

- Espace Seniors -



ESPACE  
SENIORS

*Le Conseil des résidents en  
maison de repos, utile ou pas ?*  
(Analyse)

Secrétariat national d'Espace Seniors  
isabelle.capiaux@solidaris.be • 02 515 02 66

Septembre 2015

Editrice responsable : Florence Lebailly • Place St Jean, 1/2 • 1000 Bruxelles



ESPACE  
SENIORS

## **1. Introduction**

En Belgique, on le sait, la population vieillit, ce qui entraîne de facto une augmentation du nombre de résidents dans les maisons de repos. En tournant cette nouvelle page de leur histoire, les personnes âgées doivent apprendre à vivre en communauté et à gérer de nouvelles relations avec les autres résidents et les soignants, mais aussi avec leur propre famille. Dans ce contexte, peuvent-ils rester maîtres de leur vie ? Peuvent-ils encore donner leur avis sur toutes les choses du quotidien qui les touchent particulièrement ? Le Conseil des résidents, mis en place obligatoirement dans toutes les maisons de repos répond-il à ces questions ?

## **2. Un Conseil des résidents pour qui et pourquoi ?**

A Bruxelles et en Wallonie, chaque maison de repos, maison de repos et de soins et résidence-services doit organiser un Conseil des résidents (CR) qui donne des avis, formule des demandes ou des suggestions. Ce CR est composé des résidents, bien sûr, de leur famille, de représentants du personnel et de la direction.

Au sein de ce Conseil, chacun peut s'exprimer en toute liberté. Cet espace d'échanges permet d'améliorer la communication au sein de la maison de repos entre les différentes parties qui s'y croisent et vivent ensemble. Généralement, le Conseil des résidents et son fonctionnement sont expliqués dans le projet de vie remis au nouvel entrant dans la maison de repos.

## **3. Que dit la loi ?**

En Région wallonne, le Conseil des résidents est évoqué dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

Art. 341.

§1er. Dans chaque maison de repos ou maison de repos et de soins ainsi que dans chaque résidence-services, il est créé un Conseil des résidents composé d'habitants ou de leurs représentants et/ou de membres de leur famille. Le directeur ou son représentant peut assister aux réunions du Conseil des résidents. Afin d'assurer le bon fonctionnement de ce Conseil, celui-ci reçoit le soutien du personnel de l'établissement. Le service social de la commune où est installé l'établissement concerné est informé de la tenue des réunions du Conseil des résidents et invité à y assister au moins une fois par an.

Le Conseil des résidents donne des avis et fait des suggestions, notamment au sujet du fonctionnement de l'établissement, de l'organisation des services, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Lorsqu'au sein d'un même établissement pour aînés se retrouvent une maison de repos et/ou une maison de repos et de soins et/ou une résidence-services, un seul Conseil des résidents peut être mis sur pied.

§2. Le Conseil des résidents se réunit au moins une fois par trimestre.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des résidents. Ce rapport est affiché au tableau d'affichage et peut être consulté par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant, par le bourgmestre et par les agents de la Région wallonne chargés du contrôle.

Des suggestions, des remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans un registre mis à la disposition par l'établissement. Le plaignant est informé de la suite qui a été donnée à sa plainte. Le registre susvisé doit être présenté, une fois par trimestre, sur simple requête, au Conseil des résidents.

En Région bruxelloise, on parle de Conseil participatif dans l'Arrêté du 3 décembre 2009 de la Commission communautaire commune mais dans les faits, le terme Conseil des résidents est généralement utilisé.

Art. 10. Un Conseil participatif est créé dans chaque établissement, qui se réunit au moins une fois par trimestre. Ce Conseil est composé des personnes âgées ou de leur représentant.

Il adopte son propre règlement d'ordre intérieur et fixe notamment le mode de désignation de son président, le mode d'invitation, d'établissement des ordres du jour et procès-verbaux des réunions.

Le gestionnaire ou le directeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer, au sein du Conseil participatif, une véritable dynamique de participation de chaque personne âgée, le cas échéant, en désignant un membre du personnel de l'établissement ou une personne externe mandatée pour organiser le conseil participatif.

Art. 11. Le gestionnaire ou le directeur accorde toutes facilités pour l'organisation des réunions du Conseil participatif, notamment en mettant un local à disposition pour la tenue de ces réunions.

Le Conseil participatif peut émettre des avis, soit d'initiative, soit à la demande du gestionnaire ou du directeur de l'établissement, sur toutes questions portant sur le fonctionnement général de l'établissement et est informé du suivi réservé à ses avis.

Le gestionnaire ou le directeur veille à ce qu'un procès-verbal de toutes les réunions du Conseil soit établi et tenu à la disposition des personnes âgées ou de leurs représentants.

Les fonctionnaires peuvent à tout moment consulter ces procès-verbaux.

Le gestionnaire, le directeur et des membres du personnel et, le cas échéant, le médecin coordonnateur peuvent y être invités, afin de débattre des sujets souhaités par les personnes âgées.

#### **4. Comment se déroule pratiquement un Conseil des résidents ?**

Un Conseil est convoqué tous les 3 mois, la promotion pour sa tenue varie d'une maison de repos à l'autre. Le Conseil des résidents est légal et obligatoire. Les résidents ou leurs représentants sont convoqués par courrier (au bas de la facture mensuelle) ainsi que par les valves de la résidence. (Service d'accueil de d'hébergement des aînés du CPAS de Charleroi)

Le PV (procès-verbal) de la séance précédente est approuvé, les questions restées ouvertes sont rediscutées, voire clôturées. Viennent ensuite l'ordre du jour et les discussions des résidents. Les thèmes abordés se rapportent très souvent à la vie quotidienne. C'est un lieu où les résidents peuvent s'exprimer, dire les choses positives, mais aussi celles qu'ils souhaitent voir changer. Ils parlent des animations, des soins, de l'organisation... L'un va demander une excursion à la mer par exemple, un autre va demander de changer le jour de la douche, car la veille est le jour du coiffeur... C'est vraiment le lieu d'expression des résidents, c'est là aussi qu'ils remercient la direction pour les choses positives! (Sophie Goffinet – Infor Home Bruxelles)

A Marcinelle, dans une nouvelle résidence-services, des questions plus pratiques sont soulevées.

Il y a plus de points importants abordés au Conseil de résidents dans une nouvelle résidence. Les nouveaux habitants parlent des problèmes rencontrés : installation des boîtes aux lettres, poignées de châssis qui ne fonctionnent pas très bien... Les interventions sont liées à la fin des travaux. Généralement, ils n'attendent pas le Conseil des résidents pour en parler, mais c'est formalisé et mis au PV. (CPAS de Charleroi)

Les personnes âgées parlent énormément des repas et de la qualité de la cuisine lors de ces CR. Comme les résidents abordent très souvent le sujet des repas, certaines maisons de repos ont décidé de mettre en place un « comité repas » afin que ce sujet ne prenne pas toute la place lors d'une réunion du Comité des résidents. (Sophie Goffinet)

Le directeur ou le dirigeant est tenu d'organiser et d'être présent lors des Conseils, et souvent, des représentants du personnel sont conviés et impliqués dans les discussions. Cette réunion permet donc aux uns et aux autres d'ouvrir le débat, de poser des questions et d'y répondre, dans un moment prévu à cet effet. Le tout est noté au PV accessible à tous. Le Conseil a un impact positif aussi, car les résidents parlent de toutes les petites choses quotidiennes, positives et négatives devant le personnel. Il y a une meilleure circulation de l'information. (CPAS de Charleroi)

## **5. Autonomie et convivialité**

Les résidents qui se rendent régulièrement au Conseil gardent leur rôle de citoyen bien en main. Ils peuvent émettre des avis et des suggestions qui influenceront sur leur quotidien, sur le fonctionnement de la maison de repos. Ils peuvent aussi y soumettre leurs initiatives. Les habitants des résidences-services sont dynamiques. Ils mettent des choses en place et en parlent au Conseil des résidents. Certains ont organisé un service de livraison par un boulanger de la région, ils ont expliqué cela lors d'une réunion. Ils ont aussi demandé de participer plus régulièrement aux activités, aux sorties des maisons de repos : visite de musée, séance de théâtre, par exemple. (CPAS de Charleroi)

Lorsque les résidents sont plus âgés, que les points à l'ordre du jour sont moins nombreux, le Conseil reste malgré tout un moment privilégié et de rencontres. Le Conseil des résidents est une activité en plus. Il permet aux résidents de se rencontrer autour d'un café et d'un morceau de gâteau, de discuter avec le personnel présent, ça crée des liens. (CPAS de Charleroi)

Les personnes âgées n'osent pas toujours s'exprimer dans une grande assemblée, le Conseil permet la discussion. Quand les réunions sont en petit comité, les résidents osent parler. C'est aussi un bon lieu d'expression pour les familles. (Sophie Goffinet)

## 6. Conclusions

On le voit, les Conseils de résidents permettent aux personnes âgées de s'exprimer et de préserver ainsi leur citoyenneté. Il faut bien entendu que la direction de la résidence joue le jeu en organisant ces CR, en faisant la promotion auprès des habitants et en tenant compte des demandes et/ou des critiques. Le CR doit permettre aux personnes âgées d'être entendues à propos de l'organisation de la maison et leur qualité de vie. Certains osent moins s'exprimer en public, il faut qu'ils puissent malgré tout être entendus et soutenus en réunion. L'aide de l'ergothérapeute pourrait, dans ce cas, faciliter l'expression des personnes ayant plus de difficultés à s'exprimer devant d'autres. La participation de tous est fondamentale et doit s'inscrire dans le projet de vie de l'institution. Il est important que chacun puisse faire entendre sa voix, donner son avis sur le fonctionnement de la maison, les animations, le personnel, afin d'améliorer le quotidien. Le Conseil des résidents doit être un espace de liberté, d'expression et d'écoute où les personnes âgées, en tant que citoyens, prennent ou reprennent leur vie en main. Il permet aussi de créer un souffle de dynamisme et de communication qui favorisera la qualité de vie dans l'institution. Le CR contribue à prolonger l'engagement citoyen de la personne âgée qui, même devenue dépendante, peut se sentir valorisée en intervenant pour le bien-être de la collectivité. Espace Seniors voulait aborder cette question et encourager cette initiative. Celle-ci contribue à mettre fin au préjugé tristement répandu qu'une fois logée en maison de repos, la personne âgée n'a plus de rôle à jouer, n'a plus de sens à sa vie, n'est plus qu'une présence passive dénuée d'opinion et d'esprit critique. Donner des responsabilités et l'occasion de s'exprimer aux résidents ne peut être que positif en contribuant à une stimulation physique (se déplacer aux réunions), sociale (interroger, discuter, se faire porte-parole), mentale (exprimer une idée, une suggestion, en public)... La participation à un Conseil des résidents peut contribuer à entretenir les compétences cognitives et améliorer le bien-être général de la collectivité.

### **Qui sommes-nous ?**

*Espace Seniors est une association d'éducation permanente faisant partie du réseau Solidaris, active sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.*

*Contribuer au développement d'une citoyenneté active des seniors, promouvoir leur participation active et leur intégration sociale, favoriser leur bien-être, leur santé et leur épanouissement sont quelques-uns de nos objectifs.*

*Pour cela, nous organisons des actions de proximité (groupe de soutien, formations...) et des actions d'information, de sensibilisation et de prévention (campagnes, conférences, brochures...).*

**Retrouvez toutes nos analyses sur [www.espace-seniors.be](http://www.espace-seniors.be) !**