

Bien vieillir à Bruxelles : les rides de l'immigration

Colloque | 19 septembre 2006

Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale



La collection Ikebana

est éditée par l'Administration de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale

Editeur responsable

Alain Joris - Avenue Louise 183 - 1050 Bruxelles

Coordination et rédaction des actes

Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme - CECLR

Traduction

Eurologos

Mise en page

Centre de Documentation et de Coordination Sociales - CDCS

Maquette et graphisme

Dog7

Dépôt légal

1784-326X

Colloque | 19 septembre 2006

Les rides de l'immigration

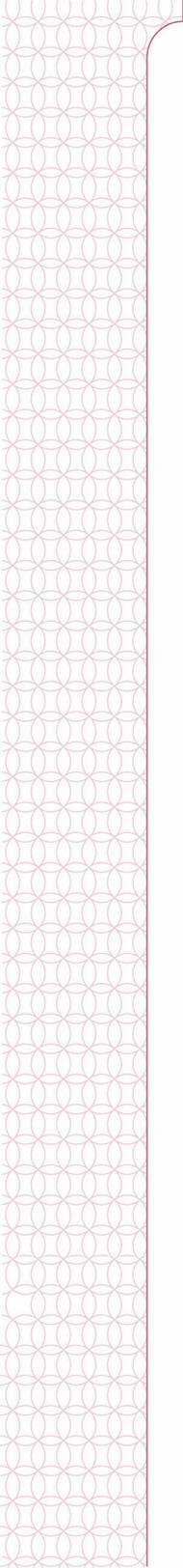
Actes du colloque du 19 septembre 2006

Région de Bruxelles-Capitale

COMMISSION COMMUNAUTAIRE
COMMUNE

Evelyne HUYTEBROECK
Pascal SMET

*Membres du Collège réuni en charge
de l'Aide aux Personnes*



Avant-propos

La gestion de la cité implique de veiller à ce que chacun puisse y trouver sa place et apporter sa singularité au corps social. A certains moments de notre vie, nous avons tous besoin de la solidarité et de la force collective pour faire face aux inégalités, aux accidents de la vie ou tout simplement au vieillissement. Le dispositif de la sécurité sociale est là, en première ligne, pour assurer cette solidarité.

Parfois une aide complémentaire est indispensable et ce, particulièrement pour les publics les plus vulnérables. C'est à cette fin qu'existe le secteur de l'Aide aux Personnes.

L'aide aux personnes consiste à créer des outils et à soutenir des acteurs sociaux impliqués dans une conception collective et solidaire de la vie sociale.

Pourtant, le risque inhérent à l'existence de cette politique d'action sociale est la stigmatisation de publics identifiés à leurs problèmes. La dépendance due au vieillissement ou aux handicaps, l'absence de logement, l'isolement social ou encore le manque de revenus font de nous des personnes âgées ou handicapées, des sans-abri, des marginaux ou des pauvres.

Le pari des Ministres de l'Aide aux personnes est de considérer chacun dans l'entièreté de sa personnalité, dans ses richesses autant que dans ses difficultés.

Avec cette collection de publications appelée « Ikebana », les Ministres de l'Aide aux personnes veulent mettre en valeur l'action essentielle de la Commission Communautaire Commune dans le bien et le mieux vivre à Bruxelles et, ce, pour tous les Bruxellois.

La collection s'intitule Ikebana en référence à un des cinq arts traditionnels japonais. Cet art de la composition florale est une recherche d'harmonie qui valorise aussi bien le vase, les feuilles et les branches que la fleur elle-même.

Cette collection d'ouvrages se veut un outil de développement autour de l'iris bruxellois en valorisant ce qui se fait déjà, en soutenant les approches interculturelles et intergénérationnelles, en permettant l'émergence d'idées nouvelles et en cultivant les débats de société.

Evelyne Huytebroeck

Pascal Smet

Ministres bruxellois de l'Aide aux personnes

Les rides de l'immigration

Présentation

Dans le cadre de la réflexion entamée en mai 2005, sur les moyens à mettre en place pour «Bien vieillir à Bruxelles», nous avons pris l'initiative d'organiser, en septembre 2006, un nouveau colloque, consacré à la problématique du vieillissement des personnes issues de l'immigration.

En effet, dans les années 50 et 60, la Belgique a fait appel à la main d'œuvre d'autres pays (Italie, Espagne, Maroc, Turquie, ...) afin de combler le manque de travailleurs que connaissaient alors certains secteurs. Aujourd'hui, ces personnes sont à l'âge de la retraite et de multiples questions se posent.

Qui sont ces personnes âgées étrangères ou d'origine étrangère ? Comment vivent-elles le fait de vieillir en Belgique ? Comment s'organise la prise en charge de leur vieillissement ? Qu'en est-il de leur accueil en maison de repos ? Comment le personnel des structures de soins à domicile et des maisons de repos est-il formé pour répondre aux besoins spécifiques de ces personnes âgées de différentes cultures ?

C'est pour tenter de répondre à ces interrogations que nous avons souhaité organiser ce colloque en collaboration avec le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et en présence de tous les acteurs concernés.

Cette journée s'est avérée riche de nouvelles idées qui permettront de concrétiser des mesures au profit de la qualité de vie de ces personnes âgées.

Evelyne Huytebroeck et Pascal Smet
Ministres bruxellois de l'Aide aux personnes



Programme

- 9:00** Accueil
Eliane Deproost, directrice-adjointe du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
- 9:30** Ouverture du colloque
Evelyne Huytebroeck
Ministre bruxelloise en charge de l'Aide aux personnes
- 9:40** Qui sont les personnes âgées issues de l'immigration ? Où vivent-elles dans Bruxelles? Comment décrire ces différentes populations ?
Des chiffres aux réalités par Michel Loriaux, démographe
- 10:10** Vieillir suscite interrogations, inquiétudes peurs mais aussi des espoirs et des rêves. Cette période de la vie est-elle vécue différemment selon que l'on soit ou non issu de l'immigration ?
Le regard du chercheur par Guido Cuyvers, professeur à la Katholieke Hogeschool Kempen
- 10:40** "**Femmes âgées au Maroc : l'amorce d'une réflexion**"
par **Fouzia RHISSASSI**, fondatrice du Groupe universitaire d'études féminines à la faculté des Lettres à Rabat et cotitulaire de la Chaire UNESCO : "Les femmes et leurs droits". Lauréate du prix national marocain des droits humains.
- 11:00** Pause
- 11:35** **Témoignages**
Animation : **Bruno Vinikas**,
Président du Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI)
Témoins : - **Abdel Fargaoui**, médiateur social. Fondateur du CBAI
- **Fernando Marzo**, Président de l'Associazione Christiana Lavoratori Internazionali
- **Gaudence Nyirasafari**, sociologue
- 12:35** Lunch
- 13:45** **Ateliers**
- 15:35** **Reflet des ateliers**
- 16:15** Conclusions
Evelyne Huytebroeck, Pascal Smet,
Ministres bruxellois en charge de l'Aide aux personnes
Jozef De Witte, directeur du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Programme des ateliers

Atelier 1 : Information

Marie-Pierre Delcour et Jaklien Vandermeulen - Directrices d'Infor-Homes/Home-Info

Comment informer les personnes âgées issues de l'immigration sur les dispositifs prévus pour les rencontrer et les accompagner ?

Comment briser les tabous vis-à-vis des soins organisés à domicile ou en maison de repos ?

Atelier 2 : Cohabiter dans la diversité

Sophie Devuyst – Home Pachéco

Viellir en maison de repos implique d'accueillir, de faire cohabiter, d'accompagner et de prendre soin de personnes de cultures et d'origines différentes. Comment organiser cette vie communautaire en tenant compte de

la dimension multiculturelle ? Faut-il organiser des activités spécifiques ? Faut-il prévoir des espaces-temps adaptés aux diverses expressions culturelles ou

religieuses ? Faut-il viser la multiculturalité des structures d'accueil ou favoriser des dispositifs communs ?

Atelier 3 : Formation du personnel

Angelo De Simone - Consultant et formateur

Les usagers des dispositifs d'accueil et de soins à domicile se diversifient en Région bruxelloise Faut-il une formation spécifique pour les professionnels du secteur au regard de la multiculturalité croissante ou prévisible des usagers ? Quels sont les rôles et l'implication des associations issues de l'immigration ? La diversité culturelle du personnel implique-t-elle également une formation pour établir ou renforcer des pratiques et une déontologie professionnelles communes et partagées ?

Atelier 4 : Gestion de la diversité

Andrea Rea - Sociologue

Gérer la diversité implique-t-il l'usage par l'employeur d'outils de gestion spécifiques ? L'entreprise l'envisage de plus en plus Qu'en est-il pour les dispositifs d'accueil en home et de soins à domicile mis en œuvre par

du personnel d'origines et de cultures de plus en plus diversifiées ? Cette évolution implique-t-elle un changement dans les techniques de management ? Quelles questions et quelles adaptations posent-elles ?

Atelier 5 : Qualité des soins

Aldo Perissino - SPF Santé publique

Les maisons de repos et de soins concentrent des moyens et des personnels axés sur le soin avec toutes les composantes relationnelles que cela implique. En même temps, elles se vivent au niveau économique comme une entreprise avec toutes les contraintes de gestion que cela suppose. Comment articuler ces deux facettes en faveur des résidents ou des usagers ? Par ailleurs, la qualité du service

se cantonne encore trop souvent aux seuls soins physiques. Qu'en est-il du bien-être psychologique et de la dimension spirituelle ? Comment cherche-t-on à promouvoir ce bien-être et à prendre en compte cette dimension ? Que faut-il améliorer et comment ?

Les actes reprennent l'ensemble des propos enregistrés en séance plénière ainsi que les introductions aux ateliers et leurs synthèses. Tenant compte des exigences de l'écrit et d'une bonne lisibilité, les interventions sont reproduites le plus fidèlement possible. Les propos tenus n'engagent cependant que la responsabilité de leur auteur. Les notes de la rédaction sont indiquées par le sigle NDLR.

Rédaction: Christian Denys, service intégration,
Relecture: Marisa Fella, service formation,
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Colloque organisé par les Ministres bruxellois chargés de l'Aide aux personnes, **Evelyne Huytebroeck et Pascal Smet**, en collaboration avec le **Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme**

Accueil

C'est avec intérêt que le «*Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme*» a répondu positivement à la demande des ministres de l'Aide aux personnes de mettre en œuvre le programme, l'animation et la rédaction des actes d'un colloque portant sur le troisième âge issu de l'immigration et sa relation aux structures d'aides et de soins à domicile ou en maison de repos. Dans le cadre d'une réflexion globale avec les acteurs de terrain sur le «*Vieillir à Bruxelles*», les ministres membres du Collège réuni en charge de l'Aide aux personnes madame Huytebroeck et monsieur Smet ont désiré stimuler la réflexion et l'échange sur les relations qu'entretiennent les personnes âgées d'origine étrangère avec les structures d'aide existantes.

Cette question, mais aussi celle de la gestion de structures où le personnel est massivement d'origine étrangère est également importante pour le *Centre* qui, tant de par son service de conseil en matière de racisme, que de par son expertise dans le domaine de l'intégration et de la formation d'intervenants professionnels est en contact régulier avec les questions qui nous rassemblent aujourd'hui.

Ces dernières années, l'intérêt des professionnels de la santé, des décideurs et des gestionnaires des services d'aide aux personnes âgées s'est orienté vers les questions liées à l'interculturel par soucis de rencontrer les besoins de personnes âgées étrangères et d'origine étrangère mais aussi face à l'affluence de personnel «venu d'ailleurs» dans ce secteur professionnel.

Tout d'abord, le souci des professionnels de rencontrer les besoins des personnes âgées étrangères ou d'origine étrangère émerge aujourd'hui. Qu'elles soient issues des vagues migratoires qui ont émaillé l'histoire belge ou de regroupements familiaux plus récents, ces personnes pourraient bénéficier, elles aussi, de services d'aides et de soins spécifiques. «Pourraient» car aujourd'hui, elles n'ont pas encore fait une entrée massive dans les Maisons de Repos ou les Maisons de Repos et de Soins. Qui sont ces personnes âgées, quels sont leurs besoins? C'est notamment à ces questions que les professeurs Loriaux et Cuyvers tenteront de répondre.

D'autres questions seront posées aujourd'hui. A vous, les acteurs de terrain: faut-il organiser de manière structurelle les services aux personnes en les spécialisant pour coller au plus près des besoins de certaines communautés? Faut-il créer des maisons de repos destinées uniquement à certaines populations issues de l'immigration qui s'y inscriraient en fonction de leur culture d'origine? Ou, au contraire, faut-il favoriser une dynamique multiculturelle dans

¹ Directrice-adjointe du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

les institutions existantes? Et comment? Quelles pistes de recommandations peut-on formuler pour l'avenir? Qu'en est-il de la formation du personnel, de son accompagnement mais aussi du travail en collaboration avec des services de médiation ou avec des associations de terrain? Qu'en est-il enfin des relations personne âgée/soignant ou aidant quand le professionnel n'est pas belge? Qu'en est-il des réactions parfois racistes que le personnel doit essayer dans le cadre de son travail quotidien?

Gageons que l'attention accrue portée sur l'accueil des personnes âgées étrangères ou d'origine étrangère dynamisera la réflexion sur l'accueil en général. Quelle ouvrira des perspectives nouvelles, des initiatives alternatives d'accueil où tant les résidents que les membres du personnel auront à cœur de faire du dernier lieu de vie un endroit où l'on n'abdique pas de ce qui a fait son identité jusque-là.

Au nom du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, je me réjouis de l'initiative de cette rencontre prise par Madame la ministre Evelyne Huytebroeck et Monsieur le ministre Pascal Smet, tous deux membres du Collège réuni en charge de l'Aide aux personnes. Tout ce qui sera dit aujourd'hui sera retranscrit dans des actes qui seront, je le crois, une étape importante dans ce chantier que le Centre pour l'égalité des chances compte poursuivre.



Ouverture

Je suis heureuse de vous accueillir ce matin au colloque consacré à la problématique du vieillissement des personnes issues de l'immigration.

Lors de la précédente législature, une étude a été demandée par Monsieur Thierry Detienne, alors Ministre des affaires sociales de la Région wallonne, concernant les personnes âgées d'origine immigrée. Cette étude visait une meilleure connaissance de la situation sociale, familiale et socio-économique de ces personnes afin de permettre une meilleure prise en compte de celles-ci. A sa lecture, j'ai compris l'importance de cette problématique. J'ai donc souhaité mener ce débat en Région bruxelloise dans l'esprit qui a animé notre réflexion en mai dernier sur comment « Bien vieillir à Bruxelles ».

L'étude initiée par Thierry Detienne révèle des chiffres très intéressants concernant l'immigration à Bruxelles. Notre région compte environ 260 000 personnes étrangères dont presque 20 000 ont plus de 65 ans. En outre, la population âgée d'origine immigrée a plus que doublé en 30 ans. Toujours selon cette étude, ces personnes représentent 12% de l'ensemble de la population âgée résidant à Bruxelles. Les Italiens, Espagnols, Marocains et Turcs sont les plus représentés. Il est difficile d'obtenir des chiffres précis car de nombreuses naturalisations ont eu lieu ces dernières années. Ces personnes ne sont donc pas reprises dans les chiffres que je viens de citer alors qu'elles sont tout à fait concernées par la réflexion que mon collègue et moi entamons. Une partie de la matinée sera donc consacrée à l'actualisation des données. C'est un point de départ important pour mener cette réflexion.

Autre constatation à la lecture de cette étude: les personnes d'origine immigrée concernées, (actuellement ou dans les années à venir) sont issues de la première et de la deuxième génération d'immigration. Vous le savez, la Belgique a en effet fait appel à de la main d'œuvre d'autres pays pour combler le manque que nous connaissions dans certains secteurs. Dans ce cadre, elle a conclu de nombreux accords bilatéraux avec l'Italie en 1946, l'Espagne en 1956, la Grèce en 1957, le Maroc et la Turquie en 1964, la Tunisie en 1969 et enfin l'Algérie et la Yougoslavie en 1970. La situation de ces personnes est donc très différente de celle des personnes qui sont nées en Belgique. La population âgée d'origine immigrée est, en effet, une population souvent fragilisée socialement et financièrement. Ces personnes ont souvent exercé des professions pénibles voire harassantes qui ont un impact important sur leur santé. La majorité de ces personnes pensaient retourner un jour dans leur pays d'origine et décident souvent après la retraite, de rester ici et ce, pour

² Ministre bruxelloise en charge de l'Aide aux personnes

de multiples raisons (pour rester auprès de la famille établie à Bruxelles, pour bénéficier de meilleurs soins de santé, ...).

Ce choix de ne pas rentrer au pays peut être vécu péniblement et s'accompagne souvent d'un attachement plus intense à la culture de leur pays d'origine et à leur religion. C'est alors la nostalgie du pays idéalisé qui s'installe, une nostalgie pouvant mener jusqu'à la dépression. Il est fondamental pour ces personnes de vivre avec leur famille restée au pays d'origine et elles ne conçoivent pas d'en être séparées. La mise à la retraite est un moment psychologiquement difficile car on enlève à ces personnes la raison pour laquelle elles sont en Belgique: le travail. Ces personnes sont donc plus que jamais déstabilisées. La situation particulière de certaines femmes d'origine immigrée me touche particulièrement. Elles sont parfois très isolées. En effet, certaines n'ont jamais travaillé ni appris une des langues nationales et sont restées longtemps coupées de la société belge. A la mort de leur mari ou en cas de détérioration importante de leur santé, la situation de ces femmes est très difficile. Il est nécessaire d'en prendre conscience et de pouvoir répondre aux besoins exprimés par celles-ci. Certaines d'entre elles ont attendu la vieillesse pour être respectées en raison de leur âge (à défaut de l'être en tant que femme) et se voient refuser ce respect, ce qui provoque une terrible détresse. En lien avec cette problématique particulière, je souhaite remercier Madame Rhissassi qui nous vient de Rabat au Maroc. En tant que directrice de la Chaire Unesco «des femmes et leurs droits», elle va nous expliquer les situations de ces femmes au Maroc.

Je ne prône évidemment pas le recours systématique aux maisons de repos. Afin de permettre à ces personnes de vivre à domicile ou avec leurs familles, il s'avère souvent nécessaire de devoir faire appel à des professionnels d'aide ou de soins à domicile. Cependant, dans certaines circonstances, la décision de vivre en maison de repos s'impose. Pour cette partie de la population, faire appel à ces professionnels ou décider de vivre dans une maison de repos est une étape difficile à franchir. Il faut en effet que ces personnes puissent faire confiance à ces services. Ceux-ci doivent donc être adaptés aux besoins et aux particularités de ces personnes qui recouvrent des domaines très variés tels que l'approche curative et médicale, les régimes alimentaires, les soins corporels, les pratiques religieuses, les relations avec la famille des résidents, la pratique de la langue d'origine, ... La question de la maison de repos est importante car elle représente un lieu relativement clos où coexistent des personnes de culture et de religion différentes. Comment cette coexistence peut-elle être rendue viable et comment gérer les frictions qui peuvent survenir ? Ne nous leurrions pas : la mixité, source de tant de richesses peut aussi être source de frictions !

Autre constatation : le personnel des maisons de repos et d'aide au domicile est principalement composé de personnes d'origine étrangère. La coexistence de différentes cultures existe donc déjà mais dans une autre logique. Il est cependant important d'en tenir compte et de voir comment cette coexistence est vécue au quotidien de part et d'autre. Grâce à cette étude, nous disposons

déjà d'une base de travail. Cependant, jusqu'à présent, une réflexion sur la situation de ces personnes âgées d'origine immigrée n'a jamais été menée en Région bruxelloise. Lors de l'organisation de cette journée, nous avons senti un véritable engouement pour cette problématique. Je pense que cette nouvelle rencontre répond véritablement à une attente du secteur.

Je remercie toutes les personnes qui n'ont ménagé ni leur temps ni leur énergie pour organiser cette journée. Merci donc au Centre pour l'égalité des chances que nous avons mandaté pour organiser ce colloque. Merci également aux personnes présentes dans le groupe de travail créé pour la préparation de cette journée. Merci aussi à tous les intervenants de cette journée ainsi qu'à l'administration de la Commission communautaire commune et au Centre de documentation et de coordination sociales.

J'espère que les débats qui vont se dérouler tout au long de cette journée que je souhaite riche en enseignements, nous inciteront chacun à nous investir davantage au profit des personnes âgées et de leurs familles.



« Le regard du démographe »

J'ai intitulé ma communication "Interculturalité, troisième âge : besoins en hébergement et en soins. Le regard du démographe." Je crois que cela correspond assez bien à la demande qui m'a été adressée pour ce colloque. Ce regard suppose forcément quelques chiffres mais, à eux seuls, les chiffres ne parlent pas, il faut souvent les interpréter. Mes propos porteront donc sur ces chiffres et leur interprétation.

J'ai prévu un exposé en quatre points:

1. D'abord quelques considérations sur le vieillissement démographique et ses conséquences générales.
2. Puis j'aborderai quelque peu l'institutionnalisation des personnes âgées en Belgique.
3. Cela sera suivi d'un bref résumé des données disponibles sur les courants migratoires en Belgique et le vieillissement des migrants.
4. J'aborderai enfin, les caractéristiques des résidents âgés d'origine étrangère dans la Région de Bruxelles-Capitale qui est davantage le point focal de ce colloque.

Point 1:

Considérations sur le vieillissement démographique et ses conséquences.

Il importe de se rendre compte que pour passer du vieillissement démographique à l'interculturalité, il y a eu tout un cheminement qui s'est fait en plusieurs étapes. J'en ai distingué quatre:

A. D'abord, au début il y a eu cette formidable transformation des structures par sexe et par âge, qu'on a appelé précisément le vieillissement démographique. Ce fut un processus lent et long, qui s'est étalé dans les pays industrialisés sur 150 à 200 ans. Pendant longtemps et jusqu'à aujourd'hui d'ailleurs, on a souvent donné la priorité soit aux aspects strictement économiques, c'est à dire au financement de la protection sociale, soit à des problèmes comme la santé et l'hébergement des personnes âgées.

B. En même temps on s'est rendu compte que parallèlement à ce vieillissement il y avait une transformation de la société au point de vue des âges en ce sens qu'elle est devenue de plus en plus fortement multigénérationnelle.

³ Institut de démographie de l'UCL

C. Le problème est précisément de gérer la diversité des âges parce que jamais on a eu des sociétés aussi multigénérationnelles qu'elles ne le sont aujourd'hui. Donc très vite est apparu le concept de relations intergénérationnelles qui visait à assurer la cohésion sociale et à éviter une guerre des générations.

D. Mais en même temps un autre concept a émergé, celui de l'interculturalité et de mixité culturelle. Un concept naturellement lié aux brassages de populations qui ont accompagné le vieillissement démographique et là le problème est d'encourager l'intégration douce des populations allochtones.

Je vais développer à présent chacun de ces points.

A. Le vieillissement démographique est un phénomène ancien et lent.

On l'a souvent qualifié de « révolution démographique » ou de « transition démographique » car, en dépit de chiffres peu explicites au départ, il s'agissait effectivement de mutations profondes qui ont affecté la taille des populations ainsi que leurs structures par âge et par sexe. Ces mutations ont aussi eu toute une série de conséquences dans l'organisation de nos sociétés. Rappelons que le phénomène à la base du vieillissement du moins au début, c'est la baisse de la fécondité et la diminution des naissances et non le recul de la mortalité. Il s'est donc produit un vieillissement par la base que l'on mesure facilement par la proportion de personnes âgées bien sûr ou par l'élévation de l'âge moyen.

Même si pendant très longtemps, c'est la fécondité qui a été la cause dominante du vieillissement (la mortalité étant d'ailleurs une cause de rajeunissement parce qu'elle bénéficiait plutôt aux enfants en bas âge qui mouraient moins.) depuis deux ou trois décennies, il a fallu revoir le modèle. Les progrès de l'espérance de vie ne sont, en effet, plus liés au déclin de la mortalité infantile et juvénile mais au recul de la mortalité aux âges avancés. Un vieillissement par le sommet de plus en plus important s'est donc superposé au vieillissement par la base. Actuellement ce sont ces deux types de vieillissement qui jouent bien même si, dans ce colloque, nous sommes plus concernés par le vieillissement par le sommet. En tout cas, les deux dimensions sont présentes dans la mesure où la fécondité reste très inférieure au seuil de remplacement des générations qui est de 2,1 enfants par femme et que l'espérance de vie continue à progresser à un rythme soutenu. A l'avenir, il faudra donc encore compter sur ces deux facteurs comme cause d'accentuation du vieillissement.

Je vous ai donc rappelé la façon dont la population belge et la pyramide des âges ont évolués.

Voyons à présent quelques graphiques d'évolution des âges. Le coup d'œil importe ici plutôt que le détail.

En 1990, le vieillissement par la base s'est accentué et on voit que le sommet a aussi gagné en importance. Si l'on fait une projection en 2050, nous constatons que l'on arrive à une forme rectangulaire, ce qui veut dire que toutes les générations ont grosso modo la même importance, parce que la mort aura été évacuée disons de façon quasi totale pour tous les âges «jeunes» et «jeunes adultes». Elle ne reprendra ses pouvoirs qu'au-delà de soixante ans, par exemple et les générations qui sont arrivées au sommet sont particulièrement importantes par rapport à ce qu'elles étaient cinquante ans ou un siècle plus tôt. C'est commun à tous les pays. Nous n'avons pas de privilège belge en la matière. Au contraire, certains pays sont dans un processus de vieillissement encore plus marqué.

B et C. Le choc des générations: mythe ou réalité?

Examinons quelque peu, à présent, la notion de société multigénérationnelle et les problèmes quelle pose en termes de gestion des âges. Aujourd'hui, les âges de la vie se déploient sur une échelle qui va de zéro à cent ans (les centenaires ne sont plus des exceptions et leur nombre commence à avoir une signification statistique). Ce fait a complètement bouleversé, non seulement la structure démographique de nos populations mais aussi la structure sociale. Au même moment, cohabitent dans une même société des générations qui ont eu des histoires extrêmement différentes, qui ont été socialisées à des époques différentes, qui ont connu des grands événements différents, etc. Il faut donc faire cohabiter ces générations, chacune nombreuse et différente. Voilà la nouveauté absolue, je pense, par rapport au simple vieillissement. Il s'est aussi passé des changements au niveau transversal dans les relations de filiation au sein de la parentèle, puisque nous savons qu'aujourd'hui des familles de quatre générations cohabitantes (dans la société bien sûr, pas forcément dans la même cellule familiale) ne sont plus rares. Et donc l'objectif, je crois, pour nos dirigeants dans l'avenir sera d'autant plus compliqué qu'il faudra assurer une cohabitation harmonieuse entre toutes ces générations qui ont des besoins, des aspirations, des valeurs et des références différentes.

Au regard de cette diversité générationnelle, d'aucuns ont imaginé que pourraient surgir des conflits intergénérationnels, notamment si les inégalités et les disparités créées au cours de l'histoire entre les générations ne sont pas réduites et progressivement résorbées. Là, je reprends une typologie d'un sociologue français, Xavier Gaullier⁴ qui distingue quatre ou cinq types de générations, selon leur ancienneté. Les plus anciennes, celles nées entre 1900 et 1920 peuvent être qualifiées de «générations reléguées». Il s'agit des grands vieillards qui ont de multiples problèmes mal résolus de dépendance, de solitude, de pauvreté ou de santé. Plus récemment, les générations nées entre 1920 et 1945 sont les générations des "trente glorieuses", qui sont actuellement à la retraite et qui sont les générations qualifiées du bien-être ou "the welfare generation". Après la seconde guerre jusqu'à 1975, on sait qu'il y a eu une reprise de la fécondité qui a créé ce qu'on a appelé le "baby-boom". Celles-là sont souvent vues comme

⁴ Sociologue en retraite du CNRS, Xavier Gaullier a consacré l'essentiel de ses travaux à l'organisation des âges et des temps de la vie dans les sociétés modernes. La typologie citée est reprise de son livre « les temps de la vie », Paris. Editions Esprit, 1999

des générations sacrifiées ou nées pour payer, parce qu'elles ont connu le chômage, la stagnation des salaires, les cessations anticipées d'activité et c'est justement celles qui arrivent à la retraite à partir d'aujourd'hui. Au-delà, ce sont des générations peut-être encore plus marquées par la crise, avec beaucoup de phénomènes de dépendance à l'égard de la famille, des pouvoirs publics, avec beaucoup d'inégalités. Et nous ne parlons pas des générations des enfants qui naissent maintenant et qui n'auront leur retraite –si la donne ne change pas– qu'à partir de 2060. Il y a naturellement une incertitude maximale quant à leur devenir.

D. Gérer toute cette diversité avec ses inégalités n'est donc pas chose aisée.

Cela se complique encore davantage parce que la société n'est pas seulement multigénérationnelle mais aussi multiculturelle. Avec les problèmes que cela entraîne quant à la façon de gérer les minorités. Est-ce qu'on les intègre? Existe-t-il des risques de désintégration des sociétés d'accueil? Ces questions sont actuellement en débat et il est certain qu'elles auront des impacts sur la problématique plus précise qui nous occupe. Par exemple, se pose parfois la question de savoir s'il faudra poursuivre les politiques actuelles d'intégration, d'assimilation des migrants ou, comme certaines publications récentes des Nations Unies le laissent suggérer, faire évoluer nos politiques vers des politiques multiculturelles qui reconnaissent davantage les différences même si on encourage parallèlement un engagement vers une certaine unité nationale.

Point 2:

L'institutionnalisation des personnes âgées en Belgique.

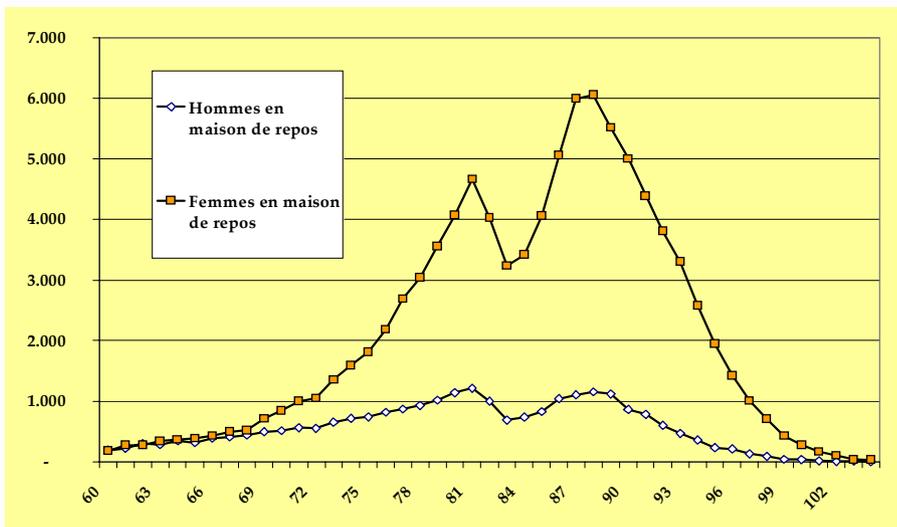
Revenons aux chiffres, en l'occurrence, ceux relatifs aux maisons de repos.

D'abord au niveau belge: on peut estimer sur base des données du registre national que grosso modo 137 000 personnes de 60 ans et plus vivaient vers 2002, dans des ménages collectifs. Les ménages collectifs, ce ne sont pas seulement les maisons de repos (il y a aussi les communautés religieuses, par exemple) mais la plupart (87%) étaient à l'époque des maisons de repos. On peut donc se fier à ces chiffres. Par ailleurs, la grande majorité des personnes appartenant à ces ménages étaient des femmes (69%) qui sont quatre fois plus nombreuses que les hommes (18%). Ne perdons cependant pas de vue que quelque 94 % de la population âgée continue à résider à son domicile privé.

La question de savoir quels sont les âges des pensionnaires de maisons de repos. se pose souvent. Les quelques données du graphique suivant qui m'ont été communiquées par les collègues du Groupe d'étude de Démographie Appliquée (GéDAP-UCL) permettent de voir la différence entre les deux courbes d'âges selon qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes.

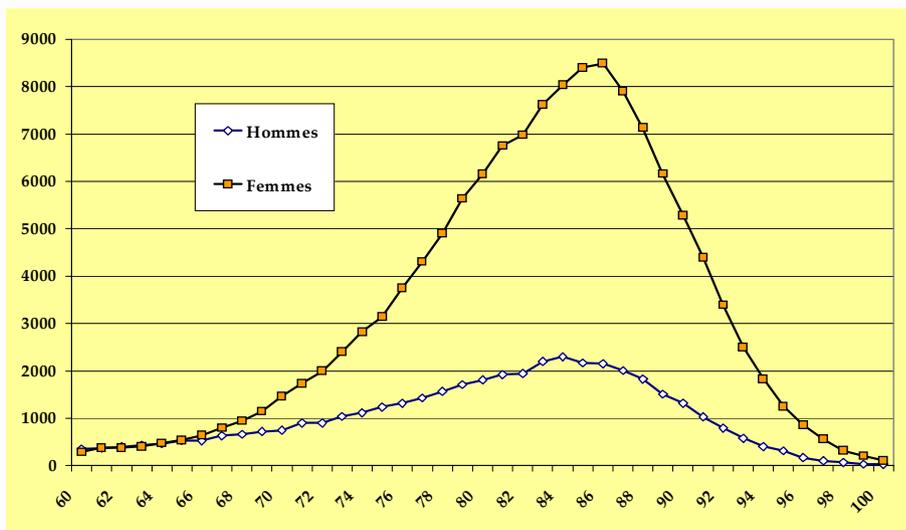
Les femmes sont quatre fois plus nombreuses que les hommes mais leur part s'accroît avec la montée en âge. Au fur et à mesure que l'on avance dans l'échelle des âges, nous observons un nombre plus élevé de femmes, 60% seulement chez

les sexagénaires mais 90% chez les nonagénaires. Et en même temps nous assistons à une augmentation des veufs et des veuves. Parmi les nonagénaires, par exemple, 75% sont des veuves.



Les âges des résidents de maisons de repos en Belgique selon le sexe (2002)

A quel âge intervient l'entrée en maison de repos ? Le graphique ci-après présente des données qui combinent la situation de 1991 et de 2001. On a des courbes un peu semblables à celles du graphique précédent mais en réalité elles nous apprennent que les femmes sont majoritaires et qu'elles représentent trois quart des entrées.



L'entrée en maison de repos entre 1991 et 2001 selon l'âge et le sexe

Le plus intéressant est de voir à quel âge moyen s'effectue l'entrée en maison de repos. Nous constatons que les femmes entrent un peu plus tard que les hommes puisque l'âge moyen est de 84 ans pour les hommes et de 86 ans pour les femmes.

Point 3:

Les courants migratoires belges et le vieillissement des immigrants.

Observons nous une situation particulière des résidents d'origine étrangère en matière de vieillissement. Il faut d'emblée rappeler que, pendant longtemps, la problématique du vieillissement a donné l'impression de ne pas concerner les immigrants. Pourquoi? Parce qu'il s'agissait d'une population jeune avec très peu de personnes âgées. Et souvent, une fois la vie professionnelle achevée, beaucoup d'immigrants retournaient dans leur pays d'origine. Ceux qui restaient en Belgique étaient en général bien intégrés et ne présentaient pas des caractéristiques culturelles très différentes des populations autochtones. Mais, depuis l'après-guerre, avec les vagues d'immigration italienne, espagnole, turque et les suivantes, les conditions ont fortement évolué, surtout pour les dernières décennies, notamment en matière de féminisation et de vieillissement des courants migratoires.

Pour illustrer cela, j'ai repris ici un graphique de mon collègue Thierry Eggerickx qui compare des pyramides d'âges de 1930 à 1970.

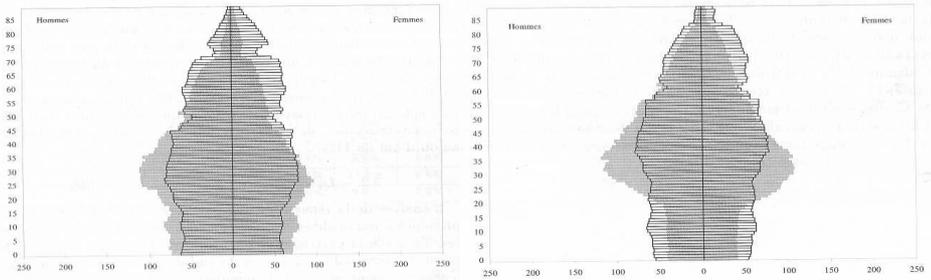


Evolution des structures par âge et sexe des populations belges et étrangères de 1930 à 2003

Légende : trait fin sur fond grisé = population étrangère ; traits épais sur fond transparent = population belge

Le fond grisé avec les traits fins représente la population étrangère et les traits épais la population belge. On voit, par exemple qu'en 1930, il y a une forte surreprésentation des hommes adultes étrangers et une sous-représentation des hommes âgés. En 1970, grand changement, il y a une surreprésentation des enfants, à la base de la pyramide, pour les deux sexes d'ailleurs, et elle continuait également pour les hommes adultes. Mais, il y a, par contre, une sous-représentation des personnes âgées, hommes et femmes.

Continuons avec des données récentes de 1991 et de 2003 :



Légende : trait fin sur fond grisé = population étrangère ; traits épais sur fond transparent = population belge

Commentaires :

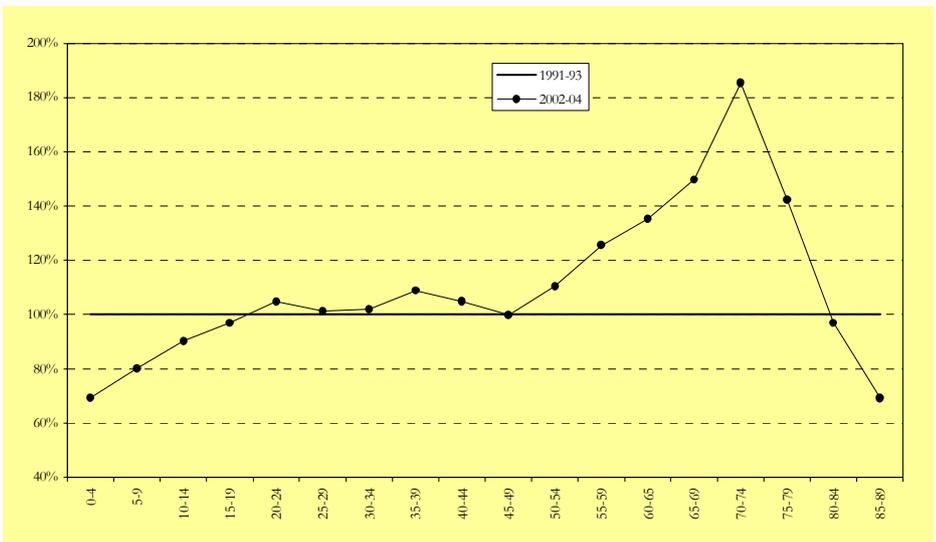
1991: net rapprochement de la structure par âge et sexe des étrangers et des Belges, inversion des tendances.

2003: forte diminution des jeunes de moins de 15 ans ; renforcement des groupes d'âge actif, chez les femmes et chez les hommes ; vieillissement par le sommet assez intense.

En 1991, on observe que les deux pyramides, belges et étrangères, se sont sensiblement rapprochées. Mais le changement est surtout intéressant entre 1991 et 2003, parce qu'en 2003 on voit qu'il y a une forte réduction des jeunes de moins de 15 ans, un renforcement des groupes d'âge actif, chez les femmes comme chez les hommes et un vieillissement par le sommet assez intense. Donc le problème dont on parle est réel et bien visible dans les statistiques.

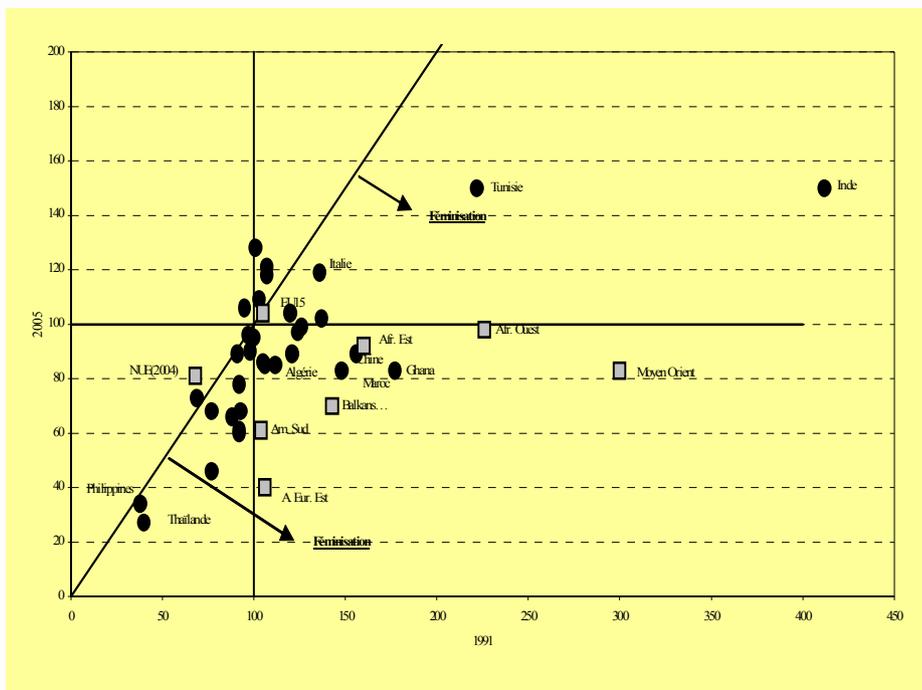
Le graphique suivant est une comparaison sur base 100 de 1991 avec la situation de 2004.

Le vieillissement des immigrants au cours de la dernière décennie (Belgique)



des Balkans, il y a par contre une évolution très forte. Et pour ne prendre qu'un seul exemple, pour les habitants de nationalité congolaise l'âge moyen est passé de 22 à 32 ans. Cela veut dire un accroissement de plus de dix ans de l'âge moyen. Les raisons en sont la réduction de la part des jeunes enfants et l'augmentation de celle des adultes et des personnes âgées. Les Marocains de plus de 65 ans sont, par exemple, dix fois plus nombreux qu'il y a quinze ans.

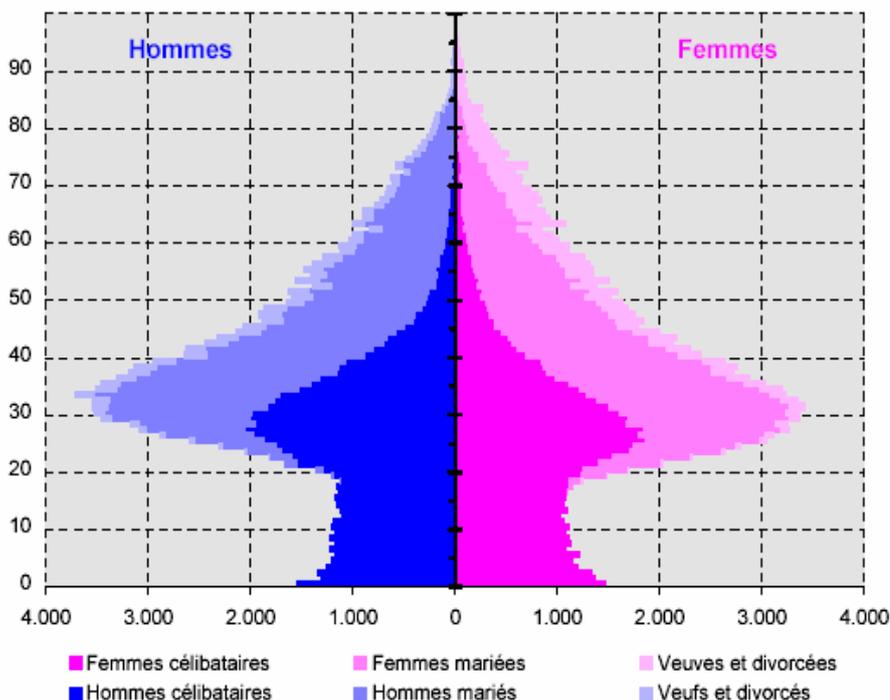
La féminisation des courants d'immigration au cours de la dernière décennie (1991-2004)



Comparaison des rapports de masculinité:

En ce qui concerne la féminisation des courants migratoires, pour la dernière décennie, tout ce qui est en dessous de la diagonale du graphique montre des coefficients de rapports de masculinité qui sont en baisse. Ils sont très marqués, par exemple, dans le cas de l'immigration marocaine et turque. Et ce phénomène doit sans doute être interprété comme étant la conséquence de plusieurs facteurs : la facilitation du regroupement familial par un certain nombre de dispositifs légaux, le renforcement des filières d'immigration vers des secteurs professionnels qui sont à forte prédominance de main-d'œuvre féminine (hôtellerie, soins à domicile, etc.) et, enfin, sans doute aussi l'autonomie accrue des femmes étrangères notamment en matière de décisions de migrer.

Voyons à présent une pyramide spécifique à la Région de Bruxelles-Capitale.



Pyramide des âges de la population étrangère par sexe et état civil – RBC 2004

Nous y remarquons une forme très peu courante pour une population, disons classique puisque nous voyons une forme en toupie extrêmement accentuée. C'est cependant normal si l'on tient compte qu'il s'agit d'une population d'origine étrangère. Il y a un équilibre relatif des deux sexes, les dégradés de couleurs correspondent, en fait, au statut matrimonial. On peut y distinguer les célibataires, les mariés ainsi que les veufs et les divorcés. Donc l'équilibre des sexes est assez respecté aux différents âges. Par contre les veuves et les divorcées sont en surnombre par rapport aux hommes de même statut. Si l'on comparait avec la pyramide des âges étrangers pour la Wallonie ou la Flandre, on verrait que le vieillissement dans le sommet de la pyramide est quand même moins intense en Région bruxelloise qu'en Région wallonne.

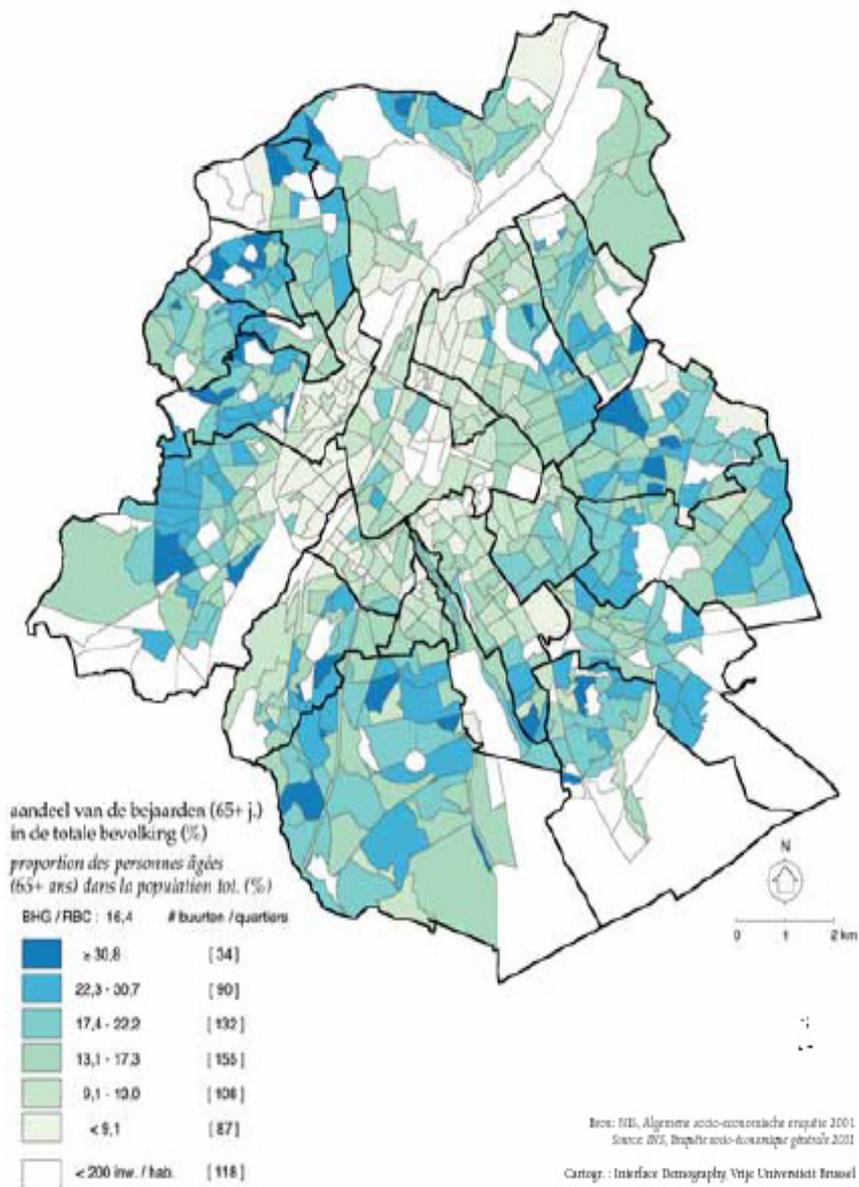
Voyons rapidement quelques cartes reprises d'un atlas de Willaert et Deboosere. Ce sont les secteurs statistiques de la Région de Bruxelles-Capitale, dont 19 communes, 606 quartiers d'au moins 200 habitants.

Identification des communes:

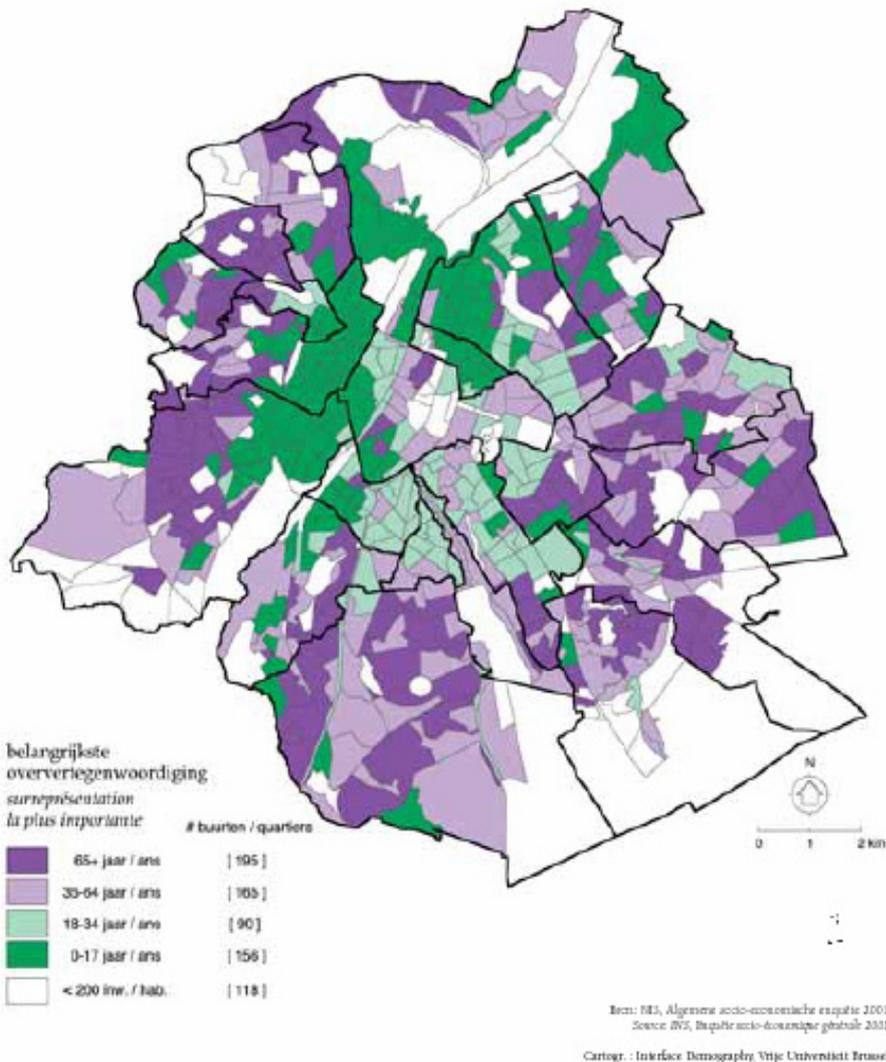


Source : IRIS, D. Willaert et P. Deboosere

La carte qui suit reprend la population de 65 ans et plus, en octobre 2001. Nous y constatons que les jeunes adultes de 18 à 34 ans sont surtout concentrés dans la partie centrale de la ville, tandis que la population âgée est dominante et concentrée dans les communes de la zone circulaire autour du centre:

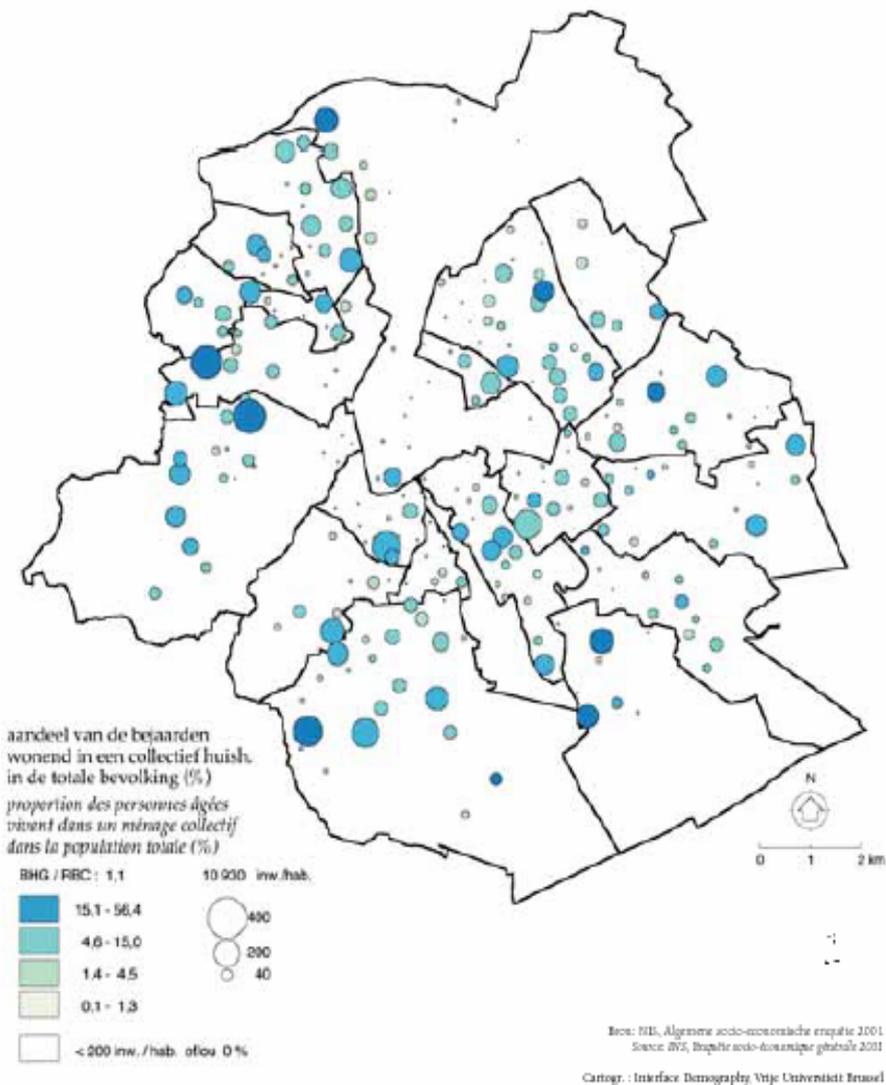


Un autre schéma permet de voir quels sont les groupes les plus représentés dans chaque quartier ou secteur :



Typologie selon les groupes d'âge les plus représentés (situation au 1/10/2001)

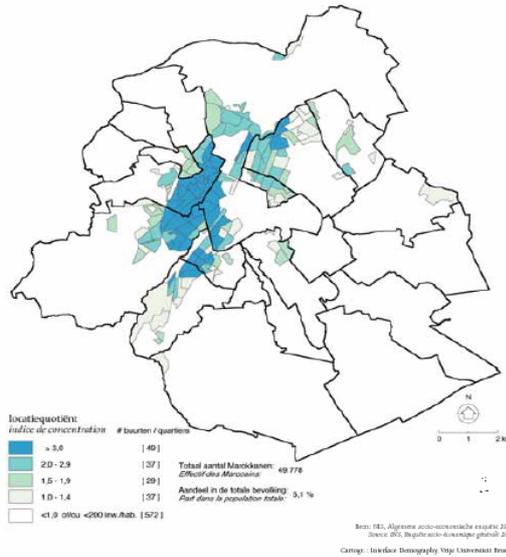
Les personnes âgées sont pratiquement absentes du centre de Bruxelles où elles ne représentent que moins de 10 %. Il y a une exception pour les Marolles avec la cité sociale Hellemans. Par contre, elles sont très présentes dans les secteurs de la périphérie.



Une troisième carte concerne les ménages collectifs. Nous constatons que la répartition des ménages collectifs suit, assez fidèlement, celle de la population âgée.

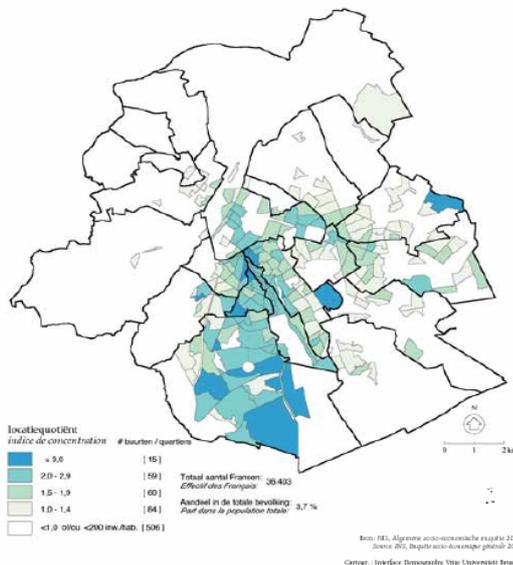
Il est aussi intéressant de voir comment se présentent géographiquement les différentes nationalités. On peut le faire pour à peu près toutes mais naturellement je ne l'ai fait que pour deux ou trois qui sont des nationalités dominantes:

Les Marocains :



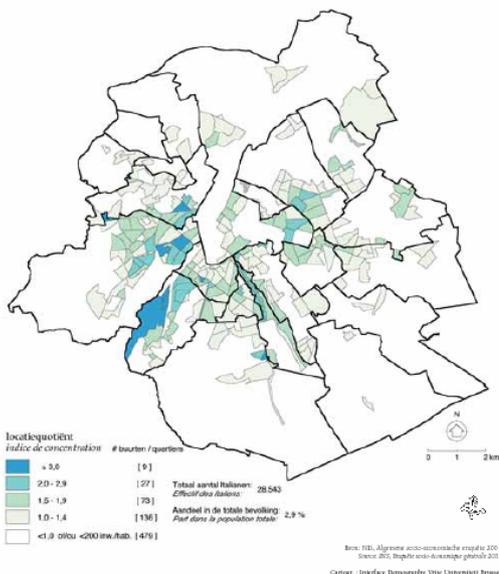
On sait que plus de la moitié des Marocains de Belgique habitent en Région bruxelloise et qu'ils sont en même temps le plus grand groupe de personnes d'origine étrangère (50 000 personnes, davantage , 126 000 si on compte les enfants des immigrants qui ont adoptés la nationalité belge) On voit qu'ils habitent les quartiers populaires au nord et à l'ouest du pentagone.

Les Français :



Si on prend la deuxième nationalité, ce sont les Français. C'est le deuxième groupe présent à Bruxelles avec 36 000 personnes, chiffres sans doute sous-estimés. Les quartiers sont tout à fait différents. On voit une forte concentration à Uccle, à Saint-Gilles et autour des axes riches des avenues Louise et Roosevelt.

Les Italiens :



Troisième groupe d'importance, les Italiens soit 29 000 personnes. La communauté italienne est, en fait, éparpillée dans tout Bruxelles mais on peut encore reconnaître les noyaux d'établissement d'origine, les communes d'Anderlecht, de Saint-Gilles et de Forest qui restent visibles.

Point 4:

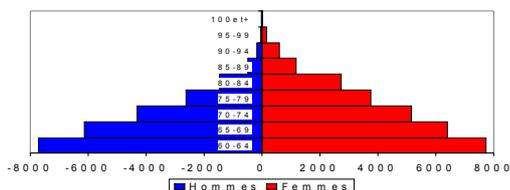
Caractéristiques des résidents âgés d'origine étrangère dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Sur une population totale, estimée à un peu plus d'un million, la population d'origine étrangère serait de quelque 460.000 personnes, cela veut dire 45%. L'ensemble de la population de 60 ans et plus serait de 200.000 personnes environ mais celle d'origine étrangère se chiffrerait à 50.000 soit 5 % du total et 25 % de la population âgée. Enfin, la population âgée d'origine étrangère et naturalisée belge compterait une vingtaine de milliers de personnes.

Voyons les caractéristiques de cette population et d'abord la répartition par sexe: les femmes dominant avec 55 % contre 45 % pour les hommes. La pyramide des âges - mais seulement dès 60-64 ans - montre effectivement le vieillissement

avec des groupes qui comportent quand même des effectifs relativement importants. Il y a un léger déséquilibre naturellement comme dans la plupart des populations en faveur des femmes aux âges très élevés.

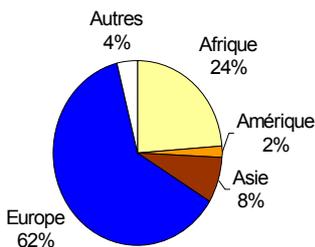
- Répartition par sexe et groupes d'âge quinquennaux (effectifs absolus)



Source : INS- RN/GéDAP

Si l'on regarde la répartition par continents d'origine, malgré tout l'Europe continue à dominer avec 62%. Puis vient l'Afrique (un quart de la population étrangère) et l'Asie (8%), l'Amérique et les autres régions ne sont pas beaucoup représentées.

Répartition par continents d'origine



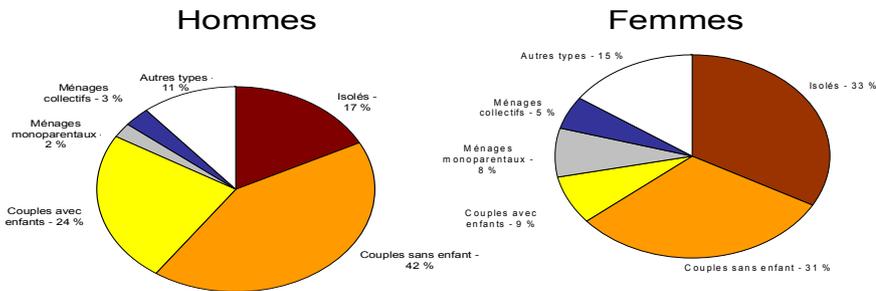
Répartition par principales nationalités

Nationalités	Effectifs absolus	%
Marocaine	10026	19,8
Française	6999	13,8
Italienne	6301	12,4
Pays de l'Europe de l'Est	5844	11,5
Espagnole	4374	8,6
Autres pays de l'UE (15)	4324	8,5
Turque	2400	4,7
Grecque	2076	4,1
Portugaise	1222	2,4
Congolaise	746	1,5
Autres nationalités	6333	12,5

Source : INS- RN/GéDAP

Les nationalités sont classées, ci-dessus, par ordre décroissant d'importance : Marocains, Français, Italiens, pays de l'Europe de l'Est qui talonne l'Italie, l'Espagne, les autres pays européens des quinze, et puis des effectifs plus faibles pour la Turquie, la Grèce, le Portugal et le Congo.

Répartition par types de ménage :



Source : INS- RN/GédAP

Là on fait une distinction hommes/femmes. Ce sont les ménages de personnes isolées, couples sans enfants, couples avec enfants, ménages monoparentaux et ménages collectifs. Il est intéressant d'observer que les femmes sont plus nombreuses dans la situation d'isolée que les hommes (presque le double). Par contre, elles sont moins nombreuses à vivre en couple sans enfants que ce n'est le cas dans la population des hommes. Il y a un écart de 10%. Et également avec les couples avec enfants où il y a un écart de 15%.

Terminons par les données disponibles sur la répartition des populations étrangères par commune de résidence:

Communes	Hommes		Femmes		Total	
	E ff. Abs.	%	E ff. Abs.	%	E ff. Abs.	%
Anderlecht	2 235	9,8	2 488	9,0	4 723	9,3
Auderghem	3 86	1,7	6 51	2,0	9 47	1,9
Berchem -Ste-Agathe	2 77	1,2	4 00	1,4	6 77	1,3
Bruxelles	3 842	16,8	4 074	14,7	7 916	15,7
Etterbeek	7 63	3,3	1 085	3,9	1 848	3,7
Evere	4 91	2,2	6 92	2,5	1 183	2,3
Forest	1 216	5,3	1 541	5,6	2 757	5,5
Ganshoren	2 94	1,3	4 70	1,7	7 64	1,5
Ixelles	1 739	7,6	2 262	8,2	4 001	7,9
Jette	6 29	2,8	9 21	3,3	1 550	3,1
Koekelberg	3 81	1,7	4 81	1,7	8 62	1,7
Molenbeek-St-Jean	2 092	9,2	2 233	8,1	4 325	8,6
Saint-Gilles	1 448	6,3	1 568	5,7	3 016	6,0
St-Josse-ten-Noode	6 74	3,0	7 62	2,7	14 36	2,8
Schaerbeek	2 996	13,1	3 295	11,9	6 291	12,4
Uccle	1 592	7,0	2 236	8,1	3 828	7,6
Watermael-Boitsfort	3 40	1,5	5 31	1,9	8 71	1,7
Woluwe-St-Lambert	7 72	3,4	1 188	4,3	1 960	3,9
Woluwe-St-Pierre	6 67	2,9	9 39	3,4	1 606	3,2

L'intergénérationnel peut-il aider à bien vieillir?

Remarquons que l'intergénérationnel est, parfois, tellement devenu à la mode que certains l'ont qualifié de "gadget d'animation sociale" en se référant à des pratiques assez courantes comme l'organisation de visites de classes d'écoliers dans des maisons de repos. Ce sont des pratiques peut-être quelque peu limitées mais qui ne peuvent pas nuire, au contraire. Ce qui est important, me semble-t-il, c'est qu'elles devraient être davantage soutenues par des actions plus larges et plus globales qui s'insèrent dans une vision prospective de l'évolution de nos sociétés vieillissantes, à la fois de plus en plus multiculturelles et multi-générationnelles.

Les actions privées et tous les microprojets qui se développent doivent mettre les générations en présence, je dirais non pas seulement pour les distraire ou pour "compatir" à leurs souffrances éventuelles mais pour leur faire prendre conscience que chacun a sa place dans le continuum des âges de la vie et que la solidarité générationnelle reste une condition fondamentale nécessaire à tout grand projet de société.

Prenons l'habitat qui peut être une façon parmi d'autres de concrétiser des projets intergénérationnels. Je constate que ce mode d'habitat favorisant la rencontre intergénérationnelle reste très limité en Belgique et qu'il constitue souvent des expériences uniques peu reproductibles. La Fondation Roi Baudouin, à travers les travaux pionniers d'Alexandre Carlson et plus récemment de Caroline Guffers ne cite que six cas «classiques» d'habitat intergénérationnel en Belgique francophone :

- l'Auberge du Viviers (Habay-la-Neuve)
- le Balloir (Liège)
- les Habitats kangourous de Dar Al Amal (Bruxelles)
- le « Projet Part'âges du collectif logement » (Hannut)
- les Trois Pommiers (Bruxelles)
- la Résidence du Moulin (Ottignies)

Ce manque de diversité est sans doute la conséquence d'obstacles administratifs et financiers, mais aussi d'obstacles culturels et sans doute d'une trop forte segmentation des âges dans nos pratiques institutionnelles et dans nos modes de vie qui finit par devenir - c'est une menace en tout cas – une sorte de ségrégation des âges.

Je souhaite quand même pointer, pour ne pas finir sur une touche négative un exemple d'habitat intergénérationnel et interculturel qui à mon avis est assez unique. Ce sont les habitats kangourous de Dar Al Amal à Bruxelles. Un des projets intergénérationnel et sans doute le seul, à ma connaissance dans la partie francophone du pays qui a un double objectif croisé d'intergénérationnel et d'interculturalité. Son titre signifie « La maison de l'espoir ». Mais ce qui le caractérise, c'est qu'il s'agit d'un projet d'habitat organisé avec des maisons

à deux étages qui essaient d'intégrer des personnes âgées avec des personnes étrangères. Les personnes âgées sont celles d'un quartier à Bruxelles qui était très déstabilisé et métamorphosé précisément par l'arrivée massive de migrants (notamment 60% à peu près de familles marocaines et turques). Les personnes âgées originaires du quartier étaient perturbées. L'Asbl Kangourou dont l'objectif principal vise l'intégration des migrants (surtout des migrantes) et la création de liens sociaux de proximité voulait éviter ou retarder leur rentrée en maison de repos. On a conçu, malheureusement il n'y en a que deux, deux maisons unifamiliales divisées en deux appartements, un pour la personne âgée au rez-de-chaussée et une famille immigrée avec les enfants aux étages. L'idée a le double avantage de sécuriser la personne âgée et d'organiser un échange réciproque de divers services.

En guise de conclusion

Le vieillissement des populations d'origine étrangère est devenu une réalité incontestable à laquelle il va falloir penser et qui devra être traitée sérieusement. Si la situation des personnes âgées européennes ne pose pas de difficultés particulières par rapport aux autochtones, celle des personnes âgées relevant de cultures différentes peut être plus problématique, dans la mesure où des spécificités (religion, pratiques alimentaires ou corporelles, modes de vie, rituels funéraires, etc.) peuvent rendre difficile l'accès aux modes d'hébergement institutionnels classiques. Il en est de même pour l'accès aux soins et services à domicile, organisés à l'origine pour les Belges.

Se pose donc la question de savoir si les structures existantes peuvent être modifiées ou en tout cas adaptées pour les rendre accessibles aux personnes d'origine étrangère, même si elles ne représenteront pendant longtemps encore qu'une petite partie de la demande, qui elle est croissante.

Une alternative serait de créer des structures réservées à ce type de public mais sans doute avec des risques de recréer des ghettos résidentiels qu'on essaye précisément d'éviter dans nos villes.

L'idéal ne serait-il pas d'innover avec des projets qui combinent à la fois des dimensions intergénérationnelles et interculturelles, sous la forme de petites unités de vie, style les maisons kangourous, certains habitats collectifs ou les maisons Abbeyfield ?



« Le regard du chercheur »

Je suis heureux de pouvoir partager les résultats de nos recherches avec un public venu si nombreux. Les propos que je vais tenir concernent le vécu concret des gens. Nous avons attiré les immigrés vers notre pays. Ils avaient des rêves et des espérances dont de nombreux n'ont jamais pu se réaliser. Et maintenant, ces personnes sont confrontées à la nécessité de vieillir dans un pays étranger. Comment avons-nous obtenu les résultats de ces recherches? Principalement en discutant avec les gens. Pas en les laissant remplir des questionnaires ou d'autres choses de ce genre. Je traite donc de l'histoire directe des gens eux-mêmes. Bien évidemment, j'avais une approche personnelle, un point de vue spécifique: je me suis limité aux aspects psychosociaux de cette problématique.

Je pense qu'il est nécessaire de commencer par situer brièvement ce groupe de personnes. Ensuite, je m'étendrai sur ce qui est leur vécu, les expériences personnelles importantes. De quels soins ont-ils besoin, quels problèmes rencontrent-ils? Enfin, je conclurai en faisant quelques recommandations élaborées suite à des discussions avec des spécialistes.

1. Au sujet du groupe

Nous avons constaté que, dans notre pays, la situation des personnes âgées d'origine étrangère présentait souvent beaucoup de similitudes avec celle des personnes défavorisées quoique d'autres problèmes s'y ajoutent. Cette brève explication au sujet de leur situation permettra de bien cerner ces problèmes spécifiques.

Premièrement, leur vécu et leur comportement s'expliquent en grande partie par l'histoire de leur migration. Partir loin pour aller travailler dans un pays étranger, souvent dans de mauvaises conditions entraîne de toute façon des problèmes. Cela suscite du stress qui, comme nous le savons tous devient source de nombreux problèmes physiques et psychologiques.

Un autre problème est qu'initialement, ces personnes ne sont pas venues ici pour y rester. A présent, elles sont confrontées avec la nécessité de vieillir dans ce pays et souvent, elles ne sont pas encore prêtes à accepter cette idée. Très souvent, elles doutent: "Qu'est ce que nous allons devenir?" Le fait que la plupart d'entre-elles ne sont pas encore très âgés ne fait que renforcer cette idée. Pendant les années cinquante, lorsque les premières personnes sont arrivées ici, il n'existait

⁵ Professeur à la Katholieke Hogeschool Kempen.

L'intervention du professeur Cuyvers se réfère à une recherche dont la présentation est accessible en néerlandais sur le site www.diversite.nl sous le titre: « Oud worden in een vreemd land: allochtone ouderen en hun zorg » par Guido Cuyvers et Jo Kavs.

de la part du gouvernement aucune forme d'accueil ou d'accompagnement. C'est aussi quelque chose que nous ne devons pas perdre de vue.

Un dernier point à souligner concerne la troisième vague d'immigration. Cette vague nous a principalement amené des réfugiés, des gens venant de pays (tant d'Europe que d'Afrique) où règne la guerre. Outre leur migration, outre le fait de devoir se déplacer vers un pays étranger, ces personnes doivent digérer ce qu'ils ont vécu pendant cette guerre. Dernièrement, on m'a raconté l'histoire d'un étudiant, qui voulait s'inscrire dans notre école mais qui n'avait pas le diplôme requis. Il avait fui la guerre dans son pays et, six ans après, cela lui posait encore beaucoup de problèmes.

Comment s'est déroulée cette migration ?

Après la deuxième guerre mondiale, il a fallu reconstruire le pays, ce qui a exigé beaucoup d'argent américain et de main-d'œuvre étrangère. Au départ, nous sommes allés la chercher en Italie et en Espagne. Il y a quelques semaines, nous avons commémoré le drame de Marcinelle⁶. Beaucoup d'Italiens y ont péri. Ce n'est pas une belle page de notre histoire. Il n'y avait, par exemple, aucune forme d'accueil et les conditions de vie et de travail était franchement mauvaises. Le gouvernement italien a alors décidé d'arrêter cette migration vers la Belgique afin de protéger sa propre population.

En conséquence, il a fallu une main-d'œuvre venant d'ailleurs. On est donc allé recruter dans des pays tels que la Turquie et le Maroc. Et c'est ainsi qu'a été lancée la deuxième vague de migration. Au début des années 70, il y a eu la crise pétrolière, qui nous a confrontés à de gros problèmes économiques. Alors, le gouvernement belge a estimé qu'il fallait arrêter cette migration. Mais il n'avait pas tenu compte du fait que les gens qui étaient venus ici, avaient décidé de faire venir, à leur tour, leur famille. Enfin, depuis quelques années, il y a une troisième vague de migration, celle des gens qui demandent l'asile politique, des réfugiés et des personnes qui fuient les situations de guerre. Ces gens viennent d'un peu partout. Un dernier trait caractéristique de la migration concerne les "oudkomers". En effet, nous sommes à présent confrontés à un phénomène où des personnes, principalement d'origine turque et marocaine qui résident ici font venir leurs parents voire grands-parents vieillissants en Belgique pour pouvoir s'en occuper et les soigner.

Un aspect important pour bien comprendre la situation de ces personnes est leur très lourd passé professionnel. C'est certainement vrai pour le groupe des Italiens, des Turcs et des Marocains. Mais les gens qui sont arrivés ici récemment ne forment pas une exception. Ils ont eu une carrière professionnelle particulièrement lourde. Ils devaient travailler dans des conditions insalubres,

⁶NDLR La plus grande catastrophe minière en Belgique s'est produite le 8 août 1956, au charbonnage du Bois du Cazier. Un incendie provoqua la mort de plus de 262 mineurs dont 136 Italiens. À l'époque, l'Italie, échangeait de la main-d'œuvre contre du charbon. En 1956, 47 000 Italiens travaillaient dans les mines de Belgique, constituant à eux seuls plus de 30% des mineurs du pays et plus

ce qui a pour conséquence qu'ils tombaient malade plus rapidement et qu'ils présentaient plus rapidement que, par les gens d'ici des signes de vieillesse. Et puis, il faut aussi tenir compte du fait que beaucoup d'épouses n'ont jamais travaillé. En tout état de cause, ces personnes appartiennent aux catégories de salaire les plus basses. La plupart du temps, leurs conditions de logement sont également particulièrement mauvaises. Ceci s'explique par le fait que ces gens sont venus ici avec l'idée : "Dès que nous aurons gagné suffisamment d'argent, nous retournerons." Inutile dans ce cas d'investir dans une bonne maison. Or, souvent, ils y habitent encore. En fait, la région minière du Limbourg constitue une exception à cet habitat précaire. Il est, par ailleurs, très peu question de mobilité : les immigrants sont enclins à rester là où ils se sont installés initialement, souvent aussi parce qu'ils n'ont pas le choix.

Les rêves ne se sont pas réalisés

Nous avons souligné que ces personnes sont venues ici avec un rêve qui, très souvent, n'a pu se réaliser. Pour la plupart, ce rêve était : "Nous allons assez rapidement pouvoir gagner pas mal d'argent, ce qui nous permettra ensuite d'améliorer notre situation dans notre pays natal". Nombre d'entre eux ont vu échouer ce plan et il y a plusieurs raisons à cela.

D'abord, il s'est avéré que la vie ici en Belgique était chère. Puis, une bonne partie de l'argent gagné allait vers la grande famille au pays d'origine. En conséquence, d'une part, les gens se sont petit à petit rendu compte qu'ils n'allaient pas pouvoir retourner rapidement et, d'autre part, ceux qui étaient initialement venus tout seul ont ensuite amené leur famille. Le rêve de retourner un jour était d'abord remis à plus tard pour être ensuite abandonné.

Mais il y a tout de même des différences entre les groupes. En ce qui concerne les Italiens, nous constatons qu'ils ont renoncé à ce rêve depuis longtemps. Lorsqu'ils retournent en Italie, pour y passer des vacances par exemple, ils se rendent compte qu'ils y sont des étrangers. Les Turcs se disent que "vraisemblablement, ça ne sera plus possible de retourner puisque nos enfants sont intégrés ici, etc." C'est une prise de conscience de plus en plus partagée. Tout le monde n'en est pas convaincu, il y a une différence très nette par rapport aux Italiens. Parmi les Marocains, nombreux sont ceux qui s'accrochent à ce rêve. Ceci a pour conséquence que très souvent, ils ne maîtrisent pas la langue sauf évidemment les gens qui parlent le français ici à Bruxelles. En Flandre, il y en a beaucoup qui ne parlent pas le néerlandais parce que pendant une longue période, ils n'ont pas vraiment ressenti le besoin de l'apprendre. Et le gouvernement, à cette époque-là, ne se donnait pas la peine de les y inciter. Et voilà que surgit le problème de la langue!

Et ce problème de langue est à la base d'autres gros problèmes lorsque ces personnes deviennent dépendantes de services ou qu'ils souhaitent aller vivre dans une maison de repos. Entre-temps, leurs conditions de logement n'ont guère évoluées. Et envisager leur avenir est pour eux souvent une chose assez difficile. C'est presque un sujet tabou. Par contre, ils voyagent régulièrement vers leur pays

d'origine, pour y passer des vacances ou pour y résider pendant quelques mois. Mais de plus en plus, chez eux aussi, l'idée de vieillir en Belgique fait son chemin. Ce qui est étonnant, c'est que pour certains groupes – les Turcs, les Marocains – le souhait demeure d'être enterrés dans le pays d'origine.

Une autre difficulté qui tracasse surtout les Turcs et les Marocains est le dilemme dit "de soin". La tradition veut, en effet que les enfants s'occupent des plus âgés. Les enfants qui grandissent ici en Belgique et construisent une vie professionnelle, sociale et familiale subissent par contre la même pression et le même stress que nous tous. La possibilité de s'occuper des parents est de ce fait remise en cause. Et il faut alors faire appel à des services extérieurs. Ce qui explique que pour de nombreuses personnes vieillissantes, prendre de l'âge va de pair avec pas mal de craintes.

2. Vécus et besoins

Dans cette deuxième partie, je voudrais aborder quelques expériences typiques.

D'abord, le vécu de la vieillesse.

La spécificité de leur situation de migration ainsi que la tournure différente qu'a prise leur vie par rapport à leurs rêves expliquent pourquoi envisager et parler de la vieillesse reste une chose difficile voire taboue. Deuxième constat important: pour ces personnes vieillir a une double signification. C'est d'abord quelque chose de précieux parce que cela implique qu'on est arrivé à un stade où l'on mérite le respect, où l'on pourrait avoir acquis une certaine position dans la société. Le revers de la médaille, vu la situation dans laquelle ils se trouvent, c'est de n'y plus voir clair, d'avoir des craintes, d'être confrontés à la dépendance par rapport à leurs enfants, bref c'est d'avoir une vision négative de la vieillesse. En plus, très souvent, ils sont bien plus isolés que dans leur pays natal, les contacts sociaux étant limités. D'ailleurs et il importe de le souligner, la façon de vivre ensemble dans nos pays ou plutôt de ne plus vivre ensemble mais chacun pour soi constitue pour eux un problème supplémentaire.

Ensuite, le vécu de la santé.

C'est un élément important si nous voulons trouver des mesures adaptées afin de traiter la santé de façon préventive ou curative. Les Turcs et les Marocains ont une approche différente de la santé de la nôtre. Il s'agit d'un constat récurrent. La santé et en conséquence la maladie sont perçues sous l'angle de la fatalité. « On n'y peut pas grand-chose » ou "C'est Dieu qui vous donne la santé ou qui vous rend malade" ou encore « C'est quelque chose qu'il faut accepter ». Leur style de vie est également imprégné de cette fatalité. Or, si vous êtes convaincus que la santé et la maladie ne résultent pas de notre mode de vie, de comment nous prenons soin de nous (alimentation saine, exercices) mais qu'elles dépendent de la fatalité, alors vous serez forcément moins attentifs à ce mode de vie.

Nous connaissons, par exemple, tous les "produits blancs": sucre, pâte, sel. Admettons qu'ils soient plus ou moins "interdits ou dangereux". Les Turcs disent: "Bon d'accord mais quoi qu'on y fasse, ça ne changera pas grand chose." Ils continuent à utiliser massivement ces ingrédients, ce qui a pour conséquence une aggravation des cas de diabète parmi ces populations. L'approche des Marocains est assez différente. Ils disent: "Voyons, on ne peut pas, donc on ne le fait pas." Si la maladie et la santé dépendent de la fatalité, sur laquelle on ne peut rien, alors cela n'a évidemment pas beaucoup de sens de dépenser beaucoup d'argent à leur sujet. Et si l'on tombe malade, il n'est alors pas évident de faire appel à nos services de santé.

A quels problèmes sont-ils confrontés?

En fait, ils sont confrontés à toute une série de problèmes que les personnes vieillissantes de chez nous peuvent également rencontrer: la solitude liée à leur isolement dans notre société, la dépression, le stress ainsi que des problèmes d'ordre psychosomatique. Apparemment, ils expriment leurs problèmes psychiques plus facilement en faisant référence à des problèmes d'ordre physique tels que des plaintes gastro-intestinales, des migraines,.... En conséquence de leur lourd passé professionnel, les signes de vieillesse apparaissent beaucoup plus tôt. Etant donné leurs habitudes alimentaires, ils ont plus de problèmes de santé, tels que le diabète et des maladies cardio-vasculaires. Et pour la dernière vague de migration, il y a évidemment la problématique supplémentaire du SIDA.

La société ressentie comme discriminante a sûrement une influence sur la façon dont ils vivent ces problèmes. Pour les personnes originaires d'Afrique arrivées ici ces dernières années, un facteur fortement déterminant dans leur façon de vivre ces problèmes est le fait que très souvent, ce sont des gens diplômés mais non valorisés dans notre société et dépendants des personnes d'ici. Un autre facteur qui a une influence sur ce vécu est le sentiment d'avoir sacrifié les enfants à la société occidentale et le fait qu'ils ne retrouvent plus chez leurs enfants leurs propres normes et valeurs.

Quels sont leurs besoins et attentes?

Pour l'heure, leurs besoins sont relativement limités. Cela a été constaté par plusieurs études. En effet, le groupe des seniors est encore relativement jeune. Mais il faut absolument s'attendre à ce que ce groupe augmente en nombre. Dans l'avenir, le besoin d'assistance augmentera également. Lorsque nous en parlons avec eux, il s'avère très souvent qu'ils y ont à peine réfléchi. Pour l'instant, il y a cette confrontation avec le fait qu'ils doivent lentement abandonner leur rêve et la prise de conscience qu'ils resteront ici. Et lorsque nous les questionnons à ce sujet, il ressort que la Belgique a tout de même une dimension positive. Il existe une grande estime pour le système de sécurité sociale et pour la qualité de la santé publique. Ils apprécient le soutien financier mais le revers de cette médaille, c'est ce "dilemme de soin". Ainsi, ils s'attendent principalement à des soins à domicile, en première instance par les enfants et si ce n'est pas possible, par des services de

soins à domicile. Mais souvent ces services sont encore inconnus et donc – on n’apprécie que ce qu’on connaît – moins bien acceptés. Un groupe minoritaire mais qui va sûrement s’accroître, commence à se rendre compte qu’en fait on surcharge les enfants avec cette attente de soins et ce groupe est de plus en plus ouvert aux possibilités de soins à domicile que nous proposons.

A quels problèmes sont ils confrontés lorsqu'ils font appel à nos services de soins et à nos systèmes de santé ?

- D’abord, il y a le problème de l’ignorance réciproque. Souvent, ils sont très peu au courant des possibilités de soutien qui sont proposées dans ce pays. Une exception concerne le groupe des personnes qui ont participé à des projets tels que "Ouder worden in Vlaanderen" ou "Kofferproject". Il est clair que ces projets sont importants.
- De même, du côté des « aidants », l’ignorance peut être complète. Les formations des assistants sociaux, des infirmiers, etc. ne prêtent pas ou en tous les cas trop peu d’attention à cette dimension culturelle.
- Ensuite, il y existe bien évidemment un tas d’aspects culturels. En première instance, ils sont comparables, comme je vous l’ai déjà mentionné, aux seuils rencontrés par les personnes défavorisées. A cela s’ajoute des facteurs tels que la langue, la religion pour certains groupes et l’alimentation.
- Le besoin d’une approche différente de celle dont nous avons l’habitude. En médecine, le docteur est souvent un spécialiste froid et distant. C’est le genre de choses qu’ils ont du mal à accepter.
- Apparemment, ils ont du mal à traiter des problèmes psychiques avec les spécialistes : ils préfèrent en parler dans leur propre cercle.
- Evidemment, il y a les aspects financiers. Souvenez-vous que les trois groupes dont nous avons parlé dans la première partie appartiennent le plus souvent aux catégories de salaires les plus basses. Ils ont d’autres priorités que la santé par exemple et souvent, ils estiment que les soins sont trop chers.
- Ensuite, il y a la discrimination, qu’ils disent ressentir dans les centres de santé. Force est de constater que les gens qui ont par exemple participé aux projets "Ouder worden in Vlaanderen" ou "Kofferproject", interprètent différemment le traitement à leur égard, par exemple dans une clinique. Donc, informer les gens peut contribuer à ce qu’ils se sentent moins rapidement traités de façon négative ou discriminés.
- Enfin, il y a évidemment le fait qu’ils se trouvent dans une société où les gens vivent très fort repliés sur eux-mêmes.

3. Recommandations exprimées par des acteurs de terrain

D'abord, il y a ce très gros problème, déjà abordé, de l'ignorance réciproque. L'information, tant par la formation de nos assistants que celle des seniors ainsi que celle des nouveaux arrivants est une condition sine qua non pour de meilleures relations.

Vient ensuite la thèse, certes discutable, selon laquelle, si nous voulons intégrer ces personnes âgées dans notre société et effectivement éviter qu'elles se retrouvent dans des ghettos, alors une "approche intégrée" devient d'une importance capitale. Une approche intégrée, là où c'est possible, en tenant néanmoins compte des besoins spécifiques. Sur le plan religieux, prévoir une chambre de prière dans la clinique, par exemple. Généralement, il y a une chapelle mais pas de chambre de prière. Ou tenir compte d'un menu spécifique. Il s'agit souvent d'interventions relativement modestes mais qui peuvent rendre la vie bien plus agréable.

Et enfin, la nécessaire multiculturalisation des services. Il est très important que tant les personnes belges qu'étrangères se sentent à l'aise dans ces services. C'est pourquoi on devrait pouvoir s'attendre à ce que le personnel soit le reflet de notre société et qu'il y ait en conséquence plus de personnel d'origine étrangère. Cela implique qu'il faut vraiment encourager les jeunes d'origine étrangère à opter pour ce genre de métier. Il ne faut bien évidemment pas généraliser mais les jeunes indiquent souvent que ce secteur, relevant de l'assistance, n'est pas vraiment le secteur professionnel qui les attire le plus.

Les médiateurs interculturels peuvent aussi jouer un rôle important. Adapter les services peut s'avérer utile, par exemple, en adaptant quelque peu les loisirs à la culture de ces personnes. Et surtout, si nous affirmons que les soins sont un droit pour tous, alors il faut faire en sorte que ces services soient abordables, même pour les catégories de salaires les plus basses.

Mesdames et messieurs, je me sens quelque peu coupable car je me rends parfaitement compte que pour respecter le temps de parole imparti, il m'a fallu survoler beaucoup trop rapidement les conclusions de nos recherches. J'espère cependant que cela aura contribué à élargir votre vision sur le contexte des personnes avec lesquelles vous travaillez.



L'autre regard

Il me faudra aborder certaines choses de manière succincte afin de respecter le temps de parole alloué. Parler, en public, de la vieillesse au Maroc relève d'un acquis récent. Le sujet était, en effet, tabou jusqu'au début des années 90. Nous sommes arrivés à faire sauter quelques tabous et à casser plusieurs rigidités qui nous empêchaient d'avancer au niveau de la recherche/action en matière de vieillissement individuel ou collectif.

Ma communication a pour terrain d'observation une maison de bienfaisance à Kenitra qui est une ville à 60 km, même pas, de Rabat. Une maison qu'on appelle, en arabe, "*Dar El 'Ajaza* » : une maison pour vieux et vieilles. En arabe appeler "*Dar Al 'Ajaza* » une maison pour vieux signifie « maisons pour les incapables ». "*Al 'Ajaza*" cela veut dire "ne pas être capable de faire quelque chose". Il s'agirait donc, en quelque sorte, de la maison des « inutiles à la société ». Ceci pour vous dire qu'il y a un énorme travail à mener au niveau des mots pour faire évoluer les choses et pour essayer de contrer certaines représentations négatives, certains discours qui véhiculent des images négatives sur la vieillesse. Bref, lutter contre les mentalités figées or quand je parle de mentalité, il faut toujours, bien sûr, y inclure la sienne et donc se remettre soi-même en question.

Avant de vous parler de cette maison qu'on aimerait appeler "maison de repos", quelques remarques préliminaires s'imposent. La vieillesse est un thème peu ou pas étudié. Que ça soit au Maroc ou dans les pays berbéro-arabo-musulmans d'une manière générale. Je tiens d'ailleurs à souligner que même en Europe et dans les pays anglo-saxons les chercheurs ne se sont que tardivement intéressés à cette thématique Pourquoi? Parce que l'âge, d'une manière générale était considéré – corrigez-moi, si je fais de grossières généralisations – comme secondaire ou périphérique par rapport à la préoccupation sociologique majeure que constitue l'appartenance socio-économique. Il est donc souhaitable que ce thème soit soumis à la considération de chercheurs marocains et belges afin de constituer des équipes de recherche interdisciplinaires, multidisciplinaires et comparatistes. Car, comme vous le savez – c'est une évidence mais une évidence utile à répéter – la pluridisciplinarité en matière d'étude de la vieillesse, des personnes âgées est la seule stratégie à la hauteur de la complexité et de la multidimensionalité du sujet.

Donc, au Maroc, la politique de la « vieillesse » est une création relativement récente. Les termes de "politique de la vieillesse" sont apparus pour la première fois, en avril 2002, dans le rapport national sur le vieillissement, élaboré par le ministère appelé à l'époque, Ministère de l'emploi, de la formation professionnelle, du développement social et de la solidarité mais qui a changé de nom pour devenir le Ministère des Affaires Sociales dont nous avons le plaisir

⁷ fondatrice du Groupe universitaire d'études féminines à la faculté des Lettres à Rabat et cotitulaire de la Chaire UNESCO : "Les femmes et leurs droits". Lauréate du prix national marocain des droits humains.

d'avoir un représentant, au sein de ce colloque, monsieur Charkaoui. Je peux vous dire que ce rapport de 2002 marque une date dans l'histoire du Maroc et celle des droits humains.

Au Maroc le diagnostic général de la situation des personnes âgées invite à une prise de conscience et au dépassement du discours démographique qui ne cesse d'insister sur le poids de la catégorie des jeunes dans la pyramide des âges aux dépens des personnes âgées. S'agissant de la nouvelle structure de cette pyramide, soulignons l'évolution significative de la population âgée qui déjà correspondra à 8,2 % de l'ensemble de la population en 2010, pour augmenter ensuite à 11,1 % en 2020 et atteindre 21% en 2060.

Alors, qu'en est-il de cette maison de vieillesse, "*Dar Al'Azza*" à Kenitra?

Notre étude a porté sur 23 femmes dont les âges s'échelonnent de 40 à 95 ans. Quelques remarques pour préciser la nature et marquer les limites de cette étude. Première observation : dans cet hospice se trouvent, confusément mêlés, plusieurs types de populations. Des femmes âgées qui nécessitent des soins médicaux constants et des personnes handicapées physiques abandonnées par leur famille. Deuxième catégorie, les personnes atteintes d'une maladie aiguë et envoyées dans cette institution afin de désencombrer les hôpitaux, où se trouve une population démunie. Autre catégorie, les veuves, relativement en bonne santé mais démunies et qui ne peuvent plus retrouver leur situation antérieure à cause de la dégradation de leur environnement (revenus, habitat). Dernière catégorie, les femmes jeunes mais présentant des troubles mentaux. Un tel mélange me rappelle un peu l'hôpital français du 18^{ème} siècle où justement on mêlait les pauvres, les valides et les grabataires. Nous retrouvons ces situations actuellement au Maroc. Il faut donc ajouter à la grisaille du local, le quadrillage de l'espace attribuant à chaque corps sa place de la taille d'un lit. Même dans les services rénovés, les équipements sanitaires sont très limités: trois lavabos, à titre d'exemple, pour une trentaine de femmes et pas de glaces sur les lavabos. Ceci est révélateur à plus d'un titre de certaines représentations de la vieillesse. Dans bien des cas, la pratique adoptée est la toilette au lit aux yeux d'autres femmes et d'éventuels visiteurs. L'espace ainsi découpé est fonctionnel et contrôlable. Espace d'hébergement mais aussi de surveillance. Je ne vais cependant pas exagérer, en comparant cet espace à l'espace carcéral, bien décrit par Michel Foucault⁸.

D'une manière générale, la maladie, la nourriture et la mort constituent, autant de thèmes autour desquels s'articulent les gestes et paroles qui ponctuent la vie quotidienne dans cette maison. Cet ensemble de pratiques comportementales et discursives s'inscrit dans un système global qui astreint les femmes à occuper une place beaucoup plus déterminée par les impératifs du fonctionnement et de la gestion institutionnels que par leur histoire singulière. Les maisons de vieillesse, comme nous avons eu le plaisir de le voir hier en visitant certaines maisons de repos à Bruxelles sont théoriquement sensées prendre en charge des états différenciés selon le type de soins requis. L'analyse de la population âgée

⁸ NDLR. Après l'asile et la clinique, le philosophe Michel Foucault a décortiqué notre histoire pénitentiaire dans son célèbre livre : « Surveiller et punir (naissance de la prison) » Paris, Gallimard, 1975.

séjournant actuellement à Kenitra montre cependant que cette maison prend en charge des corps flétris et usés pour assurer ce qui est vital à leur survie biologique. Dans cette maison les pratiques hygiénistes témoignent aussi de l'assujettissement du corps. Ce dernier, porteur de stigmates de l'âge est mis à nu. La promiscuité des lits et l'inexistence de paravents ou autres équipements sanitaires font que le corps est lavé et traité sous les yeux de tout le monde. Pour la femme de ménage la toilette et le changement de linges font partie des tâches générales de nettoyage. Le ménage, l'entretien des WC, des lavabos, le balayage et... la toilette des personnes relèvent d'une même logique d'intervention.

L'absence de glace au-dessus des lavabos témoigne du préjugé selon lequel les personnes âgées n'ont plus besoin de plaie. Les femmes qui osent se maquiller par exemple, c'est à dire qui se mettent tout juste un peu de noir, du « *el' kból* » s'exposent à divers commentaires ironiques et désapproubateurs de la part de certaines femmes.

Alors, dans cette institution, où le corps des femmes n'est vu et reconnu que malade, les femmes s'expriment dans le langage de la maladie. Elles parlent le langage de la maladie pour essayer d'attirer un peu plus d'attention des "encadrants". Et dans les différents entretiens que j'ai eu avec elles, j'ai remarqué qu'elles me racontent leurs histoires en se limitant à celle de leur condition physique et de leur handicap. Leur présence au sein de cette maison ne prend vraiment sens que par rapport à la maladie. Il s'agit d'une manière pudique de masquer les autres raisons qui ont pu les conduire là.

Je crois qu'actuellement, les maisons pour vieux et vieilles au Maroc sont réellement des pourrissoirs, du moins celles que j'ai visitées. Peut-être que toutes les maisons ne méritent pas ce cruel label mais il reste beaucoup à faire pour humaniser ces espaces. Prolonger la vie est un objectif très noble mais à condition de continuer à vivre dignement, sans atteintes à la dignité de la personne, à son équilibre physique et psychique.

Alors comment remédier à tout cela? Je crois que des efforts considérables sont déployés au niveau du gouvernement et de la société civile qui essaient justement de revaloriser les vieux et les vieilles, sources d'une sagesse extraordinaire. On y remédie également par le biais de la coopération. Et là, si vous le permettez, j'aimerais insister sur le rôle crucial que joue la coopération entre le Maroc et l'entité Wallonie-Bruxelles. Si nous sommes là, c'est qu'il y a eu un travail extraordinaire de terrain et de proximité qui a été mené par les membres de la délégation Wallonie-Bruxelles à Rabat. Ce travail nous a incité à réfléchir ensemble sur certaines problématiques et notamment celle de la vieillesse. Le défi du « bien vieillir » relève de l'interculturel, comme l'a souligné le professeur Cuyvers. Cet interculturel qui est le "monde de l'entre-deux", de l'interstice, de l'intergénérationnel. Je crois qu'il y a énormément à faire dans ce monde de l'entre-deux. Le rôle de la coopération est donc essentiel car il nous permet d'échanger les expériences, de partager des points de vue, de s'ouvrir sur l'autre et d'éviter l'enfermement. Quand on s'enferme sur soi, on est capable du pire. Quand on s'ouvre sur les autres et sur d'autres expériences, on vieillit bien et on est capable du meilleur...

Témoignages

*Bruno Vinikas*⁹

Introduction

Les organisateurs m'ont demandé d'inviter trois personnes à témoigner. Il s'agit du témoignage de personnes dont l'expérience personnelle, sociale ou militante a permis de bien connaître le groupe socio-démographique dont il est question dans le colloque d'aujourd'hui.

Je souhaite souligner qu'en fait, ce groupe est celui de "la double discrétion", parce qu'il s'agit essentiellement de personnes de la première génération de l'immigration. C'est un groupe de discrétion. Mes parents ont fait partie de ce groupe et je sais combien il leur était à la fois tout à fait naturel mais en même temps enjoint d'être discrets quant à leur présence dans ce pays. Une présence qui a été pendant très longtemps contestée, qui l'est parfois encore pour ceux qui sont arrivés plus récemment. Et puis il s'agit du troisième âge qui est aussi un groupe de discrétion. Je ne connais qu'un seul pays au monde, Israël, où le troisième âge s'est constitué, comme tel, en parti politique et a recueilli un certain nombre de sièges au parlement. Mais en général ce troisième âge est celui de la discrétion.

Nous bénéficions cependant aujourd'hui de témoignages à propos de ce groupe de la double discrétion, ce qui me paraît particulièrement précieux : trois personnes, issues de trois communautés caractéristiques de notre immigration en Belgique ...

Je leur demanderai donc d'abord de situer leur propre histoire migratoire mais aussi et surtout d'en arriver à leur regard sur le fait de "vieillir dans l'immigration". Je les invite aussi, bien entendu, à présenter les problèmes vécus à cet âge quand on est issu de l'immigration mais si possible à évoquer ce qui leur semble des pistes de solutions à ces problèmes. Avec entre-autres, cette interrogation : « comment les solutions proposées peuvent-elles être mises en œuvre au mieux au sein de leur communauté ? »

⁹Président du Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI)

Personnellement je n'ai jamais réfléchi à ce thème particulier. Je ne pensais tout simplement pas qu'un jour, je deviendrais vieux ! A présent, je pense à tous mes anciens compagnons que j'ai côtoyés. Moi, je ne suis arrivé en Belgique qu'en 1968. J'avais 19 ans. Et mes aînés marocains, ils avaient une dizaine d'années de plus que moi, voire une quinzaine au maximum. Donc c'était la tranche d'âge de 30-35 ans. Et nous, on était les jeunes de l'immigration marocaine !

Voyons donc mon parcours. Je ne suis pas venu comme les immigrés, arrivés par contingents, dans les années soixante, pour travailler. En fait, je suis venu rejoindre mon frère qui, lui, était travailleur - il était mineur - alors que moi je suis venu pour continuer mes études ici en Belgique. Le projet à l'époque c'était d'étudier deux, trois ans ici et puis de retourner au pays. Mais je ne suis jamais retourné sauf pendant les vacances. Et cela fait 38 ans que je suis en Belgique ! Moi-même, j'ai eu des enfants et je suis devenu aussi grand-père.

Quand j'essaie de revoir les gens que j'ai côtoyé, il y en a qui sont morts, ici, en Belgique, soit par accident de travail, soit par maladie, soit par accident sur la route vers le Maroc en faisant la traversée Belgique-Espagne. D'autres sont vraiment malades aujourd'hui. Il y en a même qui agonisent. Et d'autres se portent très bien et vivent bien leur vieillesse.

Parlons de ceux qui sont à la limite de la pension. Les actifs, il y en avait de différentes sortes. Il y avait les actifs physiques, c'étaient les ouvriers. Ces gens-là, ils étaient en déclin depuis, à mon avis, une vingtaine d'années. A partir du moment où on leur a enlevé leur "instrument de dynamisme" qui est le boulot, ils sont devenus chômeurs et puis chômeurs de longue durée, voire invalides, à présent, ils commencent à avoir leur pension. Et puis, il y a ceux qu'on peut appeler les instruits, les Marocains instruits qui ont fait au moins leur scolarité dans des écoles secondaires soit au Maroc soit ailleurs, en Algérie ou en Tunisie. Ceux-là, ils commencent aussi à devenir pensionnés. Et je pense surtout aux travailleurs de la STIB. Il y en a pas mal que j'ai côtoyé qui ont pris d'abord la prépension puis la pension.

Le vécu de ces gens-là, à l'heure actuelle, on peut schématiquement le décrire en trois profils.

Il y a celui qui vit en Belgique qui est encadré par sa famille et qui ne manque de rien. Il est même quelque part un peu le "chouchouté" de la famille, vu l'âge, vu le respect et tout ça. C'est dans une famille restée unie qu'il est fier d'être le "papy" et de s'occuper de certaines affaires familiales. Je pense surtout aux "mamies" quand les petits-enfants grandissent, elles les prennent en charge quand ils sont malades ou des choses comme ça. Ceux-là, ils s'épanouissent très bien, ils vivent bien leur vieillesse. Même que quand vient la maladie, ils la supportent un peu mieux.

¹⁰ Médiateur social. Cofondateur du CBAI

Il y a ceux qui ont décidé de retourner au pays d'origine avec une souffrance, avec une douleur, parce que la famille n'a pas suivi le patriarche de la famille. On lui a dit: "Ecoute, si tu te sens pas bien ici en Belgique, c'est bien, retourne là-bas." Mais même ces gens-là, ils font la navette entre la Belgique et le Maroc. Une connaissance me disait récemment: "Ecoute, moi, je crois que ma destinée elle est faite, je mourrai entre la Belgique et le Maroc". Parce que ses enfants, ses petits-enfants sont ici, sa femme est ici, lui quand il retourne qu'est-ce qu'il retrouve encore? Quelques cousins, quelques frères mais là aussi, ils ont leur vie et, lui, ne s'y retrouve pas bien. Quand il est au Maroc, c'est la Belgique qui lui manque, quand il est en Belgique, c'est le Maroc qui lui manque.

Et puis il y a un troisième profil, celui des gens qui, pour une raison ou une autre, se retrouvent sans encadrement familial même si la famille est là. Ce sont parfois aussi des familles disloquées, les divorces ne datent pas d'aujourd'hui. Il y a des hommes et des femmes aujourd'hui qui ont grandi comme enfants de divorcés. Il y a donc une rupture quelque part et ces gens-là, avec l'âge, la maladie et tout ça, se sentent comme une charge. Ils font parfois des démarches, des demandes à des institutions qu'ils ne connaissent pas. Ils ne connaissent pas la langue de l'institution. Il y a des codes, chez eux et chez le personnel encadrant, qui empêchent une vraie communication. Il y a des choses dans la vie quotidienne qu'il leur est difficile d'exprimer. Par exemple, quelqu'un qui veut absolument faire sa prière. Il faut savoir qu'avant de faire les prières il faut faire ses ablutions. Des ablutions, cela veut dire se laver certains membres du corps, trois fois chaque membre, avant chaque prière et, parfois, quand on est incontinent, cela pose problème. Ces gens ne connaissent pas très bien la religion car elle permet à quelqu'un qui n'est plus valide, de ne plus faire le ramadan ou la prière. La prière, il peut même la faire avec les yeux, en pensant qu'il accomplit son devoir. Mais les gens ont connu certains rituels et ils veulent les reproduire, surtout à la fin de leur vie quand ils sentent que c'est presque fini. Et l'institution médicale ou la maison de repos n'est pas toujours préparée à ce genre de choses. Et puis il y a l'espace et certaines habitudes quand, par exemple, vous mettez deux personnes dans une même chambre. J'ai vécu cela parce que j'avais un ami marocain qui était vraiment malade. A l'hôpital, il occupait une chambre de deux personnes avec un non marocain. Pour cette personne, seul, sa femme lui rendait visite. Mon copain, lui, il avait toute la tribu : la famille, les amis, des enfants. Ce genre de situation dérange vraiment l'institution. Mais c'est plus fort que les gens, ces situations-là. Donc comment réagit la personne qui est uniquement avec sa femme? Comment perçoit-il l'autre patient à côté de lui qui reçoit la visite d'une vingtaine de personnes de tous les âges qui débarquent.

Au niveau du personnel, il y a eu des manifestations pour demander plus de moyens, plus de temps pour s'occuper des gens. Quelque part, il y a une série d'incompréhensions qui s'accumulent, qui parfois peuvent devenir souffrance. Reste cependant l'aspect positif d'une prise en charge par des soignants qualifiés. D'ailleurs même ceux qui sont partis au Maroc quand ils ont un problème de santé, ils retournent en Belgique, le plus vite possible. Parce que de l'autre côté, l'infrastructure est différente, l'accueil est différent, le manque de moyens est flagrant. On préfère donc revenir car on se sent plus en sécurité en Belgique parce qu'il y a ce cadre grâce aux travailleurs et aux efforts des politiques.

Cela n'a pas toujours été ainsi, en Belgique. Je me rappelle, quand je suis venu ici dans les années soixante, on ne parlait jamais de maisons de repos. C'était l'hospice! Et puis c'est devenu le home, et maintenant, cela devient une maison de repos. Il y a donc une évolution dans la société. Au Maroc c'est différent : la première instance qui prend en charge les personnes soit malades, soit âgées, c'est la famille, l'entourage, le voisinage, tout le monde est impliqué... Le vécu est donc très différent par rapport à une prise en charge par une institution.

Fernando Marzo¹¹

Je suis très heureux de pouvoir parler de notre expérience au sujet de la problématique de la vieillesse. Moi-même, je ne suis plus si jeune : "J'ai rencontré Abraham", comme on dit en néerlandais. Pendant ce "deuxième âge", la seconde partie de notre vie, nous commençons à réfléchir à ce qui nous attend. Et je suis encore suffisamment jeune d'esprit pour pouvoir parler clairement de ces choses !

Notre association est active en Belgique depuis cinquante ans. Nous ne sommes ni un parti ni un syndicat. L'ACLI est une organisation autonome qui fait de la politique mais qui n'est pas, pour autant, liée à un parti. Malgré notre nom, nous ne sommes pas à comparer avec, par exemple les syndicats chrétiens. L'ACLI a été créée en Belgique en 1946, en lien avec la grande migration. Mais en 1927, il y avait déjà un groupe d'environ 4000 Italiens (émigrés légalement ou illégalement) actifs dans les régions minières du Limbourg. En conséquence, l'ACLI a pas mal d'expérience aussi avec les plus âgés. Dans notre organisation, il y a des départements qui s'occupent tout particulièrement de la problématique du vieillissement.

En Flandre et au Limbourg nous avons commencé activités en 1996 dont les premières sessions d'éducation et d'information d'une action intitulée "Ouder worden in Vlaanderen". Il y a eu une grande étude à ce sujet en 1998. Plus tard, il y a eu une recherche d'une envergure encore plus grande, menée auprès d'un public beaucoup plus large, sous l'impulsion du « Provinciaal Integratiecentrum de Hasselt » et avec des fonds européens. En effet, ce ne sont pas uniquement les Italiens qui nous ont confrontés à la problématique du vieillissement mais il y a aussi d'autres groupes déjà présents au Limbourg et en Flandre, tels que des Hongrois, des Polonais, des Slovaques et aussi... des Wallons voire même des Allemands plus âgés, qui étaient déjà actifs dans les mines depuis la fin de la guerre. Si l'on pense aux plus âgés de l'immigration, on pense immédiatement aux Italiens, aux Marocains, aux Turcs. Mais c'est une erreur.

¹¹Président de l'ACLI- Flandre

Associazione Christiana Lavoratori Internazionali - Association Chrétienne des Travailleurs Internationaux.

NDLR. Au départ, intitulée Association Chrétienne des Travailleurs Italiens et, aujourd'hui encore, plus connue sous ce nom, l'association a troqué le terme « Italiens » pour celui de « Internationaux » afin de marquer son ouverture à toutes les personnes issues de l'immigration.

Les personnes âgées d'origine polonaise qui vivent, ici, par exemple, ne parlent pas du tout le néerlandais. Ils parlent à peine un peu d'allemand. Et les Wallons qui sont venus au Limbourg pendant les premières années de l'activité minière, parlaient et parlent encore le français, alors que le personnel des institutions pour personnes âgées ne le parle plus. Des personnes plus âgées de notre communauté et de notre organisation se sont engagées dans du travail bénévole dans les institutions pour personnes âgées pour soigner ces gens-là, quand les professionnels n'étaient pas en mesure de les aider.

Les gros problèmes ne concernaient donc pas uniquement les Italiens. La problématique de la vieillesse ne se réduit pas à deux ou trois groupes de populations spécifiques mais concerne un plus grand nombre de groupes petits ou grands. Ce serait une erreur d'affirmer: "Nous sommes ceux qui ont besoin d'aide en premier." Dans quelques années, ce sera le tour d'un autre groupe, alors que les besoins et les problèmes sont les mêmes pour tout le monde. Il n'y a que des différences d'accents, au niveau des aspects culturels et religieux.

Les problèmes commencent avec le sentiment de ne plus pouvoir s'en sortir tout seul, par le fait de se retrouver seul d'un point de vue pratique, économique mais aussi émotionnel. Huit années, au moins, d'expérience, depuis que nous suivons cette problématique en tant qu'organisation, nous ont permis d'affirmer que cette situation résulte paradoxalement de la prospérité. En principe, contrairement au passé, presque toutes les familles pourraient s'occuper de leurs parents à la maison. Mais la vie socio-économique est tellement compliquée, difficile à organiser ? qu'il reste malheureusement trop peu de temps pour pouvoir s'occuper correctement de nos proches vieillissants.

Et puis viennent les problèmes pratiques qui peuvent être différents à Bruxelles et au Limbourg par exemple. Au Limbourg, grâce à notre système de logement satisfaisant, nous avons peu de problèmes d'espace. On a de la place à la maison pour accueillir ses parents, du moins jusqu'à un certain moment. Les gros problèmes commencent dès que la personne âgée ne peut plus s'occuper d'elle-même. Cette évolution se remarque dans les institutions pour personnes âgées et vaut pour tous les groupes de population. Jusqu'à présent, les meilleurs résultats sur ce plan ont été obtenus à Genk. Chaque communauté est réellement et sérieusement prise en considération en ce qui concerne la concertation, les études et les sessions d'information qui sont organisées sur la problématique de la vieillesse. Si nous ne consultons que les chiffres, les Italiens constituent jusqu'à présent le plus grand groupe d'origine étrangère dans les institutions pour personnes âgées. Mais, dans les faits, c'est surtout du côté nord-africain et turc que les besoins commencent à se faire sentir quoiqu'ils soient encore très locaux et plutôt exceptionnels. Mais là aussi, ils existent.

En tant que migrants ou « qu'organisation allochtone », pour reprendre un vilain mot, nous avons un rôle très important à jouer auprès des institutions et services publics de la commune. Ceci est très important. Au lieu de discuter de choses

pratiques, nous avons souvent tendance à "idéaler" notre propre situation, sans y apporter l'input ou les suggestions nécessaires pour trouver une solution aux problèmes concrets.

Gaudence Nyirasafari ¹²

Bien que sociologue, je veux d'abord vous parler, ici, de ma propre expérience mais aussi de mon expérience du mouvement associatif dans lequel je suis engagée. Je suis membre de « Synergies Africaines Belgique »¹³ et collabore aussi avec l'association FEDA., « Fondation Espoir d'Afrique »¹⁴ où un groupe s'occupe des personnes réfugiées. Il y a encore le « Centre Interrégional d'Intégration », le Foyer, avec sa maison « Dar al Amal »¹⁵ qui s'occupe également des personnes issues de l'immigration et dont l'expérience m'a beaucoup impressionnée.

Et fait, il s'agit de mon deuxième séjour en Belgique. Venant du Rwanda, j'y ai d'abord séjourné (de 1963 à 1968), en tant qu'étudiante à l'Université Catholique de Louvain. Je vivais, bien sûr, une expérience comme jeune et nous ne parlions pas encore des problèmes des personnes âgées issues de l'immigration. Ensuite je suis allée travailler dans mon pays, dans le domaine social parce que j'avais fait des études de sociologie. Là, je me suis occupée de plusieurs services sociaux, pour les jeunes, les enfants et les femmes. J'ai même eu à diriger l'Office National de la Population où j'étais confrontée aux questions, non pas de vieillissement mais d'explosion démographique puisque chez nous les jeunes en dessous de 15 ans représentent 60% de la population tandis que les personnes au-dessus de soixante ans ne représentent que 3 % de la population. Nous avons aussi une caractéristique concernant l'espérance de vie: au cours du recensement de l'année 91 cette espérance était de 57 ans. Maintenant avec les guerres, les exils et toutes sortes d'événements, cette espérance de vie est tombée à 37 ans. Nous avons donc à faire avec d'autres questions que des problèmes de vieillissement. Mais ce n'est pas une question à négliger, puisque dans notre société, les personnes âgées, en tant que personnes rares sont très vénérées, très écoutées. Ils ont beaucoup d'autorité dans le milieu où ils sont. Il n'y est pas question que l'on pense à des structures d'accueil comme une maison de repos puisque dans chaque famille où il y a encore une personne âgée, on est fier de s'en occuper, de l'entourer d'affection et de l'accompagner jusqu'au dernier jour.

Mon deuxième séjour en Belgique a débuté, fin l'an 2000 où je suis arrivée en tant que réfugiée. J'ai demandé l'asile politique, je suis encore dans

¹² Sociologue engagée dans le mouvement associatif

¹³ « Synergies Africaines Belgique » est une fédération d'associations œuvrant dans le domaine social ou culturel. Bvd Léopold II, 222 – 1080 Bruxelles

¹⁴ « Fédération Espoir d'Afrique » F.E.D.A. vise à promouvoir la tolérance, la démocratie et la justice par des activités d'éducation permanente. Bvd de l'Abattoir, 27-28, 1000 Bruxelles – T. 02/648 97 63

¹⁵ « Dar al Amal » ou "Maison de l'Espoir" est un centre pour femmes situé à Molenbeek depuis 1981. Lieu de rencontres, d'apprentissage et d'information, notamment dans le cadre de l'intergénérationnel. Contact Mme Rachida Sami 02/411 84 44. Rue Ribaucourt, 51, 1080 Bruxelles.

les procédures, depuis déjà six ans et j'attends toujours une suite à ma demande. Mais ce n'est pas une raison pour rester les bras croisés puisque je vis dans une communauté d'Africains qui sont aussi en Belgique en tant que réfugiés. Ce sont des personnes, qui sont venues de l'Afrique Sub-saharienne, principalement du Congo, du Rwanda, du Burundi et qui ont fui les guerres et le conflit ethnique ou qui ont fui des situations d'intolérance politique ou religieuse. Notre catégorie de personnes du troisième âge, contrairement aux populations du Maghreb ou du bassin méditerranéen, ne fait pas partie des personnes recrutées par la Belgique pour travailler. Nous avons atterris ici en fuyant l'insécurité dans nos régions. Et comme je vous le disais nombre d'entre-nous sont engagés dans des procédures de demande d'asile. Beaucoup ont déjà bénéficié du statut régulier, d'autres ont même acquis la nationalité belge. Ceci pour souligner combien le vocable « population immigrée » recouvre des catégories bien diverses de populations. Autres catégories de populations immigrées, celles des conjoints de Belges ou des personnes qui ont trouvé du travail en Belgique, à la fin de leurs études et qui sont restées. Je voudrais souligner aussi que notre groupe est multiculturel et multi-générationnel. Multiculturel car dans notre sous-région d'Afrique nous n'appartenons pas nécessairement à la même ethnie donc nous ne partageons pas nécessairement la même culture. Et nous sommes aussi multigénérationnel puisque nous sommes arrivés ici avec nos enfants, nos maris et nos parents ou bien des personnes âgées qui sont arrivées toutes seules en fuyant l'insécurité comme nous. Notre problème principal est donc d'obtenir cette reconnaissance du statut de réfugié et d'être acceptés ici. Et je voudrais remercier les autorités belges, qui ont donné tellement de facilités à cette catégorie de population pour s'établir ici malgré les problèmes que cela pose.

Je dois quand même souligner qu'il y a des problèmes spécifiques au groupe de réfugiés du troisième âge. Nous avons les problèmes communs à tous ceux qui ont quitté leur pays pour des raisons de sécurité mais nous avons aussi des problèmes spécifiques pour les personnes du troisième âge. Je vous parle de ce groupe, parce que je considère que j'en fais partie, avec mes amis, avec mes sœurs, avec mes frères, qui sont là et avec lesquels, nous partageons souvent nos expériences. Comme je viens de vous le dire, la FEDA et Dar al Amal suivent de très près les personnes du troisième âge. Je voudrais vous dire que nous pensons à ce problème de vieillissement non pas en tant que drame. Nous y pensons en tant que processus normal. Quand on arrive à un certain âge on est confronté au vieillissement, on doit faire face à la mort qui approche.

Je voudrais aussi souligner que dans notre groupe, comme pour les ressortissants de tous les pays d'Afrique Sub-saharienne, nous sommes confrontés à des problèmes de précarité. Nous avons quitté notre pays en y laissant nos biens, notre situation sociale et professionnelle et nous nous retrouvons ici dans la catégorie des minimexés. Sauf quelques jeunes qui ont pu accéder à tel ou tel emploi ou bien terminer des études et s'intégrer dans la vie active. Mais pour les personnes du troisième âge nous sommes principalement dans cette catégorie de minimexés.

La personne d'Afrique Sub-saharienne du troisième âge vivant en Belgique est confrontée à plusieurs difficultés, notamment celles de communication. Beaucoup sont arrivés ici sans connaître ni le français ni le néerlandais. Alors vous pouvez imaginer combien il est difficile de se mouvoir dans Bruxelles si on ne sait pas lire les plans, si on ne sait pas lire les destinations des trams ou des bus, etc. Nous sommes aussi confrontés à ce problème de communication quand nous sommes dans le milieu hospitalier. Quelqu'un qui ne s'exprime ni en français ni en néerlandais a du mal à expliquer sa maladie et à suivre son traitement.

Nous avons aussi des problèmes de compréhension. La société belge connaît l'Afrique de par nos liens historiques de colonisation mais il y a beaucoup de préjugés qui demeurent. Des préjugés sur la vie des noirs et des préjugés de toute sorte. Nous le ressentons parfois dans les quartiers où nous vivons. Nous regrettons aussi qu'il manque de ce respect dû à l'âge que nous connaissons en Afrique. De même, cette façon de vivre chacun pour soi et Dieu pour tous mais il n'y a personne qui s'occupe de vous. Il faut vous débrouiller. Il y a les problèmes du logement. La discrimination existe. Pour les jeunes au niveau de l'emploi, au niveau de l'école et au niveau de la vie en général. Mais pour les personnes âgées, le problème du logement se pose avec plus d'acuité. Beaucoup sont considérées comme des personnes isolées et n'ont droit qu'à un petit flat vraiment exigü, il n'y a pas d'intimité, une seule pièce sert de chambre à coucher, de pièce de travail et de cuisine. C'est vraiment une expérience très dure pour les personnes du troisième âge de l'Afrique. D'abord, il faut déjà trouver son logement or c'est très difficile de trouver un propriétaire qui accepte de louer aux personnes d'origine africaine. Il faut faire des acrobaties pour trouver un logement. Je voudrais, à ce sujet, vous faire part d'une expérience personnelle. Dernièrement dans l'immeuble où j'habitais il y a eu un incendie. Pour être relogée, ce fut très dur parce que tout le monde était persuadé que c'était moi qui avais mis le feu, alors qu'il s'est avéré, qu'en fait, c'était un couple franco-marocain qui habitait là qui avait mis le feu. Chaque fois que je m'adressais à un propriétaire, on me disait: "Ah, mais vous êtes venue de chez vous pour brûler nos immeubles et vous voulez qu'on vous loge encore" et d'autres préjugés de ce genre.

Enfin, je souhaite parler des problèmes d'information. Souvent nous ne connaissons pas les structures existantes pour l'accueil des étrangers et nous avons des problèmes d'orientation. Parfois les assistantes sociales des CPAS nous encadrent, nous disent quelque chose mais souvent, c'est au compte-gouttes. La solidarité de voisinage à laquelle nous étions habitués en Afrique nous fait totalement défaut et il faut vraiment pouvoir se débrouiller pour trouver où sont les choses, pour trouver ceci et cela. Mais je veux persévérer à chercher des solutions parce qu'il y en a. J'y reviendrai.

Bruno Vinikas - Précisément j'aimerais, à présent vous entendre sur les pistes de solutions que vous envisagez au regard de toutes les difficultés décrites.

Abdel Fargaoui :

Il faut favoriser la créativité de tout le monde. Je commencerai par la famille. Il faut que la famille puisse effectivement jouer son rôle et qu'elle puisse, s'il le faut, être éclairée pour demander des aides et voir surtout le souhait de la personne concernée. Parce qu'il y a parfois des violences qui se font quand on impose à une personne de quitter son cadre de vie habituel. Si ce déplacement n'est pas bien préparé, s'il n'est pas réfléchi avec la personne elle-même, cela peut être vécu comme une sorte de rejet: "Maintenant on se débarrasse de moi, je deviens gênant, alors qu'avant c'était moi la pièce centrale au niveau familial." La personne se sent comme abrogée. Tout un travail de réflexion et d'accompagnement s'impose donc.

Au niveau des institutions les choses sont ce qu'elles sont. Je ne dis pas que les gens ne font pas leur boulot mais les responsables de ces institutions doivent mieux connaître ces populations. Quelles sont, par exemple, certaines coutumes auxquelles les gens tiennent absolument parce que, sans elles, ils ne se sentent plus rien. Ce sont ces petites coutumes, ces petits gestes qui font qu'ils s'identifient à telle ou telle culture. Il faudrait absolument qu'on puisse faire un effort de ce côté-là. Aider aussi le personnel pour qu'il puisse suivre des formations, pour qu'il puisse même faire des immersions, et pourquoi pas des voyages dans le pays d'origine, dans le village d'origine et voir comment vivent ces gens-là. D'ailleurs, dans le milieu scolaire, il y a des expériences positives d'enseignants qui ont eu l'occasion de prendre du recul par rapport à leur boulot quotidien et d'aller sur place pour voir les gens et découvrir leur mode de vie. Quand ils reviennent, leurs batteries sont bien chargées et il y a un potentiel de créativité, qu'ils peuvent mieux mettre au service de leur école.

L'autre côté relève du politique. Je me réjouis de constater la volonté politique qui a présidé à l'organisation de ce colloque. On doit multiplier des actions de ce genre parce que le vrai problème de notre société c'est le manque de communication. Car on peut parler sans communiquer. Et quand on ne communique pas, on s'ignore. Et quand on s'ignore, on devient l'ennemi les uns des autres, l'ennemi de ses enfants, de sa femme, de ses voisins, les ennemis de telle ou telle formation politique parce que tout simplement il n'y a pas cette communication. Par mon expérience personnelle, je vois que dans les quartiers, cela passe parfois par de petites choses. Là où il y a des initiatives, là où les gens communiquent cela va beaucoup mieux. Raison de plus pour que les institutions si on le leur permet, si on leur donne plus de moyens, plus de personnel organisent en leur sein ces rencontres. C'est parfois lors de ces rencontres informelles qu'on apprend beaucoup de chose. Il ne faut pas nécessairement que ce soit une conférence mais une rencontre. On voit, par exemple que dans certains milieux où on associait un papa, une maman, ils ont amenés d'autres personnes, alors,

le personnel encadrant, découvre aussi toutes ces habitudes. Et si on en tient compte, à mon avis, tout le monde en sera heureux parce que l'essentiel c'est de voir ces personnes comme des personnes dans leur intégralité, avec leur dignité. On ne doit pas les mettre au coin parce que maintenant on n'a plus besoin d'eux ou de temps en temps organiser un petit voyage et puis se dire "Ca y est, on a fait notre boulot." Non, c'est au quotidien qu'il faut cette compréhension, cet effort pour que les gens communiquent ensemble.

Fernando Marzo :

Je vais d'abord énumérer ce qui est ressorti des nombreuses discussions menées dans notre province et dans notre ville en partant des besoins exprimés par les personnes concernées.

Le premier point concerne la politique du personnel. Le personnel d'une maison de repos ou d'une institution de services doit refléter la diversité de la population.

Le deuxième point concerne la dimension interculturelle des services offerts en résidentiel et non résidentiel donc au sein de l'institution mais aussi en dehors. Le personnel doit pouvoir suivre des formations, plus ou moins obligatoires, sur les différences culturelles ou sur les cultures qui sont présentes parmi leur public. A Genk, cela se fait déjà depuis quelques années, partant des sessions de formation pour le personnel d'entretien, jusqu'au personnel soignant.

Il est important que toutes les personnes qui font appel aux services officiels aient la possibilité d'exprimer leur propre vie culturelle, à commencer par le religieux, la façon dont elles ressentent les choses, comme par exemple en matière d'hygiène (se laver, prendre un bain, ...). Ce sont autant d'aspects de vie qui doivent être pris en considération. Ce sont des aspects auxquels on attache de l'importance, du moins, dans les grandes institutions où il y a les moyens économiques. Nous voulons réellement investir pour améliorer, par exemple, des offres qui, actuellement conviennent pour les Italiens mais moins pour les Marocains. Ce qui implique une offre plus diversifiée de services.

Troisième point, très important: l'offre alimentaire. A l'heure actuelle, des règles très strictes sont en vigueur. Tout est centralisé à certains endroits du Limbourg, de sorte que l'on puisse répondre quotidiennement "en temps réel" aux différents besoins des patients surtout des institutions de soins mais pas seulement pour les personnes âgées.

Toutes ces choses ont été réalisées grâce à la concertation avec les organisations représentatives. J'insiste sur le fait que ce serait une erreur d'idéaliser les choses en tant que représentants des communautés, comme si nous avions mieux appréhendé la problématique de la vieillesse au sein de notre propre culture que par exemple les Flamands en Flandre, les Wallons en Wallonie ou les Bruxellois ici à Bruxelles. Mais nous devons dire les choses comme elles sont en réalité : la problématique de la vieillesse et celle des soins aux personnes âgées sont aussi une question d'argent.

Et puis, il y a la question concernant les initiatives, les maisons de repos ou les services à connotation ethnique qui seraient spécifiquement pour les Italiens, les Marocains, etc. Là, je serai très cru: "il n'y aurait rien de plus bête que ça!". Les publics concernés sont insuffisants pour créer de telles institutions. Nos parents y seraient tout simplement exploités. J'ai connu un exemple d'une institution «ethnique» pour personnes âgées en Wallonie, près de Charleroi qui a fonctionné pendant une dizaine d'années. Il y avait beaucoup de plaintes. Entre-temps, elle a fermé et le bâtiment est maintenant à vendre. Les gens n'y vivaient vraiment pas dans de bonnes conditions. Les moyens financiers étaient insuffisants. Soigner coûte de l'argent. Nous le savons tous. Et dans un certain sens, c'est devenu un nouveau "business". C'est une bonne chose qu'en même temps, on impose aux institutions des règles de contrôle très strictes. En effet, il y a assez d'exemples d'institutions où, au lieu de soigner correctement nos parents, le seul objectif est l'équilibre financier et de préférence avec un bilan positif.

Pour le moment, une concertation est en cours sur ce que nous appelons joliment "flats pour seniors". On essaye de créer des institutions qui sont implantées le plus près possible du milieu dont sont issues les personnes. Je donne un exemple. A Genk, il y a plusieurs cités minières : Waterschei, Winterslag, Zwartberg. On essaye d'y construire des petits complexes, où les vieilles personnes peuvent être placées dès qu'elles ne peuvent plus s'occuper d'elles-mêmes ou dès que leurs enfants ne peuvent plus les soigner. Ce sont des appartements minuscules, pourvus de tous les services dans l'environnement immédiat. Et ceci est parfaitement rentable. En outre, nous essayons, sous l'impulsion de nos organisations, d'aménager la cité de telle sorte que les personnes âgées n'aient pas à se déplacer, jusqu'au moment où elles deviendraient trop dépendantes. Ce sont là des choses pratiques que nous suggérons.

Ainsi, faut-il aussi organiser la mobilité et mieux l'adapter aux besoins des personnes âgées. Cela prendra du temps mais cela se réalise déjà peu à peu. Il faudrait aussi adapter les services de soins à domicile qui sont proposés aux personnes âgées, aux besoins locaux et non aux besoins des institutions. En effet, les personnes âgées préfèrent rester dans leur propre environnement, près de leurs amis et de leur famille. De ma propre expérience, j'ai vu comment étaient les "ospizi" italiens d'antan, tenus par des religieuses. On y faisait "camper" réellement les personnes. Et je pense que ce n'est pas ce que nous souhaitons pour nos parents. Quelle que soit leur origine ou leur culture, ils ont le droit, en tant que contribuables mais aussi en tant que personnes, à toutes les conditions qui permettent de « couler des jours heureux ».

Gaudence Nyirasafari :

J'ai déjà dit dans quelles conditions nous vivons ici, nous les gens du troisième âge de l'Afrique Sub-saharienne. Je voudrais soumettre à l'attention du public trois pistes de solutions.

Il y a d'abord les possibilités de retour au pays. C'est faisable mais à condition qu'il y ait la sécurité, des soins de santé suffisants là-bas. Parce que les personnes qui ont

fui la guerre et ne vont pas retourner tant que la guerre est encore là, tant qu'ils ne sont pas sûrs d'être bien accueillis dans leur pays.

Sinon, reste la solution d'affronter le problème, ici, des maisons de repos. Je vous dis d'emblée que la maison de repos nous effraye parce que nous craignons qu'il y ait encore des discriminations, des traitements inappropriés, le non-respect du régime alimentaire et des convictions religieuses. C'est pourquoi, nous pensons qu'il faut favoriser le plus possible la possibilité des soins à domicile.

En deuxième lieu, il y a la question de la médiation culturelle initiée par le Foyer au niveau de Dar al Amal. Ils vont trouver des gens du troisième âge qui sont dans des institutions et leur servent d'intermédiaires pour les questions de langues et pour améliorer les contacts avec l'institution. Il faut quand même reconnaître qu'il faut d'avantage humaniser et je dis bien humaniser les services donnés aux personnes âgées en maison de repos. Alors, s'il y a des soins plus humains, je pense que tout le monde pourra s'y retrouver.

La troisième piste de solution, ce sont des initiatives qui existent comme celle du FEDA qui met en œuvre un centre intergénérationnel qui pourra assurer la solidarité entre les personnes du troisième âge et les jeunes générations. C'est une initiative qui a été mûrement réfléchi et qui pourra se concrétiser avec le concours d'autres associations ou des pouvoirs publics. Il y a, enfin, l'association « Convivial », qui œuvre aussi beaucoup pour les personnes du troisième âge. Nous constatons qu'il y a toujours un accueil très chaleureux pour nos "mamies" à « Convivial ». Et je pense qu'il faut maintenir ces groupes et essayer de généraliser leur expérience. Je pense qu'il y a aussi l'idée de créer un centre de jour où les gens qui ne sont pas nécessairement au stade d'entrer dans une maison de repos pourraient se rencontrer en journée pour discuter, pour occuper leur temps de loisirs et pour lutter contre leur sentiment de solitude. Toutes ces initiatives pourraient nous permettre d'envisager la vie de la vieillesse et la vie du troisième âge en toute dignité et dans le respect des cultures et des traditions de chacun.

Bruno Vinikas - Merci à vous pour ces précieux témoignages et stimulantes réflexions. L'impératif de l'heure m'oblige hélas à clore, à présent, cet instructif échange.



Ateliers

Introduction

Lors de leur inscription au colloque, les participants ont opté pour l'un des 5 ateliers proposés dans le programme. Ces ateliers ont traité de l'information destinée aux personnes âgées étrangères ou d'origine étrangère, de la cohabitation multiculturelle dans les maisons de repos, de la formation du personnel, du management et enfin du lien entre la qualité des soins et l'origine de la personne âgée. Outre les personnes chargées de l'animation et du rapport, chaque atelier était présidé par un(e) expert(e) dont vous trouverez les introductions aux travaux et un reflet de ces derniers ci-après.

Atelier 1

Marie-Pierre Delcour (directrice Infor-Homes) et Jaklien Vandermeulen (directrice Home-info)

Information

Introduction

Jaklien Vandermeulen - Le débat d'aujourd'hui traitera principalement de la façon dont l'information des services peut correctement parvenir aux gens. Nous commencerons par quelques explications sur nos organisations, "Home-info" et "Infor-Home".

"Home-info" et "Infor-Home" sont des ASBL qui disposent d'une vaste banque de données avec tous les renseignements sur les maisons de repos bruxelloises. Nos services sont ouverts aux personnes âgées, à leur famille et aux professionnels à la recherche d'une maison de repos. Nous pouvons les informer et leur donner des conseils. Nous ne faisons pas que donner une adresse ou un numéro de téléphone mais fournissons aussi tous les renseignements possibles sur l'institution que nous allons d'ailleurs visiter : description complète de la maison de repos, appréciation de la qualité du service et des soins donnés, etc. Toute cette information peut sembler évidente mais dans la région bruxelloise, ce n'est pas facile d'aller à la recherche d'une maison de repos.

Tout d'abord parce que l'offre est assez abondante. Quelques chiffres: au total, il y a 204 institutions dont 184 maisons de repos et maisons de repos et de soins. Ceci correspond à presque 1600 lits. En outre, il y a 24 résidences-services. Mais ce n'est pas seulement le fait que l'offre soit abondante qui rend le choix difficile, il y a aussi le fait que chaque institution est différente tant sur le plan de l'infrastructure et de l'architecture qu'en ce qui concerne le cadre de vie et les soins et services qui y sont proposés. La conséquence, c'est qu'en fait chaque personne âgée se voit confrontée au choix de l'institution qui pourra le mieux

convenir à ses besoins et attentes. Aussi en ce qui concerne la langue, il y a des différences entre les maisons de repos bruxelloises. Chaque maison de repos peut opter pour un statut francophone, un statut bilingue ou un statut néerlandophone. 70% des maisons de repos de la région bruxelloise ont un statut bilingue. Ce sont les maisons de repos "bicommunautaires". 28% ont un statut francophone et 2% ont un statut néerlandophone. Il y a donc, déjà, clairement des différences au niveau de la langue. La situation des maisons de repos est plus compliquée et complexe que cela, mais le but de ce groupe de travail n'est pas de traiter ce sujet plus en détail.

Des années d'expériences de nos organisations nous ont permis de relever quelques constats. Pour commencer, nous ne sommes pas contactés par des personnes âgées d'origine étrangère qui doivent être placées dans une maison de repos. Nous accueillons principalement des gens d'origine belge. Il y a tout de même quelques demandes de la part de personnes âgées immigrées qui sont originaires de pays de l'Union Européenne, d'Italie ou d'Espagne par exemple. Jusqu'à présent, nous n'avons pas eu une seule demande de la part de personnes âgées du Maroc ou de la Turquie. Cela s'explique par le fait qu'elles sont encore accueillies au sein de la structure familiale classique et qu'elles ne vont surtout pas dans une institution, parce que cela ne fait pas partie de leur culture. D'ailleurs, nous remarquons que c'est déjà très difficile pour des personnes âgées bruxelloises autochtones d'aller dans une maison de repos, parce que l'image qu'elles en ont est souvent négative. C'est d'autant plus vrai pour les personnes âgées d'origine étrangère.

Les personnes âgées d'origine étrangère appartiennent souvent aux classes sociales plus précaires et ont donc peu de moyens financiers. Ceci détermine un choix réduit pour le peu de personnes âgées d'origine étrangère qui doivent aller dans une maison de repos. Souvent, elles sont dépendantes du CPAS, ce qui oriente la personne âgée vers la maison de repos communale du CPAS. A ce jour, les maisons de repos de la région bruxelloise n'ont pas encore développé de véritable vision, de philosophie spécifique à l'égard de l'accueil des personnes âgées d'origine étrangère. C'est quelque chose qui ne les préoccupe pas encore parce qu'il n'y a presque pas de personnes âgées d'origine étrangère dans les maisons de repos. Mais il va tout de même falloir y réfléchir et penser à l'avenir. Comment allons-nous gérer ce problème? En effet, il y a les particularités culturelles, les habitudes de vie de la population d'origine étrangère. Il y a d'autres habitudes alimentaires, d'hygiène corporelle, tous les aspects religieux, les contacts, les relations avec la famille, l'usage de la langue. Le jour où les maisons de repos bruxelloises accueilleront des personnes âgées d'origine étrangère, elles devront s'adapter à toutes ces choses.

Il y a néanmoins du personnel étranger qui travaille dans les maisons de repos. Mais le plus souvent, il s'agit de personnel peu ou pas scolarisé, qui en plus est parfois employé dans des statuts précaires. Le problème ne se situe pas au niveau de leur dévouement et de leur motivation. Ces gens ont du respect et de la considération pour les plus âgés. Mais ils n'ont pas toujours la formation pour soigner la personne âgée, voire infirme ou démente.

Une dernière constatation : l'accueil et le soin aux personnes âgées est encore perçu comme un devoir de la femme. C'est le cas pour la population belge et encore plus pour la population étrangère. Mais maintenant, les filles d'origine étrangère font aussi plus d'études supérieures et vont plus à l'université. A un moment ou à un autre, elles se retrouvent sur le marché de l'emploi. Et si toutes ces femmes d'origine étrangère ont un emploi, elles ne pourront plus s'occuper de leurs parents nécessiteux dès que cela s'avèrera nécessaire. Alors, le problème se posera pour elles également: "Que devons nous faire de nos personnes âgées?" Il n'y aura probablement qu'une seule solution, outre toutes les possibilités de soins à domicile, c'est l'accueil au sein de dispositifs résidentiels. Le problème de l'accueil dans une maison de repos ou dans une maison de repos et de soin se posera tôt au tard et probablement que la problématique deviendra urgente et évoluera dès lors rapidement.

Et maintenant, c'est avec plaisir que je laisse la parole à ma collègue qui formulera encore quelques pistes de réflexion.

Marie-Pierre Delcour - Nos pistes de réflexion se rejoignent évidemment très fort et je tiens à préciser d'emblée que les réflexions qui vont suivre concernent d'ailleurs aussi bien les acteurs et les réalités du domicile que les acteurs et les réalités du milieu institutionnel. Je souligne aussi qu'il s'agit évidemment de pistes de réflexion mais absolument pas de solutions.

Nous notons d'abord que la réflexion sur l'accueil des personnes âgées d'origines culturelles diverses est une véritable nécessité, aujourd'hui. Comme l'a dit ma collègue, actuellement il y a peu de demandes d'accompagnement provenant de ce public et pourtant il nous semble évident que d'ici peu la vague migratoire va déferler dans le secteur. En effet, le système familial des personnes allochtones permet sans doute encore aujourd'hui aux aînés de fermer les yeux chez eux, entourés des leurs. Cependant, comme l'a souligné Jaklien Vandermeulen, la prise en charge des parents âgés est dans la majorité des cultures, y compris la nôtre d'ailleurs, reste quand même très fort l'affaire des femmes. Il est donc vrai que nous voyons avec réconfort d'un côté et peut-être avec inquiétude de l'autre que la scolarisation des jeunes filles d'origine culturelle différente est fort importante. Il y a fort à parier que ces jeunes filles ambitionnent d'assumer un emploi aux termes de leur scolarité. Qui va alors assumer la prise en charge des aînés, comme d'ailleurs la prise en charge des enfants en bas âge au sein de leur famille? Il y a tout lieu de penser que se mettra en place, en tout cas sous certains aspects, des modèles familiaux peut-être assez proches des nôtres. A moins que leurs frères ou cousins, qui sont parfois moins assidus sur les bancs de l'école, ne se trouvent une fonction d'accompagnement au sein de leur foyer.

Il est en tout cas grand temps de s'interroger. Il est important aussi pour les populations allochtones de le faire. Il est, en effet, à nos yeux, tout à fait capital d'alimenter réciproquement nos interrogations. Et donc pour ce faire, il nous paraît tout d'abord essentiel d'apprendre à bien se connaître. Les témoignages de ce matin étaient d'ailleurs assez éloquentes à ce sujet. Ainsi

pour la maison de repos amenée à accueillir un résident d'identité culturelle différente, il sera évidemment capital de tout mettre en place pour dérouler le fil de l'histoire de la personne, le fil de sa vie, et donc de cerner avec lui ses propres valeurs. En la situant dans son parcours, il faudra situer ses besoins. Au fond, que veut exactement la personne? Qu'attend-elle de la maison qui va l'accueillir? Que craint-elle aussi de ces nouvelles réalités? Que ne veut-elle pas? Voilà en tout cas autant de questions qui mériteront d'être clarifiées. Qui plus est, en tenant compte du contexte familial de cette personne, il sera bien sûr nécessaire pour la maison de repos de se poser la question de l'accueil qui sera réservé aux proches. Quelle place et quels rôles les proches souhaiteront tenir au côté de leurs aînés. En listant toutes ces questions, on met le doigt sur le fait qu'elles concernent l'accueil de toute personne, quelles que soient ses origines. Et c'est bien pourquoi, nous nous réjouissons de la préparation à la vague migratoire. Par ce biais, sans doute, les institutions sont amenées à se poser les questions qui sont l'essence même de l'accueil, à savoir "Qui est-ce donc celui qui arrive? Que veut-il? Et que peut-on pour lui?" Il s'agira évidemment d'être ouvert à toute culture, ce qui veut dire être capable de gérer la diversité culturelle. Ce fut aussi évoqué ce matin.

Là aussi je rejoins ce que disait ma collègue : il est quand même très positif de pouvoir souligner que les équipes, tant du domicile que celles œuvrant dans l'institutionnel sont déjà habituées à la mixité culturelle. Cela nous semble, en effet, être une clé précieuse pour avancer dans la réflexion. Les équipes sont donc actuellement déjà largement métissées. Elles sont, pour une part importante, composée de personnes qui viennent d'horizons divers et qui sont porteuses de valeurs et de traditions différentes. Ces travailleurs s'interrogent évidemment sur nos institutions et sur nos services. Ils s'interrogent aussi d'ailleurs sur leur rôle d'aidant professionnel aux côtés de nos aînés.

En outre, il est vrai que ces travailleurs sont en plein questionnement par rapport à leurs propres possibilités d'accompagner et de prendre en charge leurs parents vieillissants. Et l'on constate que beaucoup de ces personnes sont écartelées entre des paradoxes. Ils comprennent, pour la plupart en tout cas que certaines de nos familles aient recours à des services extérieurs, ils approuvent aussi l'appui des aidants professionnels aux côtés des aidants naturels mais en même temps, ils n'imaginent pas procéder de la sorte pour leur propre famille. Nous relevons leur souci d'être de bons professionnels mais aussi celui de ne pas faire appel à ces services pour leurs proches. Ceci dit, ce paradoxe se rencontre aussi auprès des travailleurs européens.

Alors que faire de ces constats? Il me semble que le travail d'approfondissement de la réflexion de ce jour peut largement avancer précisément grâce à ces générations intermédiaires qui sont d'une part témoins d'une certaine tradition et qui, d'autre part, en véhiculent d'autres. Il nous paraît, en effet, très important dans ce contexte de soutenir ce personnel dans ses questions et dans ses déchirements. Un accompagnement de qualité est donc nécessaire pour conduire ces questions à maturation et pour en faire des éléments de construction d'une

culture nouvelle, celle de la tolérance et du respect. Il est évident que nous, nous n'avons pas de réponses à ce défi mais nous nous réjouissons en tout cas que l'on s'en préoccupe et nous souhaitons vivement qu'autour de ces questions se fixe la trame de la compréhension, de l'ouverture et de la solidarité. Une fois de plus resituons la personne âgée au centre de nos débats et tentons d'apprendre les uns des autres comment nous pouvons améliorer nos services à son égard.

Compte rendu

Marie-Pierre Delcour - Le décor a été planté en esquissant un petit tableau de la situation des maisons de repos à Bruxelles. Il a été observé à ce moment-là que peu de demandes arrivaient quant à l'orientation de personnes âgées d'origine allochtone en maison de repos, que les personnes âgées que l'on retrouve dans ces structures sont en général des personnes qui sont dans des catégories de faibles revenus, c'est-à-dire des personnes pour lesquelles, en fait, le choix de l'établissement ne se pose pas, puisqu'elles sont orientées directement vers certains types de structure. Il en ressort que les maisons de repos ont donc peu de recul, peu de vision et donc peu de préparation à l'accueil de personnes âgées de culture différente. Les maisons de repos disposent cependant d'un atout de taille: la mixité de leurs équipes. En fait, il y a plus de demandes d'aide à domicile pour ce type de population, encore que là, les acteurs nous font remarquer qu'il y avait aussi pas mal de réticence.

Le débat s'est ensuite engagé autour de la question du personnel, qui travaille dans les services et les institutions pour personnes âgées. Ces personnes sont en général peu enclines à solliciter ce type d'aide pour leurs propres parents. Ce fut souligné comme un paradoxe même si le paradoxe n'est qu'apparent. Ces travailleurs expérimentent au quotidien l'utilité et la qualité des prestations techniques mais sont, en effet, également aux premières loges pour constater jour après jour l'insuffisance et la défaillance de l'encadrement humain laissant de nombreuses personnes âgées dans un désert relationnel et communicationnel. Ces travailleurs étrangers en maison de repos ne veulent pas de cela pour les leurs. Une réflexion sur ce point pourrait être un levier de changement.

Il a été également mis en évidence que la prise en charge des parents âgés était quand même largement une tâche féminine. Ces propos ont été cependant nuancés par le fait que dans certaines communautés cette prise en charge est répartie sur les membres d'une famille fort élargie. Mais, là aussi, les modèles familiaux sont en pleine évolution.

D'aucuns ont souligné que dans la culture africaine, il existe effectivement un très profond respect pour les personnes âgées. Ce respect est basé aussi sur le fait que ces personnes sont porteuses d'une culture qui est essentiellement orale. D'autres ont montré de manière fort intéressante que la part émotionnelle dans les relations familiales est sans doute traitée très différemment selon les cultures. C'est donc en distinguant ce qui est commun derrière des approches à première vue différentes qu'un mieux être pour tous pourra se construire.

Le vieillissement très net de la population dans nos maisons de repos a aussi été abordé, un certain nombre de personnes âgées ont même "survécu" à leurs propres enfants, ce qui semble être un phénomène propre aux populations occidentales.

En termes de recommandation, un consensus a été dégagé sur la nécessité de :

- créer les conditions pour que les personnes allochtones travaillent elles-mêmes sur l'évolution de la prise en charge de leurs aînés étant donné la transformation de leurs repères culturels (scolarisation et émancipation des femmes) ;
- travailler plus spécifiquement sur le fait que l'appel à des services n'est pas synonyme d'abandon ;
- accélérer la réflexion sur l'amélioration de l'accueil en maison de repos de manière globale ainsi que pour tout dispositif d'aide et d'accompagnement des personnes âgées ;
- se poser la question du sens de ces institutions pour tous les types de public ;
- favoriser l'éclosion de lieux et de moments d'échange permanents permettant de croiser les regards prospectifs des uns et des autres.

Cohabiter dans la diversité

Introduction

Je vais commencer par me présenter brièvement. Je travaille depuis quelques mois comme "réfèrent de qualité" et médiatrice à l'Institut Pacheco qui est une des cinq, maisons de repos du CPAS de Bruxelles-Ville. En fait, l'Institut Pacheco est divisé en deux parties: il y a le secteur hospitalier et le secteur maison de repos. Tout ce qui relève de la « référence qualité » concerne la maison de repos. Mon rôle est d'apporter des idées, d'écouter le personnel et tous les intervenants dans l'institution. Ensemble nous essayons de voir ce qu'on pourrait faire pour coordonner des projets de qualité, développer des projets au sein de la maison. Evidemment le secteur hospitalier en bénéficie aussi. D'une autre part, je travaille également comme médiatrice. Depuis la loi de 2002 sur les droits des patients, tout hôpital doit disposer d'un médiateur pour prendre en charge les plaintes des patients.

Concernant la médiation, vous savez probablement qu'il existe des subsides dont bénéficient certains hôpitaux pour faire de la médiation interculturelle. Il y a donc moyen de bénéficier de médiateurs interculturels qui sont en relation avec des associations pour contacter des personnes étrangères qui peuvent aider à traduire, à expliquer les difficultés des patients. Cette difficulté à communiquer avec certaines personnes a déjà été développée ce matin. A Pacheco, nous passons, pour cela, par des membres du personnel qui sont de la même origine, qui parlent la même langue ou sont d'une culture plus proche. Au niveau de cette difficulté que l'on pourrait avoir lors d'une médiation, nous cherchons plutôt une aide extérieure à la famille. Pourquoi ? Car, souvent, la famille arrive avec, elle aussi, des préjugés sur l'institution, le milieu médical, etc. Finalement bénéficier de quelqu'un d'extérieur, d'un professionnel qui peut expliquer aide également. Il n'empêche que l'on essaie d'abord, entre membres du personnel, de répondre au mieux aux questions du patient, du résident et des familles.

A côté de cela, je contribue, depuis plusieurs années, à la formation, en cours du soir, de directeurs des maisons de repos, dans une des écoles de Bruxelles au niveau des cours de psychologie et de connaissance de personnes âgées. C'est d'ailleurs dans ce cadre que j'ai pris connaissance des habitats "Kangourou", dont le professeur Loriaux nous a parlé ce matin. Il est vrai que cette formule représente aussi une solution.

Dans le cadre dans cet atelier, il nous est demandé d'échanger sur « cohabiter dans la

diversité». Qu'est-ce que cohabiter ? Comme il a été dit par Claudio Modolo, on pourrait plutôt parler de vivre ensemble. Et pour ce vivre ensemble au troisième âge, il y a, certes, la maison de repos mais il n'y a pas que cela. Les premières étapes, c'est tout ce qui relève des soins à domicile. Il y a aussi les aides familiales, qui vont à domicile, qui vont à la rencontre des gens. Outre cela, on nous a parlé des habitats Kangourou, des maisons Abbeyfield. Bref, il y a toute une série d'infrastructures qui existent entre le domicile strictement privé et la maison de repos. Maintenant, il est vrai que les logements alternatifs sont beaucoup moins connus. On en revient aux difficultés d'être informé de tout ce qui existe. Je ne sais pas si vous avez eu l'occasion durant l'heure du midi d'aller voir les stands. Il y avait entre autre une personne de « OVALLO »¹⁶, un collectif qui informe et anime des groupes au sujet des différentes infrastructures qui existent pour les personnes âgées.

Par ailleurs, le démographe nous a montré l'importance du nombre de personnes âgées d'origine étrangère ou étrangère à Bruxelles. Il serait vraiment temps que l'on s'inquiète, que l'on voie ce qu'on pourrait faire pour améliorer la prise en charge de ces personnes. On s'est interrogé sur l'éventuelle nécessité de créer des infrastructures spécifiques pour ces personnes. Il y a entre autre "Heureux Séjour", une maison de repos pour personnes juives. Pour les autres cultures, je ne vois pas grand-chose. Alors, comment accueillir au mieux ces personnes âgées de diverses origines ? Comment entrer en contact avec elles ? Comment les accompagner ? Que leur proposer pour vivre le mieux possible ensemble, en respectant les différences, au niveau de la langue, du régime alimentaire ou de la religion. C'est à ce sujet, que j'aimerais vous entendre. Quelles sont vos expériences ? Qu'est-ce que vous, vous voudriez, par rapport aux maisons dans lesquelles vous travaillez ou avec lesquelles vous avez déjà eu des contacts ? Je vais vous relire les questions qui nous sont posées dans le document introductif à cet atelier. Comment organiser cette vie communautaire ? A quoi faut-il être vigilant ? Faut-il organiser des activités spécifiques ? Lesquelles, d'après vous ? Faut-il prévoir des espaces-temps adaptés aux différentes expressions culturelles et religieuses ? Faut-il viser la multiculturalité des structures d'accueil ou favoriser des dispositifs communs ? Et enfin j'ai envie de vous demander quelles sont, d'après vous, les bonnes pratiques auxquelles on devrait penser, auxquelles on devrait faire attention lorsqu'on travaille avec et pour des personnes âgées notamment issues de l'immigration ?

Compte rendu

Les participants à l'atelier ont débattu autour de questions énoncées ci-dessus qui ont suscité de nombreuses interventions au point que tout le monde n'a pas pu s'exprimer. Je vais cependant tenter de rendre compte des principaux aspects abordés.

¹⁶ OVALLO pour "Overleg Platform Allochtone Ouderen" est une plateforme qui regroupe plus d'une vingtaine d'associations ou de personnes œuvrant à Bruxelles pour le bien être et la santé des seniors issus le plus souvent de l'immigration. Siège : Bvd Léopold II, 204/1 à 1080 Bruxelles T. 02/414 15 85

Une première idée émise était qu'il serait peut-être bien de changer le nom même de "maison de repos" pour aller vers quelque chose qui mette plus en évidence qu'il s'agit, avant tout, d'un "lieu de vie". La prise en charge des soins à domicile, avec un encadrement des familles a été longuement abordée mais aussi l'exemple des centres de jour que certains appellent les "maisons de la parole" où des personnes de même origine ont l'occasion de passer la journée, ce qui leur permet d'avoir des points de repère concernant la langue, la culture, leur histoire, etc. Il en est ressorti qu'il y avait un travail important à faire avec les familles. Une participation des familles s'impose, ne fût-ce qu'au regard de la culpabilité qu'elles peuvent éventuellement ressentir lors de l'entrée de leurs parents en maison de repos. Un travail donc avec les différentes générations pour envisager le futur soit celui de la personne âgée soit, dans un sens beaucoup plus large, celui de : "que créer dans le futur?".

Autre aspect, le fait qu'il y ait énormément de stéréotypes et de préjugés en matière de cohabitation dans la diversité. Reste la nécessité, quelle que soit son origine, de visiter plusieurs maisons de repos avant d'en choisir une. Qui plus est, quand on est d'origine étrangère, pour trouver la maison qui corresponde le mieux aux attentes, aux spécificités du parent. Or, quand on se trouve dans des situations de précarité, on a moins l'occasion de pouvoir choisir sa maison de repos.

La question de maisons spécifiques selon l'origine a été abordée avec évidemment des avis très partagés. Il a été souligné, pour l'essentiel, la nécessité d'être attentif aux singularités (régimes alimentaires, différences culturelles, pratiques religieuses) plutôt que d'organiser des maisons spécifiques. Autre sujet récurrent, celui des activités proposées, des intervenants plaidant pour qu'il soit demandé à la personne elle-même ce qu'elle a envie de faire plutôt que de lui imposer une activité. Fut évoqué aussi le fait que dans certaines cultures, le jeu n'a pas de valeur alors qu'avec certains ergothérapeutes la thérapie est axée sur le jeu. Il faudrait donc là aussi envisager les activités avec la personne elle-même plutôt que de les lui imposer. Toutes ces attentions particulières supposent une meilleure formation du personnel afin qu'il soit préparé à accueillir, à accompagner le plus correctement possible les personnes âgées dans leur singularité. Ce qui renvoie, par ailleurs, à la question d'une charge de travail plus importante et donc évidemment à la problématique du manque de personnel. Une solution exprimée est l'idée d'un service civique. Auparavant, il y avait le service militaire. Pourquoi ne pas relancer le principe d'un service civique où les jeunes iraient aider au sein des infrastructures, au sein des familles, pour alléger la lourdeur du travail ?

Formation du personnel

Synthèse de l'introduction et du débat

Angelo De Simone est formateur depuis au moins 20 ans. Il a donné des formations interculturelles dans tous les secteurs professionnels, tant du privé que du secteur non-marchand où il a travaillé également ces dernières années pour les maisons de repos et pour des professionnels oeuvrant dans le contexte de l'aide aux familles. L'orateur précise l'évolution dans son approche du travail où l'accent est moins mis sur des formations interculturelles telles quelles que sur le changement dans l'organisation, sur le processus d'un changement qualitatif global axé sur le thème de la diversité, tant du personnel (appelé : le client interne) que des gens, des patients ou des clients externes donc dans un cadre plus vaste.

Le cadre plus large de son approche est celui de la "qualité intégrale". C'est un modèle Européen, appelé le modèle ESQM (European Scale of Quality Management), dans lequel on fait une distinction entre **9 niveaux** ou 9 points d'attention pour travailler sur le changement. C'est la relation entre ces neuf points qui donne la possibilité de favoriser le changement ou l'amélioration de la qualité du travail.

Schéma: Soins de qualité intégrale

Les bases facilitaires	Les terrains de résultat	Le changement
		<u>Niv.9</u> : les résultats
<u>Niv. 1</u> : la gestion	<u>Niv. 6</u> : le degré de satisfaction du personnel	
<u>Niv. 2</u> : le personnel	<u>Niv. 7</u> : le client/patient / ceux qui profitent des services	
<u>Niv. 3</u> : la stratégie/la politique	<u>Niv. 8</u> : la société/ le but fondamental	
<u>Niv. 4</u> : les moyens et les partenaires		
<u>Niv 5</u> : l'action/le processus de changement		
←	Evaluation	

Niveaux 1 et 3 à 5¹⁷: La gestion, la stratégie, les moyens et l'action ou plutôt le processus de changement: une corrélation décisive.

Si le problème est plus large que le relationnel interculturel, on arrive inévitablement à un autre niveau de l'organisation, la gestion.

Est-ce que les managers, les directeurs sont bien préparés au changement voulu pour le personnel? C'est au niveau de la direction que les décisions sont prises que la stratégie est déterminée (Niv. 3) qu'on décide des moyens financiers (Niv. 4) des règles et des procédures à suivre (Niv. 5). Sans le support et l'initiative du niveau de gestion, sans une vision plus large au niveau de la direction, il est impossible d'aboutir à des résultats stables. La gestion implique aussi bien la gestion du personnel et la structure organisationnelle que le contexte global dans lequel l'institution fonctionne. Il est donc important de travailler d'abord avec ceux qui ont le pouvoir dans l'organisation, les responsables. Les problèmes et/ou les idées et les suggestions de solution des membres du personnel doivent atteindre ce niveau et doivent être écoutés au niveau de la direction, qui doit donc être prête à cela. On ne peut faire passer des solutions et des changements que par l'intermédiaire du niveau de gestion et l'accompagnement de l'action par les responsables de l'organisation qui décident d'y mettre les moyens nécessaires, tant au niveau des finances qu'au niveau de l'espace et du temps. Et puis, on passe à l'action, on installe le changement, on l'évalue, on regarde quels sont les problèmes concrets, on les résout, etc. On discute, on communique. Tous ces éléments-là sont la base, ce qu'on appelle du mot anglais "the facilitators", les facilitateurs.

Niveau 2: Le personnel

En général, la formation interculturelle est axée sur quelque chose qui ne touche strictement que la culture. On explique au personnel quels sont les éléments culturels dont il faut tenir compte pour pouvoir travailler avec des personnes d'un certain type de culture. Cette formation est présentée comme la solution pour répondre aux problèmes de la diversité. Ces problèmes de diversité peuvent, par contre, être liés à de tout autres aspects de l'organisation. On ne résout pas par cela les problèmes de l'organisation qui sont de l'ordre de la communication interne ou de l'organisation concrète du travail, des choix à faire pour changer les procédures, ce sont finalement des problèmes du niveau du management ou de la gestion de l'organisation. Les problèmes de la diversité doivent être placés dans leur contexte réel. Une formation du personnel ne peut avoir un quelconque impact positif que si cette formation est située dans ce contexte plus large d'une réorganisation éventuelle. Les griefs du personnel doivent être écoutés et pris en considération. L'idée de diversité ne peut se limiter à la culture, aux cultures des pays d'origines. La diversité est plus large et implique les différents points de vue selon, par exemple, les qualifications ou le sexe. Il n'y a aucun sens à investir dans la formation interculturelle si rien ne bouge aux autres niveaux de l'organisation.

¹⁷NDLR., Les actes de l'introduction à cet atelier ne résultent pas d'une transcription des propos de l'orateur mais d'un compte rendu rédigé par Nicole Mondelaers du Centre de Documentation et de coordination sociale (voir infra coordonnées). Nous y avons joint sa synthèse des débats car ils se réfèrent directement au schéma détaillé dans cette partie.

Niveau 6: La satisfaction du personnel.

Le premier terrain de résultat important c'est le personnel qui doit être satisfait. Pour faire du bon travail, il faut du personnel satisfait. La satisfaction dans le travail, c'est de pouvoir l'exécuter dans les circonstances les plus optimales possibles. Il est vrai qu'on peut réaliser une plus grande satisfaction par de la formation, en augmentant les compétences. Mais il faut surtout offrir un cadre de travail qui soit propice à de bonnes relations de travail. Partout le relationnel est important. Une formation sur la diversité n'a du sens que si on est capable, ensemble avec le personnel, de comprendre quels sont leurs problèmes vécus, qui sont plus larges que culturels. L'organisation doit donc être capable d'offrir à son personnel (les clients internes) un cadre et des modalités de travail réalistes et faisables. La formation n'en est qu'un petit élément.

Niveau 7: Le client externe/ le patient/ les bénéficiaires de services

A côté du personnel se trouve le patient, le client "externe". Contrairement à ce qu'on pourrait croire, le patient n'est pas souvent mis au centre de l'organisation. La majorité des règles et des procédures vise à diriger le personnel et à régler le travail. Il est indispensable d'instaurer un équilibre entre ces deux terrains de résultat. La gestion du travail doit cibler à la fois les clients internes (le personnel) et les clients externes, les gens eux-mêmes qui font usage des services.

Niveau 8: Le contexte de la société et les objectifs fondamentaux.

C'est le troisième terrain de résultat, la société. C'est la société qui détermine fondamentalement ce que nous faisons comme organisation et pourquoi nous le faisons. Une maison de repos n'existe pas pour notre plaisir mais est créée suite à une nécessité sociale. C'est la société qui détermine les besoins. S'il y a des règles et des procédures, il doit y en avoir une justification dans les objectifs de la société également.

Niveau 9: Les résultats.

Tout processus de changement et toute formation doit aboutir bien évidemment à des résultats. Dans le secteur marchand, ce résultat est défini en termes de profit. Dans le secteur non-marchand il s'agit d'atteindre les objectifs nécessaires pour être subventionné. Les inspecteurs, les contrôleurs financiers ne réfléchissent souvent unilatéralement qu'en termes économiques. Pour eux la formation, les procédures, une réflexion sur l'organisation interne du travail sont souvent conçus comme une perte de temps. Mais de la formation, qui n'est axée que sur l'augmentation des compétences pour atteindre plus d'efficacité afin d'atteindre l'équilibre du bilan financier, c'est de l'argent jeté par les fenêtres.

Conclusion:

La formation du personnel importe, bien sûr. Mais quelle formation, sous quelles conditions et dans quel contexte? La formation doit contribuer à de réels

changements. Le potentiel pour tout changement se trouve toujours à l'intérieur de l'organisation. Il est essentiel de savoir écouter ce que les gens, le personnel de l'organisation, apportent eux-mêmes comme solution pour des problèmes existants. Imposer des directives, de nouvelles règles de travail n'est qu'une perte de temps. Des dirigeants doivent apprendre à travailler avec la diversité des gens, sous tous ses aspects. Et cette diversité n'implique pas seulement les cultures différentes mais toute une dynamique qui s'établit dès qu'on met ensemble des individus, chacun avec leur identité différente, leurs antécédents et leur histoire, ainsi que leur potentiel spécifique, leur vision du travail et même de la vie.

Débat

L'exposé d'introduction apparaît en forte contradiction avec le discours courant sur la formation interculturelle comme instrument le plus important pour gérer la diversité au sein d'une organisation.

Certains s'interrogent sur l'importance du niveau de la direction. Il semble y avoir une contradiction entre l'affirmation des décisions, prises au niveau des bases facilitaires (les niveaux 2 à 5) d'une part et l'attribution d'une certaine autonomie au niveau du personnel qui doit savoir exprimer ses opinions. L'orateur insiste sur le rôle des responsables comme moteur d'une réorganisation et de tout changement. La direction doit savoir motiver, doit être capable de donner du sens au changement pour tout le monde.

D'aucuns se demandent comment une direction peut savoir si le personnel est prêt pour une réorganisation, s'ils sont ouverts au processus de changement. Pour arriver à cela, une bonne communication entre le personnel et la direction est indispensable. Cela demande que la direction s'implique dans la formation et soit mise au courant de tous les éléments discutés pendant la formation, sans quoi la formation ne peut aboutir qu'à des frustrations. Les problèmes soulevés, ainsi que les suggestions pour les résoudre doivent connaître un suivi au niveau de la direction. Une sensibilisation concomitante de la direction et du personnel est donc indispensable.

La formation est trop souvent destinée au personnel. Le management a également besoin de formation. La direction se limite trop facilement aux résultats quantitatifs. L'aspect financier prime sur le soin de la qualité. La raison principale en est que la direction est souvent liée par la réglementation du niveau supérieur, de l'administration qui doit à son tour se justifier face au ministre compétent.

Une crise totale dans le secteur serait probablement nécessaire pour faire bouger le politique afin de libérer des moyens suffisants pour que la direction ait réellement l'occasion de développer une vision à long terme, ouverte à l'opinion des membres du personnel ainsi qu'au changement nécessaire.

La motivation et le plaisir au travail de chaque membre du personnel sont le point de départ pour toute recherche de qualité du travail. Il est vrai que l'attention pour le travail des assistants sociaux, du personnel soignant et des infirmières se limite trop souvent aux règles et procédures, faisant fi du relationnel, de la relation avec

le patient. Il est important que tout le monde ait du temps et soit formé pour donner du sens à son travail. Dans un contexte de réorganisation, on vérifie les causes d'une éventuelle démotivation du personnel ainsi que les réactions nécessaires de la part de la direction ou l'on s'interroge sur quel type de direction est nécessaire pour remédier aux difficultés et/ou pour éviter une situation pareille.

Le fait d'avoir souligné à plusieurs reprises " l'inutilité " de la formation interculturelle telle quelle en réponse à la diversité croissante au sein des organisations provoque une certaine malaise au sein de l'atelier. L'orateur insiste sur le fait que cette formation ne peut pas se limiter à la formation (inter-)culturelle. On peut trouver partout de l'information sur les différentes cultures et sur les différences culturelles. Dans la formation sur la diversité, il faut traiter des thèmes fondamentaux qui touchent aux relations du personnel, à son travail, à ses modalités et à sa relation avec les patients. En même temps, cette formation doit avoir un suivi. Il faut créer un groupe de travail, capable de formuler les idées, surgies de la formation et de les communiquer au niveau de la gestion. C'est à la direction de prendre en compte ces remarques dans le processus de réorganisation. Mieux vaut que chacun soit conscient des limites d'une formation (inter-)culturelle.

L'impact d'une formation culturelle sur les patients, les clients externes, ainsi que sur le personnel, ne peut pas être mesuré seulement au niveau des résultats (le niveau 9). Cette évaluation doit se faire à tous les niveaux, l'évaluation implique les neuf niveaux sur lequel le principe de la qualité intégrale s'applique. Lors d'une telle évaluation on doit également vérifier quelles sont les conséquences de cet effet cumulatif des neuf niveaux pour la société.

Concernant, la formation interculturelle des travailleurs au sein de l'organisation, la question suivante mérite d'être posée : pourquoi attendre jusqu'à ce moment? Est-ce qu'on ne ferait pas mieux de commencer lors des études, quand se donne la formation de base pour les assistants sociaux et des aides soignants? On constate déjà une évolution à ce sujet dans l'enseignement. Dans certaines écoles la diversité fait enfin partie intégrante du programme.

On dit souvent que la composition du personnel doit refléter la diversité sociale et qu'il faut donc recruter le plus possible du personnel des différentes communautés allochtones. Ce n'est pas toujours la solution. Certains membres du personnel d'origine étrangère préfèrent ne pas travailler au sein de leur communauté "culturelle".

Qu'on le veuille ou non, la société multiculturelle est un fait. On est confronté à des interpellations croissantes de communautés de cultures très différentes, interpellations au niveau politique qu'au sein de chaque institution, aussi bien au niveau de la gestion qu'au niveau du personnel. On cherche la solution tout d'abord au niveau du personnel. Peut-être les différentes directions et les différents responsables et ministres pourraient ensemble faire une évaluation de l'état des choses pour en conclure des lignes directrices communes.

Conclusion

La formation ne joue qu'un tout petit rôle dans une organisation efficiente ou un processus de réorganisation réellement productif. Pour éviter toute frustration, le personnel et la direction doivent être sensibilisés simultanément et un échange entre ces deux niveaux doit être encouragé. C'est le personnel qui est le mieux placé pour savoir ce qui ne fonctionne pas dans l'organisation et pour évaluer ce qui devrait être amélioré dans le travail. C'est la direction qui est le moteur de l'organisation et qui définit les règles et les procédures de travail et qui détermine les moyens (finances, espace et temps). La liberté d'action de la direction est pourtant limitée par l'autorité publique subsidiante.

La diversité d'une organisation n'est pas déterminée par le nombre de personnes d'origine culturelle parmi le personnel et les usagers. Au sein d'une même communauté culturelle, il y a autant de différences qu'avec les gens d'origines différentes. Une formation interculturelle peut donner un appui, mais n'est pas la seule base de bonnes relations entre la direction et le personnel, parmi le personnel et entre le personnel et les patients.

Si on décide toutefois de donner une formation au niveau relationnel sur le thème de la diversité et, par exemple du bien vieillir dans la migration, il est d'autant plus intéressant d'approfondir le thème de la psychologie de la migration. Qu'est-ce que cela implique de vieillir dans un contexte social, qui n'est pas son propre contexte? En se posant cette question-là, on comprendra beaucoup plus qu'en connaissant les différences culturelles entre les gens. Du personnel autochtone peut être très compétent et n'a pas toujours besoin de l'information culturelle pour offrir de bons services si cela vient de son cœur.

Compte rendu

Le groupe de travail centré sur la formation a réfléchi sur le sens et les limites d'une formation du personnel en matière de diversité.

Il en résulte pour l'essentiel que la formation sur la diversité ainsi que l'apprentissage des compétences requises pour mieux travailler dans un tel contexte ont du sens mais les changements auxquels sont confrontées les organisations dépassent les compétences individuelles. Si ces formations ne s'inscrivent pas dans un cadre organisationnel plus large, nous estimons qu'à terme, une grande partie de ces efforts s'éteindront.

Pour la discussion, nous nous sommes basés sur le modèle de ce qu'on appelle "la gestion de la qualité intégrée"¹⁸ mais nous aurions tout aussi bien pu utiliser un autre modèle. Ce qui importe, c'est que si nous voulons changer l'organisation en tenant compte de sa complexité, alors il faut prêter attention aux différents

¹⁸ NDLR. Voir la présentation de ce modèle dans la partie «Introduction».

aspects de l'organisation. Le relationnel est un de ces aspects mais les procédures, la culture d'entreprise, les moyens, la collaboration entre les différents niveaux et partenaires sont tout aussi importants. Savoir situer la formation sur la diversité dans ce contexte organisationnel élargi importe pour plusieurs raisons.

D'abord et surtout pour que le personnel puisse travailler convenablement et puiser suffisamment de satisfaction de son travail. Ensuite, bien évidemment, pour développer un service approprié. Tout cela ne doit pas seulement être recherché pour des raisons morales ou idéologiques mais pour répondre au but social de l'organisation ou de l'entreprise dans leur contexte social et économique. C'est donc la relation entre tous ces éléments qui devrait permettre un meilleur fonctionnement des organisations. Et dans ce contexte plus large, la formation du personnel n'est qu'un des éléments, un petit élément. Cette position ne s'appuie pas uniquement sur l'expérience vécue au sein des maisons de repos ou des secteurs apparentés, c'est tout aussi vrai pour tous les autres secteurs de la société. Dans la plupart des organisations, ce cadre plus large est perdu de vue quand il s'agit de la formation du personnel et nous constatons que ceci a souvent un effet pervers. Mais dans ce résumé, nous ne pouvons pas nous étendre sur ce sujet. J'insiste sur le fait qu'il s'agit de chercher la raison d'être, d'attribuer une signification profonde à ce qu'on fait. Si l'on décide quand même d'organiser une formation, il faudra alors garantir la réflexion de chaque individu sur l'importance de son propre travail, autant que sur l'organisation dans son ensemble et ce sous la direction du management qui doit être en mesure de développer le changement souhaité dans une vision plus large.

Suite à ces constats, nous pouvons formuler quelques recommandations. Comme dans tout processus de changement, la formation qui vise à mieux faire respecter la diversité doit être portée par la direction. Cette direction doit avoir du temps or, trop souvent, elle est sous pression économique. Il lui faut du temps, afin de réfléchir de manière profonde à ce genre de processus de changement et ne pas se limiter aux aspects économiques. Ces aspects doivent, bien sûr, également être pris en compte mais d'un point de vue social, humain. Les pouvoirs publics doivent aménager les possibilités d'une telle réflexion. Souvent, les dirigeants sont sous pression pour fournir des résultats. Plutôt que de demander plus de moyens au gouvernement, il faudrait exiger plus de temps pour, comme aujourd'hui, pouvoir échanger de manière profonde les points de vue et les expériences entre collègues. Le dialogue sur l'approche concrète se fait au sein de chaque institution car chacune est différente et les changements doivent être développés à partir de leur propre contexte. Peut-être que les discussions concernant la raison d'être des organisations ou institutions peuvent-elles être organisées à un niveau commun. Il faut disposer de temps et l'espace pour mettre en pratique et apprendre de ses expériences. Parce qu'après tout, l'expérience est la meilleure école. Il faut donc régulièrement évaluer et pas seulement quantitativement. Il doit s'agir d'une évaluation des effets réels, autant au sein de l'organisation, en interne que pour les destinataires. Il faut cependant également évaluer les effets sociaux plus larges de tous les efforts fournis.

Gestion de la diversité

Introduction

Précisons d'emblée que je ne suis pas du tout spécialiste en matière de "troisième âge dans l'immigration". La demande, qui m'a été faite provenait surtout du fait que l'ULB a lancé depuis deux ans une formation à la gestion de la multiculturalité au sein des entreprises et donc c'est plutôt à ce titre-là que j'interviendrais. Très brièvement, parce que je crois que le plus important c'est qu'on puisse échanger sur un ensemble d'expériences et surtout sur un ensemble de problématiques. En considérant d'abord qu'il s'agit de problématiques mais pas nécessairement des problèmes parce que sinon on risque d'accentuer les choses au-delà de ce qu'elles sont réellement.

Une première chose, c'est qu'en s'éloignant dans un premier temps de ce qui relève de la diversité ou de gestion de la diversité, on peut se poser la question : «Comment est gérée aujourd'hui la diversité dans les entreprises?». S'il existe un type d'entreprises qui par excellence gèrent la diversité culturelle, ce sont bien les multinationales. C'est vraiment l'espace de la diversité culturelle la plus forte et il importe d'y observer l'usage d'un certain nombre de règles minimales, même si ce ne sont pas vraiment des règles mais des modes de fonctionnement, pour voir comment est gérée cette entité économique particulière. Elle est généralement gérée dans l'optique de parvenir à une sorte de compromis entre ce qui relève de pratiques considérées comme étant universelles, partagées par l'ensemble des travailleurs et le souci de respecter certaines particularités. Prenons trois exemples.

Le premier concerne l'usage des langues. En quelle langue va-t-on parler et avec qui peut-on s'exprimer dans telle ou telle langue? La question se pose, de fait, dans certaines entreprises ou organisations. Prenons le domaine de la santé: "Est-ce que des infirmières vont parler dans la langue du malade ou pas? Est-ce légitime, pas légitime? Est-ce acceptable, pas acceptable?" Il y a vraiment cette question de la langue qui se pose qui plus est, à Bruxelles: s'exprime-t-on en français ou en néerlandais? Vous voyez bien que cela peut être une source de situations problématiques à partir desquelles il faut définir des normes de fonctionnement. Eh bien les multinationales ont résolu le problème: on prend la langue que tout le monde connaît un peu : l'anglais. Cas typique dans le domaine scientifique, quand aujourd'hui des scientifiques néerlandophones et francophones se rencontrent, ils s'expriment en anglais. On résout le problème par la langue minimale dans laquelle on est sûr que tout le monde fait des fautes !

Deuxième exemple, celui de la diversité qui se marque notamment en matière de choix alimentaire. Notons que les multinationales ont aussi une histoire liée à l'empire américain. On voit donc bien, par exemple, que les régimes alimentaires

singuliers y sont scrupuleusement respectés. Il y a un souci d'organiser une certaine diversité de l'offre par rapport aux demandes.

Le troisième exemple concerne le respect d'un certain nombre de prescrits religieux et en particulier celui, sur lequel je viendrai à partir d'exemples bruxellois, de pouvoir disposer d'un lieu pour prier. Quelle que soit d'ailleurs la confession. Je suis allé dans certaines entreprises aux Etats-Unis et j'ai constaté qu'il y avait un local pour la prière mais que s'y retrouvent des personnes de toutes les confessions.

Voyons, à présent, le cas d'une différence forte, celle qui porte sur la différence homme/femme. Un ensemble de législations dont en particulier celles qui portent sur le harcèlement moral et sur le harcèlement sexuel sont bien des législations qui tournent autour de : "comment gérer cette différence au sein de l'entreprise?" Si j'évoque cette différence c'est pour sortir du discours : "tous les problèmes ne naissent qu'avec les immigrés". On sait bien que dans la nouvelle loi relative à la lutte contre les discriminations, il y a d'autres différenciations qui sont apparues, je pense notamment à celle relative à l'orientation sexuelle, à présent aussi protégée par la législation. Cela ne veut pas dire que l'on doit faire des traitements préférentiels en fonction de tel ou tel critère mais cela peut donner le moyen de se protéger contre les discriminations. Car, si se pose toujours la question du groupe majoritaire donc de celui qui a le pouvoir, cela se traduit par des cas différents comme celui des femmes qui sont dans une situation de discrimination par rapport aux hommes, des homosexuels par rapport aux hétérosexuels, des personnes issues de l'immigration par rapport aux natifs... si on rajoute à cela le handicap, on a pratiquement la législation belge de 2001 relative à la lutte contre la discrimination ainsi que l'article 13 du Traité d'Amsterdam. Par ces remarques, je veux insister sur le fait que cette question du traitement différencié n'est pas spécifique à la question migratoire. Parfois, on a tendance à ne voir que cela. Il faut le voir avec l'ensemble des différenciations existantes et l'ensemble des formes, je dirais, de déséquilibres en termes d'accès à certaines ressources sur base du fait que l'on soit une femme, homosexuel, issu de l'immigration ou handicapé.

Je souligne, par ailleurs, que ces questions se posent dans un monde industriel qui fonctionne sur une logique disciplinaire qui était celle de l'industrie ouvrière visant l'uniformisation. Aujourd'hui les entreprises sont beaucoup plus diversifiées, ce qui amène aussi cette revendication d'un traitement différencié par respect d'une reconnaissance de la différence. Les trois exemples cités visent à favoriser notre réflexion. A présent, je souhaite citer deux situations concrètes à Bruxelles pour illustrer deux modes différents de traitement de ces questions. Je veux cependant prendre une précaution avant de vous donner ces deux exemples qui portent sur des traitements différenciés en matière de pratiques religieuses, en l'occurrence bien plus cela tourne autour de l'islam. Je ne souhaite cependant pas induire que tout se réduit à la pratique de cette religion ! Si j'ai retenus ces situations c'est parce qu'elles sont claires, nettes et aisées à comprendre. Les situations concernent le traitement de l'islam au sein de deux entreprises bruxelloises : la STIB et Bruxelles Propreté.

Depuis très longtemps à la STIB qui est une grande entreprise comptant quelque 3000 personnes, il y a une forte hiérarchisation. Vous le remarquez tous les jours : le personnel de conduite est constitué à 80% de personnes issues de l'immigration.

Le personnel employé, lui n'est pratiquement composé que de néerlandophones tandis que le "chief-management" ce ne sont majoritairement que des francophones. Il y a donc une hiérarchisation ethnique mais aussi linguistique. Dans cette entreprise, on voit bien que ceux qui veulent accéder à une position supérieure sont vraiment très limités. Alors que la population issue de l'immigration maghrébine est à la STIB depuis plus de vingt ans, il n'y a qu'un seul chef de dépôt issu de cette population ! Depuis quelques temps est exprimée, avec de plus en plus de force, de la part de certains travailleurs la revendication de pouvoir inclure le respect de certains prescrits religieux dans l'organisation des horaires de travail. Parfois cela mène à des situations très délicates : des chauffeurs qui décident d'arrêter leur tram pour pouvoir faire leur prière. Cela constitue une rupture du service public, ce qui est assez grave par rapport au contrat. Mais la revendication la plus forte, exprimée depuis plus de dix ans, c'est de disposer au dépôt d'un lieu pour faire la prière. Les dirigeants de la STIB ont toujours refusé de donner suite à cette revendication. Ils partent du principe : "Si on fait ça, on va créer plus de problèmes au sein du dépôt que si l'on ne fait rien." Mais l'un des paradoxes de l'affaire, c'est qu'en ne traitant pas le sujet, la radicalité des revendications augmente. C'est tout à fait classique : quand on n'obtient aucune réponse à une revendication, la revendication devient encore plus radicale. Voilà donc que les chauffeurs du métro (particulièrement sur la ligne numéro 2, où la plupart des conducteurs sont issus de l'immigration maghrébine) exigent que dans leur horaire soit pris en compte le moment de la rupture du jeûne du ramadan et qu'ils puissent alors ne pas travailler. Surgit là, une confrontation entre la logique de l'entreprise et le respect des travailleurs : l'entreprise ne va évidemment pas supprimer toute la ligne n°2 pour cause de ramadan ! Comment trouver un aménagement ? Comment répondre à cette demande des travailleurs ? Faut-il y répondre ? Faut-il ne pas y répondre ? Qu'est-ce que cela implique de ne pas y répondre ? Qu'est-ce que ça implique d'y répondre ?

Voyons par rapport à des revendications équivalentes, le cas de l'autre entreprise : Bruxelles Propreté qui gère, entre autre, le ramassage des poubelles. La moitié de son personnel est composée de travailleurs issus de l'immigration marocaine et turque. Un jour des travailleurs musulmans y compris des convertis ont arrêté le ramassage des poubelles afin de faire leurs prières. Ceci posait, bien sûr, problème dans l'organisation du travail et ce d'autant plus que ce comportement se propage à la moitié du personnel qui se déclare musulman. Qu'a donc fait le directeur, puisque c'est lui qui a pris le problème directement en charge. Il est allé consulter des imams dans leur mosquée et leur a demandé ce qu'il était possible de faire dans une semblable situation. Et il a obtenu de la part des imams de trois mosquées qu'ils viennent à une assemblée générale des travailleurs pour dire quel était le sens de la prière dans l'islam tel qu'ils le voyaient. Et ils sont donc venus expliquer aux travailleurs que ce n'était pas grave s'ils ne pouvaient pas, pour raisons professionnelles respecter l'horaire des prières, qu'ils pouvaient « rattraper » leurs prières. Ils ont ajouté que le principe qui primait dans tout service public était celui d'assurer effectivement leur ... service au public et puis de « rattraper » ensuite leur prière. Pour les imams, cela était permis. L'intervention des imams - plutôt singulière, non, cette démarche de les faire intervenir à l'assemblée générale d'une entreprise publique ? - a eu pour conséquence que les travailleurs ont accepté cette solution-là et ont renoncé à leurs revendications à ce sujet. Voilà donc, deux exemples contrastés de gestion de la diversité dans les entreprises.

Alors, je ne sais pas si ces exemples ont un sens par rapport à vos expériences, ils en ont en tout cas par rapport aux lieux de travail où de telles questions sont posées. Je voudrais terminer par souligner que la raison pour laquelle la formation citée fut créée à l'ULB n'a rien à voir avec l'islam. La demande est, en fait, venue de la Commission européenne qui m'a demandé d'organiser une formation à la gestion de la diversité culturelle, parce qu'au sein de la Direction générale de la Commission européenne, c'est la désorganisation la plus complète. Les Italiens ne savent pas travailler avec les Grecs, les Grecs ne savent pas travailler avec les Espagnols. Une foule de préjugés rendent la collaboration difficile. La demande initiale ne venait donc pas par rapport à l'immigration classique mais venait pour des gens, la plupart diplômés de l'université, aux positions sociales élevées. Il n'en demeurait pas moins que dans leurs conflits internes sur la manière de gérer un certain nombre de questions, ils avançaient des motifs d'incompatibilité culturelle et cela dans une institution censée promouvoir l'Europe ! Je me suis permis d'insister sur ce cas pour que l'on ne s'arrête pas aux seuls exemples tirés de l'immigration classique. Les exemples eux aussi peuvent être ...diversifiés !

Compte rendu

Partant du constat qu'aujourd'hui dans les homes et les maisons de repos, la diversité culturelle concerne surtout le personnel, l'atelier a centré son attention sur les questions relatives à ce personnel. Les débats se sont structurés pour l'essentiel autour de trois points: l'usage de la langue, la diversité, surtout culturelle et puis la diversité relative aux prescrits religieux.

Le point portant sur l'usage de la langue visait surtout l'usage du français ou du néerlandais qui constitue effectivement une des sources de la diversité nécessairement à l'œuvre dans les litiges, les conflits et les accommodements à avoir au sein du lieu de travail. Je voudrais souligner ce qui a été exprimé plus d'une fois, à savoir que ces questions fonctionnaient sous la logique de la reconnaissance réciproque et de la connaissance minimale de la langue de l'autre. Je pourrais presque dire que ce sont deux principes à partir desquels se structure d'ailleurs l'ensemble des autres éléments que je vais citer à présent et qui concernent davantage les populations issues de l'immigration.

Concernant cette question linguistique, il a été distingué différents usages de la langue selon qu'il s'agissait de deux collègues ou d'une relation particulière entre un professionnel et un usager. Plusieurs personnes ont convenu que l'usage par le professionnel d'une langue étrangère dans sa relation à un usager qui la pratique ne constitue pas un problème dans la mesure où, souvent, cela permet d'aller plus avant dans la connaissance et la relation. Cela peut donc justifier l'usage d'une langue étrangère qui serait inconnue de la plupart des membres du personnel. Par contre d'autres (et parfois les mêmes personnes) ont souligné les difficultés que pouvaient susciter au sein d'une entreprise, au sein d'une maison de repos, l'usage d'une langue étrangère par des professionnels entre eux. Cela pose problème au sein de l'équipe et devient souvent source de malentendus plus qu'autre chose. Cela ne veut pas dire pour autant que les gens font sécession mais cela peut créer un certain malaise. Ce genre de difficulté ne peut être vraiment géré ni par la loi ni par des règlements d'ordre intérieur. C'est évidemment uniquement sur la base du bon

vouloir de l'ensemble des acteurs que peut se régler ce genre de différends.

Le deuxième point concernait ce que j'ai énoncé comme étant la question d'ordre "culturel" et a porté davantage sur les usagers que les professionnels. Fut cité l'exemple particulier d'une parturiente d'Afrique sub-saharienne souhaitant pouvoir s'alimenter comme elle le devrait ou comme elle le serait au pays d'origine. Il s'agit donc pour elle d'un grand affront que de recevoir pour manger des tartines, le soir et le lendemain de son accouchement. Il est intéressant de relever à partir de ce genre d'exemple qu'en réalité (d'ailleurs c'est apparu dans la discussion) la difficulté n'est pas tant d'ordre culturel que sociale. A partir du moment où on dispose d'une chambre privée, on peut évidemment manger comme on veut. On peut même faire venir du champagne et du caviar sans aucun problème. La question n'est donc pas tellement celle de la différence culturelle mais sociale : ce qui se passe dans une chambre privée n'est pas la même chose que dans une chambre commune qui nécessite, bien sûr, un accommodement beaucoup plus important. La question n'est donc pas que culturelle et la limiter à cette dimension-là conduit forcément à réduction ! Autre élément cité plus d'une fois, c'est la logique particulière relative au respect dû aux aînés, plus ancré dans certaines populations. Parfois les employeurs eux-mêmes utilisent ce qui est considéré comme une compétence naturelle de certains, notamment des Africains. Ce respect des aînés devient presque une compétence qu'on veut promouvoir pour permettre l'emploi des Africains en sachant que c'est valorisable en particulier dans les maisons de repos. Cela devient un atout permettant une insertion professionnelle plus importante.

Troisième point, celui des prescrits religieux. Deux d'entre eux ont été développés : le port du voile, bien sûr, et les temps de prière. Cela relève de l'organisation quotidienne du religieux sur le lieu de travail le sujet pouvant susciter débats, disputes ou négociations. Vu le fait qu'on ne dispose pas de règles générales pour gérer cette expression de la diversité, c'est souvent, du bon vouloir et de la capacité de l'équipe à pouvoir gérer en interne ces questions qu'émerge une solution. De même, la capacité qu'a le chef de service à pencher davantage vers le compromis que vers la collusion frontale permettra de dégager des solutions. De ce point de vue, les ressources internes aux unités de travail dépendent aussi des autorités hiérarchiques. A partir du moment où elles acceptent le compromis trouver une solution s'avère plus facile que si elles sont plutôt dans l'opposition radicale. Ce qui fut souvent exprimé, c'est la capacité de pouvoir faire de la négociation interculturelle à partir de l'ensemble des problèmes qui se posent. Dans un sens, cela peut paraître parfois un peu naïf, cet accent mis sur le respect de l'autre quand on sait qu'il y a aussi un rapport de force entre les personnes.

Dernier point à préciser c'est que ce qui est décidé à ce niveau ne doit pas ressortir du domaine de la faveur. Ce n'est pas une faveur qu'on fait aux gens mais bien l'acceptation d'une norme qui donne des droits aux individus en tenant compte de leur singularité culturelle et de leur identité religieuse. Même si cela ne relève pas d'un droit légal, il est important d'être conscient qu'il ne s'agit pas pour autant d'une faveur. Quand un pouvoir octroie des faveurs et des privilèges à certains cela signifie qu'il opère de la discrimination et de l'arbitraire auprès d'autres. C'est donc bien sous des normes communes et partagées qu'il faut essayer de dégager des solutions.

Qualité des soins

Introduction

Je suis médecin hospitalier, interniste, toujours en activité clinique mais je travaille aussi au Service Public Fédéral "Santé Publique", ce qui explique le fait que je sois confronté avec la problématique abordée aujourd'hui. C'est que d'une part, un médecin interniste s'occupe nécessairement aussi de personnes âgées et que d'autre part, pendant quatre ans j'ai été coresponsable au SPF de la Santé Publique d'un projet qui s'intitulait "Médiation interculturelle dans les hôpitaux", projet qui continue de fonctionner et de se développer mais dans lequel je ne suis plus actuellement directement impliqué. Ce que je fais depuis le début de mon activité à l'administration fédérale c'est m'occuper de la qualité des soins. Actuellement, j'agis dans un domaine qui est plus spécifiquement médical : les collègues de médecins.

Ce que je voulais mettre en avant comme préambule à notre travail collectif - parce que je ne vais pas travailler tout seul, je suis très content de la multiplicité des acteurs qui sont présents ici – c'est poser une question relative à "de qui parle-t-on?" Quelque chose m'a frappé dans les exposés de ce matin, c'est que la plupart des intervenants pour désigner le public dont nous discutons ont utilisé l'expression de « troisième âge ». Habituellement, quand on parle de « troisième âge » on parle de gens qui ont atteint et dépassé soixante-cinq ans. Pourquoi? Parce que traditionnellement dans la plupart des pays européens en tout cas, 65 ans c'est l'âge limite à partir duquel on sort du circuit de travail. Pourquoi, cet âge? Le savez-vous? Quand a-t-on décidé que la limite d'âge à laquelle les gens s'arrêteraient de travailler serait 65 ans? En l'Allemagne, au début de ce siècle, le chancelier Bismarck a écouté les recommandations d'un grand patron de l'époque, le baron Krupp, sidérurgiste et marchand de canons qui avait calculé que si, à l'époque, on mettait les ouvriers à la retraite à 65 ans, cela ne coûterait à peu près rien parce vu l'âge moyen de mortalité, il n'y en aurait presque plus ! Selon ce calcul, aujourd'hui, l'âge de la retraite serait fixé à 83 ans ! Il en résulte que cette entrée dans le troisième âge ne relève pas d'une réalité naturelle ni d'un besoin humain intrinsèque, c'est une construction sociale. Par contre, il y a une formule, qu'on n'a pas du tout employé ce matin, qui est celle du « quatrième âge » pour laquelle, je pense, la limite d'âge est traditionnellement de 75 ans. Je pense que plutôt que cette notion de frontière d'âge, il faut introduire l'idée qu'il y a bien une entrée biologique dans le quatrième âge parce qu'un certain nombre de fonctions qui sont autant de conditions d'autonomie, s'érodent, s'abîment, disparaissent et cela peut parfois aller jusqu'à la dépendance totale.

Le lieu proposé, aujourd'hui, à notre réflexion est celui des maisons de retraite, des maisons de repos et de soins mais je pense que c'est une vision incomplète et d'ailleurs je m'en étais ouvert à certains des organisateurs de ce colloque. Aborder

la question de la qualité des soins exclusivement sous l'angle des maisons de repos et de soins cela me semble réducteur. Il me semble qu'aborder la question de la prise en charge de la personne âgée, c'est aborder la question du continuum des soins à domicile à partir du moment où l'ambulatoire au sens habituel, c'est-à-dire la consultation médicale ou la polyclinique ne sont plus tout à fait accessibles puis de la prise en charge à domicile jusqu'à éventuellement l'institutionnalisation. Cette institutionnalisation étant idéalement à considérer comme un mal nécessaire, pas comme un aboutissement automatique. Cela correspond d'ailleurs au fait qu'il existe actuellement au niveau des différents niveaux de pouvoirs en Belgique, à savoir le fédéral et les pouvoirs communautaires, un protocole d'accord relatif à l'amélioration de la prise en charge des personnes âgées, au travers de ce qu'on appelle le développement d'un programme de soins gériatriques. Ce protocole d'accord indique la nécessité de consacrer en principe un cinquième des ressources disponibles à favoriser le maintien à domicile. Parce qu'il y a un consensus assez global pour penser que ce maintien à domicile est quand même, à tout prendre, la meilleure solution pour la majorité des gens, sauf quand ils expriment un désir contraire évidemment. Je pense d'ailleurs qu'entre le fait d'avoir les moyens pour et souhaiter vivre dans une résidence senior plus ou moins luxueuse et le fait de se retrouver contraints par perte d'autonomie ou de moyens à être dans un home relativement limité en confort, il y a des choix vifs qui sont plus ou moins libres.

La question demeure : "Qu'est-ce que la qualité de soins dans ce contexte? Que peut-on faire pour essayer l'améliorer?" Par rapport à cette question, si vous le permettez, je ne vais pas être productif ou suggestif dans un premier temps. Je vais plutôt vous inviter à un tour de table pour vous permettre d'intervenir en fonction de vos expériences personnelles et vous interroger sur ce qui vous apparaît comme des problèmes de qualité de soins. Et puis peut-être, à la lumière de vos propos, utiliser ma petite expérience dans ce domaine pour essayer de mettre des choses en évidence et trouver des mécanismes de promotion de la qualité. Je vous propose d'essayer de trouver dans quel cadre de promotion de la qualité, les problématiques qui vous interpellent ou auxquels vous vous trouvez confrontés sont le plus susceptibles d'être améliorées.

Dernier point auquel il me semble indispensable de répondre ou, du moins, d'essayer en fonction du cadre dans lequel on se trouve, c'est : on se pose la question de la qualité de la prise en charge de la personne âgée dans un continuum qui va de sa sortie du circuit du travail jusqu'à l'éventuel impératif de son entrée en institution pour des raisons de perte d'autonomie ou toute autre raison qui se présenterait. Qu'est-ce qu'il y a dans ce continuum qui est spécifique aux personnes issues de l'immigration? Et qu'est-ce qui, dans ces questions-là, influence la qualité des soins et comment pourrait-on essayer d'y porter des réponses? Voilà un cadre de réflexions qui, je l'espère, devrait susciter votre intérêt..

Compte rendu

L'atelier regroupait tout un panel d'acteurs du terrain : soignants, travailleurs sociaux, en majorité issus des maisons de repos, des maisons de repos et de soins mais aussi des acteurs du secteur des soins à domicile ainsi que des médecins et des

psychologues. La séance fut articulée en deux parties. Une première concernait les problèmes perçus au niveau de la qualité des soins abordés dans un continuum depuis les soins de domicile jusqu'à la maison de repos et de soins, voire éventuellement les maisons de repos et de soins spécialisés. Avec, certes, un regard particulier sur la situation des migrants mais il est apparu assez rapidement que ce regard particulier n'était tout compte fait pas tellement présent dans la discussion.

Parmi les choses dites, fut relevées : les difficultés liées à la complexité des critères de financement; la nécessité d'une bonne information, d'une bonne préparation pour les futurs pensionnaires des maisons de repos, les difficultés résultant de la mauvaise image véhiculée par les médias au sujet des maisons de repos. La problématique de l'immigration a été englobée dans une vision plus générale soulignant la difficulté de rencontrer tous les particularismes ce qui ne se limite pas qu'aux migrants. Quant aux problèmes linguistiques, ils existent également entre communautés locales si je puis dire. Les difficultés de rencontrer les particularismes sont inhérentes au fait de vivre en collectivité mais sont probablement aggravées par la rigidité des cadres de référence et des normes. Autre regret exprimé, celui de l'image médiocre véhiculée au sujet des soignants et des aides-soignants qui prennent spécifiquement en charge les personnes âgées, plus particulièrement les personnes âgées très dépendantes.

Enfin, il fut aussi souligné que parmi les communications à améliorer, il n'y avait pas que celles entre les soignants et les soignés mais aussi celles entre les différents intervenants et plus particulièrement entre l'hôpital et la maison de repos. L'illustration choisie étant celle de la sortie en urgence du patient un vendredi soir qui « atterrit » à la maison de repos avec trop peu d'informations pour que sa prise en charge puisse bien se passer. Je voudrais souligner au passage qu'il existe un programme de soins gériatriques - en cours de mise au point et d'exécution - qui comporte notamment la préparation à la sortie. Il y a donc déjà une certaine prise en compte de ce genre de problèmes.

Un second volet de la discussion concerne la mesure de la qualité des soins plus particulièrement dans les maisons de repos donc en institution. Il s'est manifesté à l'égard des dispositifs de mesures objectives de la qualité des soins un scepticisme qui m'est apparu majoritaire. Ce qui a surtout été mis en avant c'était l'importance de la satisfaction exprimée par les pensionnaires. Une satisfaction difficilement mesurable de manière objective. De même fut soulignée l'importance de la satisfaction au travail des soignants. Les deux allant bien entendu de pair. Un dernier point soulevé à la jonction entre ces deux questions concerne les besoins des migrants puisque leur présence dans les services gériatriques ou dans les maisons de repos ou dans les maisons de repos et de soins commence à devenir quantitativement significative. Il importe que, dès à présent, un travail de formation soit fait pour qu'on puisse, à l'avenir, garantir à ces personnes un traitement équivalent ou qui se déroule dans un souci d'égalité avec celui qui est fourni aux autres soignés.

Pour conclure, je reprendrai plusieurs souhaits majoritairement exprimés :

- améliorer les ressources qu'elles soient humaines par une meilleure formation ou matérielles par plus de moyens ;
- assouplir le code légal de gestion et d'intervention qui est actuellement trop rigide ;
- valoriser les professions d'aides-soignants et d'aides- familiales ;
- améliorer la communication entre les différents intervenants.

Si je devais ajouter une remarque personnelle, je dirais qu'il m'est apparu se dégager des débats l'impérieuse nécessité d'organiser, de stimuler une réflexion collective sur la qualité des soins, sa mesure et son amélioration. Il faudra pour ce faire dégager du temps et des moyens.



Conclusion

Evelyne Huytebroeck

Ministre bruxelloise en charge de l'Aide aux personnes

La journée a été très riche et il est inutile de répéter des choses qui viennent d'être dites. Quelques réflexions néanmoins en guise de conclusion.

Premièrement, je suis de plus en plus persuadée de l'intérêt de ce colloque. Pour en avoir discuté avec nombre d'entre vous ce midi, je crois que cette rencontre venait vraiment à point nommé. L'intérêt du colloque a été d'abord de montrer ce matin le paysage, ce qui existe, l'état des lieux et les différents chiffres. De mieux connaître vos pistes de travail. Je remercie ceux qui ont présenté vos échanges dans les ateliers de cette après-midi parce qu'effectivement vous avez abordé des pistes concrètes et avez dépassé les réflexions générales. L'intérêt aussi d'un tel colloque, je pense et cela s'est vérifié ce midi, c'est de favoriser les liens et réseaux entre vous. Vous travaillez tous dans des endroits différents que ce soit l'associatif, le milieu médical, les maisons de repos ou le milieu culturel or, je pense qu'il est important qu'à partir d'une même problématique se forment des liens entre vous favorisant, le cas échéant, la création de réseaux. Je pense enfin que les témoignages que nous avons entendus ont été aussi très intéressants.

Alors qu'est-ce qu'on attend aujourd'hui du politique? J'entends plusieurs choses. J'entends, par exemple monsieur De Simone nous dire qu'on n'a peut-être moins besoin de moyens financiers – bien que, je sais, on a toujours besoin de moyens budgétaires – que d'espaces et de temps pour l'échange et la réflexion. Il y a un besoin très net d'information : vers les personnes âgées, les familles et, peut-être, entre structures. Un besoin aussi de formations qui peuvent aussi s'avérer des opportunités d'échanges d'expériences et de rencontres.

Pourquoi pas des expériences pilotes ? On a vu l'expérience Kangourou ce matin, même si cela concerne très peu de personnes, je pense qu'étendre ou multiplier la palette d'offres et de choix pour les personnes est toujours intéressant. Je crois que ces expériences pilotes - même si on a évoqué ce matin que l'intergénérationnel peut être parfois galvaudé ou pris comme un gadget - méritent d'être poursuivies et même approfondies. Un mot, enfin, sur le travail avec les familles pour souligner l'importance de l'engagement des associations dans l'action avec les familles et de leur travail sur les mentalités.

J'ai bien entendu vos réflexions et interrogations relatives à certaines gestions dans les maisons de repos et on verra si on les appellera autrement à l'avenir. . La gestion pratique donc des interdits alimentaires, des identités religieuses, toutes ces questions qui peuvent créer ou être sources de tension dans une maison de repos ou d'autres lieux comme l'hôpital, l'école...bref, dans tous les lieux publics où se vit la diversité. Il y a là aussi du travail à faire dans le sens du respect, du dialogue et aussi d'une médiation à mettre en place pour prévenir les choses et anticiper. Je pense que souvent on démine beaucoup de choses par la médiation.

Monsieur Andrea Rea évoquait une chose importante au sujet des normes communes. C'est important, il n'est pas question qu'à partir de la prise en compte des spécificités on se dise que certains ont des privilèges et d'autres pas. Ce n'est pas du tout l'objectif : quand on parle de respect,

de dialogue, de médiation, c'est évidemment à partir d'un socle commun dans toutes les institutions.

Autre réflexion que je me suis faite aujourd'hui, c'est finalement de se demander quand on parle des personnes âgées, de qui parlons-nous ? Les questions qui se posent pour les personnes entre 65 et 80 ans apparaissent différentes des questions qui se posent aux personnes entre 80 et 100 ans, puisque maintenant on parle de centenaires. Au départ ce sont plus souvent des questions relevant de l'isolement, de la dépression au moment de la pension qui apparaissent et plus tard viennent plus de questions par rapport à la santé. Donc il serait intéressant d'avoir cette réflexion sur finalement quand on dit "personne âgée", est-ce à partir du troisième âge, du quatrième âge ? On me dit qu'il y a un cinquième âge maintenant. Mais donc les réponses ne sont peut-être pas les mêmes.

Alors nous avons entendu ce matin madame Rhissassi qui nous vient du Maroc. Je sais que son intervention a provoqué quelques réflexions et quelques interrogations. Je les ai entendues. Je pense que ce que traduisait madame Rhissassi c'était probablement les interrogations qui se posent au Maroc même où vit une société en forte mutation où sont mis en œuvre, depuis quelques années, des programmes sociaux conséquents mais où il y a encore des grandes carences par rapport à la prise en compte de la personne âgée. Je pense aux familles qui ne peuvent plus garder leurs personnes âgées chez elles, parce qu'il est certain que pour la plupart l'idéal est de garder les parents à la maison mais quand ce n'est plus possible, au Maroc aussi, la question se pose de trouver un accueil dans des institutions. La demande, je pense, pour être allée au Maroc, pour avoir rencontré des responsables, c'est aussi que de notre côté où nous avons déjà développé des institutions et des structures d'accompagnement, nous avons justement cette coopération et cet échange d'expériences et de formations avec le Maroc. Et donc on peut très bien imaginer que nous ayons un accord de coopération sur les matières sociales pour précisément favoriser cet échange d'expériences.

Je vais terminer en vous promettant au moins une chose. Cela, je peux le faire, c'est que les actes du colloque seront rédigés et envoyés à vous tous. Nous réfléchirons aussi pour savoir si nous mettons sur pied certains groupes de travail. J'entends qu'il y a une demande par rapport à une réflexion sur la qualité du travail dans les institutions. Donc cela, c'est dans un premier temps. Et puis j'imagine aussi que vous attendez de notre part des actions concrètes. Sachez qu'une journée comme celle-ci, nous éclaire en tous cas, par rapport aux actions politiques qui peuvent être menées dans ce secteur.

Pascal Smet

Ministre bruxellois en charge de l'Aide aux personnes

Je serai très bref et ne vais pas répéter ce qu'Evelyne a dit mais juste formuler quelques remarques personnelles.

Chose très importante et ne me comprenez pas mal à ce sujet mais je trouve qu'en définitive, chacun a sa propre singularité. Qu'est-ce que je veux dire par là? Voyez les gens "issus de l'immigration", comme on a coutume de dire français (drôle d'expression en fait !). Il s'agit de gens qui sont venus d'ailleurs et qui maintenant sont ici. Ils ont leurs langues, leurs particularités et leurs propres habitudes. A Bruxelles, vous avez nombre de personnes flamandes ou qui ont été élevées en néerlandais qui peuvent se retrouver dans des maisons de repos dont le personnel est entièrement francophone. Pour eux aussi, ce n'est pas toujours évident de parler leur propre langue. De même, leur singularité n'est pas toujours reconnue. Vous avez par exemple, aussi des personnes homosexuelles âgées dans les maisons de repos. Elles ont aussi leur singularité. Il y a des couples qui vivent en ensemble dans une maison de repos et qui ont leur singularité, leurs besoins propres.

Tenir compte des singularités individuelles relève surtout d'une question de sensibilisation et de prise de conscience. C'est aussi une question de gestion. C'est dans ce sens là que j'interprète une remarque telle que : "Nous ne demandons pas de l'argent mais du temps et de l'espace". Il s'agit de la manière dont on s'y prend, dont on organise les choses au quotidien. C'est pour cela qu'une rencontre comme celle d'aujourd'hui est importante, ainsi que le suivi des recommandations. La question centrale est: comment puis-je bien m'entendre dans une maison de repos ou dans un hôpital, avec des personnes qui ont chacune leur singularité, sans perdre de vue les valeurs communes ? Il s'agit d'une question de management mais aussi de formation. D'après moi, c'est le défi fondamental. Je ne veux, bien sûr, pas signifier par là que nous accordons moins d'importance à l'aspect financier.

Peut-être arrivons-nous un peu trop tard si nous nous posons ces questions qu'aujourd'hui. Nous avons pris conscience trop tard du fait que les émigrés vieillissent également que c'est quelque chose qu'ils doivent apprendre à vivre et à gérer d'une certaine manière. Il s'agit-là d'un exemple, illustrant comment la politique court parfois après la réalité du terrain dans la société.

Laissez-nous du temps pour tirer les justes conclusions des travaux d'aujourd'hui. Nous ne voulons, ni pouvons avoir la réponse toute prête pour demain. D'ailleurs, cette réponse doit venir de vous et peut-être relever en première instance de la gestion du personnel, par le recrutement de personnes aux singularités diverses.

Merci pour votre participation aux travaux. Nous promettons d'examiner comment nous pouvons soutenir votre action dans l'esprit de ce colloque sans que cela - comme je l'ai compris et ça, je l'emporterai sûrement avec moi - sans que cela n'entraîne de coûts supplémentaires.

Jozef De Witte

Directeur du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Il n'est, par contre, pas trop tard pour remercier les ministres d'avoir pris l'initiative de ce colloque. Pour remercier celles et ceux qui ont collaboré à la tenue de cette journée et bien sûr aussi les collaborateurs du Centre pour le temps consacré à l'organisation de cette rencontre. Puis-je aussi solliciter vos applaudissements pour les interprètes qui tout au long de la journée ont assuré les traductions ? Merci encore aux personnes de la logistique pour tous les services rendus. Un remerciement enfin à chacun d'entre vous car vous avez pris part à cette rencontre non comme public passif mais en y participant avec dynamisme.

Cela vous a été promis par les ministres : nous produirons les actes de ce colloque afin que nous puissions tous nous en inspirer pour avancer dans les années qui viennent sur les sujets qui ont été débattus.



Annexes

Annexe 1

Participants au groupe de travail préparatoire du colloque

Abderrahman LAALIS	ASSEM
Ahmed MOUHSSIN	Cabinet ministre Huytebroeck
Anita LAMPAERT	Centrum voor gelijkheid van kansen
Davy Verhard	Centrum voor gelijkheid van kansen
Fatima HANINE	Centre pour l'égalité des chances
Guido CUYVERS	Katholieke Hogeschool Geel
Hamida CHIKHI	Voorzitter Brussels Overlegplatform Allochtone Ouderen
Jaklien VANDERMEULEN	Verantwoordelijke Home-Info
Laurence DECORTE	Groupe empowerment – réseau intersectoriel
Luc NOTREDAMME	Cabinet ministre Smet
Magali PLOVIE	Cabinet ministre Huytebroeck
Marie-Colette WUYTS	ASBL Gammes
Marie-Pierre DELCOUR	Directrice d'Infor-Home
Michèle GAUTHIER	Centre de formation professionnelle des Femmes Prévoyantes Socialistes
Nathalie PERRIN	Centre d'études de l'Ethnicité et des migrations CEDEM ULg
Noury MRABET	Centre de santé mentale
Rachida EL IDRISSE	CFBI – Centre familial belgo-immigré
Robert GEERAERT	Directeur Rusthuis De Groene Linde
Serif TEZERDI	Ziekenhuis Netwerk Antwerpen
<u>Coordination</u> Marisa FELLA Michel VANDERKAM	Centre pour l'égalité des chances

Mme BEN YAACOUB	Centre bruxellois d'action interculturelle
Bernard FEDA M. BERT M. BIANCHI	Centre familial de Bruxelles
Mme BHUTANI	Minderheden Forum
Paul FONTAINE Mme Bijmans MARANDY Mme BOFELA	Service Flats
M. BONNEWYN M. BOONE	Home Van Hellemont
M. BORIGHEM	Le Patio asbl
Mme BOSMANS	Gemeente Eisen
Mme BOUCHLAGHEM Mme BOUDGUIG	Centre de soins
Mme BOUDIBA	COCOF
Mme BOUZINAB	CHU Brugmann
Mme BRAECKMAN	Députée bruxelloise
Mme BYTTEBIER	Brussels Parlement
M. CAPET	Entr-âges ASBL
Mme CARBONNELLE	ULB
Mme CARTUYVELS	Entr'aide des Marolles
Mme CASMAN	Université de Liège
Mme CASTEL Mme CORNELIS	Gammes
Mme CHATELAIN	Ligue Alzheimer
Mme CHBARAL	Santé Publique
M. CHERKAOUI	Conseiller du Ministre Harouchi
Mme CHIKHI M. CLAUD	VZW Foyer
Mme CLOET	Aksent VZW
M. COCHINAUX	Maison Médicale
M. COECKELBERGHS	CPAS Molenbeek
Mme COSTA	Infor-Homes

Annexe 2

LENTRAITE

Une Nouvelle de Tahar Ben Jelloun

Quand Mohamed eut terminé sa prière du soir, il resta assis sur le petit tapis en matière synthétique, les genoux repliés. Il fixait sur le mur en face à lui une horloge en plastique fabriquée en Chine. Il ne regardait pas les aiguilles mais l'image entourant le cadran : une multitude de gens en blanc tournant autour de la Kaaba. Il se souvint de son propre pèlerinage. Il pencha la tête comme pour répondre à un appel. Il avait l'air d'écouter une voix, une sorte de murmure s'échappant d'une faille dans le mur, une déchirure que le papier peint des années soixante ne colmatait plus.

Seul, il bredouilla encore quelques courts versets du Coran, puis sentit que quelque chose le retenait. Impossible de se lever. Le mur lui parlait. Sa tête se pencha de nouveau vers l'avant, la même voix s'adressait à lui dans son dialecte. Il ouvrit le Coran et fit semblant de s'y plonger. Il aimait la compagnie de ce livre même s'il ne savait pas lire. Il aimait sa calligraphie, sa reliure en simili cuir vert et toute l'importance de son existence.

A force de fixer le mur, il eut l'impression qu'il s'en approchait ou plutôt que le mur avançait en sa direction. Il se sentit prisonnier de cette petite pièce où les enfants n'entraient jamais. Il crut comprendre que la voix lui parlait de sa retraite. C'était cela, ce mot qu'il ne voulait pas entendre, cette date fatidique qu'il voulait renvoyer à plus tard, le plus tard possible. Rien à voir avec La Mecque. Il avait tant redouté ce jour, cet instant. Arrêter de travailler, changer ses habitudes, ne plus se lever à cinq heures du matin, s'adapter à une nouvelle vie, apprendre à s'ennuyer gentiment, apprendre à ne rien faire sans tomber dans la tristesse. Mais la mélancolie était déjà là, car il ne pouvait pas échapper à la retraite ou plutôt *lentraite* comme il l'appelait. Le souvenir de Brahim, mort cinq mois après s'être arrêté de travailler, le remplît de panique. Il n'était pas malade, mais *lentraite* l'avait tué.

A l'usine pourtant, ses camarades français se réjouissaient tous d'arriver à ce jour où enfin ils allaient profiter de leur temps libre, faire des voyages, bricoler dans la maison, jardiner, lire et même travailler pour leur propre compte. Lui, il n'avait que faire du temps ; le temps c'était son ennemi, celui qui allait le mettre pour la première fois nu devant lui-même et devant les siens. Le temps ne pouvait qu'être trop long pour lui. Le temps allait doucement le briser puis l'achever comme il le fit avec son copain Brahim. Il ne savait ni bricoler ni jardiner, quant au voyage, le seul qu'il ait fait toute sa vie, en dehors du pèlerinage, c'était celui qui le ramenait de France jusqu'à son village dans le sud marocain. Il connaissait cette route par cœur, y avait ses propres repères. Comme il disait, il traçait. 2600 km en moins de

quarante huit heures. Il mangeait le temps sans excès de vitesse.

Tout jeune, il avait appris à tuer le temps ; il labourait la terre avec une lenteur particulière. Quand il allait à la mosquée, il faisait plusieurs fois la même prière.

Mais lorsque le 5 septembre 1966 le mokadem lui remit son passeport en lui disant de se préparer pour le grand départ, il eut du mal à contenir sa joie en montrant à sa femme le précieux document : « avec ça, je ferai de toi une reine et notre fils sera prince ! »

Il partit avec un groupe d'une vingtaine d'hommes. Il prit le car, le bateau puis le train. Le temps passait si vite qu'il n'y pensait même plus. Il était devenu léger, agile et indifférent au temps même si une petite peur de l'inconnu pointait à l'horizon.

Il avait gardé de son arrivée en France des images encore vives aujourd'hui, un ciel bas, une odeur étrange de poussière et de mauvais parfum, des murs gris presque noirs, des visages fermés, une foule qui marchait vite et ne disait rien.

A présent, il devait se lever, fermer cette déchirure dans le mur, arrêter cette horloge devenue folle, plier son tapis de prière et annoncer à sa femme qu'à partir de demain ce sera le début de *l'entraite*. D'après ses documents il avait atteint l'âge requis. Il se rappela un instant qu'il avait dû se vieillir de deux ans pour pouvoir émigrer. Négocier avec l'entreprise ? Gagner deux années de travail à l'usine ? Difficile, d'autant que ses papiers étaient maintenant impossibles à falsifier. Il risquerait même d'être poursuivi pour avoir menti. Il renonça à ce projet insensé. Pas un mot à sa femme ni à ses cinq enfants.

Comme d'habitude, il se leva tôt, mit son bleu de travail prit sa gamelle et quitta la maison en disant « à ce soir ». Il était sept heures du matin. Il prit le train, reconnu des visages familiers, fit quelques sourires puis descendit à l'arrêt habituel. Aux abords de l'entrée de l'usine, un délégué syndical s'approcha de lui et lui dit qu'il l'enviait de partir à la retraite et d'avoir tout ce temps à lui maintenant. Mohamed sourit et répondit qu'il venait pour des questions administratives qu'il était heureux de pouvoir profiter de ses enfants qu'il n'avait presque pas vu grandir. Il s'arrêta devant le grand portail, laissa passer les autres puis fit demi-tour. Il était triste, tellement triste que sa mémoire se bloqua sur le jour de sa première arrivée en France.

Il se dit que dans un premier temps, il s'en irait quelques mois au Maroc mais ne ferait pas comme Hassan qui avait profité de *l'entraite* pour prendre une deuxième épouse, évidemment jeune et jolie et n'était plus revenu en France. L'idée d'abandonner sa famille et de refaire sa vie dans le bled lui était venu plusieurs fois à l'esprit mais il l'avait repoussée fermement considérant que c'était une suggestion de Satan. Allait-il passer ses journées dans le café d'Areski le kabyle ? Pour y faire quoi ? Jouer aux cartes ou aux dominos ? Il n'aimait aucun jeu. Boire de la bière ? Jamais. Regarder la télé, suivre les résultats des courses, rêver de ces filles à peine vêtues qui peuplent les séries américaines ? Cela ne l'intéressait pas. Alors il se mit à marcher, les poings serrés dans les poches. Il marchait le long de la route, les yeux

baissés comme si c'était un exercice ordonné par le médecin. Il pensait à ses enfants et eut le sentiment de les avoir perdus. L'aîné avait un bon poste dans un grand magasin, il avait épousé une Espagnole. La cadette avait passé outre son opposition et se maria avec un Italien ; il ne la voyait plus. Ce fut douloureux pour lui de voir un non-musulman entrer ainsi dans sa famille. Il fit comme si cette fille n'était plus la sienne. Les trois autres avaient abandonné le lycée et travaillaient en province. La maison était devenue trop grande pour lui et sa femme. La famille s'était dispersée. Il rêvait de réunir tout le monde et de faire une fête. Mais il eut au même moment la conviction que ses enfants ne se déplaceraient pas. Alors il décida de tomber malade, gravement malade. C'était la solution. Ils viendraient lui dire adieu sur son lit d'hôpital. Mais il était superstitieux, on ne plaisante pas avec la maladie et la mort ni avec la volonté de Dieu.

Le soir, il fit sa valise et prit le train à la gare d'Austerlitz, direction Algésiras. Il n'était pas pressé. Il passa toute la nuit à échafauder des plans pour voir enfin toute sa petite famille réunie. Il allait reprendre la construction de sa maison dans le bled. Les travaux avaient été interrompus à cause du crédit qui tardait à venir. A présent sa vie et sa retraite avaient un sens. Il voyait une grande maison, belle, pleine de lumière et d'enfants. Il la dessinait dans sa tête, laissait assez d'espace pour le jardin, comptait les arbres à planter, passait en revue les variétés de roses à commander au marché de Marrakech, créer un potager...

Le train s'arrêta en pleine campagne. Il regarda le ciel, la lune irradiait une lumière intense, des étoiles filantes traversèrent la blancheur de cette clarté, certaines ressemblaient à des gouttes d'eau d'une pluie d'été. Il se mit à prier, à remercier Dieu de l'avoir aidé à quitter *l'enraite* et de lui avoir donné une bonne idée pour s'occuper. Il était heureux et comme un enfant, se sentit impatient. Le temps ne le préoccupait plus. Il fallait vite arriver au village et tout de suite appeler le maître maçon Bouazza pour reprendre les travaux. Lorsque le train se remit en marche, il fut pris d'une somnolence heureuse où défilèrent des images de toutes les saisons où il se voyait entouré des siens.

Cinq mois plus tard la maison était prête. Il n'en avait parlé à aucun de ses enfants, afin de leur faire la surprise. Sa femme l'avait rejoint ; elle savait que son mari faisait fausse route, qu'il se nourrissait d'illusions. Elle avait compris depuis longtemps que ses filles et garçons ne leur appartenaient plus, qu'ils avaient été engloutis dans le tourbillon de la France, qu'ils aimaient leur vie et qu'ils n'avaient ni remords ni regrets. Elle les avait vu partir et savait qu'elle n'avait pas les moyens de les retenir, de les garder auprès d'elle et de son mari. Lui, pendant ce temps-là, se faisait construire la plus grande maison du village comme au temps ancien où tous les enfants vivaient tous sous le toit de leurs parents. Quarante ans de présence en France ne l'avaient pas changé. Le bled et ses traditions l'habitaient.

La maison était bizarre. Elle ressemblait à un camion surchargé. Elle faisait tâche dans le paysage. Une erreur, une folie. Les balcons étaient étroits, les fenêtres petites et la porte d'entrée immense. Une fois prête, il fit venir des lecteurs du Coran, fit égorger un veau sur le seuil, brûler de l'encens à l'intérieur et couler un peu de lait dans les coins. La maison était bénie.

Avec ses dernières économies, il la meubla et profita de son voyage à Marrakech pour téléphoner à chacun de ses enfants et les invita à le rejoindre, il fit un effort sur lui-même et appela même la fille qu'il avait rayée de sa vie, celle qui avait épousé un Européen. Ils étaient tous sur répondeur. Il leur laissa un message ce qu'il s'était toujours refusé de faire quand il était en France : *« la maison est prête, elle est grande, chacun a sa chambre, venez, je vous attends pour fêter ensemble l'Aïd al Kébir, j'ai acheté six moutons, un pour chacun, vous verrez, elle est très belle, spacieuse, pleine de lumière et de parfum, que Dieu vous garde, je vous attends ! Si vous venez en voiture, soyez prudents ! Tout le village vous attend ! Nous allons enfin vivre ensemble au sein d'une grande famille ! »*

Il dit à sa femme : *« j'ai parlé à leurs machines ; j'espère qu'elles leur transmettront bien mon message sans le modifier à moins qu'elles n'insistent pour qu'ils obéissent à leur père ! »*

La veille de la fête, il demanda à son neveu, le berger sourd muet, d'aller à la sortie du village attendre l'arrivée des enfants et de leur montrer le chemin. Pendant ce temps-là, il s'installa à l'ombre, près de la porte de la grande maison et attendit. Il s'était muni d'un chapelet qu'il égrenait machinalement pour apprendre la patience.

Personne ne vint. Le soir, le berger, ému, se mit à pleurer. Il devait se dire qu'on n'avait pas le droit d'abandonner ses parents et encore moins de ne pas répondre à leur invitation. Il pensait que la France était une mangeuse d'enfants et se dit que, tout compte fait, il avait de la chance de n'avoir jamais quitté le pays. Mohamed, quant à lui, ne désespérait pas de les voir débarquer en pleine nuit. Il n'avait pas bougé de sa chaise malgré les appels de sa femme. Il était là, immobile, éternel, devant une immense maison vide, au milieu d'un paysage désertique, balayé par un vent sournois, entouré d'un silence pesant.

Tahar Ben Jelloun.

Nouvelle publiée dans Le Monde 2 supplément du 21 avril 2006

Annexe 3

Une maison de repos de toutes les couleurs

Article paru dans la revue « L'entreprise et l'homme » n°2/2006

Propos recueillis par **Marianne Vanhecke**

Des infirmières africaines, des aides soignantes d'origine marocaine, un chef coq espagnol, une chef nursing polonaise... Dans cette maison de repos d'Anderlecht, c'est un personnel multiculturel qui prend soin des résidents âgés.

Ouverte en 1999, la Résidence Senior's Westland est une maison de repos-maison de repos et de soin. Elle accueille actuellement 120 pensionnaires âgés, dont de rds, grabataires ou atteints de démence sénile. Pour prendre soin d'eux: un peu plus de quarante salariés prestant l'équivalent de trente-six temps pleins, plus quelques étudiantes infirmières le week-end, soit davantage que ce qu'imposent les normes INAMI. « Et qui pousse la porte de la maison, constate aussitôt que la plupart des filles en blanc sont de couleur », sourit Christian Arpigny, administrateur délégué de cette résidence atypique.

Christian Arpigny: Parmi le personnel, seules dix personnes sont d'origine belge. Trois sont belges d'origine marocaine, une est de nationalité marocaine, seize sont plus ou moins récemment arrivées d'Afrique subsaharienne, onze sont originaires de l'Union européenne, essentiellement du Portugal. Les Africaines viennent principalement du Congo, mais nous avons aussi du personnel originaire de Côte d'Ivoire, d'Angola, du Togo et du Burkina Faso. La chef nursing est polonaise, le chef coq espagnol. Il y a également une Grecque, une Française... Par ailleurs, tous' les âges sont représentés de 20 à 82 ans.

Respect de la famille et des anciens

Cette diversité est-elle voulue ou imposée par le marché de l'emploi?

Ch. A. : Un peu les deux! A Bruxelles, le personnel recherché dans notre domaine est très souvent d'origine étrangère. J'emploie une trentaine de personne en nursing, infirmières et aide-soignante confondues, sept polyvalentes en charge de l'entretien du bâtiment et de la cuisine, un chef coq, trois kinésithérapeutes et une logopède. Autrement dit, plus de la moitié des postes ne demandent pas une haute qualification. Par contre, nous recherchons des gens motivés et aimant leur travail car ce sont des métiers psychologiquement très durs, où l'on est quotidiennement confronté aux problèmes de la vieillesse, la souffrance physique et morale, la mort... Il faut être capable de donner beaucoup d'amour aux résidents, en plus du côté technique des tâches. Ce n'est vraiment pas facile et leur travail mérite une grande reconnaissance. Par contre, si huit infirmières sur dix sont africaines, cela me convient. J'ai vécu et travaillé en Afrique durant plusieurs années pour

participer à la construction d'écoles d'infirmières, de centres de santé et d'hôpitaux. Durant ces années, j'ai appris à connaître leur mentalité faite de générosité, d'esprit de famille et de respect de l'ancien. Elles sont attentives aux personnes âgées et les soignent avec beaucoup de sollicitude. Je pense que le travail en maison de repos cadre bien avec leur éducation et leurs attentes, alors que certaines de leurs collègues belges préfèrent évoluer en milieu hospitalier. Souvent lorsqu'un poste se libère, le recrutement se fait donc par recommandation de l'une de leur connaissance. Dès lors, le personnel africain forme un groupe soudé et stable, dans lequel il y a peu de rotation. Parmi elles, on compte deux religieuses plus âgées, arrivées voici deux ou trois ans, qui autrefois dirigeaient des missions dans leur pays. Elles sont très appréciées des résidents comme de leurs collègues et jouent un rôle modérateur non négligeable dans ce groupe. Avec elles, si un problème se pose, je ne me trouve jamais face à un mur. Les polyvalentes, quant à elle, sont essentiellement de nationalité portugaise, également recrutées par recommandation de l'équipe en place. Ce groupe présente une cohésion très forte. Il s'autogère d'ailleurs en cas de maladie ou de remplacement

Ne dites pas que vous n'avez-vous jamais de problème de compréhension au sein d'un personnel aussi diversifié!

Ch. A. : Je ne le dis pas, mais vivre ensemble cela s'apprend et, globalement, cela se passe bien. Bien sûr, comme partout, il y a des petits clans et c'est normal que l'on se sente plus d'affinité avec des personnes de même origine. Il arrive donc que, dans un moment d'énervement, l'une ou l'autre lance: «Je ne veux plus travailler avec une Africaine!» ou «Une Marocaine». Le plus souvent, le nœud du problème n'est pas la nationalité ou la couleur de la peau, mais plutôt un travail pas ou mal fait. Il est donc normal que l'on s'énerve. Mais pas avec des propos racistes! Il faut rester vigilant tous les jours, faire comprendre à celle qui ne fait pas correctement son boulot que la charge de travail retombe sur les autres. Je rappelle que le travail est lourd et que s'il y a pas mal de roulement parmi les aides-soignantes, c'est avant tout un problème de travail en équipe: certaines n'arrivent tout simplement pas à suivre le rythme et partent souvent d'elles-mêmes. Bien sûr, dès que je licencie quelqu'un, s'il n'est pas belge, c'est moi qu'on accuse de racisme. Cela ne m'inquiète pas car je me connais et, au vu du nombre de personnes d'origine étrangère que j'engage, je ne crains pas ce genre de rumeur.

Un atout pour tous!

Et de la part des résidents, des familles?

Ch. A.: A Bruxelles, certaines maisons de repos hésitent avant d'engager des Africaines, noires ou magrébines, afin de ne pas dérouter les pensionnaires. Personnellement je n'en vois pas la raison: même s'il y a parfois des réticences au début, elles gagnent toujours la confiance des résidents car elles sont très gentilles, douces et chaleureuses. Une résidente m'a d'ailleurs confié un jour: « Les noires sont quand même mieux que les blanches! » Sans doute, ce jour là avait-elle eu un excellent contact avec l'infirmière ou l'aide-soignante qui avait pris soin d'elle.

Inversement, il arrive que nous ayons d'anciens coloniaux qui refusent de se laisser soigner par une Africaine, mais nous avons aussi connu des dames qui refusaient de se faire laver par un homme! Dans ce cas, le personnel n'en fait pas tout un plat et il s'arrange toujours. Autre préjugé: des visiteurs m'ont déjà lancé: «Vous travaillez avec des Africaines parce qu'elles vous coûtent moins cher ». Cette réflexion est vraiment le fruit de l'ignorance car, bien sûr, nous respectons les barèmes, qui ne font pas de différence de couleur ou de sexe. Je le répète: j'aime la mentalité africaine et, pour moi, que l'on soit blanc ou noir, belge ou étranger, c'est la qualité de l'être humain et de son travail qui prime.

La question du voile se pose-t-elle avec certaines?

Ch. A. : A ma connaissance, sur quatre employées marocaines, une seule porte le voile à l'extérieur de l'établissement. Au service, la question ne s'est jamais posée car, d'elle-même elle l'a toujours enlevé, j'imagine pour une raison d'hygiène. Mais elle arrive au travail avec son voile, fait la bise aux pensionnaires avant d'enfiler sa blouse blanche, tout le monde le sait et cela n'a jamais posé de problème. J'ajoute qu'elle est très appréciée des résidents.

Donc, la diversité culturelle de votre personnel ne vous pose pas de problèmes majeurs!

Ch. A. : Je ne pense pas avoir plus de problème de personnel que d'autres sociétés. Il est nécessaire de s'adapter aux circonstances et je pense que l'ouverture à la diversité culturelle est réellement un atout pour tous. N'oublions pas que nous vivons à Bruxelles, ville multiculturelle par excellence!

Annexe 4

Bien vieillir à Bruxelles: les Rides de l'Immigration

Ces dernières années, l'intérêt des professionnels de la santé, des décideurs et des managers des services d'aide aux personnes âgées s'est orienté vers les questions liées à l'interculturel tant de part le soucis de rencontrer les besoins de personnes âgées étrangères et d'origine étrangère, que de part l'affluence de personnel allochtone.

Il reste néanmoins à ancrer les réflexions déjà réalisées dans la systématisation de pratiques, dans de nouveaux modes de gestion et dans des structures d'aide et de soins respectueuses de chacun, quelque soit son origine.

Cette note a pour objectif de lister, de manière non exhaustive une série de questions et d'observations balisant les réflexions qui auront lieu lors du Colloque « Bien vieillir à Bruxelles : les Rides de l'immigration » et qui feront l'objet d'actes.

Quelques constats introductifs

A l'instar d'autres pays industrialisés, la Belgique connaît un vieillessement croissant de sa population. Selon les calculs effectués par le point d'appui « Société et Santé »¹ sur base des données publiées par l'Institut National de Statistiques (I.N.S.), les personnes de 60 ans et plus représentaient en 2000 22,31% de la population. Elles représenteront en 2030 32,04% de la population totale, soit un tiers. A cette évolution démographique s'ajoute l'allongement de la durée de vie, avec pour conséquence une fragilisation de la santé des personnes les plus âgées.

Ces tendances influenceront sur la gestion de la prise en charge des personnes âgées par les services à domicile ou par les maisons de repos ou maisons de repos et de soins.

En outre, le souci de rencontrer les besoins des personnes âgées étrangères ou d'origine étrangère émerge. Qu'elles soient issues des vagues migratoires qui ont émaillé l'histoire belge ou de regroupements familiaux plus récents, ces personnes pourraient bénéficier elles-aussi de services d'aides et de soins spécifiques. « Pourraient » car aujourd'hui, elles n'ont pas encore fait une entrée massive dans les M.R. et les M.R.S. (Maisons de Repos et Maisons de Repos et de Soins).

Comment expliquer cette présence réduite des personnes âgées étrangères ou d'origine étrangère ? Vivent-elles en famille ? Sont-elles, elles-mêmes mais aussi leur

¹ Point d'Appui Société et Santé – SESA – Ecole de Santé Publique – Université Catholique de Louvain

famille, peu informées des opportunités offertes par les services de la santé ?
Quelles perceptions en ont-elles ?

Enfin, lorsqu'on observe le personnel des services d'aide à domicile et des M.R et des M.R.S., on se rend rapidement compte qu'il est largement composé de personnes allochtones, bien souvent issues d'Afrique subsaharienne. Cette donnée n'est pas sans influence sur les relations entre personne âgée et professionnel, entre les professionnels eux-mêmes et entre les familles des résidents de M.R ou de M.R.S. et le personnel de ces structures.

Enjeux

Vieillesse, culture et bien être

Différents interlocuteurs observent de manière empirique une *faible présence* des personnes étrangères ou d'origine étrangère parmi les bénéficiaires de soins à domicile ou parmi les résidents de maisons de repos.

Ce constat va-t-il perdurer ? Ou au contraire, la nucléarisation des familles, le mode de vie actuel, influenceront-ils le mode de prise en charge des aînés dans le chef des populations d'origine étrangères ?

Ces familles, ainsi que les personnes âgées elles-mêmes sont-elles informées des services d'aide existant ? De quelle manière ?

Des observations sur le terrain ne témoignent que très *peu d'incidents critiques* engageant des personnes âgées étrangères néanmoins présentes en MR/MRS. Comment l'expliquer ? Ces personnes âgées mettent-elles au vestiaire leur origine quand elles passent le pas de la porte d'une MR ou d'une MRS ? Est-ce le fait d'être happé par la mécanique organisationnelle de ce type d'institution qui laisse peu de place à la particularité ? Est-ce le signe d'un renoncement supplémentaire, qui s'ajoute à celui de quitter son domicile ? Les professionnels soulignent la difficulté liée à la perte d'autonomie qu'entraîne un placement (on ne choisit plus ses menus, ni l'heure de son lever, ni celle de son coucher, on laisse derrière soi ses objets-souvenirs, ...). Est-ce le signe d'un renoncement plus général qu'est celui de la première génération de personnes immigrées, attachée à l'idée qu'il ne faut pas « faire de bruit » ?

Le souci de compréhension des modèles explicatifs des maladies et de la vieillesse des populations de cultures méditerranéennes et subsahariennes vise à comprendre leurs choix, leur comportement, la verbalisation de leurs maux. Ainsi souhaite-t-on adapter au mieux la qualité des soins mais aussi celle de l'accueil, de la communication avec la personne âgée et sa famille.

Les soins corporels, les menus, l'usage de la langue d'origine ou les pratiques religieuses sont pointées comme facteurs critiques potentiels.

Faut-il organiser les services aux personnes en les spécialisant pour coller au plus près aux besoins de certaines communautés ? Créer des maisons de repos destinées uniquement à certaines populations issues de l'immigration qui s'y inscriraient en fonction de leur culture d'origine ? Ou au contraire, faut-il favoriser une dynamique multiculturelle dans les institutions existantes ? Et comment alors que certains travailleurs de terrain observent que la vieillesse est l'occasion de se retourner sur son passé, de cultiver des nostalgies, voire de se fermer à toute innovation ?

Les formations du personnel, son management ; mais aussi le travail en collaboration avec des services de médiation ou avec des associations de terrain ouvrent les horizons des services d'aide et de soins aux personnes âgées.

Cette ouverture pourrait à terme influencer aussi sur les activités réalisées telles que les ateliers créatifs, les rencontres entre résidents, ... voire même la conception des espaces en maison de repos (espaces communs de convivialité, chambres).

Diversité de personnel et son management

La présence importante de personnes étrangères au sein du personnel, en grande partie issue d'Afrique subsaharienne, interpelle les gestionnaires des structures d'aide et de soins à trois niveaux :

En terme de recrutement :

Comment expliquer cette forte représentation de personnes étrangères et d'origine étrangère ?

Certaines aides-soignantes expliquent ce phénomène par la difficulté à trouver un emploi, d'autres parlent aussi du « respect de la personne âgée » qui serait une valeur plus ancrée en Afrique qu'en Europe et qui motiverait le choix de cette profession.

En terme de gestion du personnel :

Au niveau des relations au sein du personnel, il arrive que l'origine nationale motive la création de clan, ou à tout le moins l'entretien de relations influencées par des préjugés raciaux. Des questions se posent autour de l'usage de la langue d'origine entre collègues d'une même origine devant des résidents ou devant d'autres collègues.

Alors, certaines MR/MRS incitent leur personnel à parler dans une des langues nationales et ouvrent des espaces de convivialité en organisant des fêtes multiculturelles où sont mises à l'honneur des nationalités et/ou des cultures présentes au sein du personnel par le biais de repas, de décorations, de musiques spécifiques. Ces fêtes rassemblent le personnel et les résidents.

Le racisme est pointé du doigt par les travailleurs des services d'aide et de soins : une patiente congolaise qui refuse les soins donnés par du personnel d'Afrique

subsaharienne ; résidents refusant d'être servis par des étrangers ; ... Le rôle des gestionnaires est évoqué : annonce-t-on à l'arrivée de la personne et/ou à sa famille que le personnel est étranger ? Faut-il le faire ? Sanctionne-t-on le comportement raciste des résidents ? Si non, pourquoi ? Si oui, comment ?

La standardisation, mais aussi et surtout la pression quotidienne de la productivité qui repose sur le personnel aide-soignant, entraînent des dysfonctionnements. Il arrive, par exemple, que les heures du lever ou du coucher soient peu respectées et soient définies en fonction du rythme de travail. Cette situation peut mettre à mal une prise en charge respectueuse de l'autonomie et des particularités de chaque résident.

En terme de relations personnel/résidents :

La question de la colonisation, de l'image stéréotypée du « Noir » revient. Dans le cadre de relations entre membres du personnel, mais aussi au niveau des relations résident/aide-soignant. Des incidents impliquant des remarques racistes ou des refus de contacts de la part de résidents et/ou de leur famille peuvent être évoqués.

Il s'agit de phénomènes de représentations en miroir (Noir=boy) que les résidents expriment explicitement (certains ont un passé de colon) ; mais aussi que les aides-soignant(e)s ressentent personnellement de manière diffuse.

Il arrive qu'au sein du personnel d'Afrique subsaharienne, l'image de ce que doit être la relation à un aîné influence le types de contacts établis avec la personne âgée et son entourage familial.

Néanmoins, l'organisation du travail des aides-soignant(e)s et la pression quotidienne peut parfois mettre à mal la relation au résident vécu comme capricieux, difficile, comme une entrave somme toute au travail quotidien.

Ceci est à mettre en regard d'une gestion du personnel qui pourrait faire fi de la dimension humaine malgré de bonnes intentions.

La qualité de l'accueil en MR/MRS pour tous et à l'avenir

La planification des tâches des professionnels, surtout en maison de repos, oblige en quelque sorte chaque personne arrivée dans une MR/MRS à abdiquer : soit ne plus gérer son argent, soit voir son linge numéroté pour les besoins de la buanderie et avoir du linge en suffisance pour faire face aux exigences organisationnelles (15 jours dans certains cas entre la prise en charge du linge et son retour propre), soit cesser de fumer quand on en a envie, ...

Même si des chartes, des formations abordent la question de l'autonomie et de la qualité de vie en MR/MRS, il semble que des impératifs de gestion, de rentabilité,

d'organisation pourraient dans certains cas mettre à mal la prise en compte des particularités des résidents, allochtones mais autochtones aussi.

Il reste à parier que le fait qu'encourager une attention accrue sur l'accueil de personnes âgées étrangères et d'origine étrangère dynamisera la réflexion sur l'accueil en général. Et ouvrira des perspectives nouvelles, des initiatives d'accueil alternatives où tant résidents que membres du personnel auront à cœur de faire du dernier lieu de vie un endroit où l'on abdique pas de ce qui a fait son identité jusque là.

Sommaire

Avant-propos	5
<i>Evelyne Huytebroeck - Pascal Smet</i>	
Présentation	6
<i>Evelyne Huytebroeck - Pascal Smet</i>	
Programme	7
Accueil	10
<i>Eliane Deproost</i>	
Ouverture	12
<i>Evelyne Huytebroeck</i>	
Exposés:	
« Le regard du démographe ».....	15
<i>Michel Loriaux</i>	
« Le regard du chercheur »	36
<i>Guido Cayvers</i>	
L'autre regard.....	43
<i>Fouzia Rhissassi</i>	
Témoignages:	
Introduction - <i>Bruno Vinikas</i>	46
<i>Abdel Fargaoui</i>	47
<i>Fernando Março</i>	49
<i>Gaudence Nyirasafari</i>	51
Ateliers:	
Atelier 1 - Information.....	58
<i>Jaklien Vandermeulen - Marie-Pierre Delcour</i>	
Atelier 2 - Cohabiter dans la diversité	64
<i>Sophie Devuyst</i>	
Atelier 3 - Formation du personnel.....	67
<i>Angelo De Simone</i>	

Atelier 4 - Gestion de la diversité	74
<i>Andrea Rea</i>	
Atelier 5 - Qualité des soins.....	79
<i>Aldo Peressino</i>	
Conclusion.....	83
<i>Evelyne Hnytebroeck - Pascal Smet - Jozef De Witte</i>	
Annexes:	
Annexe 1 - Participants au groupe de travail préparatoire du colloque.....	88
Annexe 2 - L'entraite (<i>Une Nouvelle de Tabar Ben Jelloun</i>).....	90
Annexe 3 - Une maison de repos de toutes les couleurs (<i>Article paru dans la revue « L'entreprise et l'homme » n°2/2006</i>).....	94
Annexe 4 - Bien vieillir à Bruxelles: les Rides de l'Immigration	97
<i>Sommaire.....</i>	<i>102</i>

