

# contact

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

N°150

TRIMESTRIEL • 37<sup>E</sup> ANNÉE • AUTOMNE 2017

Édition de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile • Av. Adolphe Lacombé 69-71, bte 7 • 1030 Bruxelles • N° d'agrégation : P 304027 - Bureau de dépôt : Liège  
• photo couverture : Shutterstock

## CONCOURS

**GRAND CONCOURS CONTACT !**  
Un smartphone à gagner !

Sondage ouvert jusqu'au 31 janvier 2018

## DOSSIER

**Les Nouvelles  
Technologies au  
service de l'aide et  
des soins à domicile ?**



Partenaire Mutualité chrétienne



## Un petit matin tout calme

Brice MANY, Directeur général de la FASD

Comment commencez-vous votre journée ? Le réveil, le lever, les premières pensées sont déterminantes pour notre moral. De plus, ce moment est souvent un moment qui nous appartient. Pas de bénéficiaire, pas de collègue, pas de chef d'équipe. Nous sommes seuls, entourés bien sûr de ceux avec qui nous vivons et qui soit nous aident à sortir du sommeil, soit comptent sur notre bienveillance pour les tirer du lit.

Je vous propose un petit exercice : penser à nos métiers avant qu'ils ne soient des métiers. De tous temps, les humains se sont organisés pour soigner les plus faibles d'entre eux, ceux qui n'avaient pas l'autonomie suffisante pour prendre toute leur place seul dans la société. C'est sur ce rôle-là que je vous invite à poser dans la ouate du matin, vos premières pensées. Notre métier, le soin au sens le plus large incluant l'aide et le soin, le care et le cure, c'est fondamentalement cela : aider chaque personne à prendre sa place parmi les humains, à faire société. A travers notre action, qui est d'abord une relation à l'autre, nous venons dire tous les jours que faire société, c'est permettre à chaque humain d'être humain avec d'autres humains. Être humain fait d'humeurs (pensons à la médecine des humeurs), d'humanité, celle qui fait grandir, qui élève comme le font les humanités avec nos adolescents. Après, il sera toujours temps de penser à l'organisation, qui je vais voir en premier et pourquoi, et puis qui ensuite. Il sera encore temps de penser aux collègues, quelle information leur passer ou recevoir, comment collaborer. Ce que je veux dire à mon chef d'équipe, dans quel but. Dans le but de partager avec l'autre. Ne nous coupons pas de l'essence

de notre métier qui nous nourrit quand nous passons dans l'organisation. Là aussi, il y a à rencontrer l'autre. C'est dans ces contacts entre nous que nous grandissons, en humanité donc ou que nous passons à côté et restons sur notre faim. La question du sens de notre travail peut trouver des réponses ressourçantes de façon toute simple. Nous sommes là pour être ensemble pour que cela fasse du bien.

L'assurance-autonomie s'annonce en Wallonie, se réfléchit à Bruxelles, s'éloigne en Communauté germanophone. Une assurance qui se construit avec des moyens financiers de tous pour donner plus de possibilités de soigner les personnes dépendantes de façon à leur permettre d'être dans ces échanges d'humanité, pas seulement dans la santé fonctionnelle même si elle a son importance. La FASD veut apporter son énergie pour réussir cela et ça ne sera pas sans dépasser des craintes et des difficultés.

Les outils informatiques arrivent dans les mains du personnel d'aide et de soins. Ils incluent de plus en plus d'aspects du métier. Ils seront utiles s'ils permettent de garder cette fonction première du soin, celle d'un lien social maintenu, renforcé, d'une humanité qui se déploie. Ce sont des outils, ils seront très largement ce que nous en ferons. Si nous leur donnons du sens, ils le prendront. Nous devons donc apprendre à les maîtriser comme nous avons appris d'autres techniques pour faire notre métier.

Et demain matin, à quoi penserez-vous en vous levant ?

## contact

37<sup>e</sup> année • n°150 • Automne 2017  
Tél. : 02 735 24 24 • Fax : 02 735 85 86 • [communication@fasd.be](mailto:communication@fasd.be)

LA REVUE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE

> Éditeur responsable : Brice Many > Rédactrice en chef : Guillaîne Goosse > Comité Scientifique : Elisabeth Darras, Serge Jacquinet, Dominique Lamy, Brice Many, Alexandra Tasiaux > Correspondants régionaux : Familienhilfe, ASD Hainaut-Oriental, ASD Namur. > Contribution : Alain Conrath, Guillaîne Goosse, Philippe Lesne, Anthony Louisfert, Audrey Maigre, Brice Many, Anne-Sophie Paquet, Edgard Peters > Photos : Shutterstock > Relecture : Serge Jacquinet > Lectorat : Secteurs de l'aide et des soins à domicile, des soins de santé en général et de l'action sociale > Conception et mise en page : Olagil - Tél : 02 375 65 15 - [www.olagil.be](http://www.olagil.be) > Abonnement : 12€ par an (20€ pour l'étranger) ou 3€ par numéro > À verser au compte : 799-5716200-89 (mention : abonnement Contact + mail et n° de tél). Les articles sont publiés sous la responsabilité de leur auteur. La reproduction, même partielle, à des fins non commerciales, des articles publiés dans Contact est autorisée à la seule condition d'indiquer la source et de nous envoyer un exemplaire de la publication. Contact : [communication@fasd.be](mailto:communication@fasd.be)

UN SITE À  
CLIQUER

# L'ASBL Energie info Wallonie

## Aïda Abada

Chargée de projet Energie Info Wallonie

### UN PROBLÈME EN MATIÈRE D'ÉNERGIE ? S'INFORMER POUR FAIRE VALOIR SES DROITS.

L'énergie est un sujet qui touche tout un chacun dans sa vie quotidienne. S'éclairer, se chauffer, cuisiner, se laver, faire fonctionner le frigo ou la machine à laver, mais aussi surfer sur Internet ou écouter la radio... Tout cela serait impossible sans énergie. Mais entre les différents fournisseurs, les contrats, les compteurs, les factures, les intervenants, il n'est **pas toujours facile de s'y retrouver, ni de connaître ses droits !** Or, lorsqu'un problème survient dans un domaine aussi important pour la vie de tous les jours, il peut vite devenir difficile à gérer, avoir des conséquences lourdes (endettement, coupure, etc.) et engendrer beaucoup de stress et d'angoisse.

Il s'agit de la collaboration entre le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Énergie (RWADE) et l'ASBL Droits Quotidiens, et avec le soutien de la Région Wallonne, **Energie Info Wallonie** est un service qui vise à **informer** et à **soutenir** les **intervenants sociaux** et les **citoyens** en matière d'**accès à l'énergie** en accordant une attention particulière aux **publics précarisés**. Partant du principe que l'information est la meilleure façon de prévenir les difficultés, Energie Info Wallonie diffuse cette **information juridique de façon claire** aux intervenants sociaux afin de **renforcer les droits des consommateurs**.

### UN PROBLÈME ? UNE QUESTION ? RENDEZ-VOUS SUR LE SITE [WWW.ENERGIEINFOWALLONIE.BE](http://WWW.ENERGIEINFOWALLONIE.BE).

Vous y trouverez notamment :

- Une série de **fiches utiles**, regorgeant d'informations et rangées par thème (Contrat et facture, Déménagement, Difficultés de paiement, Mesures sociales, Marché de l'énergie, Changer de fournisseur, Logement, Plaintes et recours en justice...);
- Des **outils pratiques** tels que des courriers types pour les démarches (formulaires, modèles de lettre...), des schémas, des tableaux de synthèses;
- Une série de **liens**, par exemple vers des services de médiation;
- Des **articles** d'actualité.

### ENERGIE INFO WALLONIE, C'EST AUSSI :

- Des **permanences téléphoniques gratuites**, disponibles pour les **intervenants sociaux** les **lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30**, ainsi que pour les citoyens les **mardis et jeudis matin (081/390 626)**;
- Des **formations** (à l'agenda Energie Info Wallonie ou à la demande) à destination des intermédiaires sociaux et autres professionnels afin qu'ils soient mieux outillés et qu'ils puissent, en cas de problème en lien avec l'énergie, répondre à leur public;
- Des **permanences décentralisées** à Liège et Châtelet en partenariat avec des associations locales, à destination des citoyens.

### NOUS CONTACTER :

- Par mail : [info@energieinfowallonie.be](mailto:info@energieinfowallonie.be)
- Par téléphone : **081/390 626**

Pour des questions concernant les économies d'énergie, les primes énergie, l'utilisation rationnelle de l'énergie, les énergies renouvelables..., contactez plutôt le Service public de Wallonie au numéro gratuit 0800/1 1901 ou les Guichets de l'énergie.

### À BRUXELLES, CONTACTEZ :

- Social Energie (Centre d'appui au service des travailleurs sociaux), sur internet [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be), ou par téléphone (02/526.03.00);
- Infor GazElec, sur internet [www.inforgazelec.be](http://www.inforgazelec.be) ou par téléphone (02/209 21 90).



## Le lavage des mains: le reflexe à ne jamais oublier ni sous-estimer!

Source: [www.vousetesendebonnesmains.be](http://www.vousetesendebonnesmains.be)

Nous transportons des millions de microbes sur nos mains. La plupart sont inoffensifs, mais quelques-uns peuvent être dangereux. Si les mains des soignants ne sont pas désinfectées au moment des soins aux patients, des microbes pathogènes peuvent être transmis. Dès lors, une hygiène stricte des mains est un moyen très efficace et peu coûteux pour lutter contre les infections. De plus, en évitant les infections, l'utilisation d'antibiotiques est moins souvent nécessaire. L'hygiène des mains contribue donc aussi à la lutte contre la résistance aux antibiotiques !

### QUE REPREND LE CONCEPT DE L'HYGIENE DES MAINS ?

Les microbes qui provoquent des infections sont principalement transmis par les mains. L'hygiène des mains comporte deux méthodes: se laver les mains avec de l'eau et du savon ou les désinfecter avec une solution hydroalcoolique. Il est plus efficace de se désinfecter les mains, c'est également plus rapide et plus facile. Si les mains comportent des souillures visibles, elles doivent d'abord être lavées avec de l'eau et du savon et ensuite désinfectées avec une solution hydroalcoolique. Les gants constituent une bonne protection et permettent de réduire au minimum la contamination par les mains. Mais l'hygiène des mains reste nécessaire, même avec des gants.



© shutterstock

### RAPPEL DE QUELQUES RÈGLES DE BASE POUR LE PERSONNEL SOIGNANT DANS CE DOMAINE :

- Pas de bijoux, montres, bracelets au niveau des mains et des poignets/avant-bras
- Ongles propres et coupés courts (pas de vernis à ongles et pas de faux-ongles)
- Manches courtes
- Couvrir les blessures éventuelles



### QUAND SE LAVER LES MAINS ?

Les soignants doivent se désinfecter les mains avec une solution hydroalcoolique à des moments bien précis afin de se protéger mais surtout de protéger le patient :

- Avant de toucher le patient
- Avant d'effectuer une manipulation ou un acte invasif : prélèvement sanguin, placement d'un cathéter ou d'une soude urinaire,...
- En quittant le patient, s'il y a eu un contact direct avec ce dernier
- En raison d'un risque d'exposition à des fluides corporels ou à des muqueuses du patient : en vidant la poche à urine,...
- Après un contact avec des objets ou surfaces dans l'environnement immédiat du patient : lit, table de nuit,...

### QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS ?

Une infection associée aux soins nécessite une mise au point supplémentaire du diagnostic et du traitement et, peut entraîner une invalidité de plus longue durée jusqu'au décès du patient dans les cas les plus graves. Il ressort de l'enquête du KCE (Centre Fédéral d'Expertise des soins de santé) que les infections associées aux soins en Belgique sont à l'origine d'une augmentation de 720757 jours d'hospitalisation et de 2625 décès supplémentaires sur une base annuelle.

## COMMENT SE DÉSINFECTER LES MAINS avec une solution hydroalcoolique ?

1a



Appliquez le produit dans le creux de la main pour couvrir l'ensemble des mains

1b



## COMMENT SE LAVER LES MAINS avec du savon et de l'eau ?

0



Humidifiez vos mains avec de l'eau

1



Prenez une quantité de produit suffisante pour couvrir l'ensemble des mains

2



Fricionnez les mains paume contre paume

3



Fricionnez la paume de la main droite sur le dos de la main gauche et la paume de la main gauche sur le dos de la main droite

4



Fricionnez la paume de votre main droite sur le dos de votre main gauche en entrelaçant vos doigts et vice versa

5



Placez la face arrière des doigts dans la paume de la main opposée et fricionnez les doigts par un mouvement aller/retour contre cette paume

6



Fricionnez bien le pouce de chaque main avec la paume de l'autre main

7



Fricionnez le bout des doigts de chaque main en tournant dans la paume de l'autre main.

8



Rincez vos mains à l'eau

9



Séchez vos mains avec une serviette à usage unique

10



Fermez le robinet avec la serviette

20 à 30 sec



40 à 60 sec



## L'essentiel sur les 13 vitamines



C'est à travers ces 3 types d'actions que les vitamines peuvent jouer un rôle de protection vis-à-vis de diverses affections. Mais ce rôle est généralement rempli avec des doses normales de vitamines :

Les vitamines sont au nombre de 13. Ce sont des molécules chimiques nécessaires au bon fonctionnement de notre organisme, mais que nous devons nous procurer via notre alimentation, soit parce que nous ne pouvons les fabriquer nous-mêmes, soit parce que nous ne les synthétisons pas en quantités suffisantes. Les vitamines n'ont pas de valeur énergétique : elles ne fournissent aucune calorie à notre corps.

Les vitamines sont absorbées dans notre intestin, la plupart dans la première portion de l'intestin grêle. Lorsque les vitamines ont été absorbées par l'intestin, elles voyagent dans notre circulation sanguine, de façon différente selon chacune : soit libres, soit fixées à une protéine transporteuse spécifique, soit encore à l'intérieur même des globules rouges.

### A QUOI SERVENT LES VITAMINES ?

Les vitamines remplissent essentiellement 3 fonctions :

1. Une fonction de **coenzyme** : Chacune de nos cellules est une véritable micro-usine biochimique et pratiquement toutes les réactions qui s'y produisent impliquent les vitamines. C'est dire leur rôle essentiel !
2. Une fonction **anti-oxydante** : Elles neutralisent les radicaux libres qui se forment en permanence lors des réactions chimiques au sein des cellules. Ce sont principalement les vitamines A, C et E qui sont considérées comme anti-oxydantes. Ce rôle est important pour stabiliser les membranes des cellules, dont les acides gras sont très sensibles aux réactions d'oxydation.
3. Une **fonction hormonale** : C'est notamment le cas de la vitamine D dont la forme active est produite par le foie et le rein, et qui agit comme une hormone sur les cellules de l'intestin, du rein et des os.

Les vitamines sont sensibles à la chaleur, à la lumière, à l'oxygène etc. La qualité de la conservation des aliments est importante pour préserver leurs vitamines. Au plus un aliment est frais, au plus les vitamines qu'il renferme sont préservées.

### LEXIQUE DES DIFFÉRENTES VITAMINES :

#### 1. VITAMINE A ET BÉTA-CAROTÈNE

##### Fonctions :

- > Elle joue un rôle important pour notre vision. En effet, elle améliore l'adaptation de la vision à l'obscurité via un pigment photosensible présent dans les cellules de la rétine.
- > Elle contribue à une croissance normale et au bon fonctionnement de notre système de défense contre les infections.
- > Elle intervient aussi dans la bonne santé de notre peau et de nos muqueuses. En cas de carence, on peut constater un dessèchement de la peau et une diminution de la sécrétion de mucus.
- > La vitamine A et le bêta-carotène interviendraient aussi dans la prévention de certains cancers.

##### Où peut-on les trouver ?

L'alimentation apporte

- De la Vitamine A via les graisses d'origine animale (lait, fromage, beurre, œufs, certains poissons)
- Du bêta-carotène via les végétaux : carotte, melon, abricots, épinards, légumes verts, mangue.

## 2. VITAMINE B1 (THIAMINE)

### Fonctions :

- > Elle intervient comme cofacteur de diverses enzymes impliquées dans la production d'énergie
- > Elle est importante pour le système nerveux
- > Elle joue un rôle dans la croissance

### Où peut-on la trouver ?

La vitamine B1 est présente dans la plupart des aliments. Les sources alimentaires principales sont les viandes et volailles, les poissons, les céréales complètes et les légumes crus. Elle est rapidement inactivée à température élevée et est éliminée avec l'eau de cuisson.

## 4. VITAMINE B3 (NIACINE OU VITAMINE PP)

**Fonctions :** On lui reconnaît deux rôles principaux : elle contribue à la production de l'énergie et elle intervient dans la fabrication de l'ADN lors des divisions cellulaires (et donc la croissance). Notre organisme est capable de fabriquer de la niacine mais ce sont les apports par l'alimentation qui sont prépondérants.

**Où peut-on la trouver ?** L'alimentation apporte cette vitamine via certains poissons (thon, morue, saumon), certaines viandes, les œufs, la volaille, les champignons, les levures. La vitamine B3 est soluble dans l'eau et résiste bien à la cuisson. Elle n'est pas stockée dans notre corps et tout excédent est éliminé par les urines.

## 5. VITAMINE B6 (PYRIDOXINE)

**Fonctions :** La vitamine B6 joue un rôle dans de multiples réactions chimiques, plus particulièrement pour la fabrication des protéines. Nos muscles contiennent la majeure partie de la vitamine B6 présente dans notre corps.

**Où peut-on la trouver ?** Elle est présente dans de nombreux aliments, aussi bien d'origine animale que végétale, céréales complètes, poissons (thon, saumon, morue), viandes, pommes de terre, pois chiches,... Cette vitamine est en grande partie perdue dans la cuisson et est très instable (sensible à la lumière et aux milieux acide ou alcalin).

## 6. VITAMINE B8 (BIOTINE)

**Fonctions :** La vitamine B8 intervient dans les processus de transformation du glucose, des acides gras et de plusieurs acides aminés.

**Où peut-on la trouver ?** Elle est présente dans de nombreux aliments : les abats, jaunes d'œuf, pain complet, champignons, haricots et lentilles, noix,...

## 3. VITAMINE B5 (ACIDE PANTOTHÉNIQUE)

**Fonctions :** Elle intervient dans l'utilisation énergétique des glucides, de certaines protéines et lipides.

**Où peut-on la trouver ?** Dans notre alimentation, nous puisons cette vitamine principalement dans la viande (dont les abats), dans des poissons, dans les œufs et les céréales complètes. Cette vitamine est rapidement inactivée en milieu acide ou alcalin.



## 7. VITAMINE B2 (RIBOFLAVINE)

### Fonctions :

- > Elle participe à la production de l'énergie
- > Elle intervient dans la fabrication des globules rouges de notre sang et la production de certaines hormones.
- > Elle contribue à notre croissance et favorise la réparation des tissus de l'organisme.

**Où peut-on la trouver ?** L'apport par l'alimentation de la vitamine B2 se fait via les produits laitiers qui en apportent près de 40%. On la trouve dans la levure, le foie de porc et de veau, les germes de blé et les champignons. La riboflavine est peu soluble dans l'eau, résiste bien à la chaleur mais elle est très sensible à la lumière.



## 8. VITAMINE B9 (ACIDE FOLIQUE OU FOLATE)

**Fonctions :** La vitamine B9 est une vitamine très importante. Elle a un rôle dans la fabrication de l'ADN et de l'ARN ainsi que dans le métabolisme des protéines. Elle a également des effets protecteurs vis-à-vis des maladies cardiovasculaires et de certains cancers, voire de la maladie d'Alzheimer.

**Où peut-on la trouver ?** Elle est présente dans de nombreux aliments : légumes verts (chou, épinard, laitue, etc), légumineuses (haricot, lentilles,...) les céréales, le foie, la levure, les produits laitiers, etc

## 9. VITAMINE B12 (COBALAMINE)

**Fonctions :** La vitamine B12 contribue au métabolisme de certains acides gras et acides aminés. Elle est essentielle à la fabrication des globules rouges. Elle contribue également à la bonne santé du système nerveux. La vitamine B12 est stockée par notre foie.

**Où peut-on la trouver ?**

Les sources alimentaires sont essentiellement d'origine animale : abats, poissons et mollusques, fromage, œufs, viande rouge.

## 10. VITAMINE C

**Fonctions :** La vitamine C intervient dans la défense de l'organisme contre les infections et favorise une bonne absorption du fer contenu dans les végétaux. Elle participe à la bonne santé des os, des cartilages, des dents, des gencives et à la cicatrisation des plaies.

**Où peut-on la trouver ?**

Les apports sont essentiellement végétaux :

- Dans les légumes : haricots verts, chicons, courgettes, céleris, choux, pommes de terre.
- Dans les fruits tels que les agrumes, cassis, groseilles, kiwis, pommes, poires, bananes, coings, ...

## 11. VITAMINE D

**Fonctions :** La vitamine D est une vitamine dont on découvre de plus en plus de vertus. Elle contribue à la bonne santé des os, mais également à celle de nos cellules et à la défense de notre organisme contre les infections.

**Où peut-on la trouver ?**

Elle est fabriquée dans notre peau sous l'effet des rayons ultraviolets de la lumière. Cette synthèse est la principale source de vitamine D de notre corps. Les poissons gras (saumon, thon, sardines, hareng) et dans une moindre mesure les œufs contribuent aussi à couvrir nos besoins.

## 12. VITAMINE E

**Fonctions :** La vitamine E a des propriétés anti-oxydantes : elle protège les lipides qui sont présents dans la paroi des cellules. Elle a également une action sur la coagulation du sang (via les plaquettes). Enfin, elle joue un rôle dans les réactions inflammatoires.

**Où peut-on la trouver ?**

Elle est présente dans les céréales complètes, arachides, amandes, graines de tournesol, noisettes, tomates, avocat,...

## 13. VITAMINE K

**Fonctions :** Elle joue un rôle dans le processus de coagulation du sang. Elle agit également sur le métabolisme des os.

**Où peut-on la trouver ?**

Elle existe sous 3 formes :

K1 : d'origine végétale présente dans des légumes comme les choux, les épinards, le brocoli, le soja, les haricots, les algues,...

K2 : d'origine bactérienne et est produite dans notre intestin ; elle est aussi présente dans certains fromages.

K3 : elle est obtenue par synthèse chimique.



## Dossier infirmier électronique

Anne-Sophie Paquet et Edgard Peters

**En Belgique, il existe 3 réseaux santé: Le "Réseau Santé Wallon" en Région Wallonne, "Abrumet" à Bruxelles-Capitale et "Vitalink" en Communauté flamande. Ils ont un objectif commun: le partage de données cliniques en format PDF entre les différents prestataires de soins. Les Réseaux Santé seront accessibles à partir de l'application "Dossier Infirmier Electronique" développée par la FASD. Cet article a pour but de vous informer sur cette application qui se veut très complète et facile d'utilisation et dont l'objectif principal est de remplacer le dossier papier en reprenant les informations utiles pour la continuité des soins.**

### Critères homologation

Plusieurs éléments sont à prendre en considération quand on se lance dans la conception d'un tel projet :

- Le Plan d'action e-Santé pour assurer une cohérence avec les autres professionnels de la santé
- Le Dossier infirmier
- La législation (article 8, loi coordonnée du 10 mai 2015)
- Les recommandations de bonne pratique EBN (Evidence Based Nursing)

### Comment l'application a-t-elle été pensée au sein de notre institution ?

Au sein des ASD, deux groupes de travail ont été constitués et ont procédé en 2 phases :

- 1<sup>ère</sup> phase (2013-2014) : le groupe de travail s'est penché sur l'élaboration du dossier électronique. (onglets, déroulants,...)
- 2<sup>ème</sup> phase (2016-2017) : validation du contenu de l'application.

Pour ce faire, ces deux phases ont été très cadrées par le respect de différentes règles citées ci-dessus.

Les onglets et déroulants de l'application ont été pensés en termes d'ergonomie, praticité et d'efficacité.

Plus concrètement, l'interface pour le personnel administratif et pour les infirmiers chef est identique. Les données ne sont à encoder qu'une seule fois en règle générale.

Chaque onglet comprend une thématique spécifique et une catégorie de prestations de la nomenclature.

Le "FASD planner" organise la tournée des infirmiers et reprend l'ensemble des patients de la tournée, les données administratives de chacun, les codes de soins FASD, les informations additionnelles avant d'arriver chez le bénéficiaire (heure de passage, endroit de la clé,...).

### Implémentation du dossier infirmier électronique

Un manuel d'utilisation très complet a été réalisé par Anne-Sophie Paquet, chargée de missions en soins infirmiers au sein de la FASD. Il permet une vue d'ensemble de l'application qui est détaillée au niveau du contenu onglet par onglet afin d'en faciliter l'utilisation. Un à trois infirmiers référents au sein de chaque équipe est formé à l'application et ce durant 3 jours. Les objectifs de cette formation sont:

- La maîtrise du Dossier Infirmier Electronique
- L'appropriation des outils pour dispenser la formation au sein de leurs équipes
- La sensibilisation aux éléments relatifs aux résistances aux changements.

Deux demi-journées de formation seront dispensées à l'ensemble des infirmiers, assistant en soins hospitaliers et aux aides-soignants. Une journée de formation est également prévue pour le personnel administratif utilisant le Programme CJB et pour les référents tablettes de chaque ASD.

## Les Nouvelles Technologies au service de l'aide et des soins à domicile ?



Toutes ces nouvelles technologies peuvent nous faire tourner la tête tellement elles sont nombreuses et de plus en plus présentes. Ce dossier vous permettra d'en apprendre davantage sur le sujet et de découvrir quelques applications qui pourraient vous être utiles dans votre quotidien. Vous trouverez certainement quelques-unes des réponses que vous vous posez à propos de la mutation de nos métiers.

© shutterstock

## SOMMAIRE DU DOSSIER

LES RÉALITÉS DE LA SILVER ECONOMIE	12-13
INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES ET LEURS IMPACTS SUR LE MONDE DE L'AIDE ET DES SOINS À DOMICILE	14-16
CRÉAGORA, L'INNOVATION SOCIALE AU COEUR DE LA MC	17-19
CYBERVAL, NOUVEAU SERVICE GRATUIT DE SOLIVAL POUR PMR	20-21
FOCUS SUR UNE INNOVATION NAMUROISE: "SOLINE", UN CONTRÔLE D'ENVIRONNEMENT ADAPTÉ	22-23

## Les réalités de la Silver Economie

Guillaume Gousse, rédactrice en chef

Sources : [www.espace-seniors.be](http://www.espace-seniors.be),  
article Contact 149 p22-23 écrit par Jean-François Bodarwé

On entend de plus en plus parler de “Silver Economie”. Qu’y a-t-il précisément derrière ce terme ? Silver signifie argenté en rapport avec la chevelure grisonnante des personnes âgées. La Silver Economie ou l’économie des seniors rassemble toutes les activités économiques liées aux personnes âgées. Ce nouveau terme résulte de l’accroissement de l’espérance de vie et est également lié au phénomène démographique du “Papy Boom”.

Le vieillissement de la population entraîne l’émergence de plus en plus de produits et de services à destination des personnes âgées.

La Silver Economie vise plusieurs objectifs : améliorer la qualité de vie des personnes âgées, garantir leur autonomie le plus longtemps possible en sont deux principaux.

Elle a également pour but de subvenir aux besoins des seniors dépendants mais aussi indépendants, et de tout âge.

Elle touche de nombreux domaines : l’aménagement de l’habitat, le logement, les loisirs, la culture, la santé, les produits d’aide à l’autonomie, l’information, les services à la personne, le sport, le bien-être, les transports, les voyages, ...

D’après Frédéric Serrière, spécialiste de l’économie du troisième âge, la Silver Economie est segmentée en trois catégories :

1. Les baby-boomers (entre 55 et 69 ans) : Ces personnes ont une bonne expérience de la société de consommation. Ils veulent du sur-mesure. Ils comparent les performances et le prix.

2. Les Seniors (entre 70 et 80 ans) : Ils sont devenus adultes dans les années 1960. Ils veulent être rassurés par leurs achats et accordent de l’importance à la marque et au prix.

3. Les Grands Seniors (les personnes de plus de 80 ans) : Ils consomment peu car ils sont habitués à faire attention aux dépenses.

### Enjeux économiques : Wallonie vs France

Les “Papy Boomers” vont rapporter gros, très gros... Le privé l’a très vite et très bien compris. En Belgique, plus de 2 millions de personnes ont 65 ans et plus, chacune avec des besoins plus ou moins spécifiques liés à son degré d’autonomie à domicile, son accueil en MR ou MRS ses revenus, ... On atteindra les 3 millions en 2050.

Si l’innovation technologique en matière de santé vise bien l’amélioration du bien-être des personnes, elle est cependant globalement guidée par la recherche du profit. Le défi pour les organisations sans but lucratif sera d’exister au travers d’une offre originale, centrée sur les besoins des bénéficiaires et abordable financièrement.

Actuellement, la Belgique tourne autour d’un chiffre d’affaires de 94 milliards d’euros. De quoi aiguiser les appétits, même sur notre petit territoire. La France a pris de l’avance en la matière. Une filière de la Silver Economie a été créée en 2013 avec l’ambition de fédérer l’ensemble des acteurs qui œuvrent au bien-être des aînés. Un cluster, appelé la “Silver Valley”, a vu le jour en Ile-de-France. Elle réunit sur



## Les innovations proposées par la Silver Economie sont souvent liées à la domotique et à la robotique ce qui risquerait parfois de déstabiliser voire d'infantiliser les aînés qui pourraient en bénéficier.

un même territoire plus de 240 entreprises dont l'objectif est de favoriser les liens entre tous ces acteurs afin de développer une nouvelle offre aux seniors. Les buts de ce "cluster" est de favoriser l'innovation, d'informer et de sensibiliser les seniors et leurs proches sur l'enjeu du vieillissement. La Banque publique d'investissement estime que la Silver Economie devrait générer un chiffre d'affaires de 130 milliards d'euros en 2020 dans l'Hexagone.

### Limites de la Silver Economie

Les technologies développées dans le cadre de la Silver Economie peuvent être véritablement hors de prix. Tous les retraités ne bénéficiant pas d'une pension mirobolante n'auraient de ce fait pas accès à toutes ces nouvelles technologies malgré leur situation de besoin.

Les innovations proposées par la Silver Economie sont souvent liées à la domotique et à la robotique ce qui risquerait parfois de déstabiliser voire d'infantiliser les aînés qui pourraient en bénéficier.

Une troisième limite pourrait être celle

du décrochage technologique. En effet, le monde des entreprises et des services privés investit de plus en plus massivement dans les technologies favorisant le maintien et les soins à domicile. Cela provoquerait le fait de laisser de côté toute une série de personnes n'ayant pas pu (ou pas su) à ces nouveaux outils.

### Opportunités de la Silver Economie

Depuis 2015, les personnes âgées de 65 ans et + sont plus nombreuses que les jeunes de moins de 20 ans en Wallonie. Autant dire que les enjeux économiques et d'innovation sont grands. La Wallonie table sur 75000 emplois créés à l'horizon 2020 : applications pour rester en contact, outils de jardinage adaptés, robot compagnon, systèmes anti-chutes,...

Attardons-nous donc sur les perspectives positives de ce développement technologique : objets connectés (balances, tensiomètres, cardiofréquencemètres,...) en passant par les vêtements connectés et la mesure des paramètres médicaux pouvant être transmis quasi en temps réel vers une centrale de veille médicale. Des consulta-

tions médicales à distance s'opèrent également en Belgique via une application : un appel classique ou un appel vidéo à un médecin permettant entre autres de trier les cas bénins ne nécessitant pas de suivi médical particulier et les cas plus préoccupants. Ces services sont bien entendu payants.

Plus proche des ASD, PSD-Vitalat a développé et continue à développer des solutions de téléassistance actives (bouton d'alerte, pilulier intelligent,...) et passives (détection de chute, détecteur d'activités, contacteur de porte,...). Un plus certain une sécurité accrue des personnes en perte d'autonomie et qui rassure leurs proches.

Les nouvelles technologies offrent un potentiel formidable dans le développement des soins et du maintien à domicile. Dans le meilleur des mondes, elles devraient être proposées au plus grand nombre à des prix abordables. Nous vous présenterons quelques innovations gratuites ou payantes dans la suite de ce dossier. ■



## Innovations technologiques et leurs impacts sur le monde de l'aide et des soins à domicile

Alain Conrath - MC Alliance - Conseiller Stratégique auprès de la Direction Générale

Philippe Lesne - MC Alliance - Strategy Consultant Direction Stratégie et Développement

Dans les prochaines années, les évolutions et innovations technologiques vont impacter profondément le monde de la santé et les activités qui y sont liées, touchant tant le patient que le professionnel de la santé

Au sein de l'e-santé (ensemble d'applications numériques visant à prévenir, à diagnostiquer ou traiter des maladies), on distingue plusieurs domaines :

- **La télémédecine** : permet d'établir le lien entre le patient et un professionnel de santé ou entre professionnels de santé. Elle permet par exemple d'établir un diagnostic médical à distance. Le Réseau Santé Wallon illustre bien ce domaine.
- **La télésurveillance** : permet de surveiller à distance un patient. L'offre de PSD Vitatel entre dans ce cadre.
- **La santé mobile** : offre des services relatifs à la santé en utilisant le réseau mobile et des dispositifs portables (GSM, smartphone, tablettes,...)

Les innovations dans ces domaines sont soutenues par de nouvelles technologies de l'information, de nouveaux thèmes de recherches parmi lesquels on distingue :

- **L'internet des objets** : ces technologies permettent de connecter des objets comme plusieurs appareils et dispositifs médicaux afin de fournir en temps réel une information aux professionnels et gestionnaires ;
- **Le Big Data** : technologies permettant d'analyser des volumes énormes de données et d'en reconstituer une vue synthétique ;
- **L'intelligence artificielle** : ensemble de technologies mises en œuvre de manière à ce qu'une machine puisse simuler l'intelligence humaine pour résoudre des problèmes complexes comme fournir une aide au diagnostic. Elle permet de synthétiser en un clin d'œil des millions de données médicales. Ses premières applications se concentrent sur l'assistance au diagnostic<sup>1</sup> ;
- **La robotique** et les robots à apparence humaine permettant d'offrir une assistance à certaines activités humaines.

Le monde de la santé et en particulier des soins à domicile sera impacté par ces nouvelles technologies. C'est également le travail et son organisation qui risquent d'être profondément transformés.

De nombreuses attentes accompagnent ces avancées technologiques. En voici quelques exemples :

- Système de transport automatisés qui aideront à préserver l'autonomie ;
- Dispositifs d'assistance physique (exemple : les exosquelettes) qui augmenteront les capacités physiques ou d'assistance à la vision et à l'ouïe ;
- Présence de robots de service à domicile pour aider à la cuisine, à l'habillage, à la toilette ;
- Systèmes de partage d'informations qui aideront au maintien du lien social ;
- Applications mobiles couplées aux réseaux sociaux qui donnent des recommandations pour conserver santé physique et mentale ;
- Dispositifs de suivi à domicile qui permettront de détecter des modifications (comportements – indicateurs) et pourront alerter les professionnels de santé ;
- Médecine personnalisée qui aidera à la prise en charge des maladies et au suivi de la prise de médicaments.

<sup>1</sup> Ainsi, pour le dépistage, le logiciel CancerLocator, conçu par des chercheurs de l'Université de Californie, détecte les cancers naissants en analysant l'ADN contenu dans le sang grâce à la technique du "machine learning". Pour les aspects "aide au traitement" par contre, il reste encore pas mal de travail : <http://www.internetactu.net/a-lire-ailleurs/watson-une-revolution-pour-lutter-contre-le-cancer-nous-en-sommes-loin/>



Dans la suite de cet article, nous avons choisi de mettre notre focus sur deux types d'évolutions : les applications mobiles et la robotique.

### Les applications mobiles : connectées en permanence ?

En 2016, on dénombrait plus de 250.000 applications de type e-santé dans le monde et ce nombre est en constante évolution. Se retrouver dans ce dédale face à un besoin spécifique relève du défi.

Aussi les autorités de chaque pays ont développé des programmes en matière de santé mobile.

D'une part la Belgique, au travers de la ministre des Affaires sociales et de la santé a lancé un appel pour des projets pilotes. 24 projets ont été sélectionnés. Ils portent sur les affectations cardiovasculaires, les douleurs chroniques, le diabète, les soins de santé mentale, les accidents vasculaires cérébraux et d'autres domaines de soins. Plusieurs de ces projets ont été initiés par des organisations de soins à domicile

Les autorités régionales ne sont pas en reste et ont également mis en place des structures de soutien, accélérateurs de startups en e-santé.

A ce titre, quelques exemples d'applications mobiles développées en Belgique :



#### ANDAMAN 7

Andaman 7 permet au patient d'emporter avec lui toutes ses données soins de santé et les partager avec les médecins de son choix mais également avec des personnes de confiance (par exemple : sa famille)  
<https://www.andaman7.com/fr>



#### ELDERLINKED

Elderlinked a pour objectif de soutenir les aidants tant professionnels que familiaux dans leur assistance aux seniors en proposant une interface basée sur la télévision et des messages programmés sur celle-ci.  
<http://www.elderlinked.com/>



#### VIVIDOCTOR

Acronyme de virtual visit doctor, permet d'obtenir une consultation médicale vidéo (diagnostic, évaluation et prescription), à tout moment et en tout lieu, dans les dix minutes. L'objectif est d'offrir une alternative télémédicale pour des soins courants.  
<https://www.vividocor.com>



© shutterstock

**Dans les prochaines années, les évolutions technologiques vont impacter profondément le monde de la santé et les activités qui y sont liées, touchant tant le patient que le professionnel de la santé**

Outre ces applications, il convient de mentionner le projet TAVIE : Traitement - Assistance Virtuelle - Infirmières - Enseignement qui est un outil de soutien par interventions virtuelles d'infirmières auprès de personnes vivant avec un problème de maladie chronique (cancer, diabète, insuffisance rénale) afin de les engager dans un processus d'apprentissage, d'habiletés, d'autogestion face aux défis inhérents à leur condition difficile de santé, comme par exemple la prise régulière de médicaments, l'activité physique, le mode de vie sain.

### Votre futur collègue sera un robot ?

Actuellement, plus d'une centaine de maison de repos à travers le monde ont franchi le pas de la robotisation. Ces nouvelles générations de robots peuvent non seulement être programmées pour aider le personnel soignant mais aussi pour être aux côtés des personnes âgées dans les moments de solitude.

Face au vieillissement de la population, l'objectif permanent est d'améliorer ou préserver sans cesse l'autonomie des personnes dépendantes. Le Japon, où 30% de la population est considérée comme âgée, fait largement appel aux robots. Certains robots sont tout à fait capables d'effectuer des tâches programmables et simples, comme la gestion et la préparation des médicaments, lever un patient ou le mettre en position assise<sup>2</sup>.

Si ce sont surtout les secteurs résidentiels qui sont porteurs de ce type de projets, il est certain que de nouvelles initiatives

verront le jour dans le secteur de l'aide et des soins à domicile. Et au-delà de ces assistants physiques, arrivent aussi les assistants virtuels : le succès d'Alexa, de Google Home ou de Siri<sup>3</sup> aux USA montrent que l'interaction avec un assistant vocal permet d'aller plus loin dans l'aide aux personnes.

### Et les questions d'éthique par rapport à ce foisonnement d'initiatives ?

Il est certain que de nombreuses questions demeurent par rapport à toutes ces nouvelles initiatives issues des technologies de l'information.

Se posent bien sûr des questions en matière de responsabilité, de l'appréciation qualitative des outils d'aide proposés, de respect de la vie privée, de pérennité des données de santé, de cadre légal et réglementaire. Ces éléments nécessiteront de nombreux débats au sein de notre monde des soins de santé.

En Belgique, le Sénat vient de rendre un rapport d'information sur le domaine de la santé mobile<sup>4</sup>. Dans ce rapport "Prévoir la santé mobile dans nos soins de santé", le Sénat a formulé des recommandations relatives à l'éthique, aux applications et aux appareils connectés, à la santé mobile et à la relation entre les patients et le personnel de santé. ■

**Le Japon, où 30% de la population est considérée comme âgée, fait largement appel aux robots.**

**Certains robots sont tout à fait capables d'effectuer des tâches programmables et simples, comme la gestion et la préparation des médicaments, de lever un patient...**



#### 2 A titre d'exemples :

- Toyota a présenté son robot assistant pour personne handicapée capable d'ouvrir une porte, aller chercher des objets, apporter une bouteille d'eau, ... <https://www.toyota.com/usa/toyota-effect/romy-robot.html> et <https://www.youtube.com/watch?v=t5-uqGllcp8>
- le robot Mwoo a été développé pour les personnes polyhandicapées ou autistes. Il est présenté comme un robot "affectif" <http://stimulactiv.com/mwoo/>

3 Il s'agit des assistants vocaux développés par Amazon, Google et Apple. Il est possible de venir y greffer d'autres services virtuels. On pourrait très bien envisager qu'une personne à domicile demande, via son assistant virtuel d'appeler son infirmière ou son assistante à domicile.

4 "Prévoir la santé mobile dans nos soins de santé", dossier législatif n°6-261, <http://www.senate.be/www/webdriver?MItabObj=pdf&MIcolObj=pdf&MInamObj=pdfid&MItypeObj=application/pdf&MIvabObj=100663735>

Guillaine Goosse, Rédactrice en chef.

Source : Mutualité Chrétienne

## Créagora, l'innovation sociale au cœur de la MC

Sur les hauteurs de Namur, à Champion, la Mutualité chrétienne (MC) a inauguré Créagora. Cette nouvelle infrastructure rassemble des acteurs internes et externes à la MC autour de projets d'innovation sociale. Créagora se concentre en priorité sur les questions de santé et d'autonomie des personnes au quotidien.

La santé et l'autonomie sont déjà aujourd'hui des défis pour notre société, surtout pour nos seniors. Et ces défis vont s'amplifier. Ainsi, les octogénaires représentent déjà plus de 5% de notre population. Après 2050, cette proportion aura doublé. *"Au-delà des chiffres, cet indicateur démontre que le nombre de personnes en situation de dépendance augmente rapidement. Il ne faut pas avoir 80 ans pour avoir des besoins de santé spécifiques et du soutien à l'autonomie."*, constate Elisabeth Degryse, secrétaire nationale de la MC et vice-présidente de la FASD.

Outre ces défis, définis comme prioritaires, d'autres, tout aussi importants, sont à prendre en compte : la prévention des maladies chroniques, les réponses pour accompagner et prévenir l'incapacité de travail, le handicap, la promotion de la santé, l'accès aux soins, les nouvelles technologies en santé, etc...

Quelles nouvelles réponses la MC, en tant qu'entrepreneur social, va-t-elle mettre sur pied pour y faire face ? Comment mieux accompagner ses membres dans cet environnement en mutation ?

### Création et Agora

Pour répondre à ces questions, la MC a développé Créagora. *"Ce nom n'a pas été choisi au hasard. Créagora résulte de la contraction de deux mots : Création et Agora. Leurs sens parlent d'eux-mêmes quant à la volonté d'en faire un lieu de partage autour de l'innovation sociale. Nous avons désormais un cadre idéal pour amplifier et rassembler le travail de nos mutualités, de nos services sociaux, de nos mouvements (Enéo, Altéo, Jeunesse & Santé), de nos organisations médico-sociales (PSD-Vital, Qualias, ASD, Solival) consacré à de nouvelles solutions pour le mieux-vivre individuel et collectif de nos membres,*

### DES DÉFIS À RELEVER

Outre l'autonomie des personnes et les questions de santé définis comme projets prioritaires, Créagora se concentrera également sur d'autres thématiques tout aussi importantes.

#### 1. L'e-Santé :

- Les nouvelles technologies se taillent une place de plus en plus grande dans les soins de santé : dossier médical informatisé, suivis de paramètres à distance, télé-consultations,...
- Intensifier nos initiatives dans ces tendances

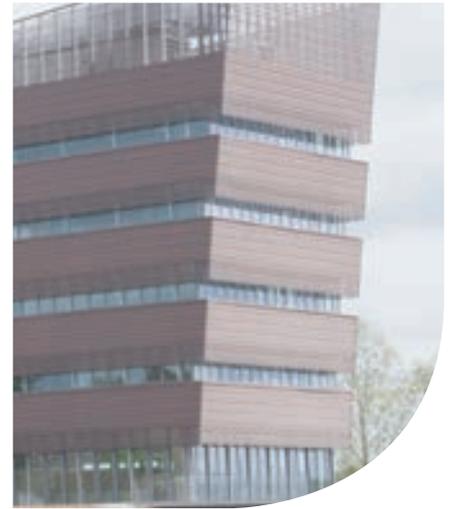
#### 2. L'incapacité de travail / l'invalidité

- En hausse constante
- Comment la prévenir au mieux ? Comment accompagner encore plus efficacement les membres MC qui en sont victimes ?

#### 3. La promotion de la santé

- La santé au cœur de l'action MC
- Développer de nouveaux canaux, de nouveaux outils, de nouveaux services, en phase avec les attentes (en évolution constante) de nos membres

**Nous avons désormais un cadre idéal pour amplifier et rassembler le travail de nos mutualités, de nos services sociaux, de nos mouvements.**



bref à de l'innovation sociale.", ajoute Elisabeth Degryse. "Grâce à Créagora, nous construisons la MC de demain. En ce sens, c'est vital pour inscrire les 8 Mutualités francophones et germanophone, à l'origine de ce projet, en tant qu'acteurs des réponses à apporter à nos défis de santé."

Créagora est à la fois, le nom de l'initiative de la MC pour renforcer l'innovation sociale en son sein et le nom du bâtiment qui l'abrite.

### Partenaires externes

Créagora ne vit pas en vase clos. Ses portes sont ouvertes à des partenaires externes : monde académique, pouvoirs publics, hôpitaux, start-ups, mouvements, associations... Le futur parc d'activités namurois orienté vers la santé "Care-ys" qui se développera à proximité, laisse d'ailleurs entrevoir des synergies prometteuses. "Nous souhaitons que Créagora devienne un carrefour où se croiseront l'expertise MC avec celle d'acteurs externes impliqués dans l'innovation et l'économie sociale.", commente la secrétaire nationale de la MC.

Outre une empreinte écologique réduite au maximum, ce nouveau bâtiment a été pensé et conçu pour favoriser les échanges formels et informels entre occupants : des plateaux larges, des salles de réunion, des espaces de co-working et de formations, le tout réuni par un axe central convivial qui deviendra, sans nul doute, une véritable agora.

La MC profite de cette nouvelle infrastructure pour y rassembler son Centre d'Ap-

pels, les services de télé-assistance de PSD-Vitatel, la centrale d'achats Qualias et, à terme, son service de conseils en adaptation du domicile Solival. Elle y accueille également le Centre d'Education du Patient et des collaborateurs d'Intersoc. Ce nouveau bâtiment est une solution économique et logistique évidente, avec des économies d'échelles en matière de locaux, de chauffage ou encore de déplacement, sans oublier de l'espace pour croître.

Pour rester fidèle à ses valeurs sociales, la MC a demandé que la construction de

**Outre une empreinte écologique réduite au maximum, ce nouveau bâtiment a été pensé et conçu pour favoriser les échanges formels et informels entre occupants.**

### LES ACTEURS DE L'INNOVATION AUTOUR DE CRÉAGORA

Dans l'attente de nouveaux partenaires externes, Créagora voit déjà se croiser en son sein le savoir-faire et l'expertise de diverses entités :

- Les 8 Mutualités chrétiennes francophones et germanophone : chacune d'elle est riche d'initiatives à partager et à amplifier.
- Le service social de la MC : maillon essentiel de la mise en place de solutions adaptées et personnalisées aux besoins de prise en charge. Les équipes informent et accompagnent les membres MC en perte d'autonomie et leurs aidants proches.
- Le centre d'appel de la MC
- Le centre de formation de la MC
- Aide & Soins à Domicile : à pied d'œuvre au domicile
- PSD-Vitatel : spécialiste de la télé-assistance
- Qualias : matériel de soin et de bien-être en location ou en vente
- Solival : conseils en adaptation du domicile
- Les 3 mouvements de la Mutualité Chrétienne Altéo, Eneo, Jeunesse & Santé : en première ligne auprès des personnes jeunes, moins jeunes, en bonne santé, malades, valides et en situation de handicap.

# Créagora

Partenaire MC

Créagora soit en partie réalisée par des entreprises de travail adapté. Plus significatif encore, elle a voulu qu'il n'y ait pas de personnel détaché sur le chantier et que tous les travailleurs soient couverts par la sécurité sociale belge. Du personnel d'entreprises de formation par le travail est, en outre, employé sur le site.

L'empreinte écologique du bâtiment a également fait l'objet d'une attention toute particulière. Notamment, sa passivité a été maximisée et les eaux de pluie sont récoltées pour une utilisation dans les chasses d'eau. L'éclairage, entièrement LED, est adaptatif en fonction de l'occupation des locaux et de la luminosité extérieure.

La MC est convaincue que toutes les organisations, tous les collaborateurs rassemblés à Créagora et qui se retrouveront à l'avenir ont un rôle de premier plan à jouer dans la logique d'innovation sociale. Tous ont une plus-value à mettre en avant dans cette optique. Leur proximité physique ne pourra que renforcer leurs échanges et leurs collaborations.

## Objectifs communs

1. **DÉVELOPPER** ensemble de nouvelles réponses aux défis socio-sanitaires présents et à venir : Autonomie, vieillissement de la population, prévention des maladies chroniques, promotion de la santé, accompagnement des membres MC,...
2. **RASSEMBLER ET PARTAGER** : pour répondre au mieux aux défis de société, il était vital de créer un espace d'échanges autour des initiatives mises en place au sein des différents partenaires internes à la MC et externes.
3. **S'OUVRIER** à des partenaires externes impliqués également dans l'innovation et/ ou l'économie sociale.

## Inauguration le 14 septembre 2017

Créagora a été inauguré le 14 septembre dernier. Cet événement était l'occasion de remercier toutes les personnes ayant participé à ce projet de longue haleine et d'initier cet espace collaboratif qui se concentrera, en première instance, sur le bien-être et à l'accompagnement à domicile.

## CRÉAGORA EN CHIFFRES

- 6600 m<sup>2</sup> répartis sur 6 niveaux
- 1 an et 9 mois de travaux
- 1 espace de co-working
- 120 postes équipés jusqu'à présent
- 11 salles de réunions
- 2 salles de formation
- 1 restaurant de 166 places géré par "Crea'Table - Le Perron de l'Illon", entreprise de formation par le travail. Il privilégie les circuits courts d'approvisionnement et les producteurs locaux
- Une future salle de démonstration (lieux de vie équipés spécialement pour les personnes en perte d'autonomie,...)

**Adresse de Créagora :**  
Rue de Fernelmont 40-42  
5020 Champion (Namur)  
Tél. 081/35.40.00

Créagora est accessible en bus depuis la gare de Namur (27 : Namur-Vedrin) 816 (Namur-Meeffe) / 821 (Namur-Eghezée)

## CYBERVAL, nouveau service gratuit de SOLIVAL à destination des personnes en situation de handicap.

Anthony Louisfert - Ergothérapeute chez Solival

Dans un monde où les nouvelles technologies sont de plus en plus présentes dans les activités de la vie quotidienne et au domicile, l'asbl Solival se devait de proposer un service conseil compétent en la matière. Dans la poursuite de son activité première, l'asbl a ainsi développé tout récemment un centre de conseil et d'évaluation en aides technologiques à destination des personnes domiciliées en région de Bruxelles Capitale.

### Une salle d'essais et d'apprentissages

A cet effet, une des salles d'essais et d'apprentissages de l'asbl située au sein de l'hôpital Valida (Berchem-Sainte-Agathe) a été adaptée pour y intégrer ce nouveau matériel et permettre aux personnes de découvrir et tester l'ensemble des dispositifs disponibles (domotique, accès aux ordinateurs et supports portables, logiciels spécifiques, claviers et souris adaptés, ...) dans un lieu non commercial avec l'encadrement d'un ergothérapeute. Pour information, ces salles sont accessibles à toute personne souhaitant découvrir et tester des aménagements et aides techniques sans obligation d'achat.

### A l'écoute des besoins

L'objectif de CYBERVAL est de pouvoir conseiller des technologies correspondantes aux besoins des personnes en perte d'autonomie. Pour cela, nous nous basons sur les habitudes de vie, l'environnement social et physique. Sur base de ces informations, nous allons pouvoir analyser le projet concret de la personne, évaluer ses besoins en matière de nouvelles technologies et ainsi apporter les solutions adéquates et adaptées à sa situation.

En effet, nous sommes alors en mesure de sélectionner et de tester différentes technologies afin d'arriver à déterminer l'aide technologique la plus adaptée. Suite aux différents essais réalisés, nous pourrons ensuite rédiger un rapport d'expertise justifiant le choix du matériel.

De surcroît, ce rapport pourra être utilisé pour toute demande d'intervention financière auprès des pouvoirs publics bruxellois.

### Du matériel adapté aux différents besoins

Face à l'ensemble des possibilités existantes à l'heure actuelle, nous avons rassemblé un panel le plus varié possible d'aides technologiques.

Voici une sélection de ce qu'il est possible de **découvrir à la salle de Valida** :

- **Les ampoules à détection des mouvements.** Il s'agit de dispositifs s'allumant dès qu'une personne ou un objet passe dans leur champ d'action. Elles peuvent notamment être utiles lors de certains déplacements nocturnes ou dans des lieux de passage manquant de luminosité.



- **Les piluliers électroniques** et les applications de prises de médication. Les piluliers électroniques sont des appareils disposant d'une alarme réglable pour prévenir du moment de prise de médicaments.



- **Une application mobile** permet elle aussi de prévenir de la prise d'une médication mais peut également permettre aux proches et/ou aux professionnels de suivre à distance la bonne prise de la médication.



- **Les centrales d'appels.** Elles permettent quant à elles de pouvoir prévenir des proches et/ou des professionnels en cas de difficultés au domicile.

- **Les gsm avec alarme.** Il s'agit de gsm disposant d'un bouton d'appel en cas de dif-



faculté qui permet de prévenir des contacts pré-enregistrés et fonctionnant partout. Il est également possible d'avoir des gsm-alarme disposant d'une fonction gps permettant de localiser la personne en complément.

- **Les montres de secours.** Elles fonctionnent de la même manière qu'un gsm avec alarme et localisation. Elles permettent de pouvoir prévenir des proches en cas de problème et d'être localisé. Il est également possible de pouvoir être mis en contact avec un proche via celle-ci et être localisé en cas de déplacement non accompagné dans le cas de personnes désorientées.



- **La domotique.** Il s'agit de dispositifs technologiques permettant de contrôler et d'interagir avec son environnement. Il est ainsi possible de contrôler l'éclairage, le chauffage, des stores électriques, des portes motorisées, des volets roulants, la télé, le téléphone, la radio et tout un ensemble de dispositifs électroniques.



Pour faire tout cela, il est aussi possible d'utiliser un smartphone, une tablette, une commande spécifique que les interrupteurs conventionnels. Il est également possible de contrôler l'ensemble de son environnement depuis le lit, un fauteuil ou même une chaise roulante.

- Plusieurs dispositifs de **contrôles alternatifs des ordinateurs, tablettes et smartphones** existent (autre que les claviers conventionnels, souris ou via le tactile). Nous retrouvons par exemple des claviers adaptés en fonction de certaines pathologies, des souris elles aussi différentes en fonction des besoins. Des trackballs et joysticks permettent eux aussi de pouvoir contrôler un outil informatique tout aussi aisément que par les moyens conventionnels



**D'autres moyens plus technologiques** sont également disponibles avec notamment des contrôles oculaires (dispositif de contrôle d'un support informatique par le mouvement unique des yeux), ou des souris gyroscopiques (souris fonctionnant avec les mouvements du corps).



- **Les logiciels spécifiques.** Dans le cadre de certaines pathologies telles que les troubles dyspraxiques, il est ainsi possible d'avoir recours à des logiciels adaptés permettant d'aider les personnes dans bon nombre de situations. Il s'agit principalement d'activités scolaires mais



également pour les tâches de lectures, de calcul, d'écriture...

Il existe également des logiciels, des dispositifs et des applications pour les personnes présentant des troubles du langage. Il s'agit de dispositifs visant à les aider dans leur quotidien avec principalement la vocalisation de textes à leur place.



### Et plus encore...

Dans le cadre de ce nouveau service, l'asbl Solival a donc non seulement pour mission de prodiguer des conseils spécialisés aux personnes et professionnels concernés, mais aussi, de sensibiliser les pouvoirs publics aux questions relatives aux aides technologiques actuelles.

Enfin, Cyberval vise également la recherche, les essais et le testing de nouveaux dispositifs ainsi que la production d'avis critiques relatifs aux aides technologiques disponibles sur le marché.

Ceci afin d'informer au mieux les personnes mais également, d'encourager et stimuler le développement de dispositifs adaptés aux personnes (enfants, adultes) en situation de handicap.

### Plus d'infos et contact

**SOLIVAL ASBL –**  
antenne régionale de Bruxelles  
Avenue Josse Goffin 180  
1082 Berchem-Sainte-Agathe  
Tel : +3270 221 220  
Mail : [cyberval@solival.be](mailto:cyberval@solival.be) ■

## Focus sur une innovation namuroise : "Soline", un contrôle d'environnement adapté

Propos de Sébastien Annys, concepteur de Soline,  
recueillis par Guillaîne Goosse, Rédactrice en chef

Soline est un système de contrôle d'environnement, c'est-à-dire qu'elle permet à une personne en perte d'autonomie de contrôler son habitation grâce à un mode d'interaction avec celle-ci qui est adapté à ses capacités. Soline est particulièrement adaptée aux personnes à mobilité réduite ou à celles qui ont des difficultés de vision ou de préhension d'objets.

De par sa modularité, Soline peut contrôler tout ou une partie des équipements présents dans une habitation, mais également des fonctionnalités supplémentaires éventuellement installées par la suite.

De par son évolutivité, Soline peut offrir différents modes d'interaction avec une habitation, qui évolueront au fur et à mesure des besoins et des capacités de ses utilisateurs, sans pour autant devoir modifier le système en profondeur. Les modes d'interaction proposés sont cumulables : ils peuvent coexister dans une même habitation, sans provoquer d'interférences entre eux, mais s'adapter ainsi aux différents

occupants de la maison.

Soline ne nécessite pas de connexion internet, sauf pour quelques fonctionnalités (la radio si elle est prise via internet, la gestion des listes de courses, des mémos et des agendas, et le surf sur internet).

Développée dans la perspective de s'intégrer dans des habitations existantes, Soline ne nécessite pas de travaux lourds à l'installation.

### Qu'est-ce que Soline ?

Soline suit le principe général de fonctionnement suivant : elle reçoit le contrôle des équipements à piloter, elle en centralise les commandes et met différents

modes d'interaction à disposition de ses utilisateurs.

Soline est ainsi composée de trois groupes de matériels, qui ont chacun leur rôle spécifique :

- Les éléments chargés de transmettre les ordres de Soline aux équipements pilotés.
- Le cœur du système, qui centralise les commandes et qui interprète les volontés de l'utilisateur.
- Les modes d'interaction que l'utilisateur va manipuler afin d'exprimer ses volontés.

### Que peut contrôler Soline ?

Actuellement au nombre de 26, voici la liste des équipements et fonctionnalités les plus courants pouvant être pilotés par Soline :

- l'éclairage
- les prises de courant
- le chauffage
- les volets
- les portes et fenêtres motorisées
- les portes de garage et portails extérieurs motorisés
- les parlophones et vidéophones
- les gâches et verrous électriques
- le téléphone
- les appels au secours
- la radio
- la télévision et ses périphériques (décodeurs, lecteurs DVD,...)
- la chaîne Hifi
- la diffusion de contenus multimédia
- un lit ou fauteuil motorisé
- un ascenseur
- les caméras de surveillance
- les listes de courses
- les rappels et autres mémos
- un agenda



- la rédaction et la lecture de mails
- des jeux
- le surf sur internet
- le contrôle de sites internet (Facebook, Netflix, Amazon,...)
- le contrôle de l'interface visuelle de Soline

## Comment interagir avec Soline ?

### 1. Les interrupteurs classiques.

En effet, il est possible d'ajouter une habitation une série d'interrupteurs, qui pourront actionner les équipements que l'on aura décidé de contrôler par ce biais, sans pour autant avoir à tirer de nouveaux fils électriques. Ces interrupteurs supplémentaires se collent là où ils sont accessibles pour l'utilisateur.

### 2. Les télécommandes

Elles peuvent être utilisées pour piloter les fonctionnalités intégrées dans Soline, soit directement, soit via l'interface visuelle.

### 3. Les tablettes et smartphones

L'interface de visualisation de Soline pouvant s'afficher sur ces appareils en s'y adaptant, il est possible de contrôler les équipements et fonctionnalités gérés par Soline à travers leur écran tactile.

### 4. Les ordinateurs personnels

Soline peut afficher son interface de visualisation sur un ordinateur personnel, et accepter les commandes des dispositifs de pointage spécifiques éventuellement utilisés (souris classique, mais aussi track ball, eye tracker, webcam avec reconnaissance d'image, ...).

### 5. Les commandes adaptées sur le fauteuil roulant

Pour autant que ce matériel soit compatible, il est possible d'utiliser un joystick de fauteuil roulant comme dispositif de pointage. Des solutions ad hoc peuvent être analysées, en fonction du matériel existant et de ses possibilités de communication.

### 6. Le geste

Soline peut accepter les gestes (mouvements du poing de gauche à droite, de droite à gauche, de haut en bas et de bas en haut pour les quatre directions, et un mouvement combiné en croix pour la validation), effectués devant un dispositif de détection de ces mouvements, pour piloter son interface visuelle.

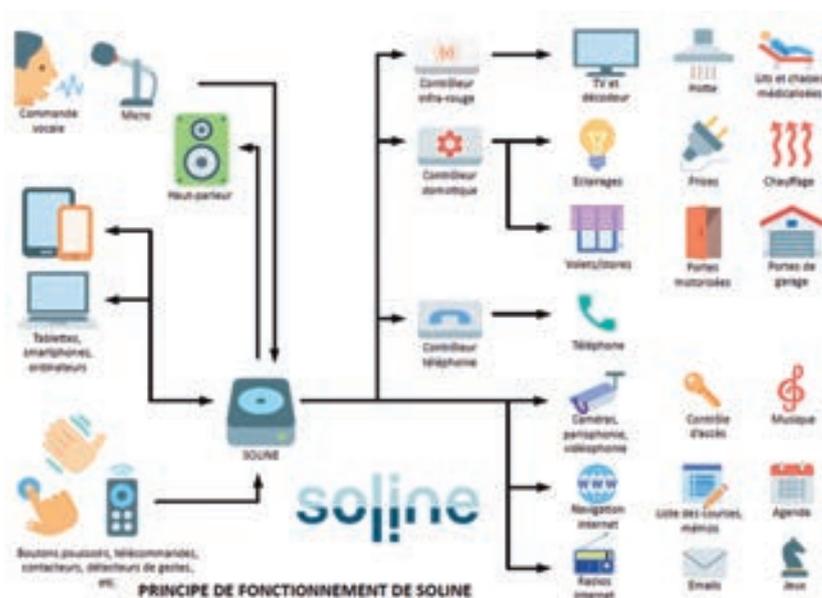
### 7. La voix

Soline accepte enfin des ordres vocaux pour actionner les équipements qu'elle contrôle. Ces ordres vocaux, transmis à Soline au moyen d'un micro, sont analysés par le système et déclenchent l'action désirée une fois reconnus.

## Combien coûte une installation de Soline ?

Une installation comprend à la fois la prise de contrôle des équipements que la personne désire piloter, la mise en place du cœur informatique et les équipements liés à la manière dont l'utilisateur va interagir avec Soline.

Ces différents éléments sont ensuite configurés et personnalisés pour que l'utilisateur dispose d'une manière agréable, intuitive et adaptée pour contrôler son environnement. Il faut donc compter environ 10500€ HTVA pour une installation de base. Ce montant pourra varier en fonction du mode d'interaction choisi et des fonctionnalités à piloter.



## Qui se cache derrière Soline ?

Home Based, entreprise namuroise, est né de deux constats :



1. Les technologies destinées aux personnes à mobilité réduite sont rarement compatibles entre elles, obligeant l'utilisateur à multiplier les moyens de contrôle.
2. L'internet des objets ouvre de nouvelles possibilités qui apparaissent accessoires à nos yeux mais qui seraient réellement utiles aux personnes en perte d'autonomie. Malheureusement, aucune de ces technologies n'est pensée à la base pour ce type de public.

C'est pour ces deux raisons que Sébastien Annys, que nous avons rencontré pour vous, et son collègue François Vander Linden, ont développé Soline, le premier contrôle d'environnement spécifiquement pensé pour les personnes en perte d'autonomie et qui combine les meilleures technologies du moment au service des PMR. Home Based a pour but d'adapter les habitations des personnes en perte d'autonomie afin de leur permettre de vivre chez elles le plus longtemps possible. Cette entreprise travaille aussi bien en rénovation qu'en construction neuve.

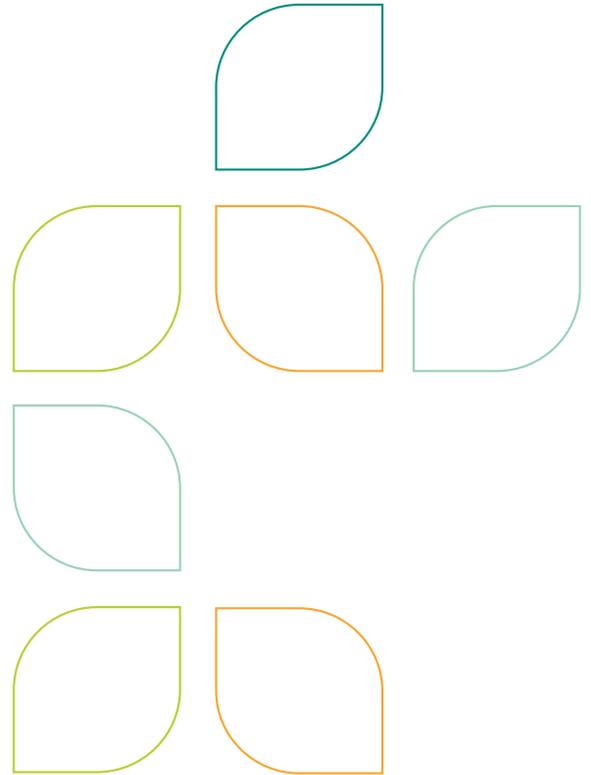
Pour en savoir plus :  
[www.home-based.eu](http://www.home-based.eu)

**CONCOURS**

Tentez  
de remporter  
un smartphone!

Pour participer,  
rien de plus  
simple!

Remplissez  
le sondage  
en ligne!



**Annonce du gagnant dans le prochain numéro!**



**Nous avons besoin d'un maximum de réponses  
donc n'hésitez pas à transférer ce concours à vos collègues!**

ARRÊT  
SUR IMAGE



**“La Vie peut être courte ou  
longue, tout dépend de la façon  
dont nous la vivons”**

## A la rencontre des trois nouveaux directeurs ASD

ASD Namur, Familienhilfe & ASD Hainaut-Oriental

Ces derniers mois, les ASD ont connu quelques changements de Directions. L'occasion pour nous de vous les présenter brièvement au travers de leurs biographies personnelles. Nous leur souhaitons la bienvenue !

### Delphine Mathieux Directrice Générale de l'ASD de Namur



Je m'appelle Delphine Mathieux, j'ai 40 ans, je suis mariée et maman de 3 enfants. Je suis licenciée en psychologie clinique.

Je pense être une personne organisée et rigoureuse. On peut aussi me décrire comme une personne tenace qui ne lâche pas facilement l'idée qu'elle a en tête.

Au sein de la mutu, j'ai commencé à travailler en 2001 où j'ai démarré ma carrière comme Permanente à Jeunesse & Santé Namur pendant 3 ans. Ensuite, je suis passée Collaboratrice médico-sociale et un peu plus tard, j'ai repris la coordination du secteur médico-social en tant qu'attachée de direction. Enfin, depuis 5 ans je suis Directrice des départements médico-social, socio-éducatif (qui englobe le service social et les 3 mouvements) et Politique de santé.

Au sein de l'ASD de Namur, j'ai pris la succession de Claude Ruol. J'aurai en charge la coordination de l'ensemble des trois départements : soins infirmiers, aide à la vie journalière et administration/

finances. Au quotidien, je participerai à toute une série de réunions internes et externes (comité de direction, réunions de département, réunions avec la FASD, réunions paritaires, etc). La poursuite des contacts et des liens avec les autres partenaires médico-sociaux sera également une part importante de mon travail. Il me tient particulièrement à cœur que ces contacts débouchent sur la mise en place de projets transversaux de soutien aux personnes malades et/ou en perte d'autonomie.

### Tobias Graeven Directeur Familienhilfe VoG d'Eupen



Depuis le 1<sup>er</sup> septembre, Tobias Graeven assume la fonction de directeur à la Familienhilfe VoG d'Eupen. Il prend le relais d'Anneliese Zimmermann-Bocken qui est partie en retraite bien méritée en octobre 2015. Anneliese Zimmermann-Bocken a mis en place le service d'aide et soins à domicile dans la Communauté germanophone et en a assuré la gestion pendant plus de 40 ans.

Aujourd'hui, la Familienhilfe VoG occupe 150 personnes

et offre des services dans les domaines de l'aide et des soins à domicile, de l'aide ménagère, de la garde de malades et de la garde d'enfants malades.

Dans sa nouvelle fonction, Tobias Graeven veut en première ligne assurer et consolider la qualité des services. Il s'est fixé pour objectif de développer le service en donnant une nouvelle impulsion au niveau stratégique.

Il sera soutenu par la direction de la FASD pour acquérir les connaissances approfondies dans le domaine, sans doute très complexe, de l'aide et des soins à la vie quotidienne. En parallèle, dans un premier temps, il assimile le fonctionnement du service administratif, s'informe sur le rôle des assistant(e)s sociaux/socials et sur les tâches des différents métiers de terrain.

À court terme, sa mission consistera à assurer le déménagement de la Familienhilfe VoG dans de nouveaux locaux en 2018. L'objectif à moyen terme sera la fusion des activités d'aide à la vie journalière et de soins infirmiers - les dernières dépendent toujours de l'ASD Verviers - au niveau de la Communauté germanophone dans une ASD unique.

Tobias Graeven relève le défi de sa nouvelle mission avec détermination et enthousiasme.

Aujourd'hui,  
la Familienhilfe VoG  
occupe 150 personnes  
et offre des services dans  
les domaines de l'aide  
et des soins à domicile



© istock

**Julien Piron**  
*Directeur Général ASD  
 Hainaut-Oriental*



Je viens de reprendre la direction générale de l'ASD HO des mains de Louis-Marie Piret. Je proviens du monde de la finance internationale, où j'ai boursinué tant géographiquement que fonctionnellement avec des casquettes de commercial, formateur, consultant en changement, responsable d'équipe, de département ou de projet stratégique.

Récemment entré en fonction au Hainaut Oriental, je suis heureux de renouer avec ce secteur social qui m'a toujours tenu à cœur et de donner à ma contribution un sens humain plus important.

Ayant grandi sur les terrains de basket de la région tournaisienne, je retrouve dans ce nouveau virage la chance de pouvoir rejoindre une équipe de cadres très expérimentée avec qui construire de beaux projets collectifs sur le court et long termes. Fervent défenseur de la qualité, je prends beaucoup de plaisir à revoir la manière dont nous délivrons nos services en replaçant le bénéficiaire au centre des préoccupations. J'apprécie d'ailleurs toujours autant d'aller à leur rencontre, échanger avec eux sur leur réalité, parfois sur leurs difficultés et revenir énergisé à l'idée de les servir au mieux.

L'aide et les soins à la personne, c'est plus qu'un métier, c'est une passion pour l'ensemble de nos employés qui remettent chaque jour le métier sur l'ouvrage. Vivre ce que mes employés vivent au quotidien me permet de comprendre plus facilement ce dont ils ont besoin pour mener nos bénéficiaires vers le mieux-être.

Une fois la journée terminée, je reprends à cœur mes responsabilités familiales et paternelles. Mes deux enfants viennent de démarrer les cycles maternel et primaire et quoiqu'on en dise, ce n'est pas de tout repos mais cela reste très plaisant.

Je souhaite pouvoir continuer longtemps à accompagner l'ASD HO dans son développement, à travers les changements de caps, les affres des régulations et les obstacles structurels liés au vieillissement de la population.

**L'aide et les soins à la personne, c'est plus qu'un métier, c'est une passion pour l'ensemble de nos employés qui remettent chaque jour le métier sur l'ouvrage.**



### ASD MOUSCRON-COMINES

#### Mouscron

Rue Saint-Joseph, 8  
7700 Mouscron  
056/85.92.92

#### Comines

14, rue de Wervicq  
7780 Comines  
056/55.51.19

### ASD TALE

#### Tournai

192, chaussée de Renaix  
7500 Tournai  
069/25.30.00

**068/28.79.79 :**  
**(numéro unique) :**

#### Ath - Lessines - Enghien

36, chemin des Primevères  
7800 Ath

### ASD MONS

#### Mons-Borinage

1, rue des Canoniers  
1<sup>er</sup> étage  
7000 Mons  
065/40.31.31

### ASD HAINAUT-ORIENTAL

#### Lobbes

Rue Albert 1<sup>er</sup>, 28  
6540 Lobbes

#### Charleroi

Boulevard Tirou, 163/7  
6000 Charleroi

#### La Louvière

Rue du Marché 2  
7100 La Louvière

#### Anderlues

Rue du Douaire, 40/1  
6150 Anderlues

### ASD BRABANT WALLON

#### Jodoigne

Place Major Boine, 3  
1370 Jodoigne  
010/81.21.98

#### Braine l'Alleud

Avenue Albert 1<sup>er</sup>, 24  
1420 Braine l'Alleud  
023/84.43.73

#### Nivelles

Chaussée de Namur,  
52C  
1400 Nivelles  
067/89.39.49

### ASD BRUXELLES

#### Bruxelles

Rue Malbran, 53  
1050 Bruxelles  
026/47.03.66

### ASD NAMUR

#### Namur-Eghezée

Avenue de la Dame, 93  
5100 Jambes  
081/25.74.57

#### Dinant-Ciney

Rue Edouard Dinot, 21  
5590 Ciney  
083/21.41.08

#### Gedinne

Rue Raymond Gridlet, 8  
5575 Gedinne  
061/58.95.08

#### Philippeville

Rue de l' Arsenal, 7 bte2  
5600 Philippeville  
071/61.10.88

### ASD LUXEMBOURG

#### Arlon

Rue de Rédange, 8  
6700 Arlon  
063/23.04.04

#### Etalle

Rue de la Gare, 86  
6740 Etalle  
063/45.00.75

#### Libramont-Bertrix

Rue des Alliés, 2  
6800 Libramont  
061/23.04.10

#### Bastogne

Rue Pierre Thomas , 10  
6600 Bastogne  
061/28.02.10

#### Marche-Hotton

Allée du Monument, 8A  
bte3  
6900 Marche-en-Famenne  
084/46.02.10

### ASD COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE

#### Eupen

Aachenerstraße, 11-13  
4700 Eupen  
087/59.07.80

### ASD LIÈGE-HUY-WAREMME

**043/42.84.28 :**  
**(numéro unique) :**

#### Liège

Rue d'Amerscoeur, 55  
4020 Liège

#### Aywaille

Avenue de la République Française, 11  
4920 Aywaille

#### Huy

Rue de la Paix, 3  
4500 Tihange (Huy)

### ASD Verviers

#### Verviers

Rue de la Banque, 8  
4800 Verviers  
087/32.90.90