

## « VOLONTAIRES ET SOINS A DOMICILE »

**Q.A.J. Swagerman MHA,**

Président du conseil d'administration de la centrale de soins à domicile de Twente

Aux Pays-Bas, le secteur professionnel des soins à domicile repose dans une large mesure sur l'action médico-sociale et le travail des volontaires.

Près d'un million de Néerlandais apportent une **assistance médico-sociale** à un proche dans le besoin.

Pour l'essentiel, le travail des volontaires constitue, en matière de soins à domicile, un **complément à l'action médico-sociale**, voire même un palliatif à celle-ci. Ce sont surtout des femmes qui sont actives en la matière.

Souvent, le fait que les gens puissent continuer d'habiter chez eux dépend de la capacité d'absorption de l'action médico-sociale et, à cet égard, les volontaires peuvent jouer un rôle important. Pensez par exemple aux volontaires qui, en maints endroits des Pays-Bas, offrent des soins à domicile à des patients en phase terminale. Autre exemple, la centrale de garde pour personnes atteintes de sénilité.

En 1996, le secteur avait évalué à 690 000 le nombre de personnes de plus de 18 ans s'étant engagées activement au moins une fois au sein d'une institution de soins. Un nombre assez important de volontaires sont actifs en milieu hospitalier. Ils sont employés pour des tâches qui **amènent une valeur ajoutée aux soins professionnels** : mettre des bigoudis, jouer de la musique avec les patients, faire la conversation, etc.

L'impression de ceux qui travaillent avec des volontaires est que leur nombre diminue en fonction de l'augmentation de l'offre sur le marché de l'emploi.

Un certain nombre de thèmes m'ont sauté aux yeux tandis que je préparais ce congrès. Je vais les parcourir avec vous :

- Le paradoxe entre le volontariat et la professionnalisation des volontaires (perfectionnement, formation, politique de qualité en matière de volontariat - complexification des soins, augmentation des exigences posées à l'égard des volontaires). Toutefois, nombre des volontaires actuels (et futurs) en expriment également le besoin. Ils veulent retirer un bénéfice de leur activité; cela doit leur amener quelque chose. Ils veulent aussi fournir un service de qualité. La question est de savoir si on dispose de fonds suffisants pour investir dans cette qualité.
- Le vieillissement et la diminution du nombre de volontaires en raison d'une participation croissante au marché de l'emploi : faut-il agir sur le plan politique ? En rendant, par exemple, le travail volontaire aussi attrayant que possible ? Approcher les personnes actives disposant d'un emploi à temps partiel ou bien les plus jeunes parmi les seniors ? Dans le même temps, on note une certaine tendance, chez les jeunes gens, à vouloir, par une sorte d'idéalisme et en contrepoint au pragmatisme, accomplir un travail volontaire (temporaire).
- Recourir aux volontaires comme filet de sécurité lorsqu'il y a des listes d'attente dans le secteur des soins. Mais y aura-t-il encore, très prochainement, assez de volontaires ? Et la situation économique permet-elle encore aux gens de « s'acheter » eux-mêmes une solution ?

- Le choix de faire appel au volontariat en complément du secteur professionnel des soins ou, au contraire, de recourir à celui-ci pour appuyer celui-là. Aux Pays-Bas, les soins à domicile complètent l'action médico-sociale. Au Danemark et en Suède, c'est tout le contraire : les soins sont un droit et l'action médico-sociale vient s'y greffer. Sur le plan politique, ce choix recèle bien entendu d'importantes implications quant à la professionnalisation ou - inversement - à la déprofessionnalisation du secteur des soins.
- On envisage parfois de résoudre le problème d'une éventuelle pénurie de volontaires par l'instauration d'un centre résidentiel mixte, dans lequel cohabitent seniors mobiles et moins mobiles, qui peuvent alors pratiquer l'assistance mutuelle. Les seniors deviennent donc volontaires au profit de seniors plus âgés. La question est de savoir si cela fonctionne. Certaines rumeurs donnent à penser que ces seniors valides n'ont guère envie d'apporter un soutien trop important à des voisins souffrant de l'un ou l'autre handicap.
- Cela vaut aussi dans un contexte plus général, lorsqu'on pense aux seniors valides qui accomplissent un travail volontaire en faveur de seniors moins valides. On peut se demander si cela marche. La grande vague doit encore déferler mais l'ensemble de ces seniors continuent vraisemblablement de travailler jusqu'à leurs 70 ans ou trouvent bien plus agréable de voyager, de jouer au golf, etc. En effet, nombre d'entre eux jouissent sans doute d'une certaine marge financière.

Ma conclusion est qu'à l'avenir, les volontaires demeureront un complément indispensable pour les professionnels du secteur des soins (à domicile) et qu'ils seront même irremplaçables en matière d'action médico-sociale. Cela signifie que, dans le secteur des soins, nous devons harmoniser notre politique de volontariat avec un marché du volontariat plus étroit et exigeant et veiller à ce qu'elle demeure - ou devienne - attrayante pour les volontaires potentiels. Nous devons « choyer » davantage les intervenants de proximité et leur faciliter la tâche, car ils sont des acteurs tout à fait essentiels pour que les gens qui ont besoin d'aide et de soins puissent continuer à vivre aussi longtemps que possible dans l'environnement qui leur est familier.

Stimuler le travail volontaire et l'action médico-sociale constitue dès lors un dossier politique très important en Europe et exige aussi un financement structurel et des incitations financières afin de pouvoir investir dans les organisations de volontaires et de prestation de soins. Attendu que l'on note une transition du volontariat au professionnalisme, il faut investir dans des parcours qui permettent aux volontaires d'exploiter le circuit du volontariat comme une étape vers des circuits plus professionnels.

En effet, le bien-être des seniors européens, impliqués dans une vie sociale active source de santé, ne peut être assuré que si les rouages de l'action médico-sociale, du volontariat et du secteur professionnel des soins sont bien huilés.

Texte original en néerlandais.