

ECONOMIE SOCIALE

QUELLES RÉPONSES AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES ?



Analyse

Février 2009
Ariane Dewandre
Chargée de projets SAW-B

Les récentes évolutions sociologiques et démographiques de notre société génèrent des besoins qui n'existaient pas hier en termes de services aux personnes âgées. Résultats de l'individualisation et du relâchement des liens sociaux et familiaux, des besoins autrefois satisfaits dans la sphère privée doivent aujourd'hui être rencontrés par des acteurs extérieurs à celle-ci. Les processus de vieillissement de la population et d'allongement de la durée de vie amplifient et diversifient la nature de ces besoins. Trouver des réponses adéquates à ces besoins constitue un enjeu majeur pour notre société.

Assurer des conditions de vie dignes pour tous constitue un objectif fondamental de l'économie sociale. Dans cette perspective, notre secteur se donne notamment pour mission de répondre aux besoins de la population non couverts par ailleurs. Dès lors, quel rôle l'économie sociale joue ou peut-elle jouer face aux besoins en évolution des personnes âgées ? Plus concrètement, comment s'organisent aujourd'hui les services aux personnes âgées et quelle est la place actuelle (ou à prendre) de notre secteur ? Quels sont les enjeux auxquels ces entreprises sont confrontées en termes d'organisation, de financement, de qualité du service, etc.? En quoi les structures d'économie sociale et les services qu'elles développent répondent-ils aux besoins spécifiques de nos aînés, et en quoi pourraient-ils mieux y répondre ?

Cette analyse tentera de répondre à ces différentes questions. Après avoir passé en revue les caractéristiques générales de la population âgée, nous nous pencherons sur quatre catégories de besoins : ceux liés à la mobilité, aux loisirs, à l'aide à domicile et au logement. Nous examinerons des services qui répondent à chacune de ces catégories de besoins, particulièrement ceux développés dans l'économie sociale. Enfin, nous proposerons des pistes de réflexion quant aux rôles présent et futur de l'économie sociale dans ces secteurs d'activités.

Quelques constats au sujet de la population âgée

La proportion de personnes âgées est de plus en plus importante en Belgique¹. Si 17% des belges ont aujourd'hui plus de 65 ans, cette situation concernera en 2050 plus d'un quart de la population selon les prévisions les plus récentes. La proportion des plus de 80 ans va également augmenter. Elle représentait 3,48% de la population en 2000 mais leur proportion risque d'atteindre 10,39% en 2050². Si la population âgée sera plus importante, elle sera également plus dépendante de la population active. Il y a actuellement 3,88 personnes actives³ pour chaque personne âgée. Ce chiffre diminuera à 2,28 en 2050. Cette dépendance accrue aura des répercussions en termes de ressources, notamment financières (pension), dont pourront bénéficier les aînés pour subvenir à leurs besoins. Ces projections démographiques cachent des variations régionales. En effet, Bruxelles se distingue par le rajeunissement de sa population, à attribuer notamment aux immigrations importantes en provenance de l'étranger. La proportion de personnes âgées augmentera donc de manière plus aigüe en Wallonie

¹ Perspectives de population 2007-2060 BFP-DG SIE.

² Philippe Corten, « *Evolution démographique et avenir de la sécurité sociale en Belgique* », ULB, 2004. Tranche de la population entre 15 et 64 ans.

³ Tranche de la population entre 15 et 64 ans.

que dans la capitale (les plus de 65% y représenteront respectivement 25,9% et 19,7% de la population en 2060)⁴.

En ce qui concerne la situation socio-économique des seniors, une personne de plus de 65 ans sur deux a obtenu au maximum un diplôme de l'enseignement primaire⁵. Par ailleurs, les retraités qui bénéficient d'une pension de retraite touchent en moyenne 1.170 euros brut mensuels selon une étude de la KUL. Ce chiffre cache cependant des disparités importantes selon le sexe (les femmes touchent en moyenne 812 euros contre 1.363 euros pour les hommes) et selon les différents régimes professionnels (les fonctionnaires perçoivent plus de deux fois la pension d'un salarié et près de cinq fois plus qu'un indépendant)⁶. Enfin, trois seniors sur quatre sont propriétaires de leur logement⁷.

Sur le plan de la santé, 38,7% des 65-74 ans et 53,1% des plus de 75 ans déclarent souffrir d'une santé « moyenne » à « très mauvaise » (cette proportion est un peu plus élevée en Wallonie qu'à Bruxelles)⁸.

Notons pour terminer qu'un nombre important de personnes âgées vit seul : la Belgique en comptait plus de 636.000 en 2006⁹. 7,7% des personnes âgées de 65 à 74 ans et 9,4% des plus de 75 ans se déclarent par ailleurs plutôt insatisfaits de leurs contacts sociaux. La moyenne s'élève à 6,9% pour l'ensemble de la population. Le fait de résider en institution ou en ville réduit les possibilités de socialisation¹⁰.

Les services aux personnes âgées

Mobilité

Des problèmes de mobilité affectent les personnes âgées pour diverses raisons : leur état physique, la peur de sortir de chez soi, le décès d'un conjoint conducteur, le sentiment d'insécurité, etc. Si sortir de chez soi est rarement considéré comme faisant partie des nécessités vitales, la mobilité n'en reste pas moins souvent une condition pour la satisfaction d'une série de besoins plus ou moins essentiels : achats alimentaires, accès à la variété des services de santé, accès à des activités sociales et culturelles, accès à divers services que nous utilisons dans notre vie quotidienne (poste, banque, mutuelle...). Sans oublier la participation politique (voter), religieuse ou associative, la visite de proches moins mobiles tel qu'un conjoint entré en maison de repos, etc. Les personnes âgées qui vivent dans des zones rurales ou des quartiers délaissés sont particulièrement touchées par le problème de mobilité : « La situation des petites entités fait que les possibilités de vie à l'extérieur sont étroitement liées aux possibilités de déplacement. S'il faut pouvoir disposer d'une voiture pour se trouver au milieu des autres, faire son marché, participer à une activité, beaucoup de personnes âgées vivent de fait une situation d'exclusion » expliquent les Equipes Populaires sur base d'une enquête menée en 2004 auprès de plus de 200 personnes en Communauté Française¹¹.

Pour faire face à cette problématique, une offre de service variée s'est développée : sociétés de taxis, services parapublics, initiatives bénévoles de solidarité (par exemple un réseau d'entraide de patients d'une maison médicale qui organisent des transports pour les déplacements liés à la santé). Le terrain

⁴ Bureau fédéral du plan, « *Perspectives de population 2007 – 2060* », mai 2008, Direction Générale Statistique et Information Economique.

⁵ Direction générale statistique et information économique, « *Dossier senior – Profil des seniors : qui sont-ils ? Comment vivent-ils ?* » 2007 (http://www.statbel.fgov.be/press/pr109_fullreport_fr.pdf)

⁶ Centre de recherche sociologique de la Katholieke Universiteit Leuven (KUL), « *Cartographie des retraites belges* », Service public fédéral Sécurité sociale, 2007.

⁷ Direction générale statistique et information économique, « *Dossier senior – Profil des seniors : qui sont-ils ? Comment vivent-ils ?* » 2007 (http://www.statbel.fgov.be/press/pr109_fullreport_fr.pdf)

⁸ INS, Enquête de Santé de l'Institut scientifique de la santé publique en coopération avec la Direction générale Statistique, 2004.

⁹ INS, (http://www.statbel.fgov.be/downloads/single_elderly_fr.xls)

¹⁰ Direction générale statistique et information économique, « *Dossier senior – Profil des seniors : qui sont-ils ? Comment vivent-ils ?* » 2007 (http://www.statbel.fgov.be/press/pr109_fullreport_fr.pdf)

¹¹ Dossier « *Quelle qualité de vie pour nos aînés ?* », Contrastes, bimestriel d'information des Equipes Populaires, nov-déc 2004 (http://www.e-p.be/IMG/pdf/contrastes_No_Special_2004.pdf).

exprime cependant que la demande excède largement l'offre, et que celle-ci est trop limitée tant au niveau horaire (en semaine pendant les heures de bureau, généralement) que des possibilités de destinations¹².

Un certain nombre d'acteurs d'économie sociale sont également actifs en la matière. La nature et l'organisation du service varient : transport collectif ou individuel, à destination de personnes à mobilité réduite ou de personnes fragilisées (catégories incluant souvent les personnes âgées), avec ou sans accompagnement, pour des raisons exclusivement médicales ou pour tout motif, pendant les heures de bureau ou 24h sur 24, etc. En contribuant à la conservation d'une autonomie de la personne âgée, ces services favorisent son maintien à domicile.

Trusquin-Titres-Services¹³, entreprise d'insertion, offre un service de transport basé à Marche et à Namur, et destiné à des personnes âgées, isolées et socialement défavorisées. En sus du transport, le service inclut l'accompagnement des usagers dans leurs tâches, souvent indispensable pour les aînés : porter les achats lors de courses alimentaires, vérifier que la personne a bien ses documents dans le cas de visites médicales, etc. Les personnes âgées, qui constituent 80% de la clientèle, y font majoritairement appel pour des courses ou des raisons de santé... officiellement du moins, car il s'avère que le service est bien plus que celui d'un taxi. Il remplit une fonction essentielle de socialisation, grâce aux contacts avec le chauffeur ainsi que sur le lieu de l'activité. Ceci incite certains clients à utiliser le service de manière à première vue peu rationnelle (fréquence d'utilisation, futilité des achats, etc.). Ce phénomène révèle la nécessité de développer des réponses adaptées aux besoins de sociabilité des personnes âgées.

Il est d'ailleurs interpellant qu'il soit peu fait appel à ce service, pourtant disponible 24h sur 24, pour des activités socioculturelles. Le débat est-il ailleurs que dans la mobilité ? Dans la difficulté de sortir le soir, dans le manque d'activités socioculturelles adaptées à un public âgé (horaires, type et nature d'activités, etc.) ? S'agirait-il d'un signe du phénomène de « désocialisation » de nos aînés ? Les tarifs plus élevés en soirée peuvent également être dissuasifs. Cet exemple enseigne aussi et surtout la complexité sociologique et psychologique du public âgé et de ses besoins, et la nécessité d'inventer des réponses qui peuvent la respecter et l'intégrer.

Si le service du Trusquin est très apprécié et reconnu, il est chaque année déficitaire. Par ailleurs, l'entreprise d'insertion estime que le prix, fixé à 7,50 euros ou un titre-service par heure de prestation et 0,35 euro par kilomètre, est trop élevé pour le public précaire auquel le service est notamment destiné. Cette opinion trouve écho dans les enquêtes de satisfaction, dans lesquelles les usagers expriment le besoin d'une offre plus importante et moins chère.

Offrir un service financièrement accessible pour le plus grand nombre compte, de fait, parmi les finalités sociales des services de transport offerts dans l'économie sociale. Cependant, comment allie-t-on accessibilité financière d'un service qui, en termes réels, coûte cher (surtout que les déplacements requièrent facilement quelques heures), et rentabilité de l'activité ? Constituées sous forme d'ASBL, d'entreprises d'insertion, etc., ces structures sont souvent agréées IDESS¹⁴ ou titres-services, ce qui leur donne accès à des aides et subventions. Certaines s'associent également avec des compagnies publiques de transport ou font appel à du bénévolat. Il n'en reste pas moins que, d'une part, ces services restent onéreux pour certaines catégories de personnes (dont beaucoup de personnes âgées), et que, d'autre part, la rentabilité des structures n'est pas toujours assurée. Le service de « transport social » pour les personnes âgées est-il un secteur à réserver dans le futur aux services parapublics ou aux initiatives bénévoles ? Les structures d'économie sociale désireuses de répondre à

ce besoin doivent-elles le faire en sus d'activités plus « rémunératrices » ? Ou alors faut-il imaginer des modalités de financement originales pour permettre à l'économie sociale de consolider ses activités et d'amplifier son offre ? Le secteur a déjà prouvé à maintes reprises qu'il propose des réponses adéquates aux besoins de catégories de publics peu solvables pour autant que le pouvoir

¹² Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (rédaction), op. cit.

¹³ Informations basées notamment sur un entretien téléphonique avec Patrice Borcy, responsable de Trusquin Titres-services, 11 février 2009.

¹⁴ Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale

public lui en confie la tâche et l'aide à assurer le fonctionnement de ces services par un soutien financier adéquat.

Pour diminuer le coût du service, surtout dans des quartiers ou régions isolés, une mutualisation des besoins pourrait offrir une piste de solution. De nombreuses personnes âgées renoncent probablement à utiliser les transports en commun pour des motifs de confort, de difficultés de déplacements jusqu'aux points d'arrêt et d'embarquement. Ne pourrait-on pas imaginer un savant mélange intégrant les atouts du transport particulier et collectif ? Par exemple, des minibus adaptés aux personnes âgées effectuant des transports collectifs porte-à-porte, sur un trajet prédéterminé ou en coordonnant les demandes, comme cela se fait parfois pour les personnes handicapées. Notons à titre d'illustration le service du « BelBus » (« le bus qu'on appelle ») de la compagnie flamande De Lijn. Ce minibus réalise des trajets à la demande en mutualisant tant que possible les besoins, et permet de desservir les régions isolées¹⁵. Des collaborations entre entreprises de transport, CPAS et communes, centres culturels, marchés et centres commerciaux pourraient être envisagées. Ces services pourraient permettre des courses collectives les jours de marché, des visites de spectacles, etc. L'expérience du Trusquin nous révèle cependant qu'une mutualisation des besoins ne va pas toujours de soi. Ses initiatives originales en la matière ont, de fait, trouvé peu de répondant. Une des difficultés est l'adaptation requise aux horaires d'autrui, particulièrement laborieux pour des personnes âgées. Travailler avec elles sur les freins et les leviers à mettre en place (sensibilisation, etc.) pourrait sans doute s'avérer payant.

Signalons finalement que, quelque soit le projet de transport imaginé, il ne pourrait être totalement effectif que s'il était associé à des interventions sur une série d'autres plans : facilitation psychologique de la démarche de « sortir de chez soi », caractère adapté des activités socioculturelles, information sur les possibilités de transport, etc.

Activités socioculturelles

La sortie du monde professionnel, la perte de proches (décès, déménagements), les difficultés grandissantes de mobilité constituent différents éléments qui conduisent de nombreuses personnes âgées à souffrir d'isolement social et de solitude. Quelles possibilités existe-t-il pour leur permettre d'entretenir des relations sociales et de garder un environnement de vie socialement et intellectuellement stimulant ?

L'organisation d'activités culturelles et de loisirs dans des structures adaptées facilite la démarche. L'offre est nombreuse et variée : acteurs socioculturels ou d'éducation permanente, CPAS et communes, maisons médicales, réseaux de personnes âgées et autres bénévoles, etc. Mais différents freins persistent, tels que les difficultés physiques ou psychologiques des personnes âgées à sortir de chez elles ou l'accessibilité financière, etc. Par ailleurs, nombre de ces activités sont organisées pour mais pas avec les personnes âgées. Ceci risque de renforcer leur caractère dépendant et de les infantiliser, en générant chez elles un sentiment ou une habitude d'être prises en charge et de ne plus pouvoir décider. Finalement, il semble que l'offre ne couvre pas l'ensemble ni la diversité des besoins en la matière¹⁶.

Parmi les projets visant à rompre l'isolement des personnes âgées et à répondre à leur besoin d'activités, certaines méritent d'être soulignées. Les Centres Communautaires sont des lieux qui proposent, en journée, la possibilité d'un accueil, de rencontres, d'activités diverses et de moments de convivialité¹⁷. Ces structures, ouvertes quelques jours par semaine ou par mois, contribuent au maintien à domicile des aînés. Ils relèvent du secteur non-marchand, de CPAS ou de communes, ou sont de nature bénévole¹⁸. En fonction du degré d'autonomie du public, les centres ont une dimension plus marquée d'accueil ou d'activité¹⁹. Parmi ces initiatives, il y a celle des « Maisons

¹⁵ Compagnie De Lijn (www.delijn.be).

¹⁶ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (rédaction), op. cit.

¹⁷ LABISO (Laboratoire des Innovations Sociales), « *Les maisons communautaires pour personnes âgées en Wallonie rurale* », cahier 75, avril 2007 (http://www.labiso.be/ebooks/labiso_75/index.html)

¹⁸ La maison des seniors est une ASBL gérée par des aînés et des bénévoles. Lieu de rencontre où des personnes âgées peuvent participer à des activités diverses (ateliers, excursions, jeux de société...), mener ensemble des projets qui leur

Communautaires» développée par l'ASBL Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR). Cet acteur d'économie sociale propose des services (aide familiale, aide-ménagère, petits travaux, etc.) dans des zones rurales de Wallonie. Constituées sous forme d'ASBL, les Maisons communautaires ont pour objectif de « *recréer du lien social, de lutter contre la solitude et l'isolement, d'ouvrir un lieu convivial, où [les personnes âgées] peuvent se retrouver, s'activer, découvrir, échanger, être en sécurité, développer des contacts avec des plus jeunes aussi...* »²⁰. La volonté de mettre les personnes âgées aux manoeuvres représente un aspect novateur de cette offre de service. Une grande partie des activités sont décidées et organisées par les personnes, avec l'accompagnement d'un animateur. Les aînés sont par ailleurs représentés au sein de l'ASBL. Cette démarche ne va cependant pas toujours de soi pour ce public : « *Les personnes âgées ne s'autorisent plus -ou la société ne les autorise plus- à rentrer en projet, certaines arrivent chez nous 'éteintes'* » explique Madeleine Kirsch, de l'ADMR²¹. La « bataille » consiste donc à les aider à retrouver des ressources, leur dynamisme, afin de ne pas les cantonner à de l'occupationnel.

L'ouverture sur la communauté est également une dimension-clef essentielle pour éviter une «ghettoïsation» des personnes âgées. Les acteurs associatifs intéressés sont intégrés dans l'ASBL et des partenariats sont élaborés avec des associations, des écoles, mais également toute personne intéressée. Finalement, les centres sont ancrés au sein des villages, proches des lieux de vie des personnes âgées, dans des bâtiments existants et connus d'eux, et à proximité d'autres publics (écoles, centres culturels, etc.).

Malheureusement, l'offre de services similaires manque et rend les listes d'attentes interminables. Ces centres sont par ailleurs limités aux personnes relativement autonomes, ce qui oblige souvent les Maisons Communautaires à réorienter les intéressés vers des solutions... qui n'existent pas. Sur un plan financier, Madeleine Kirsch nous confie que les Maisons Communautaires pourraient difficilement être auto-suffisantes, surtout compte-tenu de la charge de l'emploi. Leur volonté d'offrir un prix abordable aux bénéficiaires (dont la contribution se situe entre 1 et 13 euros la journée) n'est réalisable que grâce à l'aide de communes, CPAS et associations telles qu'ADMR.

Peut-on estimer que ce genre de projets rentre dans le champ de l'économie sociale ? Le public est-il client ou bénéficiaire ? Rémunère-t-il ou bénéficie-t-il du service ? Ceci renvoie plus fondamentalement à la question de savoir si l'organisation de ces activités communautaires peut être rémunéré. Comment l'économie sociale peut-elle donc contribuer à la satisfaction de cette catégorie de besoins ? En d'autres termes, peut-on proposer des services « rémunérateurs » pour les entreprises qui les proposent ? On pourrait imaginer une offre de vacances (randonnées, WE découvertes...) ou d'animations adaptées à ce public (sportif, artistique...). Il serait intéressant de donner une dimension intergénérationnelle à ces loisirs. Ce mélange de public pourrait, par la même occasion, offrir une réponse au problème de solvabilité par le biais de tarifs différenciés. L'économie sociale pourrait également contribuer à une vie épanouissante pour nos aînés en créant, par le biais d'une activité économique distincte, des lieux propices à la convivialité et au développement d'activités (restaurants sociaux, dont certains hébergent des événements socioculturels, centres culturels...). Elle pourrait également veiller à une meilleure accessibilité pour les personnes âgées aux différents services qu'elle propose (du point de vue financier, de la mobilité, du moment de la journée, de l'information...).

Finalement, un acteur d'économie sociale peut, quelque soit son secteur d'activité, lutter contre l'isolement des seniors en leur proposant des contributions bénévoles. Il pourrait s'agir, par exemple, de valoriser les compétences et expertises des personnes âgées acquises au cours de leur carrière ou de leur parcours de vie : comptabilité, communication, formation et accompagnement de jeunes en insertion, aide en garderie, visites et accompagnement dans des structures d'accueil de personnes âgées, etc. Evidemment, l'économie sociale a fait, et fait encore souvent, appel à des volontaires pour organiser une série de services. Néanmoins, le mouvement inverse s'est plutôt amorcé ces dernières années et va souvent de pair avec l'institutionnalisation et la professionnalisation du secteur.

tiennent à coeur (tels que la création d'une école des devoirs gérée par des seniors), et bénéficier de différents services (www.maisondesseniors.be).

¹⁹ LABISO (Laboratoire des Innovations Sociales), « Les maisons communautaires pour personnes âgées en Wallonie rurale », cahier 75, avril 2007 (http://www.labiso.be/ebooks/labiso_75/index.html)

²⁰ Ibidem.

²¹ Entretien téléphonique avec Madeleine Kirsch d'ADMR, 17 février 2009.

Imaginer un retour des bénévoles dans les entreprises sociales supposerait de cadrer la relation d'emblée, d'accompagner ce volontariat, d'offrir des formations adéquates aux aînés, d'évaluer ensemble les résultats et bénéfices conjoints, etc. N'oublions pas, finalement, que la réponse à l'isolement des aînés a également et nécessairement une dimension sociétale : dynamiser les liens sociaux, notamment intergénérationnels, renforcer les solidarités de proximité, etc.

Aide à domicile

L'intérêt des services à domicile est de permettre à la personne âgée de maintenir une autonomie et de rester « chez elle » aussi longtemps que possible. Les besoins sont variés et correspondent à différentes catégories de services. Il s'agit, premièrement, de soins de santé et soins d'hygiène. Un soutien aux activités de nature quotidienne est également indispensable, par exemple en termes d'information et d'aide administrative et sociale. L'aide ménagère permet de maintenir un cadre de vie sain : ménage, lessive, repassage, petits travaux de raccommodage, etc. La qualité de l'habitat est également entretenue par la prestation de petits travaux. Enfin, des systèmes de surveillance permettent aux personnes âgées qui vivent seules de bénéficier d'intervention en cas de problème, et donc de se sentir en sécurité.

L'aide à domicile appartient au champ des services de proximité. S'il n'existe pas aujourd'hui de définition claire de ce concept, il est possible d'en dégager quelques caractéristiques. Ces services se définissent tout d'abord par leur proximité, géographique et subjective, qui induit une relation particulière avec les usagers. Si certaines catégories de clients, notamment les personnes actives, sont absentes lors de la prestation de services, cette notion de proximité prend plus de sens avec des publics tels que les personnes âgées. De fait, les services de proximité répondent pour eux souvent aussi à un besoin de contact humain. Une certaine accessibilité du service est également recherchée, géographique d'une part (le service se déplace souvent vers l'utilisateur), financière d'autre part. Les différents agréments qui existent permettent de réduire le coût du service pour l'utilisateur. Une structure agréée Titres-Services facture 7,50 euros l'heure de prestation, dépense qui peut ensuite faire l'objet de déductions fiscales ou de crédits d'impôt. Les structures agréées IDESS²² proposent des tarifs moindres aux personnes précarisées. Toutefois, en fonction de la durée et de la fréquence des prestations (quelques heures par mois, par semaine, etc.), le prix du service reste élevé pour certaines catégories de population. Ce sera d'autant plus vrai pour certaines personnes âgées qui auront fréquemment recours à différents services. Finalement, les services de proximité ont pour particularité la volonté d'intégrer les usagers dans la définition et l'organisation du service, pratique dans la réalité plus ou moins poussée²³. Parmi les acteurs actifs dans les services de proximité coexistent notamment des CPAS, des ASBL et des entreprises d'économie sociale.

La variété de services d'aide à domicile prestés par les structures d'économie sociale nous incite, dans le cadre de cette analyse, à opter pour l'illustration de l'un d'entre eux : les petits travaux d'aménagement du logement. Différentes structures, des ASBL et des SFS, dont certaines sont agréées ILDE²⁴, EI²⁵ ou IDESS, investissent ce champ délaissé par les travailleurs indépendants et les entreprises classiques, délaissé car non rentable. Il s'agit de bricolages divers, de petits travaux de rénovation, de peinture ou de tapissage, de dépannages en électricité ou en plomberie et de petits travaux de jardinage. L'ASBL « Compagnons de la maison »²⁶, située à Marche, s'adresse à des personnes âgées, isolées ou peu valides. La proximité relationnelle qui se crée par la construction d'une relation de confiance est essentielle pour la catégorie « âgée » de leur clientèle. L'ASBL ne peut toutefois pas se permettre financièrement de prêter des heures de « contacts » sans les facturer au client. Enfin, le public âgé a, par nature, d'autres besoins et exigences particuliers auxquels il faut savoir répondre : les travaux doivent souvent être faits « comme ça a toujours été fait », exigences auxquelles les travailleurs doivent être préparés. Par ailleurs, les personnes âgées apprécient que le

²² Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale.

²³ SAW-B asbl, « Services de proximité à finalité sociale » (Les dossiers de l'économie sociale), 2008, n. 01.

²⁴ Initiatives locales de développement de l'emploi, agrément bruxellois

²⁵ Entreprises d'insertion

²⁶ Informations basées notamment sur un entretien téléphonique avec Catherine Nottebaert, coordinatrice de l'ASBL, 10 février 2009.

travail soit réalisé « de A à Z » (ce qui implique l'obligation d'acheter le matériel et les outils avant d'effectuer le travail, de ranger et de nettoyer après).

Cependant, la recherche d'une qualité et d'une accessibilité de service aux personnes âgées a un prix. Comme beaucoup de structures, les « Compagnons de la Maison » sont confrontés à la difficulté de rentabilité qu'implique des interventions courtes, dans lesquelles beaucoup de temps est perdu en déplacements, surtout en région rurale. Par ailleurs, si nombre de ces services, en pratique peu rentables, doivent leur existence aux subventions IDESS, certaines caractéristiques de cet agrément ne permettent pas de répondre à la diversité et à la spécificité des besoins existants, en particulier ceux des personnes âgées. L'achat du matériel et des outils n'est pas pris en charge par le dispositif, qui part du principe que les clients ont le nécessaire sur place. Par ailleurs, la limitation aux petits travaux résiduels du marché « classique » provoque certaines absurdités : « *Qui demande de placer une seule bande de tapisserie ?* ». En contraste, certains besoins d'ampleur intermédiaire (retapisser une pièce) ne sont pas plus rencontrés par les entreprises, faute de solvabilité du public. Enfin, rien dans IDESS n'est prévu pour compenser le temps de formation des travailleurs qui doivent pourtant s'inscrire dans un parcours d'insertion, temps de formation qui est, par exemple, prévu par le dispositif des titres-services.

Ces services, non couverts par le marché méritent d'être offerts, et ce à un prix accessible. Or, la viabilité des structures qui proposent ce genre de services pose question. Compte tenu du prix absolu du service et des subventions actuelles, dans quelle mesure, et plus particulièrement avec quel degré de qualité de service et d'emploi - deux dimensions clefs pour le secteur- des entreprises d'économie sociale pourront-elles continuer d'y répondre ? Une adaptation des agréments, notamment en reconnaissant et en soutenant les finalités souvent multiples poursuivies par ces structures, nous semble ici indispensable.

Logement

Les individus qui ne peuvent ou ne veulent plus, pour diverses raisons, rester chez eux, rejoignent traditionnellement des maisons de repos, maisons de repos et de soins, etc. Les centres d'accueil de jour²⁷, généralement attachés à des maisons de repos, et qui proposent un accueil de type prioritairement médical, représentent une formule intermédiaire entre ces deux possibilités. Cependant, si, hier, le choix se limitait à l'alternative « domicile privé – institution », aujourd'hui un large éventail de solutions se développe : l'habitat intergénérationnel, l'habitat groupé pour personnes âgées, l'habitat kangourou, l'accueil familial, l'habitat solidaire, les appartements encadrés, etc. Ces formes alternatives de logement permettent aux aînés de garder une autonomie en toute sécurité, d'avoir un « chez soi » sans pour autant être socialement isolés. « *Ces projets ont en commun la volonté de répondre aux attentes de la population vieillissante désireuse de conserver la maîtrise de son projet de vie, de vivre dans le lieu de son choix, de rester inscrite dans la vie ' réelle', de bénéficier d'un logement décent malgré les difficultés financières, ...*»²⁸. Nous ne développerons pas ici les différents types de logement alternatif pour personnes âgées, qui ont fait l'objet d'une analyse précédente de SAW-B : « Personnes âgées : quelles solutions pour un habitat de qualité »²⁹. Il est toutefois important de noter que cette évolution en terme d'habitat fera émerger des nouveaux besoins en termes de conception, de construction et d'entretien des bâtiments, d'encadrement des projets et d'animation de lieux de vie collective, de services à domicile, etc. Autant de services que pourra investir l'économie sociale.

Les conclusions de l'analyse de SAW-B mettaient en évidence le fait que l'économie sociale pourrait, plus qu'aujourd'hui, être créatrice de lieux de vie alternatifs pour des personnes âgées. Des exemples existent d'ailleurs, comme le projet innovant de l'Auberge du Vivier. Cette maison pour 3^{ème} âge,

²⁷ « L'accueil de jour couvre la prise en charge en journée des personnes âgées nécessitant un accompagnement et des soins particuliers [...] Ce sont des lieux de vie qui proposent divers services et activités. On y trouve une équipe pluridisciplinaire [qui offre] un accueil personnalisé : prestations médicales, réadaptation physique, soutien mental et social. » (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (rédaction), op. cit.).

²⁸ ASBL Mouvement Social des Aînés (<http://www.ucp-asbl.be/spip.php?article685>).

²⁹ Marie Spaey, « Personnes âgées : quelles solutions pour un habitat de qualité », SAW-B, mai 2008 (<http://www.saw-b.be/EP/2008/A0804.pdf>)

située en Gaume, est couplée avec un centre d'accueil pour enfants en situation familiale problématique, centre qu'elle contribue à financer. De nombreux aspects distinguent cette structure d'accueil des maisons de repos classiques et en font un lieu de vie stimulant et épanouissant pour les aînés. Son objectif est d'être une maison 'à vivre' plutôt qu'à mourir. Pour ce faire, elle favorise les liens sociaux entre résidents, familles, personnel, bénévoles, et enfants du centre³⁰. Au-delà de l'objectif de répondre aux besoins des personnes du 3^{ème} âge en termes de logement, de soins, d'activités, etc., cette initiative leur permet de maintenir un rôle actif dans la société. Certaines personnes âgées aident par exemple les enfants pour leurs devoirs, donnent des cours de musique, etc. Constitué sous forme d'ASBL, ce projet aux finalités sociales multiples indique qu'il est possible, y compris pour l'économie sociale, d'inventer des lieux de vie adaptés aux besoins multiples de nos aînés.

Si la solution d'une maison de retraite ou d'un habitat collectif « alternatif » s'impose pour certaines personnes âgées, un nombre croissant d'entre elles sont également amenées à rester chez elle, ce qui génère des besoins divers en termes d'entretien du logement (services de proximité), d'adaptation et de rénovation de l'habitat. En outre, avec la diminution de leurs revenus, les personnes âgées propriétaires auront de plus en plus de mal à entretenir leur logement. Améliorer le cadre de vie des seniors ne constitue-t-il pas un terrain à investir pour les entreprises d'économie sociale actives dans la construction et la rénovation, l'énergie ou le jardinage ? Aménager les habitats pour les adapter à l'état de santé et les possibilités de mobilité des aînés, rénover et entretenir les bâtiments anciens, améliorer leurs performances énergétiques sont autant de pistes à poursuivre.

Conclusions et pistes de réflexion

Une augmentation de l'offre

La majorité des acteurs de terrain s'accordent³¹ sur l'insuffisance de l'offre pour répondre aux besoins du 3^{ème} âge : zones géographiques délaissées, nouveaux besoins à rencontrer, services existants surbookés, délais d'attente parfois longs et certains clients refusés faute de moyens financiers et humains... Cette demande, déjà trop importante, n'ira qu'en s'accroissant si l'on en croit les perspectives d'augmentation de la fraction âgée de la population. Etant donné les différentiels socioéconomiques et les perspectives en termes de pension, l'économie sociale est toute désignée pour investir ce secteur. De fait, comme Marthe Nyssens le défend, l'économie sociale a de nombreux atouts pour le développement de services de qualité et innovants : l'interaction entre le prestataire et l'utilisateur dans la construction du service, la place centrale du facteur travail et l'expérience d'encadrement des travailleurs, le partenariat entre différents acteurs locaux, la mise en réseau des organisations, l'ancrage territorial, etc.³²

Une offre adaptée aux besoins

Augmenter l'offre n'a de sens que si elle est adaptée aux besoins. Nous l'avons vu à maintes reprises, les personnes âgées sont animées par des aspirations multiples et parfois contradictoires en termes d'autonomie, de sociabilité, de sécurité, de mobilité. Comprendre cette complexité et savoir y répondre sera le gage d'un service adapté. Par ailleurs, l'évolution des besoins nécessite de prospecter et d'innover continuellement pour proposer une offre correspondante. Par exemple, n'y a-t-il pas des services à développer en termes d'accès des personnes âgées à l'outil informatique, qui constitue de plus en plus une condition pour l'accès à l'information, à l'autonomie, voire à l'intégration sociale (mise

³⁰ Chantal Godard, « *Habay-la-Neuve : couplage d'une maison pour personnes âgées et un centre d'accueil pour enfants* », AlterEduc, 18 septembre 2001 (http://www.altereduc.be/index.php?page=archiveList&content=article&list_p_num=28&lg=1&s_id=10&art_id=5210&display=item).

³¹ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (rédaction), op. cit.

³² Marthe Nyssens, « *Les services de proximité* » dans le dossier « *Economie sociale : d'autres lunettes sont possibles* » de la Revue Nouvelle (janvier-février 2007).

à disposition d'ordinateurs, formation à l'outil, etc.). Mais il ne suffit pas d'identifier ces nouveaux besoins et d'imaginer des réponses adéquates. Encore faut-il les faire reconnaître, afin qu'ils donnent accès à des financements adaptés ou qu'ils mènent à une adaptation des financements existants (par exemple l'agrément IDESS). Comme l'explique Madeleine Kirsch, d'ADMR, « *On ne vieillit pas d'une façon mais de 1000 façons, il faut donc inventer 1000 solutions* ». Cependant, une offre, même adaptée aux besoins, ne garantit pas leur satisfaction. Différents obstacles peuvent persister, tels que la méconnaissance et le manque de lisibilité des services (quel prix, quels publics-cibles ?)³³. Les structures d'économie sociale actives dans les services aux personnes âgées doivent y être attentives. Elles veilleront également à l'égalité d'accès d'ordre financier et géographique, au respect des personnes et à la reconnaissance de leurs capacités (ne pas les infantiliser). Finalement, il s'agit de ne pas se substituer aux solidarités naturelles existantes et potentielles (par exemple, les Systèmes d'Echanges Locaux³⁴), mais au contraire de les soutenir et, pourquoi pas, d'accompagner leur développement (en leur offrant un cadre d'action, des formations, des outils et conseils, etc.).

La construction de liens

La mise en réseau et les projets de coopération entre prestataires de services aux personnes âgées sont à encourager, dans une perspective de « service intégré » (par exemple entre des services de mobilité et de loisirs, de mobilité et de santé, de logement et d'activité). Le public âgé est demandeur de relations établies et de confiance. Pouvoir l'orienter vers des services « partenaires » facilitera sa démarche.

La construction de liens avec des prestataires de services orientés vers d'autres publics est également essentielle. Les Maisons Communautaires et le projet de l'Auberge du Vivier illustrent les possibilités d'établir des liens avec des écoles, des centres d'accueil de jeunes, des bénévoles et d'autres acteurs associatifs. Au regard d'une tendance actuelle et propre à notre culture occidentale de refouler les personnes âgées dans un espace relativement coupé du reste de la société, la construction de « ponts » révèle toute son importance. Il en va également de la possibilité pour les aînés de maintenir un rôle social au sein de la société. Comme l'explique Jean-Pierre Haquin, dont le projet travaille précisément sur ces failles de notre société, « *La personne âgée est un capital de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être qui, dans une société solidaire, peut être valorisé et mis au service de l'ensemble des classes d'âges* »³⁵. Enfin, le mélange de publics n'est pas seulement une nécessité et une source de richesse sociétale, mais ouvre également la possibilité de démocratiser l'accessibilité financière des différents services par le biais de tarifs différenciés.

Des usagers acteurs

La prestation de ces services, autrefois confinés à l'espace domestique, rentre aujourd'hui dans une logique de marché. Dans ce contexte, comment éviter que les personnes âgées ne deviennent de simples consommateurs de services ? C'est un point auquel les initiatives d'économie sociale doivent rester attentives. Cela passe par l'établissement d'une relation de proximité prestataire-clients, mais également par l'implication des usagers dans la définition et l'organisation des services, par l'encadrement ou la stimulation d'initiatives bénévoles, etc. Il est essentiel de reconnaître et de valoriser les différentes capacités que la personne âgée maintient, au-delà des limitations qu'elle pourrait avoir. Parmi les besoins des personnes âgées, n'y a-t-il pas celui de rester actrices de leur vie et de la société ?

³³ SAW-B asbl, « *Services de proximité à finalité sociale* » (Les dossiers de l'économie sociale), 2008, n. 01.

³⁴ Les Systèmes d'Echanges Locaux sont des réseaux de personnes qui décident de mettre en commun leurs compétences respectives afin de valoriser au mieux la complémentarité entre les personnes. Tous les échanges sont gratuits, il n'y a pas de transactions financières.

³⁵ LABISO (Laboratoire des Innovations Sociales), « *L'Auberge du Vivier à Habay-la-Neuve : une maison de repos qui favorise les solidarités entre les générations* », cahier 44, mai 2005 (http://www.labiso.be/ebooks/labiso_44_vivier/index.html).