



**Agence pour une Vie de Qualité**

**RAPPORT D'ACTIVITES 2018**

## Sommaire

Notre vision .....	5
Nos moments forts en 2018.....	6
Nos organes de gestion en 2018 .....	19
Nos missions en 2018.....	20
<b>1. Informer, orienter, sensibiliser, écouter.....</b>	<b>20</b>
Le centre de documentation de l'AVIQ.....	20
Les numéros gratuits de l'AVIQ.....	21
La cellule API de l'administration centrale.....	22
• L'administration décentralisée.....	23
Les collaborations décentralisées .....	23
L'accompagnement par les agents de terrain.....	24
• Dans les administrations communales.....	25
Les Handicontacts.....	25
Le projet Wallonie Amie des Aînés - WADA.....	26
• D'autres acteurs sur le terrain.....	27
Les centres de télé-accueil .....	27
La sensibilisation des enfants et des jeunes à l'inclusion des personnes en situation de handicap .....	28
Le DUOday : une sensibilisation des entreprises au handicap.....	29
<b>2. Prévenir les maladies et promouvoir la santé.....</b>	<b>30</b>
Les centres locaux de promotion de la santé – CLPS .....	30
Le centre de dépistage des cancers - CCR .....	31
Les centres de planning et de consultation familiale et conjugale .....	32
Le projet Médibus Province du Hainaut de l'asbl Médecins du Monde .....	33
Les services médicaux des services internes et externes de prévention et de protection au travail .....	34
La cellule de surveillance des maladies infectieuses - SURVMI .....	35
La coopération avec l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé).....	36
Les subventions facultatives en santé mentale.....	37
<b>3. Permettre de vivre chez soi et de disposer des services nécessaires.....</b>	<b>38</b>
Les centres de coordination des soins et de l'aide à domicile .....	38
Les Services Intégrés de Soins à Domicile - SISD .....	39
Les Réseaux Locaux Multidisciplinaires - RLM .....	40
Les réseaux d'aide et de soins en assuétudes.....	41
Les Cercles des Médecins Généralistes - CMG.....	42
Les Centres de référence CRESAM - CREPS.....	43
Le Centre de référence Cérébrolésion .....	44

Les Plateformes de concertation en soins palliatifs .....	45
Les Plateformes de concertation en santé mentale.....	46
<b>Les services ambulatoires en milieu de vie.....</b>	<b>47</b>
L'accueil de la Petite Enfance .....	47
Le médecin généraliste au cœur de la 1 <sup>ère</sup> ligne de soins .....	48
Les mesures Impulseo .....	49
Les associations de santé intégrée – ASI ou maisons médicales.....	50
Les services spécialisés dans le secteur de l'aide en milieu de vie.....	51
Les Services d'Aide aux Familles et aux Aînés – SAFA.....	53
Les Services de Santé Mentale - SSM .....	54
Les Cellules Mobiles d'Intervention - CMI.....	55
Les services conseil en aménagement du logement.....	56
Le projet Accessibilité.....	57
Le Transport Médico-Sanitaire non urgent – TMS .....	59
<b>Les aides à l'intégration .....</b>	<b>60</b>
L'aide individuelle à l'intégration .....	60
Le Budget d'Assistance Personnelle - BAP .....	61
L'Aide aux Personnes Âgées – APA.....	62
L'aide aux patients atteints d'insuffisance rénale chronique .....	63
<b>4. Proposer d'autres formes de logement .....</b>	<b>64</b>
Le Logement Encadré Novateur - LEN.....	64
L'Habitat Kangourou.....	65
Les services de court séjour .....	66
Les initiatives d'habitations protégées - IHP .....	67
Les services de logements supervisés - SLS.....	68
<b>5. Permettre de participer à la vie sociale, scolaire et professionnelle .....</b>	<b>69</b>
Le partenariat avec la Fédération Wallonie-Bruxelles (secteur enseignement) .....	69
Le projet Transition 15-25 ans.....	70
Les projets européens .....	71
La Semaine européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées .....	74
Les Carrefours Emploi Formation Orientation - CEFO.....	75
Le Consortium de Validation des Compétences.....	76
Les Centres de Formation et d'Insertion Socioprofessionnelle Adaptés – CFISPA .....	77
Les aides à la formation et à l'emploi en milieu ordinaire .....	78
Les Entreprises de Travail Adapté - ETA.....	79
<b>6. Proposer l'accueil durant la journée et des services résidentiels de longue durée .....</b>	<b>80</b>
Les hospitalisations de jour .....	80
Les centres de soins de jour et d'accueil de jour pour aînés .....	81

Les soins hospitaliers.....	82
La cellule des « cas prioritaires ».....	83
Les établissements d’hébergement pour personnes en situation de handicap .....	84
Les établissements d’hébergement pour aînés .....	85
Les maisons de soins psychiatriques - MSP.....	86
Les infrastructures médicosociales dans le secteur hospitalier .....	87
Les infrastructures dans le secteur des établissements pour aînés.....	88
<b>8. Développer et soutenir la qualité des services .....</b>	<b>89</b>
La formation des professionnels du secteur du handicap .....	89
L’audit et le contrôle des services destinés aux personnes en situation de handicap .....	90
L’audit et le contrôle des services du secteur Bien-être et Santé.....	91
<b>9. Participer à des plans transversaux et collaborer avec les partenaires externes.....</b>	<b>92</b>
Le Plan e-Santé .....	92
Le Plan Soins intégrés consacré aux maladies chroniques.....	93
La Réforme des soins en santé mentale pour les adultes et la nouvelle Politique en Santé mentale pour les enfants et les adolescents.....	94
Le protocole d’accord sur le double diagnostic signé avec le CRP Les Marronniers à Tournai ....	95
Le Plan Wallon Nutrition Santé et bien-être des Aînés – PWNS-be-A .....	96
La deuxième commission mixte pour les personnes handicapées françaises .....	97
Le Plan Wallon pour la qualité des soins hospitaliers .....	98
<b>10. Initier et soutenir des recherches, élaborer des statistiques, assurer une veille des politiques .....</b>	<b>99</b>
La Cellule Statistiques Naissances-Décès - NADE.....	99
Le projet GeDidot .....	100
Le cadastre des médecins généralistes wallons.....	101
Le budget de l’AVIQ.....	102

## Notre vision

**L'AVIQ a pour ambition de proposer à chaque Wallon des réponses adaptées à ses besoins en matière d'aide, d'accompagnement, de bien-être et de santé pour lui permettre de mener une vie de qualité, tout en simplifiant ses démarches et en veillant à l'amélioration constante de la qualité de ses services.**

Une vie de qualité, cela passe notamment par :

- ✓ une démarche proactive pour être et rester en bonne santé ;
- ✓ la qualité des soins de proximité ;
- ✓ la disponibilité et la qualité de l'aide à domicile ;
- ✓ un financement efficace des infrastructures pour mieux soutenir un environnement de qualité offert aux patients dans le domaine hospitalier ;
- ✓ la qualité de l'accompagnement, de l'accueil et de l'hébergement des personnes en situation de handicap et des aînés ;
- ✓ la gestion des allocations familiales pour plus de 900 000 enfants en Wallonie.

C'est bien la population wallonne dans son ensemble qui est concernée par les compétences de l'AVIQ, que ce soit par son action directe ou au travers des quelque 2 000 services qu'elle agrée, subsidie ou soutient.

En 2018, l'AVIQ a assuré un service continu de qualité à ses concitoyens tout en se consacrant à deux chantiers gigantesques : le transfert des compétences INAMI et la création du nouvel organisme d'intérêt public autonome qu'est la caisse publique d'allocations familiales FAMIWAL.

## Nos moments forts en 2018

### Campagne de vaccination contre la rougeole

En 2017, la Wallonie a connu une épidémie de rougeole, une maladie virale très contagieuse qui peut entraîner de graves complications. Plus de 40 % des malades ont dû être hospitalisés. 87 % d'entre eux n'étaient pas vaccinés ou ignoraient leur état vaccinal contre la rougeole. Pour rappel, deux doses de vaccin offrent une protection très élevée à vie. Elles sont gratuites pour les moins de 20 ans.

Au vu de la recrudescence des cas en Wallonie et du développement de l'épidémie dans certains pays voisins, l'AVIQ a lancé une campagne de sensibilisation à la vaccination contre cette maladie au début de l'année 2018.

Se faire vacciner, c'est se protéger mais également protéger sa famille et ses proches.

Pour les professionnels de la santé et de l'aide aux personnes, c'est aussi protéger les personnes rencontrées !

L'AVIQ a également assuré son travail de contact et de recommandation de mesures de prophylaxie pour chaque cas déclaré auprès de la cellule de surveillance des maladies infectieuses. Cette cellule est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### Valisette pédagogique

Dans le cadre des sensibilisations au handicap qu'elle organise tout au long de l'année depuis plus de 15 ans, l'AVIQ a créé une valisette pédagogique.

Mis à disposition durant l'année scolaire 2018-2019, cet outil de sensibilisation est destiné aux instituteurs de maternelle et de primaire pour un public d'élèves âgés de 4 à 12 ans.

Cette valisette est prêtée gratuitement par l'AVIQ et contient une foule d'outils pratiques, tels que des informations sur les notions de handicap, des techniques d'animation, des histoires, des albums jeunesse, des fiches « déficiences », des activités de mises en situation, des adresses utiles.

Vous êtes intéressé ? Remplissez le formulaire à l'adresse [www.aviq.be/handicap](http://www.aviq.be/handicap) (rubrique: Autres actions > Projets > sensibilisation).

## **Accompagnement des personnes âgées avec troubles cognitifs en maison de repos et de soins en Wallonie**

Face au vieillissement de la population, les maisons de repos et de soins (MRS) accueillent de plus en plus de personnes atteintes de troubles cognitifs majeurs. Désireuses d'apporter un accompagnement de qualité, les directions de ces établissements proposent des structures d'aide et de soins adaptées à ce public spécifique.

En 2018, l'AVIQ a réalisé un important travail de diagnostic et d'analyse des différents modèles d'accompagnement des personnes atteintes de troubles cognitifs.

Cette étude a permis de mieux connaître les modes de gestion et de pratiques de prise en charge de ces personnes, et d'apprécier l'évolution des pratiques professionnelles dans le secteur des maisons de repos et de soins.

L'objectif de cette démarche était double. Il s'agissait de :

- Connaître la pluralité des modèles d'accompagnement des personnes atteintes d'une démence et de les confronter aux pratiques recommandées par la littérature scientifique ;
- Apprécier l'évolution des pratiques professionnelles dans le secteur des MRS et les confronter aux normes actuelles en matière d'accompagnement des personnes présentant des troubles cognitifs majeurs.

Vous souhaitez en savoir plus ? Rendez-vous [ici](#).

### **DUOday**

Le 26 avril 2018, l'AVIQ a participé pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive à l'action nationale de sensibilisation des entreprises au travail des personnes en situation de handicap.

38 entreprises wallonnes et bruxelloises ont accueilli 51 stagiaires. Lors de cette journée, chacun d'entre eux a créé un DUO avec un travailleur de l'entreprise.

Les entreprises ont ainsi pu découvrir les compétences de travailleurs en situation de handicap. Nos employés d'un jour se sont quant à eux familiarisés activement avec les exigences d'un poste spécifique et en ont profité pour faire le point sur leur orientation professionnelle.

Pour plus de détails, rendez-vous à la page 29 de ce rapport.

## **Salon Envie d'Amour**

Du 26 au 28 avril 2018, Namur Expo a accueilli la 2<sup>ème</sup> édition du Salon Envie d'Amour. Ce salon est organisé par l'AVIQ en partenariat avec Phare et le Centre de Ressources Handicaps et Sexualités.

EnVIE d'amour, c'est le salon qui apporte des conseils et des solutions pour être autonome dans sa vie affective, relationnelle et sexuelle. Il est organisé prioritairement avec des personnes en situation de handicap.

Ce salon est destiné aux personnes dont les capacités d'indépendance et/ou d'autonomie sont limitées ou entravées, qu'il s'agisse de personnes en situation de handicap ou de seniors. Le salon s'adresse également aux professionnels, aux aidants-proches et aux familles qui les accompagnent. Il propose dès lors plusieurs espaces dédiés à différents domaines : se sentir bien, s'exprimer, avoir le droit, rencontrer, savoir et savoir-faire.

Les 8.000 visiteurs du salon en ont profité pour se faire masser ou coiffer, visiter les expositions de photos et d'œuvres artistiques, s'exprimer dans les cafés causeries, poser leurs questions sans tabou dans les cabanes à secrets ou encore se défouler sur la piste de danse lors de la soirée de clôture.

Tout comme pour sa 1<sup>ère</sup> édition, le salon Envie d'Amour a rencontré un énorme succès auprès de ses visiteurs qui sont impatients de voir pointer le nez de sa 3<sup>ème</sup> édition en 2020.

## **Label Qualité-Alimentation-Nutrition**

En Belgique, 25 % des résidents de maisons de repos sont en état de dénutrition et 45 % se trouvent dans une situation à risque. La Wallonie se consacre notamment à diminuer l'étendue de ce phénomène dont les conséquences peuvent être considérables sur les plans économiques et humain.

Il s'agit d'un phénomène complexe qui doit être pris en charge rapidement. Adopter et conserver une bonne alimentation, c'est renforcer ses défenses immunitaires, faciliter son rétablissement et maintenir tant sa santé que son bien-être !

Dans le cadre du Plan Wallon Nutrition Santé et bien-être des Aînés (PWNS-be-A), la Wallonie a donc proposé aux maisons de repos et aux maisons de repos et de soins d'adhérer à la Charte Qualité-Alimentation-Nutrition. Cette adhésion leur permet d'entamer un processus de certification afin de prétendre au label régional « Qualité-Alimentation-Nutrition ».



Le PWNS-be-A propose des conseils simples, notamment par le biais d'un guide, de fiches métiers destinées aux soignants, d'outils ainsi que de capsules vidéos disponibles [via ce lien](#).

### **Décret de reconnaissance des organismes assureurs wallons**

Le transfert des compétences de l'INAMI (6<sup>ème</sup> Réforme de l'État) et la nécessité pour la Wallonie d'organiser la gestion des organismes assureurs ont conduit à la rédaction d'un décret.

Daté du 8 novembre 2018, ce décret rencontre un double objectif : la reconnaissance des organismes assureurs en Wallonie d'une part, et l'implémentation de la protection sociale wallonne sur base d'une intégration partielle de la loi fédérale assurance maladie-invalidité d'autre part.

Pour en savoir plus, rendez-vous dans le focus consacré au transfert de compétences et à la création de FAMIWAL, en page 11 de ce rapport.

### **Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées - SEEPH**

À compétences égales, les candidats mentionnant un handicap sur leur CV ont 50 % de chances en moins d'être convoqués à un entretien d'embauche. Face à ce constat, plusieurs pays européens ont décidé de réagir et de proposer des activités à la même période afin de stimuler l'emploi des personnes en situation de handicap. Depuis 2015, l'AVIQ s'inscrit activement dans cette démarche.

Du 19 au 25 novembre 2018, convaincue de la force des témoignages pour démystifier le handicap, l'AVIQ a donné la parole aux entreprises. Elle a organisé plus de 20 actions de tous types à travers la Wallonie, telles que des colloques, des animations, des jobdays, des conférences, des journées découverte, du teambuilding ou encore des formations. Tous ces événements ont eu pour vocation de démontrer les compétences des travailleurs en situation de handicap, d'attester de l'intérêt de les intégrer en entreprise et de les maintenir à l'emploi.

### **Campagnes allocations familiales**

En novembre 2018, l'AVIQ a mis en place et diffusé une vaste campagne de communication relative aux allocations familiales. Adressée aux parents et aux futurs parents, cette campagne a permis d'informer largement les citoyens sur les changements éventuels qu'ils allaient connaître, sur le rôle

de régulateur qu'allait jouer l'AVIQ dès le 1<sup>e</sup> janvier 2019, ainsi que sur la mise en place des 5 caisses wallonnes (FAMIWAL, Parentia, Camille, KidsLife et Infino).

L'AVIQ assure donc une mission de régulation des allocations familiales. A cet effet, l'Agence est compétente pour gérer les agréments et financer les caisses privées, mettre à disposition les montants nécessaires à toutes les caisses pour exécuter les paiements des prestations familiales, assurer un rôle de contrôle des caisses tant publique que privées et veiller au respect de leurs obligations communes. L'Agence doit également s'assurer, sur le terrain, que les allocations perçues sont justement attribuées.

En parallèle, l'AVIQ a en outre mené une campagne de notoriété pour annoncer la création de la caisse publique d'allocations familiales FAMIWAL.

La campagne diffusée sur les ondes radio a touché plus de 2.000.000 d'auditeurs.
--

### **Accueil des nouveaux agents et déménagements**

L'année 2018 a été celle de la préparation et de la finalisation du transfert de matières et d'agents provenant de l'INAMI et de FAMIFED.

Le quotidien de nombreux agents de l'AVIQ a été fortement impacté par la charge de travail supplémentaire, tant dans les services « matières » que dans les services « supports » de l'Agence. Néanmoins, l'AVIQ a gardé le cap et a assuré la continuité et la qualité des services rendus aux citoyens.

Pour en savoir plus sur ces changements, rendez-vous dans le focus consacré au transfert de compétences INAMI et à la création de FAMIWAL, en page 11 de ce rapport.

## **Le transfert de compétences, un défi relevé !**

2018. Deux ans se sont écoulés depuis la création de l'AVIQ – l'Agence pour une Vie de Qualité. Et pourtant, cette année encore, plusieurs services de l'Agence ont dû relever de nouveaux et nombreux défis pour préparer **l'arrivée d'une nouvelle vague de compétences** transférées au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Dans le processus préparatoire à leur reprise effective, l'année 2018 a été celle **tant du lancement que de la finalisation des travaux** préalables à l'acquisition de ces nouvelles compétences, à savoir :

- Les Maisons de Soins Psychiatriques et les Initiatives d'Habitations Protégées ;
- Les Services Intégrés de Soins à Domicile et la concertation psychiatrique autour du patient ;
- Les Centres de Rééducation Fonctionnelle et les équipes multidisciplinaires d'accompagnement en soins palliatifs ;
- Les Maisons de Repos pour Personnes Âgées, les Maisons de Repos et de Soins, les Centres de Soins de Jour ;
- Le sevrage tabagique ;
- Les aides à la mobilité ;
- Les infrastructures hospitalières ;
- La régulation des allocations familiales.

**Aujourd'hui, 1 euro sur 3  
du budget total de la Wallonie  
est géré par l'AVIQ !**

Ces transferts ont eu trois types d'impacts sur l'organisation de l'AVIQ. Ils sont de types opérationnels, réglementaires et partenariaux.

L'appropriation de toutes ces nouvelles matières, opérateurs et agents n'a pu se faire qu'en adoptant, en pratique, une série de mesures d'ampleur parfois considérable. Parmi elles et au vu de leur importance, on peut citer :

- une réorganisation de l'AVIQ à un niveau plus macroscopique comme la création d'une direction transversale des finances et d'une direction regroupant les différents collaborateurs en charge des inspections dans les services agréés et subventionnés par l'Agence ;
- une nouvelle façon de travailler, notamment via l'adoption de la gestion paritaire ;
- la mise en place de réformes telles que la réglementation de la protection sociale wallonne ou encore les protocoles d'accord ou accords de coopération ;
- la création de nouveaux modes de financement ;

- un soutien plus intense du travail en réseau et des partenariats externes ;
- l'élaboration d'une analyse socio-organisationnelle du changement et la mise en œuvre d'actions indispensables à une organisation performante ;
- la réalisation d'une analyse des risques psychosociaux en vue de déterminer les dispositions à prendre afin de prévenir et gérer la charge psychosociale des agents, notamment engendrée par le transfert de compétences.

De manière générale, les agents de très nombreuses directions de l'AVIQ ont accompli un important travail de préparation, de réappropriation, d'adaptation et d'opérationnalisation de ce transfert en 2018.

Qu'il s'agisse d'acquisition et de gestion de nouvelles compétences par les services « matières » ou d'accompagnement et d'exploitation par les services « supports », la charge de travail abattue en plus du travail quotidien se révèle colossale, et impacte leur réalité de travail au-delà de l'année 2018.

### **Transfert des compétences de l'INAMI : adaptation de la gestion paritaire et appropriation des matières**

#### ***☞ Le défi de la gestion paritaire, entre création et adaptation***

Durant une période transitoire s'étalant de 2014 à 2018, l'AVIQ a intégré le dispositif de financement de l'INAMI. Ce dispositif repose sur une gestion paritaire des matières. Pour assurer la mise en place de l'organe paritaire, l'Agence a actuellement institué 7 commissions régionales dédiées aux thématiques concernées, comme par exemple la santé mentale ou l'accueil et l'hébergement des personnes âgées. A l'image des Commissions de convention actives au niveau fédéral, ces Commissions sont composées à parts égales de représentants des secteurs « métiers » et du secteur des organismes assureurs, dans une véritable optique de partenariat. Ces représentants ont pour mission de gérer l'aspect budgétaire de chaque compétence, notamment en déterminant les besoins de financement et, plus largement, d'assurer une véritable cogestion des matières.

## ☞ **L'implémentation des nouvelles matières, un défi relevé par les directions « métiers » de l'AVIQ**

La majorité des règles fédérales de financement et de facturation ont été transposées telles quelles au niveau régional wallon. Toutefois, plusieurs adaptations substantielles ont été portées par les services de l'AVIQ. Ces adaptations ont exigé de la part de nombreux agents un important travail d'analyse, de conception et de formalisation préalable à la mise en place effective de ces règles.

Parmi ces adaptations et à titre d'exemples, on peut citer la revalorisation du barème des aides-soignants, la clarification de la gestion des compétences des Centres de Rééducation Fonctionnelle transférés, ou encore la récolte de données relatives au financement des fins de carrières dans ces mêmes centres. Plusieurs appropriations ont nécessité la création ou la modification de logiciels, de plateformes et d'applicatifs conséquents.

Le transfert s'est répercuté dans l'ensemble de l'organigramme de l'Agence dont les Directions de la Santé Mentale, de l'Audit et de l'Inspection, de la Première Ligne d'Aide et de Soins, des Aînés, de l'Aide Matérielle, des Soins Hospitaliers. Ces directions se sont organisées pour maximiser la transmission des connaissances et s'approprier tant les matières que les réglementations transférées.

### **Zoom sur trois directions**

- ✓ A effectif constant, la **Direction des Infrastructures Médico-sociales** a porté la mise en place d'un nouveau mode de financement des infrastructures hospitalières. Ce système, basé sur la **reconnaissance des organismes assureurs wallons (décret du 08/11/2018)**, a engendré une charge de travail considérable tant en termes de collaborations internes et externes, que d'élaboration pratique de dispositifs budgétaires. Les agents de la Direction se sont également activement impliqués dans la détermination de **nouvelles dispositions régionales relatives au financement interne de l'hébergement hospitalier**. Leur participation à la Commission porteuse du projet leur a par ailleurs permis de **défendre l'équité d'accès aux soins de santé et l'intérêt de chaque wallon** dans les négociations entourant différentes situations particulières, comme celle des patients détenus ou des enfants relevant de l'Aide à la Jeunesse. Tout en assurant une continuité de service, la Direction a en outre **lancé un nouvel appel à projet et analysé plus de 250 projets dans le cadre du Plan de construction 2019-2023**.

La Direction des Infrastructures Médico-Sociale préside la Commission paritaire « hôpitaux » de l'AVIQ et gère un budget de plus de 160 millions d'euros.
---

- ✓ En 2018, ce ne sont pas moins de 10 agents de la **Direction Transversale des Finances** qui ont dû se **former et se consacrer entièrement à la préparation de l'accueil des compétences INAMI** au sein de l'AVIQ. La construction et l'appropriation du mode de financement par gestion paritaire évoqué précédemment a nécessité leur implication totale, tant au niveau du travail réglementaire préparatoire à la reconnaissance des organismes assureurs, que de la mise en place des Commissions ou de leur fonctionnement effectif.

En vue de faciliter l'exécution de ses missions quotidiennes, la Direction a par ailleurs collaboré intensément avec la Direction des Services informatiques au **développement de nouveaux logiciels et à l'adaptation d'outils informatiques existants**. La régionalisation a également impliqué un travail de **transposition de la réglementation** des soins de santé du niveau fédéral vers la réglementation de la protection sociale wallonne.

La Direction Transversale des Finances gère le financement de quelque 1.587 opérateurs agréés et subventionnés, pour un budget total d'un milliard d'euros.
---

- ✓ La **Direction Appui et des Relations extérieures et internationales** a elle aussi été mobilisée en vue de préparer et d'assurer le transfert des compétences liées aux soins de santé de longue durée d'une part, et aux prestations familiales d'autre part. La Direction a participé à la **mise en place de l'Organe Interrégional** dont une des missions est d'assurer le rôle d'organe de liaison en matière de gestion des dossiers internationaux de prestations familiales. La Direction y assume une fonction centrale. Elle est également impliquée dans l'établissement d'une coordination des soins de santé de longue durée sur le plan européen, en collaboration avec les niveaux fédéral et fédérés. Dans le cadre du protocole d'accord avec l'INAMI, les sommes dues à la Région wallonne par les sécurités sociales étrangères pour des prestations de soins de santé servies à des patients étrangers représentent 30 millions d'euros annuels. Le coût des prestations servies à des Wallons à l'étranger représente quant à lui 22 millions d'euros. La Direction Appui et des Relations extérieures et internationales s'est également largement investie dans **l'identification et la validation des flux d'échanges de données** concernant les matières transférées.

## Transfert des allocations familiales : de la régulation à la création d'un organisme publique

### ☞ *Une nouvelle mission de régulation*

A l'aube de l'année 2019, l'AVIQ a endossé une mission de régulation des allocations familiales. A cet effet, l'Agence doit notamment gérer les agréments et financer les caisses privées, assurer un rôle de contrôle des caisses (privées et publique) et veiller au respect de leurs obligations communes, ou encore vérifier sur le terrain que les allocations perçues sont justement attribuées.

Le transfert effectif de cette compétence a engendré le développement de la 3<sup>ème</sup> branche thématique de l'AVIQ, à savoir la branche « Famille ». Cette branche comprend 3 directions reprenant plus d'une trentaine d'agents.

### ☞ *La création de la caisse publique d'allocations familiales*

Bien que conservant son rôle strict de régulateur, l'AVIQ a été chargée de prendre en charge l'ensemble des actes préparatoires utiles à la création de la caisse publique d'allocations familiales FAMIWAL, c'est-à-dire de **préparer sa mise en place**. La création de FAMIWAL a donc exigé **un travail colossal** tout au long de l'année 2018 de la part des services « supports » de l'Agence, soit principalement de la Direction de la gestion des Ressources humaines et de la Logistique, la Direction des Services informatiques, la Direction Juridique, des Contentieux et des Marchés publics et la Direction de la Communication interne et externe. Ce travail a été effectué **sans ressources humaines supplémentaires dédiées à cet objectif**.

Les services dits « supports » de l'AVIQ accompagnent, chacun à travers ses spécificités, l'ensemble du personnel de l'Agence. Aux côtés des directions thématiques et **en plus de leurs missions habituelles et quotidiennes**, ces services ont assumé une énorme charge de travail supplémentaire en 2018 pour faire face aux transferts de compétences et pour aider à la création de la caisse publique d'allocations familiales.

## ✓ **Le transfert, ce sont plus de 460 agents déménagés**

**La Direction des Ressources Humaines** a organisé le transfert de quelque 378 agents. Parmi ceux-ci, 59 ont intégré l'AVIQ, tandis que 319 ont rejoint l'administration centrale ou les antennes provinciales de FAMIWAL. Cela a impliqué une charge colossale de travail tant pour **l'accueil** de ces agents que pour **l'administration de leurs dossiers** individuels (contrats de travail, calcul des services antérieurs et l'analyse comparative des échelles pécuniaires des 467 agents, gestion des abonnements et autres conditions de travail). La Direction des Ressources humaines a également assuré la **formation d'une garde avancée d'agents destinés à gérer les matières RH** au sein de FAMIWAL. Elle a par ailleurs organisé de nombreux jurys de **recrutement** pour leur personnel manquant, **afin que la caisse publique soit opérationnelle dès le début du mois de janvier 2019 !**

Tout en maintenant un service indispensable au bon fonctionnement de l'Agence, **le Service Logistique** a lui aussi relevé de nombreux défis liés au transfert. Parmi ceux-ci, on peut citer la **recherche et l'aménagement des infrastructures des nouveaux bâtiments « Soleo »** abritant FAMIWAL, de même que la description des besoins nécessaires au lancement d'une série de **marchés publics** pour assurer leur équipement en mobilier et fournitures. Le Service Logistique a également mis son expertise à profit en coordonnant et supervisant le déménagement de FAMIFED vers FAMIWAL et l'AVIQ.

Le transfert et l'accueil de nouveaux collaborateurs au sein de l'AVIQ a aussi nécessité une réorganisation des services. Durant toute l'année 2018, plusieurs agents ont dès lors consacré une part importante de leur temps de travail aux aménagements et **déménagements sur les 3 implantations de l'administration centrale** (Rivelaine, Mayence et Soleo). Ceci a concerné près de 90 agents.

## ✓ **Un transfert juridiquement complexe**

Tout en assurant le suivi des marchés publics en cours pour l'AVIQ, **la Direction Juridique, des Contentieux et des Marchés publics** a dû gérer le volume des **marchés publics à mener en 2018 pour la création de FAMIWAL**. En effet, les marchés publics portés préalablement par FAMIFED n'ayant pas pu être repris, il a fallu couvrir rapidement les besoins de la caisse publique dans des domaines aussi variés que les contrats d'assurance, l'informatique, le logiciel budgétaire et comptable, le service externe de protection et de prévention, les aménagements mobiliers, les services tels que le nettoyage des locaux, etc.



La Direction a également mené une importante réflexion sur **les contrats de travail** de l'ensemble du personnel destiné à la caisse publique d'allocations familiales qui a dû transiter par l'AVIQ, **FAMIWAL n'existant comme entité juridique qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.**

En parallèle, le transfert de l'INAMI a également impacté la Direction Juridique, des Contentieux et des Marchés publics. En effet, le transfert de la matière liée aux contentieux a nécessité un travail important en matière **d'appropriation de la matière, des procédures et dossiers en cours, ainsi que des réglementations particulières y afférentes.**

#### ✓ **Entre développement et équipement informatiques**

Afin d'assurer la continuité des services offerts dans le cadre des nouvelles compétences, **la Direction des Services informatiques** a entrepris une série de travaux indispensables pour la fin 2018. Ces derniers ont consisté tant en la **reprise ou l'adaptation d'outils informatiques existants**, qu'en la **création et le développement de nouveaux dispositifs**. De cette façon, les agents de la Direction ont développé cinq **flux d'échanges de données** avec des entités externes telles que l'INAMI, les organismes assureurs ou encore le réseau fédéral eHealth. En collaboration avec des consultants externes, les services informatiques ont également mis sur pied trois **applicatifs spécifiques** à destination de services de l'Agence afin de permettre la gestion complète de dispositifs comme les aides à la mobilité ou le contrôle social des allocations familiales.

Dans tous les cas, ces différentes réalisations se sont accompagnées d'un important travail de préparation et de suivi.

Au-delà de ces développements particuliers, il a également fallu **accueillir et équiper les agents** nouvellement engagés à l'AVIQ, **adapter les ressources** en termes de serveurs, **étendre le réseau informatique, équiper les nouveaux bâtiments**, en plus d'organiser le déménagement de la Direction suite à la nouvelle répartition des espaces de l'AVIQ sur les 3 sites de l'administration centrale.

#### ✓ **Une communication aussi large que multiple**

Enfin, le transfert a impliqué **de garantir l'accès à l'information** tant pour les citoyens que pour les professionnels, afin que tous puissent bénéficier d'un service public de qualité. **La Direction de la Communication interne et externe** a donc organisé la reprise des **informations liées aux différentes matières** et a assuré leur mise à disposition sur son site internet notamment. Elle a également assuré la communication au sujet des changements en cours à chaque étape des transferts au travers de ses **différents outils de communication d'actualités** : portail interne, newsletters professionnels, trimestriel « C'est l'AVIQ » (édité à 17.000 exemplaires par tirage), news Facebook...

La Direction a par ailleurs répondu aux nombreuses questions de la presse suscitées par le transfert des compétences.

La Direction de la Communication a en outre **coordonné une vaste campagne d'information relative aux allocations familiales** à destination du grand public, et plus particulièrement des parents et futurs parents. Cette campagne, déclinée en spots vidéo et encarts publicitaires, est parue dans tous les types de médias : presse quotidienne et digitale, radios, réseaux sociaux, médias spécialisés... La Direction de la communication a également créé des outils d'information spécifiques sur ce sujet, accessibles à tous.

**Le numéro gratuit de l'AVIQ** a également connu un **accroissement de sa charge de travail** en lien direct avec la campagne mais aussi avec le transfert des différentes compétences, et fait face à une demande accrue de présenter l'AVIQ et ses missions.

A côté du volet informatif, la Direction de la Communication interne et externe a évidemment travaillé à la création et au **renforcement de la culture d'entreprise de l'AVIQ**, de même qu'à l'évolution cohérente de son plan de communication interne.

En chiffres pour les services « supports » :

- **378 agents transférés,**
- **Le déménagement de 461 agents ;**
- Une charge de travail colossale équivalente à environ **15 ETP** (équivalents temps plein), à ressources humaines constantes ;
- **Près de 40 marchés publics** menés depuis la prospection jusqu'à l'attribution ;
- **5.600.000 euros** engagés pour la création de la caisse publique d'allocations familiales ;
- **2.000.000 de personnes touchées** par la campagne de communication sur le transfert des allocations familiales ;
- **150 appels par jour** liés aux allocations familiales au numéro gratuit en décembre 2018.

## **Nos organes de gestion en 2018**

Pour connaître la liste des membres des différents organes de gestion de l'Agence, rendez-vous sur le site de l'AVIQ : <https://www.aviq.be/fichiers/Organes-de-gestion-AVIQ.pdf>.

## Nos missions en 2018...

### 1. Informer, orienter, sensibiliser, écouter

- L'administration centrale

#### Le centre de documentation de l'AVIQ

Descriptif :

L'AVIQ gère un centre de documentation qui prête gratuitement plus de six mille documents (livres, articles, films, etc.) sur diverses thématiques liées à la santé, au handicap et à la famille.

Le centre de documentation est ouvert à tous. Sur demande, il reçoit des groupes d'étudiants des cycles secondaire et supérieur, accompagnés de leurs professeurs.

Aux écoles et associations désireuses de mener des actions de sensibilisation autour de l'acceptation de la différence, le centre prête des « malles jeunesse » contenant un large choix d'albums et de romans.

Le catalogue du centre est disponible en ligne sur le site internet de l'AVIQ [www.documentation.aviq.be](http://www.documentation.aviq.be).

Pour assurer la décentralisation des prêts, le centre travaille en relais avec les bureaux régionaux.

Pour toucher un public sans cesse plus large, le centre est aussi présent sur Facebook et envoie une newsletter électronique hebdomadaire.

Il est également présent chaque année au salon de l'Education et sur différents autres stands d'information.

En 2018, le centre s'est équipé d'une nouvelle version de son logiciel qui offre de plus larges possibilités de consultation et de recherche.

Nombre de documents prêtés : 2.328

## Les numéros gratuits de l'AVIQ

Descriptif :

Les conseillères du Numéro Gratuit répondent aux sollicitations du public pour l'ensemble des matières gérées par l'AVIQ, et même au-delà.

En 2018, les conseillères se sont d'ores et déjà formées en vue de l'élargissement des compétences de l'AVIQ suite au transfert et à la régionalisation des allocations familiales, effectif au 1<sup>e</sup> janvier 2019.

Le Numéro gratuit anciennement « Handicap », soit le 0800/16.061, a adopté une visée transversale et concerne les thématiques handicap, famille et santé, en ce y compris les seniors. Le numéro spécifique « Seniors », soit le 0800/16.210, n'est plus renseigné et a donc vu son nombre d'appels diminuer.

Les conseillères du Numéro Gratuit participent aussi à des salons généralistes et spécialisés sur lesquels la présence de l'AVIQ est requise, de même qu'à des actions de sensibilisations. Elles alimentent par ailleurs le site WIKIWIPH et informent les étudiants et les professionnels sur les matières AVIQ.

En outre, les conseillères répondent au numéro gratuit du projet « Donner de la Vie à l'Âge » de Senoah et traitent également les demandes de cartes « European Disability Card ».

Nombre de demandes (tél ou internet) au Numéro gratuit 0800/16 061 : 6.732

Nombre de demandes (tél ou internet) au Numéro gratuit Seniors : 940

## La cellule API de l'administration centrale

### Descriptif :

La cellule API – Accueil Première Information – a été créée le 01/06/2016 dans le but de répondre de manière personnalisée aux usagers qui contactent les bureaux régionaux (BR) sur leur ligne d'appel générale.

Une expérience pilote a d'abord été menée avec les 2 BR de Mons et de Charleroi. Le projet s'est ensuite pérennisé et étendu à d'autres bureaux régionaux. En septembre 2018, la cellule API a repris la ligne générale du BR de Dinant. A l'heure actuelle, la cellule API répond aux appels des lignes générales de 5 bureaux régionaux sur 7.

Nombre d'appels : 26.893

- L'administration décentralisée

### Les collaborations décentralisées

Descriptif :

Certains bureaux régionaux de l'AVIQ ont mis en place des permanences décentralisées afin de garantir un meilleur accès à leurs services à l'ensemble des citoyens wallons.

De cette façon, des permanences décentralisées du bureau régional de Liège ont été instaurées dans l'Espace Wallonie de Verviers ainsi que dans la Maison de l'Emploi du Huy.

Le bureau régional de Libramont assure des permanences décentralisées à l'Espace Wallonie d'Arlon, à la maison de l'emploi de Barvaux et aux prisons de Marche et d'Arlon.

Le bureau régional de Dinant organise quant à lui des permanences dans les Maisons de l'emploi de Gedinnes, Rochefort et Beauraing ainsi que dans les locaux du Plan de Cohésion Sociale et de la Mission régionale de Philippeville.

Nombre de contacts (pour les 3 bureaux régionaux) : 316

## L'accompagnement par les agents de terrain

Descriptif :

Depuis 2015, les bureaux régionaux privilégient l'information, l'orientation, le conseil et la rencontre des personnes en situation de handicap ainsi que de leurs familles. Le processus de traitement de la demande des usagers a par ailleurs été inversé. Désormais, l'introduction de la demande par un usager représente l'aboutissement du travail d'analyse de son projet.

En juillet 2018, les procédures d'entrée en Entreprise de Travail Adapté ont été réformées pour permettre une meilleure prise en compte des besoins individuels des personnes.

En mai 2018, la DILU – Demande d'Inscription sur la Liste Unique – a été informatisée. Elle permet une meilleure analyse des besoins des adultes souhaitant trouver une solution d'accueil ou d'hébergement.

Nombre de décisions rendues : 29.349

Nombre d'usagers ayant introduit une demande dans un bureau régional (BR): 19.581

Proportion d'hommes ayant introduit une demande dans un BR : 56%

Proportion de femmes ayant introduit une demande dans un BR : 44%

Répartition des usagers ayant introduit une demande dans un BR par tranche d'âge :

Proportion d'usagers de plus de 64 ans: 7 %

Proportion d'usagers entre 55 et 64 ans: 20 %

Proportion d'usagers entre 45 et 54 ans: 18 %

Proportion d'usagers entre 35 et 44 ans: 13 %

Proportion d'usagers entre 25 et 34 ans: 12 %

Proportion d'usagers entre 18 et 24 ans : 10 %

Proportion d'usagers entre 12 et 17 ans : 7 %

Proportion d'usagers entre 6 et 11 ans: 7 %

Proportion d'usagers entre 0 et 5 ans: 4 %



- Dans les administrations communales

## Les Handicontacts

Descriptif :

Le projet Handicontact est un projet visant à informer et à orienter les personnes en situation de handicap ainsi que leurs proches en leur permettant de s'adresser à un service public local, c'est-à-dire à leur commune.

Toutes les communes wallonnes ont été sollicitées pour adhérer à ce projet de service d'information de proximité et pour désigner en leur sein un « handicontact », également appelé « référent de proximité ».

Véritables relais dans les administrations communales, il s'agit en général d'agents faisant d'ores et déjà partie du personnel communal et qui assument donc par ailleurs d'autres tâches.

Les objectifs du projet sont:

- sensibiliser les élus communaux à la problématique du handicap (exemple : être attentif à la problématique d'accessibilité dans la commune) ;
- informer les personnes en situation de handicap qui s'adressent à leur commune ou à leur CPAS sur l'offre de service de l'AVIQ et de ses partenaires.

L'AVIQ assure la coordination et l'information des handicontacts.

Nombre de communes wallonnes francophones : 228

## Le projet Wallonie Amie des Aînés - WADA

### Descriptif :

Le projet «WADA» – Wallonie Amie Des Aînés – est un dispositif mis en place par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Il encourage les communes à s'inscrire dans un réseau plus large, celui des Villes Amies Des Aînés, avec un objectif double : développer la participation citoyenne des aînés dans leur cité d'une part, et lutter contre le jeunisme d'autre part. Il s'agit, pour les communes engagées, de s'inscrire dans une démarche participative qui place les aînés au centre des préoccupations. Concrètement, cela passe par la mise en place d'actions en lien avec la santé des aînés dans tous les domaines de la vie quotidienne.

En Wallonie, la coordination du projet WADA se fait conjointement par la Direction de la 1ère Ligne d'aide et de Soins de l'AVIQ et par l'UCL. La convention négociée entre le Gouvernement et l'UCL 2018-2020 a été renouvelée. Trois comités de pilotage régional WADA ont été organisés. Ils sont composés des coordinateurs AVIQ/UCL, des provinces, des coordinations locales de promotion de la santé, de la fondation rurale de Wallonie, de la coordination des associations de seniors, de l'Observatoire de la santé du Hainaut et du SPW Pouvoirs Locaux. En 2018, ces comités de pilotage ont notamment défini les missions de coordination de l'AVIQ ainsi que le modèle de fonctionnement en vue de pérenniser et de développer ce dispositif en Wallonie. Ils se sont également axés sur le processus de reconnaissance des communes WADA.

En 2018, 6 communes pilotes WADA ont bénéficié d'un accompagnement par l'UCL, avec le soutien de l'AVIQ, afin de réaliser leur diagnostic social, c'est-à-dire une analyse de besoins réalisée par les aînés de la commune eux-mêmes. Il s'agit des communes de Braine-l'Alleud, Malmédy, Sprimont, Namur, Vaux-sur Sûre et Farciennes.

La Province de Namur développe une dizaine de communes WADA.

Huit communes du Groupe d'Action Locale « [jesuishesbignon.be](http://jesuishesbignon.be) », actif dans 11 communes de Hesbaye, se sont également engagées dans le processus WADA.

- D'autres acteurs sur le terrain

## Les centres de télé-accueil

Descriptif :

Cinq centres de télé-accueil sont à l'écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par téléphone au numéro 107. Cet accueil téléphonique permet à tout citoyen d'obtenir une aide, une écoute, un conseil via un numéro de téléphone gratuit lorsqu'il se sent en difficulté.

Les permanences téléphoniques sont assurées grâce à une équipe mixte de bénévoles ayant reçu une formation. Ils sont encadrés par des professionnels. Au moins 60 volontaires par centre se relaient pour répondre aux difficultés énoncées par les correspondants.

Les centres de télé-accueil offrent un espace de parole et d'écoute à toute personne qui vit une situation de crise ou une difficulté sur le plan moral, social ou psychologique. Chaque personne est écoutée, quels que soient son âge, son problème ou ses convictions. Chacun est respecté dans ce qu'elle vit. La confidentialité de l'appel ainsi que l'anonymat de l'appelant et de l'écoutant sont garantis.

Ces centres informent et orientent vers les services spécifiques adéquats si nécessaire.

Les centres de télé-accueil sont reconnus par tous et étendent peu à peu leur intervention à d'autres associations telles que les patients et familles de patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou encore les personnes victimes de violence conjugale, en collaboration avec les associations spécialisées.

L'AVIQ prend en charge la gestion administrative, budgétaire, le contrôle et l'évaluation des centres de télé-accueil.

Nombre d'appels : 85.485

## La sensibilisation des enfants et des jeunes à l'inclusion des personnes en situation de handicap

Descriptif :

La sensibilisation est réalisée par le biais d'un travail sur les peurs, les préjugés et l'acceptation de la différence à travers la découverte de l'autre.

Grâce notamment à des mises en situations, des jeux de rôles, des discussions avec des personnes en situation de handicap, des représentations théâtrales ou encore des activités sportives ou culturelles, les élèves sont amenés à se poser des questions sur leurs représentations liées au handicap et à découvrir l'autre pour mieux le comprendre. Se mettre dans la peau d'une autre personne permet d'entamer un processus de changement du regard que l'on porte sur l'autre.

Les ateliers sont conçus par l'AVIQ en fonction de l'âge des enfants. Ils sont modulables selon les desideratas des professeurs et du thème qu'ils veulent travailler en classe.

Ces activités sont gratuites pour les écoles. Les animations sont réalisées par des opérateurs actifs dans le secteur du handicap et de l'animation. La sensibilisation s'adresse également aux ateliers temps libres, aux professeurs, aux parents, aux animateurs ainsi qu'aux services publics. Les modules de sensibilisation sont conçus et modulables selon la profession exercée par les personnes qui les sollicitent.

39 partenaires de terrain conventionnés avec l'AVIQ réalisent les animations de sensibilisation au handicap.

Par ailleurs, la valisette pédagogique créée en 2017 a été testée de janvier à juin 2018. Il s'agit d'une boîte à outils dont l'objectif principal est de sensibiliser les professeurs et les jeunes au handicap. Mise à disposition pour les prêts au début de l'année scolaire 2018-2019, elle a par ailleurs été présentée à tous les Services d'aide précoce (SAP) de septembre 2018 à janvier 2018.

Nombre de journées de sensibilisation : 258

## Le DUOday : une sensibilisation des entreprises au handicap

Descriptif :

S'il a été organisé pour la première fois en Wallonie en 2013, le DUOday est devenu depuis 2015 une action nationale grâce à la collaboration des services de la Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben, des GTB-Vlaanderen, de Phare et de l'AVIQ.

Durant cette journée, les entreprises participantes créent un duo entre un travailleur de l'entreprise et un stagiaire en situation de handicap.

Le DUOday implique de la part du stagiaire une participation active aux tâches habituelles du travailleur de l'entreprise et/ou la réalisation d'une observation de son travail.

Il s'agit de permettre aux entreprises de découvrir les capacités des personnes en situation de handicap. En retour, ces dernières peuvent prendre connaissance des exigences d'un métier et du fonctionnement d'une entreprise.

L'objectif est ainsi de favoriser le travail des personnes en situation de handicap.

En Wallonie, le DUOday est une action mise en place par un réseau de services réunis autour de l'AVIQ tels que les Centres de Formation et d'Insertion SocioProfessionnelle Adaptés, les jobcoaches du projet Soutien dans l'Emploi, les services d'accompagnement et les associations.

Nombre de stagiaires : 51

Nombre d'entreprises : 38

## 2. Prévenir les maladies et promouvoir la santé

### Les centres locaux de promotion de la santé – CLPS

Descriptif :

Les CLPS - Centres Locaux de Promotion de la Santé – sont des services d'appui destinés aux professionnels de terrain soucieux d'améliorer la santé et la qualité de vie de la population. Ils s'adressent aussi bien au secteur social que de la santé, de l'enseignement, de la jeunesse, des aînés ou encore du logement.

Les CLPS coordonnent, sur le plan local, la mise en œuvre du programme défini par l'autorité publique et des plans opérationnels de promotion de la santé.

De cette façon, ils ont pour missions d'/de :

- accompagner les acteurs locaux dans le développement de leurs projets et actions en promotion de la santé ;
- valoriser les actions et projets locaux et les diffuser ;
- initier ou renforcer les réseaux des acteurs locaux ;
- assurer l'interface entre le niveau local et les différents niveaux de pouvoir ;
- accompagner et sensibiliser les autorités locales à l'intégration de la promotion de la santé dans leurs politiques ou plans territoriaux ;
- organiser une concertation inter-CLPS en vue de poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre d'un référentiel commun.

En pratique, les CLPS organisent notamment des formations à destination des professionnels et des espaces d'échanges de pratique. Ils répondent également à des demandes documentaires et d'accompagnements méthodologiques. Ces derniers peuvent être ponctuels ou menés sur un plus long terme dans le cadre de plateformes, de réseaux locaux et des différentes dynamiques de concertation (thématiques ou territoriales).

Les CLPS ont également mis en place des groupes de travail et d'échanges de pratiques professionnelles en matière de prévention des assuétudes (via le projet Point d'appui prévention des assuétudes en milieu scolaire) et d'éducation à la vie relationnelle affective et sexuelle (via le projet Point d'appui EVRAS).

Les 9 centres locaux sont répartis en fonction des arrondissements administratifs sur le territoire de la Wallonie.

Nombre de demandes documentaires : 3.165

Nombre d'accompagnements méthodologiques : 562

## Le centre de dépistage des cancers - CCR

### Descriptif :

Le CCR - Centre Communautaire de Référence pour le dépistage des cancers – est chargé de piloter le programme de dépistage du cancer du sein et celui du cancer colorectal en Wallonie.

A côté de son rôle de pilotage et d'information, il agrée les 75 unités de dépistage du cancer du sein en Wallonie.

Les missions concernant la sensibilisation des publics cibles, l'information/formation des acteurs, la mise en place des procédures de fonctionnement et l'évaluation des programmes sont décrites dans l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux programmes de dépistage des cancers du 11/07/2008.

Pour en savoir plus : [ccref.org](http://ccref.org)

Nombre de mammotests: 11.805

Nombre de dépistages du cancer colorectal : 55.919

## Les centres de planning et de consultation familiale et conjugale

Descriptif :

Les centres de planning familial informent, sensibilisent et accompagnent en matière de vie affective, relationnelle et sexuelle. Leur action concerne des thématiques variées telles que la promotion de la contraception, la prévention des grossesses, l'accès à l'avortement, le dépistage des infections sexuellement transmissibles ou encore les violences conjugales.

Les publics prioritaires sont :

- les jeunes de moins de 25 ans ;
- les personnes en difficulté sociale ou financière.

Leurs activités sont organisées en 4 pôles d'actions :

- accueil et gestion des demandes ;
- accompagnement pluridisciplinaire ;
- information et éducation ;
- communication.

Les missions des CPF répondent également à la nécessité de préparer la généralisation de l'éducation à la vie relationnelle affective et sexuelle (EVRAS).

La mise en place du dispositif relatif aux CPF repose sur un système dynamique qui met en exergue la concertation et vise à placer l'utilisateur au centre des préoccupations dans le respect des droits sexuels pour tous, de la non-discrimination entre les sexes et de la reconnaissance de la diversité des besoins.

L'AVIQ subventionne 71 centres de planning.

Nombre d'accueils : 67.318

Nombre de consultations (médicales, psychologiques, juridiques, sociales, de conseil conjugal, sexologique) : 120.006

Nombre d'interruptions volontaires de grossesse : 4.585

Nombre d'heures d'animations EVRAS : 25.296

Nombre de personnes touchées par les animations EVRAS : 132.980

Nombre d'heures de sensibilisation : 2.117



## Le projet Médibus Province du Hainaut de l'asbl Médecins du Monde

### Descriptif :

Suite au constat de la situation socio-sanitaire particulièrement défavorable dans la Province du Hainaut et à la demande de partenaires, Médecins du Monde a développé une approche mobile sur la région Charleroi-Mons-La Louvière pour aller à la rencontre des personnes exclues des soins.

Médibus Hainaut est un bus mobile qui va à la rencontre de personnes en situation de grande précarité qui ne se rendent plus dans les centres de soins. Il s'agit d'un projet subsidié par l'AVIQ.

L'objectif n'est pas d'en faire un système de soins parallèle aux centres de soins mais bien de recréer du lien, de restaurer la confiance et de réorienter ces personnes vers le circuit de soins « traditionnel ».

Le projet s'appuie actuellement sur un partenariat avec cinq services locaux : Entre 2 Wallonie, Le Comptoir, le Relais Santé de Charleroi, le Centre Public d'Aide Sociale de Charleroi (Carolo Rue) et l'asbl SIDA-IST Charleroi-Mons.

Les services proposés sur le Médibus sont les suivants : accueil, écoute, soins infirmiers de base, dépistage rapide VIH, échanges de seringues et don de matériel stérile pour les consommateurs de drogue, orientations médicales et/ou sociales.

Les tournées du Médibus sont assurées par un ou deux travailleurs mis à la disposition par les partenaires, accompagnés de bénévoles.

Les lieux de tournée initiaux, définis en concertation avec les responsables de chaque service, sont réévalués constamment et adaptés pour répondre aux besoins.

Début 2018, les lieux de tournée se présentaient comme suit : Marchienne-au-Pont, Dampremy, Gilly, Heppignies, aire des Amoudries, Fontaine-l'Evêque, Colfontaine.

## Les services médicaux des services internes et externes de prévention et de protection au travail

Descriptif :

En Belgique, on dénombre 11 SEPPT – services internes et externes de prévention et de protection au travail. Leur mission est de faire respecter le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, en vertu de la loi du 4 août 1996.

Le service interne de prévention et de protection au travail a pour mission d'assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'application de la réglementation relative au bien-être des travailleurs.

Ces services médicaux, préalablement gérés par la Fédération Wallonie-Bruxelles, dépendent aujourd'hui de l'AVIQ.

L'AVIQ est chargée de l'inspection et de l'agrément des départements médicaux des Services de Prévention et de Protection au Travail. L'édition des normes reste, quant à elle, une compétence du Ministre fédéral de l'Emploi.

## La cellule de surveillance des maladies infectieuses - SURVMI

### Descriptif :

Outre les 2.043 déclarations de maladies infectieuses adressées à l'AVIQ, des réseaux de surveillances permettent de surveiller l'évolution des différents germes (via le réseau des laboratoires vigies), de thématiques de santé infectieuses ou autres (via le réseau des médecins vigies) ou encore de pathologies infectieuses pédiatriques (via réseau PEDISURV). Ces réseaux de surveillance sont organisés par Sciensano grâce au soutien financier de l'AVIQ.

Actuellement, la cellule de surveillance de l'AVIQ est composée de 3,8 équivalents temps plein (1 médecin et 3 infirmières). Elle gère et assure une garde de vigilance sanitaire 24h/24, 7 jours sur 7, qui permet de coordonner rapidement des mesures de prévention autour d'un cas de maladie infectieuse.

Une réflexion sur la vaccination de la population adulte est en cours afin de protéger les citoyens les plus vulnérables. De plus, des projets sur l'hésitation vaccinale ont débuté en 2018. Ils visent l'élaboration de fiches à destination des médecins généralistes ainsi que l'élaboration d'un site internet d'information en collaboration avec l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance) et l'asbl Question Santé.

La cellule a par ailleurs travaillé à l'élaboration d'outils d'information sur les maladies infectieuses, tels que des flyers sur le staphylocoque doré ou la gale.

Nombre de cas de maladies déclarées à SURVMI : 2.043

## La coopération avec l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé)

Descriptif :

En date du 21 novembre 2016, une stratégie de collaboration a été signée par la Belgique et l'Organisation Mondiale de la Santé Europe. Elle assure leur collaboration jusqu'en 2022.

Dès 2015, la Wallonie a préparé les thématiques prioritaires travaillées dans ce cadre en collaboration avec le Service public fédéral Santé publique et les autres entités fédérées. Se fondant sur les programmes stratégiques du Gouvernement fédéral et des gouvernements des entités fédérées, le 12ème programme général de travail de l'OMS ainsi que les objectifs de développement durable pour 2030 adoptés par les Nations-Unies, la Belgique et l'OMS ont dressé la liste des priorités pour leur collaboration. Elle comprend les systèmes de santé centrés sur le patient, les maladies non transmissibles, l'environnement et la santé, les maladies transmissibles, de même que la préparation, la surveillance et la réaction en cas d'urgences sanitaires.

Concrètement cette collaboration s'est opérationnalisée en 2017. Elle permet à la Belgique, et plus particulièrement à l'AVIQ pour la Wallonie, de solliciter en direct l'OMS Europe sur les thématiques visées et sur certains enjeux liés au Plan wallon de Prévention et de Promotion de la Santé (horizon 2030).

En 2018, l'AVIQ et l'OMS ont identifié leurs experts par thématique afin de favoriser des collaborations directes. De cette façon, des échanges ont notamment concernés l'opérationnalisation du Plan wallon de Prévention et de Promotion de la Santé, l'eSanté, la vie relationnelle, affective et sexuelle, les infections sexuellement transmissibles, la promotion du bien-être et d'une bonne santé mentale, la prévention de l'usage addictif d'alcool et d'autres substances psychoactives, cannabis, héroïne, psychotropes et la prévention du suicide.

En outre, une demande de reconnaissance du dispositif WADA - Wallonie Amie des Aînés – comme membre du réseau de l'OMS a été introduite en 2018.

## Les subventions facultatives en santé mentale

Descriptif :

La Wallonie alloue une partie de son budget au soutien de différentes initiatives prises par des opérateurs qui s'inscrivent dans le respect des objectifs poursuivis par la politique régionale.

Durant l'année 2018, la Wallonie a octroyé plus d'une soixantaine de subventions facultatives permettant aux institutions qui en bénéficient de développer des projets spécifiques en matière de santé mentale.

De manière non exhaustive, il s'agit de projets de lutte contre le tabagisme ou liés aux assuétudes au sens large (produits psychotropes licites ou illicites, alcool, jeux, etc.), de recherches universitaires (concernant notamment les auteurs d'infractions à caractère sexuel), d'ateliers thérapeutiques ou encore de groupements de bénévoles usagers ou ex-usagers issus des structures de santé mentale.

Ces projets œuvrent pour la participation citoyenne et la réinsertion sociale, professionnelle et culturelle des personnes qui ont un jour pu rencontrer des difficultés dans leur parcours de vie.

Chaque année, les activités qui bénéficient de ces subventions facultatives font l'objet d'une évaluation. Les opérateurs souhaitant un soutien financier doivent introduire une nouvelle demande de subvention facultative auprès du Ministre compétent s'ils souhaitent son renouvellement.

Nombre de subventions facultatives : plus de 60

### **3. Permettre de vivre chez soi et de disposer des services nécessaires**

#### Les centres de coordination des soins et de l'aide à domicile

Descriptif :

31 centres de coordination des soins et de l'aide à domicile sont actuellement agréés par l'AVIQ pour travailler sur l'ensemble du territoire wallon.

Ils s'appuient sur une procédure clairement définie dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, sur des documents réalisés en concertation avec le secteur et sur un système informatique leur permettant l'encodage minutieux de leur activité.

Les centres de coordination ont pour mission principale d'aider et d'informer toute personne qui le souhaite sur les possibilités d'aides et de soins visant à lui permettre de rester à domicile et, s'il échet, de tout mettre en œuvre pour qu'elle puisse disposer des services et des soins dont elle a besoin.

Le refinancement du secteur est envisagé pour permettre le maintien du personnel actuellement mis en place et financé en partie par la Wallonie (en partie sur fonds propres également).

Le mode de financement doit être revu car le calcul des subventions tel que prévu entraîne une « course aux points » défavorable au secteur. Ces modifications sont prévues dans le décret sur l'Assurance Autonomie et son arrêté d'exécution.

Dès lors, les coordinatrices des centres de soins et d'aide à domicile sont pressenties comme évaluateurs potentiels de l'autonomie des personnes ouvrant le droit à la future assurance autonomie. Un renforcement du secteur est donc envisagé à ce titre (en lien avec le refinancement).

Nombre de dossiers traités : 12.000

Nombre de visites chez les bénéficiaires : 30.000

Nombre d'évaluations de dossiers en cours : 2.000

Nombre de réunions : 1.000

## Les Services Intégrés de Soins à Domicile - SISD

Descriptif :

Au nombre de 13, les zones de soins des SISD – Services Intégrés de Soins à Domicile en Wallonie – sont définies par le Gouvernement wallon. Certaines zones ne sont pas couvertes. De cette façon, 11 zones définies sont couvertes par 8 SISD, certains d'entre eux couvrant 2 zones simultanément.

En 2018, un nouveau SISD a été agréé à Namur.

En vue d'assurer une offre de soins cohérente, accessible et adaptée au patient, le service intégré de soins à domicile a pour mission générale de veiller au suivi de l'information et de l'encadrement tout au long du processus de soins, aussi bien à l'égard du prestataire de soins qu'à celui du patient.

Par ailleurs, le service intégré de soins à domicile a également pour mission de stimuler la collaboration entre ses membres, notamment en optimisant l'échange d'informations entre eux par l'organisation de réunions d'information et l'apport d'un appui administratif et technique.

L'AVIQ gère actuellement les agréments des SISD. Elle sera en charge de leur subventionnement à partir de 2019 lorsque la matière sera définitivement transférée du Fédéral.

Nombre de concertations multidisciplinaires : 689

Nombre de concertations psychiatriques : 466

## Les Réseaux Locaux Multidisciplinaires - RLM

Descriptif :

12 opérateurs sont subventionnés sur la base de la convention pluriannuelle (2017-2019).

Ils ont notamment pour mission d'organiser un réseau multidisciplinaire local offrant un soutien à tous les acteurs (tant les dispensateurs de soins que les structures) qui collaborent à l'exécution locale de l'arrêté royal du 21 janvier 2009 relatif aux trajets de soins.

2018 a vu la mise en route et la mise au point des exigences et des moyens de chacun pendant cette deuxième année de subvention, notamment via le plan d'action trisannuel établi pour le temps de la convention.

Une demande d'extension de territoire a été acceptée par la Ministre.

Nombre de personnes suivies pour le diabète de type 2 : 17.000

Nombre de personnes suivies pour une insuffisance rénale chronique : 1.500



## Les réseaux d'aide et de soins en assuétudes

Descriptif :

L'AVIQ agréé et finance 12 réseaux et 27 services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes : produits psychotropes, alcool, tabac et jeux.

Les réseaux sont chargés de coordonner les interventions des services dans un but d'optimisation.

Leurs missions spécifiques sont d'assurer l'accueil et l'information des bénéficiaires, de proposer un accompagnement psychosocial individualisé, une prise en charge psychothérapeutique et médicale, des soins mais aussi de promouvoir une réduction des risques liés à ces dépendances.

Ces réseaux et services ont une approche pluridisciplinaire et travaillent en collaboration avec les autres opérateurs du secteur psychomédicosocial.

## Les Cercles des Médecins Généralistes - CMG

### Descriptif :

Le CMG – Cercle de Médecins Généralistes – est une association regroupant tous les médecins généralistes qui y ont librement adhéré et qui exercent leur activité professionnelle dans une zone géographique limitée.

Le CMG agit en tant que représentant de la zone de médecins généralistes. Il est leur point de contact, également en vue de la mise en œuvre d'une politique locale de santé.

Le CMG organise par ailleurs le service de garde des médecins généralistes dans toute leur zone d'activité.

Les compétences relatives à l'agrément et au subventionnement des cercles sont assurées par l'AVIQ depuis le 1er janvier 2015. Une circulaire explicative et évolutive apporte des précisions sur la procédure administrative et la justification des subsides. Elle a été présentée aux 58 cercles agréés en 2018.

## Les Centres de référence CRESAM - CREPS

Descriptif :

Il existe deux centres de référence en santé mentale reconnus en Wallonie: le centre de référence en santé mentale (ASBL CRéSam) et le centre de référence en santé mentale spécifique en matière de suicide (ASBL Un pass dans l'impasse) dénommé depuis 2018, le « CREPS ».

L'asbl CRéSam bénéficie d'une reconnaissance et d'un financement annuel pour son Centre de référence du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2019. L'asbl « Un pass dans l'impasse » bénéficie d'une reconnaissance et d'un financement annuel pour son Centre de référence du 1er juillet 2018 au 30 juin 2022.

Les centres de référence wallons poursuivent, chacun dans leur champ de compétences, les missions suivantes :

- l'appui aux acteurs de santé mentale ;
- l'observatoire des pratiques et des initiatives en santé mentale, dont l'objectif est notamment de rendre compte des pratiques qui ont fait leurs preuves, de repérer les nouvelles initiatives ainsi que d'identifier leurs atouts et leurs difficultés ;
- la réalisation de recherches concernant des problématiques de santé mentale identifiées, et au terme desquelles des pistes d'action sont proposées;
- la collecte et la mise à disposition d'informations utiles aux différents acteurs du secteur de la santé mentale ;
- le travail à la concertation transrégionale et transectorielle pour permettre aux intervenants de croiser leurs approches, leurs compréhensions, leurs références, leurs pratiques, etc. ;
- la production, la récolte, la mise à disposition et la diffusion de toute information et de toute documentation spécialisée utiles aux différents acteurs de la santé mentale.

De plus, les centres s'engagent à soutenir et collaborer à la mise en œuvre des initiatives spécifiques en matière de suicide en Wallonie.

## Le Centre de référence Cérébrolésion

Descriptif :

Suite aux 2 recherches-actions sur l'amélioration de la prise en charge des personnes cérébrolésées, le Comité de gestion de l'AWIPH a lancé un appel à projets en 2015 pour le financement d'un centre ressources en cérébrolésion.

Ce projet pilote a été attribué au Ressort à Mazy (service d'accompagnement, d'accueil de jour pour adultes et centre de réadaptation fonctionnelle spécialisé dans la prise en charge des personnes cérébrolésées).

Le centre de ressources est indépendant du Ressort. Il est situé à Gembloux.

En 2018, les objectifs généraux du centre de ressources ont été poursuivis :

- ➔ Pour les personnes cérébrolésées et leurs proches :
  - une évaluation des besoins et des ressources disponibles ;
  - des explications, du soutien et une écoute active au sujet des séquelles cognitives ;
  - une orientation dans le réseau des professionnels spécialisés ;
  - des conseils socio-administratifs.
  
- ➔ Pour les professionnels :
  - des formations ;
  - une analyse des situations concrètes ;
  - une recherche de stratégies d'intervention ;
  - du soutien dans les démarches d'orientation ;
  - une coordination des interventions ;
  - le développement du réseau de professionnels pour une prise en charge optimisée.
  
- ➔ Pour le grand public :
  - des séances de sensibilisation à la lésion cérébrale ;
  - des conférences ;
  - une base documentaire.

Parallèlement, le centre de ressources a développé des outils de communication et de travail.

Nombre de personnes suivies : 61

## Les Plateformes de concertation en soins palliatifs

Descriptif :

Les missions confiées aux plateformes ciblent notamment :

- l'information du grand public et des professionnels ;
- la sensibilisation et la formation des professionnels à l'approche palliative dans les soins ;
- la formation des volontaires en matière de soins palliatifs ;
- le soutien psychologique à la demande des patients en soins palliatifs ou de leur entourage, des prestataires et d'autres professionnels impliqués dans l'accompagnement de fin de vie, des volontaires ;
- la coordination entre les diverses actions menées.

La FWSP - Fédération Wallonne des Soins Palliatifs (FWSP) est une ASBL créée en 1995. Cette asbl subventionnée annuellement dans le cadre d'un financement facultatif met son expertise à la disposition des professionnels du terrain et leur apporte son soutien.

En 20 ans, la FWSP est devenue l'interlocuteur privilégié des professionnels de la santé et leur porte-parole auprès des autorités politiques régionales et fédérales.

Suite à la 6ème réforme de l'État, la totalité du financement des plateformes en soins palliatifs (et des équipes de soutien) incombe à la Wallonie.

Actuellement, deux types de financement coexistent : une subvention réglementée (anciennement fédérale destinée à couvrir le financement du temps de travail du poste de coordinateur, et ce, proportionnellement à la population de la zone couverte par la plateforme, et d'un psychologue à mi-temps) et une subvention facultative récurrente pour des tâches spécifiques complémentaires.

Un projet de décret prévoit la fusion de ces deux subventions permettant un financement structurel et pérenne. Il prévoit également l'agrément à durée indéterminée des plateformes en soins palliatifs, ainsi qu'une reconnaissance de leur fédération.

## Les Plateformes de concertation en santé mentale

### Descriptif :

La Wallonie contribue à mettre en œuvre une politique nationale conjointe (fédérale, communautaire et régionale) en matière de soins en santé mentale. Elle vise au développement de soins intégrés sous la forme de réseaux et de circuits de soins et donc une meilleure concertation entre les dispensateurs de services en santé mentale.

Les Plateformes de concertation en santé mentale ont précisément été mises en place pour ajuster l'offre de soins aux besoins, et cela compte tenu de la diversification des structures prévues par la réforme du secteur. Au nombre de 6 sur la Wallonie, ces plateformes regroupent les partenaires de la santé mentale d'un territoire correspondant à une province. Le Hainaut dispose de 2 plateformes.

Leur rôle est d'étudier les besoins en matière d'équipement psychiatrique, la répartition des tâches et la complémentarité d'offre de services. La mise en œuvre de la fonction de médiation telle que prévue par les droits du patient entre dans leurs priorités. Au sein de ces plateformes se sont constitués des groupes de concertation par catégorie d'âges de patients, visant à faciliter la création et le fonctionnement des réseaux.

## Les services ambulatoires en milieu de vie

### L'accueil de la Petite Enfance

Descriptif :

En collaboration avec l'ONE (Office de l'Enfance et de la Naissance), l'AVIQ travaille à :

- sensibiliser les milieux d'accueil à l'inclusion d'enfants en situation de handicap ;
- préparer l'accueil concret des enfants ;
- soutenir les milieux d'accueil de l'ONE (crèches, accueillantes à domicile) avec des « cellules mobiles ».

Un appel à projets commun a été lancé en 2009. 8 projets ont été retenus.

Les 8 projets soutenus par l'AVIQ apportent manifestement un bénéfice sur le plan de l'intégration des enfants à besoins spécifiques dans les structures d'accueil ordinaires.

En mars 2012, le Comité de gestion de l'AWIPH a marqué son accord sur la prolongation de la durée des projets et a demandé la préparation d'un projet d'arrêté qui pérennise ce type d'action. Celui-ci doit rentrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Il ressort d'une évaluation menée par l'AVIQ que 91 % des milieux d'accueil contactés sont satisfaits des projets et parmi eux, 46 % sont très satisfaits. 92 % referont appel au service ultérieurement.

Nombre d'enfants à besoins spécifiques intégrés : 145

Nombre de milieux d'accueil sensibilisés : 642

Nombre de milieux d'accueil formés : 192

Nombre de milieux d'accueil accompagnés : 109

## Le médecin généraliste au cœur de la 1<sup>ère</sup> ligne de soins

Descriptif :

La réforme de la première ligne de soins vise à donner les ressources requises aux médecins généralistes en vue d'améliorer la prise en charge intégrée du patient. Elle a été formulée concrètement dans la note cadre relative à la 1<sup>ère</sup> ligne de soins approuvée en 2017 par le Gouvernement wallon.

Pour ce faire, outre le dispositif Impulseo qui a été prolongé et modifié par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 21 juillet 2017, un nouveau modèle "COMinG" est à l'étude et a bénéficié en 2018 d'une subvention (accordée au consortium UCL/ULg) afin de réaliser une recherche-action sur le sujet.

L'idée est de renforcer la complémentarité du binôme « médecin-infirmier ». Au travers de ce partenariat, c'est l'efficacité des soins de première ligne qui pourra être augmentée. La collaboration multidisciplinaire sera également renforcée afin d'assurer une prise en charge globale du patient.

Les maisons médicales offrent des services accessibles en rassemblant au sein d'un même endroit différents praticiens.

De plus, le rôle des SISD - Services intégrés de soins à domicile sera reformulé d'ici 2020. Les missions des RLM - Réseaux Locaux Multidisciplinaires ont, quant à elles, été élargies via une convention pluriannuelle qui se terminera le 31/12/2019.

Par ailleurs, il s'agit de faire évoluer le secteur palliatif wallon en intégrant, dans le Code wallon de l'Action sociale, l'ensemble des actions menées en matière de soins palliatifs.

En outre, des mesures sont prises afin de développer l'offre de soins dans les zones en pénurie, principalement situées en milieu rural. Il s'agit du développement des ASI - Associations de Santé Intégrées en milieu rural.

Dix-huit projets émanant d'Associations de Santé Intégrée agréées ont été validés au 31/12/2018 en mobilisant les moyens disponibles dans le cadre du Plan wallon de Développement rural et en faisant appel aux possibilités de cofinancement Wallonie-FEADER (Fonds Européens Agricole pour le Développement Rural).



## Les mesures Impulseo

Descriptif :

IMPULSEO est un dispositif financier s'adressant aux médecins généralistes.

Il regroupe Impulseo I qui consiste en une prime visant à encourager l'installation de médecins généralistes dans des communes en pénurie médicale.

Impulseo II, quant à lui, concerne l'intervention dans les charges salariales de l'employé(e) administratif(-ve) tant pour le médecin généraliste en pratique individuelle que les groupements de médecins généralistes.

Enfin, Impulseo III intervient dans les frais de services de télé-secretariat médical, tant pour le médecin généraliste en pratique individuelle que les groupements de médecins généralistes.

Nombre d'aides octroyées : 771 (91 primes Impulseo I et 680 subventions Impulseo II et III)

## Les associations de santé intégrée – ASI ou maisons médicales

Descriptif :

Les ASI - Associations de Santé Intégrée – sont des asbl agréées et subventionnées par l'AVIQ réparties sur l'ensemble du territoire wallon en vue de dispenser des soins de santé dans une approche globale, tant organique que psychologique et sociale. Huit opérateurs ont été agréés dans le courant de l'année 2018.

Les équipes de ces structures sont pluridisciplinaires. Elles regroupent obligatoirement au minimum deux médecins généralistes, un infirmier, un kinésithérapeute, un psychologue et un assistant social.

Les ASI organisent l'accueil des patients à raison de 38h par semaine et coordonnent dans un véritable travail d'équipe, leurs activités de soins et de prévention, de santé communautaire, de travail en réseau et d'observatoire de la santé de première ligne.

Les ASI travaillent dans le cadre d'une concertation d'équipe et avec le réseau local. Elles facturent leurs prestations à l'acte ou au forfait, selon la reconnaissance de l'INAMI en qualité de maison médicale. La reconnaissance comme maison médicale n'est pas un préalable obligé pour bénéficier de l'intervention de la Wallonie en qualité d'association de santé intégrée.

Dans le cas du financement au forfait, l'ASI signe une « convention au forfait » avec l'INAMI, qui lui verse un forfait proportionnel au nombre de patients inscrits. Ces derniers bénéficient alors gratuitement des soins prodigués par l'ASI. Il est à noter que toute structure offrant des soins médicaux, infirmiers et de kinésithérapie, qu'elle soit agréée par la Wallonie ou non, liée par une telle convention porte le statut de « maison médicale » selon la terminologie de l'INAMI.

Dans le cas d'un financement à l'acte, chaque patient paye les soins de santé reçus et demande ensuite le remboursement INAMI auquel il a droit, comme dans un cabinet privé.

Durant l'année 2018, les ASI agréées ont participé à une journée d'information rappelant les différentes démarches et les outils dans le cadre de l'agrément et de la justification de la dépense de la subvention.

Nombre d'ASI agréées : 78

## Les services spécialisés dans le secteur de l'aide en milieu de vie

### Descriptif :

Les services d'accompagnement aident les personnes adultes présentant un handicap à mener à bien des projets qui leur apporteront une plus grande autonomie.

Les services d'aide précoce soutiennent, sur le plan éducatif, social et psychologique, les familles qui ont un enfant en situation de handicap depuis la naissance (ou dès l'annonce du diagnostic) jusqu'à l'âge de 8 ans.

Les services d'aide à l'intégration prennent le relais des services d'aide précoce pour les jeunes de 6 et 20 ans et leur famille.

Les services de répit permettent aux personnes en situation de handicap et aux familles de prendre un « break », de souffler pendant quelques heures, d'avoir une vie sociale, de pratiquer des loisirs, etc.

Les services d'aide à la vie journalière aident les personnes qui vivent dans un logement adapté situé à 500 mètres maximum du centre de coordination à accomplir certains actes de la vie quotidienne. Ils ne se substituent toutefois pas aux autres professionnels tels que les infirmiers, les aide-ménagères, etc.

Les services d'accompagnement en accueil de type familial recherchent des accueillants et accompagnent ces derniers et les bénéficiaires.

Le service prestataire d'interprétation en langue des signes permet aux personnes qui pratiquent la langue des signes d'accomplir leurs activités privées et professionnelles en toute autonomie et d'être mieux intégrées dans la société.

Nombre de services agréés et subventionnés : 127

Nombre de services d'accompagnement – SAC : 43

Nombre de services d'aide à l'intégration – SAI : 29

Nombre de services répit – SRP : 21

Nombre de services d'aide précoce – SAP : 19

Nombre de services d'aide à la vie journalière – AVJ : 9

Nombre de services d'accompagnement en accueil de type familial  
– SAF : 5

Nombre de service prestataire d'interprétation en langue des signes  
– SIL: 1

Nombre total de bénéficiaires des services et par service : 8.151

Nombre de personnes suivies dans le service AVJ : 125

Nombre de personnes suivies dans le service SAC : 4.019

Nombre de personnes suivies dans le service SAF : 177

Nombre de personnes suivies dans le service SAI : 1.469

Nombre de personnes suivies dans le service SAP : 1.262

Nombre de personnes suivies dans le service SRP : 846

Nombre de personnes suivies dans le service SIL : 253

## Les Services d'Aide aux Familles et aux Aînés – SAFA

### Descriptif :

La mission d'un SAFA – Service d'Aide aux Familles et aux Aînés – consiste à intervenir au domicile de personnes malades, isolées, âgées, handicapées ou de familles en difficulté afin de fournir une aide à la vie quotidienne à travers des prestations liées au maintien, au retour à domicile ou à l'accompagnement.

En d'autres termes, un SAFA intervient de la naissance à la fin de vie, avec des objectifs de prévention, de maintien et d'accompagnement (notamment via des soins d'hygiène, courses, tâches ménagères, distribution de repas...).

Les SAFA répartis sur toute la Wallonie représentent 7.614,88 équivalents temps pleins au 1<sup>e</sup> janvier 2018 (assistants sociaux, aides familiaux, aides ménagers sociaux, gardes à domicile) qui œuvrent au quotidien pour améliorer l'existence d'autrui.

Par ailleurs et dans le cadre du projet de l'assurance autonomie, des travaux ont été menés en 2018 quant à la réforme du statut et du coût horaire des prestations des aides familiales.

Durant cette année, le projet relatif au cadastre de l'Emploi Non-marchand (CENM) a également été lancé. Ce dernier vise notamment à pouvoir accorder des subventions spécifiques aux accords du non-marchand, et à estimer le nombre de personnes qui travaillent dans chaque secteur du non-marchand. Relativement au champ d'action de l'AVIQ, il concerne donc spécifiquement les branches « santé » et « handicap ».

Nombre de SAFA (privés et publics) : 91 (36 privés et 55 publics)

Nombre de dossiers de bénéficiaires : 47.181

## Les Services de Santé Mentale - SSM

Descriptif :

L'AVIQ agréée et subventionne 65 Services de Santé Mentale qui couvrent l'entièreté du territoire wallon. Cela représente près de 950 travailleurs pour 511 équivalents temps pleins qui composent les équipes pluridisciplinaires au sein desquelles on trouve, notamment, des médecins, des psychologues, des assistants sociaux, etc.

L'idée est de pouvoir garantir une prise en charge globale de la santé mentale d'une personne en recherche d'une aide psychique ou psychologique.

Les Services de Santé Mentale remplissent les missions suivantes :

- l'accueil de la demande relative aux difficultés psychiques ou psychologiques ;
- l'organisation d'une réponse en posant un diagnostic et en instaurant un traitement ;
- l'organisation accessoirement des activités au bénéfice d'autres professionnels en vue d'améliorer la qualité de leurs prestations, sous la forme d'information, de supervision ou de formation ;
- la réalisation d'expertises liées à leurs activités de dispensation de soins.

Plusieurs SSM développent également des initiatives spécifiques avec des approches méthodologiques particulières. 28 initiatives spécifiques et 7 clubs thérapeutiques ainsi agréés peuvent concerner les assuétudes, la guidance et le traitement d'auteurs d'infractions à caractère sexuel, les personnes âgées, la petite enfance, les situations d'exil, etc. Enfin, 13 SSM offrent des soins spécifiques pour enfants et adolescents.

Tout citoyen peut faire appel aux prestations proposées par un service de santé mentale. Les tarifs pratiqués sont modérés. Le tarif maximal est de 10 € par prestation ou par expertise. La consultation chez le médecin psychiatre s'aligne sur les tarifs INAMI et, comme pour toute prestation médicale, le montant est en partie remboursé par les organismes assureurs.

Le prix de la prestation ne peut faire obstacle à la consultation. Ainsi, un tarif adapté ou la gratuité sont envisageables selon les situations et à certaines conditions.

Nombre de services agréés : 65

Nombre de travailleurs en SSM : 950

Nombre d'équivalent temps plein : 511

## Les Cellules Mobiles d'Intervention - CMI

Descriptif :

L'AVIQ travaille en collaboration avec le Service Public Fédéral Santé Publique pour :

- aider à une meilleure articulation entre le secteur du handicap et celui de la psychiatrie afin d'améliorer l'accompagnement des personnes qui, en plus de leur handicap, ont d'importants troubles du comportement rendant leur intégration difficile voire impossible (personnes en situation de handicap dites « à double diagnostic ») ;
- financer des CMI - Cellules Mobiles d'Intervention qui soutiennent et forment les milieux qui accueillent ces personnes ;
- mettre en place un circuit de soins adaptés autour de ces personnes pour éviter leur exclusion des services et améliorer leur qualité de vie, en adoptant une méthode de travail en réseau, c'est-à-dire en travaillant non seulement avec les personnes concernées, leur milieu de vie et leur famille, mais aussi avec tous les acteurs de leur entourage, intervenant ou susceptibles d'intervenir auprès d'elles.

7 projets ont été retenus (5 financés par l'AVIQ, 2 financés majoritairement par le SPF Santé publique).

Ces projets lancés en 2009 (en 2014 a été lancée une CMI supplémentaire pour les personnes internées) sont devenus des partenaires privilégiés de la réforme des soins en santé mentale pour adultes, de la nouvelle politique des soins de santé pour enfants et adolescents et des trajets de soins internés. Ils seront pérennisés durant l'année 2019.

Nombre de dossiers traités : 457

## Les services conseil en aménagement du logement

Descriptif :

L'AVIQ subventionne des services conseil en aménagements et adaptations du domicile.

Leur objectif spécifique prioritaire est de procéder à une analyse globale et individuelle des besoins de la personne handicapée en évaluant les difficultés et limitations fonctionnelles qui découlent des structures anatomiques et des fonctions organiques déficientes. Cette analyse est réalisée en vue de mettre en place une ou plusieurs activités dans son environnement naturel.

Le cas échéant, le conseil individualisé relatif à la démarche d'achat de matériel ou aux travaux d'aménagement est alors fourni à la personne handicapée. Ce conseil comprend des normes de prix et d'autres éléments auxquels il conviendra d'être attentif lors de l'achat.

Ces différents services sont totalement gratuits.

Nombre de visites au domicile pour les moins de 65 ans : 2381

Nombre de visites au domicile pour les plus de 65 ans : 1657



## Le projet Accessibilité

Descriptif :

Les objectifs de ce projet sont :

- l'information sur les services offerts par les associations expertes en accessibilité et sur les questions d'ordre général relatives à l'accessibilité ;
- la sensibilisation et la promotion de l'accessibilité ;
- le conseil, la sensibilisation et la formation à destination des autorités communales et publiques et des professionnels du bâtiment en matière d'accessibilité;
- les conseils pour analyser la demande et les besoins en accessibilité, fournir de la documentation et des renseignements pour une première orientation ou donner des informations sur des questions techniques précises. Ils peuvent-être donnés par téléphone, par mail ou courrier ;
- l'information vers les personnes à besoins spécifiques et leurs proches relative aux services et lieux accessibles grâce aux plateformes Accessservices et Accesscity ;
- des actions de recherche et innovation : collecter des données, des informations et des faits pour l'avancement du savoir en matière d'accessibilité.
- l'offre de formation pour les acteurs impliqués dans la conception et la construction d'infrastructures avec des thématiques spécifiques : les MR et MRS, le conseil autour de « l'accès aux soins » et de la sécurité et l'évacuation des PMR.
- la modernisation des outils d'informations que sont Accesscity et Accessservice : présentation générale, optimisation des fonctions de recherche, d'utilisation sur les tablettes et téléphones...la mise en avant de critères précis dans les fiches existantes (ex : les toilettes adaptées) ;
- l'organisation du Sommet mondial du tourisme en octobre à Bruxelles par le CAWaB – Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles auquel ont participé les différentes associations subventionnées.

Dans la mise en place de ce projet Accessibilité, l'AVIQ travaille en partenariat avec plusieurs associations. Leurs résultats, pour l'année 2018 et dans le cadre de cette collaboration, sont repris ci-dessous.

Nombre de fiches mises à jour (ANLH) : 300

Nombre de prestataires ajoutés ou mis à jour (ANLH) : 911

Nombre de bâtiments évalués (Passe-Muraille) : 64

Nombre d'apports d'informations et de sensibilisation (Plain-Pied) : 45

Nombre de conseils (Plain-Pied) : 33

Nombre de formations (Plain-Pied) : 20

Nombre d'apports d'informations et de sensibilisation (Atingo) : 13

Nombre de conseils (Atingo) : 293

Nombre de sensibilisations (Atingo) : 101

Nombre de formations (Atingo) : 13

## Le Transport Médico-Sanitaire non urgent – TMS

Descriptif :

Le TMS - Transport Médico-Sanitaire est le transport non-urgent de patients en ambulance sur le territoire de la Wallonie. Le transport URGENT, à savoir le 112, est quant à lui du ressort du Fédéral.

Le TMS permet à une personne de se rendre à une consultation chez un médecin spécialiste à l'hôpital ou à son cabinet.

En 2003-2004, les autorités ont décidé de mettre en place une législation réglementant ces transports. La Wallonie est la seule entité du pays à disposer d'une législation officielle pour ce secteur paramédical.

Cette législation couvre ainsi les différents aspects de cette activité :

- l'aspect « société » : les procédures d'agrément (demande, accord, retrait...), la facturation (méthode de calcul, tarifs maxima autorisés), établissement des procédures d'hygiène (prise en charge des patients contagieux, hygiène de l'ambulance), etc. ;
- l'aspect « ambulancier » : qualification obligatoire, recyclage obligatoire ;
- l'aspect « école T.M.S. » : agrément des cycles de formation, qualification des chargés de cours, suivi administratif des brevets et des recyclages ;
- l'aspect « ambulance » : matériel obligatoire dans l'ambulance et respect de la norme technique européenne pour ambulance ;
- l'aspect « administration » : description des activités de contrôle pouvant être réalisées par les inspecteurs nommés par arrêté ministériel de nomination.

En 2018, un groupe de travail relatif à la réforme des textes régissant ce secteur a été mis en place.

Nombre de sociétés actives : 92

## **Les aides à l'intégration**

### L'aide individuelle à l'intégration

Descriptif :

L'AVIQ intervient dans le coût d'aides techniques ou d'aménagement du domicile, dans l'adaptation ou la transformation de véhicules et également de certaines prestations de service qui favorisent le maintien à domicile ou l'intégration sociale des personnes en situation de handicap.

Nombre de bénéficiaires : 10.612

## Le Budget d'Assistance Personnelle - BAP

Descriptif :

L'AVIQ octroie un budget aux personnes en situation de handicap ayant des limitations fonctionnelles importantes, pour favoriser le maintien dans leur milieu de vie naturel et améliorer leur qualité de vie.

Cette aide est accordée en fonction des budgets disponibles et des critères d'attribution fixés chaque année par le Gouvernement wallon.

Nombre de bénéficiaires : 363

## L'Aide aux Personnes Âgées – APA

### Descriptif :

L'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) est un régime d'assistance résiduaire destiné à compenser les coûts supplémentaires qu'engendre une perte d'autonomie après 65 ans.

Le droit est calculé en fonction du degré de perte d'autonomie (défini selon un nombre de points fixés lors d'une évaluation avec un médecin de la Direction générale Personnes handicapées) et des ressources du ménage (personne handicapée et son éventuel partenaire).

En attente de la mise en œuvre de l'assurance autonomie, l'allocation pour l'APA est gérée par le Service Public Fédéral Sécurité sociale, auprès duquel le personnel de l'AVIQ est détaché. Cette gestion par le SPF Sécurité sociale sera effective jusqu'au 31/12/2020 dans le cadre d'une prolongation de la période de transition.

Nombre de bénéficiaires : 36.473

Nombre de demandes introduites mensuellement : 1.402

Montant mensuel moyen d'une APA : 260,81 euros/mois

## L'aide aux patients atteints d'insuffisance rénale chronique

Descriptif :

L'AVIQ intervient financièrement dans les frais liés à l'insuffisance rénale chronique en tenant compte de la situation sociale et financière des patients, pour les dépenses non couvertes par d'autres instances.

Cette aide s'étale entre 25 et 900 euros.

L'AVIQ a demandé aux hôpitaux de fournir, sur sa plateforme numérisée, les factures engrangées sous format numérique.

Nombre de bénéficiaires : 1.147

## **4. Proposer d'autres formes de logement**

### **Le Logement Encadré Novateur - LEN**

Descriptif :

L'objectif des services LEN – Logement Encadré Novateur – est de soutenir les personnes présentant une déficience intellectuelle dans leur projet d'autonomie résidentielle par :

- l'évaluation de leurs compétences, leurs motivations et les ressources du réseau familial et social ;
- la recherche ou la proposition d'une formule de logement adaptée à leur situation ;
- leur encadrement ou l'apport d'un soutien sur mesure en fonction de leurs besoins ;
- le développement du travail en réseau.

Les projets, qui existent depuis 2011, sont au nombre de 9. Ceux-ci devraient être pérennisés dans le courant de l'année 2019, ou en 2020.

En 2018, 100 personnes ont procédé à une nouvelle demande de « logement encadré novateur ».

Parmi ces nouvelles demandes, 22 ont débouché sur un accompagnement concret.

Nombre total de personnes accompagnées : 142



## L'Habitat Kangourou

Il est tout d'abord fondamental de souligner que le souhait de l'AVIQ en matière de logement pour les seniors est de pouvoir concilier :

- les besoins et souhaits des aînés ;
- la vie en autonomie le plus longtemps possible ;
- la qualité de vie ;
- l'accès aux soins quelle que soit la formule d'hébergement choisie.

L'Habitat Kangourou n'est réglementé par aucune base légale. Il s'agit généralement d'un habitat divisé en deux entités autonomes destinées à des publics d'âge différent.

Ce type d'habitat est plus qu'une simple cohabitation, on retrouve en effet une dimension d'entraide et de coopération entre les générations qui l'occupent. Cette formule permet aux seniors de vivre avec et parmi de plus jeunes générations, et a un rôle sociétal et économique potentiellement important.

Cette alternative ne rencontre cependant pas encore le succès escompté en Wallonie. De plus, ces initiatives sont difficiles à quantifier en raison de leur caractère privatif.

La volonté de l'AVIQ est de reprendre son action dès 2019.

## Les services de court séjour

Descriptif :

L'AVIQ peut agréer et financer la prise en charge de l'accueil et/ou l'hébergement d'une personne handicapée pendant une courte période afin d'apporter à cette personne et à son entourage un soutien temporaire ou un répit occasionnel. L'accueil et/ou l'hébergement ne peut pas dépasser 90 jours par an au total par bénéficiaire.

Les services de court séjour sont organisés à partir de services existants reconnus par l'AViQ.

Huit services résidentiels pour adultes (dont un service résidentiel de nuit pour adultes) continuent à développer une offre spécifique de court séjour dans des places d'agrément clairement dédiées à ce type de prise en charge.

Nombre de places en court séjour pour les adultes: 11

## Les initiatives d'habitations protégées - IHP

Descriptif :

Les IHP – Initiatives d'Habitations Protégées – sont des institutions résidentielles alternatives et complémentaires à l'hôpital psychiatrique.

Elles accueillent des personnes qui ne requièrent pas de traitement continu en hôpital mais dont l'autonomie n'est pas acquise en raison de troubles psychiatriques. Ces personnes doivent dès lors être aidées dans leur milieu de vie et d'hébergement en vue d'acquérir les aptitudes sociales nécessaires à l'intégration, et pour lesquelles des activités de jour adaptées doivent être organisées.

L'habitation protégée est conçue comme un milieu de transition. Le séjour dans une IHP est justifié aussi longtemps que la personne concernée ne peut pas être totalement réintégrée dans la vie sociale.

Plusieurs formules d'hébergement sont proposées. Des hébergements communautaires qui permettent d'accueillir minimum trois personnes et maximum dix personnes, des hébergements individuels et des suivis individuels en dehors de l'IHP. Chaque IHP dispose d'un mode de fonctionnement propre mais en général le résident est accueilli dans les hébergements communautaires et en fonction de l'évolution de ses capacités, il lui sera proposé un hébergement individuel. Lorsqu'il sera prêt à quitter l'IHP, il pourra disposer d'un suivi individuel par les membres de l'IHP au sein de sa propre habitation.

L'approche est ici celle de la réhabilitation psychique centrée sur le développement de l'autonomie en tenant compte des possibilités et des limites du résident. Pour l'aider dans le développement de son autonomie, l'équipe pluridisciplinaire avec l'aide du résident mettent en place un plan de soins individualisé (PSI). Ce PSI reprend les objectifs que le résident désire atteindre avec l'aide de l'équipe accompagnante.

La norme de personnel est d'au moins, par 8 habitants, un équivalent temps plein, titulaire d'un master ou d'un baccalauréat comme celui d'infirmier social, infirmier psychiatrique, psychologue, criminologue, assistant social ou ergothérapeute. L'équipe est encadrée par un psychiatre qui se charge entre autre des dossiers d'admission.

Outre l'agrément, la définition des normes d'agrément et l'inspection de ces institutions, l'AVIQ sera également compétente pour leur financement à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Nombre d'initiatives d'habitations protégées agréées : 26

Nombre de résidents : 786

## Les services de logements supervisés - SLS

### Descriptif :

Les Services de Logements Supervisés s'adressent à des adultes de tout âge ou à des jeunes à partir de 16 ans présentant un handicap mental. Ce sont en majorité, mais non exclusivement, des personnes provenant d'institutions possédant un service résidentiel pour adultes et un service de logements supervisés.

Après la mise en place d'un projet individuel avec l'équipe éducative, ces personnes quittent le service résidentiel pour le service de logements supervisés où elles peuvent gagner en autonomie.

Logeant individuellement ou en petits groupes, les bénéficiaires jouissent d'une réelle indépendance. Les services de logements supervisés veillent néanmoins en permanence au confort physique, psychologique et social des bénéficiaires, qui peut se traduire par une aide dans la gestion du budget, une aide à l'hygiène ou à l'alimentation, etc.

Les SLS continuent donc d'offrir des lieux de vie visant l'accompagnement des bénéficiaires à une vie autonome et inclusive, et constituent une alternative qualitative à l'hébergement résidentiel classique pour les personnes dont le profil et les compétences leur permettent de mener une existence davantage conforme à nos standards de société.

En 2018, l'AVIQ a réalisé les transformations de trois services afin d'y ouvrir au total 19 places en SLS.

Nombre de services de logements supervisés : 66

Nombre de places : 470

## **5. Permettre de participer à la vie sociale, scolaire et professionnelle**

Le partenariat avec la Fédération Wallonie-Bruxelles (secteur enseignement)

Descriptif :

Les objectifs de partenariat avec la Fédération Wallonie-Bruxelles (secteur enseignement) sont de :

- soutenir la scolarité des enfants en situation de handicap ;
- collaborer en matière de dérogation à l'obligation scolaire et de re-scolarisation.

L'accord de coopération qui a été signé en 2008 entre la Communauté française et la Wallonie en matière de soutien à la scolarité pour les jeunes présentant un handicap a fait l'objet d'un décret (9 juillet 2009).

Le suivi de cet accord est assuré par la Commission de soutien à la scolarité, dont l'AVIQ fait partie.

Elle permet aux différents acteurs de mieux se connaître et de suivre l'évolution de l'intégration et du soutien à la scolarité.

Les services d'aide précoce et d'aide à l'intégration sont représentés au sein de la commission et y sont entendus dans leur réalité concrète.

La commission rédige un rapport annuel quantitatif sur les élèves faisant l'objet d'un accompagnement.

Nombre d'accompagnements : 1.782

Nombre d'établissements scolaires : 1.442

## Le projet Transition 15-25 ans

### Descriptif :

Le projet « Transition 15-25 ans » s'adresse aux jeunes âgés de 15 à 25 ans dans le cadre de la transition de l'école vers la vie adulte. Partenaire, l'AVIQ apporte son expertise pour atteindre les objectifs du projet, à savoir aider les jeunes dans la préparation de leur projet de vie, leur proposer un plan de transition école-vie active adapté à leurs besoins, et assurer une meilleure coordination de leurs activités grâce à un travail de réseau.

Nombre de bénéficiaires du projet Transition 15-25 ans : 316

## Les projets européens

Descriptif :

L'AVIQ contribue au transfert d'expériences entre des partenaires nationaux et internationaux ainsi qu'à l'expérimentation d'actions innovantes ayant pour objectif l'amélioration constante des dispositifs des politiques publiques en matière de bien-être, de santé et d'inclusion des personnes en situation de handicap. Concrètement, cela passe par le co-financement et/ou le développement de projets, et la mise en œuvre d'accords-cadres.

Développés chacun avec le soutien de l'Union Européenne et du Fond social européen (FSE), les projets « Sensibilisation des professionnels de l'emploi » et « Formation Handicap et Emploi » visent à changer le regard sur les questions soulevées par le handicap dans le monde du travail.

Ces projets s'inscrivent dans un continuum d'actions visant à renforcer l'inclusion des personnes en situation de handicap sur le marché de l'emploi en professionnalisant les acteurs et futurs acteurs de l'inclusion professionnelle.

Le projet « Transition Ecole Vie-Active » (TEVA - FSE) soutient les jeunes de 15 à 24 ans dans leur transition en les accompagnant dans la construction de leur projet de vie. Il facilite également la mise en place d'un plan individualisé de transition « école-vie active » qui répond à leurs besoins d'insertion socioprofessionnelle tout en prenant en compte leurs attentes et leurs compétences.

Le projet « Activités citoyennes » vise à offrir aux personnes en situation de handicap qui ne peuvent intégrer le circuit professionnel la possibilité d'effectuer une activité utile et valorisante pour les besoins de tiers. Encadrées de manière adaptée, elles assurent la participation libre, volontaire et gratuite des personnes. L'AVIQ coordonne les projets « Activités citoyennes » en Wallonie sous ses deux volets : dans le cadre du projet FSE Activités citoyennes d'une part (52 personnes suivies par 3 services en 2018), et dans le cadre des services d'activités subsidiés par l'Agence (523 bénéficiaires de 25 services).

Egalement mené par l'AVIQ, l'objectif du projet « Ergojob » est d'intégrer ou de maintenir à l'emploi des personnes en situation de handicap en améliorant l'accessibilité de leur lieu de travail, en ajustant leur situation de travail ou en proposant de nouvelles modalités d'organisation du travail. Le projet se focalise sur la plus-value apportée par le travailleur et sur la mise en valeur de ses compétences. Il cible l'environnement de travail et non la compensation de la perte de rendement due au handicap.

Grâce à l'aide d'un jobcoach, le projet « Soutien dans l'emploi » ambitionne d'aider une personne handicapée en grande difficulté d'insertion professionnelle à clarifier son projet, à trouver un emploi et surtout à réussir son insertion. De son côté, l'entreprise est aidée à tenir compte du handicap, à adapter tant l'organisation que la situation de travail.

L'European Disability Card vise quant à elle à promouvoir la participation des personnes en situation de handicap à la vie culturelle, aux loisirs et aux sports grâce à l'accès à certains avantages. Quelques 200 opérateurs participent actuellement au projet. En 2018, environ 25000 cartes ont été distribuées et environ 33 000 depuis le début du projet en 2017. Pour en savoir plus, le site <https://eudisabilitycard.be/fr> est à votre disposition.

L'Agence suit et développe, également, des projets dans divers programmes européens (ERASMUS+, INTERREG V (France, Wallonie, Vlaanderen, Grande région et Euregio Meuse-Rhin), FEADER, Leader) autour de thématiques telles que l'accompagnement, la formation, l'autodétermination, la participation, l'inclusion sociale des publics auxquels elle s'adresse.

De cette façon, l'AVIQ participe depuis 2016 au projet I SAID dans le cadre du programme Interreg V (France, Wallonie, Vlaanderen) et en coopération avec les Hauts-de-France. L'objectif de ce projet est de promouvoir la santé des personnes en situation de déficience intellectuelle (DI) en favorisant leur capacité d'autodétermination et en améliorant leur accompagnement. Les actions sont développées tant au niveau des professionnels que des personnes avec DI elles-mêmes, ou de leur entourage. Ces actions relèvent de la recherche participative, d'actions inclusives par le biais de communautés de pratique ou encore de formations. En 2018, les communautés de pratique ont regroupé 80 participants.

Toujours dans le cadre du programme Interreg V (France, Wallonie, Vlaanderen), l'AVIQ, le Département de psychologie de l'ULg, l'ARS des Hauts de France et le Département du Nord, se sont associés autour du projet [AP-Réseau Service](#). Les objectifs du projet sont de mieux outiller les plateformes d'accompagnement et de répit des Hauts-de-France et les services de soins et d'aide à domicile de Wallonie à l'accompagnement des aidants de personnes atteintes de troubles cognitifs majeurs. Le projet vise également à créer un réseau d'échanges transfrontalier entre professionnels de l'aide. Concrètement, il s'agit notamment de former des professionnels franco-belges au repérage des aidants en situation d'épuisement professionnel, et d'accompagner individuellement des aidants. Le 15 mai 2018, la 5ème rencontre interprofessionnelle a réuni 25 professionnels franco-belges.



Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la rubrique dédiée aux collaborations internationales sur le [site Internet](#) de l'Agence.

Nombre de bénéficiaires du projet TEVA : 139

Nombre de bénéficiaires du projet Formations Handicap et emploi : 204

Nombre de bénéficiaires du projet Sensibilisation Handicap et emploi : 1.250

Nombre de bénéficiaires du projet Ergojob : 153

Nombre de bénéficiaires du projet Soutien dans l'emploi : 493

Nombre de bénéficiaires du projet Activités citoyennes : 523

Nombre de participants aux formations Handicap et Emploi : 240

Nombre de participants aux sensibilisations des employeurs : 1.250

Nombre de bénéficiaires du projet I SAID : 110

Nombre de professionnels formés dans le cadre du projet A-P Réseau Service : 347



## La Semaine européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées

Descriptif :

Il y a près de vingt ans, L'ADAPT (association française pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées) a lancé une campagne annuelle de promotion de l'emploi des personnes handicapées.

En 2015, elle a souhaité en faire progressivement une action européenne.

L'association française L'ADAPT s'est alors tournée vers l'AVIQ cette même année afin qu'elle collabore à la Semaine européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

En 2018, grâce à l'expérience des années précédentes, l'AVIQ a initié des évènements concentrés durant la semaine du 19 novembre.

Sur les 26 activités organisées, dont 13 gérées entièrement par des partenaires, citons :

- une information sur l'accompagnement des futurs indépendants avec Objectif Entreprendre et la Ligue de la Sclérose en plaques ;
- le colloque « Développement de pratiques inclusives dans le milieu professionnel », organisé par l'EASPD – European Association of Service Providers for Persons with Disabilities, en collaboration avec l'AVIQ ;
- un teambuilding pour l'entreprise Ghislain Leger (par l'asbl Horizon 2000 dans le cadre d'un projet FSE) ;
- un Jobday Intérim, organisé par le FOREM, le FFI- Fonds de Formation pour les Intérimaires et l'AVIQ ;
- un workshop entre professionnels de l'insertion organisé par Ergojob et le bureau régional de Liège.

Douze entreprises ont témoigné de leurs expériences.

Nombre d'activités organisées : 26

Nombre de personnes touchées : plus de 700

## Les Carrefours Emploi Formation Orientation - CEFO

### Descriptif :

Les CEFO – Carrefour Emploi Formation Orientation – sont des dispositifs multi-partenariaux financés par le FOREM. Ils ont pour mission de sensibiliser et de former les opérateurs généralistes à la prise en charge du public en situation de handicap.

Depuis plusieurs années, l'AVIQ met à disposition des agents au sein des CEFO.

Ces agents AVIQ remplissent également la fonction de référent pour le suivi de situations plus complexes pouvant être rencontrées au sein des CEFO.

Le déploiement du Service Clientèle Unique au sein du FOREM a repositionné les agents CEFO uniquement sur les axes formation et orientation, leur permettant de monter en compétences dans ces domaines.

## Le Consortium de Validation des Compétences

Descriptif :

De nombreuses personnes possèdent des compétences acquises sur le terrain sans disposer toutefois de diplôme reconnu ou de titre scolaire correspondant à leurs capacités.

Le dispositif de validation des compétences a pour but de reconnaître officiellement les compétences professionnelles acquises par le travail, la formation professionnelle ou l'expérience de vie.

Cette reconnaissance est organisée par le Consortium de Validation des Compétences qui regroupe les opérateurs publics de formation et d'enseignement ainsi que de promotion sociale, de même que les partenaires sociaux. Elle se met en place via des centres de validation qui organisent les épreuves dont la réussite aboutit à la délivrance de titres de compétence.

Initié en 2011, l'objectif de la collaboration de l'AVIQ avec le Consortium vise à généraliser les adaptations des conditions de passation des épreuves aux différents types de handicap dans les centres de validation. Il peut s'agir d'un choix de méthodologie adaptée pour la transmission des consignes, d'un aménagement du poste de travail ou encore d'un aménagement du temps de passation des tests.

Cette initiative permet notamment aux personnes ayant terminé une formation dans un des CFISPA - Centres de Formation et d'Insertion SocioProfessionnelle Adaptés agréés par l'AVIQ - de faire valider leurs acquis au cours d'épreuves adaptées à leur handicap.

Un vade-mecum, publié sous la forme d'un guide de bonnes pratiques, est disponible sur le [site de l'AVIQ](#).

Les résultats de la collaboration sont tout à fait positifs, puisque 101 validations ont été passées en 2018 avec un taux de réussite de 84 % (85 réussites). En 2017, 38 validations sur 58 avaient été passées avec succès (taux de réussite de 66 %).

L'augmentation du nombre de validations s'explique par l'extension de la collaboration entre les CFISPA et les Centres de Validation des Compétences impliqués dans le projet pilote à d'autres centres AVIQ.

Le nombre de stagiaires qui passent les épreuves de validation augmente dès lors en conséquence.

Nombre de stagiaires ayant passé leur validation : 101

Pourcentage global de réussite des stagiaires : 84%

## Les Centres de Formation et d'Insertion Socioprofessionnelle Adaptés – CFISPA



Descriptif :

Ces centres sont agréés et subventionnés par l'AVIQ et bénéficient également du soutien de l'Union européenne et du Fonds social européen.

Les grands principes de cette réglementation sont les suivants :

- outre des formations professionnelles qualifiantes dans une quarantaine de métiers, les 13 centres proposent une phase de détermination de projet, consistant à réaliser un bilan personnel et professionnel du stagiaire, à lui permettre de découvrir un ou plusieurs métiers et le soutenir dans son orientation professionnelle ;
- à la sortie de la formation qualifiante, le centre doit assurer au stagiaire un suivi post-formatif de 2 ans, sauf si celui-ci y renonce expressément ;
- les procédures sont également simplifiées. Le stagiaire est admis automatiquement à la formation s'il dispose déjà d'une décision dans un secteur d'intervention de l'AVIQ, s'il détient une attestation de reconnaissance de handicap d'un autre organisme ou s'il a terminé son parcours scolaire dans l'enseignement spécialisé ;
- une intervention dans les frais de garderie et de crèche des stagiaires est désormais accordée.

Par ailleurs, la simplification des procédures a permis de réduire considérablement le délai de traitement des demandes de sorte que les décisions d'admission en centre sont désormais notifiées dans les quelques jours qui suivent les dates de demandes des bénéficiaires.

L'offre d'orientation des centres porte ses fruits, puisque 771 contrats de détermination ont été conclus en 2018, contre 713 en 2017 et 597 en 2016. Les dépenses 2018 pour les CFISPA s'élèvent à 14.147.361 €.

Nombre de stagiaires: 1.232

Nombre de stagiaires hommes : 773

Nombre de stagiaires femmes : 459

## Les aides à la formation et à l'emploi en milieu ordinaire



Descriptif :

L'AVIQ mène des actions de soutien afin d'encourager l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Dans ce cadre, elle bénéficie du soutien de l'Union européenne et du Fonds social européen.

Elle octroie des aides financières aux travailleurs en situation de handicap et/ou aux entreprises qui les emploient. Le nombre de personnes bénéficiant d'une aide croît régulièrement.

Le 6/09/18, le GW a pris acte de l'état des lieux de l'emploi de travailleurs handicapés au sein des provinces, communes, CPAS et associations de services publics dressé par l'AVIQ au 31/12/17.

Les principaux éléments relevés sont :

- la proportion de services qui ont répondu, sont concernés par l'obligation d'emploi et y satisfont est de 86 % dans les communes, 100 % dans les provinces, 74% dans les associations de services publics et de 78 % dans les CPAS ;
- 57 % des travailleurs handicapés ont une reconnaissance via un fonds régional ;
- 25 % des travailleurs mettent en avant le bénéfice d'un aménagement raisonnable des conditions de travail en raison d'un handicap ;
- 12 % des travailleurs ont été réorientés dans une fonction (plus) compatible avec leur état de santé suite à une déclaration d'inaptitude émise par le SEPP.

L'AVIQ a attiré l'attention de la Commission chargée de remettre au GW un rapport portant sur la mise en œuvre de l'obligation d'emploi sur les nécessaires évolutions du champ d'application de la réglementation. Elle a également rédigé une série de propositions visant à accentuer la prise en compte des besoins en vue du maintien à l'emploi.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le [rapport d'activités 2018](#) spécifique à l'intégration professionnelle des personnes handicapées dans les entreprises dites « ordinaires ».

Nombre de stagiaires : 7.240

Nombre de stagiaires hommes : 63 %

Nombre de stagiaires femmes : 37%

## Les Entreprises de Travail Adapté - ETA

### Descriptif :

Une Entreprise de Travail Adapté est une entreprise d'économie sociale dont la spécificité est d'employer majoritairement des personnes en situation de handicap.

Les ETA sont agréées et subventionnées par l'Agence. Les agréments sont octroyés sur base d'une durée indéterminée dès lors qu'aucun manquement aux prescrits du CWASS n'est constaté lors de l'audit qualité mené dans ces entreprises.

L'Agence attribue annuellement des quotas d'emplois subsidiés au secteur des ETA pour les travailleurs de production en situation de handicap, ainsi que pour les sections d'accueil et de formation, ou encore les dispositifs de maintien à l'emploi.

En 2018, l'AVIQ a transmis au Cabinet de la Ministre Gréoli une dernière proposition de modification du CWASS en ne retenant que des mesures n'ayant pas d'impact budgétaire.

Nombre de travailleurs : 9.720

Nombre de travailleurs femmes : 2.965

Nombre de travailleurs hommes : 6.755

## **6. Proposer l'accueil durant la journée et des services résidentiels de longue durée**

### Les hospitalisations de jour

Descriptif :

Une hospitalisation de jour, également dite « en ambulatoire », est une hospitalisation qui dure moins de 24 heures, et pour laquelle le patient rentre et ressort le même jour.

S'il s'agit de chirurgie, on parlera de chirurgie ambulatoire, sinon on parlera généralement de séances. Le plus souvent la personne revient plusieurs fois ; on parle alors de « file active ». Les chimiothérapies, les dialyses ou la psychiatrie sont par exemple concernées par ce mode de fonctionnement.

Si ce type d'hospitalisation est privilégié, c'est d'une part pour réduire les coûts de fonctionnement des structures hospitalières et, d'autre part, pour améliorer le confort des patients qui peuvent ainsi rentrer chez eux le jour même.

L'AVIQ inspecte les hôpitaux en fonction du respect des normes hospitalières et prépare ainsi l'agrément des hôpitaux sans lequel un hôpital ne peut offrir de soins. Tout ce qui est suivi et contrôlé a pour clef de voûte la qualité des soins et le respect des droits du patient.

Nombre d'hôpitaux agréés pour une fonction chirurgicale de jour : 36

Nombre d'hôpitaux agréés pour une fonction non chirurgicale de jour : 28

Nombre d'hôpitaux agréés pour des programmes de soins pour le patient gériatrique : 34

Nombre d'hôpitaux agréés pour des programmes de soins en oncologie : 38

Nombre d'hôpitaux agréés disposant de lits psychiatriques de jour : 26

Nombre de lits (service neuropsychiatrique d'observation et de traitement de malades adultes) : 359

Nombre de lits (service neuropsychiatrique infantile) : 180

Nombre de lits (service neuropsychiatrique de traitement de malades adultes) : 126



## Les centres de soins de jour et d'accueil de jour pour aînés

### Descriptif :

Qu'il soit situé au sein ou en liaison avec une maison de repos ou une maison de repos ou de soins, le centre d'accueil reçoit pendant la journée des résidents qui y bénéficient de soins et, au besoin, d'une prise en charge thérapeutique et sociale.

Le centre de soins de jour pour personnes âgées dépendantes est une structure de soins de santé qui prend en charge, toujours pendant la journée, des personnes fortement dépendantes qui nécessitent des soins. Le centre de soins de jour leur apporte le soutien nécessaire à leur maintien à domicile.

L'AVIQ les agréé et les contrôle et prépare leur financement qu'elle reprendra de l'INAMI au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Nombre de centres : 72

Nombre de places : 874

## Les soins hospitaliers

Descriptif :

L'AVIQ prépare la norme, gère l'agrément et inspecte les 4 hôpitaux universitaires francophones ainsi que les 36 hôpitaux généraux pour le compte de la Fédération Wallonie Bruxelles. Les hôpitaux généraux et universitaires sont répartis sur 79 sites et disposent d'un total de 18.263 lits agréés. Les 20 hôpitaux psychiatriques répartis sur 26 sites bénéficient quant à eux d'un total de 3.995 lits agréés.

Chaque établissement développe son offre de soins au bénéfice du citoyen avec pour clef de voûte la qualité des soins et le respect des droits du patient. Tout hôpital qui souhaite exploiter un service hospitalier ou médicotechnique, une fonction ou un programme de soins, doit être en possession d'un agrément délivré par le Ministre régional de la Santé.

Une fois l'agrément accordé, l'AVIQ procède régulièrement au contrôle et à l'inspection des établissements. En cas de manquement constaté, l'hôpital doit y pallier dans les meilleurs délais et mettre en place un plan d'actions. En cas de persistance dans le non-respect de la norme ou d'infraction grave, la Ministre compétente peut refuser ou retirer l'agrément d'un hôpital, d'un service, d'une fonction ou d'un programme de soins. Ces derniers peuvent également faire l'objet d'une fermeture d'urgence lorsque des raisons de santé publique le justifient.

L'Agence contribue également au suivi de la programmation en ce qui concerne la planification géographique de l'offre de soins, et tient à jour un cadastre de l'offre de soins. Elle instruit les plaintes relevant de sa compétence et prépare la mise à jour des normes hospitalières.

Dans le cadre de ses missions et plus particulièrement du contrôle des normes, l'AVIQ analyse les rapports annuels de la fonction de médiation et en établit une synthèse. La fonction médiation est chargée de traiter les plaintes des patients et de leurs proches au sein même des hôpitaux, et de favoriser le dialogue entre ceux-ci et les professionnels de la santé.

Le nombre et le financement des services hospitaliers offerts au public wallon restent quant à eux fixés au niveau fédéral.

Nombre de lits agréés dans les hôpitaux généraux et universitaires francophones : 18.263

Nombre de lits agréés dans les hôpitaux psychiatriques : 3.995

## La cellule des « cas prioritaires »

Descriptif :

La cellule des « cas prioritaires » a pour mission de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap prioritaires et se trouvant en situation d'urgence dans des services d'accueil et/ou d'hébergement adaptés à leurs besoins de prise en charge.

Les handicaps dits « prioritaires » sont définis par la législation. Ils regroupent une série de handicaps impliquant une situation de grande dépendance.

L'urgence est motivée par l'état physique ou psychique de la personne qui entraîne le besoin d'une surveillance ou de soins importants, et par des motifs sociaux (perte du soutien familial, situation de danger, exclusions multiples...).

Les agents de la cellule ont pour mission d'effectuer une pré-analyse des demandes qui leur parviennent et de rencontrer ensuite les familles afin d'analyser de manière approfondie leurs besoins et de leur apporter écoute, conseil et information. Dans un troisième temps, les agents entament une collaboration avec les services concernés afin de leur présenter les situations problématiques, de négocier la prise en charge des personnes et d'assurer le rôle de relai entre les services et les familles.

La cellule traite chaque année un nombre croissant de demandes urgentes et complexes de par leur profil, et l'accumulation de pathologies et de difficultés. Certains profils comme l'autisme, le double diagnostic et les jeunes dits « incasables » demandent une attention accrue.

La cellule recherche des solutions dans les circuits existants de places subventionnées du secteur Handicap ou d'autres secteurs, mais peut aussi activer une solution de dernier recours: les places nominatives. Ce volet particulier nécessite une enveloppe budgétaire récurrente et toujours grandissante. L'octroi de moyens supplémentaires par le Cabinet de tutelle est, chaque année, une condition vitale pour la résolution de nouvelles situations par ce biais.

Nombre de personnes suivies : 537 (dont 396 en état d'urgence)

Nombre de solutions trouvées : 328 (dont 129 grâce au dispositif des places nominatives)

## Les établissements d'hébergement pour personnes en situation de handicap

Descriptif :

Les services spécialisés dans le secteur de l'accueil et de l'hébergement sont agréés et subventionnés par l'AVIQ.

La Direction de l'Hébergement a pour mission la gestion des agréments des différents services d'hébergement de même que le travail de soutien et de réflexion sur des thématiques prégnantes du secteur au travers de groupes de travail et d'appels à projets notamment. Elle est également en charge de la poursuite de la politique des cas prioritaires, du processus de la liste unique ainsi que du processus "premières décisions".

Les agents de la Direction de l'Hébergement assurent en outre le suivi administratif des appels à projets « ERICH » et « Autisme-Double Diagnostic ».

L'année 2018 a été celle de l'opérationnalisation d'un appel à projets infrastructures portant sur le polyhandicap et la cérébrolésion, débouchant sur l'attribution de nouvelles places subventionnées. Au niveau des infrastructures, l'appel portait sur un budget de 5 millions d'euros. Il permettra la création d'une quarantaine de places supplémentaires.

Nombre de services agréés : 399

Nombre de services résidentiels pour adultes - SRA : 102

Nombre de services d'accueil de jour adultes - SAJA : 82

Nombre de services de logements supervisés - SLS : 66

Nombre de services résidentiels pour jeunes - SRJ : 52

Nombre de services résidentiels de nuit pour adultes - SRNA : 32

Nombre de services d'accueil spécialisé pour jeunes - SASJ : 17

Nombre total de bénéficiaires : 8.783

## Les établissements d'hébergement pour aînés

Descriptif :

La maison de repos – maison de repos et de soins - héberge des résidents qui y bénéficient de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et de soins infirmiers ou paramédicaux en fonction de leur dépendance. Les personnes qui y séjournent y ont leur résidence habituelle.

En résidences-services, les résidents mènent une vie indépendante et bénéficient de services auxquels ils peuvent faire librement appel, dans un environnement sécurisant.

En 2018, l'AVIQ a réalisé une analyse qualitative de l'accompagnement des personnes avec troubles cognitifs dans les maisons de repos et de soins en Wallonie. Face à l'augmentation du nombre de résidents atteints de troubles cognitifs sévères (démences séniles et troubles neurodégénératifs), il apparaissait en effet essentiel de connaître les modèles de gestion et les pratiques actuelles au sein des établissements.

Outre ce diagnostic, des visites spécifiques ont été organisées à la demande d'établissements qui souhaitent améliorer leur modèle d'accompagnement des résidents présentant des troubles cognitifs. Ces visites ont alors débouché sur la mise en place d'un plan d'actions au départ du projet de vie institutionnel, et ont été déclinés dans le projet de vie individualisé du résident.

Nombre de maisons de repos : 607

Nombre de places d'hébergement dans les maisons de repos : 48 204

Prix moyen d'une chambre de long séjour en maison de repos :

- Secteur commercial : 47,3 €/jour
- Secteur associatif : 46,6 €/jour
- Secteur public : 45,7 €/jour

Nombre de résidences-services : 163

Nombre de logements dans les résidences-services : 3.436

Prix moyen d'un logement en résidences-services :

- Secteur commercial : 1.655 €/mois
- Secteur associatif : 1.226 €/mois
- Secteur public : 1.008 €/mois

## Les maisons de soins psychiatriques - MSP

### Descriptif :

Les Maisons de Soins Psychiatriques - MSP – sont des institutions qui accueillent des personnes présentant un trouble psychique chronique stabilisé ou un handicap mental qui nécessite un accompagnement continu.

En pratique, il s'agit d'un habitat collectif pour des personnes qui ne requièrent ni un traitement hospitalier ni une surveillance psychiatrique constante, mais qui ne sont toutefois pas en mesure de vivre de manière autonome ou de séjourner dans un autre type d'institution.

Les résidents bénéficient d'une chambre individuelle ou à deux lits au sein de la MSP. Des espaces communautaires sont également à leur disposition.

Au sein de ces institutions, l'équipe pluridisciplinaire dispense des soins adaptés aux besoins des résidents en fonction de leur projet de soins. Un ensemble de services résidentiels permet aux résidents de raccourcir le séjour en hôpital ou de l'éviter.

La MSP se caractérise par une approche multidisciplinaire et une concertation régulière entre les membres de l'équipe. L'équipe est quant à elle supervisée par un médecin spécialisé en psychiatrie adulte.

La norme de personnel est de 12 professionnels pour 30 patients. La surveillance des habitants doit être assurée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

A noter qu'outre l'agrément, la définition de la norme et l'inspection de ces structures, l'AVIQ sera également compétente pour leur financement à partir du 1er janvier 2019.

Nombre de maisons de soins psychiatriques : 13

Nombre de places : 788

## Les infrastructures médicosociales dans le secteur hospitalier

Descriptif :

Au cours de l'année 2018, l'AVIQ a poursuivi le traitement des dossiers de financement conformément aux dispositions reprises dans l'ancien système.

Dans ce cadre, la mission de l'AVIQ consiste à examiner les projets des diverses institutions, à vérifier le respect de la législation sur les marchés publics, à calculer le subside à accorder et à assurer le paiement du subside octroyé au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'investissement. Elle accompagne également les hôpitaux dans l'élaboration et le suivi de leurs projets.

La législation applicable reposait sur un principe de partage de la compétence entre les entités fédérées et l'Etat fédéral, la Wallonie assurant 10% du subventionnement et l'Etat fédéral le solde. A la suite de la 6ème réforme de l'Etat qui a transféré complètement la compétence aux entités fédérées, cette législation a été abrogée, dans l'attente d'un nouveau mode de financement.

Ce nouveau système de financement est entré en vigueur en 2017 (Décret du 9 mars 2017).

La mise en œuvre de ce système pour les parties « entretien » et « remplacement » du nouveau dispositif a donné lieu à une intervention totale de 22.244.311,5 €. Cette intervention, à charge du budget 2018 de l'AVIQ, a été répartie entre les 57 hôpitaux wallons concernés. Ce montant intègre l'intervention de la Wallonie pour le matériel médical et non médical pour laquelle celle-ci est compétente depuis le 1er juillet 2018.

Enfin concernant les parties "construction" et "équipement" du nouveau mécanisme de financement, un appel à projet a été lancé auprès de tous les hôpitaux concernés dans le cadre de l'élaboration du plan de construction 2019-2023. Cet appel s'est terminé le 23 août 2018. Plus de 260 projets ont été introduits et analysés.

L'ensemble des analyses réalisées par l'AVIQ a été transmise à la Ministre en décembre 2018. Seul le dossier de construction du Grand Hôpital de Charleroi a été intégré anticipativement au plan de construction hospitalier, conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 juin 2018.

## Les infrastructures dans le secteur des établissements pour aînés

### Descriptif :

Outre le traitement des dossiers de subventionnement des investissements dans le secteur des hôpitaux, l'AVIQ est également chargée de l'examen et du suivi des dossiers de subventionnement des investissements dans le secteur des établissements pour aînés.

Les missions de l'Agence consistent d'une part à examiner les projets des diverses institutions, à vérifier le respect de la législation sur les marchés publics et à calculer le subside à accorder et, d'autre part, à assurer le paiement du subside octroyé au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'investissement. L'AVIQ accompagne également les gestionnaires dans l'élaboration et le suivi de leur projet.

La charge du subventionnement en infrastructure est intégralement régionale.

En ce qui concerne le paiement des subsides octroyés, les paiements ont été effectués en fonction des états d'avancement des chantiers transmis par les institutions concernées.

Le Gouvernement wallon a adopté en mai 2017 un plan « papy-boom ». Ce dernier a fait l'objet d'une mise à jour en juillet 2018 portant le montant du financement à 189.455.500€. Cette opération visait à octroyer une enveloppe à l'ensemble des dossiers introduits auprès de la Direction des infrastructures médicosociales et pour lesquels aucune enveloppe budgétaire n'avait pu être dégagée jusqu'à cette date.

Une réforme du mécanisme de financement est actuellement à l'étude, sur le modèle des infrastructures hospitalières.



## 8. Développer et soutenir la qualité des services

### La formation des professionnels du secteur du handicap

Descriptif :

L'AVIQ propose et finance des formations à destination des professionnels et plus précisément pour :

- le personnel de cadre et d'encadrement des services pour personnes handicapées agréés et subventionnés par l'AVIQ - Branche handicap :
  - les Entreprises de Travail Adapté,
  - les Centres de Formation et d'Insertion Socio-Professionnelle Adaptés,
  - les Maisons d'Accueil et d'Hébergement pour jeunes et adultes,
  - les Services d'Aide en Milieu de Vie,
  - les services d'Initiatives Spécifiques ;
- les professionnels des Services Agréés Financés par une Autorité Etrangère (SAFAE) moyennant une participation financière.

L'Agence organise également des formations pour les aidants proches et les personnes en situation de handicap.

Conformément à ce qui avait été annoncé en 2017, l'AVIQ a développé un programme de formations dont l'objectif est double: d'une part, proposer des formations au public concerné et d'autre part, que celui-ci puisse acquérir des compétences lui permettant de devenir « co-formateur » au sein des modules de formation proposés par l'AVIQ.

Les formations à destination de ces publics s'organisent en 4 axes:

- pôle 1 - Mettre l'accent sur les échanges de bonnes pratiques: organisation d'une journée « Psychose et troubles de l'attachement » et de 6 tables de discussion relatives au vieillissement des personnes en situation de handicap ;
- pôle 2 - Offrir la possibilité aux services d'organiser des formations sur site : financement de 157 projets à l'initiative des services ;
- pôle 3 - S'orienter vers l'organisation de formations décentralisées : organisation de 57 modules à destination de différents services agréés par l'AVIQ ;
- pôle 4 - Organiser des formations relatives aux objectifs du plan d'administration : organisation de 17 modules concernant le vieillissement des personnes en situation de handicap en collaboration avec le Fonds Old Timer.

L'année 2018 a vu la concrétisation d'un catalogue de formation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et d'un autre relatif à l'autisme. Ils comptent respectivement 10 et 14 modules.

## L'audit et le contrôle des services destinés aux personnes en situation de handicap

Descriptif :

L'AVIQ veille à ce que les services agréés offrent la meilleure qualité possible de prestations compte tenu des moyens qui leur sont octroyés.

Pour ce faire, les auditeurs de l'AVIQ se rendent dans les services et évaluent la qualité de la prise en charge, la régularité des comptes, la performance financière et l'utilisation des subventions versées par l'Agence. Ils procèdent également à l'instruction des plaintes adressées à l'Agence relativement au fonctionnement des services agréés. Les visites d'audit et de conseil permettent en outre de relayer les attentes, remarques et problèmes rencontrés par les responsables de services ainsi que les bonnes pratiques.

On distingue différents types de mission de terrain :

- les audits qualité rendent compte de la qualité de la prise en charge dans les structures visitées. L'appréciation porte sur l'infrastructure, le personnel, l'organisation et le fonctionnement, le respect des normes relatives à la politique d'accueil ;
- les audits financiers permettent de contrôler la bonne utilisation des subventions publiques accordées dans les services d'accueil et d'hébergement, les services d'aide à l'intégration, les services d'accompagnement, les services d'aide précoce, les services d'aide à la vie journalière et les centres de formation professionnelle. Ces services agréés font également l'objet d'une évaluation financière ;
- les missions de conseils permettent d'échanger de manière ouverte sur les pratiques existantes. Elles sont l'occasion pour les auditeurs de faire part aux services de leurs observations et conseils ;
- les conciliations constituent une alternative intéressante au processus de traitement des plaintes et permettent d'engager une démarche plus positive pour les parties concernées ;
- l'examen des plaintes vise à entendre les différentes parties concernées et à identifier les fondements de la plainte. La démarche poursuivie par l'AVIQ ambitionne de réparer ou de faire cesser le préjudice éventuel, et de réinstaurer un dialogue constructif.

Nombre d'audits qualité : 247

Nombre d'audits financiers : 211

Nombre de missions de conseil : 52

Nombre de conciliation : 31

Nombre de plaintes et doléances reçues : 22

## L'audit et le contrôle des services du secteur Bien-être et Santé

Descriptif :

En 2018, les services de contrôles de chacune des directions de la Branche Santé et Bien-être ont été rassemblés au sein d'une direction unique et transversale de l'audit et de l'inspection. La création de cette direction traduit la volonté du Gouvernement wallon de créer une vision dynamique et cohérente des services de contrôle.

Il s'agit de développer un travail visant une approche qualitative plutôt que normative. L'infraction à la norme devient une opportunité d'amélioration, et la philosophie d'intervention est de soutenir les opérateurs dans leurs démarches d'amélioration continues. Cette évolution est portée par les auditeurs/inspecteurs qui ont dû acquérir de nouvelles compétences et connaissances afin d'offrir un accompagnement de qualité aux gestionnaires et équipes des services contrôlés. Cette approche n'occulte pas la vigilance particulière accordée aux situations d'abus qui ne peuvent être tolérées.

Plusieurs secteurs sont concernés par cette réorganisation, à savoir:

- les hôpitaux ;
- les opérateurs dans le secteur de la santé mentale (services de santé mentale, services en assuétudes, maisons de soins psychiatriques, initiatives d'habitations protégées, etc.) ;
- les établissements pour aînés (maisons de repos, maisons de repos et de soins, résidences services, etc.) ;
- les opérateurs de la première ligne de soins (services ambulatoires d'aide aux familles et aux aînés, maisons médicales, transports médicaux non urgents, etc.) ;

Les missions de la direction transversale se déclinent sous différentes formes dont les principales sont: les audits, les conciliations, les plaintes et les missions de conseil.

La création de la nouvelle direction transversale de l'audit et de l'inspection s'est donc assortie d'une réflexion sur l'approche adoptée et d'une réorganisation des services d'inspection. Le changement étant effectif depuis le 1<sup>er</sup> juin 2018, nous disposons de données chiffrées relatives à la période courant du 1<sup>er</sup> juin au 31 décembre 2018.

Nombre d'audits pour le secteur : 305

Nombre de missions conseil pour le secteur : 12

Nombre de conciliations pour le secteur : 5

Nombre de plaintes traitées pour le secteur : 15

## **9. Participer à des plans transversaux et collaborer avec les partenaires externes**

### **Le Plan e-Santé**

Descriptif :

Le plan e-Santé a été mis en place dans le cadre du protocole d'accord entre l'État fédéral et les entités fédérées relatif à l'échange électronique des données de santé. Il comporte 20 points d'actions. Chaque entité participe, en fonction de ses compétences, à la réalisation des points d'action suivant un agenda fixé par le GTI e-Santé. Le plan e-santé était en cours d'actualisation en 2018.

Pour la Wallonie et en tant que source authentique, l'AVIQ assure le flux des données vers COBRHA, la plate-forme d'échange de données entre les administrations de santé.

La plateforme wallonne d'échange électronique des données de santé, le Réseau Santé Wallon (RSW) est reconnue comme levier de la stratégie wallonne en e-Santé. Elle continue d'assurer l'échange des données de santé entre les professionnels de santé de première et de seconde ligne.

L'AVIQ participe et suit les travaux menés en matière d'e-Santé, notamment dans le cadre du plan maladies chroniques ou de soins intégrés au départ de la première ligne de soins.

Avec l'INAMI, l'Agence cofinance également la formation des médecins généralistes à l'utilisation des outils e-santé. Le montant de la subvention octroyée à la Fédération des Associations des Généralistes de Wallonie (FAGW) qui organise ces formations était de 302.000 euros (pour le compte de la Wallonie).

Afin de renforcer la stratégie wallonne en e-Santé, l'Agence collabore avec l'Agence du Numérique dans le cadre du plan Marshall 4.0. L'objectif est de renforcer les pôles de compétences wallons en matière d'e-Santé et d'en faire un levier du rayonnement économique de la Wallonie.

Nombre de professionnels formés : 5.356

Dont nombre de médecins généralistes formés : 1.245

Dont nombre d'autres prestataires de soins formés : 4.111

## Le Plan Soins intégrés consacré aux maladies chroniques

Descriptif :

L'Organisation mondiale de la Santé – [l'OMS](#) – définit les maladies chroniques comme étant des maladies de longue durée qui, en général, progressent lentement. Elles concernent les maladies cardio-vasculaires, le diabète, le cancer, les maladies pulmonaires, certaines maladies auto-immunitaires, des affections neurodégénératives telles la démence ou le Parkinson, diverses maladies mentales et également les personnes porteuses de handicap qui nécessitent des soins récurrents. Elles sont la toute première cause de mortalité dans le monde.

En octobre 2015, l'ensemble des ministres de la Santé publique réunis au sein de la Conférence interministérielle ont signé un « Plan conjoint en faveur des maladies chroniques : des soins intégrés pour une meilleure santé ». Par ce plan, ils se sont engagés à mener une politique visant le développement de soins intégrés au profit des malades chroniques.

Le comité de l'assurance de l'INAMI a ensuite approuvé 14 projets de soins intégrés en faveur des malades chroniques le 18/12/2017. Cinq de ces projets se développent en Wallonie. Les projets s'établissent pour 4 ans.

L'objectif de ces projets est de fluidifier et de rationaliser les soins aux personnes ayant une affection chronique ; d'améliorer la collaboration des acteurs impliqués ensemble et avec le patient afin que ce dernier puisse bénéficier de meilleurs soins et d'une meilleure qualité de vie. Ces projets impliquent donc les dispensateurs de première et de seconde ligne, les acteurs de soins en institution et à domicile, les associations de patients et/ou d'aidants proches ainsi que les organisations actives dans l'aide aux personnes. D'autres acteurs sont également concernés, comme les mutualités, le secteur des loisirs, les autorités locales, les universités.

Chaque projet a développé un plan d'action qui tient compte des besoins dans une zone géographique déterminée. Les plans d'action sont construits autour de 18 composantes-clés qui contribuent à une collaboration intégrée. L'AVIQ soutient les porteurs de projet et est à leur écoute pour les aider à mener à bien leur engagement.

En 2018, l'AVIQ a participé à 12 réunions intercabinets du Gouvernement fédéral, 15 réunions de GT fédéraux, 6 rencontres en interne avec les opérateurs wallons et 1 journée "accélération day" organisée par le SPF Santé publique.

## La Réforme des soins en santé mentale pour les adultes et la nouvelle Politique en Santé mentale pour les enfants et les adolescents

Descriptif :

Le Gouvernement fédéral et les entités fédérées ont lancé la réforme des soins en santé mentale pour les adultes en 2010. Des réseaux se sont mis en place pour renforcer la collaboration entre les prestataires, et des équipes mobiles se sont constituées pour compléter le dispositif existant et répondre davantage aux besoins des patients dans leur lieu de vie.

Des intervenants impliqués dans les soins en santé mentale se sont donc réunis pour constituer des réseaux locaux pilotés chacun par un coordinateur, coachés par le SPF Santé publique et soutenus par les autorités locales. La Belgique compte actuellement 22 réseaux issus de cette réforme, dont 8 réseaux wallons. En 2018, l'entièreté du territoire devrait être couverte.

L'objectif est de tout mettre en œuvre pour favoriser le rétablissement des personnes souffrant de troubles ou de pathologies mentales en mobilisant les facteurs d'autonomie dès les premiers signes du trouble ou de la pathologie.

Pour les enfants et les adolescents, 11 réseaux sont mis en place sur tout le territoire de la Belgique, dont 5 en Wallonie. Une fonction de coordination est assurée pour chaque réseau. La conception des programmes de soins ainsi que de prévention et de promotion de la santé mentale est confiée à chaque réseau, c'est-à-dire aux acteurs locaux qui acceptent de s'y investir.

La Nouvelle Politique de Santé mentale en faveur des enfants et des adolescents a pour objectif d'apporter une réponse adaptée aux besoins de l'enfant ou de l'adolescent dans son milieu de vie, et à ceux de son entourage.

Pour plus d'informations, le site [www.psy107.be](http://www.psy107.be) définit notamment les lignes directrices de cette réforme pour les adultes. Le site [www.psy0-18](http://www.psy0-18) concerne les jeunes.

Dans le cadre de ces réseaux, l'AVIQ collabore notamment à la Taskforce Soins de Santé Mentale, soit le groupe de travail inter cabinets chargé des projets en matière de santé mentale au niveau national et qui regroupe les entités fédérale et fédérées.

## Le protocole d'accord sur le double diagnostic signé avec le CRP Les Marronniers à Tournai

Descriptif :

L'objectif de ce projet est de favoriser la complémentarité entre les secteurs du handicap et de la santé mentale afin d'améliorer la réinsertion des personnes hospitalisées ou internées présentant un « double diagnostic », c'est-à-dire les personnes qui, en plus de leur handicap, ont d'importants troubles du comportement rendant leur intégration difficile, voire impossible.

Le protocole d'accord a été signé entre les parties en juin 2012.

En 2018, le groupe « formation » issu du protocole d'accord a poursuivi ses rencontres. Suite au programme d'information/formation intersecteurs élaboré sur base des thématiques identifiées par le groupe de travail et par les professionnels de terrain, une journée de formation a été organisée à l'AVIQ avec des formateurs issus sur CRP Les Marronniers. Dans la continuité de ce qui a été mené depuis 2016, cette journée, destinée aux services du secteur du handicap, portait sur les psychoses et les troubles de l'attachement.

Les représentants de l'AVIQ sont par ailleurs impliqués dans le comité stratégique du trajet de soins dans la zone judiciaire de la Cour d'Appel de Mons. Ils participent dans ce cadre à l'implémentation du Master plan Fédéral sur l'internement, et à une meilleure articulation entre les secteurs.

L'AVIQ est également impliquée dans le suivi de la cellule mobile qui travaille avec les personnes présentant un double diagnostic. Les membres de cette équipe mobile sont en outre régulièrement en lien avec les agents de la Cellule Cas prioritaires afin de favoriser la réorientation des personnes dans le secteur AVIQ. L'équipe mobile Doubles diagnostics internés a par ailleurs fusionné avec l'équipe mobile Trajet de soins internés.

Durant l'année 2018 et dans le prolongement du travail effectué en 2017, les actions menées ont consisté à soutenir les patients et construire leur réseau afin d'optimiser leurs conditions de vie. Ceci dans le but d'éviter leur réintégration en défense sociale, à minimiser leur stigmatisation et à sensibiliser quelques nouveaux partenaires.

## Le Plan Wallon Nutrition Santé et bien-être des Aînés – PWNS-be-A

### Descriptif :

Une bonne alimentation et l'état nutritionnel satisfaisant sont essentiels au vieillissement en bonne santé. En moyenne, près d'un résident sur cinq souffre de dénutrition en maison de repos, deux sur cinq présentent un risque de dénutrition. La dénutrition, phénomène aussi répandu que sous-estimé, est associée à une augmentation de la morbidité, de la mortalité, de la durée d'hospitalisation et du coût des soins. Un état nutritionnel adéquat est à l'inverse une condition sine qua non pour le maintien de la santé, le rétablissement rapide, la défense immunitaire, l'autonomie et le bien-être en général des personnes.

Le Plan Wallon Nutrition Santé et bien-être des Aînés (PWNS-be-A) a pour objet principal de contrer la dénutrition dans les maisons de repos. L'AVIQ s'est investie dans la rédaction de la Charte qualité Alimentation-nutrition. Un guide de bonnes pratiques pour les maisons de repos a également été élaboré. Ce dernier est disponible via le [site de l'AVIQ](#).

A partir d'octobre 2018, l'adhésion volontaire à cette Charte a permis aux maisons de repos qui le désiraient de rentrer dans un processus de certification et de prétendre au label régional de certification « Qualité-Nutrition » du PWNS-be-A.

D'autre part, la Wallonie s'est engagée à organiser et à financer des formations nutritionnelles pour le personnel en maison de repos. Ces formations, en cours de développement en 2018, seront opérationnelles au début de l'année 2019. Elles donneront lieu à la délivrance d'un brevet et seront prises en compte dans la formation permanente des professionnels.

Une convention Cadre de partenariat a par ailleurs été signée le 21/11/2018 entre la Ministre de l'enseignement de promotion sociale de la Fédération Wallonie-Bruxelles et le Ministre de la Santé et de l'Action sociale de la Région Wallonne afin d'organiser et de financer des formations en nutrition pour le personnel de maison de repos.

Enfin, conformément aux prescrits de la Note au Gouvernement wallon du 02/09/2010 sur la dénutrition, la problématique de la dénutrition à domicile constitue un nouveau projet qui a débuté fin 2018. Fort de l'expérience acquise dans le secteur des maisons de repos, ce nouveau projet constitue un élément essentiel dans le maintien de la personne âgée à son domicile.



## La deuxième commission mixte pour les personnes handicapées françaises

### Descriptif :

Garantir une meilleure qualité de prise en charge et le bien-être des personnes en situation de handicap est une priorité pour l'Agence. Cette préoccupation concerne également l'accueil et l'hébergement des personnes handicapées françaises en Wallonie. En décembre 2011, un accord-cadre a été signé entre la Wallonie et la France. Il vise à renforcer la collaboration entre l'AVIQ et les autorités françaises.

Dans la foulée de cet accord-cadre, une convention organisant les inspections conjointes avec les inspecteurs français a été signée le 3 novembre 2014 afin de garantir à toutes les familles que les personnes hébergées bénéficient d'un accueil de qualité.

Celle-ci a débouché sur un programme annuel de contrôles réalisés dans les services. Une dizaine de contrôles sont planifiés sur l'année, tandis que d'autres peuvent être réalisés à tout moment dès lors que la santé ou la sécurité de ressortissants français serait mise en péril.

Outre cela, la transmission d'informations vers les autorités françaises s'est systématisée, notamment grâce à un lien informatique vers les rapports d'audits concernant les structures qui accueillent des personnes françaises sur le territoire wallon. Dans le même ordre d'idée, tout signalement reçu à l'AVIQ est transmis pour information à l'Agence régionale de Santé (ARS) des Hauts de France et inversement. Les courriers transmis aux plaignants et aux gestionnaires à l'issue de l'instruction des plaintes sont de la même manière transmis aux autorités françaises. Le suivi est assuré par l'AVIQ qui communique ses conclusions à l'ARS Hauts de France après enquête.

La Commission mixte s'est réunie le 30 mars 2018. Elle a assuré la rencontre de Madame S.Cluzel, Secrétaire d'état française aux personnes en situation de handicap ainsi que son homologue wallon, Madame la Ministre A.Greoli. La Commission mixte a été l'occasion de dresser le bilan de la collaboration franco-wallonne sur l'accueil des personnes en situation de handicap de nationalité française sur le sol wallon.

Outre les traditionnelles données statistiques et les dossiers sujets à un contrôle conjoint, un focus particulier a été donné sur le projet de nouvelle réglementation destiné à renforcer les démarches "qualité" au sein des établissements.

Nombre de consultations de la plateforme : 4136

Nombre de dossiers de plaintes instruits : 10

Nombre de structures en APC visitées : 144

## Le Plan Wallon pour la qualité des soins hospitaliers

Descriptif :

Approuvé par le Gouvernement wallon en 2014, le Plan Wallon pour la qualité des soins hospitaliers vise l'amélioration de la qualité des soins hospitaliers centrés sur le patient par le biais d'une approche multifactorielle.

Ce plan comporte 6 axes :

- axe 1 : Réfléchir sur l'évolution des normes et préparer la mise en œuvre de nouvelles normes ;
- axe 2 : Produire des indicateurs ;
- axe 3 : Préparer et accompagner le déploiement du processus d'accréditation ;
- axe 4 : Mettre en cohérence organisation de l'inspection, normes, indicateurs et accréditation ;
- axe 5 : Initier un benchmarking entre établissements de soins ;
- axe 6 : Mener une réflexion sur la diffusion publique de données relatives à l'inspection, la performance et les résultats.

Différents partenaires sont associés à la mise en œuvre du plan dès le départ au sein d'une plate-forme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients (PAQS asbl).

Cette plate-forme a pour but de promouvoir, de soutenir et d'organiser le développement et la mise en œuvre de démarches d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité dans les institutions de soins de santé à Bruxelles et en Wallonie. L'AVIQ assiste à leurs travaux en tant qu'observateur.

En 2018 et à la demande des Ministres wallon et bruxellois de la santé, la plate-forme a défini et transmis aux autorités un set d'indicateurs de qualité des soins en collaboration avec plusieurs hôpitaux.

Parallèlement, le Gouvernement wallon contraint les hôpitaux à s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche repose sur trois volets :

- un relatif à des indicateurs qualité portant sur l'amélioration des soins de santé et la sécurité des prises en charge en milieu hospitalier ;
- un portant sur l'accompagnement des hôpitaux, sur une base volontaire, à l'accréditation par un organisme reconnu au niveau international ;
- un volet relatif aux droits des patients et à la gestion des plaintes.

Un arrêté ministériel visant à détailler la manière dont les hôpitaux devront répondre à ces obligations est en cours de rédaction.

## **10. Initier et soutenir des recherches, élaborer des statistiques, assurer une veille des politiques**

### La Cellule Statistiques Naissances-Décès - NADE

Descriptif :

La cellule Statistique Naissances-Décès est chargée de réceptionner chaque mois toutes les déclarations de naissances et de décès ayant lieu en Wallonie et Communauté germanophone pour le compte de cette dernière.

Cette récolte et le traitement des données ont pour le but d'établir des statistiques annuelles (nombres et causes) qui sont communiquées à l'autorité fédérale, puis européenne.

Les informations sont implémentées dans une base de données qui est transmise chaque année à la Direction générale Statistique et Information économique - DGSIE – afin de satisfaire à la loi portant sur les statistiques nationales et européennes.

Ces données permettent la mise en place des politiques de prévention santé aux niveaux régional, national ou/et européen.

Nombre de naissances : 34.671

Nombre de décès < 1 an ou mort-nés : 282

Nombre de décès > 1 an : 37.942

## Le projet GeDidot

### Descriptif :

Ce projet franco-belge financé par le Fonds Européen de Développement Régional (Interreg V France-Wallonie-Vlaanderen) et initié en 2016 a pour objectif la mise en commun des données socio-sanitaires entre la France et la Wallonie.

À travers l'élaboration d'une base de données transfrontalière, le projet mettra à la disposition du public des données de France et de Wallonie qui montrent la situation socio-sanitaire de la population et qui documentent les inégalités sociales et territoriales de santé. La base de données sera mise en ligne dans un Infocentre de santé publique transfrontalier. Les données doivent servir à sensibiliser les autorités et les associations locales à leur rôle en matière de santé, et les guider dans leurs choix et engagements dans ce domaine.

En 2018, l'Infocentre de santé qui doit mettre les données de France et de Wallonie à la disposition du public était en phase de finalisation. Il devrait être accessible au public au cours de l'année 2019.

## Le cadastre des médecins généralistes wallons

Descriptif :

L'AVIQ est en charge de la gestion du dispositif de soutien financier aux médecins généralistes nommés « Impulseo ». Dans ce cadre, l'Agence met chaque année à jour la liste des médecins généralistes qui exercent leur activité dans une commune de Wallonie.

L'AVIQ réalise le cadastre des médecins généralistes sur base des adresses des cabinets où les médecins exercent afin d'avoir une meilleure estimation des communes en pénurie et de l'ampleur de celle-ci. Les médecins qui souhaitent s'installer dans une commune dans laquelle la pénurie est avérée peuvent prétendre à une prime à l'installation.

Ce cadastre est actualisé et publié chaque année.

## Le budget de l'AVIQ

Le montant total des dotations reçues par l'AVIQ en 2018 s'élève à 1.012.851.493,73€.

S'ajoutant à cela des recettes spécifiques aux branches à hauteur de 70.591.612,43€, le montant total des recettes de l'AVIQ pour l'année 2018 est de 1.083.443.106,16€.

Le montant total des dépenses en 2018 s'élève quant à lui à 1.056.996.092,55€.

La ventilation des dépenses par poste s'établit comme suit :

PROG	NATURE DES DEPENSES	2018	POURCENTAGE DU TOTAL
<b>01</b>	<b>SECTION 01: Gestion centrale de l'Agence</b>	<b>50.958.080,49</b>	<b>4,82%</b>
01 01	Conseil général	2.151,13	
01 02	Comité de stratégie et de prospective	1.008.748,61	
01 03	Audit interne	333.741,88	
01 04	Gestion transversale - Administration	22.360.806,58	
01 05	Frais de fonctionnement et de gestion du Comité de branche santé	7.055.195,62	
01 06	Frais de fonctionnement et de gestion du Comité de branche handicap	16.309.864,72	
01 07	Frais de fonctionnement et de gestion du Comité de branche famille	3.887.571,95	
<b>02</b>	<b>SECTION 02: Gestion des Missions du Comité de branche bien-être et santé</b>	<b>101.844.816,90</b>	<b>9,64%</b>
02 01	Dépenses transversales à la branche	25.072.965,41	
02 02	Soins hospitaliers	1.633.678,29	
02 03	Infrastructures médico-sociales	6.217.125,10	
02 04	Surveillance et protection médico-sanitaire	3.821.004,60	
02 05	Soins ambulatoires et première ligne	23.652.187,50	
	<i>Fonds Impulseo</i>	9.115.914,79	
	<i>Centres de Coordination de Soins et Services à Domicile (CCSD)</i>	4.710.230,72	
	<i>Associations de Santé Intégrée (ASI)</i>	4.563.169,59	
	<i>Réseaux Locaux Multidisciplinaires (RLM)</i>	1.604.245,78	
	<i>Cercles de Médecins Généralistes (CMG)</i>	1.417.987,75	
	<i>Plateformes (réseaux) palliatives</i>	798.452,78	
	<i>Autres</i>	1.442.186,09	
02 06	Santé mentale	40.208.597,81	
	<i>Services de Santé Mentale (SSM)</i>	32.040.940,76	
	<i>Réseau d'Aide et de Soins en Assuétudes (RASA)</i>	2.579.290,29	
	<i>Centres de Télé Accueil (CTA)</i>	1.459.828,16	
	<i>Plateformes de Concertation en Santé Mentale (PCSM)</i>	685.577,02	
	<i>Autres</i>	3.442.961,58	
02 07	Aînés	1.239.258,19	
	<i>Agence wallonne de Lutte contre la Maltraitance des personnes âgées (ALM)</i>	690.300,00	
	<i>Centres d'Accueil de Jour pour personnes âgées (CAJA)</i>	509.958,19	
	<i>Autres</i>	39.000,00	

<b>03</b>	<b>SECTION 03: Gestion des missions du Comité de branche personnes handicapées</b>	<b>673.689.527,35</b>	<b>63,74%</b>
03 01	Dépenses transversales à la branche	9.604.105,90	
03 02	Aide individuelle et maintien à domicile	24.766.740,83	
	<i>Aide matérielle</i>	24.734.293,33	
	<i>CICAT</i>	32.447,50	
03 03	Hébergement et aide en milieu de vie	485.244.894,62	
	<i>Services Résidentiels et d'Accueil de Jour (SRAJ)</i>	445.028.348,20	
	<i>Services d'Aide en Milieu de Vie (SAMV)</i>	39.374.050,70	
	<i>Infrastructures</i>	842.495,72	
03 04	Emploi et formation	153.777.591,39	
	<i>Entreprises ordinaires et indépendants</i>	35.554.051,90	
	<i>Entreprises de Travail Adapté (ETA)</i>	101.859.697,27	
	<i>Centres de Formation Professionnelle ( CFP)</i>	14.154.214,32	
	<i>Centres de Réadaptation Fonctionnelle (CRF)</i>	807.742,75	
	<i>Infrastuctures</i>	1.401.885,15	
03 05	Coordination des bureaux régionaux	296.194,61	
<b>04</b>	<b>SECTION 04: Gestion des missions du Comité de branche famille</b>	<b>2.200.500,01</b>	<b>0,21%</b>
04 01	Soutien aux caisses privées pour leurs frais de 1° installation	2.200.500,01	
<b>05</b>	<b>SECTION 05: Gestion des missions communes aux différents comités de branche</b>	<b>228.303.167,80</b>	<b>21,60%</b>
05 01	Autonomie et grande dépendance	207.030.733,63	
	<i>Adaptation informatique organismes assureurs</i>	7.416.000,00	
	<i>Services d'Aide aux Familles (SAFA)</i>	195.446.941,46	
	<i>Budget d'Assistance Personnalisé (BAP)</i>	2.214.018,28	
	<i>Services de conseils à l'aménagement du domicile et aux aides techniques</i>	648.894,99	
	<i>Autres</i>	1.304.878,90	
05 02	Promotion de la Santé et Famille	21.272.434,17	
	<i>Centres de Planning et de Consultation Familiale (CPF)</i>	13.838.200,79	
	<i>Programme d'action en promotion de la santé</i>	4.225.104,18	
	<i>Services communautaires et centres locaux (SCPS/CLPS)</i>	2.950.412,72	
	<i>Autres</i>	258.716,48	
<b>TOTAL DES DEPENSES 2018</b>		<b>1.056.996.092,55</b>	