



FEMARBEL

FÉDÉRATION DES MAISONS DE REPOS

LE MAG

N°9 | SEMESTRIEL | JUIN 2025

2-5
DOSSIER

MAISONS DE REPOS : VICTIMES DU SURRÉALISME BRUXELLOIS ?

6-11

REPORTAGE

Plus de flexibilité, plus de sens :
un modèle de gestion repensé
pour les maisons de repos en
Communauté germanophone

12-15

CENTRE DE JOUR

Une vision humaine du soin

20-23

RENCONTRES POTAGÈRES

Plantes et poules :
comment joindre l'utile
et l'agréable ?

SOMMAIRE

2 - 5

DOSSIER

Les maisons de repos
sont-elles victimes
du surréalisme bruxellois ?

6 - 11

REPORTAGE

Plus de flexibilité, plus de sens :
un modèle de gestion repensé
pour les maisons de repos en
Communauté germanophone

12 - 15

CENTRE DE JOUR

Une vision humaine du soin

16 - 19

PUBLI-REPORTAGE

Duo Catering,
votre solution
repas sur mesure

20 - 23

**RENCONTRES
POTAGÈRES**

Plantes et poules :
comment joindre l'utile et l'agréable ?

24

E-LEARNING

Un nouveau record d'affluence

26 - 28

**COIN LECTURE
ET CULTURE**

ÉDITO

PAR VINCENT FRÉDÉRICQ
Secrétaire général de Femarbel

Dans le précédent numéro de notre magazine publié en décembre 2024, nous vous proposons un entretien avec le ministre wallon, Yves Coppieters, qui nous faisait part de sa vision du secteur des maisons de repos et de ses projets de réformes.

Pour la présente parution, nous espérons être en mesure d'organiser une rencontre de même nature avec le ministre bruxellois en charge des établissements pour aînés. Force est de constater, un an plus tard, que nos édiles bruxellois sont toujours aux abonnés absents. Rien ne bouge et, pour reprendre les termes du Gouverneur de la Banque nationale, les finances bruxelloises sont à la dérive.

Pour ce qui est spécifiquement des maisons de repos (et de soins), la situation est particulièrement surréaliste. Nous expliquons dans ce numéro qu'**à défaut d'une correction rapide des réformes mal calibrées entreprises à l'initiative du ministre Maron, Femarbel estime que 30 % des établissements existants à ce jour à Bruxelles auront disparu dans les 5 à 8 ans.** Le processus est en marche. D'une situation où, jusqu'il y a peu, l'offre était bien supérieure aux besoins, nous nous dirigeons, si rien ne change, vers une pénurie de logements adaptés et abordables pour les aînés bruxellois. La question est désormais la suivante : où vont aller les résidents des maisons de repos qui ferment (et vont fermer...) et à quel prix ? La situation actuelle à Bruxelles fragilise un peu plus chaque jour un secteur sous pression et qui, si rien ne change, ne sera bientôt plus en mesure de rencontrer les besoins d'hébergement et de soins destinés aux aînés bruxellois.

S'il est indispensable de prendre des mesures urgentes visant à limiter autant que possible les dégâts à Bruxelles, d'autres réformes sont également attendues depuis longtemps tant au centre qu'au sud du pays. Femarbel demande une révision en profondeur et une simplification des normes d'encadrement et d'hébergement

La situation actuelle à Bruxelles fragilise un peu plus chaque jour un secteur sous pression et qui, si rien ne change, ne sera bientôt plus en mesure de rencontrer les besoins d'hébergement et de soins destinés aux aînés bruxellois.

en MR/MRS. Le ministre wallon, Yves Coppieters, nous a dit en avoir fait une priorité. Une concertation avec les fédérations devrait être initiée prochainement afin de dessiner, pour la Wallonie, les lignes de force d'une réforme susceptible à la fois de rencontrer l'enjeu de la pénurie de personnel – de soins en particulier – et celui qui

consiste à permettre l'organisation d'un encadrement correspondant à la diversité des besoins et des soins des résidents.

Rien que dans notre pays, des sources d'inspiration existent. La Flandre a développé son assurance dépendance, organisé un financement des soins autour de la personne, digitalisé ses procédures administratives. Mieux encore, la Communauté germanophone de Belgique a entrepris des réformes profondes visant à simplifier et à assouplir les normes d'encadrement en maison de repos. Comme en Flandre, on n'y fait plus de distinction entre MR et MRS ; mais d'autres initiatives méritent que l'on s'y intéresse. L'équipe du magazine de Femarbel s'est rendue à Lontzen pour y rencontrer l'équipe et la direction de « Golden Morgen », l'une des huit maisons de repos en Communauté germanophone qui, selon nous, constituent autant de laboratoires d'expériences, à petite échelle, susceptibles d'inspirer tant en Wallonie qu'à Bruxelles.

Enfin, nous vous proposons un focus sur un centre de soins de jour qui offre aux aînés de poursuivre leur maintien à domicile dans des conditions soutenables pour eux et leurs aidants proches. À leur invitation, nous avons rencontré l'équipe et des bénéficiaires du Pavillon de la Cense à Waterloo. Le centre de jour adossé à la maison de repos permet à de nombreux aînés de préserver leur autonomie, de retrouver du bien-être et du lien social. Il peut aussi s'avérer particulièrement utile dans le cadre d'une transition réussie vers un accueil résidentiel. Là aussi, il y a matière à inspiration.

Bonne lecture !



BRUXELLES

PAR CHRISTIAN RADERMECKER ET LOUIS-PHILIPPE KISTENBERG

LES MAISONS DE REPOS SONT-ELLES VICTIMES DU SURREALISME BRUXELLOIS?

La question est sans doute intrigante, voire provocante. Et pourtant...

La situation des maisons de repos à Bruxelles est marquée par une série de défis structurels et organisationnels, désormais exacerbés par l'absence prolongée d'un gouvernement régional de plein exercice. À défaut d'un réajustement rapide, Femarbel estime que 30 % des établissements existants à ce jour à Bruxelles auront disparu dans les 5 à 8 ans. Le processus est en marche. D'une situation où, jusqu'il y a peu, l'offre était bien supérieure aux besoins, nous nous dirigeons, si rien

ne change, vers une pénurie de logements adaptés et abordables pour les aînés bruxellois. Explications.

DES RÉFORMES AUX CONSÉQUENCES AUSSI PRÉVISIBLES QUE FUNESTES

On se souvient que sous la précédente législature, le gouvernement régional, à l'initiative du ministre Maron, avait entre-

pris une série de réformes visant à réduire l'offre de maisons de repos (essentiellement privées commerciales) à Bruxelles.

Une intervention était nécessaire. En effet, en l'absence d'une programmation effective, nous avons assisté à l'éclosion non contrôlée d'une multitude de projets capitalisant sur le vieillissement annoncé de la population bruxelloise. Résultat: une offre surnuméraire et de nombreux établissements qui se sont retrouvés, dès 2015, confrontés

à des taux d'occupation insuffisants, susceptibles de faire peser une menace sur leur viabilité à moyen terme.

Il fallait donc rééquilibrer la situation par le biais, d'une part, de l'introduction d'une programmation intelligente et prospective eu égard à l'évolution des besoins et, d'autre part, d'une restructuration « soft » portant essentiellement sur les structures devenues inadaptées en tenant compte des standards de confort et de sécurité actuels. Ces réformes auraient pu, comme ce fut le cas quelques années auparavant en Wallonie, être menées sans heurts, au prix d'ajustements progressifs, en étroite collaboration avec les fédérations professionnelles du secteur.

Ce n'est pas l'option qui a été retenue à Bruxelles, où le gouvernement régional a laissé un ministre idéologue manier la hache là où il aurait fallu utiliser le scalpel. Conséquence : nous sommes à la veille d'une crise majeure du secteur de l'hébergement pour aînés dans la capitale qui, faute de corrections rapides de la réglementation, aura des conséquences lourdes tant pour les autorités bruxelloises que pour les résidents et le personnel des établissements.

DE NOUVELLES NORMES D'INFRASTRUCTURES SANS LIMITATION DE L'IMPACT POUR LE BÂTI EXISTANT

Le Collège réuni a adopté le 18 janvier 2024 et le 7 mars 2024 de nouvelles normes d'agrément, en particulier sur les plans architectural et sécuritaire, qui vont avoir de lourdes implications financières pour les établissements. En effet, le parc bruxellois des maisons de repos est relativement ancien et une adaptation à ces nouvelles normes va mettre de nombreuses institutions dans l'incapacité de faire face à leurs (nouvelles) obligations et charges :

- À partir du 1^{er} septembre 2026, tous les établissements auront l'obligation d'obtenir une nouvelle attestation

Nous sommes à la veille d'une crise majeure du secteur de l'hébergement pour aînés dans la capitale.

de sécurité incendie. Cela signifie notamment des contraintes en termes de compartimentage, d'adaptation des voies d'évacuation, de déplacement de locaux ne pouvant se trouver dans des zones accessibles aux résidents, d'installation de sas au niveau des ascenseurs (uniquement au sous-sol pour les bâtiments existants), de révision des contrôles périodiques, de formation spécifique pour l'ensemble du personnel. Une dérogation ne peut être accordée que si l'établissement propose des mesures alternatives garantissant un niveau de sécurité équivalent ;

- À partir du 1^{er} janvier 2029, toutes les dérogations existantes aux superficies (chambres, parties communes, ascenseurs, ...) du bâti existant deviendront tantôt impossibles, tantôt plus contraignantes ;
- de nouveaux investissements de confort devront être réalisés : connexion Wi-Fi dans chaque chambre et les espaces communs d'ici 2026, installation de lits à hauteurs variables d'ici 2029, mise en place de protections solaires intérieures et extérieures d'ici 2034 ;
- Enfin, TV, frigo, Internet sans fil, doivent être mis à disposition des résidents sans augmentation des prix.

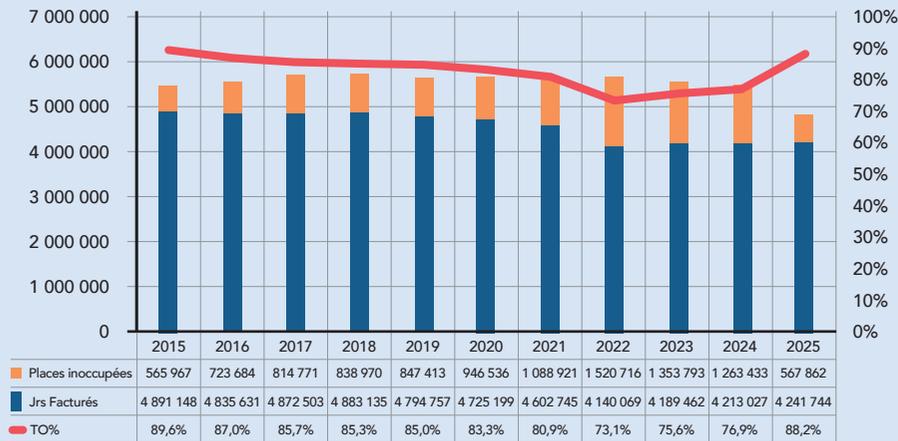
Les coûts liés à la mise à niveau des infrastructures pour répondre aux nouvelles normes peuvent être substantiels et demander des investissements importants. Or, selon l'étude menée par Graydon en 2023 sur la base des bilans 2021 de 119

maisons de repos, 20 % d'entre elles se trouvent déjà dans une situation des plus précarisées. Or, les établissements qui ne parviendront pas à se conformer aux nouvelles normes, soit par impossibilité technique, soit en raison de leur situation financière, perdront leur agrément et ne seront plus en mesure de fonctionner légalement. Au lieu d'adopter des mesures soutenant ou des exceptions pour le bâti, le ministre Maron s'est lancé, en même temps, dans une opération qui n'a pas de précédent en matière de destruction de la capacité existante des établissements bruxellois.

LA MÉCANIQUE DE LA RÉCUPÉRATION DES PLACES INOCCUPÉES

Depuis l'année dernière, l'administration est chargée de récupérer annuellement la moitié des agréments correspondant à des places inoccupées. En outre, les établissements se sont vu interdire toute forme de cession de lits et le secteur privé commercial, quelle que soit la situation des institutions, ne peut plus récupérer le moindre agrément aussi longtemps qu'il couvre plus de 50 % de l'offre de places disponibles à Bruxelles. La programmation telle qu'arrêtée prévoit 12 060 places (dont 6030 pour le secteur privé commercial). Actuellement, celui-ci en occupe 7749. Concrètement, cela signifie que plus aucun agrément ne pourra être attribué à un opérateur privé commercial tant qu'au moins 1700 places supplémentaires n'auront pas été fermées dans ce secteur. Certains groupes d'établissements, confrontés à des taux d'occupation en berne en particulier suite à la crise du covid et à des charges, immobilières et de personnel notamment, aussi lourdes qu'incompressibles, n'ont eu d'autre choix que de procéder à des restructurations pour se conformer à cette ordonnance bruxelloise, quitte à sacrifier des lieux parfaitement fonctionnels et de qualité pour en sauvegarder d'autres dont la viabilité à court terme devenait dès lors moins directement menacée.

ÉVOLUTION TAUX D'OCCUPATION V/S JOURNÉES FACTURÉES



La diminution du nombre de places disponibles suite aux fermetures et à la première récupération des lits en 2024 a pour effet d'augmenter artificiellement le taux d'occupation des établissements. Il s'agit cependant d'une vision tronquée de la situation puisque le nombre de journées facturées (et donc de résidents) reste globalement stable depuis 2022. Dès lors que ce nombre de journées facturées viendrait à croître en raison du vieillissement de la population, il est à craindre que les établissements « survivants » ne seront plus en capacité de répondre à la totalité des demandes et qu'il en résultera une augmentation quasi automatique des prix.

FERMETURE DE LITS

Nous assistons, aujourd'hui déjà, à une augmentation inquiétante du nombre de fermetures, dans des contextes plus ou moins retentissants, avec toutes les conséquences que cela implique à la fois pour les résidents concernés et les membres de leurs familles, mais aussi pour les gestionnaires et le personnel. Parfois, c'est le travail et l'investissement d'une vie qui sont réduits à néant sur la base d'une réglementation « mécanique », totalement verrouillée à l'égard de possibles alternatives, telles que les cessions d'activités négociées ou le soutien à la reconversion ou à de nouvelles initiatives.



¹ Récupération des lits par Iriscare au 15-04-2024

Au cours des 5 dernières années, le secteur des maisons de repos à Bruxelles a été confronté à 19 fermetures pures et simples (137 établissements en 2021), conduisant à la perte de 2054 places immédiatement disponibles et d'au moins 1132 emplois dans l'aide et le soin aux personnes. À cela ce sont ajoutés les 665 lits de la première récupération de lits par Iriscare en avril 2024. Déjà, 1200 résidents ont été amenés à déménager vers d'autres établissements se situant parfois dans d'autres communes, à plusieurs kilomètres, génératives de stress et de pertes de repères.

Les maisons de repos à Bruxelles, en particulier celles relevant du secteur privé commercial, ont été les victimes d'une idéologie bornée qui les a conduites dans une impasse. **Toutes les mesures réglementaires imaginables ont été prises pour empêcher un secteur dans la difficulté de s'adapter. Les maisons de repos à Bruxelles n'allaient pas bien. Désormais, si rien ne change, elles n'auront plus aucune chance d'aller mieux.**

UNE PÉNURIE DE PERSONNEL QUI S'AGGRAVE

La crise du personnel est un autre défi majeur pour les maisons de repos, même si, vu le contexte de restructuration, elle est moins aiguë à Bruxelles qu'en Wallonie. Il n'empêche: le manque d'aides-soignants et d'infirmiers, combiné à des conditions de travail difficiles, entraîne une surcharge de travail pour le personnel en place et une tendance à l'accroissement du niveau d'absentéisme dans certains établissements. Cette spirale, lorsqu'elle s'active, affecte directement la qualité des soins et le bien-être des résidents et du personnel.

Dans ce contexte, comme en Wallonie, nous en appelons à une réforme urgente des normes d'encadrement et à un plan d'urgence concerté entre les différents niveaux de pouvoir pour renforcer l'attractivité des métiers de soins. Une des perspectives d'avenir réside dans une réglementation plus souple permettant l'intégration d'équipes

d'avantage pluridisciplinaires, en vue d'offrir un accompagnement qui réponde de manière plus précise aux besoins, tout en favorisant une qualité de vie optimale.

L'avenir des maisons de repos à Bruxelles passe aussi par une meilleure intégration des soins à domicile, des modèles de soin plus centrés sur le résident et une approche plus collaborative entre les différents acteurs de la santé. Les partenariats entre maisons de repos, communes, équipes de soins locales et associations peuvent favoriser des échanges plus riches et développer un réseau de soutien autour des résidents et futurs résidents.

IL Y A URGENCE !

L'absence prolongée de gouvernement régional à Bruxelles a des conséquences profondes sur le secteur des maisons de repos. L'absence de pilote dans l'avion bruxellois conduit à ce que des décisions nocives prises sous la précédente législature ne peuvent être corrigées. Force est de constater que, sans reprise du contrôle de la trajectoire, les initiatives du ministre Maron conduiront encore vers une série de crashes plus ou moins retentissants.

Si l'on entend par «surréalisme bruxellois» l'idée d'une absurdité, voire d'une certaine irrationalité, de décisions purement idéo-

L'absence prolongée de gouvernement régional à Bruxelles a des conséquences profondes sur le secteur des maisons de repos.

logiques, d'une complexité politico-administrative aussi kafkaïenne que déroutante, d'une logique institutionnelle éclatée et parfois décalée par rapport aux besoins réels de ses habitants, des personnes âgées en particulier, alors oui, les maisons de repos et leurs résidents en sont (et seront) singulièrement les victimes. Sans révision du mécanisme de récupération des lits, sans autorisation des cessions, sans ouvertures vers de nouveaux projets susceptibles de maintenir et d'attirer des capitaux privés, sans synergie entre les acteurs du soin aux personnes âgées, sans révision des normes d'encadrement, sans véritable réforme en profondeur des administrations, sans simplification des procédures, Bruxelles va rapidement se trouver en incapacité à répondre de manière cohérente et satisfaisante aux défis du vieillissement de la population. Car la question est désormais la suivante: où vont aller les résidents des maisons de repos qui ferment et à quel prix? La situation actuelle à Bruxelles fragilise chaque jour un peu plus un secteur sous pression et compromet ses efforts pour améliorer la qualité de l'hébergement et des services à des prix soutenables, tant pour les pouvoirs publics que pour les populations concernées.

Nonobstant le souhait que chacun peut avoir de rester à domicile jusqu'à la fin de ses jours, les établissements pour aînés restent un maillon indispensable de la chaîne de l'aide et du soin, en particulier lorsque la dépendance physique ou psychique devient telle que plus aucune autre solution à domicile n'est humainement et financièrement soutenable. Il est donc impératif que les autorités compétentes prennent des mesures urgentes pour stabiliser le secteur, améliorer son attractivité, encourager l'investissement dans des services de qualité et garantir un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins et aux moyens de chacun. Pour tout cela, les maisons de repos bruxelloises ont besoin d'une action politique claire et coordonnée, consciente à la fois de l'évolution des besoins et de la situation budgétaire régionale, mais aussi débarrassée des tabous idéologiques et de leurs dérives destructrices.



REPORTAGE

PAR CHRISTIAN RADERMECKER

PLUS DE FLEXIBILITÉ, PLUS DE SENS: UN MODÈLE DE GESTION REPENSÉ POUR LES MAISONS DE REPOS EN COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE

Il fait bon vivre dans les maisons de repos des cantons de l'Est. Non seulement le paysage y est bucolique, mais en plus, les normes d'encadrement et de financement y permettent une qualité de vie hors du commun. Pour

comprendre comment le système fonctionne chez nos cousins germanophones, l'équipe de Femarbel s'est rendue à Lontzen, à la rencontre de Pascal Hannon, directeur de l'établissement Golden Morgen.

Le Golden Morgen emploie une cinquantaine de personnes sur son payroll. « Ici, le ratio personnel/résident est bien plus élevé que la moyenne chez nos collègues en Wallonie ».



Le logo de l'établissement « Golden Morgen » est un soleil, visible sur le panneau depuis la route de campagne qui mène à notre point de rendez-vous. Nous ne sommes même pas encore entrés dans la maison de repos que le ton est donné. « Golden Morgen signifie 'Matin doré' et représente le soleil qui se lève sur une belle journée. C'est l'ADN de notre maison de repos », nous explique Pascal Hannon lorsque nous arrivons. Il travaille dans la maison de repos depuis 2001. « J'y ai commencé comme tout jeune kiné, puis j'ai gravi les échelons. » Le Golden Morgen emploie une cinquantaine de personnes sur son payroll. « Ici, le ratio personnel/résident est bien plus élevé que la moyenne chez nos collègues en Wallonie. »

Le Golden Morgen, c'est aussi une très jolie histoire. Celle d'un médecin qui, dans les années nonante, a décidé d'accueillir chez lui des personnes âgées du village pour prendre soin d'elles. « De cette époque, nous avons conservé la porte d'entrée », nous montre le directeur. Le Golden Morgen est donc au départ une maison familiale qui s'est agrandie au fil du temps, jusqu'à pouvoir accueillir aujourd'hui 72 résidents. « En ce moment, nous ne sommes pas complets car trois chambres sont en rénovation. Mais c'est une situation tout à fait temporaire et nous avons en permanence une liste d'attente assez importante. » Depuis 2015, l'établissement fait partie du groupe Korian.

FOCUS SUR LES NORMES D'ENCADREMENT ET DE FINANCEMENT EN COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE

Après cette entrée en matière et une petite visite de l'établissement, nous nous installons avec Pascal Hannon et Corinna Schneider, la directrice adjointe, dans une salle de réunion.

Christian Radermecker: Pour commencer, pouvez-vous nous dire qui sont vos résidents et d'où viennent-ils ?

Pascal Hannon: Le Golden Morgen accueille des personnes de plus de 66 ans minimum, la nouvelle norme depuis février 2025. Sur notre liste d'attente, on privilégie les personnes résidant dans la (grande) commune. L'établissement accueille aussi quelques personnes en situation de démence, logées dans ce que nous appelons le « Winter Garden ». Dans cette aile, des animations spécifiques leur sont proposées, mais ce n'est pas un cantou fermé.

En Communauté germanophone, les personnes habitant la Wallonie sont aussi les bienvenues. Aucune règle n'oblige les

établissements à se limiter aux membres de leur Communauté. Elles doivent toutefois être connues de la DSL (la Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben), un organisme public chargé notamment d'évaluer le besoin de soins et le degré de dépendance des personnes âgées. C'est cet organisme qui détermine si le résident entre dans une catégorie de soins haute ou basse. En Communauté germanophone, en effet, l'échelle de Katz n'existe plus. Pour mesurer le degré de dépendance, la DSL utilise le BelRAI-screener (aussi utilisé en Flandre) et délivre une attestation aux personnes âgées. Attestation dont elles ont ensuite impérativement besoin pour rentrer en maison de repos. Toutes les maisons en Communauté germanophone sont tenues d'héberger 82 % de résidents appartenant à la catégorie de soins élevée et 13% appartenant à la catégorie de soins peu élevée et d'avoir également 5% des places réservées aux courts séjours. Ces pourcentages sont fixés dans le décret. L'objectif est que les personnes âgées puissent rester le plus longtemps possible à domicile et les services à domicile ont été développés en conséquence. Pour les seniors, c'est positif. Mais le corollaire est que les personnes arrivant en maison de repos sont souvent en situation d'assez grande dépendance.



Pascal Hannon, directeur et Corinna Schneider, directrice adjointe

C.R.: Les établissements d'hébergement pour personnes âgées en Communauté germanophone peuvent recevoir une subvention sous la forme d'un subside aux résidents («*Bewohnerbezogener Zuschuss*»), d'un subside lié au personnel («*Personalbezogener Zuschuss*») d'un subside forfaitaire pour les aides à la mobilité («*Mobilitätshilfen*») et même d'un financement spécifique d'un(e) responsable d'espace de vie («*Wohnbereichsleiter*») ?

Que recouvrent ces différents subsides ?

P.H.: Le *BewohnerZuschuss* couvre l'indemnité journalière reçue en fonction de la catégorie de degré de soins (haute ou basse). C'est l'équivalent du forfait journalier de l'INAMI existant en Wallonie, à la différence que chez nous ce forfait est le même pour tout le monde. Son montant est fixé dans la réglementation. En réalité, il s'agit de trois montants. Ainsi, pour 2025, le forfait journalier pour la catégorie de soutien supérieure est fixé à 119,53 euros. Pour la catégorie de soutien peu élevée, il est 59,77 euros. Enfin, pour les courts séjours, il est de 89,65 euros. Ces trois montants sont établis et indexés pour une période de cinq années (de 2024 à 2029),

ce qui permet d'avoir une bonne visibilité sur le moyen terme. Le *Mobilitätshilfe* est le forfait annuel octroyé par lit pour acheter des chaises roulantes et des déambulateurs standards. Il faut noter que le matériel sur mesure n'est pas pris en considération dans ce forfait. Pour ce type de matériel, nous avons besoin d'une autorisation du ministère. Le *Wohnbereichsleiter* est très intéressant. En Communauté germanophone, on demande aux maisons de repos de travailler par «*espace de vie*», avec un nombre de lits maximal autorisé par espace de vie. Chaque espace de vie a son propre responsable de service (qui n'est pas forcément un soignant). L'objectif de cette mesure est que les responsables de service connaissent les résidents de leur zone sur le bout des doigts. Enfin, le *Personalzuschuss* est un forfait de financement spécifique pour les collaborateurs en fin de carrière.

C.R.: Le financement et une description plus précise des missions de chaque établissement sont fixés dans le cadre d'un contrat de gestion annuel entre l'autorité publique et l'établissement. Quels sont les principes de cette contractualisation ? Ses avantages et ses inconvénients éventuels ?

P.H.: De mon point de vue, je n'y vois que des avantages. Le contrat reprend en détail la manière dont il faut s'occuper des personnes âgées. Cela va des aspects architecturaux (les espaces de vie, les normes de sécurité, la taille des chambres...) à la norme de personnel. Cela nous impose de faire notre travail d'une certaine manière, en contrepartie de quoi on reçoit 100 % du financement. Il n'y a pas eu de négociation au moment de la rédaction de ce contrat, mais il faut souligner que le ministère est très à l'écoute des besoins du terrain et qu'on peut toujours demander un rendez-vous ou une visite pour discuter d'une problématique précise. De plus, le contrat est assez récent (2018) et des amendements y ont déjà été apportés, de sorte qu'il répond globalement vraiment bien aux réalités actuelles du terrain. Le décret sur les normes du personnel date même de l'an dernier. Le contrat est le même, quel que soit le statut (public, privé, associatif...) de la maison de repos. La seule différence a trait aux subsides liés à l'infrastructure, auxquels le secteur privé commercial n'a pas accès.

C.R.: Quelles sont les principales caractéristiques des normes de personnel pour les centres d'hébergement et de soins pour les personnes âgées en Communauté germanophone ?

P.H.: La principale caractéristique - et aussi le gros avantage - est la marge de manœuvre laissée aux établissements pour fixer leur cadre de personnel. En raison de la pénurie à laquelle l'ensemble du secteur fait face, nous avons la liberté de nous organiser au mieux en fonction de nos besoins. Les normes sont plus flexibles qu'en Wallonie. Et heureusement, car la pénurie de personnel - surtout au niveau des soignants - est encore plus forte en Communauté germanophone. En effet, une bonne partie du personnel qualifié choisit d'aller travailler en Allemagne, où les salaires sont moins imposés et les avantages extra-légaux, plus nombreux. Une autre partie choisit le Luxembourg. Il ne reste donc plus beaucoup de personnes désireuses de travailler chez nous. Bien sûr, une norme minimale est exigée

dans chaque fonction. Mais globalement, la norme du personnel dépend principalement de l'organisation du travail. Ce qui est aussi très positif, ce sont aussi les nouvelles fonctions créées afin d'essayer de pallier la pénurie du personnel soignant. C'est notamment le cas des « Wohnbereichsleiter » (responsables d'espace de vie) pouvant être des bacheliers ou des « Alltagsbegleiter » (accompagnateurs du quotidien) dont la fonction peut notamment être assurée par des personnes ayant bénéficié d'une formation d'aide-familiale ou d'aide seniors, mais aussi d'une formation dispensée et validée par l'administration.

C.R.: C'était ma prochaine question. Les nouvelles normes de qualité permettent aux centres d'hébergement et de soins pour personnes âgées de « repenser leur organisation et d'introduire de nouvelles fonctions qui prennent en charge l'accompagnement quotidien des habitants ». Qu'est-ce que cela signifie concrètement ? Qu'avez-vous repensé dans votre organisation dans ce contexte ? Quelles sont ces nouvelles fonctions qui prennent en charge l'accompagnement quotidien des habitants ?

P.H.: Face à la pénurie de personnel soignant, nous avons décidé de décharger nos infirmiers et infirmières de toute une série de tâches afin qu'ils puissent se concentrer sur les actes médicaux nécessitant un savoir-faire technique. Les aides-soignant.e.s ont suivi la formation "Penta plus" afin qu'ils puissent prendre en charge plus de responsabilités, sous la supervision de l'infirmière. Tout ceci se fait au bénéfice de la sécurité des résidents ayant besoin de soins.

Toutefois, avec ce glissement des compétences, ce qui manquait, c'était quelqu'un pour ranger les vêtements d'un résident dans sa garde-robe, pour discuter avec lui, l'emmener faire des petites courses, conduire le résident à un rendez-vous médical en dehors de la maison de repos... C'est la fonction des « accompagnateurs du quotidien » (« Alltagsbegleiter »). Leur travail se situe quelque part entre celui de l'aide familial et celui de l'aide-soignant. L'objectif est vraiment de ramener de la qualité

dans la prise en charge de la personne âgée. Le feedback, tant des résidents que de leurs familles, est hyper positif.

C.R.: Et cette fonction est financée par le contrat de gestion ?

P.H.: Absolument ! Ils ne sont pas considérés comme du personnel de soin, mais ils sont financés. Ils l'ont d'abord été dans le cadre d'un projet pilote (2 ETP), et cela a été un succès. Chez nous, c'est aujourd'hui pérennisé pour 4 ETP (soit 4 personnes). Ces personnes sont par ailleurs attribuées à un étage. Elles doivent travailler dans ce lieu puisque le but est en effet de créer du lien avec les résidents.

Cette nouvelle fonction est accessible après avoir suivi une formation au sein même du ministère de la Communauté. Ce qui est positif, c'est que cette fonction peut aussi être proposée au personnel de nettoyage ou de cuisine pour qui le travail devient trop lourd et qui souhaite se reconverter. C'est donc un très bon outil de rétention du personnel.

C.R.: La totalité du coût du personnel germanophone de soins est-elle couverte par la subvention publique ? Sinon, quelle est la part du personnel de soins à charge de l'établissement ?

P.H.: Tout le personnel de soins est couvert par le financement, de même que les accompagnateurs du quotidien, comme je vous le disais. Ce que nous finançons, c'est le personnel administratif, logistique et de cuisine. Il faut aussi souligner que la Communauté germanophone a ses propres barèmes et que les salaires des soignants y ont récemment été revalorisés. Avant l'Ific, une infirmière gagnait par exemple 12 % de plus ici qu'en Wallonie. Cette différence s'est réduite aujourd'hui même si un léger avantage subsiste. Nous réussissons donc à attirer des candidats issus de la Wallonie qui n'habitent pas trop loin, à qui nous dispensons alors des cours d'allemand pendant le temps de travail. La pratique de l'allemand étant tout de même un gros plus pour travailler ici.

C.R.: Le gouvernement de la Communauté germanophone subventionne également une série de projets pilotes pour une période de trois ans ou plus. Avez-vous introduit un projet pilote ? De quelles marges de manœuvre disposez-vous dans ce cadre ?

P.H.: Oui, nous avons mis en place un projet pilote pour améliorer le bien-être psychosocial de notre personnel. L'objectif était d'apporter de la qualité au travail aussi à notre personnel. Dans les métiers de la prise en charge des personnes âgées, il y a une certaine souffrance, et cela, la DG en est bien consciente. Depuis le covid, le personnel fait notamment face à beaucoup plus d'agressivité qu'avant. Nous avons ainsi, au sein de l'établissement, organisé des cours de Krav Maga. Pas pour mettre KO nos résidents bien sûr (rires), mais pour apprendre à faire face à l'agressivité, à désamorcer une situation, le tout en mode « Team Building ». Ça aussi, c'est un projet qui a été financé. Nous avons partagé cette expérience avec d'autres établissements du groupe Korian et certains ont montré un intérêt à le mettre en place chez eux. Nous avons aussi pu faire financer par le ministère l'achat d'un fauteuil de massage, sur lequel les membres du personnel peuvent aller se détendre pendant leur pause ou à la fin de leur journée de travail.

C.R.: Votre décret du 13 décembre 2018 concernant les offres pour personnes âgées ou dépendantes ainsi que les soins palliatifs prévoit (art. 65) que « Dans chaque zone d'intervention, tous les prestataires du soutien aux personnes et des soins palliatifs travaillent en réseau ». Qu'est-ce que cela signifie pour vous concrètement ? Quelle est la place ou le rôle de la maison de repos dans le cadre de ce réseau ?

P.H.: Les maisons de repos sont un maillon dans la chaîne. Nous travaillons en étroite collaboration avec la plateforme palliative de la DG quand on en a besoin. Ils peuvent alors, à la demande, mettre à notre disposition le matériel palliatif nécessaire. Dans notre personnel, nous avons aussi une référente palliative, ce qui est une obligation en Communauté germanophone.

C.R.: Les autorités wallonnes ont annoncé vouloir se lancer dans une réforme des normes de personnel des maisons de repos. Pensez-vous que le modèle développé en Communauté germanophone est exportable en Wallonie? Quels sont, selon vous, ses avantages et inconvénients éventuels?

P.H.: Le modèle développé en Communauté germanophone comporte de nombreux avantages. Citons, par exemple, le ratio personnel (de toutes professions) / résident, les financements complémentaires comme les projets psychosociaux, l'étroite collaboration et la proximité des autorités locales, la réactivité des autorités locales en cas de problème, etc.

Toutefois, la Wallonie est beaucoup plus grande et je ne sais pas s'il serait réellement possible d'y mettre en œuvre cette organisation comme telle. Parce que transposer le système appliqué en Communauté germanophone (c'est-à-dire à 8 maisons de repos) à 500 maisons de repos demanderait sans doute beaucoup d'investissements. L'une des forces de notre Communauté est sa petite taille. Une piste serait de commencer par un projet pilote. Parce qu'avant de faire changer le « gros paquebot » qu'est la Wallonie, il me semble plus efficace de d'abord tester le modèle sur un kayak.

Tout ne peut pas être mis en place, mais certaines choses le peuvent. Les forfaits fixes, par exemple, établis sur une période de cinq ans sont un vrai plus en matière

de simplification administrative. L'assouplissement des normes d'encadrement et leur ouverture à de nouvelles fonctions d'accompagnement des résidents permettent aux établissements à la fois de mieux lutter contre la pénurie de personnel de soins et de mieux utiliser les compétences de chacun. On peut aussi commencer par certaines mesures, comme laisser plus d'autonomie aux maisons de repos pour développer des projets de vie qui aient du sens et qui puissent être plus spécifiques, financer des accompagnateurs du quotidien, travailler avec des référents dans l'administration, etc. Plutôt que de faire bouger le paquebot, ne faudrait-il pas laisser chacun mener un peu plus sa propre barque?

DES ABEILLES AU GOLDEN MORGEN

Amener de la vie au sein de l'établissement, c'est un objectif que bien des maisons de repos poursuivent. Au Golden Morgen, le projet des ruches y contribue grandement. En effet, plusieurs ruches sont installées sur le terrain du Golden Morgen, et l'établissement fabrique son propre miel par le biais d'une association locale.

Mais surtout, il crée des liens avec l'école de Lontzen d'où est venue l'idée, dans le cadre d'un projet en faveur de la biodiversité. Deux fois par an, les élèves de l'école viennent à la maison de repos voir comment évoluent les ruches et rencontrer les résidents.



Communauté germanophone: un modèle pour la révision des normes d'encadrement des maisons de repos en Wallonie ou à Bruxelles ?

La révision des normes d'encadrement en maison de repos est un enjeu majeur annoncé par le ministre Coppieters en Wallonie (voir l'interview qu'il nous accordait dans le précédent numéro de notre magazine). Rien que dans notre pays, des sources d'inspiration existent. La Flandre a développé son assurance dépendance, organisé un financement des soins autour de la personne, digitalisé ses procédures administratives. Mieux encore, la Communauté germanophone de Belgique a entrepris des réformes profondes visant à simplifier et à assouplir les normes d'encadrement en maison de repos. Comme en Flandre, on n'y fait plus de distinction entre MR et MRS; mais d'autres initiatives méritent également que l'on s'y arrête. En particulier:

- La limitation à trois forfaits journaliers (catégorie de soutien supérieure, catégorie de soutien peu élevée et courts séjours) identiques pour tous;
- La contractualisation des relations avec tous les établissements en tenant compte des projets spécifiques de chacun en interaction avec son environnement immédiat;
- L'encouragement du travail en réseau pour le soutien aux personnes et le développement de projets pilotes;
- La simplification administrative et l'organisation prédictive des financements sur 5 ans;
- Le financement d'accompagnateurs du quotidien et de soutiens logistiques qui viennent en appui des équipes de

- soins, qui peuvent se recentrer sur leurs métiers de base;
- La souplesse dans l'organisation de la continuité des soins, en particulier la nuit;
- ...

Autant de réformes qu'il est sans doute plus facile d'organiser à l'échelle d'une Communauté qui ne compte que 8 maisons de repos, mais qui constituent néanmoins un laboratoire d'expériences susceptibles d'inspirer tant en Wallonie qu'à Bruxelles.



Technologie exclusive



Découvrez notre vidéo



Le traitement le plus efficace
et le plus puissant
pour assainir l'air ambiant
ainsi que les surfaces

Hygiène renforcée, sans produits chimiques

- Une désinfection de l'air en continu,
- Une réduction des germes, virus, bactéries et moisissures,
- Sans résidus ni produits toxiques : sécurité maximale pour les résidents fragiles.

Amélioration de la qualité de l'air

- Réduction des odeurs persistantes (urine, produits médicaux, cuisine, etc.),
- Filtration des particules fines et allergènes,
- Environnement plus sain pour les résidents, visiteurs et personnel.

Prévention des infections nosocomiales

- En complément des protocoles classiques de nettoyage,
- L'ozone agit en continu sur les surfaces et dans l'air, limitant les risques de contagion croisée (grippe, COVID, gastro-entérites...).

Image moderne et responsable

- Engagement pour un environnement plus sain,
- Démarche écologique, sans produits chimiques,
- Argument de réassurance pour les familles et les visiteurs.

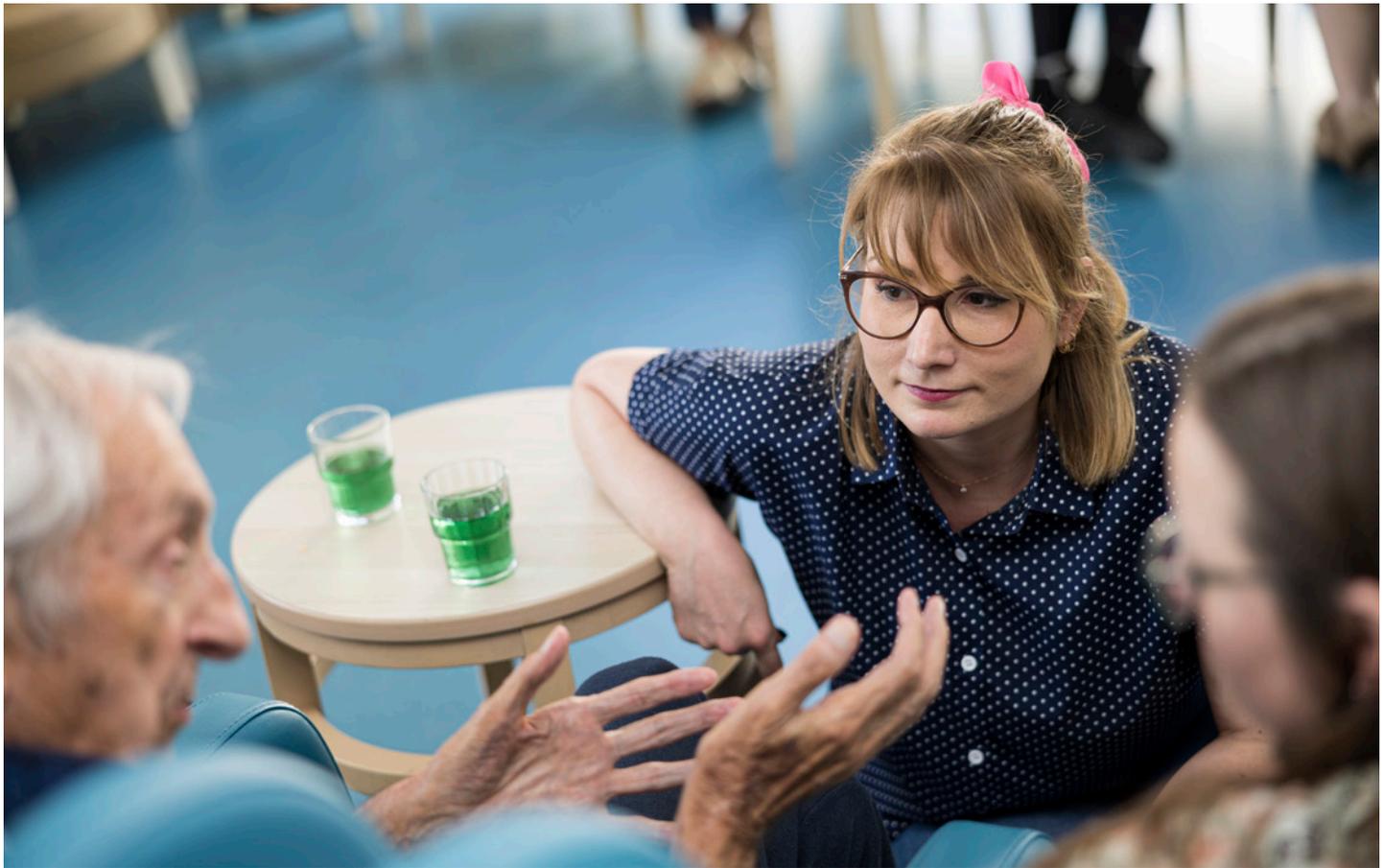
Plus de renseignements :

+32 (0) 473 42 49 45 ou QR-code



MINI/OZON

La désinfection de l'air en profondeur



RENCONTRES

PAR GAËLLE HOOGSTEYN

LE CENTRE DE JOUR, UNE VISION HUMAINE DU SOIN

« Ici, on vous redonne une voix. Et ça change tout. »

Préserver son autonomie, apporter du bien-être, retrouver du lien social. Le centre de soins de jour offre aux aînés de poursuivre leur maintien à domicile dans de bonnes conditions pour eux et leurs aidants proches. À Waterloo, le centre de jour Le Pavillon de la Cense offre un lieu d'accueil à une quarantaine de personnes âgées atteintes de troubles cognitifs. Un havre de paix, mais surtout un lieu de vie, de rencontres et de stimulation, pensé autant pour les bénéficiaires que pour leurs familles. L'humain y est au

centre des préoccupations. Chaque mot, chaque geste, chaque choix est fait dans cette logique. Cette philosophie s'appuie sur une conviction forte : celle que les personnes âgées, même atteintes de troubles cognitifs, ont encore tant à vivre, à dire, à partager.

Située au cœur d'un magnifique écrin de verdure, le Parc de la Cense à Waterloo (LNA Santé) est un établissement résidentiel pour personnes âgées de qualité que l'on peut qualifier de « haut de gamme ». Tant les

résidents que les bénéficiaires sont majoritairement issus des communes de Waterloo, Rhode-Saint-Genèse et Lasne.

Accolé à la maison de repos, le Pavillon de la Cense est un centre de jour qui offre des activités thérapeutiques et de loisirs et permet aux personnes âgées en situation de fragilité de se retrouver, un à plusieurs jours par semaine, avec une équipe bienveillante et attentionnée dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

L'ACCUEIL EN CENTRE DE SOINS DE JOUR

« Le centre de jour n'est pas une garderie », prévient directement Marine Saroléa, responsable du centre depuis neuf ans. « Ce n'est pas un endroit où on place son proche pour être tranquille. Bien sûr, l'un des objectifs est d'apporter un peu de répit aux aidants proches, ou de leur permettre d'aller travailler dans certains cas. Mais l'objectif principal, c'est le maintien cognitif du bénéficiaire. »

Ouvert en 2015, le centre fête cette année ses dix ans. Et ce n'est pas un hasard si l'équipe y insiste sur la notion de continuité: tout est pensé pour que les personnes âgées trouvent ici une forme d'équilibre, des repères et de la revalorisation de leur identité. Le lieu, chaleureux et lumineux, offre un cadre de soins stabilisateur fort: « Le fait de venir ici oblige les bénéficiaires à se lever, s'habiller, sortir, discuter avec d'autres... Les jours où ils ne viennent pas, certains se lèvent à midi et ne parlent à personne. »

Sophie Vermeulen, directrice du Parc de la Cense, poursuit: « Souvent, celui dont les capacités cognitives se dégradent perd la parole. C'est toujours l'autre qui parle: aux enfants, aux amis, au médecin, à la caissière... ici, on leur redonne la parole. Un jour, par exemple, on avait amené une mygale. Tous les bénéficiaires avaient voulu la toucher, la prendre en main, se faire prendre en photo pour montrer à leurs enfants... C'est un souvenir qu'ils ont pu raconter le soir, le week-end. On leur redonne un vécu, une parole propre, une place dans la société ».

Robert, 91 ans, fréquente le centre suite à double AVC. Cet ancien magistrat témoigne: « Ici, je me sens accepté comme je suis, avec mes difficultés d'élocution et le reste. On revient en quelque sorte à égalité avec les autres. J'apprécie de pouvoir finir ma vie dans un cadre aussi bienveillant que celui-ci. L'équipe est très accueillante



Sophie Vermeulen
Directrice du Parc de la Cense

et aussi très courageuse car j'imagine que leur travail n'est pas facile tous les jours ».

UN PUBLIC CHOUCOUTÉ

Le Pavillon de la Cense accueille entre 35 et 40 résidents atteints de maladies neuro-évolutives: Alzheimer, troubles psychiatriques, dépression sévère, post-AVC... Tous ne viennent pas tous les jours et l'équipe veille à ce que la taille de groupes tourne autour de 15 personnes afin de pouvoir assurer un suivi de qualité. « Les résidents sont divisés en deux groupes », explique Marine. « Un pour ceux qui sont en début de maladie, l'autre pour ceux à un stade plus avancé. Cela permet, entre autres, de les intégrer au groupe où la prise en charge et les activités seront le mieux adaptées à leur situation ».

Avant l'arrivée, un premier contact est toujours établi par téléphone. « Parfois, les familles n'ont pas le recul nécessaire pour se rendre compte de l'état de leur proche. C'est pourquoi nous organisons systématiquement une première rencontre, suivie d'une journée test gratuite. Souvent, les gens n'ont pas envie de venir au départ. Mais à la fin de la journée, ils comprennent ce que ça peut leur apporter. Personne n'est ici contre son gré, ça irait complètement à l'inverse de notre philosophie », affirme Marine. Ici, pas de blouse blanche car l'équipe souhaite que les bénéficiaires les considèrent un peu comme une deuxième famille.

Le plus souvent, les bénéficiaires arrivent au Pavillon de la Cense sur recommandation du

médecin traitant ou du neurologue qui se rend compte que sans prise en charge extérieure, le maintien à domicile risque d'être compromis. « Nous essayons de nous faire connaître auprès de ces professionnels de la santé afin qu'ils nous envoient les bénéficiaires en début de maladie. Parce qu'une fois que les troubles cognitifs sont très installés, il est plus difficile de récupérer », explique Marine. « Parfois aussi, le bénéficiaire a beaucoup de mal à être séparé de son aidant proche. Il cherche son mari/sa femme toute la journée, ou reste près de la porte à l'attendre. En tout cas dans les premiers temps, plus tôt on agit, mieux c'est. »

DES ACTIVITÉS QUI FONT SENS

Chaque jour, des activités sont proposées. Leur but? Stimuler la mémoire, l'attention, l'envie. Mais aussi offrir des temps d'échange, de partage, d'expression. « Les activités permettent une extériorisation des émotions, un maintien de la curiosité, une ouverture aux autres... », explique Marine. Karaoké, atelier percussions, cinéma, quiz musicaux, blind tests, bingo... Mais aussi des échanges plus calmes, centrés sur la mémoire et l'identité. Et les résultats sont au rendez-vous: des bénéficiaires ayant fait un AVC reprennent alors qu'ils ne parlaient plus, par exemple.

Marie-Rose (80 ans) et Jacqueline (91 ans) apprécient particulièrement les activités organisées au centre. Toutes deux seules, elles trouvent au Pavillon la stimulation qui leur manque à la maison. « Je viens depuis 5 ans, raconte Marie-Rose qui souffre de troubles de la mémoire. Ça me permet de faire des choses utiles la journée et surtout de voir des gens. Ici, je me suis fait de vrais amis qui comptent beaucoup pour moi depuis que mon mari est décédé. » « Et je suis sa meilleure amie », ajoute Jacqueline, arrivée au centre depuis un an. « On se quitte plus, on fait tout ensemble. Et les filles – sic le personnel – nous chouchotent. »



UNE JOURNÉE TYPE AU PAVILLON DE LA CENSE

8h	ouverture du centre
9h	arrivée des premiers bénéficiaires
9h30	petit-déjeuner
10h	gymnastique de maintien (à l'extérieur s'il fait beau)
10h45	échange autour de l'actualité
11h	activité de maintien cognitif (jeu de mots, de mémoire...)
12h	repas de midi
13h-14h	temps libre, sieste, promenade dans le parc de la résidence...
14h	activité (quizz...) destinée à les faire parler, à échanger, à se souvenir de leur passé...
15h	goûter
16h	premier départ (CPAS, TEC...)
17h	arrivée des familles, échange sur la journée du bénéficiaire
18h	fermeture du centre

FLEXIBILITÉ, LE MOT-CLÉ

Comme dans les maisons de repos, les normes de personnel dans le centre de jour compliquent le travail des équipes: « La norme actuellement en vigueur ne correspond pas du tout à nos besoins sur le terrain. Elle prévoit 2/3 d'aides-soignants et 1/3 de paramédicaux. Alors que nous avons besoin de l'inverse », explique Sophie Vermeulen. En général, quand les bénéficiaires arrivent au centre de jour, ils ont déjà pris leur médicament et ceux à prendre dans la journée ont soigneusement été préparés par les familles. Idem pour les toilettes, qui souvent sont réalisées à domicile. À part quelques changes, il y a finalement très peu de soins à apporter en journée.

S'il y a un mot que la directrice martèle, c'est celui de flexibilité. « Le problème, ce n'est pas tant le financement. C'est la rigidité des normes, qui voudrait, par exemple, qu'on ait de la logopédie, de la psychologie, de l'ergothérapie, de la kinésithérapie, du paramédical et de l'aide-soignant. Mais sur

3,9 ETP, c'est impossible. Pour les centres de jour, il serait beaucoup plus pertinent d'avoir une enveloppe globale de soins et de laisser les centres s'organiser selon leurs besoins. » Sur le terrain, cette souplesse existe, grâce à la proximité avec la maison de repos. « Quand nous avons besoin de kiné ou de logopédie, ce sont les collègues de la maison de repos qui interviennent.

**Le rôle
d'aidant proche
est lourd
et douloureux.
C'est un deuil
permanent.**

Mais ce n'est pas tout à fait réglementaire. Et tous les centres n'ont pas cette chance. » L'objectif du centre de jour est de répondre aux besoins des uns et des autres sachant que chaque bénéficiaire a des besoins qui lui sont propres.

UN ACCOMPAGNEMENT AUSSI POUR LES FAMILLES

Parmi les professionnels du Pavillon de la Cense, il y a aussi Sarah, une psychologue de formation, engagée comme travailleuse sociale dans le but d'accompagner les familles des bénéficiaires. Car derrière chaque bénéficiaire, il y a aussi un proche. Et c'est souvent un conjoint ou un enfant qui, au fil des mois, s'épuise. « Le rôle d'aidant proche est lourd et douloureux. C'est un deuil permanent. » Depuis peu, grâce à un financement du Fonds Social Européen, Sarah accompagne ces aidants. « Nous avons toujours été à l'écoute, mais aujourd'hui, c'est organisé de façon structurée. Sarah fait de la psycho-éducation, aide les proches à comprendre les comportements, à réagir sans s'énerver... Son rôle est d'être dans l'écoute pour que les familles se sentent moins seules et moins démunies. »

L'objectif est de pérenniser ce projet-pilote et d'en faire un modèle reproductible ailleurs. « Il y a une vraie demande. Ce soutien

peut faire toute la différence dans la façon dont les familles vivent la maladie.» Une bénéficiaire vient au Pavillon de la Cense depuis 18 ans. C'est grâce au centre que son mari peut la maintenir à domicile. Tous deux âgés de 80 ans, ils ont trouvé leur équilibre dans cette organisation.

UN MAILLON DU PARCOURS DE SOINS

Le centre de jour joue un rôle clé dans le parcours de vie des bénéficiaires. « Ils permettent aux personnes de se maintenir à domicile plus longtemps, tout en offrant un filet

de sécurité », confirme Sophie Vermeulen. « On oppose souvent maintien à domicile et maison de repos. En réalité, il y a une vraie complémentarité entre les deux. » Certaines familles arrivent à la base pour demander un placement en maison de repos, et se rendent finalement compte que le centre de jour répond mieux à leurs besoins. Ou l'inverse.

Marine le constate aussi : « Certains bénéficiaires ne veulent plus rentrer chez eux après leur journée ici. Surtout ceux qui vivent seuls. Ils se sentent bien ici, entourés ». La transition vers une maison de repos est souvent difficile à vivre pour les familles. Mais ici, elle est préparée. « Il faut que les gens

passent en maison de repos quand ils ont encore assez de capacités pour s'adapter sereinement. Connaître les lieux, les personnes, ça aide énormément. » La porosité entre la maison de repos et le centre de jour est donc aussi pensée comme une force. « Deux de nos animatrices travaillent aussi dans l'unité cantou de la maison de repos. Cela permet une continuité dans le lien, ce qui rassure les bénéficiaires et leurs familles. Les bénéficiaires connaissent aussi souvent des résidents, et sont super bien accueillis le jour où le changement de structure devient nécessaire. »





PUBLI-REPORTAGE

PAR GAËLLE HOOGSTEYN

DUO CATERING, VOTRE SOLUTION REPAS SUR MESURE

« NOURRIR LES AUTRES, C'EST AUSSI UNE AFFAIRE DE CŒUR »

Duo Catering, c'est avant tout une histoire de... duo. À la base, un projet de deux amis: Ludovic Maisin, l'actuel CEO de la société, et Jean-Claude Baudart, qui ont mis en commun leurs compétences. Duo ensuite avec Best Deal, qui a permis aux deux entreprises de travailler en synergie et de se développer. Duo Catering c'est aussi la rencontre d'ingrédients de qualité avec le talent des

chefs cuisiniers. L'équilibre entre la tradition et l'innovation. De l'efficacité qui permet d'avancer, mais ne bouleverse pas tout. Bref, un service quatre étoiles proposé tous les jours à ses clients. Pour découvrir les secrets du chef, nous nous sommes rendus à Fernelmont, dans la cuisine centrale de l'entreprise.

PARTIS DE RIEN

« L'aventure Duo Catering commence en 2008 lorsque je rencontre Jean-Claude, qui venait de vendre sa propre société », raconte Ludovic Maisin. « Nous avons décidé d'unir nos forces: lui, avec son expertise culinaire et sa connaissance du métier; moi, avec mes compétences en gestion. Ensemble, nous avons lancé Duo Catering à partir d'une page blanche. Notre ambition: devenir une référence qualitative dans le domaine des repas pour collectivités. Les débuts ont été modestes », se souvient-il humblement. « Personne ne nous connaissait. Mais nous avons signé avec un premier client, puis un second, et progressivement une vraie dynamique s'est installée. Notre légitimité s'est construite au fil des années. Après dix ans, en 2017, mon partenaire a choisi de se consacrer à de nouveaux projets. Pour ma part, je souhaitais poursuivre l'aventure et ainsi devenir l'unique actionnaire de la société. »

En 2021, Ludovic Maisin entame une collaboration avec Steve DHoore, dirigeant de la société Best Deal. « Notre bonne entente et la volonté de mutualiser nos forces nous ont amenés à envisager un partenariat et à redevenir un 'duo'. » Cette alliance s'est notamment traduite par une gestion partagée de certaines fonctions de back-office. Ce rapprochement, survenu en pleine période covid, a aussi permis aux deux entreprises de diversifier leur offre, de mieux négocier avec les fournisseurs et de croiser leurs clientèles. « Nous sommes devenus progressivement un acteur majeur du marché de la restauration collective en Wallonie et à Bruxelles. » Duo Catering reste encore peu implanté en Flandre, contrairement à Best Deal, mais des projets d'expansion sont en cours, notamment en matière de livraison de repas. Forte de plus de 15 ans d'expérience, l'entreprise a su **construire sa légitimité** sur le terrain. « La réputation de Duo Catering repose sur la qualité de ses prestations et la confiance acquise auprès de ses partenaires. Dans le secteur, c'est surtout la bouche-à-oreille qui fonctionne. Un client satisfait en appelle d'autres et c'est comme cela que nous avons grandi. »



Ludovic Maisin
Administrateur délégué Duo Catering

Tout récemment enfin, en 2023, Duo Catering a franchi une nouvelle étape en quittant son ancienne cuisine centrale, située en bord de Meuse, pour inaugurer un site de production flambant neuf, pensé en grand format. « Comme nous partions de rien, nous avons voulu construire un site de production au top des normes environnementales », explique Ludovic Maisin. Ainsi, pour répondre à **ses exigences de durabilité**, l'entreprise a doté sa nouvelle cuisine centrale de 538 panneaux solaires, d'une centrale de réfrigération fonctionnant avec un fluide naturel, d'un récupérateur de chaleur pour l'eau chaude sanitaire, d'un plafond filtrant qui récupère la chaleur extraite des équipements de cuisson. Elle dispose également de sa propre microstation d'épuration des eaux, tout en s'étant dotée de solutions de nettoyage issues de la chimie verte. Enfin, le parc de véhicules également est en cours d'électrification. C'est déjà le cas pour toutes les voitures de société, mais ce le sera bientôt également pour la flotte de véhicules de livraison. « La production y a débuté en juillet 2023 et l'inauguration officielle a eu lieu en septembre. » L'entreprise produit actuellement 7000 repas par jour, mais sa capacité peut rapidement être doublée moyennant quelques investissements supplémentaires.

UNE CLIENTÈLE DIVERSIFIÉE, UN SERVICE SUR MESURE

Le cœur de l'activité de Duo Catering se situe dans le **secteur des soins de santé**, que l'on distingue en deux volets: le **court séjour** (avec les hôpitaux et établissements hospitaliers) et le **long séjour** (comprenant les maisons de repos, les centres pour per-

sonnes en situation de handicap, ou encore les foyers résidentiels). L'entreprise collabore également avec des **centres pour réfugiés, sans-abris ou demandeurs d'asile**, des résidences services, des écoles, des crèches, ainsi qu'avec de nombreux CPAS. « Des partenariats se développent aussi dans le domaine de la **restauration d'entreprise**, notamment à Bruxelles et en périphérie flamande, signe d'une volonté affirmée de croissance en Flandre », assure Ludovic Maisin.

Duo Catering propose trois formules pour répondre aux besoins des maisons de repos:

- Mise à disposition d'un chef de cuisine salarié de Duo Catering, intégré à l'équipe sur site, qui travaille en collaboration avec le personnel interne.
- Livraison de repas en liaison froide, pris en charge ensuite par l'équipe de la maison de repos (ou du client) qui assure le réchauffage sur place.
- Accompagnement via une solution logicielle (Best Deal) permettant d'optimiser la gestion des repas: élaboration des menus, automatisation des commandes, contrôle diététique, réduction des coûts, etc.

QUELS ATOUTS POUR LES MAISONS DE REPOS ?

« Ce qui fait la force de Duo Catering, c'est d'abord notre **capacité d'adaptation** », déclare Ludovic Maisin. Chaque maison de repos a « sa » manière de fonctionner, ses habitudes, son organisation propre. Beaucoup tiennent à continuer comme elles ont toujours fait et Duo Catering respecte cela. Nous ne venons pas imposer un modèle, mais co-construire une solution qui a du sens pour le personnel, les gestionnaires et surtout les résidents. »

Autre avantage: le **flexibilité des formules**. Certaines maisons de repos nous confient l'intégralité de la préparation de la journée alimentaire. D'autres, seulement le repas de midi, et gardent en interne la gestion des petits-déjeuners ou du repas du soir.

Certaines optent pour la livraison de repas froids. « Grâce à nos formules mixtes, tout est envisageable. On s'adapte à ce que le client veut et on construit la solution avec lui. Toutes les maisons de repos sont différentes, c'est pourquoi vous ne trouverez pas deux cahiers des charges similaires chez nous », assure-t-il.

Ensuite, il y a la **qualité du service**. « Nos Responsables Secteur sont d'anciens chefs de cuisine, souvent passés par la gastronomie. Ils connaissent le terrain, les attentes, les réalités des maisons de repos. » Et bien sûr, ils veillent aussi à tout ce qui touche à la **sécurité alimentaire**, au respect des normes HACCP, aux obligations réglementaires. C'est un service complet, tant pour la gestion sur place que pour de la livraison.

« Il y a aussi un **allègement administratif très net**. » Le client reçoit une seule facture par mois, détaillée selon le type et le nombre de repas. Fini les multiples fournisseurs, les trop nombreuses factures à vérifier, les erreurs à corriger, les appels pour négocier les prix.

« En externalisant, ils économisent du temps, mais aussi tous les **coûts indirects** liés à la gestion de la cuisine. »

« Enfin, un dernier aspect très apprécié, c'est notre **gamme de textures modifiées**. En maison de repos, beaucoup de résidents ont des problèmes de déglutition. Nous avons mis au point une méthode pour **reformer les aliments mixés dans leur forme d'origine**, en utilisant des liants naturels ». « Cela améliore non seulement l'expérience gustative, mais renforce aussi la dimension psychologique du repas — un aspect souvent sous-estimé, mais essentiel dans les maisons de repos. »

DES COÛTS MAÎTRISÉS... ET DES TRACAS EN MOINS

Opter pour une solution clé sur porte comme celle de Duo Catering **ne revient pas nécessairement plus cher** qu'une gestion en interne. « Globalement, le coût

reste équivalent », déclare le CEO. « Ce qui change tout, c'est ce qui va avec : **beaucoup moins de soucis à gérer au quotidien**. » Car gérer sa propre cuisine, c'est aussi gérer du personnel : prévoir les remplacements, faire face aux absences, encadrer l'équipe, respecter les normes, gérer les commandes... Toutes ces tâches — souvent chronophages — sont entièrement prises en charge par Duo Catering. « Le directeur d'une maison de repos, par exemple, n'a plus à se soucier de savoir si le chef cuisinier est en congé ou malade. Il sait qu'il y aura **toujours quelqu'un en cuisine** et que tout sera suivi avec professionnalisme. »

Autre avantage : la **prévisibilité budgétaire**.

« Nous proposons des contrats clairs, avec un **montant forfaitaire mensuel** pour le personnel et un **prix fixe par type de repas** (petit-déjeuner, repas chaud, souper, collation). Le gestionnaire peut donc anticiper ses dépenses à l'année, sans surprise. Un simple tableau Excel en fin de mois suffit pour établir la facture, basée sur le nombre réel de repas servis. En cas de gaspillage ou de mauvaise gestion des quantités, **le risque est assumé par Duo Catering**, pas par le client. »

Et dans un contexte où les maisons de repos font face à une pénurie de personnel — y compris en cuisine — c'est un soulagement de pouvoir **se reposer sur un partenaire fiable**, qui prend en charge toute la chaîne, sans surcoût ni imprévu.

LA QUALITÉ AU CŒUR DE CHAQUE ASSIETTE

Chez Duo Catering, la **qualité se construit à chaque étape**. « Tout commence par la **création des menus**, renouvelés à chaque saison. Ils sont élaborés par les équipes opérationnelles en lien direct avec le terrain, et systématiquement **validés par nos diététiciens** », explique Ludovic Maisin. L'exigence de qualité se prolonge dans la **sélection rigoureuse des fournisseurs**, en privilégiant les **circuits courts**, les **produits de saison**, le **bio** et une politique d'**approvisionnement en ultra-frais**, notamment pour les fruits et légumes — qui représentent en moyenne **85 % des produits utilisés**.



Au cœur du dispositif, la **cuisine centrale** joue un rôle clé. « C'est ici que sont préparés les repas pour les établissements qui optent pour la **liaison froide**. » Le fonctionnement y est **organisé, précis, maîtrisé** : chaque recette repose sur des **fiches techniques détaillées**, qui listent les ingrédients nécessaires et les grammages exacts. Cela permet une parfaite anticipation des commandes, une maîtrise des coûts et une standardisation qualitative tout en maintenant une **échelle humaine**, propice à l'adaptation. « En effet, nous ne sommes pas une industrie alimentaire », confirme le CEO. « **Notre cuisine centrale fonctionne comme un atelier artisanal de grande qualité**. Les équipes échangent régulièrement avec les fournisseurs — viande, poisson, légumes — pour garantir que chaque ingrédient corresponde bien à nos critères. Si un produit ne satisfait pas nos attentes, il est aussitôt remplacé. Cette **proximité avec nos partenaires** nous permet de rester souples et réactifs. »

NOS CHEFS, AU CŒUR DE NOTRE PROMESSE DE QUALITÉ

Duo Catering considère que le chef de cuisine est le **garant de la qualité, de la créativité et de l'ancrage local**. C'est pourquoi l'entreprise investit beaucoup dans leur sélection, leur formation et leur accompagne-

ment. « Parfois, lorsqu'un établissement est déjà satisfait de son chef, nous proposons tout simplement de le réengager », déclare Ludovic Maisin. « Le chef est alors formé à **notre philosophie**, à nos process et à nos standards de qualité. L'objectif est clair : lui permettre de continuer à exercer dans un cadre connu tout en bénéficiant d'un encadrement et d'outils professionnels solides. Nous attachons beaucoup d'importance à cette phase d'intégration, car elle permet **d'assurer une continuité pour les résidents tout en garantissant le respect de nos engagements qualitatifs**. »

Chez Duo Catering, les chefs **cuisinent vraiment**. « Il ne s'agit pas de simplement réchauffer des plats ou d'ouvrir des boîtes industrielles. Ils préparent les potages du jour à partir de légumes frais — pas de mélanges ternes de restes de la veille : **chaque potage a sa couleur, chaque jour a son légume phare**. Ils réalisent les sauces, les desserts et bénéficient régulièrement de **formations**. » Autre aspect essentiel : l'**ancrage local**. « Autant que possible, nous recrutons **des chefs issus de la région**. Cela leur permet de mieux comprendre les attentes des convives et de s'adapter aux habitudes alimentaires locales. » Ils ont d'ailleurs la **latitude d'ajuster les menus** : proposer une viande spécifique, intégrer un plat apprécié dans la maison ou adapter une recette.

Et parce que la restauration en maison de repos ne se limite pas aux repas quotidiens, Duo Catering propose également des menus festifs ou thématiques : choucroute du Nouvel An, moules, repas avec les familles, buffets d'anniversaire... Autant d'occasions de créer des moments chaleureux autour de l'assiette. « Pour les maisons de repos, c'est souvent bien plus économique et pratique que de faire appel à un organisateur d'événements qui ne connaît pas les lieux. »

LA PROXIMITÉ, CLÉ DE NOS RELATIONS CLIENTS

Malgré sa belle croissance, Duo Catering a su conserver son âme de PME. Chaque client dispose de son propre « responsable de secteur », véritable relais entre Duo Catering et lui. À l'écoute, réactif et connaissant bien les réalités du terrain, ce responsable de secteur permet une adaptation fine et continue de l'offre et une résolution rapide des éventuels problèmes. « En interne comme dans notre relation client, nous cultivons une culture du service et de la bienveillance. Parce que nourrir les autres, c'est aussi une affaire de cœur », conclut Ludovic Maisin.

📅 **SAVE THE DATE**: JEUDI 18 SEPTEMBRE 2025

Femarbél et Duo Catering ont le plaisir de vous inviter à leur prochain séminaire :

COMMENT ASSURER UNE ALIMENTATION ÉQUILIBRÉE POUR LES AÎNÉS ?

PROGRAMME

13.30 h	Accueil
14.00 h	Intervention de M. François Hayez, Responsable qualité chez FEMARBEL
14.45 h	Présentation Duo Catering – Best Deal
15.30 h	Visite de la cuisine centrale
16.15 h	After work

ADRESSE DU JOUR

Duo Catering
rue Georges Cosse 6
5380 Fernelmont

Informations pratiques et ouverture des inscriptions seront communiquées prochainement à nos membres.

EN SAVOIR PLUS

Envie d'en savoir plus sur les solutions proposées par Duo Catering ?

N'hésitez pas à contacter Sophie pour un premier rendez-vous :

- 📞 Sophie Raveschot
- ✉ sophie.raveschot@duocatering.be
- 🌐 duocatering.be

En fonction de vos attentes, la mise en place d'un service peut se faire en quelques semaines.



RENCONTRES POTAGÈRES

PAR FRANÇOIS HAYEZ, CONSEILLER QUALITÉ CHEZ FEMARBEL

PLANTES ET POULES: COMMENT JOINDRE L'UTILE ET L'AGRÉABLE ?

Les beaux jours et les abondants rayons de soleil
qui les accompagnent appellent aux travaux et réjouissances en extérieur.



L'occasion était trop belle pour nous d'aller voir ce que proposent les habitants dans les jardins de leur résidence. Nous nous sommes rendus dans deux d'entre elles. Une citadine, au cœur de Bruxelles, et une autre, rurale, dans un petit village du Namurois.

LE «POTA-JEUNE»

À la résidence Mélopée, à Bruxelles, la directrice Emmanuelle Deschars et l'ergothérapeute Félix Simon nous accueillent d'emblée dans le «Pota-jeune». Devant notre étonnement, ils nous expliquent que ce sont les résidents qui lui ont donné ce nom parce que : «des Potes-âgés, on en a assez à l'intérieur» avaient-ils décrété.

Le projet a pris forme il y a 3-4 ans. Il y avait bien quelques maigres pieds de tomates dans un bac en bois sur la terrasse, mais ils ne comblaient pas les désirs des résidents. Il fut donc décidé, avec les résidents et les membres du personnel, d'aménager le terrain et de programmer quelques plantations. Un coin potager sera bêché, nivelé, assaini, par le personnel tandis que quelques résidents participeront à la plantation de plants de tomates, de poivrons, de courgettes et des plantes aromatiques communes. Bien exposés, des framboisiers, des cassis et des groseillers prirent place à côté des nouveaux bacs en bois remplis de fraisiers.

Toutes les plantations ont été choisies par les habitants pour transformer leur jardin en un lieu de vie. Ils veulent pouvoir s'y promener et déguster les fruits cueillis sur place. Tout a été pensé pour que ce qui a été planté puisse être consommé par les résidents, même désorientés.

Des arbres fruitiers ont également été plantés. Jeunes, ils ne donnent pas encore de fruits. «Pas de soucis, nous assurent les résidents engagés dans le projet. Nous savons que nous n'en mangerons sans doute jamais mais nous les avons plantés pour les suivants.»

Une dizaine d'habitants s'occupent des plantations, sous la supervision de deux leaders, mais c'est surtout la moitié des ré-

Les activités de jardinage sont nées à l'initiative de nos ergothérapeutes mais aujourd'hui chacun qui le souhaite met sa main à la pâte.»

sidents qui s'y promènent régulièrement. Ils ont d'ailleurs demandé l'achat de transats pour pouvoir passer plus de temps au jardin.

À la fenêtre de la cuisine, un bac a été disposé, planté d'aromatiques. Le chef n'a qu'à tendre le bras à l'extérieur pour cueillir les aromates qui agrémenteront les plats. Un talus a généreusement été planté de menthe destinée aux apéros conviviaux.

UN ÉCRIN DE NATURE AU CŒUR DU VILLAGE

La résidence La Méridienne, à La Bruyère, entre Gembloux et Namur, est implantée depuis 1988 au cœur du petit village de



Meux. Les résidents sont originaires des environs ou sont les parents de couples venus s'installer dans la région. Cette proximité favorise de nombreuses visites et passages au sein de la résidence de 88 places. Malgré sa situation centrale, un grand espace verdoyant en fait le tour. L'idée d'un potager a germé il y a 7 ans alors que le poulailler a débuté deux ans plus tard.

Le directeur, Christophe Baudot, nous accueille. «Les activités de jardinage sont nées à l'initiative de nos ergos, mais aujourd'hui chacun qui le souhaite met sa main à la pâte.» Une première résidente, Lucie De Potter, ancienne agricultrice, nous présente les semis réalisés dont elle a la charge, et qui quitteront bientôt le local bien éclairé des ergothérapeutes pour être mis en pleine terre après les saints de glace. Des tomates, des courgettes, des poivrons et des aubergines donneront, une fois par semaine, d'excellents potages. Arrosages, tuteurages, les présenter à la meilleure lumière «pour qu'ils ne filent pas» dixit Mme De Potter, font partie de son quotidien. Elle a également entrepris des semis de fleurs qui viendront égayer les abords de la propriété.

Aidés par des habitants, les ergothérapeutes ont réalisé, cette année, des bacs en bois avec de vieilles palettes. Ces bacs accueilleront d'ici peu les plantes de Lucie et seront installés près du terrain de pétanque. C'est avec fierté et vaillance qu'elle nous guide ensuite au jardin pour nous faire découvrir les futurs endroits des plantations.

Ensuite, c'est accompagnés de Madame Lerusse que nous découvrons le poulailler. Tous les jours, elle nourrit les 6 poules et le coq, ramasse les œufs, veille à l'eau en suffisance. L'enclos des poules se trouve à une centaine de mètres de la résidence mais cela ne freine en rien les visites. Il est vrai que juste à côté des poules, sur une parcelle appartenant à La Méridienne, un voisin vient faire paître ses chèvres.

Qui des poules ou des chèvres incitent le plus à la promenade?

De l'activité, du mouvement, des responsabilités, de l'implication induisent fierté, bonheur et sourire.

QUE DIT LA RÉGLEMENTATION ?

01

Installation de poules et consommation des œufs

Interrogée directement sur le sujet, l'AFSCA nous répond :

« L'AFSCA encourage les projets pédagogiques impliquant les écoles ou les institutions d'hébergement, et autorise la consommation des œufs récoltés, à condition de respecter certaines mesures d'hygiène.

Bien que ces directives soient destinées aux écoles, elles peuvent servir de référence pour les maisons de repos. »

Il convient de respecter des règles d'hygiène de base, valables en toutes circonstances, que nous rappelle l'AFSCA. « Les bonnes pratiques recommandées incluent :

- Maintenir le poulailler propre.
- Ramasser les œufs quotidiennement.
- Nettoyer les œufs sales avec une éponge ou un gant sec (éviter l'eau).
- Conserver les œufs au réfrigérateur jusqu'à 28 jours. (Cfr l'organisation des aliments dans un frigo.)
- Les poules ne sont pas des bacs à ordures. La législation européenne en matière de santé animale n'autorise pas le fait de donner des déchets de cuisine ni des restes de repas aux animaux (poules, cochons, ...) afin d'éviter la propagation de maladies. »

Nous rappelons également que la détention d'animaux doit respecter la législation sur le bien-être animal, à savoir : prévoir un espace suffisamment grand en fonction du type d'animal, un abri contre la pluie, de l'ombre, de l'eau en suffisance, une nourriture suffisante et adaptée. Avoir des animaux ne s'improvise pas et implique des responsabilités.



02

Création d'un potager et consommation des légumes/fruits

« De même, l'AFSCA soutient les initiatives scolaires de potagers, autorisant la consommation des produits récoltés en respectant certaines conditions.

Ces recommandations peuvent également s'appliquer aux maisons de repos.



Les bonnes pratiques comprennent :

- Utiliser les légumes et fruits aussi frais que possible.
- Laver les produits uniquement à l'eau potable.

Bien que les informations spécifiques aux maisons de repos ne soient pas détaillées sur le site de l'AFSCA, les directives fournies pour les écoles constituent une base solide.

Pour faciliter la mise en place de ces projets en toute sécurité, il serait judicieux d'élaborer une procédure ou un dossier d'instructions détaillant les bonnes pratiques à suivre. »

Femarbel va proposer une procédure en ce sens.



E-LEARNING

AVEC PHILIPPE DURLET
Conseiller Femarbel

UN NOUVEAU RECORD D'AFFLUENCE

Les formations e-learning de Femarbel rencontrent toujours un énorme succès.

Rien que sur 2025, nous avons enregistré **70 000 inscriptions** à nos capsules, soit 5000 de plus que sur l'ensemble de l'année 2024. Et nous ne sommes qu'en juin !

Nous vous rappelons que chaque capsule donne accès à une attestation. En outre, nous insistons sur quelques aspects pratiques parfois ignorés :

- La durée de participation est d'au moins **10 minutes** par capsule ;
- Les inscriptions se font via un fichier dédié à cet effet et uniquement via ce dernier. Il peut être obtenu par mail (p.durlet@femarbel.be) ou sur notre **Extranet** dans la rubrique **Outil – Catalogue E-Learning**, « Document d'inscription ».

Dans le cadre de l'élaboration de votre plan de formation, n'attendez plus avant de nous réclamer vos accès ainsi que le fichier d'inscription à nos capsules. Tout est **entièrement gratuit pour les membres de Femarbel**.

VOICI LE TOP 3 DES CAPSULES LES PLUS DEMANDÉES :

LES SOINS PALLIATIFS

De l'historique aux types de soutien, en passant par le cadre législatif, cette capsule vous permet d'en savoir un peu plus sur les soins palliatifs et la structure qui les entoure.

LA DÉSHYDRATATION

Les personnes âgées ne ressentent pas forcément le besoin de boire. Elles sont donc, plus que d'autres, susceptibles d'être victimes de déshydratation. Pourtant, les cellules du corps ont impérativement besoin d'eau pour remplir leur fonction. Quelles sont les symptômes et les traitements ? Comment réagir face à la déshydratation ? Quelles sont les mesures préventives à mettre en place ? Une capsule à visionner absolument à la veille de possibles canicules.

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE ATTEINTE DE TROUBLES NEUROCOGNITIFS

Développée en collaboration avec la ligue Alzheimer de Belgique, cette capsule fait suite à celle sur la démence. Elle s'attarde sur tous les aspects de la communication avec une personne présentant des troubles neurocognitifs et décrit le modèle Kitwood.

	2020	2021	2022	2023	2024	Avril - 2025
Institutions	38	74	161	176	186	213
Utilisateurs inscrits	228	1 944	3 197	5 182	6 838	8 192
Inscriptions aux formations	726	8 213	16 280	53 004	65 405	69 936
Participations aux formations	1 297	6 219	7 365	14 343	10 373	6 997

PHILIPPE DURLET (p.durlet@femarbel.be) est la personne responsable chez Femarbel de la section « e-learning ». Il est également à votre disposition si, après le visionnage d'une capsule, certains aspects de la matière restaient flous ou en manque de précisions.

Merci aussi de lui faire part de vos remarques et suggestions tant sur le plan des éventuelles nouvelles thématiques à traiter que sur la manière de les aborder.

12^e édition



Semaine des Aidants-Proches

Des dizaines d'activités pour tous

www.semaineaidantsproches.be

**Du 29 septembre
au 5 octobre 2025**

L'ASBL Aidants Proches (Wallonie) a le plaisir de vous présenter la 12^e édition de la Semaine des Aidants-Proches, coorganisée avec l'ASBL Aidants Proches Bruxelles.

FEMARBEL soutient cet événement qui met à l'honneur les 900 000 aidants-proches francophones, ces héros du quotidien qui se dévouent corps et âme pour aider un proche - parent, enfant, ami, voisin, collègue... - en situation de dépendance physique ou psychique, que ce soit lié à une maladie, à un handicap ou à l'âge. Chaque année, des dizaines de partenaires mettent sur pied des activités qui leur sont destinées, un peu partout en Wallonie et à Bruxelles.

Le programme de la Semaine des Aidants-Proches sera mis en ligne début septembre sur le site dédié à l'opération : www.semaineaidantsproches.be.

À VOS AGENDAS !

La 12^e édition aura lieu du **lundi 29 septembre au dimanche 5 octobre 2025**.

Les activités se dérouleront sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

RENEWGY

**VOTRE ALLIÉ POUR UNE ÉNERGIE
MAÎTRISÉE, DURABLE ET INTELLIGENTE**

Spécialistes de la gestion énergétique, nous aidons les établissements du secteur des soins à consommer mieux et durablement, grâce à une méthode claire et efficace.

- **Valorisez votre production solaire**
- **Réduisez vos factures d'énergie**
- **Faites face sereinement aux hausses de prix**
- **Réduisez vos coûts réseau et évitez les coupures**



Offre exclusive pour les membres Fermabel : obtenez votre première évaluation gratuite dès maintenant !

✉ info@renewgy.eu | 🌐 www.renewgy.be

COIN LECTURE & CULTURE

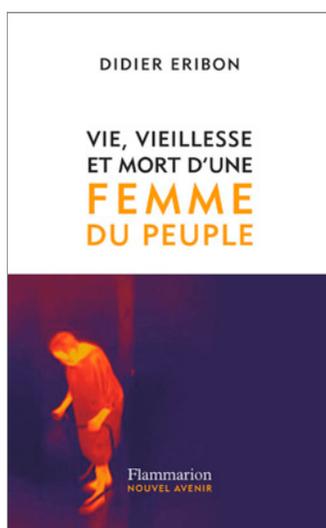
LIVRE

VIE, VIEILLESSE ET MORT D'UNE FEMME DU PEUPLE

DE DIDIER ERIBON

ÉDITIONS FLAMMARION

2025



Redonner la parole à ceux qui ne l'ont plus

Peu après son entrée dans une maison de repos médicalisée, la mère de Didier Eribon décède. Un choc pour l'auteur, qui l'amène à réfléchir sur la vieillesse et la maladie, sur nos rapports aux personnes âgées et à la mort, mais aussi sur l'expérience du vieillissement. Il s'interroge également sur les conditions de l'accueil des personnes dépendantes.

Il montre que si l'expérience du vieillissement nous est très difficile à penser, c'est parce qu'il s'agit d'une expérience-limite dans la philosophie occidentale, dont l'ensemble des concepts semble se fonder sur une exclusion de la vieillesse.

Sa réflexion: comment les personnes âgées peuvent-elles parler si elles n'ont plus la capacité à prendre la parole et que personne ne parle pour elles? Comment se mobiliser pour faire entendre leur voix? L'auteur accomplit ici la tâche difficile de parler de lui et de ses propres parents.

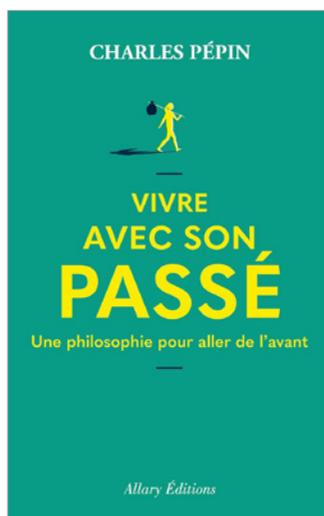
LIVRE

VIVRE AVEC SON PASSÉ - UNE PHILOSOPHIE POUR ALLER DE L'AVANT

DE CHARLES PÉPIN

ÉDITIONS POCKET

2025



Parler du passé pour aller de l'avant

Comment être en paix avec son passé et en faire une force d'avenir? Pour aller de l'avant, il nous faut trouver la bonne distance avec notre propre histoire, avec l'enfant que nous avons été, l'éducation reçue, les épreuves et les joies qui nous ont transformés.

Pour nous y aider, Charles Pépin convoque des classiques de la philosophie, de la littérature, de la chanson ou du cinéma. Il s'appuie également sur les nouvelles formes de thérapies qui révolutionnent la manière de traiter les souvenirs traumatiques. Il nous montre que notre bonheur dépend de notre capacité à accepter, à accueillir notre histoire et même, souvent, à la réécrire.

Cautériser ses blessures, bien vieillir, être capable de se souvenir des belles choses pour en provoquer d'autres, savoir se retourner pour mieux se projeter: tout cela est possible pour qui sait vivre avec son passé. Cet essai nous donne les clés pour y parvenir.



Et si on parlait ?

Quand Zoé, 17 ans, emménage dans le Finistère chez un oncle qu'elle connaît à peine, elle ne décolère pas. Pour la lycéenne solitaire qui ne rêve que d'Amérique et de voyages, la petite ville de Saint-Renan ressemble à son pire cauchemar.

Déterminée à en partir dès que possible, elle compte les jours qui la séparent de sa liberté. Mais toutes ses certitudes sont mises à rude épreuve par Pierre, son voisin nonagénaire au caractère bien trempé. Entre récits de voyage, leçons de vie inattendues et aventures improbables, le séjour finistérien de Zoé s'avère finalement bien moins ennuyeux qu'elle ne l'imaginait. Et s'il lui permettait même de panser ses blessures ?

Véritable cocktail d'évasion, d'humour et de guérison, ce roman réjouissant vous entraîne dans un palpitant voyage à travers le monde et l'histoire. La véritable aventure n'est peut-être pas celle que vous imaginez...



Dire au revoir

Chef de service d'une unité de soins palliatifs pendant vingt-cinq ans, Claude Grange a accompagné des milliers de patients en fin de vie. À travers une suite de cas concrets et d'histoires à chaque fois singulières, le médecin aborde des questions d'actualité telles que l'euthanasie ou le suicide assisté, mais aussi les rapports avec la famille et les soins à donner.

Il témoigne de sa longue expérience auprès de patients très gravement malades, donnant un éclairage concret sur les soins palliatifs à l'hôpital. « Au fond, je suis devenu au fil du temps une sorte d'accoucheur », dit-il. « On en a fini avec le 'tu enfanteras dans la douleur'. Aujourd'hui, donnons la chance d'accoucher les gens de leur mort, sans douleur, et ainsi d'améliorer les conditions du mourir, sans pour autant donner la mort ! »

Un compte-rendu d'expériences d'une grande humanité, que le philosophe Régis Debray prolonge d'une réflexion lumineuse sur la dignité et l'importance des derniers instants.



Tout au long du chemin

Ce podcast est l'histoire d'un voyage. Le voyage de celles et ceux qui accompagnent un proche sur le chemin de la perte d'autonomie, de la maladie ou du handicap. Si ce chemin est dur, il est aussi motivé par l'amour que l'on porte à son proche : c'est finalement le principal message de ce podcast souvent bouleversant. Et cela n'enlève en rien à sa volonté d'aborder des sujets plus délicats : les épisodes du podcast sont ainsi nommés d'après les émotions ressenties lors d'un deuil, du choc à l'acceptation, en passant par la peur et la colère. 7 épisodes bouleversants, proposés par l'Agirc-Arrco, acteur de référence de la retraite, qui s'engage aux côtés des aidants.





La dignité à tout âge, un droit humain

L'impératif de dignité s'est imposé ces dernières années au cœur de nombreux mouvements et débats sociétaux. Mais simultanément les atteintes à la dignité se sont multipliées dans les institutions et les pratiques sociales (hôpitaux, EHPAD, prisons...). La promesse de dignité que la modernité annonçait semble ainsi avoir été trahie de façon répétée.

Face à cette menace d'un « devenir indigne » de nos sociétés, Cynthia Fleury pose les jalons d'une clinique de la dignité, pour établir un diagnostic et des solutions thérapeutiques au chevet des « vies indignes ».

Son essai invite à ne pas se résigner à l'inaction ou à la déploration. Il appelle à refonder le concept de dignité. Sous la plume de l'auteure, l'exigence de dignité retrouve toute son actualité. Cet essai est discuté et prolongé par une contribution inédite de Claire Hédon, Défenseuse des droits de l'Homme.



Connectez-vous à l'excellence, votre partenaire réseau et télécom tout-en-un



Avec WINGOU, notre solution cloud belge, sécurisée et mobile, simplifiez la gestion IT de votre maison de repos et restez connecté partout, en toute sérénité.

- Téléphonie
- Alerte incendie
- Domotique
- Wifi - Réseau
- Alarme
- Sonorisation
- Vidéoconférence
- Appel infirmier
- Contrôle d'accès
- Parlophonie
- Vidéo surveillance

SALES@INVENTIVETELECOM.COM

Analyse gratuite de votre télécom & IT :
Nos comparatifs vous font économiser jusqu'à 30%, tout en gagnant en performance. Plusieurs établissements participants à la FEMARBEL ont déjà bénéficié de cette démarche 100% neutre.





Le magazine de Femarbel est édité à 2000 exemplaires par Femarbel asbl - Fédération des maisons de repos.
Il est également accessible en lecture sur notre site Internet www.femarbel.be sous l'onglet Publications.

Éditeurs responsables: Sophia Peeters et Steve Doyen

Siège social: rue royale, 55, bte 6, à 1000 Bruxelles. Tél. 02 414 05 25

Numéro d'entreprise: 0409.350.688

Rédaction: Staff Femarbel & Gaëlle Hoogsteyn (journaliste indépendante)

Conception graphique et mise en page:

Vincent Van Meerbeeck - Atelier Relay srl

Photographe: Fred Beard.

Banques d'images: Gettyimages, iStock et Shutterstock

Coordination de l'édition: Kathrine Jacobs - METIS COMMUNICATION

Impression et routage: LIGUE BRAILLE

Votre publicité dans Femarbel / le Mag: Louis-Philippe Kistenberg

lp.kistenberg@femarbel.be

Merci aux auteurs externes qui ont contribué à ce numéro.

Une idée ? Un article à proposer ?

Un projet à promouvoir dans le cadre de ce magazine ?

N'hésitez pas à contacter notre **rédacteur en chef**: Christian Radermecker
c.radermecker@femarbel.be

Vous désirez adapter le nombre d'exemplaires reçus ?

Contactez-nous via info@femarbel.be

Nos partenaires:



MINT, votre partenaire de confiance pour une gestion pharmaceutique maîtrisée

CONFIEZ LA GESTION DE LA MÉDICATION À VOTRE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS DÉVOUÉS !



accessibles à tous



énergiques dans notre fonctionnement



novateurs dans notre offre de services

MINT

DES SOLUTIONS DE QUALITÉ POUR VOS SOINS

- 98 % des médicaments prêts à administrer (y compris liquides en coupelles individuelles)
- Livraisons 6 jours sur 7
- Soins pharmaceutiques & gestion complète (schémas, prescriptions, autorisations, stock)
- Pharmacien dédié pour un suivi personnalisé
- Gestion complète de l'oxygénothérapie, de la bandagisterie et des solutions de mobilité

CONTACTEZ-NOUS POUR DÉCOUVRIR NOTRE CONCEPT TOTAL



info@minthhealthcare.eu



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Simplifiez la gestion de vos maisons de repos & de soins avec TITANLINK !

CRÉEZ & GÉREZ FACILEMENT LE PROJET PERSONNALISÉ DE VOS RÉSIDENTS !



SÉCURITÉ



ERGONOMIE



PLURIDISCIPLINARITÉ



MULTILINGUE

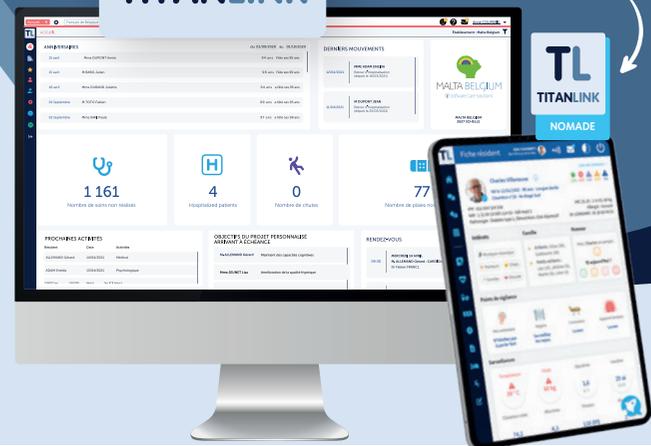
TL
TITANLINK

100% MOBILE

100% INÉDIT

FONCTIONNE SANS WIFI

TRAÇABILITÉ RENFORCÉE



900
maisons de repos et de soins équipés



+25
collaborateurs



SOFTWARE
CARE SOLUTIONS
www.caresolutions.be/fr

Molenberglei 8,
2627 Schelle
T. 03 800 5 800
E. sales@caresolutions.be