

COVID-19 ET CONFINEMENT

ÉCHANGE DE BONNES PRATIQUES EN MILIEU INSTITUTIONNEL

La pandémie du Covid 19 chamboule actuellement nos sociétés.

Face au confinement, les interactions entre les générations se sont faites moindre, mais n'ont pas disparu pour autant. Au contraire, animés par un élan admirable, les acteurs de terrain font preuve de créativité et d'engagement exceptionnel pour maintenir des liens et pour soutenir les plus vulnérables.

Aujourd'hui, les formes que peuvent prendre les rencontres et les activités intergénérationnelles se réinventent et s'adaptent au contexte et aux mesures en cours.

Entr'âges s'est adressé à des membres de son réseau Intergénérationnel travaillant de près ou de loin avec des institutions pour personnes âgées.

Grâce à leurs témoignages nous avons pu mieux connaître leur situation et leur vécu sur place.

Notre attention s'est portée sur le maintien des liens et du bien-être de tous et toutes dans ces institutions.

Il en ressort une liste non exhaustive de bonnes pratiques que nous avons envie de partager avec vous.

Ces idées sont valables pour tout autre lieu de vie confiné et peuvent être adaptées à un autre public.

Si vous voulez vous en inspirer c'est ici.

Voici notre contribution à notre échelle pour rester solidaires les uns avec les autres.

Encore un très grand merci à celles et ceux qui ont répondu à nos questions.

N'hésitez pas à nous contacter pour nous partager vos pratiques et vos idées.

MAINTENIR DU LIEN AVEC LES RÉSIDENT.E.S

Visites quotidiennes: autant que possible, vous pouvez organiser une visite journalière aux résident.e.s en passant dans leur chambre ou sur le pas de leur porte pour prendre de leurs nouvelles. Tout le monde peut participer, il s'agit de maintenir un contact humain pour chacun.e : personnel soignant, animateur.trice de l'institution, psychologue interne, personnel d'entretien, direction, secrétariat...

Conseil d'une ergothérapeute : « *Lorsque vous quittez la chambre d'un résident, veillez à toujours lui demander avant de partir 'Est-ce que quelque chose vous ferait plaisir ?' Proposez par exemple d'allumer la radio, ouvrir ou fermer une fenêtre, etc.* »

Pour bien répartir les visites, vous pouvez afficher un tableau où chacun.e indique qui il.elle a pu visiter, puis vérifier avant la fin de journée qui n'a pas eu de visite.

S'appeler : si vous faites partie du personnel confiné à domicile, vous pouvez passer un coup de fil tous les jours aux résident.e.s. Une animatrice nous raconte qu'elle contacte en moyenne 6 résident.e.s/jour.

Proposer des soins : vous pouvez proposer des soins de bien-être. Une adjointe de direction (ayant une formation d'infirmière) nous a témoigné par exemple qu'elle donnait des bains aux résident.e.s. Chacun.e peut ainsi profiter d'un moment privilégié.

Pour faire face aux demandes de soin tel que maquillage, coiffure, pédicure etc., il est possible de valoriser les compétences personnelles des membres du personnel sur leur base volontaire. Plusieurs personnes nous ont témoigné que cette période a été l'occasion de se rencontrer différemment avec les résident.e.s et de partager des compétences qu'ils / elles avaient par ailleurs.

Jouer ensemble : une animatrice de résidence nous a partagé son invention d'un cahier d'activités pour les résident.e.s : un cahier A4 d'une douzaine de pages reprenant des jeux/exercices comme « mots croisés/fléchés » ; jeu « Pays/ville » ; extraits de proverbes à relier entre eux ; apprendre à parler « jeune » en reprenant des mots d'argots d'aujourd'hui à relier avec la bonne signification ; « parlez-vous émoticônes » avec une série à relier avec sa signification ; « N'oubliez pas les paroles » avec des extraits de chansons qu'ils connaissent à compléter ; charades,... . Par la suite, vous pouvez accompagner la personne à réaliser ces activités et jouer ensemble.

Célébrer ensemble : fêter les jours fériés ou les jours d'anniversaire avec la direction. Une coordinatrice nous a communiqué qu'ils allaient avec le directeur proposer un apéritif lors de ces jours de fête dans chaque chambre, pour chaque résident. Cela était très apprécié.

FACILITER LE CONTACT ENTRE RÉSIDENTS.ES

Prendre un repas ensemble : vous pouvez proposer aux résident.e.s de continuer à prendre les repas ensemble en petits groupes et en respectant la distance physique, éventuellement au sein de petits salons ou autre lieu plus accessible aux étages. Cela soutient l'alimentation des résident.e.s en les stimulant au moment des repas. Dans la mesure du possible, c'est bien de privilégier des lieux lumineux et conviviaux.

Prendre l'air ensemble : plusieurs lieux confinés ont profité de leurs espaces extérieurs (parc, jardin, cour, terrasse...) pour permettre aux résident.e.s de continuer à se voir tout en respectant la distance physique. On nous a souligné l'importance de pouvoir accéder à l'extérieur, pour voir les autres et respirer.

Publier une revue : La publication d'une revue mensuelle peut être un moyen de communication important entre résident.e.s, particulièrement en cette période. Elle permet aux résident.e.s de se raconter, passer des messages, des photos. Vous pouvez proposer d'y insérer des jeux, des quizz, un calendrier des activités nouvellement adaptées.

Créer un panneau de communication : Une résidence nous a expliqué qu'ils avaient mis en place un panneau de communication sur lequel les résident.e.s peuvent transmettre des messages. Le panneau est ensuite affiché d'étage en étage.

DES IDÉES D'ANIMATIONS

Des activités en mini groupe : certains lieux ont continué à proposer des activités à leurs résident.e.s, par petit groupe restreint de maximum 3 personnes afin de respecter la distance physique. Il est important d'éviter l'échange de matériel soit via une activité qui n'en requiert pas soit en proposant un matériel individualisé à chaque participant.e.

Les activités sont souvent organisées par les ergothérapeutes ou animateur.trice et certaines associations comme la nôtre ou de notre réseau (<https://www.entrages.be/wp/quisommesnous/projets/le-reseau-entrages/>) peuvent apporter un soutien (partage d'idées/outils d'animation).

L'ASBL Ag'y sont propose par exemple le jeu de « la malle à objets » pour découvrir ou redécouvrir des objets anciens autour du petit déjeuner et de la cuisine du quotidien (plus d'infos sur leurs animations via <https://www.agysont.be/animations-intergenerationnelles-en-maison-de-repos/>).

Plusieurs idées d'outils d'animation sont aussi référencés sur le portail de l'intergénération (https://www.intergenerations.be/search_engine.php?search=publication).

Contactez-nous si vous avez des questions.

Correspondances : il est possible de proposer à chaque résident.e de réaliser des cartes postales décorées par leurs soins à l'aide de feutres, de collages d'images ou de tissus, ou tout autre matériel qui leur ferait envie. C'est l'occasion de passer un message, une pensée, de s'exprimer pour un être qui nous tient à cœur dans la résidence. La personne qui reçoit la carte peut si elle le souhaite y répondre par une autre carte personnalisée et ainsi démarrer une correspondance. Vous pouvez aussi, à l'aide d'un extrait de livre inconnu des résident.e.s, leur proposer d'imaginer la suite de l'histoire (précisez une consigne de temps et/ou de taille : maximum 1 page A4 en une semaine par exemple). Photocopiez ensuite l'ensemble de ces récits et distribuez-les à chaque participant.e afin qu'ils partagent leurs imaginaires.

Imprimer des jeux de société : différentes ASBL mettent en ligne des jeux adaptés pour permettre à de petits groupes de se rencontrer telle que la ludothèque Intergénérationnelle Spéculoos (<https://www.facebook.com/LudothequeSpeculoosSpelothek>).

Club de lecture: certaines bibliothèques locales ont proposé de constituer une malle de livres sélectionnés pour les résident.e.s. La malle est déposée à la résidence et après 48h (pour mesure d'hygiène) les livres sont distribués selon la demande. Pourquoi pas lancer un club de lecture et proposer à 2-3 résident.e.s de lire le même livre et d'échanger ensuite sur celui-ci (par téléphone ou en petits groupes).

Partager de la musique : une autre activité qui plaît bien est celle de la « chanson à la carte » où les résident.e.s peuvent choisir un morceau de musique qu'ils aiment et le partager avec les autres. Une animatrice raconte comment à la fin des repas elle diffuse une de ces chansons sur son GSM et toute la salle est ravie de ce moment de détente. « *Ils font tourner leur serviette !* » raconte-t-elle. Petite variante en cette période : disposez des baffles par étage aux moments de la journée qui convient le mieux et à la demande des résident.e.s. Vous pouvez aussi proposer un quizz musical et inviter les résident.e.s à jouer à partir de l'entrée de leur chambre (installé.e sur une chaise si nécessaire) et que du personnel soit présent pour faciliter leur prise de parole (répéter les réponses des uns et des autres par exemple).

DES RENCONTRES INTERGÉNÉRATIONNELLES

Créer des partenariats : les jeunes aussi sont impactés par la distanciation physique. C'est une belle occasion de contacter les institutions et les associations de votre commune qui les accompagnent afin de savoir si des activités épistolaires ou multimédias pourraient être envisagées pour permettre à ces différentes générations de se soutenir.

Nous avons par exemple eu connaissance de rencontres téléphoniques qui ont lieu entre les jeunes d'une A.M.O (association d'aide en milieu ouvert pour des jeunes en situation vulnérable) et d'une Résidence (sous forme de binôme et dans le cadre de l'année citoyenne dans laquelle ces jeunes sont inscrits) ; de courriers personnalisés rédigés par des élèves en humanité dans le cadre de leur cours de français ; d'un projet de correspondances (dessins/lettres) avec des jeunes accompagné par le P.C.S (Plan de Cohésion Sociale).

Pour trouver une A.M.O près de votre institution :

<http://www.jeminforme.be/index.php/droits-citoyennete/les-amo>.

Pour trouver un P.C.S en Wallonie : <http://cohesionsociale.wallonie.be/actions/PCS>.

Pour Bruxelles, contactez les services jeunesse de la commune de votre institution.

Pensez aussi aux maisons de jeunes; mouvements scouts; écoles etc.

Certain.ne.s étudiant.e.s d'écoles supérieures d'art proposent aussi parfois, dans le cadre de leur recherches artistiques, des activités créatives pour rencontrer et échanger avec d'autres générations, contactez-les (écoles d'art en Belgique: <http://www.studyinbelgium.be/fr/content/les-ecoles-superieures-des-arts>).

Appel à des volontaires : si votre institution ou un résident.e ressent le besoin d'être mis en contact avec un.e volontaire pour papoter par téléphone, se balader dehors ou jouer à un jeu de société en ligne (ex. : <https://www.happymeeples.com/fr/>), vous pouvez faire appel aux structures suivantes :

- <https://www.levolontariat.be/>: interface entre des candidat.e.s volontaires de différentes générations et des institutions en demande.
- <https://www.service-citoyen.be/>: rassemble des jeunes qui s'engagent pour des actions citoyennes durant une année.
- <https://www.brasdessusbrasdessous.be/>: association qui développe des réseaux d'entraide volontaire de quartier dans différentes localisations (Bruxelles, Nivelles, Louvain-la-Neuve).

FAVORISER UNE ACTIVITE PHYSIQUE

En individuel : avec le soutien d'un.e animateur.trice ou d'un.e ergothérapeute, il est possible en chambre de proposer à chacun.e de maintenir un éveil corporel et de proposer des gestes simples qui font du bien et permettent de se relaxer soi-même.

Par exemple :

- une séance de yoga sur chaise (<https://www.3age-seniors.com/blog/voyages/yoga-pour-les-seniors-13-poses-de-yoga-pour-les-seniors.html>);
- une séance d'étirements dynamiques et respiratoires (<https://www.sikana.tv/fr/sport/50-gym-exercices-for-seniors/dynamic-stretching>);
- une séance de méditations en pleine conscience et de relaxation (<https://pratiquer-la-meditation.com/respiration-carree/>).

En groupe : il est possible d'adapter des activités physiques comme un cours de gym ou un cours de yoga, en organisant cela en petit groupe de 5 personnes par exemple. C'est important de choisir un espace assez grand pour garder les distances physiques : au jardin, à la terrasse ou en intérieur, dans un réfectoire, un hall d'entrée (où on aura préalablement poussé les meubles encombrants). Si la venue d'un.e animateur.trice externe n'est pas possible, renseignez-vous sur les compétences personnelles des travailleur.euse.s de votre institution, certain.e.s sont peut-être en mesure d'animer ces activités.

MAINTENIR UNE RELATION AVEC LES PROCHES

Accueillir des visites : celles -ci peuvent se faire en extérieur dans un dispositif adapté, par exemple avec des parloirs, séparés par un plexiglass, couverts et chauffés au besoin. D'autres dispositifs permettent d'effectuer ces visites à l'intérieur des bâtiments. Consultez les recommandations de l'AVIQ à ce sujet : <https://www.aviq.be/fichiers-coronavirus/Circulaire-modalite-de-visite-en-MRS.pdf>.

Si ces dispositifs sont impossibles à mettre en place, vous pouvez encore convenir de rendez-vous avec les familles afin qu'ils viennent dire « bonjour » au travers des grilles des espaces extérieurs, à la fenêtre au rez-de-chaussée, ou encore à la porte vitrée du hall d'entrée. Cependant, les résidences interrogées nous ont témoigné que ces situations sont très difficiles à supporter pour les résident.e.s et pour leurs familles.

Pour ceux.celles qui ont besoin de lire sur les lèvres pour communiquer, renseignez-vous sur l'utilisation des masques avec fenêtres transparentes (<https://www.facebook.com/groups/1614875871991789/>).

S'appeler par téléphone ou vidéo : un membre du personnel peut être en charge d'organiser des rendez-vous téléphoniques ou vidéos avec les familles des résident.e.s (ex. : 30 min/appel).

Cette organisation implique d'être en possession de tablette, PC portable ou smartphone. Également, de savoir utiliser des outils web tels que les plate-formes Skype ou Zoom ou meet.jitsi etc. Dans l'idéal avoir du matériel pour chacun.e permet d'éviter de faire tourner les objets entre les résident.e.s. Néanmoins, une maison de repos comptant 100 résident.e.s a pu proposer cela avec seulement 2 tablettes. Cela nécessite de bien veiller au nettoyage des objets entre chaque utilisation. Si vous manquez de matériel, vous pouvez éventuellement contacter votre commune ; trouver des groupements de citoyen.ne.s solidaires sur les réseaux sociaux et faire un appel au don; ou encore contactez l'ASBL La Route des Défis par rapport à leur opération « LinkUp » (<https://www.operationlinkup.be/>).

Se donner de nouvelles journalières : vous pouvez mettre en place quelques directives de communication facilitatrices comme donner aux proches un numéro de ligne directe vers l'assistante sociale (ou un autre membre du personnel désigné à cet effet) afin qu'ils puissent avoir des nouvelles; créer un compte Facebook spécifiquement dédié aux résident.e.s et à leur famille. Dans l'une des résidences que nous avons interrogées, le directeur poste lui-même chaque jour des photos, des commentaires, des messages sur la page Facebook de l'institution. Cela permet également aux familles d'y répondre et de poser toutes leurs questions. Pour plus d'informations au sujet du maintien des liens entre les résident.e.s et leurs proches, nous vous conseillons de consulter les recommandations suivantes :

- guide des pratiques pour maintenir le lien avec la famille de l'unité psychologique de la sénescence de l'ULG (<http://www.senescence.ulg.ac.be/domaine/guide-de-recommandations/>).
- l'AVIQ (<https://www.aviq.be/coronavirus.html#bonnespratiques>).

Se faire des cadeaux : Beaucoup de témoignages ont révélé l'importance de recevoir des cadeaux tels que des gâteaux, des pâtisseries, des boîtes de chocolats déposées à l'entrée des halls ou des courriers, des dessins etc. A travers ces attentions matérielles, les résident.e.s perçoivent aussi le soutien moral de leur communauté. « *On se sent soutenu et moins seul* » nous dit une coordinatrice. Toutefois assurez-vous de les distribuer aux résident.e.s après 48h afin de respecter les mesures sanitaires.

SOLIDARITÉ DE PROXIMITÉ

Plusieurs citoyen.ne.s sont venus en aide aux maisons de repos afin de procurer de l'aide aux membres du personnel et aux résident.e.s par l'apport de matériels, de nourritures ou encore pour proposer des animations.

Voici quelques initiatives que nous avons retenues :

Coudre des masques : l'apport de masques cousus main est une démarche inspirante et inédite. Notons tout de même qu'il peut être recommandé de s'adresser à des couturier.ère.s durant cette période et ainsi rester solidaire face à la pénurie de travail pour certains corps de métier. De plus, si vous êtes en possession de tissus et de machines à coudre au sein de votre institution, vous pouvez aussi à l'inverse inviter des résident.e.s à coudre des masques pour leurs proches par exemple.

Décoration des locaux : des élèves d'écoles ou autres groupes de jeunes proposent de construire des guirlandes pour décorer les espaces communs des institutions de leur quartier ou encore réalisent des calicots/dessins à accrocher aux portes et aux fenêtres de l'institution. Ce sont des messages de soutien bienvenus qui offrent le sourire à tous et à toutes. Vous pouvez vous adresser aux écoles ou associations proches de chez vous. De façon plus spontanée, il est possible de permettre aux visiteur.euse.s (à l'extérieur) ou aux passant.e.s de venir accrocher des messages aux fenêtres par exemple.

S'adresser aux enseignes de magasin : pour permettre au quotidien des résident.e.s d'être le plus confortable possible, adressez-vous aux enseignes de magasin proches de chez vous pour savoir si un système de livraison gratuit peut être mis en place. Cela vous aidera à subvenir aux besoins de produits spécifiques dont ils pourraient avoir besoin et de favoriser leur autonomie.

Laisser entrer la musique : plusieurs lieux nous ont aussi transmis qu'ils recevaient des propositions de musicien.ne.s pour venir jouer de la musique dans les jardins/parcs de l'institution afin que les résident.e.s puissent écouter à partir de leur balcon/fenêtre ou en petit groupe au rez-de-chaussée ou dehors en respectant une distance physique. Il existe un groupe Facebook pour trouver des artistes de rue qui pourraient se produire en extérieur sur l'espace public (<https://www.facebook.com/streetmusiciansinbrussels/>); ainsi que ce groupe Facebook pour trouver des artistes sur Bruxelles (<https://www.facebook.com/groups/250296751789318/>). Vous pouvez aussi vous adresser aux académies de musiques de la commune de votre institution. Vu la situation difficile des artistes en cette période, nous vous encourageons à prévoir un budget pour leur prestation et ainsi être solidaire de leur secteur en situation de grande précarité.

Fêter de façon originale : « *Ce qu'il faut c'est ramener de la joie dans ces institutions !* » nous explique une chargée de projets d'animation intergénérationnelle. Cette situation a demandé aux proches/familles, voisinages, associations/partenaires proches géographiquement (ex. : crèche) de redoubler de créativité afin de maintenir du lien. Cela a permis de recréer du lien avec des personnes du voisinage et de laisser davantage libre cours à l'expression de tou.te.s. Voici quelques attentions originales qui nous ont touchés et nous pensons que cela peut vous donner des idées :

- Organiser avec l'aide de citoyen.ne.s et de volontaires un défilé de voitures (anciennes) visible par les fenêtres des résident.e.s.
- Se faire prêter un élévateur le jour de la fête des mères (ou des pères) pour permettre aux familles de venir aux fenêtres de leurs proches les saluer.
- Permettre à un.e voisin.e de venir aux abords de l'institution chaque jour pour communiquer « à la criée » (avec hauts-parleurs) des textes, des poèmes ou des messages d'amour (ex. : <https://positivr.fr/video-ca-fait-du-bien-un-peu-de-positif-confinee-elle-crie-aux-habitants-des-messages-damour/>).

UNE AIDE PSYCHOLOGIQUE AUX RÉSIDENT.E.S

Un outil de dépistage de solitude : Dans un premier temps, il peut être utile de consulter l'outil de dépistage du niveau de solitude développé par l'unité psychologique de la sénescence de l'ULG.

(<http://www.senescence.ulg.ac.be/domaine/outil-devaluation-de-la-solitude-des-residents/>).

Des espaces d'écoute : des associations mettent en place des espaces d'écoute téléphonique à destination des personnes âgées souffrant d'isolement et de solitude.

Renseignez-vous auprès de vos services communaux (CPAS ou service des aînés notamment) ou contactez l'ASBL SENOAH : (Bruxelles et Wallonie - <http://www.senoah.be/covid-19-que-fait-senoah-pour-vous-aider/>)

ou le centre ENERJ (Charleroi - <https://www.impactdays.co/fr/charleroisolidaire/>).

UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AUX MEMBRES DU PERSONNEL

En interne :

Une bonne communication des protocoles : les protocoles de mesures sanitaires sont nécessaires pour permettre à chaque travailleur.euse d'être plus serein.e lors de ses contacts répétés auprès des résidents.es. Ils peuvent-être explicités et/ou réadaptés en groupe à chaque réunion hebdomadaire. Ils pourront aussi être accrochés dans les couloirs, ascenseurs, lieux de passages fréquents.

Des réunions hebdomadaires : organisées spécifiquement pour les équipes de travail, cela peut être requis pour assurer le bien-être des membres du personnel.

Ces rencontres permettent à un groupe de déposer son état physique et psychologique en utilisant par exemple l'outil de la météo intérieure. (<http://www.asblrcr.be/sites/default/files/La%20Meteo%20Interieure%20-%204.pdf>).

La direction peut aussi s'inspirer de nouvelles applications en ligne qui permettent d'évaluer le moral des travailleur.euse.s (<https://www.myhappyjob.fr/5-applis-pour-evaluer-le-moral-des-salaries-et-bien-plus-encore/>).

En externe :

Des espaces d'écoute : si vous observez qu'un membre de votre personnel manifeste des signes de fatigue psychologique et/ou physique vous pouvez lui relayer des espaces d'écoute à destination des travailleur.euse.s d'aide et de soins . Les professionnels pourront appeler le n° gratuit de l'AVIQ 0800.16.061 (du lundi au vendredi, de 9h à 17h).

Un outil : consultez l'outil d'écoute et de soutien aux professionnels du secteurs psycho-social développé par la Croix Rouge de Belgique

(https://rise.articulate.com/share/C4cD7N9lyNbVvywl3Tp5_zNCEjOOw1xH#/?utm_source=sendinblue&utm_campaign=Intergrationsbe&utm_medium=email).

Face au manque de travailleur.euse.s : si globalement il nous a été transmis que l'absentéisme durant cette période était quasiment inexistant, il arrive que le nombre de travailleur.euse.s puisse venir à être insuffisant. Ce sous-effectif peut peser lourd sur les autres membres du personnel restant. Pour cela l'AVIQ lance une application destinée aux professionnel.le.s de l'aide et de la santé désireux.euses d'aider et auxquels vous pourrez faire appel :

- Charleroi : 071.33.79.57
- Dinant : 082.21.33.17 – 082.21.33.22
- Libramont : 061.22.85.31
- Mons : 065.32.86.18 – 065.32.86.14 – 065.32.86.27 – 065.32.86.21
- Liège : 04.220.11.19
- Ottignies : 010.43.51.60
- Namur : 081.33.19.11

Des supervisions : nécessairement organisées après la période de confinement, des temps de rencontres en supervision, soit avec l'intervention d'un.e psychologue/médiateur.trice extérieur, elles peuvent avoir lieu de façon régulière (une fois toutes les deux semaine ou une fois par mois par exemple) au sein de l'institution. Celles-ci permettront de déposer les états traversés mais aussi de développer la capacité réflexive de l'équipe, d'évaluer et valoriser leurs actions menées et d'assurer une reprise du travail dans un cadre sécurisé tant pour les membres du personnel que pour les résident.e.s.

(<https://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/depliantssupervision.pdf>).