

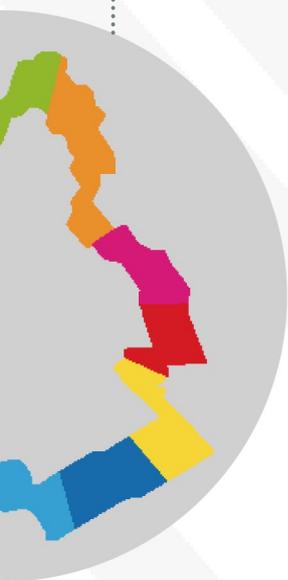


RAPPORT D'ACTIVITES SPECIFIQUE

2020 - 2021



**Rapport d'évaluation
de la formation
accélérée des
volontaires en
maison de repos**



Rapport d'évaluation de la formation accélérée des volontaires en maison de repos

Contenu du document :

1. Rappel de l'objectif du subventionnement
2. Recommandations
3. Mise en œuvre
4. Programme de formation proposé
5. Résultats et évaluations
6. Budget utilisé

1. Rappel de l'objectif :

Subvention octroyée pour la formation accélérée pour les volontaires en MR/MRS, afin de permettre au bénéficiaire de constituer une équipe de volontaires ayant les compétences de base nécessaires pour intervenir en MR/MRS en ce compris en période de crise sanitaire.

L'objectif du subventionnement était de développer les compétences des volontaires en MR/MRS en leur proposant d'approfondir leurs compétences avec des formations interactives et partages d'expérience.

2. Recommandations en termes de soutien au volontariat en MRS

Nous soulignons que pour avoir de réels résultats tangibles, qualitatifs et durables sur le terrain, le travail des volontaires nécessite d'être soutenu et organisé. Afin de mieux cerner les besoins des volontaires exprimés lors des formations, une discussion a été organisée au terme de la formation, soit au mois de mai 2021, entre formateurs ayant participé aux cycles de formation, pour en faire état. Les quelques points ci-dessous synthétisent, sans être exhaustif, les besoins en termes de soutien exprimés par les participants et par les formateurs lors des formations.

- Une remarque préalable a été formulée pour souligner l'importance que le travail des volontaires ne soit pas soutenu pour faire face à un manque structurel de moyens pour le secteur des maisons de repos, mais en réelle complémentarité.
- Grande hétérogénéité des profils ayant participé aux formations. Certains avaient une grande expérience en maison de repos, d'autres moins. Les parcours professionnels représentés sont très variés (infirmier, aide-soignant, en réorientation professionnelle,

autres professions, ...). D'autre part, l'expérience nous apprend qu'il est préférable qu'un entretien motivationnel soit réalisé au préalable avec les futurs volontaires, par la structure référant le volontaire et/ou au sein de la maison de repos. Cet entretien permet d'identifier les réelles attentes du volontaire et d'affiner les objectifs de la collaboration au sein de la MR(S), et décèle parfois des erreurs d'orientation quant à la représentation soit des lieux et du travail, soit de la place que la personne souhaite y trouver. Il permettra ensuite de permettre un « choix de travailler ensemble » aussi bien de la part du volontaire que de l'institution, et cadrer et donner des balises au volontaire, chose pas toujours facile dans un contexte de bénévolat.

≥ Reco 1 : un entretien motivationnel préalable à la formation

- Il n'est pas toujours évident pour le volontaire de bien comprendre jusqu'où il peut aller en termes d'accompagnement de la personne âgée, aussi bien au niveau légal (« prodiguer des soins ») que psychologique. C'est pourquoi il serait intéressant que le travail du volontaire en MRS soit cadré au moyen d'une charte au sein de la MRS, par exemple. Cette charte souligne les engagements et responsabilités de chacun, volontaire et MRS pour renforcer une collaboration harmonieuse. Cette charte peut s'inspirer de chartes « types » ou utilisées dans d'autres maisons de repos, mais d'autre part elle doit être appropriée et adaptée par l'institution en question afin d'être réellement intégrée à son projet de vie et sa culture.

> Reco 2 : une charte du volontaire au sein de chaque MR(S)

- Certains volontaires ont exprimé un sentiment de solitude dans leur travail en MRS : Peu de suivi de leur travail, de possibilité de partager leur expérience, craintes, questions quant à leur activité, etc... Il est donc suggéré qu'une structure de soutien et d'accompagnement soit mise en place et organisée, aussi bien pour les organisations référant des volontaires (externe) que pour les MRS avec lesquelles ils travaillent (interne). Nous parlons ici d'un référent pour les volontaires et d'une équipe interne, ainsi que d'actions sporadiques pour mettre en avant leur travail et soutenir les volontaires à la MRS d'une part (ex : journée des volontaires, formation du référent des volontaires pour recruter, motiver, cadrer, écouter et suivre correctement les volontaires, ...), et externe d'autre part pour renforcer le suivi du volontaire et stimuler des partages d'expériences entre volontaires travaillant parfois dans plusieurs MRS (ex : groupes de partage de réflexions sur certaines thématiques), et même parfois à domicile.

- o > Reco 3 : un référent volontaire au sein de chaque MRS et une structure de soutien et d'accompagnement

- o > Reco 4 : la coordination des volontaires au niveau régional

- Les formations abordées donnent un aperçu bref des compétences à développer pour les volontaires, mais devraient être approfondies, notamment par le biais d'intervisions avec les acteurs et d'échanges de bonnes pratiques entre volontaires d'une même MRS (interne) et entre volontaires travaillant dans différentes MRS (externe). La complexité

de la réalisation d' « intervision pour volontaires » a été mise en avant : il est parfois complexe de cadrer un volontaire qui n'a pas envie de devoir rendre des comptes lors d'intervisions.

- > Reco 5 : des intervisions pour les volontaires
- Il convient de plus d'envisager une formation continue pour ces publics, et d'approfondir, notamment, la notion d'accompagnement de personnes ayants des troubles du comportement ou des troubles cognitifs, et de nouvelles thématiques rencontrées au fur et à mesure des expériences.
 - > Reco 6 : une formation continue pour les volontaires
- La mise en place de cette structure de suivi des volontaires au sein des MRS a un certain coût pour les MRS qu'il convient de prendre en compte dans les financements structurels de celles-ci.
 - > Reco 7 : l'organisation (coordination, financement, etc.) du soutien des volontaires

3. Mise en œuvre :

- Janvier 2021 :
 - Identification des besoins en termes de formation pour les volontaires actifs en maison de repos au moyen de discussions et prises d'information avec des organisations actives en maison de repos (et de soins) et/ou y soutenant ou organisant le volontariat. (voir [annexe 1](#) : les organismes contactés)
 - Prise de contact avec des organismes de formation pour dispenser les formations
 - Finalisation du programme de formation en Français et Néerlandais : 4 cycles de formations de 3 jours ont été proposés, offrant 60 places disponibles au total, avec un maximum de 15 participants par cycle.
- Février 2021 :
 - Diffusion de l'offre de formation et gestion des inscriptions
 - Lors de l'inscription, nous avons demandé aux inscrits de nous faire part de leur expérience en Maison de repos.
- Mars 2021 : Tenue des formations de manière online et évaluation par les participants
- Mai 2021 :
 - Sondage auprès des participants aux modules afin de savoir si des connaissances acquises ont pu être appliquées sur le terrain
 - Discussion organisée avec les différents formateurs pour synthétiser les besoins en termes de soutien à leur travail, évoqués par les participants aux formations.

4. Programme de formation proposé : (Voir [annexe 2](#) pour plus de détails)

Chaque cycle de formation online de 3 journées propose **des conseils pratiques** et stimule le **partage d'expériences** entre les participants, en tenant compte des différents degrés de maîtrise des outils informatiques online des participants.

<p><i>PROGRAMME</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> · Module 1 Matin : Travailler en maison de repos · Module 1 Après-midi : Consignes en matière d'Hygiène · Module 2 : L'écoute dans la relation d'accompagnement · Module 3 : Accompagnement en fin de vie <p>Les formateurs sont experts en la matière et ont une expérience probante dans le secteur des soins aux aînés. Ils facilitent également l'interaction entre les participants, avec des outils online ludiques et proposent un programme aéré et adapté.</p>
<p><i>QUAND ?</i></p>	<p>Les formations ont été réalisées online via Zoom et ont été prévues de 9h30 à 16h30 avec une heure de pause à midi et différentes pauses dans le courant de la journée en fonction des modules.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Cycle 1 Francophone : 25/02 – 02/03 – 15/03 · Cycle 2 Francophone : 1/03 – 11/03 – 23/03 · Cycle 3 Francophone : 3/03 – 12/03 – 25/03 · Cycle 4 Néerlandophone : 09/03 – 18/03 – 24/03
<p><i>POUR QUI ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> · Volontaires actifs ou qui vont être actifs en maison de repos (et de soins) à Bruxelles · Maximum 15 participants par cycle. · Une personne inscrite à un cycle s'engage à suivre toutes les formations du cycle.
<p><i>OÙ ?</i></p>	<p>Online</p>

5. Résultats et évaluations

Nombre d'inscrits et personnes formées :

Cycle	Nombre inscrits	Expérience des participants en maison de repos			Nombre de participants présents				Nombre total de participants (*)	Nombre de maisons de repos concernées	
		oui par le passé	oui actuellement	non, c'est prévu ultérieurement	Module 1	Module 2	Module 3	Module 4			
FR	1	18	7	9							
	2	15	2	6	6	14	12	13	8	15	
	3	15	3	6	8	11	11	11	9	11	
NL	4	5	0	2	3	12	12	12	9	14	
Total		53				3	3	3	4	4	
						41	39	40	30	44	42

(*) Nous avons reçu plus de demandes que le nombre de places disponibles, nous avons donc privilégié les personnes ayant communiqué une expérience passée, présente ou future au sein d'une maison de repos (et de soins). Considérant le fait que, pour des raisons évoquées en dernière minute, certains participants n'ont pas pu suivre l'entièreté des modules, le nombre repris ici est le nombre maximal de participants qui ont participé aux formations.

Notons que malgré plusieurs rappels via le réseau, il a été très difficile de mobiliser des volontaires néerlandophones pour participer à la formation. Néanmoins, nous avons décidé de maintenir le cycle NL malgré le faible nombre de participants.

Ce rapport d'activités spécifique est à lire en complément d'autres documents :

- **Rapport d'activités de Brusano**
- **Plan stratégique - cap 2026**
- **Plan d'action annuel**

À consulter sur [brusano.brussels](https://www.brusano.brussels), rubrique "à propos"



Vers des soins intégrés de proximité
Op weg naar integrale buurtzorg

Helpdesk +32 2 880 29 80
info@brusano.brussels
RPM/RPR : BE0711.719.484

ER/VU : Michel De Volder, rue de l'Association 15 Verenigingstraat, 1000 Bruxelles/Brussel

www.brusano.brussels

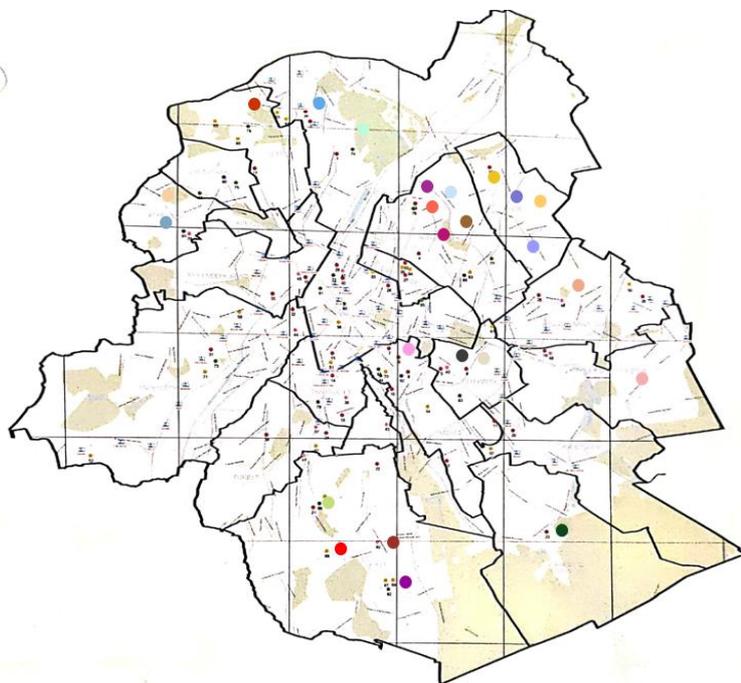


COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

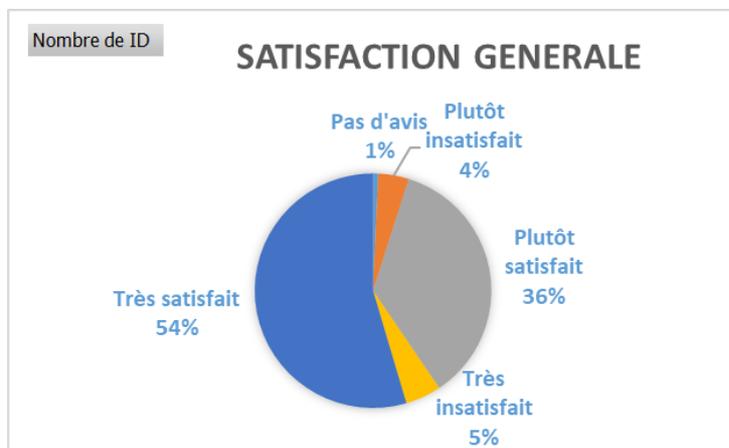
Les maisons de repos (et de soins) référées par les participants sont les suivantes :

MR/MRS	Lieu	Nombre de volontaires
Notre-Dame de Stockel	Woluwe St-Pierre	3
Bois du manoir	Wavre	2
Le val des fleurs	Berchem Ste Agathe	3
Résidence Ste Gertrude	1000 Bruxelles	1
L'Olivier	Uccle	6
Le "Censier"	Schaerbeek	3
Eureka	Evere	3
/	Etterbeek	1
WZC Sint-Alexius	Tirlemont	3
Val des Roses CPAS	Uccle	3
Stephenson	1000 Bruxelles	1
Hop St Michel SP	Etterbeek	1
Espagne Palamos	/	1
Val Duchesse	Ixelles	1
Résidence Wolhout	Schaerbeek	1
Renaissance	Schaerbeek	1
Centre Silva	Berchem Ste Agathe	1
MRS Roger Decamps	Evere	1
Magnolia	Jette	1
Résidence Sagittaire	Uccle	1
MRS Albert Latour	Schaerbeek	1

Seigneurie d'Evere	Evere	1
Nazareth	Uccle	1
Tamaris	Evere	2
Trianon	Woluwe St-Lambert	1
Home Masul	Schaerbeek	1
Alyerna		1
Résidence seniors CPAS W-B	Watermael-Boitsfort	1



Satisfaction des participants :



Les personnes formées ont eu une satisfaction générale très positive de la formation (*) :

- 87% des inscrits ont été très satisfaits ou satisfaits.
- A l'affirmation « De manière générale, j'ai le sentiment que je pourrai utiliser ce que j'ai appris dans le cadre de mon travail de volontaire », les participants donnent une estimation moyenne de 8,6 sur 10.
- A l'affirmation « Je recommanderai cette activité à un confrère ou un collègue », les participants donnent une estimation moyenne de 8,6 sur 10.

Les deux premiers modules constituaient des rappels nécessaires pour beaucoup de participants. Néanmoins, les deux derniers modules ont davantage été appréciés compte tenu de la richesse des thématiques abordées. L'[annexe 3](#) détaille les satisfactions par module.

Quelques remarques des participants :

- « Héél interessante infosessie. Fijne uitwisseling en mogelijkheid om vragen te stellen. Zeer klare uiteenzetting. Niets op aan te merken. Was gewoon perfect ! Hartelijk dank , Heb er echt van genoten ! »
- « Zeer ervaren opleider die op een positieve manier omgaat met de deelnemers »
- « Les activités interactives sont très enrichissantes par le partage des expériences vécues par les uns et les autres. - « C'est "bon" de pouvoir parler de la mort sans tabou. J'ai adoré cette formation »
- « Je souhaiterais que cette formation dure un peu plus. C'est un bon outil pour pouvoir exercer nos rôles entant que volontaire ou soignant en toute confiance. »

(*) : 143 formulaires d'évaluation ont été complétés par les participants aux 4 modules, ce qui correspond à une moyenne de 35 réponses par module (attention : un cycle de formation comprend 4 modules).

6. Budget

La demande de subventionnement de la formation accélérée des volontaires en maison de repos portait sur un montant total de 25.000 €.

Compte tenu de l'impossibilité de dispenser la formation en présentiel, compte tenu de la crise sanitaire, certains postes de dépenses n'ont pas été engagés (locations de salles, frais de catering, frais de déplacements). Ceci constitue la principale raison de la sous-utilisation du budget initialement prévu. De plus, certains formateurs sont intervenus sur fonds propres dans le cadre de leur mission, dans ce cas, un geste symbolique à leur égard a été apporté sous la forme d'une participation financière minimale ou d'un don à leur association (voir pièces justificatives).

Les formateurs ayant intégré le travail de préparation de la formation dans le montant de leur prestation, les frais de coordination du projet n'ont donc pas fait l'objet d'une facturation séparée.

Le total des dépenses liées à la formation des volontaires s'élève donc à 12.288,35 €.

Principaux postes de dépenses	Montants
Frais de traduction	286,75 €
Frais de formateurs	11.901,6 €

Annexe 1 : Organisations impliquées et/ou contactées

Langue	Organisme
FR	PAQS
FR	Croix rouge
FR	Inforhome
FR	GT personne âgée de la Ligue Bruxelloise
FR / NL	Brulocalis
FR / NL	Femarbel
FR / NL	Gibbis
FR / NL	ADMR
FR / NL	Iriscare
FR / NL	Samentoujours
FR / NL	Volont'r
FR / NL	MSF
FR / NL	Continuing Care
FR / NL	sémiramis
FR / NL	interface
FR / NL	omega
NL	Rode Kruis Vlaanderen
NL	Home Info
NL	Forum Palliatieve Zorg (BrEL)
NL	CGG Brussel
NL	hvg
NL	Present
NL	Brussels ouderenplatform
NL	CAW Brussel
NL	Het Punt
NL	Familiehulp: (NL)
NL	I-mens: (NL)
FR / NL	Partena- hulp in huis: (NL&FR)
FR / NL	Fmsb: (NL&Fr)
NL	Libérale mutualiteit:
NL	mantelzorgverenigingen
NL	mantelzorgverenigingen
NL	mantelzorgverenigingen
FR / NL	Buurtpensioen (NL&Fr)
NL	Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen
NL	Anker

Annexe 2 : Programme détaillé des formations dispensées (les slides peuvent être obtenus sur demande)

JOUR 1 MATIN : Travailler en maison de repos

Organisme de formation :



1. Présentation de la matinée et des intervenants
2. Présentation des participants à l'aide d'un photo langage
« Comment je perçois la maison de repos », « comment je vois mon rôle dans la maison de repos »
3. Les institutions d'hébergement pour personnes âgées :
Contextualisation et présentation
4. Les alternatives à l'hébergement en institution :
Quels intérêts, quelles limites ?
5. L'intérêt de l'écoute des résidants
Retour sur « comment je vois mon rôle dans la maison de repos »
6. Le résidant, une personne au coeur d'un réseau de relations multiples :
Au départ d'une « vignette clinique » (à l'initiative d'un membre du groupe de participants ou du formateur) conceptualisation autour d'un génosociogramme
Appréhension de quelques outils/concepts théoriques (Géno-sociogramme, triangle de Karpman, ...) et échange sur les différents niveaux/degrés de responsabilité.
7. Les services d'écoute et d'information bruxellois spécialisés dans le secteur de l'accompagnement des adultes âgés :
 - a. à destination des résidants mais aussi des familles, professionnels et des volontaires
 - b. pour les francophones : IH et ES
 - c. pour les néerlandophones : HI et OMB

JOUR 1 Après-midi : Consignes en matière d'hygiène

Organisme de formation :



OBJECTIFS

- Connaître les principes de base de l'hygiène individuelle.
- Savoir appliquer les précautions standards dans une institution de soins.
- Obtenir un aperçu des types d'infections et de leurs transmissions
- Comprendre et appliquer les précautions additionnelles pour ces maladies infectieuses
- Avoir une connaissance de la Covid 19 (les symptômes, la transmission, et les précautions à prendre)

CONTENU

- Hygiène individuelle (hygiène des mains, étiquette de toux, ...)
- Précautions standards
- Présentation de la chaîne de transmission des maladies infectieuses
- Présentation des mesures de protection personnelles (PPE) en fonction du type de transmission.
- Application pour la Covid 19

JOUR 2 : ÉCOUTE DANS LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT

Organisme de formation
Formateurs: **Lydia Lassaux**
Sophie Duesberg



Opleiding centrum
Opleiders: **Paul Destrooper en**
Linde Vande Castele



« Ecouter et encore plus, écouter des personnes âgées, nécessite de pouvoir se poser, se comprendre, s'accepter, avant de parcourir un chemin entre l'autre et soi. »

DESCRIPTION

Toute relation d'accompagnement, comme celle des volontaires en MRS, devrait reposer sur l'écoute et la présence à l'autre. Comme préalable à l'écoute de l'autre, il y a l'écoute de soi et de ses émotions.

Or, ce n'est pas toujours le cas. Le temps toujours plus compté, les rôles de chacun, les émotions, en particulier dans le contexte de crise sanitaire et d'isolement, sont autant de choses qui interfèrent et rendent bien souvent ce rapport à soi et à l'autre compliqué.

Comment prendre soin de ce lien ? Comment être attentif à rester juste et bienveillant ?

Cette formation tentera d'apporter des pistes et des outils pour accompagner votre cheminement.

OBJECTIFS

- Développer notre faculté d'écoute dans la relation à l'autre
- Apprendre à reconnaître les émotions qui nous submergent et mettre des mots dessus
- Comprendre la finalité de l'écoute et pouvoir l'utiliser dans notre travail d'accompagnant
- Prendre conscience de nos réactions automatiques (aversion et attachement) qui nous éloignent de l'écoute
- Elaborer les actions à prendre en cas de surcharge émotionnelle
- Être capable de donner « un cadre » à son écoute

JOUR 3 : ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE

Organisme de formation

Formateurs : *Olivier Bernard*

Sophie Duesberg



Opleiding centrum :

Opleider : *Martin Carels*



« Prendre soin des personnes en fin de vie pose une question immense :
Peut-on faire plus et mieux ? »

DESCRIPTION

La formation permettra de (re)découvrir qui est la personne âgée en fin de vie, particulièrement au sein d'une MR-MRS, d'appréhender la notion de soins palliatifs et le travail en pluridisciplinarité pour améliorer le confort des patients, de leur famille, et des différents accompagnants.

Seront également abordés les sujets suivants : la gestion des émotions, le deuil, la place de la famille et les questions éthiques associées.

In fine, le Cefem vise par le biais de cette formation, à une prise en charge plus sereine des patients en fin de vie, par des accompagnants mieux informés et rassurés quant à leur rôle dans l'accompagnement des résidents dans cette étape ultime de la vie.

OBJECTIFS

- Transmettre et expliquer les notions de fin de vie et de soins palliatifs (y compris le contexte légal belge)
- Interroger la pratique des participants en matière d'accompagnement de fin de vie
- Valoriser le rôle des participants (toutes fonctions confondues) dans l'accompagnement des personnes

Annexe 3 : Evaluations par module

Evaluation sur une échelle de 1 à 10

Module	Moyenne de De manière générale, j'ai le sentiment que je pourrai utiliser ce que j'ai appris dans le cadre de mon travail de volontaire.
1A	8,4
1B	8,2
2	8,9
3	9,1
Total général	8,6
Module	Moyenne de Je recommanderai cette activité à un confrère ou un collègue.
1A	8,4
1B	8,1
2	8,9
3	9,3
Total général	8,6

Module	Question	Nombre d'avis (total pour les 4 cycles)	Très satisfait & plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Pas d'avis
Ingos Générales MR(S)	De façon générale, la formation correspondait à mes attentes	36	89%	6%	6%	0%
	Qualité des informations données		92%	0%	6%	3%
	Clarté du support de présentation		94%	0%	6%	0%
	Interactions lors de la formation online		83%	6%	6%	6%
	Support technique pour suivre la formation online		86%	6%	3%	6%
Instructions Hygiène	De façon générale, la formation correspondait à mes attentes	39	85%	5%	8%	3%
	Qualité des informations données		85%	3%	3%	10%
	Clarté du support de présentation		92%	0%	3%	5%
	Interactions lors de la formation online		82%	10%	5%	3%
	Support technique pour suivre la formation online		85%	8%	0%	8%
Ecoute entre soignant et soigné	De façon générale, la formation correspondait à mes attentes	37	95%	5%	0%	0%
	Qualité des informations données		97%	3%	0%	0%
	Clarté du support de présentation		100%	0%	0%	0%
	Interactions lors de la formation online		95%	5%	0%	0%
	Support technique pour suivre la formation online		92%	3%	0%	5%
Accompagnement en fin de vie	De façon générale, la formation correspondait à mes attentes	31	94%	0%	6%	0%
	Qualité des informations données		94%	0%	6%	0%
	Clarté du support de présentation		81%	3%	6%	10%
	Interactions lors de la formation online		94%	0%	6%	0%
	Support technique pour suivre la formation online		74%	0%	6%	19%

Ce rapport d'activités spécifique est à lire en complément d'autres documents :

- **Rapport d'activités de Brusano**
- **Plan stratégique - cap 2026**
- **Plan d'action annuel**

À consulter sur brusano.brussels, rubrique "à propos"



Vers des soins intégrés de proximité
Op weg naar integrale buurtzorg

Helpdesk +32 2 880 29 80
info@brusano.brussels
RPM/RPR : BE0711.719.484

ER/VU : Michel De Volder, rue de l'Association 15 Verenigingstraat, 1000 Bruxelles/Brussel

www.brusano.brussels



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE