



Rapport d'activités 2017

WWW.LEBIENVIEILLIR.COM



Introduction

2017, grande année pour Le Bien Vieillir !

Après 13 années de bons et loyaux services, nous avons renvoyé, non sans nostalgie, notre ancien logo au vestiaire et l'avons remplacé par un nouveau.



Ce changement de logo n'était que la pointe de l'iceberg des changements de fond et de forme que le Bien Vieillir allait connaître en 2017 : changement de look, nouveau site internet, nouvelle charte graphique, redéfinition et réorganisation de nos services, création des services Innovation et Sensibilisation.



Ce rapport détaille et analyse les activités prestées dans ces 5 différents services. Dans la suite logique du travail fourni en 2017, 2018 s'ouvre sous le signe de la consolidation et de la capitalisation.



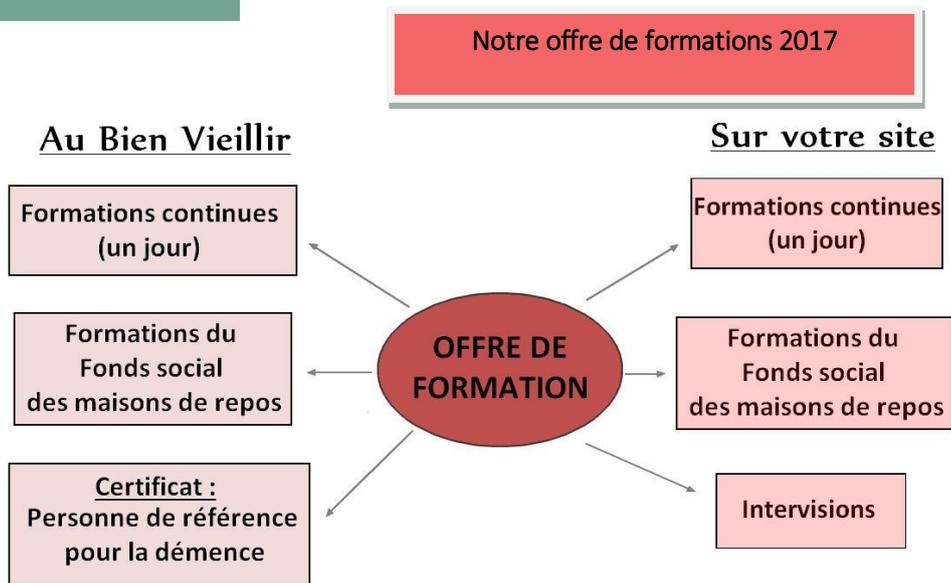
Table des matières

Introduction	p 2
1. Les formations	p 4
2. Les consultations psychologiques	p 14
3. La sensibilisation	p 23
4. Les innovations	p 27
5. Les études et projets	p 28

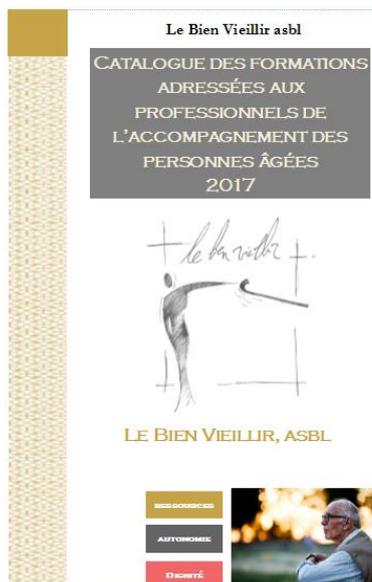
1. Les formations



Le service formation est le service directement adressé aux professionnels de l'accompagnement des personnes âgées et celui qui rend Le Bien Vieillir le plus visible à leurs yeux. Il s'adresse aux professionnels tant du domicile que de l'institution et se décline en 6 sous-services



Notre catalogue de formations a été envoyé à tout le secteur et mis en ligne sur notre site au mois de mars 2017, en format PDF.



1.1 La formation continue d'un jour

Vingt-deux formations étaient proposées au programme pour être délivrées sur les sites des demandeurs. Parmi ce panel, certaines étaient directement proposées sur le site du Bien Vieillir.

1	Le plan d'action pour les « personnes de référence pour la démence ».
2	Comprendre les vieilleses.
3	Comprendre et accompagner les personnes âgées ayant des difficultés cognitives.
4	Comprendre les comportements des personnes âgées ayant des difficultés cognitives.
5	Soutenir la communication avec des personnes ayant des difficultés cognitives.
6	Comprendre les personnes âgées souffrant de dépression.
7	Comprendre les émotions des personnes âgées.
8	Accompagner le vie affective et sexuelle des résidents en institution.
9	Les lieux de vie pour les personnes âgées ayant des difficultés cognitives.
10	Comprendre le vécu de l'entrée en institution.
11	Un projet de vie porteur de sens en institution.
12	Des activités porteuses de sens pour tous.
13	La nuit, la vie continue.
14	Questions de droit et d'éthique autour de l'accompagnement des personnes âgées vulnérables.
15	Soutenir le travail en équipe et l'interdisciplinarité
16	La personne âgée au cœur de notre travail : quels outils utiliser ?
17	De nouvelles politiques d'accueil en institution.
18	Les relations agressives au travail : communiquer autrement.
19	Les valeurs au travail : donner du sens aux pratiques.
20	De la maltraitance à la bientraitance.
21	La contention : la dernière alternative de soins.
22	Les enjeux des relations personnes âgées, familles et professionnels.

Le descriptif de ces 22 formations était disponible de 2 manières sur notre site :

- Soit en ouvrant le PDF
- Soit en cliquant sur des pavés de couleur représentant chaque formation.

1.1.1 Le programme au Bien Vieillir

Au sein de ces 22 thématiques de formation, 10 étaient proposées au Bien Vieillir, toutes exceptées une au second semestre. Il s'agit des suivantes :



- Quelles activités porteuses de sens pour les personnes atteintes d'une maladie de type Alzheimer ?
- Le Plan d'action pour les "personnes de référence pour la démence"
- Les lieux de vie pour les personnes âgées ayant des difficultés cognitives
- Des activités porteuses de sens pour tous
- La nuit, la vie continue
- Questions de droit et d'éthique autour de l'accompagnement des personnes âgées vulnérables
- Comprendre et accompagner les personnes âgées ayant des difficultés cognitives
- Comprendre les comportements des personnes âgées ayant des difficultés cognitives
- Soutenir le travail en équipe et l'interdisciplinarité
- De nouvelles politiques d'accueil en institution

Sur ces 10 formations, seules 3 ont été réellement dispensées et n'ont finalement rassemblé que 29 personnes : il s'agit de deux journées sur les activités porteuses de sens, dont une organisée au sein d'une maison de repos par la personne de référence pour la démence ; et la formation sur le sujet de l'accompagnement la nuit.

Les formations proposées au Bien Vieillir		
Formations proposées	Formations dispensées	Personnes formées
10	3	29

Analyse

Faute d'un nombre suffisant d'inscrits, nous avons été dans l'obligation d'annuler 7 formations programmées. Quelles sont les raisons de ce manque d'inscriptions ?

- Les thèmes proposés ? Non, les thèmes semblent intéresser le public car les mêmes formations sont demandées pour être dispensées directement sur le site des institutions.
- Le coût ? Probablement qu'il s'agit là d'une raison importante. Les institutions paient 100 à 120 euros pour inscrire un de leur professionnel à une journée de formation dispensée au Bien Vieillir alors que le coût pour une journée de formation à un groupe de 15 s'élève à 750 euros.
- L'impact de la formation ? Nous pensons également que les institutions privilégient l'impact plus large d'une thématique de formation au sein de leur équipe. Les 2 thèmes qui ont rencontré du succès s'adressent à des publics particuliers (animateurs / ergothérapeute pour l'une et professionnels de la nuit pour l'autre) en nombre insuffisants dans une seule maison de repos, bien que ces formations s'adressent aussi à un public de soignants au sens large.

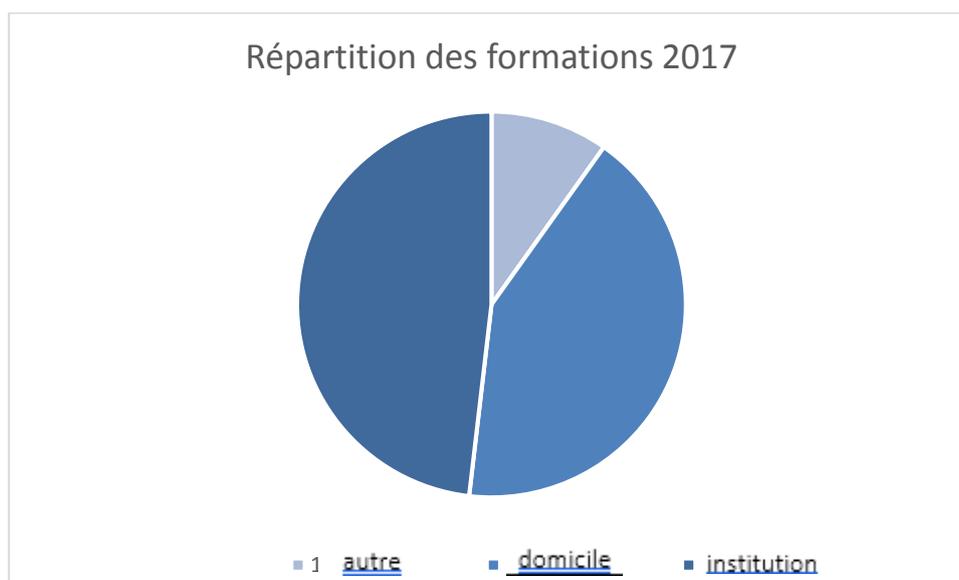
1.1.2 La formation continue d'un jour sur site

1.1.2.1 Quantité et répartition des formations

Au total, 163 journées de formations / supervisions ont été délivrées sur site. Elles regroupent un maximum de 15 personnes ce qui totalise un potentiel d'environ 2445 professionnels formés mais la réalité est moindre car les groupes n'atteignent pas toujours ce maximum.

Ces 163 journées se répartissent entre 68,5 journées pour le secteur du domicile et 78,5 journées pour le secteur institution ainsi que 16 autres (accompagnement de projet).

	Autre	Domicile		Institution		Total
2016	3,5	49,5		114,5		167,5
2017	Acc projets	Classiques	Supervisions	BV	FE-BI	
		37,5	31 (en 62 demis)	47,5	31	
2017 total	16	68,5		78,5		163
2017 %	10%	42%		48%		100%





1.1.2.2 Le secteur du domicile

Les 49,5 journées délivrées pour le secteur du domicile se répartissent entre les formations classiques et les supervisions d'équipes.

A. Les supervisions

A1. Supervisions pour les Fédérations

Au sein des journées délivrées au domicile, la moitié (31) sont des supervisions d'équipes. Il s'agit (pour la plupart) de la poursuite du projet lancé en 2016 par le Ministre de l'Action Sociale. Ce projet avait pour but de soutenir l'organisation, par les Fédérations d'Aide à domicile, d'interventions sur les situations difficiles vécues dans le cadre de l'accompagnement des personnes âgées concernées par la maladie d'Alzheimer.

Comme en 2016, nous avons été chargés d'organiser les interventions pour 2 fédérations (Fedom et FCSD), chacune pour 5 supervisions de 5 groupes, répartis sur toute la Wallonie, soit un total de 50 demi-journées de supervision (ou 25 journées). Plusieurs superviseurs différents ont collaboré à ce projet sous la supervision (sur le fond et la méthode) de Valentine Charlot.

Sur demande de l'AVIQ, nous avons administré un questionnaire d'évaluation intermédiaire lors de chaque séance ainsi qu'un questionnaire d'évaluation finale à la dernière séance. Ces questionnaires nous apprennent globalement que les participants ont apprécié particulièrement :

- le partage du temps de parole, le fait d'être ancrés dans la pratique, d'aborder des situations anciennes et nouvelles (qui restaient douloureuses pour certains), l'écoute de la formatrice, son attention particulière à chacun sans jugement.
- les échanges constructifs entre participants et entre collègues (« c'était super d'entendre les collègues raconter leur situation et comment ils faisaient »).
- les exemples concrets, les trucs et astuces du quotidien (et éventuellement les supports audiovisuels pour quelques groupes), l'expérience de terrain des formatrices. Certaines situations ont pu être particulièrement approfondies, ce qui les a beaucoup aidés.

Les participants relèvent des changements dans leur pratique en termes d'amélioration de leur observation, de leur compréhension du vécu et analyse des comportements du bénéficiaire, de leurs réactions et actions envers les bénéficiaires concernés. Ils se disent plus patients, plus observateurs, plus à l'écoute, plus à l'aise dans ces situations.

Les sujets fréquemment amenés

- La manière de réagir aux propos confus de certaines bénéficiaires, aux comportements troublants ;
- Les relations avec les familles, beaucoup expriment des besoins dans l'amélioration de la communication avec les familles ;



- Le vécu émotionnel propre face à des situations de personnes particulièrement vulnérables (très seules, fortement dépendantes, malmenées par leurs proches, en fin de vie, etc.) ;
- Le relais des infos dans l'équipe (et le manque d'infos lors d'une première arrivée au domicile d'un nouveau bénéficiaire) ;
- Le manque de soutien de la part des assistantes sociales (quand ce soutien est présent, il fait réellement la différence).

Les formatrices rapportent de nombreuses situations où la vision négative et déficitaire de la maladie d'Alzheimer prédomine dans le chef des participantes. Cet élément est alors à mettre en relation avec l'évaluation orale finale des groupes qui soulignent à de nombreuses reprises que les interventions leur ont apporté un « autre regard, une autre vision, plus positive ».

A.2 Supervisions pour Steppes Services

L'entreprise de réinsertion Steppes Services sise à Liège était confrontée à l'évolution de ses bénéficiaires et donc à l'évolution des conditions de travail de leurs aides ménagères. Ils nous ont contactés afin de mettre sur pied la supervision de deux groupes d'aide ménagères en 6 séances.

Les retours des participants sont également très positifs.

B. Les formations du secteur domicile

Un total de 37,5 journées a été délivré au secteur du domicile, majoritairement à l'ADMR pour ses différentes antennes, mais aussi au SAD de Tournai, au SISD Luxembourg et au CPAS de Wavre.

Les thèmes demandés concernent : accompagner des personnes au vieillissement cognitif difficile, comprendre ce qu'on appelle maladie d'Alzheimer et comprendre et accompagner les comportements vécus difficilement ». Seules 2 journées ont concerné le sujet « les valeurs au travail ».

1.1.2.3 Le secteur de l'institution

Un total de 78,5 journées a été délivré en maisons de repos. Ces journées ont été réparties entre les demandes reçues via le FE-BI et les demandes classiques.

A. Les demandes classiques

Un total de 47,5 journées de formations a été délivré en 2017 à des maisons de repos ou à des CPAS à destination de travailleurs mis à disposition de maisons de repos.

Les thématiques demandées et dispensées sont les suivantes :

Titre / thème	Qté
Activités porteuses de sens	3
Accompagnement bientraitant la nuit	5
Sexualité	4
Contention	4,5
Comprendre VCD (vous avez dit « Alzheimer ? »)	10
Enjeux de la relation PA - familles - soignants	2
Accompagnement individualisé	1
Solitude et dépression	3
Bientraitance	2
Comportements	1
Projet de vie	1
Emotions	1
Agressivité dans les équipes	2
Comprendre les vieillessees	8
TOTAL	47,5

Les bénéficiaires des formations se répartissent entre les secteurs privés (25 demandes) et publics (23 demandes dont une pour un demi jour) et les lieux dont émanent les demandes sont répartis sur la Wallonie et Bruxelles comme suit :

- Tournai
- Waterloo
- Namur
- Bruxelles
- Frasnes les Anvaings
- Braine l'alleud
- Rixensart
- Ottignies
- Saint Mard
- Wavre
- Jemeppe
- Aubel
- Sivry
- Erezee
- Liège

A noter que 23 de ces 47,5 journées ont été délivrées à Bruxelles, dont 8 dans le cadre d'un projet particulier de formation des personnes en réinsertion socio-professionnelle mises à disposition des maisons de repos du CPAS dans le cadre de l'article 60.

B. Le FE-BI



2017 constituait notre deuxième année de présence dans le catalogue du FE-BI. Nous avons proposé le même module « désorientation » : une journée de base et un training (approfondissement) de 3 jours. Les maisons de repos de ce secteur peuvent alors bénéficier de ces formations gratuitement. Notre collaboration porte sur 2 types de formations : in situ ou ouvertes.

Après 2016, 2017 a consolidé à la fois, notre mode de fonctionnement (relationnel, administratif, et au niveau de la facturation) avec le Febi mais également, pour le secteur, la découverte de notre présence dans le catalogue. Les formations ont démarré plus vite qu'en 2016, avec des journées pour 2017 déjà commandées en 2016. Les formations ouvertes délivrées à Liège se sont organisées à l'espace Belvaux à Grivegnée, celles de Namur au Bien Vieillir.

Au total : 31 journées ont été dispensées pour 36 en 2016. La diminution est à imputer aux formations in situ, moins demandées en 2017.

Formations données dans le cadre du FEBI - 2016			
	Bases	Trainings de 3 jours	Total
Formations in situ	11	3 soit 9 jours	20 journées
Formations ouvertes (Namur et Liège)	7	3 soit 9 jours	16 journées
TOTAL	18	6 soit 18 jours	36 journées
Formations données dans le cadre du FEBI - 2017			
	Bases	Trainings de 3 jours	Total
Formations in situ	6	3 soit 9 jours	15 journées
Formations ouvertes (Namur et Liège)	7	3 soit 9 jours	16 journées
TOTAL	13	6 soit 18 jours	31 journées

1.1.2.4 - La progression sur 4 années

	Autre	Domicile	Institution	Total
2014	2	27	78	107
2015	6	34	55,5	95,5
2016	3,5	49,5	114,5	167,5
2017	16	68,5	78,5	163
2017 en %	10%	42%	48%	100%

Analyse de ces chiffres

Par rapport à 2016, le nombre de formations est resté stable (163 en 2017 pour 167,5 en 2016) mais des glissements ont eu lieu en leur sein. D'année en année, la progression de notre présence dans le secteur domicile est constante. Par contre en 2017, nous voyons nettement un glissement des formations du secteur institutionnel vers le secteur du domicile dont le nombre de journées est passé de 49,5 à 68,5 soit une progression de 38 %, répartis relativement équitablement entre les formations et les supervisions.

Dans les « autres », se trouvent des prestations d'accompagnement de projet (voir le point qui lui est consacré) qui ont pris plus d'ampleur en 2017.

Pourquoi cette diminution du nombre de formations dispensées sur les sites des institutions ? Plusieurs hypothèses peuvent être formulées :

- La présence d'une concurrence de plus en plus forte dans le secteur. De nouveaux organismes de formation voient le jour et suscitent un engouement vers les nouveautés de la part des professionnels. De plus, d'anciens organismes de formation étoffent leur offre et proposent des formations très proches de nôtres en termes de thématiques, ce qui était moins le cas auparavant.
- La concurrence de la part de formations dispensées par des acteurs internes aux institutions, et en particulier par les personnes de référence pour la démence.
- Le coût de nos formations qui nous est souvent relayé comme étant élevé, même s'il est dans la moyenne des coûts de formations.

1.2 Le certificat de base en 10 journées des personnes de référence pour la démence

Devant des demandes conséquentes et insistantes et voyant notre session de mars 2017 déjà complète dès novembre 2016, nous avons décidé d'organiser conjointement une deuxième session. Un groupe se rassemblait le mardi, et le second le jeudi.

Trente personnes ont été formées et certifiées comme personnes de référence pour la démence par le Bien Vieillir en 2017, sur base d'un travail écrit (la réalisation d'un plan d'action) et d'un examen oral (questions de réflexion sur l'accompagnement des personnes au vieillissement cognitif difficile et de précisions sur le travail écrit). La stagiaire présente ce semestre-là a aussi été certifiée.

Au sein d'un module cohérent construit par le Bien Vieillir, différents formateurs et experts se sont succédés et des visites de lieu ont été organisées. Le programme a abordé les thèmes suivants :

- Le référent : ses rôles en théorie et en pratique, plan d'action, plan de formation et place dans l'équipe ;
- Le cadre d'exercice de la fonction : les législations relatives aux MR et MRS, les obligations et



- responsabilités des différents professionnels, le dossier de soins et l'interdisciplinarité ;
- Les droits des personnes âgées : représentation, protection, autonomie, liberté, choix, risque et équilibre collectif ;
 - Le débat sécurité/liberté et les valeurs d'un accompagnement respectueux ;
 - Ancrage démographique : contexte sociétal, regards et stéréotypes autour de la vieillesse ;
 - L'entrée en institution : la préparation et les liens avec les partenaires du domicile, le choix, le moment, le dialogue, l'impact, l'orientation, l'entrée ;
 - La place et le soutien des proches ;
 - Différents points de vue sur ce qu'on appelle les maladies de type Alzheimer, conséquences et regards critiques ;
 - Les comportements vécus comme problématiques : contexte d'apparition, sens, anticipation et méthode d'analyse en équipe en 6 étapes ;
 - La communication au sens large, verbale et non verbale et les outils ;
 - Les lieux de vie : impact de l'environnement sur les symptômes et le bien-être, espace fermé ou mixité, clés de réflexions et illustrations ;
 - L'organisation de l'institution et ses pratiques, particulièrement la contention ; les différents moments de la journée du résident ;
 - L'accompagnement de fin de vie, les soins de confort, la planification anticipée, les dilemmes éthiques.

2. Les consultations



2.1 Le centre de consultations

Le centre de consultations psychologiques (C'est Ma vie !) propose un accompagnement de personnes concernées par un vieillissement cognitif difficile (dans le cadre ou non d'un diagnostic de maladie de type Alzheimer) et/ou de leurs proches, sous la forme de consultations individuelles, de famille ou de groupes de parole. Il s'agit d'un service non rémunéré dont les prestations sont justifiées dans le cadre du soutien facultatif de l'AVIQ.

2.1.1 Lieux

Les consultations ont principalement lieu au bureau de l'asbl Le Bien Vieillir, ponctuellement à domicile (domicile privatif ou maison de repos) ou au sein d'un service hospitalier.

- Dans le cadre d'une consultation sur un autre site que le domicile privatif originel de la personne, la règle de base est la suivante :
- Le psychologue est présent dans le cadre d'une consultation psychologique à l'attention du patient, il n'intervient pas en tant que soutien de l'équipe.
- Le psychologue garantit au patient l'intimité et la confidentialité inhérentes au suivi.

2.1.2 Public

Le centre C'est Ma Vie ! s'adresse à toutes les personnes concernées par un vieillissement cognitif difficile :

- Les personnes âgées avec des difficultés cognitives (avec ou sans diagnostic),
- Les aidants proches, membres de la famille ou non,
- Les enfants, adolescents et autres adultes qui interagissent avec la personne âgée concernée,
- En individuel, en couples et/ou en familles.



2.1.3 Equipe

L'équipe est constituée de trois psychologues toutes trois titulaires d'une licence en psychologie et spécialisées dans l'accompagnement du vieillissement sous toutes ses formes. Valentine Charlot est salariée de l'asbl Le Bien Vieillir, Catherine Hanoteau et Maud Lastelle exercent en tant qu'indépendantes.

Elles sont secondées par Virginie Heynen et Caroline Guffens pour l'organisation administrative et les réunions d'équipe. Des stagiaires psychologues sont également ponctuellement présents.

Les psychologues proposent des plages de rdv d'une durée d'une heure qui couvrent approximativement l'ensemble de la semaine hormis le vendredi. La répartition des rendez-vous entre les psychologues se fait en fonction de leurs disponibilités, de l'équilibre entre les suivis réguliers et les nouvelles demandes et des désidératas des personnes demandeuses.

2.1.4 Intervisions

Afin de soutenir le travail individuel des psychologues et d'en garantir la cohérence, le cadre et les limites, des intervisions cliniques et organisationnelles sont organisées en interne toutes les 6 semaines.

Elles réunissent les psychologues, la 2^{ième} co-directrice et la stagiaire présente. Gérés par la co-directrice, elles ont pour objectifs :

- De permettre aux psychologues de partager leur vécu et leurs émotions liées aux consultations ;
- De leur permettre de partager, et dès lors d'harmoniser, leurs pratiques ;
- D'approfondir le travail clinique, d'aller plus loin dans les hypothèses, les analyses et les pises d'accompagnement ;
- De garantir son cadre ;
- Et de décider ensemble des orientations organisationnelles ou futures.

2.2 Objectifs 2017 et réalisations

Fin 2016, plusieurs objectifs avaient été fixés concernant le centre de consultations :

- Réflexion sur le changement d'échelle
- Rédaction du cadre de travail
- Accueil de stagiaire psychologues
- Affinement des liens avec le Nouveau Chapitre
- Développement de l'axe réseau
- Intégration d'une psychologue indépendante



2.2.1 Le changement d'échelle

En 2016, dans le cadre du coaching sur la stratégie dont nous avons bénéficié via l'UNIPSO, nous avons débuté une réflexion sur le modèle économique de C'est Ma Vie ! Nous envisagions des pistes de refinancement du projet par la recherche de nouvelles sources de financement pour les consultations individuelles et l'élargissement du public touché par le projet.

En 2017, le changement d'échelle s'est axé prioritairement sur le développement de l'aspect sensibilisation de notre asbl qui a permis d'élargir les personnes touchées en nombre et en catégories.

La recherche d'autres sources de financement : nous nous sommes rendus compte que cette recherche nécessitait au préalable de se pencher sur le cadre de travail des psychologues et d'affiner notre communication sur la recherche de dons. Nous avons déjà commencé par affiner notre communication au sujet de la recherche de dons. Sur notre site internet, une page est consacrée aux dons et permet à ceux qui le souhaitent d'en faire directement via pay pal. Ce travail sera prolongé en 2018. Nous analysons actuellement plusieurs pistes.



Contribuer à financer

Les valeurs de notre service de consultations pour un accompagnement respectueux et bienveillant des personnes âgées et de leurs proches vous parlent ?

Vous êtes en désaccord avec les approches négatives surfant sur le catastrophisme et le misérabilisme autour de la maladie d'Alzheimer et du vieillissement ? Vous souhaitez soutenir une vision réaliste, positive et qualitative des personnes âgées qui vivent des difficultés de mémoire ? Vous voulez être acteur de changement dans ce domaine ?

Participez au financement de notre centre de consultations !

Pour chaque montant de 40 euros, vous contribuez à offrir une consultation gratuite à une personne et à sa famille. Vous avez ainsi la certitude de participer à une action qui a du sens, qui améliore la qualité de vie des personnes âgées concernées et de leurs proches et qui s'inscrit dans une visée positive et réaliste du vieillissement.

Faites un don !

🔗 POURQUOI NOUS SOUTENIR ?

Nos consultations sont gratuites. Pour qu'un maximum de personnes puisse en bénéficier, nous avons besoin de votre soutien financier.

📍 NOTRE CONVICTION

Au-delà du diagnostic et des médications actuelles, nous avons les connaissances et les moyens qui permettent d'améliorer la qualité de vie des personnes concernées. Nous faisons en sorte qu'elles aient accès à une écoute et des informations claires, qu'elles soient entendues et respectées dans leur choix et qu'elles puissent garder une vie digne.



COMMENT FAIRE UN DON ? 📄

Par un versement bancaire ponctuel ou un ordre permanent sur le compte de l'asbl*. (toutes les informations seront envoyées sur votre adresse mail)

FAIRE UN DON 🗳️

1.00 €

DONNEZ MAINTENANT



2.2.2 Le cadre de travail

La redéfinition du cadre de travail du centre de consultations a nécessité plusieurs réunions et des heures de réflexion, de recherche et d'écriture afin d'obtenir un descriptif complet et ajusté à nos pratiques en termes de vision, services proposés, déontologie, organisation pratique, limites.

Nous disposons maintenant d'un document clair et complet qui sera néanmoins à re-questionner et à compléter chaque année. Ce document décrit :

- Le cadre déontologique, la responsabilité des psychologues, le relais vers des confrères, le secret professionnel et la loi relative aux droits des patients ;
- Les approches thérapeutiques constituant le socle des consultations : approche centrée sur la personne et thérapie brève ; les modèles SOC et la réappropriation de soi ;
- La place des psychologues lors de consultations à domicile et en particulier en institution ;
- Le fonctionnement pratique du centre de consultations : la prise de rdv, le suivi administratif, les horaires ;

2.2.3 Renforcement des liens avec le Nouveau Chapitre

L'asbl Le Bien Vieillir et le centre C'est Ma Vie ! en particulier sont en liens étroits avec l'asbl Un Nouveau Chapitre (maison ouverte un jour par semaine à des personnes vivant un vieillissement cognitif difficile ainsi qu'à leurs proches).

Ces relations se concrétisent de la sorte :

- Catherine Hanoteau est à la fondatrice de l'asbl Un Nouveau Chapitre, elle en est la présidente et y est salariée à mi-temps. Elle est présente pour tout organiser et accompagner les bénéficiaires chaque jour d'ouverture.
- Valentine Charlot fait partie du conseil d'administration de l'asbl Un Nouveau Chapitre à titre personnel, et est détachée tous les vendredis par l'asbl Le Bien Vieillir pour accompagner les bénéficiaires (convention de collaboration et rémunération afférente).
- Un certain nombre de bénéficiaires sont venus vers le Nouveau Chapitre par le biais du centre de consultations C'est Ma Vie ! et sont donc présents sur les deux sites.

Si les liens forts entre les deux asbl tant au niveau de la vision et des valeurs que du mode de fonctionnement permettent une cohérence forte dans l'accompagnement des patients, des difficultés sont quand même à pointer :

- La proximité relationnelle plus intime sur le site du Nouveau Chapitre qui influe sur le mode de contact avec les bénéficiaires : « se dire bonjour en se faisant la bise, en s'appelant par son prénom et en se vouvoyant ... ; contacts beaucoup plus informels, et plus fréquents (hors rdv clairement définis) qui peuvent laisser penser que ce sera également le cas aux consultations.
- Le caractère inconfortable pour les psychologues d'être à la fois le thérapeute d'un proche dans le cadre des consultations CMV et le psychologue de la personne âgée au Nouveau Chapitre (confidentialité, connaissance d'infos sur le bénéficiaire à son insu, etc.).

Afin d'assurer un cadre de travail professionnel pour les psychologues et un accompagnement professionnel des patients et des bénéficiaires, un relais est réalisé vers un autre psychologue du centre de consultation C'est Ma Vie ! si le patient rejoint le Nouveau Chapitre. Les patients sont informés de ce mode de fonctionnement quand le choix de se tourner vers le Nouveau Chapitre est posé.

2.2.4 Axe réseau

En 2016, nous avons pour objectif de consolider le travail en réseau de C'est Ma Vie ! afin d'assurer davantage de cohérence et de coordination dans l'accompagnement des personnes âgées concernées.

Néanmoins, au fur et à mesure de nos rencontres, de nos réflexions et de l'évolution de notre cadre de travail, notre vision de notre place dans le réseau a évolué.

Le travail sur le cadre des consultations nous a davantage positionnés comme thérapeutes. Par conséquent, il nous a également éloignés des professionnels de première ligne présents autour du bénéficiaire. Nous ne sommes pas assez réguliers, pas visibles, pas identifiés, finalement très peu présents au domicile. Le fait de venir en consultation chez un psychologue au centre C'est Ma Vie ! reste dans la confidentialité. Les personnes ne sont pas demandeuses d'un relais de notre part vers les autres professionnels. Nous travaillons plutôt avec la personne les liens vers les ressources présentes autour d'elle. Cette façon de faire renforce son rôle et son autonomie.

La rencontre que nous avons organisée au cours d'une réunion pluridisciplinaire à la maison médicale « Les Arsouilles » n'a pas eu de suite en 2017, ni au sein de cette maison médicale ni des autres du namurois. Pourtant, nous restons persuadées qu'une connaissance mutuelle serait enrichissante pour tous. Dans la promotion de la conférence sur la conduite automobile, nous avons rencontré rapidement chacune de ces maisons et avons senti le potentiel. Nous nous demandons cependant, dans le contexte de financement actuel, ce que nous pourrions exactement leur proposer.

2.2.5 Une nouvelle collaboration avec une psychologue indépendante

Depuis le janvier 2017, nous collaborons avec une nouvelle psychologue.

Maud LASTELLE, est psychologue clinicienne et psychothérapeute. Formée en psychothérapie cognitivo-comportementale à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve, elle travaille dans un service hospitalier de gériatrie et dans un centre multidisciplinaire de la douleur chronique depuis 2015. Elle exerce également comme indépendante complémentaire au sein d'un cabinet privé situé à Namur et se rend régulièrement à domicile afin d'y rencontrer spécifiquement les personnes âgées et leurs proches.



2.2.6 L'accueil de stagiaires psychologues

Chaque année, nous accueillons alternativement 2 stagiaires de l'université de psychologie de l'ULG (1er ou 2ième master).

Une de septembre à décembre -> cette année : Cyrielle Annassamy ;

Une de janvier à juin -> cette année : Laura Oliveri.

Avec l'accord des consultants, le stagiaire assiste aux consultations. Il participe aux réunions d'équipe et donne son avis. Il choisit des situations rencontrées qu'il présente en séminaire d'accompagnement de stage à la Faculté.

2.3 Données chiffrées

2.3.1 Les Consultations

Au cours de l'année 2017, nous avons tenu 172 consultations (pour 158 en 2016) qui concernent 46 situations différentes de personnes concernées par un vieillissement cognitif difficile.

Sur 46 situations s'est présenté au minimum une fois :

La personne concernée	Son époux/épouse	Un enfant
21	23	22

Sur 172 consultations se sont présentés au total :

La personne concernée	Son époux/épouse	Enfant(s)
75	91	51

Qui se présente à la première consultation ? sur 46 situations

La personne concernée seule	Un ou des proches	La personne concernée accompagnée d'un proche
6	31	9

A. La présence de la personne directement concernée.

Les personnes concernées personnellement par le diagnostic qui consultent, se présentent pour la grande majorité sur les conseils d'un proche, voire en présence de celui-ci. Sur les 46 situations de 2017, la personne directement concernée a participé à une ou plusieurs consultations dans 21 situations. Sur les 172 consultations, elle a été présente 75 fois. Dans un tiers des situations la personne concernée vient elle-même se présenter à la première consultation. Nous sommes

attentives à ce que sa présence soit volontaire et que son invitation à participer à une consultation soit transparente et non dissimulée ou masquée par les proches. Les autres personnes qui viennent en consultations sont en majorité des époux et des enfants.

La majorité des consultants sont renseignées par des professionnels : neurologue, clinique de la mémoire, assistante sociale de l'hôpital.

Sur ces 46 situations, 29 sont nouvelles de cette année 2017, 17 sont des suivis de plus ou moins longue date.

En moyenne, chaque situation a bénéficié de 4,9 (5) consultations mais dans les faits, sur 2017, la récurrence des consultations est très variable, allant d'une seule rencontre à presque 20, certains 3 ou 4 rencontres et d'autres 8 ou 10.

B. Les lieux des consultations

Bien Vieillir	Domicile	MR	CPAS	Hôpital	TOTAL
101	47	19	4	1	172
59%	27%	11%	2,5%	0,5%	100%

De plus en plus de consultations ont lieu à domicile, avec les personnes directement concernées. La démarche est différente à domicile ou au cabinet du Bien Vieillir. Le Bien Vieillir est vu comme un lieu où l'on peut venir chercher informations et des conseils, partager ses émotions parfois taboues avec des personnes qui comprennent et qui sont psychologues.

Au domicile, la personne est moins stressée, elle est dans son environnement habituel. Venir chez elle facilite l'organisation en évitant de mobiliser trop les proches et permet une régularité de visite.

Les psychologues peuvent y découvrir son lieu de vie et voir comment elle y évolue. C'est plus facile d'envisager des solutions avec la personne lorsqu'on est dans sa réalité. Les psychologues peuvent parfois y croiser les autres professionnels qui entourent la personne.

Comme en 2016, les situations rencontrées sont de plus en plus sous-tendues par de profondes questions éthiques qui nécessitent de notre part de prendre plus de recul. Même dans les nouvelles situations, rares sont les demandes destinées à recevoir simplement de l'information après un diagnostic.



2.3.2 La guidance de proches

Comme en 2016 et 2015, nous avons continué d'animer des groupes de guidance à la maison de repos Le Grand Pré de Wépion, au Centre d'accueil de jour. Un groupe, débuté en 2016, s'est clôturé en juin 2017. Un nouveau groupe de 8 personnes, composé d'anciens du groupe du printemps (dont une personne qui revient à chaque fois) et 3 ou 4 nouvelles familles ont démarré en septembre 2017. Parmi les nouveaux participants, on trouve une voisine d'une participante de l'année dernière, elle-même concernée par les difficultés de son mari. Le groupe est ouvert à l'arrivée de nouvelles personnes en cours de route, ce qui rajoute du dynamisme.

Le groupe a fonctionné avec une moyenne de 5 participants : conjoints et enfants de personnes âgées qui fréquentent ou qui ont fréquenté le centre de jour ou qui vivent à la maison de repos. C'est la personne de référence pour la démence de la maison de repos qui en parle, met des affiches, envoie des courriers et discute avec les personnes qu'elle pense pouvoir bénéficier de ce projet.

- Objectifs : un groupe de parole mais ponctué d'apports théoriques amenés par la psychologue ou parfois même par les participants eux-mêmes.
- Fonctionnement : Un premier tour de table pour lancer le thème en fonction des demandes des participants, au départ de vécus, sans thématique prédéfinie. Le psychologue rassemble les sujets proposés et peut piocher dans sa liste lorsque le débat s'étiole. Certains prennent des notes.
- Sujets abordés : l'avenir, les médicaments, l'évolution de la maladie, les différents types de mémoire, les hallucinations, la lourdeur des soins et du quotidien, la culpabilité, surtout un travail émotionnel, être reconnu, écouté.
- Retours des participants : ils expriment que ça les aide de voir que d'autres personnes vivent des situations identiques, de savoir comment les autres font. Avant même les trucs et astuces pratiques, l'apport le plus important est de pouvoir « dire les choses librement sans être jugés » et en étant « compris par des personnes qui savent de quoi il est question ». Ils expriment qu'ils trouvent des réponses à leurs questions de compréhension et apprennent des solutions.
- Constatations des psychologues : Au fil des séances, les participants arrivent à être à l'écoute de l'histoire de l'autre en donnant des conseils : les anciens répercutent des conseils qui leur ont été donnés par la psychologue ; ils se les approprient et les traduisent. Mais le rôle de l'animateur reste primordial car il faut nuancer ce qui est apporté par les proches. Le psychologue favorise les échanges et l'entraide mais il nuance, aide à prendre du recul, amène d'autres pistes. Le fait que tous les participants n'en soient pas au même « stade » dans l'aide à leur proche, aient franchi ou pas d'autres étapes permet aux plus « expérimentés » de partager leur vécu, les trucs qu'ils ont trouvés. En général, la participation se maintient de séance en séance et d'année en année, ce qui semble montrer l'apport du groupe.



2.3.3 La participation du Bien Vieillir au sein de l'asbl Un Nouveau Chapitre

Une convention de collaboration entre Un nouveau Chapitre et Le Bien Vieillir établit la mise à disposition rémunérée d'une psychologue un jour par semaine pour accompagner les personnes au vieillissement cognitif difficile le jour d'ouverture du Nouveau Chapitre. Il s'agit de Valentine Charlot, accompagnée du/de la stagiaire de l'ULG.

En 2017, 40 jours ont été assurés pour une dizaine de bénéficiaires présents chaque vendredi. La convention prévoit une rémunération de 200 euros par jours pour ce service. Il s'agit d'une part importante du travail clinique de proximité du C'est Ma vie !

3. La sensibilisation



La sensibilisation est un service nouvellement mis en défini en 2017, bien qu'il ait toujours été présent en filigrane. Via ce service, Le Bien Vieillir souhaite apporter des informations claires, scientifiquement fondées, empreintes de valeurs et accessibles au plus grand nombre afin que chacun puisse se faire sa propre opinion indépendamment des clichés véhiculés.

Il s'agit d'un service non rémunéré dont les prestations sont justifiées dans le cadre du soutien facultatif de l'AVIQ.

Ce service se concrétise via trois moyens :

- ▷ Une **sensibilisation en images**, via des campagnes notamment de lutte contre les idées reçues.
- ▷ Une **sensibilisation en paroles**, via des conférences sur une série de thématiques autour du vieillissement au sens large et du vieillissement cognitif difficile en particulier.
- ▷ Une **sensibilisation en écrits**, via des publications vulgarisées sur des thématiques ancrées dans la vie quotidienne des personnes âgées et de leurs proches.

En pratique, sur 2017, les réalisations sont les suivantes :

2.1 Sensibilisation en images

En 2017, la sensibilisation en image est passée par celles que nous véhiculons sur notre site et dans nos publications.

Notre attention se porte sur :

- Eviter les banques d'images le plus possible et nous constituer notre propre bibliothèque d'images ;
- Choisir des photos réalistes et représentant la diversité des vieillesse ;
- Eviter les images misérabilistes, paternalistes ou condescendantes du vieillissement.

2.2 Sensibilisation en paroles

Quatorze conférences ont été dispensées en 2017. Pour la plupart, nous intervenons sur demande d'un organisateur. En 2017, nous avons initié l'organisation de deux conférences en collaboration avec la Ville de Namur (Service cohésion sociale). Nous avons également lancé un programme de conférences avec le CCCA de La Bruyère dans le cadre du projet plus large d'accompagnement de leur politique gérontologique.

	Thème	Date	Bénéficiaire ou organisateur	Public	Participants
1	Contention, la dernière alternative de soins	1/2	Ecole FPS Bxl	Etudiants	45
2	Une autre vision des vieillesse, lancement du projet	19/4	La Bruyère	CCCA, conseil communal, CAS	30
3	Vieillir et garder toute sa tête	16/5	La Bruyère / CCCA	CCCA, particuliers concernés, professionnels	70
4	Conférence Contention et droit au risque	24/5	Femarbel	Directeurs et autres professionnels de MR	150
5	MA et lieu de vie	6/6	Alzheimer Café Lierneux	Familles concernées	20
6	Présentation C'est Ma vie ! au réseau	13/6	Bien Vieillir en collaboration avec le Service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur	Ainés concernés pour eux-mêmes ou pour d'autres, proches et professionnels	35
7	Conférence Négociateur avec soi-même et avec les autres	1/10	ACRF - femmes en Milieu rural Asbl	Membres ACRF et ainés	120
8	Conférence semaine aidants-proches + massages	3/10	La Bruyère	CCCA, particuliers concernés, professionnels	50
9	Je vieillis... Considérez mes difficultés et accompagnez-moi dans la dignité	5/10	Asbl vertefeuille MR/MRS	Résidents, familles, professionnels, étudiants	70
10	Conférence "Vieillir et garder toute sa tête"	19/10	Ville de Huy - Service Affaires sociales	ainés de la Ville	200
10	vieillir dans une société âgiste	5/10	CHR de Sambreville	Personnel hospitalier	100
11	Je déménage, mes rythmes et mes repères aussi	16/11	FORS - Henallux	étudiants	30
12	Conduite automobile	21/11	Bien Vieillir en collaboration avec le Service de Cohésion Sociale de la Ville de Namur	Personnes concernées et professionnels	30
13	Bien vieillir dans sa commune	8/12	FRW	Professionnels de la FRW	15
14	Ethique et vieillissement	14/12	FORS - Henallux	étudiants	30

Soit un total de près de 1000 personnes touchées par nos 14 conférences et présentations.

Quelques images

- Conférence réseau le 13 juin organisée par Le Bien Vieillir



- Conférence conduite automobile le 21 novembre



2.3 Sensibilisation en écrits

2.3.1. Les publications

Deux publications nous ont occupées dans le décours de l'année 2017 :

1. La rédaction d'un chapitre dans le cadre d'une future publication aux Editions Politea, pilotée par Alzheimer Belgique. Ce chapitre concerne la vie en institution dans le cadre d'un vieillissement cognitif difficile et a nécessité un mois de travail. L'ouvrage est toujours en cours de relecture chez l'éditeur.
2. La rédaction d'une brochure sur la conduite automobile, dont la mise en page et le graphisme ont été confiés à des sous-traitants et financés par un subside facultatif (voir rapport dédié à ce projet). La brochure est réalisée et est en cours de distribution.



2.3.2 Le site internet et Facebook

En 2017, notre site internet a été totalement refondu. Sur la première page, 3 news sont renouvelées tous les mois et nous permettent de communiquer à nos publics des informations diverses sur nos activités. Nous avons l'ambition d'y mettre aussi des sujets ou des projets à l'honneur ou en débat.

A LA UNE

Notre page Facebook est régulièrement alimentée d'informations plus légères et de partages d'informations.

4. Les innovations



Bien que présent à l'arrière-plan depuis plusieurs années, le service **catalyseur** d'innovation a été défini en tant que tel en 2017. Témoins des multiples efforts et de « trésors de créativité » de la part de nombreux acteurs de notre secteur, le Bien Vieillir souhaite les mettre en avant.

A travers le service « Catalyseur d'innovations », il se veut être une caisse de résonance pour tous les projets qui développent de nouvelles manières de considérer et d'accompagner les personnes avec un vieillissement cognitif difficile.

Le Bien Vieillir recense, accompagne, met en liens, stimule toutes les innovations respectueuses de valeurs dans l'accompagnement de ces personnes. Ce service se focalise sur des idées, des services existants, des produits concrets, des événements, des projets plus vastes ... Des initiatives d'aujourd'hui ou des projets pour demain dont le vieillissement cognitif difficile est le point central.

En 2017, le service innovations s'est concrétisé via le soutien aux 9 projets soutenus par l'appel Aînés à vous de jouer.

5. Les études et projets



Ce cinquième service englobe les études qualitatives sur les enjeux du vieillissement et l'accompagnement de projets. A ce titre, des projets d'ampleur différente sont à pointer pour 2017.

5.1 Projet Cera « Aînés, à vous de jouer ! »



Le Bien Vieillir a été chargé par la coopérative CERA d'une mission de définition, de coordination, d'accompagnement et de recherche dans le cadre de l'appel à projets « Aînés à vous de jouer » (prolongement du projet « Notre futur » porté par la même coopérative). L'asbl Le Bien Vieillir est chargée de la partie wallonne du projet et LUCAS KULeuven de sa partie flamande. Cette mission se déroule de 2016 à 2020.

La mission se découpe en 3 phases : détection des projets, accompagnement des projets via des visites et des interventions, rédaction d'un rapport et organisation d'un colloque.

La première mission s'est déroulée avec succès en 2016 et a permis de sélectionner 9 projets qui ont démarré au 4^{ème} trimestre 2016.

2017 a donc été occupé par la première année de fonctionnement et pour nous, la visite et l'intervention des 9 projets. Tous les lauréats ont été rencontrés au cours des mois de mars à mai 2017 et la première intervention a eu lieu à Namur le 28 septembre.





Trois sujets ont occupé cette journée destinée à être très participative et à permettre la rencontre, la découverte et l'apprentissage mutuel : la participation des aînés, les partenariats et la communication.

Le premier thème a été abordé par le biais de 3 tables de travail (apports, freins et leviers de la participation) et le deuxième par un exposé plus théorique. Le dernier, dont Cera était chargé, s'est déroulé l'après-midi et a mis les participants au travail autour de leur propre communication.

Première journée d'intervision des lauréats – la méthode

- Une intervension ... pas une formation!
- Demande de votre part : découvrir les autres projets sélectionnés et apprendre les uns des autres
- Méthode participative

Des témoignages particuliers

Des partages d'expériences

Des « stands » présentant vos projets

Du travail en tables rondes

asbl Le Bien Vieillir - 2017





Pour le 1^{er} octobre, journée internationale des personnes âgées, Cera a édité un journal électronique reprenant des nouvelles des 9 projets. Il a été diffusé à tout notre réseau et mis sur notre site. Les articles ont fait l'objet de différentes nouvelles sur Facebook.

5.2 Projet CPAS de La Bruyère



Une importante collaboration a démarré en 2017, entre le CPAS de La Bruyère et le Bien Vieillir et s'est concrétisée par :

➤ La formation et la supervision des travailleurs sociaux en 8 demis journées :

- La vieillesse et la dépendance
- Accompagner la dépendance
- La place des familles dans l'accompagnement extérieur
- Comprendre ce qu'on appelle « Alzheimer »
- Les valeurs de mon service : réalisation d'une charte (2 demis)
- La communication intra et inter services : état des lieux et mise en évidence des besoins (2 demis)

➤ La diffusion de 3 conférences en lien avec le CCCA ;

C'est au cours d'une réunion avec le CCCA que les thématiques des conférences de l'année ont été choisies :

- « Vieillir et garder toute sa tête » le 21 février,

- Une conférence sur la mémoire le 16 mai 2017 et



Une troisième conférence pour les aidants proches a eu lieu le 3 octobre dans le cadre de la semaine des Aidants Proches « Aider un proche en prenant soin de soi ». Cette dernière se voulait conviviale et a proposé un moment de détente aux proches aux travers de plusieurs ateliers : détecter mes besoins, massage des mains et yoga.



- ▷ Une présentation du projet et de la vision des vieilles au Conseil conjoint du 19 avril rassemblant les Conseillers communaux et de l'Action Sociale



- ▷ La mise sur pied de permanences spécialement dédiées aux personnes âgées ;

Ce service fonctionne sur demande des travailleurs sociaux. Seulement 4 rencontres de familles confrontées à des questions difficiles et dépassant les compétences des assistants sociaux ont eu lieu avec une des psychologues du Centre C'est Ma Vie !

- ▷ La réalisation d'une étude en 2018.

5.3 Projet Valeurs chez Interseniors



Après les journées de formation aux valeurs adressées à tout le personnel de l'intercommunale en 2016, nous avons été mandatées pour animer un groupe de travail constitué des cadres (directeurs et infirmières en chef) de 7 des 9 maisons de repos du groupe avec les objectifs de soutenir l'implémentation des valeurs dans les pratiques des maisons de repos, ce qui nécessitait pour nous de :

- Redéfinir les valeurs de l'accompagnement
- S'assurer de leur adhésion et de leur partage
- Mettre en évidence les modalités et freins liés à leur concrétisation,
- Permettre l'application des engagements émis en formation
- Créer et soutenir la cohérence entre les maisons de repos.

Cinq demis journées de travail et deux réunions avec le Comité Directeur ont été consacrées à cette mission qui requérait la présence de 2 animateurs à chaque séance.

5.4 Projet « Cantou » et projet de vie chez Heris



La maison de repos Heris, (anciennement résidence Damien), nous a sollicité pour une triple mission :

- Formation au vieillissement cognitif difficile -> voir retour des formations
- Aide à l'implémentation du projet de vie : leur projet de vie ne leur semblait pas suffisamment appliqué sur le terrain et nous avons rassemblé le personnel en 3 groupes pour 3 séances chacun pour le décliner de manière concrète et réalisable au quotidien.
- Réflexion sur l'accueil des personnes en difficultés cognitives : dans l'optique du déménagement de Braine-le-comte à Soignies, dans la nouvelle maison de repos Hérís, la direction et les cadres se questionnaient sur l'opportunité d'un service fermé. Nous avons travaillé avec le comité de direction en 3 séances de 3 heures sur les points suivants :
 - discerner les avantages et inconvénients de ce type de service pour ses différents acteurs,

- mettre en évidence les problèmes rencontrés actuellement et les solutions attendues du service sécurisé.

Le choix de l'équipe s'est finalement porté sur la mixité sans service spécifique et sécurisé.

5.5 Projet SAD



Le service d'aide à domicile de Tournai nous a aussi sollicités pour une mission plurielle comprenant :

- La formation des aides familiales et gardes à domicile au vieillissement cognitif difficile en 2 jours par groupe (sur 2017 et 2018) -> voir retour des formations
- La réflexion avec l'équipe des assistantes sociales, sur la politique et les pratiques du service en matière de contention à domicile. Ce travail s'est réparti sur 5 demi-journées qui leur ont permis de se mettre d'accord sur des valeurs, un cadre et une procédure. Ces décisions ont ensuite été transmises aux équipes au cours de 3 demi-journées de formation à la contention.



TRAVAILLER AVEC LE BIEN VIEILLIR C'EST FAIRE LE CHOIX :

- D'une **approche résolument humaniste et individualisée** qui voit l'homme au-delà des maladies ou dépendances ;
- De **connaissances rigoureuses et scientifiques** qui se vulgarisent sans se dénaturer pour être accessibles au plus grand nombre ;
- De **valeurs incontournables** et d'un questionnement éthique quotidien ;
- D'une **conscience des réalités et des contraintes** de l'hébergement en collectivité ;
- D'une **méthode innovante** de réflexion et de résolution de problèmes qui se base sur l'observation, le questionnement en équipe et les ressources disponibles ;
- De compétences **plurielles** qui se croisent et s'enrichissent : gérontologie, psychologie, droit, gestion de maison de repos, éthique, management, communication, gestion du stress, organisation, systémique ;
- De visions différentes, parfois opposées, mises en commun pour une **approche nuancée** : la vision des résidents, de leurs proches, des professionnels du domicile ou de l'institution qui les accompagnent et de leurs responsables ;
- D'une **réflexion** et d'un **regard critique** sur les enjeux sociétaux du vieillissement, tout en étant conscient des attentes et des réalités politiques.



LE BIEN VIEILLIR ASBL

Rue Lucien Namêche, 2bis
5000 Namur

E-mail : lebienvieillir@skynet.be
Tél. : 081/65.87.00

Du lundi au vendredi de 9h à 16h

 Rejoignez-nous sur
Facebook