès.

Mais toutes les préoccupations exprimées n'ont pas de solution. Par exemple, des personnes, dont chacun sait qu'elles n'ont plus toute leur tête, se glissent parfois dans les chambres des autres et y prennent des fruits ou de petites choses. Même si le problème existe, **« qu'est-ce que ça apporte d'en parler ? » « Dans ce cas-ci, ça ne sert à rien parce qu'il n'y a pas de solution. Donc on n'en parle pas. »**

S'engager dans l'échange pour améliorer le fonctionnement de la maison



Ce qui nous incite à venir

Ça permet de « *mieux se connaître et mieux se comprendre.* » On constate en effet que beaucoup n'ont jamais l'occasion de se parler.

« *Il y a des personnes qui ont peur de venir!* » Pourtant, « *ici, on ose dire ce qu'on n'ose pas dire en dehors, parce qu'on a peur des représailles.* »

C'est aussi un lieu d'information, car parfois, « *on ne sait pas à qui s'adresser.* » Par exemple, il est parfois difficile de faire la distinction entre une infirmière et une aide soignante. Cela peut engendrer une confusion dans les rôles et fonctions de chaque travailleur et du coup, chez les résidents, une insatisfaction par rapport au travail effectué. En parler est l'occasion de mettre le doigt sur certaines incompréhensions et d'expliquer la répartition des tâches, même si cela reste parfois incohérent du point de vue des résidents.

C'est aussi l'occasion d'émettre des idées: « *Il y a toujours quelque chose qui se passe dans cette maison. Pourquoi ne pas se réunir pour évaluer ces activités en termes positifs comme négatifs?* »

Les participants sont peu nombreux au Conseil, « *je regrette, il manque des personnes, mais les gens ne s'intéressent à rien, on ne peut pas les obliger!* » Une autre personne soutient de manière plus optimiste

que « *s'ils viennent une fois, ils reviendront.* » Pourtant, plusieurs résidents expliquent qu'ils entendent dire « *ça ne sert à rien d'y aller, il n'y a rien qui change!* » « *Mais avec ce genre de raisonnement, on ne va jamais rien faire changer* », « *il faut venir ici pour faire évoluer les choses.* »

Pendant la discussion, une suggestion apparaît: « *Et pourquoi ne pas faire une réunion entre nous, sans les membres du personnel?* » On se rappelle alors qu'il est déjà arrivé que ce soient deux résidents eux-mêmes qui animent une réunion.

Les activités permettant l'accueil à des personnes extérieures sont privilégiées à la Résidence



Discuter, cela a des effets entre nous

Pourtant, des participants n'imaginent pas se voir sans le personnel. « *Il y a un risque que les discussions tournent mal.* » En même temps, « *ça permettrait une autre expression.* » Si on se retrouvait entre résidents, « *on parlerait sans doute davantage, il y aurait plus de monde.* » Une proposition est faite d'essayer à l'avenir de se parler entre résidents avec un membre du personnel neutre qui serait présent pour aider à la prise de notes et au cas où il faudrait arbitrer.

Analyser des aspects du fonctionnement interne

Pour certains, « *il n'y a pas assez de personnel!* » D'autres analysent la situation de la maison de repos en comparant avec la vie à l'extérieur: « *Une fois j'ai assisté à la chute d'une personne dans la bibliothèque et il n'y avait pas d'infirmière présente. Je suis allé les prévenir et quelqu'un est venu. Dans ce cas-ci, en 3 minutes, la personne était secourue. Dans la rue à l'extérieur, si vous tombez, vous pouvez bien attendre 30 à 45 minutes pour avoir de l'aide. Il faut voir les facilités et les avantages.* »

« **R**ien que par votre présence, vous exprimez déjà! » souligne un membre du personnel. « *Dire des choses, ça fait toujours du bien.* »

Ça permet aussi de se dire des sentiments plus profonds: « *Vous ne m'avez pas laissé sur le côté. Aujourd'hui, je suis remontée comme une sauvage!* »

« *C'est intéressant de dire tout ça, pour de bonnes relations entre nous.* » « *C'est vrai qu'entre les résidents, il y a un manque de relation et de compréhension.* »

Dans convivialité, il y a le mot VIE!



Ça renforce le personnel

« **S**i ce sont les résidants qui le disent, on verra l'impact dans les actions. » En effet, le Conseil des Résidants a un rôle important pour le personnel et pour la directrice qui se sentent plus forts pour aller, par exemple, devant le Comité des personnes âgées de la commune. Ils sont alors le relais des résidants et peuvent réellement transmettre leurs demandes et préoccupations.

Un membre d'une famille vient toujours jouer du piano pour les autres résidants



Le défi de créer un espace de dialogue permanent

Pour les résidants, ce n'est pas habituel de devoir exprimer à une personne extérieure comment fonctionne la maison de repos. « *Il n'y a jamais personne qui vienne s'intéresser à nous.* » Les rencontres pour le livret Capacitation Citoyenne ont créé cette occasion.

Un enthousiasme s'est construit au fur et à mesure des rencontres. Il permet de se poser la question de l'utilité d'un tel espace d'échange et de dialogue. Il montre aussi l'intérêt de débats avec d'autres membres du personnel et des parents de résidants qui ne participent généralement pas au Conseil de Résidants, afin d'envisager les discussions sous un angle plus large et plus nuancé.

L'animatrice du Conseil des Résidants souhaite s'inspirer de toutes ces réflexions pour les futures réunions.

Le monde extérieur, un défi d'ouverture

« **M**ême si on trouve tout ce dont on a besoin au sein de la maison, il y a des contacts avec l'extérieur, parfois compliqués, parfois motivants. »

Dans un monde "à part" d'où l'on n'a pas toujours l'occasion de sortir, le monde extérieur peut être perçu comme une source de danger. Il y a « *les voyous qui dérangent* », « *le mauvais état des trottoirs et donc la peur d'une chute...* »

Les résidants sont encouragés, le plus possible, à sortir, à entretenir des contacts en dehors de la maison. « *Je suis déjà allée dans une autre résidence pour discuter, échanger. J'ai besoin de conversations et de choses intellectuelles* », alors parfois ils sortent pour se ressourcer ailleurs. « *Les personnes d'autres maisons ont plein de choses et de voyages intéressants à raconter !* » Un des résidants revient justement d'un voyage en Bolivie, plusieurs lui demandent d'organiser une présentation afin de partager ses impressions et de montrer photos et cartes postales.

Des activités sont aussi organisées avec les familles et dans le quartier. Les voyages à la mer, les fêtes de Noël ou les barbecues organisés dans le jardin de la

On a un rôle à jouer dans la commune

Résidence sont l'occasion de faire connaissance avec la famille des autres.

C'est aussi à l'époque de Noël que les enfants d'une école voisine viennent rencontrer les résidants et leur apporter des cartes de vœux.

En septembre, une quinzaine de résidants, accompagnés de membres du personnel, sont allés à la rencontre de leurs voisins lors de la fête du quartier. Suite à cette fête, une voisine s'est proposée de venir chanter dans la résidence. Au-delà de son concert, l'idée est venue de lui proposer de participer à la chorale de la Résidence.

Aller voir ailleurs, c'est aussi intéressant pour voir comment ça se passe, pour s'inspirer dans son propre fonctionnement. *« Dans d'autres maisons, ils font peut-être des choses qu'on ne fait pas ici, et inversement, nous on fait beaucoup de choses ici. »*

« **L**es personnes du CPAS (Centre Public d'Action Sociale), on les voit à l'occasion d'une inauguration ou d'une fête dans la maison », mais il est rare qu'elles viennent pour rencontrer et écouter les résidants. Ce sont toujours les membres du personnel qui font le lien et qui expliquent ce qui se passe dans la résidence.

Et si on s'adressait aux politiques...

« On n'a jamais réfléchi à cela », le sujet est nouveau pour la plupart des résidants. Pourtant, on estime que les conseillers du CPAS devraient venir plus souvent

On veut maintenir des liens avec le quartier



« *puisque ce sont eux qui prennent les décisions par rapport aux résidants et au personnel.* » Ils devraient être plus conscients des besoins pour pouvoir mettre en place des politiques cohérentes.

On prend l'exemple de la camionnette qui sert aux déplacements des résidants, notamment lors des excursions. Elle est dans un état lamentable depuis des années alors qu'il s'agit de pouvoir assurer la sécurité des personnes lors des déplacements.

Pour le personnel aussi, c'est important que les personnes de la maison s'expriment face aux politiques, car sinon « *avec nous, ils pensent qu'on n'est jamais contents.* »

La discussion permet alors de penser à ce qu'on pourrait faire ensemble. « *Et si tout le monde signait une lettre à leur adresser ?* », « *oui mais alors il faut aller la porter en main propre aussi.* »

Engager le dialogue

On en vient à imaginer d'inviter les conseillers du CPAS pour discuter et faire entendre nos besoins. Si, en tant qu'élus politiques, « *c'est leur devoir de venir voir*

ce qui se passe dans la maison », on trouve important de faire la démarche de les inviter.

On voudrait qu'ils se rendent compte de ce qu'est la vie au quotidien, et pour cela, certains sont prêts à témoigner de leur expérience à la Résidence. Des conseillers sont déjà venus, mais cette nouvelle rencontre serait une opportunité pour que les résidants guident les visiteurs dans les différents lieux de la maison, les endroits qu'ils aiment et où ils passent du temps.

Par ailleurs, on voudrait profiter de l'occasion pour demander aux conseillers du CPAS d'expliquer précisément le fonctionnement de cette institution et de raconter comment ça se passe ailleurs. Ça sera aussi le moment de présenter les préoccupations et les manques rencontrés à la Résidence. Et aussi de remercier: « *ils ont déjà fait beaucoup pour nous!* » « *On oublie trop vite ce qui est fait et on insiste sur ce qui ne l'est pas.* »

Faire dépasser l'image qu'on transmet

Les résidants voudraient inviter davantage de personnes à venir. Mais, **« le home fait peur ! »** **« Ça fait peur, parce qu'on est enfermés »** ou **« parce que les gens s'y voient »**. **« On ne fait rien pour ne pas faire peur »** reprend un autre, **« il y a des personnes qui disent qu'ils ont presque fui ! »**

Et pourtant, la vie et l'énergie, très perceptibles quand il y a des animations, attirent diverses personnes. La "guinguette" est par exemple un moment très festif qui rassemble des membres des familles, des musiciens professionnels, mais aussi des personnes âgées venant d'autres maisons.

Une résidante se souvient également avec plaisir du groupe de jeunes qui étaient venus à la nouvelle année rencontrer les personnes âgées. Ça a été l'occasion d'un échange inhabituel entre générations, **« ils étaient vraiment avec nous. Et ils ont même pris contact pour revenir. »**

Prendre un rôle vis-à-vis d'autres

Il y a quelques années, des groupes d'enfants sont venus rendre visite aux résidants, partager des moments avec eux.

De même, des résidants ont été les voir sur leur lieu d'excursion. **« Ça a superbement fonctionné, tant pour les enfants que pour les personnes âgées ! »** se rappelle la directrice, qui regrette d'avoir dû arrêter l'expérience pour des problèmes d'horaires et de programmes trop chargés des instituteurs. **« Pour certains enfants, on avait un rôle de grands-parents, particulièrement pour ceux qui n'en avaient plus. »**

Rappeler cette expérience du passé amène le groupe à imaginer de remettre en place les conditions d'un tel projet.

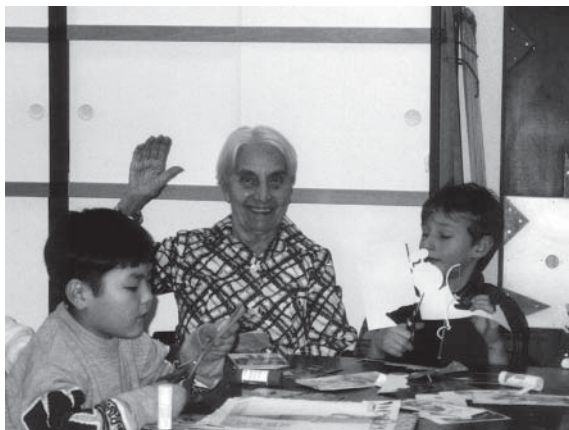
La transmission entre générations

De nombreuses personnes évoquent les relations avec des jeunes «*intéressés par ce qu'on dit du temps où on était jeunes.*»

«*Chaque personne âgée qui meurt est une bibliothèque qui brûle.*» «*La bibliothèque doit être utilisée avant qu'elle ne brûle*» et pour ça, il faut qu'il y ait des gens qui utilisent les livres. «*Ce serait dommage de ne pas communiquer tout ce patrimoine.*» «*On doit raconter ce qu'on a vécu.*»

Au-delà de l'importance de transmettre son histoire de vie, on pense à ceux qui ont encore une connaissance active, des savoirs dans différents domaines.

La rencontre qui permet de valoriser les atouts de chacun



Pourquoi ne pas les mettre à profit pour aider des jeunes dans leurs études? De plus, «*certains jeunes n'ont pas de grands parents et seraient contents d'en retrouver ici.*» «*La Résidence pourrait devenir un carrefour de rencontres.*»

...

Ont participé aux rencontres des 26 juillet, 4 septembre, 2 octobre, 20 novembre et 13 décembre 2007 :

Alexandrina, Andrée, Andrée, André, Anna, Anne, Annie, Augusta, Axel, Berthe, Bruno, Camille, Elisabeth, Elise, Emmanuelle, Gaston, Géraldine, Germaine, Guy, Hervé, Irène, Ivonne, Jacqueline, Jean, Jeannine, Johanna, Judith, Karl, Lambertus, Léon, Line, Luc, Maïlis, Margueritte, Maria, Marie, Marie-Louise, Marie-Pierre, Marie-Rose, Marie-Thérèse, Mathilde, Nadia, Olivier, Patrick, Pascale, Raymond, Roger, Simone, Zarah.

Rédaction du livret :

Judith VAES et Patrick BODART

Contact :

Anne Wéry et Pascale Wauters
Résidence Albert De Latour,
Rue Thomas Vinçotte, 36
1030 Bruxelles
tel: +32 (0)2 245 60 84
pascale.wauters@publilink.be



Capacitation Citoyenne

www.capacitation-citoyenne.org

**L'animation du réseau Capacitation Citoyenne
arpenteurs**

contact@arpenteurs.fr

Tél.: +33/0 4 76 53 19 29

Fax: +33/0 4 76 53 16 78

www.arpenteurs.fr

9, place des Ecrins

38 600 Fontaine

France

Periferia

contact@periferia.be

Tél.: +32/0 2 544 07 93

Fax: +32/0 2 411 93 31

www.periferia.be

rue de la Colonne, 1

1080 Bruxelles

Belgique

Conception graphique et réalisation: ©«arpenteurs»2007
Toute reproduction autorisée sous réserve de citer la source.