



Boîte Senior Focus

Recommandations 22 mai 2025 - Synthèse

Lors de la présentation des résultats de l'enquête sur l'emploi de la boîte Senior Focus, des tables rondes ont permis de dégager des recommandations afin d'optimiser ce type de projet. Certains points sont apparus dans la majorité des groupes.

- Un premier constat est la multiplicité des boîtes en termes de couleur, format, logo, nom, avec une ou deux fiches (médicale et descriptive). Le manque d'universalité de la boîte et de son contenu fait qu'il est extrêmement difficile de communiquer de manière globale vers l'ensemble des partenaires (secours, police, pompiers). Ces services peuvent en effet intervenir sur des zones élargies, plus étendues que simplement une commune. Il est par conséquent compliqué de repérer toutes les différentes versions de la boîte, limitant son utilisation. Il semble donc important d'harmoniser les modèles et les informations contenues pour permettre une communication efficace vers les utilisateurs. Dans ce cadre, il semble également que la possibilité d'un achat groupé avec des caractéristiques bien définies pour l'ensemble des communes demandeuses et géré par un organisme central soit une solution à envisager.
- Il semble également souhaitable d'avoir une coordination générale à un niveau de pouvoir plus large que la commune ou la zone de police. Une proposition est faite pour que ce niveau soit la Région wallonne car la boîte Senior Focus est largement utilisée dans les autres provinces (Namur, Luxembourg).
- La communication autour du projet et de son objectif est essentielle et doit régulièrement être renouvelée. En effet, le turn-over dans les services (secours, police, pompiers) impose de transmettre l'information et de sensibiliser le personnel de manière récurrente. Cette communication doit se faire de manière transversale entre les différents partenaires et selon les zones d'intervention afin de mieux cerner les spécificités de certaines régions (zones plus défavorisées, précarité...). Elle ne peut rester au niveau communal.
- La boîte est souvent donnée aux bénéficiaires sans s'assurer qu'ils sont en capacité de remplir les documents. Ceux-ci sont alors mal ou peu complétés. Une proposition est donc faite pour permettre d'offrir une aide pour compléter ceux-ci. Cependant, le RGPD peut limiter la possibilité d'aide. Il est donc nécessaire de demander l'autorisation aux bénéficiaires de compléter avec eux les documents, principalement pour les personnes isolées ou ne parlant pas le français. Pour une meilleure efficacité dans l'utilisation, il est important que de l'aide soit proposée et acceptée par les personnes concernées (signature d'une autorisation, consentement éclairé). Le RGPD ne peut servir d'excuse.
- Le public cible doit être défini avec les services et les professionnels en contact avec des publics à risque (CPAS, aide à domicile, soin infirmier...). De même, ces services peuvent faciliter la complétion des documents et mettre en évidence l'importance de la bonne application des consignes.

- Une communication particulière pourrait se faire auprès des services de gériatrie des hôpitaux. Clairement, il est important d'impliquer les urgences médicales dans le processus. Ils doivent être partie prenante dans le projet. Cependant, le constat est fait qu'il n'y a pas de représentant du monde hospitalier dans les groupes.
- D'une manière générale, la communication doit également se faire au niveau des familles, enfants et petits-enfants pour les sensibiliser à l'utilité de ce type de projet. C'est aussi les familles qui peuvent veiller à la bonne complétion et aux mises à jour régulières des données.
- La communication doit se faire aussi à un niveau plus large dans la population via les réseaux sociaux, les salles d'attentes, les bibliothèques, la commune... Informer et sensibiliser à l'existence du projet reste primordial. Une meilleure connaissance d'un public large met en lumière l'intérêt et permet de joindre un large public cible.
- Les pharmaciens sont également un partenaire incontournable dans le projet. En effet, ils peuvent régulièrement imprimer et mettre à jour la liste des médicaments de bénéficiaires de la boîte. Ils peuvent également rappeler l'importance de mettre à jour l'ensemble des données dans la boîte.
- Le projet ne semble pas seulement avoir un intérêt pour les aînés mais également pour toute personne en situation de dépendance (handicap, démence, grande précarité) et pourrait être élargi à toute personne à risque en travaillant avec les médecins généralistes, les médecins spécialistes, les centres de revalidation, les aides à domicile, etc.
- La police pense également à l'ajout dans leur système informatique du signalement de la présence de la boîte au domicile des bénéficiaires permettant une recherche rapide des informations.
- Il reste également la question de la digitalisation des informations médicales via la carte d'identité et les smartphones. Ce point est un élément qui dans les années à venir devra être intégré dans le processus.
- L'implication des mutuelles pourrait permettre de toucher une grande partie du public qui pourrait en avoir besoin et d'uniformiser la procédure ainsi que d'augmenter la communication et la sensibilisation sur les objectifs du projet.



Rue de Saint-Antoine, 1
7021 Havré



observatoire.sante@hainaut.be



+32 (0)65 87 96 00



observatoiresante.hainaut.be

