

Rapport d'activités 2021

(Version complète)

Table des matières

1	L'AVIQ en 2021 : édito	5
2.	2021 : zoom sur le Covid-19 et la gestion de crises	6
2.1.	Le lancement de la campagne de vaccination	6
2.2.	La gestion de crise	7
2.3.	Le Covid Safe Ticket	9
2.4.	Vers un retour à la normale	9
2.5.	L'AVIQ tire les leçons de la crise	10
2.6.	Les inondations de juillet	10
3.	2021 : zoom sur quelques avancées	12
3.1.	Nouvelle compétence de l'AVIQ : Aide aux Personnes Âgées	12
3.2.	Nouvelle compétence : les allocations familiales supplémentaires	12
3.3.	Naissance de la Cellule Satisfaction	12
3.4.	Nouvel arrêté pour les services d'accompagnement	13
3.5.	Réforme de l'octroi du supplément social des allocations familiales	13
3.6.	Pérennisation des mesures en faveur des contrats étudiants	13
3.7.	Clôture du projet Wallonie Amie des Aînés	14
3.8.	Travailler à l'AVIQ	14
3.9.	Première convention de revalidation 100% wallonne	14
3.10.	Décret Kama	15
3.11.	L'organisation des conférences pour les professionnels de la santé	15
4.	La carte d'identité de l'AVIQ en 2021	16
4.1.	Son personnel	16
4.2.	Ses organes de gestion	17
4.3.	Conseil de stratégie et de prospective	17
4.4.	Son budget, ses dépenses	18
5.	Les services agréés et/ou subventionnés en 2021	20
5.1	Les centres de télé-accueil	21
5.2	Les Centres Locaux de Promotion de la Santé	22
5.3	Les centres de dépistage du cancer	23
5.4.	Les centres de planning familial	25
5.5	Les services médicaux des services internes et externes de prévention et de protection du travail	29
5.6	Les centres de coordination des soins à domicile	30
5.7	Les services intégrés de soins à domicile	30

5.8 Les réseaux locaux multidisciplinaires.....	32
5.9 Les réseaux d'aide en assuétude.....	33
5.10 Les cercles de médecins généralistes.....	34
5.11 Les centres de référence CRESAM-CREPS	35
5.12 Le centre de ressources lésion cérébrale	36
5.13 Les plateformes en soins palliatifs et leur fédération	37
5.14 Les plateformes de concertation en santé mentale.....	38
5.15 Les associations de santé intégrée	39
5.16. Les services spécialisés dans le secteur de l'aide en milieu de vie	40
5.17. Les services d'aide aux familles et aînés	43
5.18 Les services de santé mentale	44
5.19 Les services conseils en aménagement du logement	45
5.20 Le transport médico-sanitaire non urgent	46
5.21 Les services de court séjour	46
5.22 Les initiatives d'habitations protégées agréées	47
5.23 Les CFISPA – Centres de Formation et d'Insertion Socioprofessionnelle Adaptés	48
5.24 Les Entreprises de Travail Adapté	49
5.25 Les hospitalisations de jour	50
5.26 Les centres d'accueil et de soins de jour pour aînés - CAJ/CSJ.....	51
5.27 Les soins hospitaliers.....	52
5.28 Les établissements d'hébergement pour personnes handicapées.....	54
5.29 Les établissements d'hébergement pour aînés	55
5.30 Les maisons de soins psychiatriques.....	56
5.31 Les hébergements collectifs des personnes en difficultés prolongées	57
5.32 Les infrastructures médicosociales dans le secteur hospitalier	58
5.33 Les infrastructures dans le secteur des établissements pour aînés	59
6. Les dispositifs de soutien financier	61
6.1 L'aide individuelle à l'intégration	61
6.2 Le Budget d'Assistance personnelle.....	62
6.3 L'APA – Allocation pour l'aide aux personnes âgées.....	62
6.4 L'aide aux patients souffrant d'insuffisance rénale chronique	63
6.6 Les mesures Impulseo	64
6.7 Les aides à la formation et l'emploi en milieu ordinaire.....	65
6.8 La régulation des caisses d'allocations familiales	66
6.9 La médiation des familles.....	67
6.10 Les visites à domicile (dans le cadre des allocations familiales)	68

7. Ses actions directes	70
7.1 Le centre de documentation	70
7.2 Le numéro gratuit.....	71
7.3. La sensibilisation des enfants et des jeunes.....	72
7.4 La cellule API.....	73
7.5 Les agents de terrain des bureaux régionaux	73
7.6 La surveillance des maladies infectieuses	74
7.7 La cellule cas prioritaires	75
7.8 La formation des professionnels du secteur	77
7.9 L'audit et le contrôle des services pour personnes handicapées.....	79
7.10 L'audit et le contrôle des services liés à la branche bien-être et santé	80
7.11 La cellule NADE.....	81
7.12 Les CEFO – Carrefour Emploi Formation Orientation	81
7.13 Le cadastre des médecins généralistes	83
8. Ses projets, ses partenariats, ses implications dans d'autres initiatives	84
8.1 Les Handicontacts.....	84
8.2 Le projet WADA – Wallonie Amie Des Aînés.....	85
8.3 Le DUOday.....	86
8.4 La semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées	87
8.5 Le projet Accessibilité.....	88
8.6 Les partenariats avec la Fédération Wallonie-Bruxelles (Enseignement).....	89
8.7 L'accord de coopération en matière de soutien à la scolarité.....	90
8.8 Protocole de collaboration entre l'AVIQ et l'AGE (Administration Générale de l'Enseignement) en matière de transition école-vie adulte.....	91
8.9 L'European Disability Card.....	92
8.10 Les projets européens et les relations extérieures	92
8.11 Le consortium de validation des compétences.....	100
8.12 Le plan e-santé	101
8.13 Le Plan Soins Intégrés Maladies Chroniques.....	103
8.14 La réforme des soins en santé mentale et la nouvelle politique	104
8.15 La 2ème Commission Mixte Personnes Handicapées Françaises	106
8.16 Le plan wallon qualité soins hospitaliers.....	106
9. Subventions facultatives	109
10. Gestion paritaire	111



1 L'AVIQ en 2021 : édito

2021, une année en 3 mots

Solidarité, Qualité, Equité... Trois mots pour définir les valeurs de l'AVIQ. Trois mots qui en 2021 ont encore pris tout leur sens.

La Solidarité d'abord, parce que depuis le début de la pandémie et dans toutes les situations critiques, l'ensemble des agents de l'AVIQ se sont mobilisés et ont fait preuve d'une très grande flexibilité pour faire face. En interne, pour renforcer les équipes qui, de facto, ont été les plus touchées et les plus sollicitées. Et vers l'extérieur, bien entendu, pour répondre aux citoyens et aux professionnels, pour accompagner et conseiller les structures agréées par l'Agence qui ont vécu des moments difficiles. La solidarité aussi avec les autres institutions publiques avec lesquelles nous avons coordonné nos actions notamment dans le cadre des inondations de juillet dernier. Et tout ça, en continuant à assurer leurs missions, nos missions de service au public.

La Qualité ensuite, parce que même dans la phase aiguë de la crise, face à toutes ces inconnues et malgré les décisions difficiles, l'AVIQ a tout mis en œuvre pour que tout fonctionne le mieux possible. Nous avons organisé la campagne de vaccination d'une ampleur historique en collaboration avec les professionnels de la santé et des professionnels de l'organisation. Nous avons pris en charge la coordination de l'aide psychosociale apportée aux sinistrés de la catastrophe naturelle de juillet dernier. Nous avons aussi pu tirer les enseignements de ces situations critiques pour nous armer et mettre en place une stratégie de gestion des risques qui nous permet de réagir voire d'anticiper.

L'Equité enfin, parce que notre idéal à l'AVIQ est l'inclusion. Et que ce soit dans les périodes tendues ou dans nos missions quotidiennes, nos projets et nos avancées visent toujours à améliorer le quotidien des Wallonnes et des Wallons, à leur garantir un accès aux droits. Un jour ou l'autre, chacune et chacun d'entre nous aura affaire à l'AVIQ. Des plus jeunes avec les allocations familiales aux aînés avec les soutiens nécessaires sans oublier les personnes en situation de handicap, nous entendons mettre la personne au cœur des préoccupations de manière globale. C'est ça l'esprit AVIQ !

Ce rapport annuel dresse une vision d'ensemble de nos missions, de nos activités, de nos projets, de nos interventions, avec nos partenaires. Car c'est ça aussi l'esprit AVIQ : construire ensemble.

Bonne lecture.

2. 2021 : zoom sur le Covid-19 et la gestion de crises

2.1. Le lancement de la campagne de vaccination

Le virus est arrivé en Europe début 2020 et, un an après, sa propagation se poursuit.

Les Autorités belges continuent de prendre les mesures qui s'imposent : interdiction des visites dans les maisons de repos, cours suspendus pour l'ensemble des écoles, fermetures de certains secteurs économiques, confinement de la population, plan de distribution dynamique pour éviter la saturation des hôpitaux, dépistage... Parmi toutes ces mesures, nombre d'entre elles continuent de relever des compétences de l'AVIQ en matière de maladies infectieuses, de prévention en matière de santé et de vaccination des adultes.

Fin 2020 et début janvier 2021, trois variants problématiques sont identifiés : le variant alpha en Angleterre, le variant bêta en Afrique du Sud et le variant gamma au Brésil. En 2021, au moins sept autres variants sont recensés par l'OMS. Les variants les plus contagieux sont successivement le variant alpha durant l'hiver 2020, puis le variant delta identifié en Inde à partir du printemps 2021. Fin 2021, le variant Omicron apparaît. Celui-ci est plus contagieux mais la gravité des cas s'amenuise.¹

En Belgique, le 5 janvier 2021 commence officiellement la campagne de vaccination dans les maisons de repos. Il s'agit de la plus grande campagne de vaccination de l'Histoire. En ce début d'année, plus de 10,3 millions de doses sont administrées dans 29 pays.

L'objectif est tout d'abord de vacciner, sur base volontaire, le personnel et les résidents les plus fragiles des maisons de repos et de soins. Ensuite la vaccination est proposée au personnel soignant de première ligne et des hôpitaux, durant les mois de mars et d'avril. L'AVIQ déploie 31 centres de vaccination accessibles sur le territoire wallon.

A partir du 15 mars, ce sont les personnes de plus de 65 ans et celles de 45 à 65 ans présentant des facteurs de risques qui sont invitées à se faire vacciner.

40 centres et 13 antennes locales organisent la vaccination.

La dernière phase, la vaccination de l'ensemble de la population dès 18 ans, est lancée le 17 mai. La vaccination des jeunes de 12 à 15 ans en Wallonie est autorisée dans les centres à partir du 12 juillet 2021. Les jeunes, accompagnés de leurs parents s'ils le souhaitent, se verront administrés le vaccin Pfizer/BioNTech, le seul à avoir reçu l'autorisation de l'Agence européenne des médicaments pour être administré à ce groupe d'âge.

Suite à la décision de la CIM du 29 septembre 2021, la vaccination booster est organisée pour toutes les personnes âgées de 65 et plus. Par la suite, le 27 novembre 2021, la CIM Santé décide d'inviter le reste de la population adulte à recevoir une dose booster à partir de début décembre.

¹ [Variants du SARS-CoV-2 — Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Variants_du_SARS-CoV-2)

L'AVIQ organise cette campagne de vaccination d'une ampleur jamais connue auparavant d'une main de maître sur le territoire de la Wallonie : par la gestion des invitations, l'élaboration et la diffusion des campagnes de communication, l'organisation des centres. Toutes ces actions ont permis d'atteindre un taux de 84 % de personnes entièrement vaccinées (chiffre en date du 25/05/22 sur jemevaccine.be).

2.2. La gestion de crise

Qu'est-ce qu'une crise ? Crise est un mot qui vient du grec « krisis » et qui signifie « action de distinguer », « action de choisir », « action de séparer » et « action de décider ». Une crise, c'est donc une rupture d'équilibre et qui exige de prendre des décisions dans l'urgence. La crise sanitaire du Covid-19 est une crise évolutive, cinétique car elle surprend par ses rebondissements, sa durée, ou sa combinaison avec d'autres crises comme par exemple la crise des inondations. Durant ces 2 crises, l'AVIQ a dû préparer, accompagner et transformer son organisation face à des événements qui n'étaient pas en son contrôle.

Durant la crise sanitaire, des solutions innovantes, flexibles, créatives et transversales furent mises en place en termes :

- D'organisation du travail de l'Agence (télétravail, vidéoconférences, etc.) ;
- D'appels à la solidarité, en collaboration avec le FOREM, dans le cadre de la plateforme « Solidaire wallonne » afin de renforcer les établissements en pénurie de personnel ;
- De collaborations transversales dans le cadre du lancement du Covid Safe Ticket, de nombreux agents se portant volontaires pour répondre aux requêtes des citoyens concernant le certificat vaccinal ;
- D'écoute des besoins de nos établissements et de la réponse à ces besoins (équipements de protection individuelle, formations, etc.) ;
- De développement de projets innovants en matière de maintien du lien social au cœur de la crise, etc.

Durant cette période, le personnel de l'Agence et celui d'autres entités publiques, poursuivent leurs missions. Tous s'exposent à des surcharges de travail et s'investissent pour rendre un service de qualité et efficace dans la lutte contre le Covid-19.

Les interventions de l'Agence sont multiples :

- Support aux services touchés par le covid-19, notamment pour le suivi des personnes contaminées (tracing) avec l'aide du SPW (Service Public de Wallonie) et du FOREM ;
- Au sein des écoles, l'AVIQ informe en collaboration avec les PSE des mesures à prendre comme par exemple la fermeture de certaines classes, la mise en quarantaine d'élèves ou d'enseignants, le testing généralisé... ;
- Participation à différents groupes de travail interfédéraux ;
- Coordination du suivi des clusters hébergements ;
- Organisation de l'avenir du Contact Tracing via un logiciel régional propre ;
- Information des citoyens wallons sur toutes les mesures prises pour leur santé via les différents sites ;
- Des webinaires destinés aux professionnels (médecins, directeurs de maisons de repos ou d'établissements d'hébergement pour personnes handicapées, bourgmestres...)

- Les réponses aux sollicitations quotidiennes des journalistes ;
- Les circulaires destinées aux services agréés et les FAQ (Foires Aux Questions) reprenant toutes les informations utiles (isolement, cohortage...);
- L'accompagnement individualisé des institutions en situation de cluster.

Afin d'assurer la gestion des clusters, en 2021 l'AVIQ a décidé de constituer une équipe spécialement dédiée à cette mission au sein de sa cellule de surveillance des maladies infectieuses. 40 personnes ont donc été recrutées en décembre 2020.

Elles étaient divisées en 2 équipes :

- **Data analyst**
Mission : analyser les données concernant la détection d'un cluster, issues de différents systèmes informatiques (ONSS, tracing, etc.). Une intervention humaine précieuse, qui ne pouvait être remplacée par un système informatique. Cette analyse était ensuite transmise à l'équipe d'"analystes paramédicaux".
- **Analystes paramédicaux**
Mission : analyser la situation de clustering et, surtout, donner tous les conseils pour stopper la chaîne de contamination. Ces agents étaient en contact direct avec les collectivités hors AVIQ (que ce soient des événements ou des lieux, tels que les écoles ou les clubs de sport) ; le suivi des clusters dans nos structures était, quant à lui, réalisé par les directions métiers et SURVMI.

Au total, ce sont plus de :

- 240.000 données analysées ;
- 19.000 dossiers clusters créés ;
- 80.000 analyses épidémiologiques complétées ;
- 65.000 alertes envoyées en interne ou en externe pour situation de cluster Covid ;
- 125.000 informations consignées dans le programme informatique.

Aussi, depuis mai 2020, le Call Center Covid de la Région Wallonne a la charge de plusieurs missions et notamment du tracing.

Ses 2 missions principales sont de prendre contact avec les personnes ayant réalisé un test PCR/RAT qui s'est révélé positif et de répondre aux sollicitations diverses des citoyens en relation avec la situation sanitaire de la Région Wallonne et des différentes règles en application.

Au-delà de ces 2 missions principales, il y a également la prise de contact avec les personnes identifiées comme étant Contact à Haut/Bas Risque et les collectivités fréquentées par les personnes positives au Covid19.

En 2021, en moyenne 410 agents à temps plein travaillaient pour le Call Center Covid dans le cadre du dispositif tracing dans dont 60 se rendaient à domicile. Chaque jour, en moyenne 1000 personnes positives au covid-19 furent contactées par cette équipe. Aussi, quotidiennement, ce sont en moyenne 820 contacts à haut risque qui furent contactés.

2.3. Le Covid Safe Ticket

Le 16 juin 2021 est lancé le Covid Safe Ticket. Il permet de faciliter la circulation des citoyens entre les Etats membres et d'organiser de manière sûre des évènements de masse. L'AVIQ est pleinement compétente pour la délivrance du certificat de vaccination, notamment en ce qui concerne la qualité des données et la correction de celles-ci. Un formulaire de requête est créé pour répondre au mieux aux besoins des citoyens : <https://requete-vaccination.aviq.be> .

A partir du 1^{er} novembre 2021, le Covid Safe Ticket est requis sur tout le territoire belge pour accéder aux restaurants, bars, cafés, discothèques mais aussi aux salles de fitness ainsi qu'aux grands évènements. Le CST doit permettre de diminuer la circulation du virus. On observe alors une augmentation du nombre de personnes vaccinées ainsi qu'une forte augmentation du nombre de tests réalisés.

Un numéro gratuit, le 0800/45019 est créé afin de permettre aux citoyens qui n'ont pas internet de prendre rendez-vous pour leur vaccination contre le Covid-19. Il permet également d'annuler, de déplacer un rendez-vous, de signaler son refus définitif à la vaccination. Le numéro gratuit permet de répondre aux questions des citoyens concernant la vaccination, la sécurité des vaccins, les effets secondaires possibles, les contre-indications... Le numéro gratuit peut aider à répondre aux questions des citoyens concernant le certificat, il peut assister le citoyen dans l'obtention de son certificat numérique. Via le numéro gratuit, le citoyen peut obtenir son certificat par voie postale.

Le marché public concernant la mise en place d'un call center externe a été étendu à 44 équivalents temps plein suite au lancement du CST pour répondre au mieux aux questions des citoyens. Ces dispositifs ont été mis sur pieds en un temps record.

Un kit de communication et une foire aux questions sont mis à disposition des publics sur les sites respirer.be et covid.aviq.be et une campagne de communication accompagne cette étape.

2.4. Vers un retour à la normale

L'année 2021 est aussi marquée par l'arrivée de l'administratrice générale, Françoise Lannoy et de l'administratrice générale adjointe, Anne-Françoise Cannella. Leur volonté de revenir à un mode de fonctionnement normal s'est exprimé en mettant fin au **Comité de coordination stratégique** dont la finalité était de prendre les grandes orientations, d'en assurer le suivi, d'intégrer les stratégies interfédérales et régionales.

Celui-ci anticipait également les besoins et attentes naissant de l'évolution de la crise. Le Comité de coordination stratégique a été remplacé par les réunions hebdomadaires « **Point Gestion Covid-19** » à partir de fin novembre, lors de la 4^{ème} vague.

Le **Comité de coordination opérationnel** qui était présidé par la Cellule de surveillance des maladies infectieuses de l'Agence et qui se réunissait deux fois par semaine prend également fin. Il avait pour mission de coordonner opérationnellement les différentes actions de l'AVIQ en vue de limiter les conséquences de la pandémie : faire remonter les **situations critiques de terrain** (clusters...) vers le Comité de direction. Le Comité de coordination opérationnel est remplacé par les réunions « **Coordination 1ères lignes** » à partir de la fin novembre 2021. Ces réunions qui ont lieu une fois par semaine réunissent la Cellule de surveillance des maladies infectieuses et les directions métiers de façon transversale.

La volonté est de recentrer un maximum les activités de crise dans les organes habituels que sont le **Comité de Direction** et l'étoffement de la **cellule de surveillance des maladies infectieuses**. Celle-ci est destinée à reprendre la matière épidémique afin que les agents puissent revenir à leurs activités récurrentes.

2.5. L'AVIQ tire les leçons de la crise

Deux temps forts marquent cette volonté de structure en 2021 : le **6 septembre 2021** est lancé le programme de la GRE (gestion du risque épidémique). Il regroupe 9 projets qui visent à :

- Garantir le passage fluide d'une gestion de crise à une gestion des risques ;
- Intégrer la gestion d'épidémies de plus ou moins grande ampleur dans les activités récurrentes de l'organisation ;
- Intégrer les activités assurées par le fédéral depuis mars 2020 ;
- Préparer l'AVIQ et ses parties prenantes au prochain sursaut épidémique (covid ou autre).

Le 28 septembre 2021 est présentée et validée une première version du **Programme de gestion de crises** au Comité de Direction. La cellule de crise créée en octobre 2020 fait désormais partie de la Direction Générale. Le programme de gestion de crise à l'AVIQ consiste au lancement de plusieurs projets qui permettront à l'organisation d'être plus efficace et structurée dans le cadre de la survenue de crises et de se renforcer suite aux crises vécues. Ces projets deviendront ensuite activités courantes au sein de la cellule de gestion de crises. Les objectifs du programme de gestion de crise sont :

- Anticiper la survenue de crises ;
- Réduire leur impact sur les activités de l'organisation ;
- Développer un système de réponses efficace en temps de crise ;
- Préserver les missions, les processus et les parties prenantes de l'AVIQ.

2.6. Les inondations de juillet

L'été 2021 aura été marqué par une crise dans la crise : celle des inondations qui ont touché la Wallonie. Dans cette situation de catastrophe naturelle exceptionnelle, l'AVIQ – associée à d'autres partenaires – a joué un rôle clé.

Suite aux inondations, près de 100 000 personnes sont sinistrées et 39 personnes perdent la vie. Deux semaines après cette catastrophe naturelle, la plus meurtrière de l'histoire du pays, le Gouvernement wallon reconnaît ces inondations comme calamité naturelle publique dans 209 communes.

Dans un premier temps, l'urgence absolue fut de prendre contact avec tous les services agréés de l'AVIQ qui se trouvaient dans les zones inondées. Tant les institutions du secteur de la branche Handicap que les établissements qui relèvent de la branche Santé ont été approchés afin de faire l'état des lieux, identifier les besoins les plus urgents et proposer un accompagnement. L'AVIQ a également adopté une série de circulaires afin d'assouplir les mesures et réduire les délais dans certaines des démarches administratives auxquelles ces services sinistrés ont été confrontés.

La Direction de surveillance des maladies infectieuses (SURVMI) fut également mise à contribution dès les premières heures afin d'évaluer les conséquences des inondations qui augmentaient considérablement les risques de contamination de maladies infectieuses. Outre les risques évidents liés aux moisissures, il était aussi primordial de limiter les infections: liées aux conditions de vie défavorables (humidité, manque de chauffage et/ou d'isolation, etc.); liées aux inhalations de poussières ou gouttelettes (nettoyage au karcher, eau stagnante, etc.); à transmission féco-orales (manque d'accès aux sanitaires, refoulement des égouts, etc.); à contamination alimentaire (eau non potable, rupture de la chaîne du froid, contamination des potagers, etc.); en lien avec les animaux, dites «zoonoses» (contact avec les déjections animales du fait des coulées de boue ou d'eau, etc.

Des supports ont été développés pour donner des conseils de prévention d'intoxication au CO₂, de légionellose, ou encore pour gérer les conséquences de l'humidité.

Une communication «de terrain » a été développée dès les premiers jours afin que l'information circule. La Direction de la Communication de l'AVIQ a donc réalisé des supports tels qu'affiches, brochures et flyers. Destinés aux communes sinistrées, ces documents ont été distribués directement auprès des personnes via les nombreux agents communaux et autres volontaires présents sur le terrain. En parallèle et pour outiller tant les citoyens qui avaient accès à internet que les professionnels, le site de l'AVIQ a été enrichi d'un volet « Inondations» (www.aviq.be/inondations). Des informations sur les risques sanitaires y sont présentées, ainsi que des solutions afin de limiter les risques de contamination et comment trouver du soutien ou une aide psychologique.

Le cabinet de la Ministre en charge de la Santé et le Commissariat à la reconstruction ont également donné mandat à l'AVIQ afin d'assurer la mission de coordination de l'aide psychosociale. En collaboration avec le Service Public de Wallonie Intérieur & Action Sociale, l'AVIQ a désigné un chef de projet « Inondations». Sa mission consiste à coordonner une équipe de coordinateurs régionaux de l'aide psychosociale de l'AVIQ, des personnes ressources habituées à la gestion de situations complexes qui relèvent de l'action sociale ou de la santé. Présents sur le terrain afin d'accompagner les communes sinistrées, notamment auprès des CPAS et de la Croix-Rouge, les case managers ont pour but de recenser les besoins exprimés sur le terrain et d'élaborer un cadastre de l'offre locale existante en matière de soutien psychologique, d'aide alimentaire, de soutien au lien social... afin de fournir une réponse rapide aux partenaires et acteurs concernés par les inondations. Lorsqu'ils ne se consacrent pas à la gestion de crises, les Case Managers adjoints sont chargés d'établir un relais permanent entre les bureaux régionaux de l'AVIQ et les autorités locales afin de répondre à leurs préoccupations sur le suivi de l'ensemble des matières de l'Agence. En concertation avec l'ensemble des directions métiers de l'Agence, ils travaillent et se tiennent informés des initiatives locales transversales qui se développent au sein des communes pour améliorer chaque jour la vie des citoyens.

3. 2021 : zoom sur quelques avancées

3.1. Nouvelle compétence de l'AVIQ : Aide aux Personnes Âgées

Le 1^{er} janvier 2021, l'AVIQ est devenue compétente pour l'Aide aux Personnes Âgées (APA), jusque-là confiée aux Service Public Fédéral Sécurité Sociale. Cette allocation est destinée aux personnes âgées de 65 ans et plus qui connaissent une perte d'autonomie et disposent de faibles revenus.

Ce sont les mutuelles qui assurent la gestion de l'APA, sous le contrôle de l'AVIQ. En Wallonie, ce complément de revenus est octroyé à 37.000 personnes qui doivent faire face à des frais supplémentaires consécutifs aux difficultés qu'elles éprouvent pour exercer les activités quotidiennes telles que cuisiner, manger, se laver, faire le ménage et participer à des activités sociales.

Désormais, cette aide peut également être demandée en ligne via la nouvelle plateforme wallonne de protection sociale Wal-protect (www.wal-protect.be).

3.2. Nouvelle compétence : les allocations familiales supplémentaires

C'est en janvier 2022 que le transfert final de la compétence des allocations familiales supplémentaires du SPF Sécurité Sociale à l'AVIQ a eu lieu. En effet, celui-ci avait été initié en 2016. Pour rappel, les allocations familiales supplémentaires (AFS) sont un supplément d'allocation pour les enfants souffrant d'une affection. Ce complément est versé mensuellement avec les allocations familiales par les caisses d'allocations familiales et ne modifie ou n'annule pas les autres aides acquises.

En pratique, ce transfert s'effectuera en **3 temps** :

- Au 1^{er} octobre 2021 : traitement des premières demandes et des demandes de révision.
- Au 1^{er} janvier 2022 : prise en charge des révisions d'office dont la décision arrivera à échéance après le 30 juin 2022.
- Au 1^{er} juillet 2022 : reprise de l'entièreté du processus ; les dossiers en cours de traitement par le SPF seront finalisés.
-

Rien ne change concernant l'introduction de la demande et la réception de la décision : la famille continue de s'adresser à sa caisse d'allocation familiale. Cependant pendant le processus d'évaluation, l'AVIQ devient l'interlocuteur privilégié des familles : courriers, mails, téléphone, etc.

3.3. Naissance de la Cellule Satisfaction

Début 2021, l'AVIQ a mis en place une Cellule Satisfaction au sein de ses services. Cette Cellule est chargée d'apporter une réponse rapide et adéquate aux réclamations formulées par les usagers de l'Agence... qu'elles concernent une décision, la qualité d'une prestation ou d'un service ou encore un contact avec l'Administration.

Si la réponse donnée ne répond pas aux attentes de l'utilisateur, il peut alors interpeller le Médiateur de la Wallonie qui examinera la réclamation dans un 2^{ème} temps.

Au-delà du traitement des plaintes et sur base d'une récurrence de certaines d'entre-elles, la Cellule Satisfaction peut dès lors formuler des actions et recommandations afin d'améliorer la qualité des prestations de l'Agence et la satisfaction du public.

En 2021, près de 140 réclamations furent traitées par cette cellule.

3.4. Nouvel arrêté pour les services d'accompagnement

Tous orientés vers un soutien personnalisé, les services d'accompagnement ont des missions variées et complémentaires. Le 16 septembre 2021 est paru un nouvel arrêté qui apporte des modifications de forme à ces services et en pérennise certains. De nouvelles dénominations ont alors vu le jour. Mais les missions sont restées les mêmes. Les services d'accompagnement intègrent, voire fusionnent, les ex-services d'aide précoce (SAP), les ex services d'aide à l'intégration (SAI), les ex services d'accompagnement pour adultes (SAC) et les ex initiatives spécifiques : activités citoyennes, transition 16-25 et logements encadrés novateurs.

3.5. Réforme de l'octroi du supplément social des allocations familiales

Le supplément social a fait l'objet d'une réforme dans ses modes d'octroi afin de garantir un service de qualité aux familles, en se rapprochant au maximum de leur situation financière dès l'introduction de la demande pour qu'elles ne doivent pas, le cas échéant, rembourser des sommes indument perçues.

Dorénavant, avant tout versement, la caisse commencera par vérifier la situation financière du ménage sur base des derniers revenus imposables disponibles. Si l'évaluation des revenus ne permet pas l'octroi du supplément, la caisse analysera alors la 2^{ème} possibilité d'octroi, à savoir le statut BIM (Bénéficiaire d'Intervention Majorée) de l'allocataire.

Ainsi, grâce à ces procédures simplifiées et automatisées ne nécessitant plus de démarches de la part des familles, les suppléments seront accordés définitivement pour une période déterminée, et non plus de manière provisoire comme cela était le cas auparavant.

3.6. Pérennisation des mesures en faveur des contrats étudiants

Pour ne pas pénaliser les étudiants qui ont apporté leur aide dans divers secteurs (médical, commercial...) lors des périodes de confinement imposées par la crise de la Covid19, la réglementation relative aux contrats d'étudiants a été uniformisée. L'arrêté du Gouvernement wallon du 20/09/2018 et le Décret du 08/02/2018 ont été modifiés.

Ainsi, depuis le 1^{er} mars 2020, les contrats d'étudiants ne sont plus comptabilisés dans la norme de 240 heures maximales qui peuvent être prestées sur un trimestre sans risquer de perdre les allocations familiales pour le trimestre en question. Pour rappel, le volume total autorisé est de 475 heures par an.

Outre cette disposition, le chômage temporaire imposé aux jeunes après une formation en alternance ne constitue plus un obstacle à la perception des allocations familiales.

3.7. Clôture du projet Wallonie Amie des Aînés

Le projet WADA (Wallonie Amie Des Aînés) mis en place par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) encourage les communes à s'inscrire dans une démarche participative qui place les aînés au centre des préoccupations.

En effet, en 2025, un tiers des citoyens sera âgé de 65 ans et plus. Ces personnes seront confrontées à des problèmes liés à la mobilité, la santé, la sécurité, le mobilier urbain, la solitude...

Les coordinateurs de ce projet sur la Wallonie que sont l'AVIQ et l'UCL (Université Catholique de Louvain) se félicitent de tout le travail réalisé, notamment le développement d'interactions permanentes entre les aînés, les acteurs de terrain et les élus locaux.

Tout ce travail d'analyse de données qui a permis de poser un diagnostic de terrain sera transcrit dans un guide dont la publication est programmée pour 2022.

3.8. Travailler à l'AVIQ

En 2021, le télétravail était à nouveau la norme pour les agents de l'AVIQ. Dans ce contexte, les équipes des services support ont continué à mettre en place une série d'initiatives internes tant à destination des managers, que des agents ou encore des nouveaux collaborateurs accueillis lors de cette période particulière. Citons entre autres : l'organisation d'espaces de discussions entre managers sur des sujets précis (travail hybride, par exemple), mise en évidence des bonnes pratiques des managers dans un contexte de travail à distance, organisation de ½ journée conviviale lorsqu'il a été possible de se réunir physiquement, certification des référentes RH *Com Colors* (test de personnalité), module d'accueil des nouveaux collaborateurs, etc. Les formations internes qui étaient initialement dispensées en présentiel ont été déclinées en distanciel.

3.9. Première convention de revalidation 100% wallonne

Concrètement, une convention de revalidation est un contrat, liant l'AVIQ et un centre de revalidation fonctionnelle. Ces centres, résidentiels ou ambulatoires, offrent un accueil et des soins spécialisés et multidisciplinaires. La durée de prise en charge est toujours limitée (de quelques mois à plusieurs années), selon les objectifs et la nature des soins. Signée le 2 avril 2021, cette première wallonne concerne la Porte Bleue, un centre de revalidation pédopsychiatrique destiné aux enfants et adolescents souffrant d'un trouble du spectre autistique, à Libramont.

Les conventions de revalidation ont été transférées en 2016 de l'INAMI vers l'AVIQ, dans le cadre de la 6ème réforme de l'Etat. Depuis le 1er janvier 2019, l'AVIQ gère pleinement cette compétence, après que l'INAMI en ait assuré la gestion pour le compte de l'Agence. L'AVIQ y a donc vu l'opportunité d'apporter sa spécificité qui est de toujours mener un projet en plaçant le besoin du citoyen au cœur de celui-ci. C'est pourquoi, les équipes de l'Agence ont souhaité que la convention s'adapte aux projets, et non l'inverse. Une nouvelle convention, sur-mesure et construite dans

l'intérêt des patients, est née du travail des équipes de l'AVIQ, en collaboration avec les porteurs de projet.

3.10. Décret Kama

Le 28 juillet 2021, le décret Kama fut officiellement adopté par le Parlement wallon.

Ce décret vise à autoriser l'accès des chiens d'assistance à tous les lieux publics en Wallonie, y compris les établissements de soins. En effet, entre 150 et 200 chiens d'assistance pour personnes en situation de handicap sont en service en Wallonie et à Bruxelles. S'ils semblent aujourd'hui de plus en plus reconnus et acceptés dans notre société, certains freins subsistent quant à leur présence dans les lieux accessibles au public. Ce décret prévoit des sanctions en cas de non-respect de la loi.

Parallèlement, un « Passeport Chien d'assistance » fut mis en place afin de formaliser l'identité du chien et de la personne qui s'en occupe. Il est délivré par les 9 associations agréées par l'AVIQ pour le dressage, lors de la réception du chien par la personne en situation de handicap.

Enfin, l'intervention publique dans les frais d'éducation et de dressage des chiens d'assistance s'est vu augmenter. Précisions que la Wallonie intervient en moyenne pour 15 à 20 chiens d'assistance par an.

Cette thématique n'était pas étrangère à l'AVIQ. En effet, depuis mai 2019, l'AVIQ a renforcé la sensibilisation autour de l'accessibilité des lieux publics aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance. Une campagne de grande envergure a été diffusée en radio, en télévision, dans les cinémas wallons et également sur les réseaux sociaux.

Afin d'assurer aux personnes accompagnées par un chien d'assistance que leurs compagnons seront bien accueillis, l'AVIQ a créé un **autocollant « Bienvenue aux chiens d'assistance »**. Les commerces, taxis, restaurants ou tout lieu ouvert au public sont invités à l'afficher de manière visible.

3.11. L'organisation des conférences pour les professionnels de la santé

Lors de la crise sanitaire liée au Covid-19, il ne fut plus possible pour l'AVIQ d'être présente sur des salons ou d'organiser des colloques ou conférences. Les 30 septembre et 1^{er} octobre 2021, l'AVIQ a pu à nouveau participer au salon Soins & Santé. Lors de ce salon, les professionnels du secteur médical, paramédical et de l'aide à la personne ont pu bénéficier d'un programme complet de conférences organisées ou accréditées par l'AVIQ sur de nombreux sujets d'actualité. Les participants eurent notamment l'occasion de prendre part à une séance informative menée par la Ministre wallonne de la Santé sur les Assises de la santé, alors en préparation.

4. La carte d'identité de l'AVIQ en 2021

L'AVIQ est l'organisme créé par la Wallonie le 1^{er} janvier 2016 pour gérer des politiques majeures en matière de bien-être et santé, de handicap et de soutien aux familles.

Elle est chargée de la mise en œuvre de divers mécanismes de protection sociale performants et adaptés aux défis sociétaux actuels et à venir.

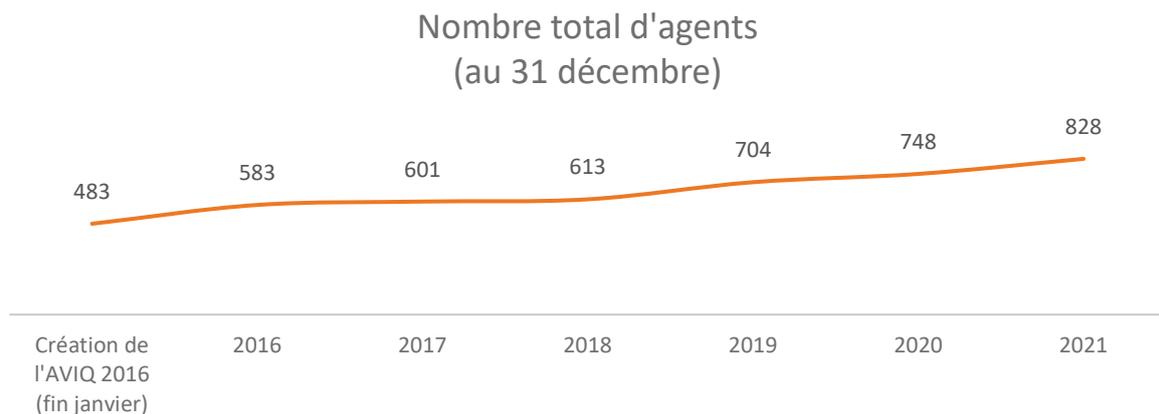
L'Agence s'est vue assigner la réalisation de 13 objectifs stratégiques par son Contrat de gestion 2017-2022 (pour en savoir plus : www.aviq.be).

4.1. Son personnel

Nombre total d'agents au 31 décembre 2021 : 828 agents

Nombre total d'équivalents temps plein au 31 décembre 2021 : 749,7 ETP

Pourcentage de personnes handicapées sur le total des agents : 3,38 %



Impact de la crise covid

- ✓ Suite à diverses décisions du Gouvernement wallon, des engagements sont réalisés afin de doter l'AVIQ de ressources supplémentaires en vue de gérer la crise et de permettre la mise en place d'un système permanent de prévention, de surveillance et de gestion des crises sanitaires, épidémies et maladies infectieuses.

En 2021, les équipes de surveillance des maladies infectieuses et des services informatiques se sont vus renforcés.

4.2. Ses organes de gestion

L'AVIQ dispose d'organes d'avis et de gestion où siègent des représentants des organismes assureurs, des caisses d'allocations familiales, du monde scientifique, ou encore des organisations représentatives des employeurs, des travailleurs, des gestionnaires d'établissements ou de services reconnus pour leur expertise dans les matières de l'Agence.

Ces représentants sont rassemblés dans plusieurs organes : Conseil général, Conseil de monitoring financier et budgétaire, Conseil de stratégie et de prospective, Comités de branche (Handicap, Bien-être et santé, Familles), Commissions communes aux branches et dispositif d'audit interne.

Retrouvez tous les membres effectifs et suppléants de ces différents organes sur le site de l'AVIQ : <https://www.aviq.be/fichiers/Organes-de-gestion-AVIQ.pdf>

Impact de la crise covid

41 réunions supplémentaires du Conseil Général (34 en 2020 – 16 en 2019) ont été organisées afin de prendre les décisions nécessaires dans le cadre de la gestion de la crise covid-19.

4.3. Conseil de stratégie et de prospective

Composé de différentes catégories de membres (représentants des comités de branche de l'AVIQ, d'organisations et de fédérations des secteurs, de l'IWEPS - Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique -, de référents en expertise), le Collège s'est centré en 2021 sur sa mission de prospective, sa fonction consultative faisant l'objet d'une réforme annoncée par la Déclaration de Politique Régionale (DPR) du Gouvernement wallon.

Cette année 2021 fut consacrée à l'organisation de travaux prospectifs sur le thème de l'accessibilité aux soins de santé et à la santé.

Ayant été créés par le Collège en 2020, les 4 groupes de travail thématiques et le groupe de travail de coordination de ceux-ci ont axé leurs travaux sur des rencontres avec de nombreux acteurs de terrain et institutionnels en vue de pouvoir dresser, dans un premier temps, un panorama global de la situation :

- GT « Vieillesse »,
- GT « Personnes handicapées »,
- GT « Familles »,
- GT « Promotion de la santé, organisations et institutions de santé ».

Chacun de ces GT se compose de membres du Collège central et d'experts proposés et choisis par eux. L'objectif est d'adresser un rapport de constats, d'évaluations et de recommandations à l'attention du Parlement de Wallonie, du Gouvernement wallon et

des organes de l'AVIQ en 2022-2023 qui viseront à proposer des pistes de développement et de réforme à l'horizon des années 2030.

4.4. Son budget, ses dépenses

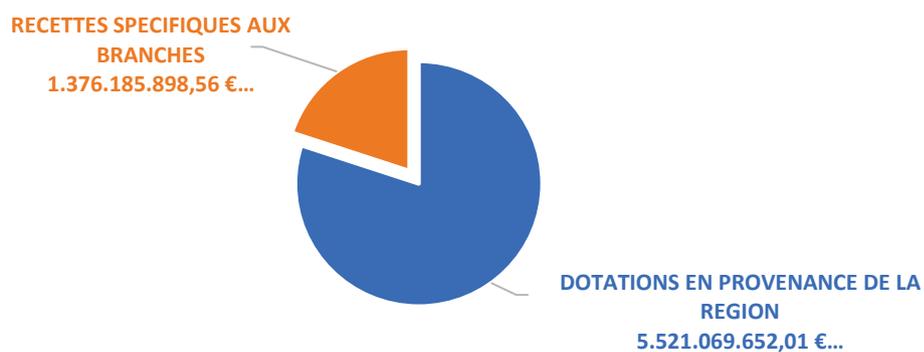
DEPENSES ET RECETTES			
PROG	NATURE DES DEPENSES	2021	% DU TOTAL
01	SECTION 01: Gestion centrale de l'Agence	72.554.235,62	1,08%
01 01	Conseil général	75,48	
01 02	Comité de stratégie et de prospective	1.678.187,07	
01 03	Audit interne	556.388,44	
01 04	Gestion transversale - Administration	39.779.834,13	
01 05	Frais de fonctionnement et de gestion du Comité de branche Sant	8.959.866,38	
01 06	Frais de fonctionnement et de gestion du Comité de branche Han	17.485.882,81	
01 07	Frais de fonctionnement et de gestion du Comité de branche Fami	4.094.001,31	
02	SECTION 02: Gestion des Missions du Comité de branche bien-être	479.606.578,43	7,15%
02 01	Dépenses transversales à la branche	60.451.722,85	
02 02	Soins hospitaliers	4.673.116,03	
02 03	Infrastructures médico-sociales	19.745.759,28	
02 04	Surveillance et protection médico-sanitaire	4.312.951,60	
02 05	Soins ambulatoires et première ligne	98.507.013,59	
	<i>Fonds Impulseo</i>	10.399.092,42	
	<i>Centres de Coordination de Soins et Services à Domicile (CCSD)</i>	8.268.766,95	
	<i>Associations de Santé Intégrée (ASI)</i>	6.675.994,02	
	<i>Cercles de Médecins Généralistes (CMG)</i>	67.673.201,22	
	<i>Plateformes palliatives</i>	1.710.203,87	
	<i>Réseaux Locaux Multidisciplinaires (RLM)</i>	1.734.475,33	
	<i>Système intégré de soins à domicile (SISD)</i>	865.643,60	
	<i>Autres</i>	1.179.636,18	
02 06	Santé mentale	52.610.185,85	
	<i>Services de Santé Mentale (SSM)</i>	36.495.804,39	
	<i>s aux organismes d'étude en santé mentale, en toxicomanie et en circuits de soins</i>	6.123.436,35	
	<i>Réseau d'Aide et de Soins en Assuétudes (RASA)</i>	2.887.268,16	
	<i>Initiatives d'habitations protégées</i>	2.709.876,53	
	<i>Maisons de soins psychiatriques</i>	2.255.200,97	
	<i>Télé-accueil</i>	1.395.104,35	
	<i>Plateformes de Concertation en Santé Mentale (PCSM)</i>	743.495,10	
02 07	Aînés	239.305.829,23	
	<i>MR/MRS/CSJ/CCS</i>	236.788.291,49	
	<i>Centres d'Accueil de Jour pour personnes âgées (CAJA)</i>	856.513,61	
	<i>Agence wallonne de Lutte contre la Maltraitance des personnes âgées (ALM)</i>	725.321,06	
	<i>Autres</i>	935.703,07	

03	SECTION 03: Gestion des missions du Comité de branche personn	776.457.132,31	11,57%
03 01	Dépenses transversales à la branche	8.842.963,71	
03 02	Aide individuelle et maintien à domicile	24.220.301,76	
	<i>Aide matérielle</i>	24.179.742,38	
	<i>CICAT</i>	40.559,38	
03 03	Hébergement et aide en milieu de vie	556.619.000,18	
	<i>Services Résidentiels d'Accueil de Jour (SRAJ)</i>	504.964.610,95	
	<i>Services d'Aide en Milieu de Vie (SAMV)</i>	47.562.594,72	
	<i>Infrastructures</i>	4.091.794,51	
03 04	Emploi et formation	186.444.718,45	
	<i>Emploi ordinaire</i>	37.914.288,60	
	<i>Entreprises de Travail Adapté (ETA)</i>	134.481.994,47	
	<i>Centres de Formation Professionnelle (CFP)</i>	13.834.362,30	
	<i>Infrastructures</i>	214.073,08	
03 05	Coordination des bureaux régionaux	330.148,21	
04	SECTION 04: Gestion des missions du Comité de branche famille	2.426.785.272,69	36,17%
04 01	Dépenses transversales à la branche	1.370.864,38	
04 03	Allocations familiales - Contrôle des caisses	2.425.414.408,31	
05	SECTION 05: Gestion des missions communes aux différents com	2.954.389.990,57	44,03%
05 01	Autonomie et grande dépendance	487.703.642,19	
	<i>Subventions aux Fonds Maribel pour maintien du volume de l'emploi</i>	14.721.813,02	
	<i>Services d'Aide aux Familles (SAFA)</i>	213.660.203,80	
	<i>Budget d'Assistance Personnalisée (BAP)</i>	2.083.403,94	
	<i>Services de conseils à l'aménagement du domicile et aux aides techniques</i>	629.332,09	
	<i>Transfert et octroi d'avances pour la gestion de l'Aide aux personnes âgées (APA)</i>	255.530.466,43	
	<i>Autres</i>	1.078.422,91	
05 02	Promotion de la santé et famille	25.805.394,23	
	<i>Centres de Planning et de Consultation Familiale (CPF)</i>	15.639.349,43	
	<i>Programme d'action en promotion de la santé</i>	4.733.002,36	
	<i>Services communautaires et centres locaux (SCPS/CLPS)</i>	3.724.630,12	
	<i>Suivi sanitaire en milieu carcéral</i>	765.000,00	
	<i>Etudes actions et recherche</i>	943.412,32	
05 03	Protection sociale wallonne	2.339.857.503,12	
	<i>Sociétés mutuellistes régionales - Intervention frais administration</i>	17.162.427,18	
	<i>ganismes assureurs - Transfert pour la gestion du système de protection wallonne</i>	1.113.660.767,98	
	<i>ordinaire du système de protection sociale wallonne - Conventions internationales</i>	31.456.399,83	
	<i>Octroi d'avances dans le cadre du système de protection sociale wallonne</i>	1.177.556.874,97	
	<i>Autres</i>	21.033,16	
05 04	Centres de revalidation fonctionnelle	4.187.578,33	
05 05	Dépenses transversales à la branche commune	96.835.872,70	
TOTAL DES DEPENSES 2021		6.709.793.209,62	
RECETTES		2021	
DOTATIONS EN PROVENANCE DE LA REGION RECUES EN 2021		5.521.069.652,01	
RECETTES SPECIFIQUES AUX BRANCHES		1.376.185.898,56	
TOTAL DES RECETTES 2021		6.897.255.550,57	

Montant total des recettes pour l'année 2021

6.897.255.550,57 €

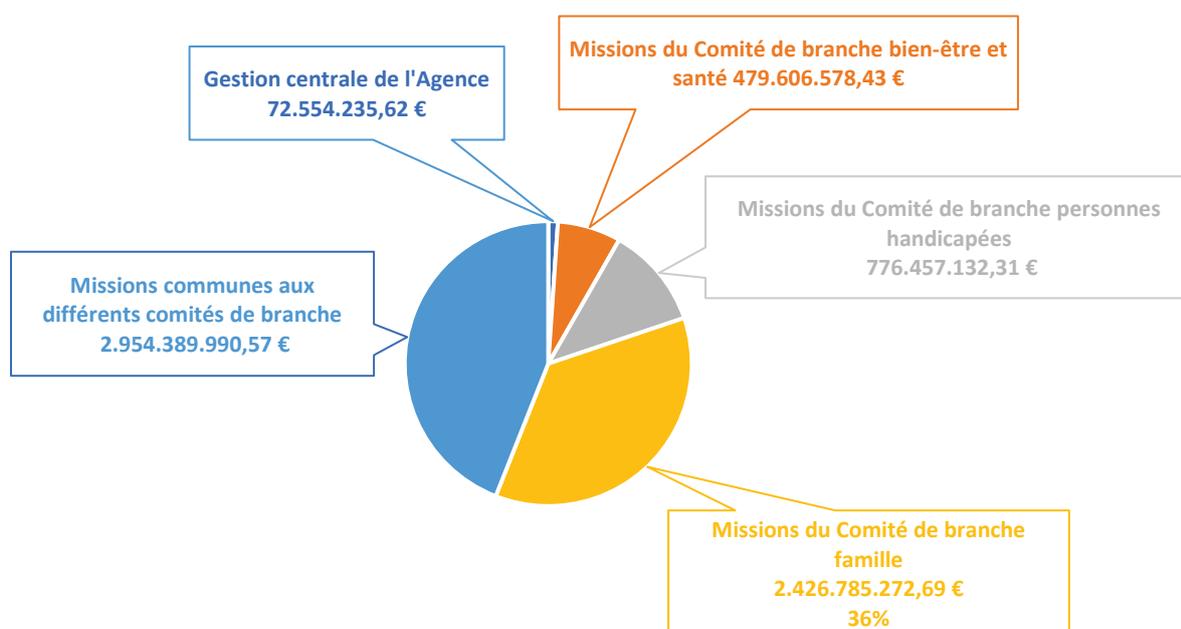
La répartition des recettes par source



Montant total des dépenses pour l'année 2021

6.709.793.209,62€

La répartition des dépenses par branche



5. Les services agréés et/ou subventionnés en 2021

Bien que toujours plongée dans le cyclone sanitaire, l'AVIQ n'en assure pas moins ses nombreuses missions d'accompagnement des Wallons à chaque étape de leur vie :

- Information, écoute, conseil, accompagnement, sensibilisation... ;
- Médiation et visites à domicile dans le cadre des allocations familiales ;
- Hospitalisations, dépistages, assuétudes, soins à domicile... ;
- Accueil de jour, hébergement et aide pour les personnes âgées ;
- Accueil de jour et hébergement des personnes en situation de handicap, interventions dans l'achat d'aides matérielles et dans l'aménagement du domicile, soutien dans l'emploi, formations professionnelles adaptées...

Pour concrétiser toutes ces aides, l'AVIQ s'appuie notamment sur des services extérieurs qu'elle agréee, soutient et subventionne.

Qu'il s'agisse de soins, d'hébergement, d'écoute, de formation, d'emploi, d'accompagnement... ces services apportent des réponses adaptées aux besoins et aux difficultés des citoyens.

5.1 Les centres de télé-accueil

Cinq centres de télé-accueil sont à l'écoute 24 heures/24 et 7 jours/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, ses problèmes ou ses convictions. Chacun est respecté dans ce qu'il vit. La confidentialité de l'appel ainsi que l'anonymat de l'appelant et de l'écouter 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 groupes cibles tels 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 de services : 5

Budget 2021 = 1.370.104 €

Nombre de professionnels : 34 travailleurs encadrent les volontaires dans les centres Télé-Accueil : 6 travailleurs à Charleroi, 10 travailleurs à Liège, 6 travailleurs dans le centre de Mons, 7 travailleurs dans le centre de Namur/BW et 5 travailleurs dans le centre du Luxembourg.

Nombre d'appels pris en charge : +/- 52.524 appels.

5.2 Les Centres Locaux de Promotion de la Santé

Les CLPS - Centres Locaux de Promotion de la Santé – sont des services agréés et subventionnés par l'AVIQ.

Les 9 CLPS sont répartis sur l'ensemble du territoire de la Wallonie, par communes.

Ils apportent leur soutien 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.

Leurs missions sont variées. Parmi celles-ci :

- Le soutien à la mise en œuvre du WAPPS – Plan Wallon de prévention et de promotion de la santé et la collecte des données relatives à son exécution et son évaluation ;
- L'accompagnement des acteurs dans leurs projets ;
- La mise en œuvre des programmes de médecine préventive ;
- La promotion de réseaux et de partenariats ;
- La sensibilisation des autorités locales ;
- L'organisation de formations à destination des professionnels ;
- La valorisation et la diffusion des bonnes pratiques locales, notamment 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 ») ...
- La mise à disposition d'outils et de documentation aux professionnels et aux citoyens sur la promotion de la santé

Nombre de services : 9

Dépenses : 2.226.468,35 euros en 2021 + ANM 2018-2020 : 17.310,81 euros en 2021

Primes COVID : 45.316,09 euros

Nombre de prêts : 1375 (1986 en 2019)

Nombre d'accompagnements documentaires : 914

Nombre d'accompagnements méthodologiques : 669

Nombre de projets/réseaux à l'initiative des CLPS : 54

Nombre de concertations/réseaux auxquels les CLPS participent : 336

Nombre de temps de rencontre/formations organisés/coorganisés par les CLPS : 167

Impact de la crise

Les CLPS ont mis en œuvre diverses initiatives afin de s'adapter aux circonstances et de réorienter au mieux leur travail compte tenu des mesures sanitaires. En voici quelques-unes :

- Participation aux stratégies concertées COVID 19 dont la coordination générale et les ateliers diagnostic sur les conséquences de la crise auprès des professionnels et des citoyens.
- Accompagnement en distanciel
- Création d'outils spécifiques COVID 19

5.3 Les centres de dépistage du cancer

Le CCR - Centre Communautaire de Référence pour le dépistage des cancers – est un organisme agréé et subventionné par l'AVIQ chargé de piloter les programmes organisés du dépistage du cancer du sein et du cancer colorectal en Wallonie.

A côté de son rôle de pilote des programmes, il supervise les 76 unités de mammographie agréées par l'AVIQ dans le cadre du dépistage du cancer du sein. Ces unités de mammographie réalisent les mammothests. L'université de Liège (ULG) est subventionnée par l'Agence pour gérer le programme informatique permettant le dépistage du cancer du sein (Mammorias).

Au niveau du dépistage du cancer colorectal, le CCR effectue la lecture des tests IFOBT (Immunologic Fecal Occult Blood Test) qui consiste en la détection de sang (humain) dans les selles.

Les mammothests sont destinés aux femmes de 50 à 69 ans. Les tests IFOBT, quant à eux, s'adressent à toute personne entre 50 et 74 ans.

Les missions du CCR :

- La sensibilisation des publics cibles ;
- L'information et/ou la formation des acteurs.

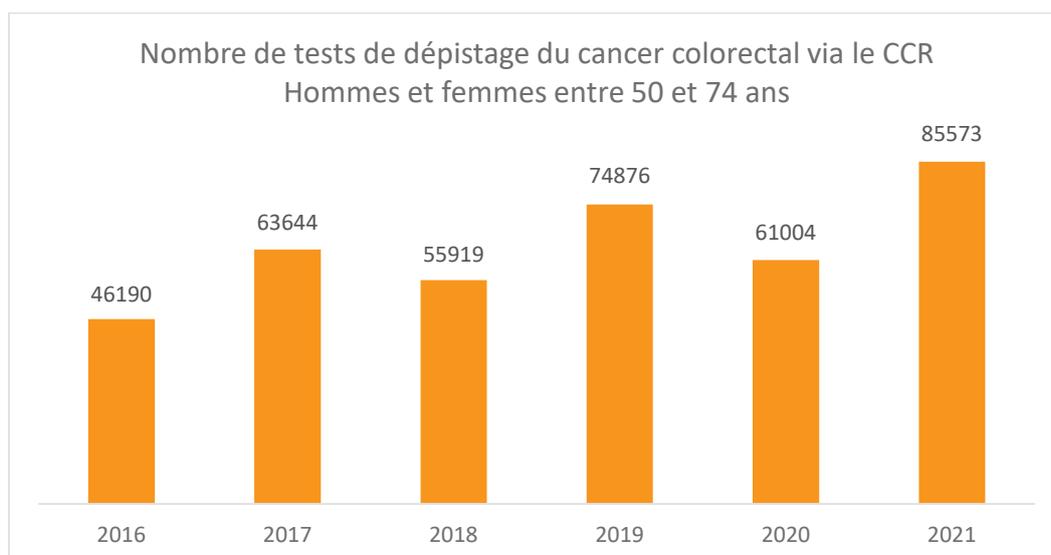
Pour en savoir plus sur les missions du CCR : www.ccref.org

Nombre de services : le CCR + l'ULG + 76 unités

Dépenses : 1.445.800 euros pour le CCR + 74.460,00 euros pour l'ULG

**Nombre de bénéficiaires : 85.573 pour le dépistage du cancer colorectal
11.187 pour le dépistage du cancer du sein**

Dépistage du cancer colorectal



Pour en savoir plus sur le dépistage du cancer colorectal, rendez-vous sur www.ccref.org/particulier/colorectal.php et www.depistageintestin.be

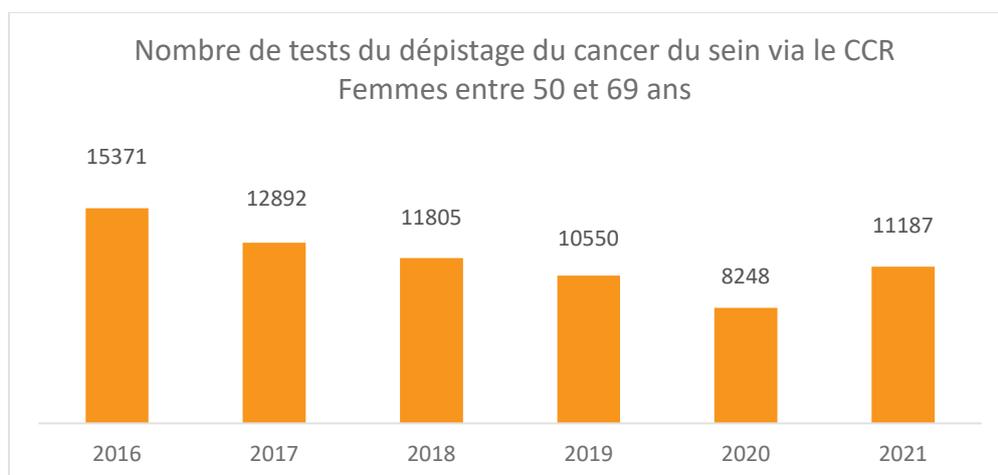
Impact de la crise sanitaire

En 2020, en raison des circonstances sanitaires exceptionnelles liées à la crise du covid-19, la plupart des activités ont été suspendues entre la mi-mars 2020 et fin mai 2020.

Un recul de 24% de la participation est donc à constater par rapport à 2019.

En 2021, la participation à ce dépistage a permis de rattraper le déficit lié à la crise sanitaire de 2020 et même de dépasser la participation de 2019.

Dépistage du cancer du sein



Pour en savoir plus sur le dépistage du cancer du sein, rendez-vous sur www.ccref.org/particulier/sein.php

Les dépistages diminuent depuis 2016. En effet, les médecins orientent de plus en plus les femmes vers un bilan sénologique ou vers un dépistage via la tomosynthèse. Or, les appareils de tomosynthèse ne sont pas encore agréés pour le dépistage organisé. La question de l'intégration de la tomosynthèse dans le programme organisé doit encore faire l'objet d'une décision en Wallonie.

La cessation d'activités des 3 mammobiles (bus) de la province de Liège explique également la diminution du nombre de dépistages du cancer du sein via le CCR. Un des mammobiles a repris du service dans l'arrondissement de Verviers.

Impact de la crise sanitaire

En 2020, en raison des circonstances sanitaires exceptionnelles liées à la crise du covid-19, la plupart des activités ont été suspendues entre la mi-mars 2020 et fin mai 2020.

Un recul de 22% de la participation est donc à constater par rapport à 2019.

En 2021, la participation à ce dépistage a permis de rattraper le déficit lié à la crise sanitaire de 2020 et même de dépasser la participation de 2019.

5.4. Les centres de planning familial

Les centres de planning familial sont des services agréés et subventionnés par l'AVIQ.

Les CPF informent, sensibilisent et accompagnent les citoyens wallons 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).

Le travail des CPF repose sur un système dynamique qui privilégie la concertation et place 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.

Nombre de services : 72 centres

Budget 2021 : 15.140.905,79 euros

+ Accords non marchands : 131.294,80 euros

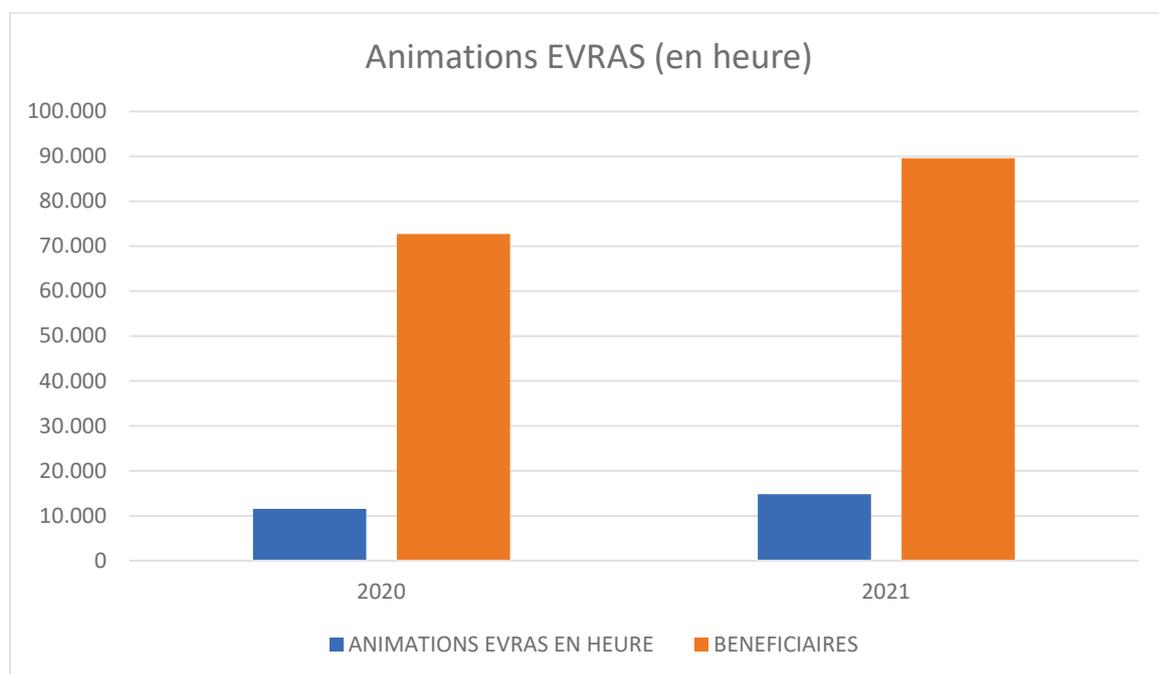
+ Primes covid-19 :

- **Forfait de 5.000,00 euros : 360.000,00 euros**
- **Primes d'encouragement : 7.148,84 euros**

Consultation : 52.125 personnes + 3.509 couples + 1.623 familles
Animation : 72.710 personnes

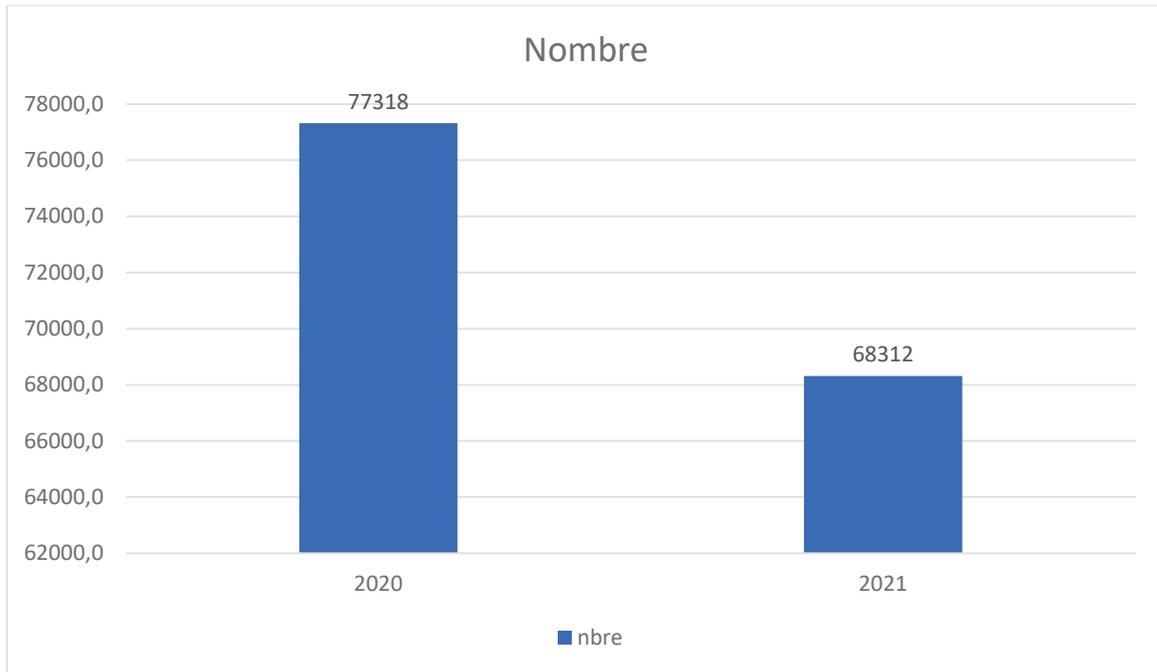
En 2021, on remarque une augmentation des animations dans les écoles. Les centres de planning ont dû en 2021, s'adapter à toutes les mesures sanitaires encore en vigueur.

Les animations en Centre de Planning



En 2021, on remarque une augmentation des animations dans les écoles. Les centres de planning ont dû en 2021, s'adapter à toutes les mesures sanitaires encore en vigueur.

Les accueils

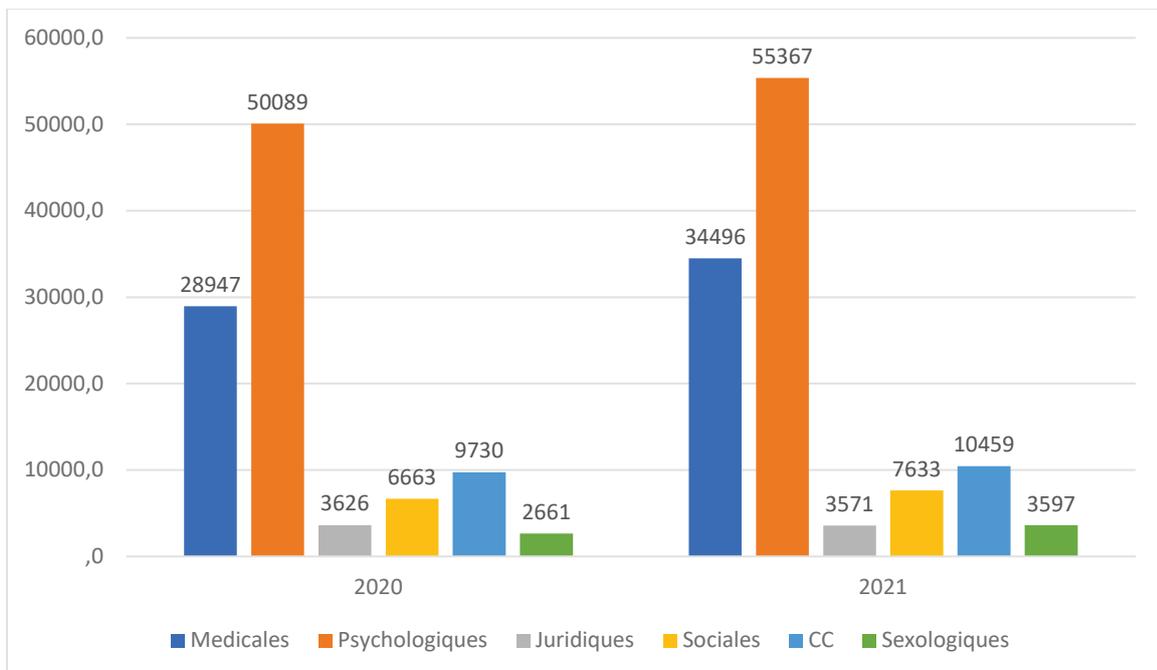


Les consultations

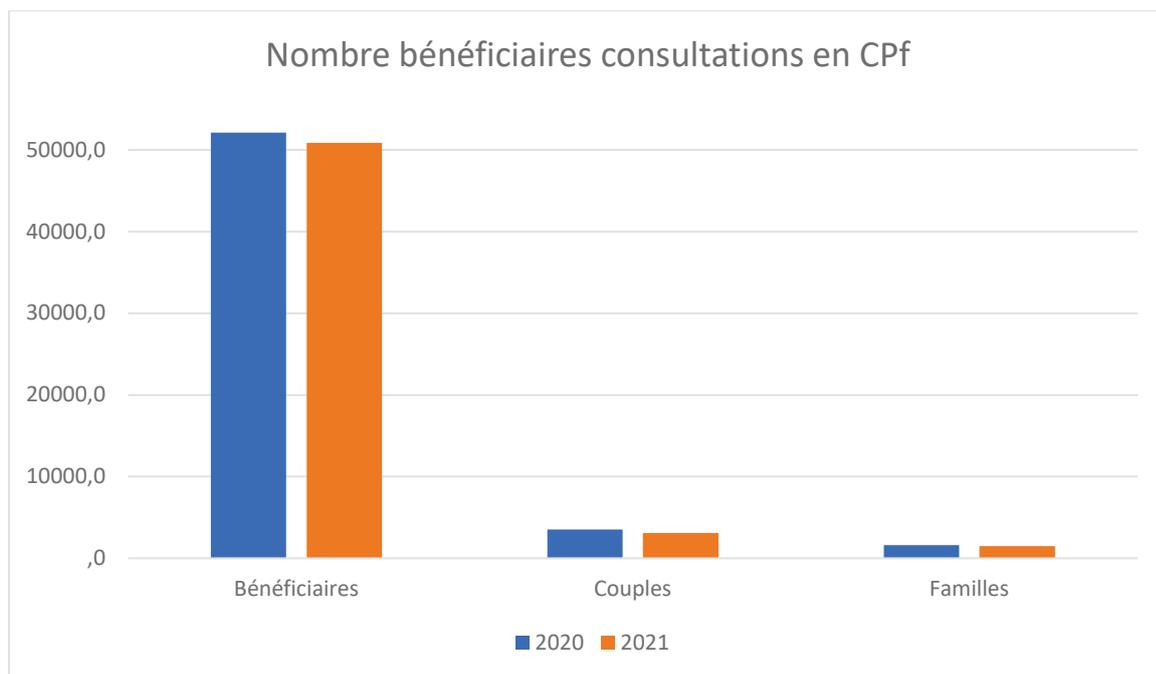
(Médicales – psychologiques – juridiques – sociales – cc – sexologiques) :

2020= 101.716

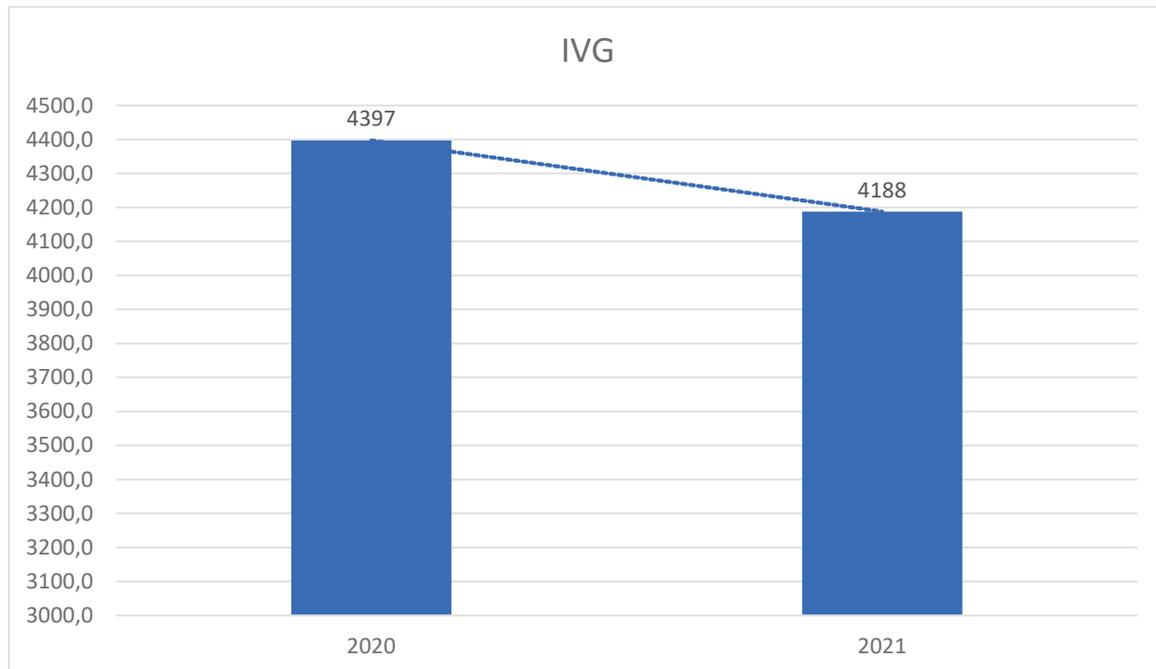
2021 = 115.123



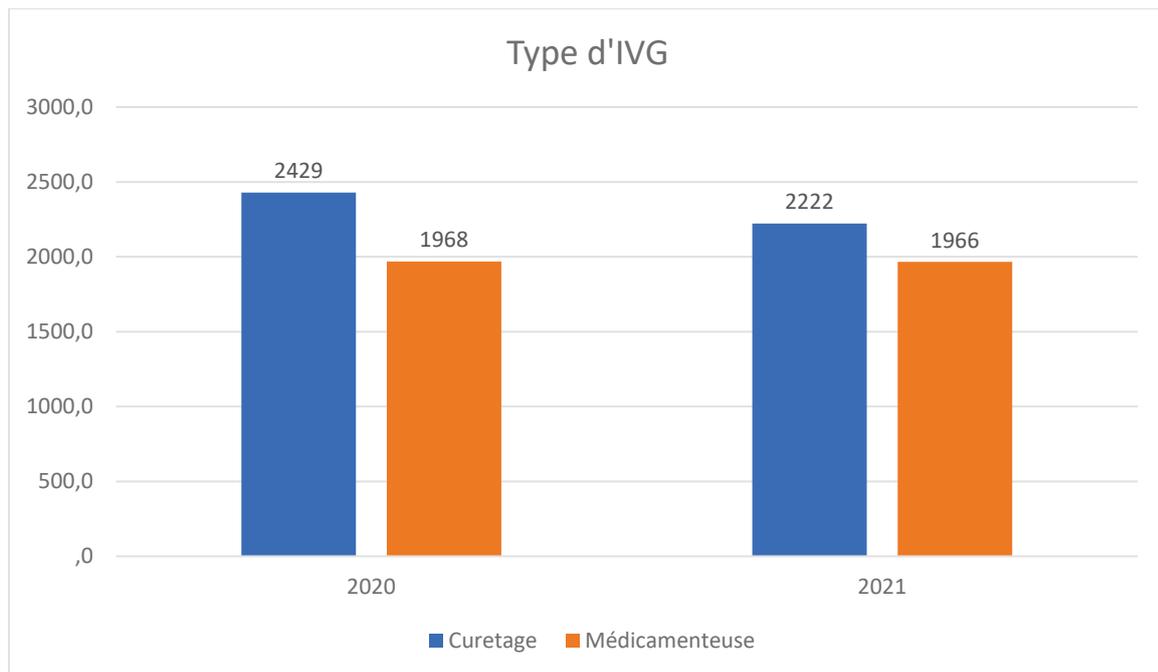
Nombre de bénéficiaires des consultations :



Les IVG en Centre de Planning



Méthode d'IVG



5.5 Les services médicaux des services internes et externes de prévention et de protection du travail

En Belgique, on dénombre 10 SEPPT (Services Externes de Prévention et de Protection au Travail). Il y en a 7 en Wallonie. Ceux-ci sont agréés par l'AVIQ.

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. Plus spécifiquement, les tâches des SEPPT ont trait à 2 branches de la prévention et du bien-être : d'une part, la gestion des risques (sécurité, hygiène du travail, ergonomie, charge psychosociale, médecine du travail) et d'autre part, la surveillance médicale (examens médicaux, vaccinations, formulations d'avis).

Le SIPPT - Service Interne de Prévention et de Protection au Travail d'un organisme, quant à lui, 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 (depuis sa création le 01/01/2016).

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

Nombre de professionnels : 313 médecins (307 en 2020) + 280 personnel paramédical (291 en 2020) + 206 autres : administratifs... (189 en 2020)
Nombre de bénéficiaires : 963.812 travailleurs

5.6 Les centres de coordination des soins à domicile

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.

Nombre de services : 31

Budget : 9.850.000 €

Nombre de professionnels : environ 126 coordinateurs/trices

Nombre de bénéficiaires : Chiffre 2021 impacté par la crise covid, donc non représentatif

Impact de la crise covid

En 2021, le secteur de la coordination à domicile a maintenu son mode de fonctionnement adapté pour répondre aux demandes tout en tenant compte des mesures sanitaires à respecter dans le cadre de la pandémie. Beaucoup de démarches ont été réalisées par téléphone ou par vidéo et les coordinatrices ont été équipées d'équipements de protection individuelle pour réaliser les visites à domicile dans les situations où cela était nécessaire.

5.7 Les services intégrés de soins à domicile

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 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.

Nombre de services : 8

Budget : 844 000 euros

Au niveau de l'activité :

- **Nombre de concertations multidisciplinaires : Chiffre 2021 impacté par la crise covid, donc non représentatif**
- **Nombre de concertations psychiatriques : Chiffre 2021 impacté par la crise, donc non représentatif**

Impact de la crise covid

En 2021, la majorité des concertations ont continué à être réalisées à distance et les SISD sont venus en support de plusieurs acteurs de terrain pour aider à organiser les mesures de lutte contre la pandémie. En fonction des besoins des zones, certains ont organisé la mise en place des centres de vaccination, d'autres ont participé à la création des structures intermédiaires de soins ...

5.8 Les réseaux locaux multidisciplinaires

12 opérateurs sont subventionnés sur la base de conventions dans l'attente de la restructuration de la première ligne de soin wallonne.

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.

Nombre de services : 12

Budget : 1.746.239 €

Nombre de professionnels : une coordinatrice et/ou un promoteur par projet

Nombre de bénéficiaires : Chiffre 2021 impacté par la crise, donc non représentatif

Impact de la crise covid

En 2021, en fonction des besoins sur les différentes zones, les RLM ont continué à soutenir les autres acteurs de terrain dans l'organisation de la lutte contre la pandémie. Tout en veillant à assurer leurs missions de base, certains RLM ont aidé à la mise en place des structures intermédiaires de soins, d'autres au fonctionnement des centres de vaccination...

5.9 Les réseaux d'aide en assuétude

L'AVIQ agréé et finance une fédération, 12 réseaux et 26 services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes, répartis-en 12 zones géographiques.

Le terme « assuétude » comprend la dépendance et l'accoutumance engendrées par l'usage abusif de produits psychotropes licites ou illicites, l'alcool, le tabac ou encore les jeux.

La fédération a pour mission de favoriser la concertation entre ses membres en vue de promouvoir et de soutenir la qualité des activités ainsi que la représentation des réseaux et des services. Cela peut s'organiser de manière collective ou, lorsque ceux-ci en font la demande de manière individuelle en vue de créer le développement d'échanges et de réflexions entre ses membres, la participation à l'information et à la sensibilisation ainsi que l'établissement de liens avec d'autres fédérations de même objet.

Les réseaux ont pour missions d'améliorer la qualité des soins et de l'aide et de favoriser la continuité des prises en charge. En collaboration avec les plateformes de concertation en santé mentale, ils identifient l'offre existante et la demande d'aide et de soins en matière d'assuétudes dans la zone de soins où ils exercent leurs activités. Ils développent également une offre cohérente d'aide et de soins dans la zone de soins concernée, sur les plans institutionnel et méthodologique et appuient l'action des services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes.

Les services ont pour missions spécifiques d'assurer l'accueil et l'information des bénéficiaires, de proposer un accompagnement psychosocial individualisé, une prise en charge psychothérapeutique et médicale, des soins, tout en promouvant 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.

En 2021, un appel a été lancé pour la reconnaissance d'un nouveau réseau d'aide et de soins en assuétudes sur la zone 11, Philippeville.

Nombre de services : 26 services + 12 réseaux + 1 fédération

Budget : 2.709.858,98 euros

Nombre de professionnels : 60,13 (57.05 ETP en 2019)

Impact de la crise covid

Dans le cadre de la crise covid-19, le secteur rapporte que les situations des bénéficiaires se sont complexifiées et que certains se sont davantage isolés au point qu'ils ont été parfois perdus de vue par les structures.

Le 22 avril 2020, le Gouvernement wallon a décidé de débloquer des moyens financiers additionnels pour faire face à la crise COVID. Un budget de près de 1,5 million d'euros a été dégagé pour le secteur des assuétudes. Ce budget a permis de financer pour 1 an, un équivalent temps-plein supplémentaire par service d'aide et de soins spécialisés en assuétudes.

Concrètement, cela a permis aux services d'accentuer les maraudes, la présence sur le terrain, les contacts avec les usagers et le développement du travail en réseau. En 2021, cette décision a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2021.

5.10 Les cercles de médecins généralistes

Un 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, notamment en vue de la mise en œuvre d'une politique locale de santé.

Dès lors, le cercle des médecins généralistes :

- Peut prendre des initiatives destinées à promouvoir les soins de santé de première ligne en général et le travail des médecins généralistes en particulier ;
- Prend des initiatives en vue d'optimiser une collaboration multidisciplinaire entre les prestataires de soins de première ligne ;
- Conclut des accords de coopération avec l'hôpital (ou les hôpitaux) en vue de garantir la continuité de soins aux patients ;
- Optimise l'accessibilité à la médecine générale pour tous les patients de la zone de médecins généralistes.

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 2016.

Un CMG peut recevoir un subside de base qui consiste en un montant de 0,20 euros par habitant de sa zone (montant indexé). Outre ce subside de base, deux autres subsides complémentaires peuvent aussi lui être octroyés. Les subsides servent à couvrir les frais de fonctionnement et de personnel liés à l'exercice de ses missions.

Nombre de cercles : 57

Dépenses : 1.411.318 euros

Impact de la crise covid

En 2021, les cercles de médecine générale ont notamment été sollicités afin d'organiser et de coordonner les centres de prélèvement sur leur territoire.

Budgets complémentaires

Pour l'organisation et la coordination d'un ou plusieurs centres de prélèvement :
1.100.000 Euros (subvention exceptionnelle aux centres de prélèvement) + 1.973.358
Euros (frais de fonctionnement + 1EPT adjoint à la coordination)

285.000 € répartis entre les différents cercles afin de leur permettre de faire face aux dépenses de fonctionnement supplémentaires engendrées par la gestion de la crise ;

5.11 Les centres de référence CRESAM-CREPS

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

L'asbl CRéSam bénéficie d'une reconnaissance et d'un financement annuel pour son Centre de référence jusqu'au 31 décembre 2023.

L'asbl « Un pass dans l'impasse » bénéficie d'une reconnaissance et d'un financement annuel pour son Centre de référence jusqu'au 30 juin 2022.

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

- L'appui aux acteurs de la 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 de concertation transrégionale et transsectorielle pour permettre aux intervenants de croiser leurs approches, leurs compréhensions, leurs références, leurs pratiques... ;
- 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.

Nombre de services : 2 centres de référence

Budget 2021 :

CRESAM : 242.124, 93 euros

CREPS : 114.158,83 euros

Nombre de professionnels : 21 pour ces deux structures

!

Impact de la crise covid

En raison de la crise sanitaire, les centres de référence se sont investis davantage pour soutenir les professionnels du secteur dans leur travail. De nouveaux projets ont pu voir le jour comme le cadastre de l'offre en santé mentale.

5.12 Le centre de ressources lésion cérébrale

En 2015, l'AWIPH a lancé un appel à projets pour le financement d'un centre de ressources en cérébrolésion en vue d'améliorer la prise en charge des personnes cérébrolésées. 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).

En 2021, les objectifs généraux de ce centre de ressources (indépendant du Ressort) situé à Gembloux 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 et supervisions ;
 - 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 prévention et 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 nouvelles personnes suivies en 2021 : 39

Nombre d'intervenants : 4 (travaillant tous à temps partiel)

Budget annuel alloué au centre de ressources : 108.618,00 €

Impact de la crise covid

Tout comme en 2020, et bien que le service n'ait jamais fermé ses portes et cessé de fonctionner, des événements ou des projets ont dû être reportés, modifiés ou annulés en raison de la pandémie COVID-19 et des mesures successives qui ont été édictées tout au long de l'année par les autorités fédérales et régionales. A titre d'exemple, les sensibilisations réalisées par le service au sein des écoles ont été fortement réduites, en raison de la fermeture répétée de ces établissements, de vague en vague ou de cas positif en cas positif. Dans l'ensemble, le service a reçu des appels téléphoniques de personnes cérébrolésées ou de leurs proches moins fréquents, et en nombre inférieur à ce qui était d'application avant le début de la pandémie. Enfin, et indépendamment de la crise, certains changements opérés au sein de l'équipe ont quelque peu perturbé l'organisation du CRLC et les possibilités de travail qui lui étaient offertes.

5.13 Les plateformes en soins palliatifs et leur fédération

Les plateformes en soins palliatifs sont des lieux de concertation qui ont notamment pour missions :

- 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 ainsi que des volontaires ;
- La coordination entre les diverses actions menées.

Leur fédération, la Fédération Wallonne des Soins Palliatifs (FWSP) créée en 1995, est également reconnue et subventionnée par l'AVIQ. Elle met son expertise à la disposition des professionnels de terrain et leur apporte son soutien. La FWSP est l'interlocuteur privilégié des professionnels de la santé et leur porte-parole auprès des autorités politiques régionales et fédérales.

Depuis sa création le 1^{er} janvier 2016, l'AVIQ assure la totalité du financement des plateformes en soins palliatifs. Les équipes de soutien en soins palliatifs, précédemment réglementées par des conventions INAMI, sont, quant à elles, subventionnées par l'AVIQ depuis le 1^{er} janvier 2019.

Depuis le 2 mai 2019, le secteur dispose désormais d'un nouveau décret qui insère des dispositions relatives aux soins palliatifs dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il prévoit notamment un financement structurel et pérenne des plateformes ainsi qu'une reconnaissance de leur fédération. Son arrêté d'application a été publié en date du 29 janvier 2021.

Nombre de services : 8 plateformes + 1 fédération

Dépenses : 1.803.729 euros

Impact de la crise covid

Le secteur a également reçu des subventions exceptionnelles complémentaires liées à la crise sanitaire :

- Une aide complémentaire aux plateformes afin de couvrir leurs frais de fonctionnement : 40.000 euros
- Un autre subventionnement destiné à l'engagement de personnel supplémentaire au sein des plateformes afin d'apporter un soutien renforcé aux professionnels et aux résidents des structures d'hébergement agréées par l'AVIQ.

5.14 Les plateformes de concertation en santé mentale

L'[Arrêté royal du 10 juillet 1990](#) fixe les normes d'agrément applicables aux plateformes de concertation en santé mentale (PFCSM). Leur but consiste essentiellement à mener des concertations avec des opérateurs de la santé mentale, sur un territoire délimité, afin de mieux répondre aux besoins de la population et d'améliorer le niveau qualitatif des soins de santé mentale.

En 1993, la Wallonie devient compétente pour l'agrément, la fermeture et la procédure de recours des 8 PFCSM, situées sur le territoire de la région de langue française.

En février 2004, ces PFCSM passent de 8 à 6. Il y en a une par province et 2 en Province du Hainaut.

Au 1er janvier 2015, la Wallonie devient pleinement compétente pour le financement de ces 6 plateformes de concertation. Et en 2016, celles-ci sont transférées dans le champ de compétences de l'AVIQ.

Le rôle de l'AVIQ consiste principalement à vérifier le respect de normes d'agrément des PFCSM sur base de leurs rapports d'activités annuels et, le cas échéant, à les subsidier.

En décembre 2016, via leur mémorandum, les PFCSM précisent leurs missions et objectifs pour se différencier des réseaux en santé mentale (réforme psy 107).

Fin 2019, la Direction des soins de santé mentale avait invité les 6 PFCSM à actualiser leur mémorandum et à élaborer plusieurs scénarios d'avenir, compte tenu de l'évolution du secteur de la santé mentale ces dernières années.

Ce travail débuté en 2020, est suspendu durant plusieurs mois, vu la pandémie covid-19. Il reprend fin 2020 pour être présenté le 28 juin 2021 à l'AVIQ et au Cabinet de la Ministre wallonne de la Santé.

Le 2 juillet 2021, le cabinet de la Ministre de la Santé, via une note verte, demande à l'AVIQ d'analyser les missions et de modifier les législations en vigueur concernant notamment les plateformes de concertation en santé mentale en ce compris la fonction de médiation.

Dans la foulée, une fiche projet est élaborée par la DSSM et soumise à la hiérarchie. Le but étant de redéfinir les normes d'agrément, de programmation, de fermeture et le financement des plateformes de concertation en santé mentale. Depuis lors, le projet est resté en suspens.

5.15 Les associations de santé intégrée

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.

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.

Trois nouveaux opérateurs ont été agréés dans le courant de l'année 2021.

D'autre part, un 6e appel à projet a été lancé dans le cadre de la mesure 7.2 du Plan wallon de développement rural 2014-2020+2022. Sept projets ont été sélectionnés. Les ASI porteuses de ces projets recevront une aide financière dans leurs démarches d'amélioration de leur infrastructure.

Nombre d'ASI agréées : 93

Budget engagé : 5.424.000 euros

Dépenses : 5.292.000 euros

Budget exceptionnel pour engager et dépensé comme aide pour faire face à la crise sanitaire : 552.000 euros

Nombre de professionnels (salariés et indépendants) :

- **436 ETP médecins généralistes**
- **170 ETP infirmiers**
- **197 ETP kinésithérapeutes**

Nombre de bénéficiaires : 256.000 patients

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

L'AVIQ agréé et subventionne différents types de services d'aide en milieu de vie :

- **Les services d'accompagnement** soutiennent, sur le plan éducatif, social et psychologique, les familles qui ont un enfant ou un jeune en situation de handicap et/ou les jeunes ou adultes présentant un handicap à mener à bien des projets qui leur apporteront une plus grande autonomie. Certains d'entre eux remplissent l'une ou plusieurs missions spécialisées en :
 - Activités citoyennes : pour les adultes qui souhaitent participer à du volontariat (sur site ou via des partenaires extérieurs) ;
 - Transition école-vie active : visant l'accompagnement des jeunes de 14 à 25 ans vers la vie « adulte » ;
 - Habitat encadré : pour les adultes qui souhaitent vivre en autonomie dans leur logement ;
 - Après-parent : visant à préparer la personne en situation de handicap et à l'accompagner pour la période après le décès des parents ou lorsque ceux-ci ne seront plus physiquement capables de s'en occuper.

En effet, suite à une modification de la réglementation, depuis le 1^{er} janvier 2021, les services d'accompagnement intègrent, voire fusionnent, les ex-services d'aide précoce (SAP), les ex services d'aide à l'intégration (SAI), les ex services d'accompagnement pour adultes (SAC) et les ex initiatives spécifiques : activités citoyennes, transition 16-25 et logements encadrés novateurs.

- **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.

- **Les dispositifs mobiles de soutien à l'inclusion, constitués de 3 types de services :**
 - ✓ **Les services de soutien à l'enfance** favorisent l'inclusion des enfants en situation de handicap (jusqu' à 12 ans) en soutenant les milieux d'accueil et les services Accueil Temps Libre de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE).
 - ✓ **Les cellules mobiles d'intervention** soutiennent les familles et les services accueillant des personnes « double-diagnostic » (présentant par exemple une déficience intellectuelle et une pathologie mentale), de manière à contribuer à l'amélioration des services rendus à celles-ci et à prévenir les situations de crise et les hospitalisations.
 - ✓ **La cellule de référence en matière de handicap et de vieillissement** soutient les équipes des services résidentiels pour adultes, des maisons de repos et des maisons de repos et de soins dans l'accueil ou l'accompagnement de personnes en situation de handicap vieillissantes (âgées de 50 ans minimum).

Dépenses : 47.562.594,72 euros

Nombre de professionnels : 919,22 ETP

Nombre TOTAL de services agréés et subventionnés : 142 (144 en 2020)

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

Nombre de services d'accompagnement – SAC : 90

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

Nombre de services répit – SRP : 21

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

Nombre de services de soutien à l'enfance - SSE : 8

Nombre de cellules mobiles d'intervention - CMI : 7

Nombre de cellules de référence handicap et vieillissement – CRHV : 1

Nombre de personnes suivies dans les services AVJ : 130 (127 en 2020)

Nombre de personnes suivies dans les services ex-SAC pour adultes : 4.031 (3.920 en 2020)

Nombre de personnes suivies dans les services ex-SAI : 1.378 (1.341 en 2020)

Nombre de personnes suivies dans les services ex-SAP : 1.223 (1.143 en 2020)

Nombre de personnes suivies dans les services SAF : 166 (169 en 2020)

Nombre de personnes suivies dans les services SRP : 735 (748 en 2020)

Nombre de personnes suivies dans les services SIL : 240 (202 en 2020)

Nombre total de personnes suivies dans les services (hors dispositifs mobiles de soutien à l'inclusion) : 7.903

Pour l'année 2020² :

Nombre de personnes suivies dans les services de soutien à l'enfance - SSE : 173 (191 en 2019)

Nombre de personnes suivies dans les cellules mobiles d'intervention - CMI : 496 (405 en 2019)

Nombre de personnes suivies dans les cellules de référence handicap et vieillissement – CRHV : 12 (22 en 2019)

Impact de la crise covid

Ces différents services ont dû adapter leur accompagnement étant donné la crise sanitaire et les différentes mesures imposées durant les années 2020 et 2021.

Ils ont ainsi dû faire preuve de créativité et ont dû acquérir du matériel informatique afin de poursuivre leurs missions, notamment en distanciel, auprès des personnes en situation de handicap vivant en milieu ordinaire.

À titre d'exemples, les professionnels des services d'aide en milieu de vie ont été amenés à :

- Fournir une aide à la compréhension des différentes mesures édictées par le Comité de Concertation : pictogrammes, tutoriels explicatifs, etc. ;
- Développer des interventions à distance par le biais de matériel informatique et à accompagner, quand cela était possible, les usagers dans l'apprentissage de l'utilisation de ces médias ;
- Créer des ateliers dédiés à équiper leurs usagers en masques en tissu, en gel hydroalcoolique (collaboration avec des pharmacies, etc.) ;
- Assister les usagers dans des démarches administratives inédites, propres au contexte de crise, et bien souvent via des canaux numériques ;
- Trouver des solutions pour les usagers sous administration de biens qui n'avaient plus accès à de l'argent liquide et qui n'étaient pas aptes à utiliser une carte bancaire ;
- Diversifier leurs missions en répondant à des appels à projets inhérents à la crise : Plan Get Up Wallonia (pour les DSI-CMI), etc. ;
- Assurer un soutien émotionnel aux usagers, et surtout à ceux qui étaient sujets à un isolement social.

Le cadre de certaines interventions des services a également dû faire l'objet de discussions et de négociations avec des représentants des secteurs de la petite enfance, de l'enseignement, etc., afin de soutenir au mieux les publics visés.

Etant donné la diversité des mesures qui étaient d'application dans les secteurs d'activités avec lesquels les services d'aide en milieu de vie sont amenés à collaborer, il est arrivé que certaines interventions ne puissent être réalisées ou doivent être aménagées voire reportées à une date ultérieure, en raison de l'incompatibilité de celles-ci avec les mesures qui étaient en vigueur dans le milieu de vie concerné.

² Les dispositions réglementaires permettent aux dispositifs mobiles de soutien à l'inclusion de rentrer leur rapport individuel au 30 juin. Les chiffres 2021 ne sont donc pas disponibles à l'heure où ce rapport est rédigé.

Dans d'autres cas de figures, les règles qui étaient d'application pour les services d'aide en milieu de vie étaient plus strictes que celles en vigueur dans ces mêmes milieux de vie et ne permettaient dès lors pas aux services de répondre aux demandes et besoins qui leur étaient signifiés. Les services et partenaires ont dû faire preuve d'un travail fourni en matière de communication.

Enfin, il est à noter que certains types de services ont bénéficié d'un subventionnement supplémentaire pour faire face à certaines problématiques liées spécifiquement à la pandémie, parmi lesquels les services d'accompagnement, les services de répit pour des prestations à domicile et les DSI-Cellules Mobiles d'Intervention (soutien exceptionnel et supplémentaire visant à apporter un soutien psychologique aux usagers et professionnels des services résidentiels, etc.).

5.17. Les services d'aide aux familles et aînés

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...).

Le travail administratif lié au passage du statut ouvrier/employé initié en 2019 a été finalisé en 2020 ainsi que le renforcement de l'encadrement social et administratif des aides familiales.

Nombre de services : 88

Budget : 213.660.000 €

Nombre de bénéficiaires : Chiffre 2021 impacté par la crise, donc non représentatif

Impact de la crise covid

En 2021, les SAFA sont restés au cœur de la pandémie. Pour y faire face, les responsables de service ont adapté l'offre et la demande pendant la période de crise. Les responsables de services aidés des assistantes sociales et des aides familiales ont donc évalué les situations définies comme prioritaires et ont répondu à ces demandes en fonction de leurs ressources disponibles et fourni des équipements de protection individuelle pour se rendre au domicile des bénéficiaires.

Les SAFA sont un des maillons indispensables au maintien à domicile et ont joué un rôle important pendant la crise.

5.18 Les services de santé mentale

L'AVIQ agréée et subventionne 65 Services de Santé Mentale, en abrégé SSM. Ils sont répartis en Wallonie. Chaque SSM dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée notamment d'un psychiatre, d'un ou plusieurs psychologues et assistants sociaux, mais aussi parfois d'autres professionnels, par exemple, des logopèdes, des psychomotriciens, des infirmiers.

Cette composition pluridisciplinaire permet ainsi de garantir une prise en charge globale de la santé mentale d'une personne.

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 ;
- Accessoirement, l'organisation 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 visant à donner accès à un droit d'un bénéficiaire ou à répondre à une demande émanant de l'autorité judiciaire.

Plusieurs SSM proposent également des initiatives spécifiques à destination d'une population déterminée, par exemple les personnes âgées, ou pour développer une approche méthodologique particulière, par exemple un accompagnement à domicile. Il existe 31 initiatives spécifiques en Wallonie.

Certains SSM ont créé un club thérapeutique. Il s'agit d'un lieu d'accueil de jour proposant des activités ayant pour objectif de permettre à des personnes souffrant de troubles psychiatriques ou psychologiques sévères ou chroniques, de se stabiliser au fil du temps ou d'accéder aux soins appropriés. Il existe 11 clubs thérapeutiques en Wallonie.

Tout citoyen peut faire appel aux prestations proposées par un service de santé mentale. Les tarifs pratiqués sont modérés. Le tarif maximal est de 11 € 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.

Budget règlementé : 34.879.000 € (2021)

Budget règlementé avec les aides Covid 19 et les accords du non marchand : 38.792.439,47 € (2021)

Nombre de travailleurs en SSM : 982 (2021)

Impact de la crise covid

Plusieurs enquêtes réalisées par Sciensano permettent de mesurer l'impact de la pandémie de coronavirus sur la population, notamment sur la santé mentale. En 2020 et 2021, ces enquêtes relèvent une augmentation de la prévalence des troubles anxieux et dépressifs. Le 22 avril 2020, le Gouvernement wallon a décidé de débloquent des moyens financiers extraordinaires additionnels. Cette décision a permis de financer pour 1 an, 1 ETP psychologue par SSM, et 1 ETP supplémentaire par SSM spécialisé dans le suivi des enfants/adolescents ou des aînés. En 2021, cette décision a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2021

5.19 Les services conseils en aménagement du logement

L'AVIQ subventionne des services conseils en aménagements et adaptations du domicile dans le cadre de la Plateforme Bien Vivre Chez Soi.

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 : 2.813

Nombre de visites au domicile pour les plus de 65 ans : 1.453

Nombre de services : 6 (SOLIVAL, Handyinfoaménagement, CSD Réseau SOLIDARIS Province de Liège, CIAS, SCAAT et CPAS de Charleroi)

Budget

- **Pour les < 65 ans : 510.000,00 euros/an**
- **Pour les > 65 ans : 663.825,00 euros/an**

Nombre de bénéficiaires :

- **Pour les < 65 ans : 3.308 bénéficiaires**
- **Pour les > 65 ans : 1.933 bénéficiaires**

Au cours de l'année 2021, les services conseils de la Plateforme Bien Vivre Chez Soi ont mis tout en œuvre pour assurer leurs activités dans les meilleures conditions possibles tout en continuant à appliquer les mesures d'hygiène requises dans le cadre de la crise sanitaire liée au Coronavirus.

Le nombre de personnes ayant pu bénéficier des services de la Plateforme Bien Vivre Chez Soi et le nombre de visites à domicile de ces services est en augmentation par rapport à l'année 2020.

5.20 Le transport médico-sanitaire non urgent

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.

Les sociétés de TMS sont agréées par l'AVIQ.

Le TMS permet, par exemple, un transfert de patient entre deux hôpitaux, un examen à l'hôpital d'un patient en civière ou le rapatriement couché d'un patient hospitalisé à l'étranger.

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. La Wallonie fait ainsi figure de précurseur en la matière, il a fallu attendre 2008 pour que la Communauté Germanophone dispose à son tour de sa législation TMS, 2018 pour la Flandre et les travaux sont toujours en cours à ce jour en Région Bruxelles-Capitale.

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 « ambulance »
Matériel obligatoire dans l'ambulance et respect de la norme technique européenne pour ambulance.

Nombre de services : 86

5.21 Les services de court séjour

L'Agence finance la prise en charge de l'hébergement de personnes handicapées pendant une courte période afin d'apporter à ces personnes et à leur entourage un soutien temporaire. L'hébergement ne peut pas dépasser 90 jours par an et par bénéficiaire.

Ces services de court séjour sont organisés à partir de services existants déjà reconnus par l'AVIQ. Ils développent ainsi une offre spécifique de court séjour dans des places d'agrément clairement dédiées à ce type de prise en charge. Au total, cela représente 11 places de court séjour.

L'AVIQ agréé 8 services résidentiels pour adultes (dont un service résidentiel de nuit) pour du court séjour : la Pommeraie, le Village n°1, Montfort, le Roseau Vert, les Hautes Ardennes, Andage, la Cité de l'Espoir et la Chevalerie.

Nombre de services : 8
Budget : 298.987,66 euros

Impact de la crise covid

En temps normal, les bénéficiaires peuvent fréquenter ces services durant 90 jours maximum. Au-delà, les services ne peuvent prétendre à une subvention.

Pour que les bénéficiaires soumis au confinement puissent bénéficier de la subvention bien qu'ayant dépassé le nombre de jours autorisés, un arrêté d'immunisation des subventions a été voté afin de faire sauter cette limite.

À côté de cela, les services ont pu continuer à organiser du court séjour. À la lecture des fréquentations 2020, on constate quand même que sur le 2^{ème} trimestre (le plus au cœur de la crise), il y a eu peu de fréquentation.

Outre l'immunisation liée au dépassement du nombre de jours, une autre immunisation a été mise en place. En 2020, le calcul de la subvention s'est fait sur base du plus grand nombre de jours de présences entre les trimestres 2020 et 2019. Le nombre de présences trimestre par trimestre en 2020 et en 2019 a été comparé et c'est le nombre de jours le plus élevé qui a servi de base pour calculer la subvention. Cela a permis aux services de garder le bénéfice de la subvention même s'il n'y avait pas de demande de court séjour. Ils ont ainsi pu rémunérer le personnel dédié à l'accueil de ces bénéficiaires.

5.22 Les initiatives d'habitations protégées agréées

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 met 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.

Outre l'agrément, la définition des normes d'agrément et l'inspection de ces institutions, l'AVIQ est compétente pour leur financement depuis le 1^{er} janvier 2019.

Nombre d'initiatives d'habitations protégées agréées : 27

Budget : 13.280.000 euros (2021)

Nombre de professionnels : +/- 311

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

Les 13 CFISPA sont des centres de formation agréés et subventionnés par l'AVIQ. Ils bénéficient également du soutien de l'Union européenne et du Fonds social européen.

Outre des formations professionnelles qualifiantes dans une quarantaine de métiers, ces 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 à 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.

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 indemnité horaire de formation ainsi qu'une intervention dans les frais de déplacement, de garderie et de crèche sont accordées aux stagiaires.

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 notifiées dans les quelques jours qui suivent les dates de demandes des bénéficiaires.

Nombre de services : 13

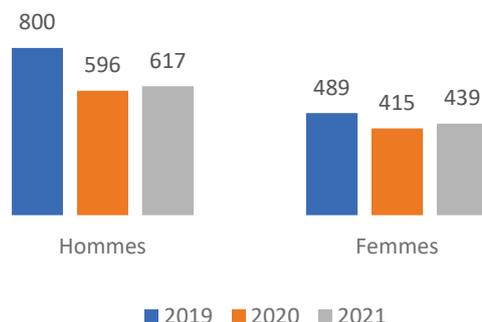
Dépenses 2021 : 14.049.000 euros

Nombre de stagiaires : 1.056

Nombre de stagiaires hommes : 617

Nombre de stagiaires femmes : 439

Nombre des stagiaires des CFISPA



Impact de la crise covid

L'activité des centres a bien entendu été impactée par la crise du covid-19, en raison des périodes de fermeture des centres, de la possibilité ou pas d'organiser des modules à distance ou encore de la réticence de certains stagiaires à se rendre dans les centres, notamment au moyen des transports en commun.

Toutefois, l'organisation de certaines formations par internet, la reprise progressive en présentiel et le maintien des stages en entreprises (moyennant le respect strict des mesures sanitaires) ont tout de même permis de dispenser 643.232 heures de formation et d'orientation.

L'offre d'orientation des centres représente une réelle plus-value, puisque malgré la situation difficile, 706 stagiaires ont suivi un module en 2021 sur le total de 1.056 stagiaires qui englobent également ceux qui ont suivi leur module d'orientation en 2020 et qui sont toujours en centre, car ils poursuivent leur formation technique, suite à l'orientation faite précédemment.

5.24 Les Entreprises de Travail Adapté

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

Nombre d'ETA agréées : 51

51 entreprises de travail adapté sont agréées et subventionnées par l'AVIQ. Les agréments sont octroyés sur base d'une durée indéterminée dès lors qu'aucun manquement aux prescrits du CWASS – Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé - n'est constaté lors de l'audit qualité mené par l'AVIQ dans ces entreprises.

Le Gouvernement wallon a adopté, en date du 16 septembre 2021, un nouvel arrêté modifiant la réglementation applicable au secteur des Entreprises de travail adapté.

La date d'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation a été fixée rétroactivement au 1^{er} janvier 2021. Le but principal de cette modification est de répondre aux directives européennes en termes d'aides d'Etat.

Cette nouvelle réglementation simplifie le mode de subventionnement en limitant à deux enveloppes l'ensemble des subsides octroyés jusqu'alors aux ETA : l'enveloppe « compensation du handicap » et l'enveloppe « coûts spécifiques liés à l'accompagnement des travailleurs de production ».

Les sections d'accueil et de formation ont été maintenues contrairement au dispositif de maintien à l'emploi qui est absorbé par l'enveloppe « compensation du handicap ».

Ainsi, le nombre de places disponibles pour les travailleurs vieillissants n'est plus limité. Désormais, chaque travailleur de production en situation de handicap peut voir son taux de compensation du handicap majoré en fonction de critères d'ancienneté.

En outre, ce nouveau modèle de subventionnement garantit le financement global du secteur et assure le maintien des moyens à chaque ETA pour une période de trois ans, reconductible si les montants octroyés sont justifiés conformément aux dispositions du Code.

L'Agence n'octroie donc plus des quotas annuels qu'en matière de contrats d'adaptation professionnelle dans le cadre des sections d'accueil et de formation.

5.25 Les hospitalisations de jour

Une hospitalisation de jour, également dite « 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 ou d'hôpital de jour chirurgical. Dans le cas de prestations médicales (chimiothérapies, dialyse, suivi psychiatrique...), on parlera d'hôpital de jour médical.

Si ce type d'hospitalisation est privilégié, c'est pour réduire les coûts de fonctionnement des structures hospitalières, pour améliorer le confort des patients qui peuvent ainsi rentrer chez eux le jour même mais aussi pour diminuer le risque de contracter une infection nosocomiale.

Des fonctions « hospitalisation chirurgicale de jour » et « hospitalisation non-chirurgicale de jour » sont agréées au sein des hôpitaux.

Les hôpitaux peuvent également être agréés pour un programme de soins pour le patient gériatrique dans lequel est inclus un hôpital de jour pour ce type de patient, ainsi que pour des lits de psychiatrie de jour s'adressant à des enfants/adolescents ou à des adultes.

Les hôpitaux qui détiennent un agrément pour une ou plusieurs de ces activités doivent respecter des normes d'agrément spécifiques portant sur l'architecture, le fonctionnement et l'organisation.

L'AVIQ inspecte/audite 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. Un avis positif permet à l'hôpital de recevoir son financement. 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 : 29

Nombre d'hôpitaux agréés pour des programmes de soins pour le patient gériatrique : 36

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) : 409

Nombre de lits (service neuropsychiatrique infantile) : 180

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

Impact de la crise covid

Les hospitalisations de jour ont, comme la plupart des activités hospitalières, souffert de la crise. De nombreuses hospitalisations, sauf les hospitalisations urgentes et nécessaires pour garantir la continuité des soins, ont dû être retardées pour permettre une prise en charge maximale des patients covid-19.

Durant la crise, l'AVIQ a assuré un soutien aux hôpitaux dans différents domaines. L'Agence a également participé à la gestion interfédérale mise en place en matière de régulation de la capacité hospitalière. Elle a assuré la diffusion d'informations, de directives relatives à la crise et des réponses aux questions des hôpitaux. Elle a évalué avec les hôpitaux, les autres entités fédérées et le Fédéral, la gestion de la crise tant sur le terrain qu'aux niveaux régional et interfédéral, plus spécifiquement lors de la 1ère vague.

5.26 Les centres d'accueil et de soins de jour pour aînés - CAJ/CSJ

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 accueille 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 agréée, contrôle et finance ces centres. Les centres de jour, au même titre que les autres établissements pour aînés, s'engagent dans une démarche qualité et d'amélioration de leurs pratiques.

Nombre de centres : 79 (idem 2020)

Nombre de places : 947 CAJ dont 512 CSJ

5.27 Les soins hospitaliers

L'AVIQ prépare les normes, gère l'agrément et inspecte 36 hôpitaux généraux, 20 hôpitaux psychiatriques et 4 hôpitaux universitaires. Pour les 4 hôpitaux universitaires, la gestion de l'agrément et l'inspection sont réalisées par l'AVIQ pour le compte de la Fédération Wallonie Bruxelles. Les hôpitaux généraux et universitaires sont répartis sur 75 sites et disposent d'un total de 18.179 lits agréés. Les 20 hôpitaux psychiatriques répartis sur 26 sites bénéficient quant à eux d'un total de 4.085 lits agréés.

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. Il doit de plus s'investir dans une démarche de qualité des soins.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, chaque hôpital (à l'exclusion des hôpitaux psychiatriques et des hôpitaux disposant uniquement de services de psychiatrie associés à des services spécialisés de traitement et de réadaptation ou à un service de gériatrie) doit faire partie d'un réseau hospitalier clinique locorégional.

Un réseau hospitalier clinique locorégional est une collaboration par laquelle des hôpitaux qui se trouvent dans une zone géographiquement continue proposent des missions de soins locorégionales de manière rationnelle et complémentaire afin de répondre aux besoins du patient.

En Belgique, 25 réseaux maximum peuvent être agréés. Sur le territoire de la Région wallonne, ce sont 8 réseaux maximum qui peuvent être agréés. A l'heure actuelle, 6 réseaux ont été agréés par la Région wallonne.

En Province de Hainaut :

- Le réseau hospitalier dénommé « Réseau PHARE » ;
- Le réseau hospitalier dénommé « HELORA Réseau Hospitalier » ;
- Le réseau hospitalier dénommé « Réseau HUmani Santé Charleroi-Chimay » ;
- Le réseau hospitalier dénommé « Réseau Hospitalier de Charleroi Métropole » ou « R.H.C.M. ».

En Province de Liège :

- Le réseau hospitalier dénommé « ELIPSE, Réseau hospitalier universitaire ».

En Province de Namur :

- Le réseau hospitalier dénommé « Réseau Hospitalier Namurois » ou « R.H.N ».

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.

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 services : 60

Nombre de lits agréés dans les hôpitaux généraux et universitaires francophones : 18.179

Nombre de lits agréés dans les hôpitaux psychiatriques : 4.085

Nombre de réseaux hospitaliers agréés : 6

Impact de la crise covid

Durant la crise, l'AVIQ a assuré un soutien aux hôpitaux dans différents domaines tels que le suivi des clusters dans les hôpitaux psychiatriques ou la mise en place de la vaccination en collaborant avec la Délégation générale Covid du Gouvernement wallon.

L'Agence a également participé, de manière interfédérale, au suivi des pénuries/des stocks de matériel médical, à la gestion de la capacité hospitalière et aux permanences du personnel ainsi qu'au soutien pouvant être mis en place pour les professionnels.

Elle a assuré la diffusion d'informations, de directives relatives à la crise et les réponses aux questions des hôpitaux. Elle a évalué avec les hôpitaux, les autres entités fédérées et le Gouvernement fédéral, la gestion de la crise tant sur le terrain qu'aux niveaux régional et interfédéral, plus spécifiquement lors de la 1^{ère} vague.

Durant la crise, une subvention spéciale a été accordée à chaque réseau hospitalier clinique loco-régional afin qu'ils collaborent avec les structures d'hébergement agréées par l'AVIQ en matière de gestion de la crise. L'agence a piloté les Comités d'accompagnement ainsi que l'analyse des rapports d'activités et financiers intermédiaires et finaux exigés par l'octroi du financement.

5.28 Les établissements d'hébergement pour personnes handicapées

L'AVIQ est chargée des agréments et des subventions des différents services d'hébergement.

Elle assure un travail de soutien et de réflexion sur des thématiques prégnantes du secteur au travers notamment de groupes de travail et d'appels à projets.

L'Agence assure également la poursuite :

- De la politique des cas prioritaires (pour plus de détails voir les missions de la Cellule Cas prioritaires dans ce rapport) ;
- Du processus de la liste unique (cette liste permet d'avoir une idée plus précise du nombre d'adultes en recherche d'une solution d'accueil et/ou d'hébergement, et d'établir des statistiques relatives par exemple au profil de ces personnes) ;
- Du processus "premières décisions" (document qu'une personne en situation de handicap reçoit lorsqu'elle intègre un service de la sphère accueil-hébergement : il correspond à la situation administrative de la personne et permet le subventionnement du service pour l'accueil de celle-ci).

En 2021, l'AVIQ a poursuivi la mise en œuvre de différents appels à projets (opérationnalisation et suivi administratif) :

- « ERICH » : rénovation d'infrastructures pour personnes handicapées
- « Autisme-Double Diagnostic » : création de nouvelles places et rénovations d'infrastructures pour personnes handicapées
- « Polyhandicap et Cérébrolésion » : création de nouvelles places et rénovations d'infrastructures pour personnes handicapées

Nombre de services agréés : 399

Nombre de services résidentiels pour adultes - SRA : 102

Nombre de services d'accueil de jour adultes - SAJA : 81

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 de services agréés non subventionnés - SANS : 51

Budget : 505.057.803 euros

Nombre total de bénéficiaires sur base des agréments : 12.756

Nombre de services agréés financés par une autorité publique étrangère (SAFAÉ) : 158

Nombre total de bénéficiaires sur base des agréments (SAFAÉ) : 8.151

Impact de la crise covid

L'année 2021 a bien entendu été marquée par la crise covid-19 qui n'a pas épargné les établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes handicapées. L'AVIQ leur a apporté un soutien de 1^{ère} ligne tout au long de l'année :

→ Soutien 7 jours sur 7 en cas de clusters

Ce soutien, qui passait souvent par un appel téléphonique, portait habituellement sur un accompagnement concernant les aspects suivants : l'analyse de la situation, le relais vers la cellule de surveillance des maladies infectieuses si nécessaire, la transmission d'informations utiles, la commande de tests PCR en cas de besoin ;

Par ailleurs, la direction de l'Hébergement de l'AVIQ a également pris en charge les actions suivantes :

- Envoi d'informations et de communications au secteur en lien avec l'évolution de la situation sanitaire et des mesures prises par le CODECO.
- Participation à l'organisation de la vaccination dans le secteur (3 doses).

5.29 Les établissements d'hébergement pour aînés

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. La maison de repos est le lieu de vie des aînés avant d'être un lieu de soins.

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

Les centres de jour et centres de soins et de jour ont pour objectif de favoriser l'autonomie à domicile des aînés en perte d'autonomie et d'offrir un accueil du lundi au vendredi et la présence de professionnels qualifiés. Des activités récréatives et de réactivation sont organisées en fonction des intérêts de chacun, des soins peuvent aussi être prodigués dans les centres de soin et de jour. Il s'agit aussi de lieux de répit pour les aidants proches.

En 2021, le travail de réflexion sur les missions, la fonction et la formation du référent en démence s'est poursuivi. Cette collaboration a par ailleurs abouti à la rédaction d'un nouveau guide aujourd'hui utilisé par les organismes de formation.

Des visites spécifiques ont été poursuivies 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 déclinées dans le projet de vie individualisé du résident. Plus de 200 professionnels ont aussi été sensibilisés à la mise en place des projets de vie individualisés.

Dans le groupe transversal Santé mentale, un travail a été initié par la direction des aînés en concertation avec la DRSVP sur les personnes présentant des troubles psychiques en MR-S.

Un travail de fond est en cours autour de la démarche d'amélioration continue de la qualité en MR-S. Il s'agit de sensibiliser les directions et de les outiller à la mise en place d'un processus de qualité comme le prévoit la réglementation. Enfin, des pratiques de « change management » se développent aussi dans les établissements. 36 maisons de repos (et de soins) se sont portées candidates pour développer le modèle Tubbe, visant notamment à susciter la participation des résidents et des membres du personnel à la vie quotidienne et ce, aussi bien au niveau des soins que de la vie en communauté.

Nombre de maisons de repos : 592 (596 en 2020)

Nombre de places d'hébergement dans les maisons de repos : 53.000 (49.844 en MR + 1.228 en MRSP + 1.928 en CS)

Nombre de résidences-services : 191 (184 en 2020)

Nombre de logements dans les résidences-services : 4.293 (4.039 en 2020)

Impact de la crise covid

L'AVIQ a également apporté un soutien de 1^{ère} ligne tout au long de l'année 7 jours sur 7 en cas de clusters mais aussi de manière préventive. Elle a en effet, entre autres, adapté les mesures et transmis les informations nécessaires au secteur en lien avec l'évolution de la situation sanitaire, organisé le testing dans toutes les structures, et organisé la vaccination des résidents et du personnel.

5.30 Les maisons de soins psychiatriques

Les Maisons de Soins Psychiatriques (MSP) sont des institutions qui accueillent des personnes présentant un trouble psychique chronique stabiliser 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 est également compétente pour leur financement depuis le 1er janvier 2019.

Nombre de maisons de soins psychiatriques : 13

Nombre de places : 788

Nombre de professionnels : environ 700

5.31 Les hébergements collectifs des personnes en difficultés prolongées

Un nouveau type de structure d'hébergement a été créé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juillet 2019.

Il s'agit des « hébergement collectifs des personnes en difficultés prolongées ».

L'Arrêté du Gouvernement wallon prévoit que ces établissements :

- Offrent un hébergement contre paiement à des personnes en difficultés prolongées ;
- Ne bénéficient d'aucun agrément du Gouvernement pour cette activité.

Ces hébergements doivent être dotés d'un espace privatif ainsi que de pièces communes et d'accompagnement individuel destinées à aider au niveau physique, mental ou social la personne en difficultés prolongées.

Ces SHNA – Services d'Hébergement Non Agréés - accueillent des personnes majeures caractérisées par des fragilités au niveau social, mental ou physique.

Les responsables d'hébergement collectif peuvent faire une demande de reconnaissance à l'AVIQ. Cette reconnaissance consiste en une autorisation de fonctionnement (sans subventionnement).

Plusieurs structures d'hébergement ont introduit une demande de reconnaissance fin 2020. Certaines structures ont déjà été inspectées. Sept structures ont été reconnues fin décembre 2021. 8 structures ont reçu un avis défavorable à leur reconnaissance.

Impact de la crise covid

Les SHNA connus de l'AVIQ ont bénéficié des testings collectifs pour détecter les cas de covid-19.

5.32 Les infrastructures médicosociales dans le secteur hospitalier

Au cours de l'année 2020, l'AVIQ a poursuivi le traitement des dossiers de financement conformément aux dispositions reprises dans l'ancien système de financement.

Dans ce cadre, la mission de l'AVIQ consistait à :

- Examiner les projets des diverses institutions ;
- Vérifier le respect de la législation sur les marchés publics ;
- Calculer le subside à accorder ;
- Assurer le paiement du subside octroyé au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'investissement ;
- Accompagner les hôpitaux dans l'élaboration et le suivi de leurs projets.

À la suite de la 6ème réforme de l'État, cette législation a été abrogée mais demeure néanmoins applicable pour les projets entamés avant la réforme.

Nouveau système de financement

Le nouveau système de financement (Décret du 9 mars 2017) repose sur le principe d'un prix d'hébergement facturé au patient. Ce montant est calculé sur base, et dans les limites, du prix à la reconstruction ou « juste prix » et en intégrant, dans le calcul, les travaux acceptés dans le cadre du plan de reconstruction approuvé par le Gouvernement wallon le 1^{er} avril 2019. Ce prix d'hébergement n'est pas supporté par le patient, mais est pris en charge par son organisme assureur.

L'AVIQ verse aux organismes assureurs les sommes nécessaires pour faire face au paiement des prix d'hébergement facturés. Les hôpitaux ont été autorisés à facturer leur prix d'hébergement à partir du 1^{er} juillet 2019. Ce prix intègre l'intervention pour le matériel médical et non médical.

Pour l'année 2021, les hôpitaux ont facturé aux organismes assureurs wallons un montant total de 69.023.544 euros permettant le financement, via le prix d'hébergement, des travaux acceptés dans le cadre du plan de construction.

Nombre de services : 56 hôpitaux

Dépenses prévues sur un cycle de 25 ans : 406.749.755 euros

Impact de la crise covid

La crise a engendré des retards dans l'exécution des chantiers (approvisionnement de matières premières, hausse des prix...) ainsi qu'une baisse d'activité de certains services hospitaliers voire leur fermeture pendant la crise sanitaire. Une mesure d'immunisation a été mise en place permettant aux hôpitaux de facturer leur prix d'hébergement à hauteur de leurs prestations de l'année 2019 et ce, à partir des prestations de mars 2020 jusqu'en septembre 2021.

5.33 Les infrastructures dans le secteur des établissements pour aînés

L'AVIQ est chargée du subventionnement des investissements dans le secteur des établissements pour aînés.

Les missions d'examen et de suivi de l'Agence consistent à :

- Examiner les projets des diverses institutions ;
- Vérifier le respect de la législation sur les marchés publics ;
- Calculer le subside à accorder ;
- Assurer le paiement du subside octroyé au fur et à mesure de l'avancement des travaux d'investissement ;
- Accompagner 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, il est effectué 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 » (réforme des maisons de repos qui comprend différents volets : construction, rénovation...). Ce dernier a fait l'objet d'une mise à jour en juillet 2018 portant le montant du financement à 189.455.500 euros.

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.

Dans le cadre de ce plan papy-boom, un montant de 9.929.550 euros a été engagé en 2021 suite à l'attribution des marchés, ce qui porte le montant total engagé pour l'ensemble du plan à 72.227.475 euros ainsi que des liquidations pour un montant de 39.713.450 euros à la date du 31/12/2021.

Une réforme du mécanisme de financement est actuellement à l'étude. Un groupe de travail a été créé à l'initiative du cabinet de la Ministre de tutelle. L'AVIQ y participe aux côtés des fédérations d'établissements d'hébergement pour aînés.

La crise sanitaire a eu pour conséquence de retarder un certain nombre de chantiers ainsi que l'indisponibilité des matériaux et les hausses de prix vertigineuses intervenues au cours du dernier semestre 2021.

Nombre de services : 59 projets « papy-boom »
Liquidations 2021 : 13.316.675 euros

6. Les dispositifs de soutien financier

Les services que l'AVIQ agréé et subventionne apportent une réponse considérable mais néanmoins non exhaustive aux besoins de ses usagers.

En effet, certains d'entre eux doivent assumer des dépenses importantes pour rendre leur logement accessible, faire face à certains soins médicaux, trouver un emploi dans le circuit ordinaire...

L'AVIQ propose donc différentes aides financières à ces usagers.

6.1 L'aide individuelle à l'intégration

L'AVIQ intervient dans le coût de diverses aides qui favorisent le maintien à domicile ou l'intégration sociale des personnes en situation de handicap :

- Aides techniques ;
- Aménagements du domicile ;
- Adaptations ou transformations de véhicules ;
- Certaines prestations de service
- ...

Il est à noter que des services conventionnés et subventionnés par l'Agence se tiennent à la disposition des personnes en situation de handicap afin de leur fournir des conseils relatifs à ces aides ou aménagements et éventuellement un soutien dans la mise en place de ces aides ou aménagements.

Dans le cas des maladies neurodégénératives rapides telles que la sclérose latérale amyotrophique, la personne en situation de handicap peut également, selon certaines conditions, bénéficier d'un prêt de matériel (uniquement pour les produits d'assistance à l'information, à la communication, à la signalisation et à la domotisation) et d'un accompagnement à l'utilisation du matériel mis en prêt.

Nombre de services conventionnés :

- **1 service conseil spécialisé dans les technologies de l'information, de la communication, de la signalisation et de la domotisation (Service CRETH de l'asbl PATH) ;**
- **5 services conseils spécialisés dans l'aménagement de domicile (Handicap) : SOLIVAL, Handyinfoaménagement, CSD Réseau SOLIDARIS Province de Liège, CIAS et SCAAT.**

Budget :

- **Pour le CRETH : 358.412 euros/an**
- **Pour la Plateforme Bien Vivre Chez Soi (Handicap) : 510.000 euros/an**

Nombre de bénéficiaires : 10.510 (10.425 en 2020)

Durant l'année 2021, après une année 2020 quelque peu bouleversée, le nombre de bénéficiaires a légèrement augmenté, se rapprochant ainsi des chiffres des années 2018 et 2019.

6.2 Le Budget d'Assistance personnelle

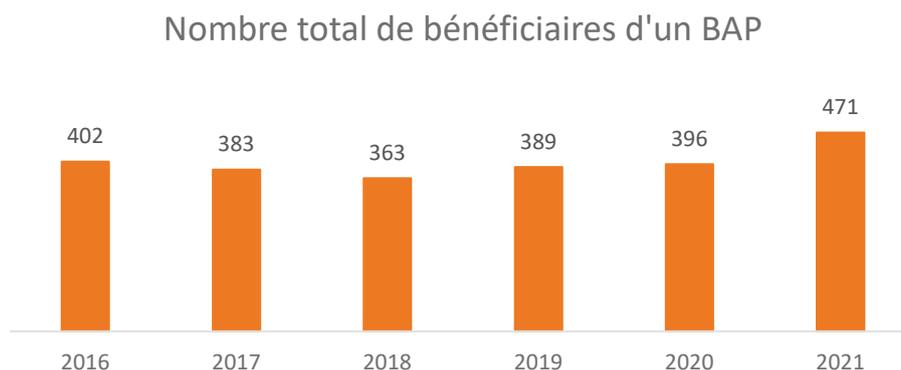
L'AVIQ octroie un budget aux personnes en situation de handicap ayant des limitations fonctionnelles importantes, pour favoriser le maintien dans leur milieu de vie et améliorer leur qualité de vie.

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

Pour rappel, au cours de l'année 2019, ces critères d'attribution ont été élargis.

Dépenses : 2.083.403,94 euros

Nombre de bénéficiaires : 471



Le nombre de bénéficiaires d'un BAP n'a pas été impacté par la crise.

6.3 L'APA – Allocation pour l'aide aux personnes âgées

L'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) est un régime d'assistance résiduaire, un complément de revenus destiné aux personnes âgées de 65 ans ou plus qui disposent d'un faible revenu et doivent faire face à des frais supplémentaires en raison d'une diminution de leur autonomie.

Le droit est calculé en fonction du degré de perte d'autonomie (défini selon un nombre de points fixés par un professionnel de la santé) et des ressources du ménage (personne handicapée et son éventuel partenaire).

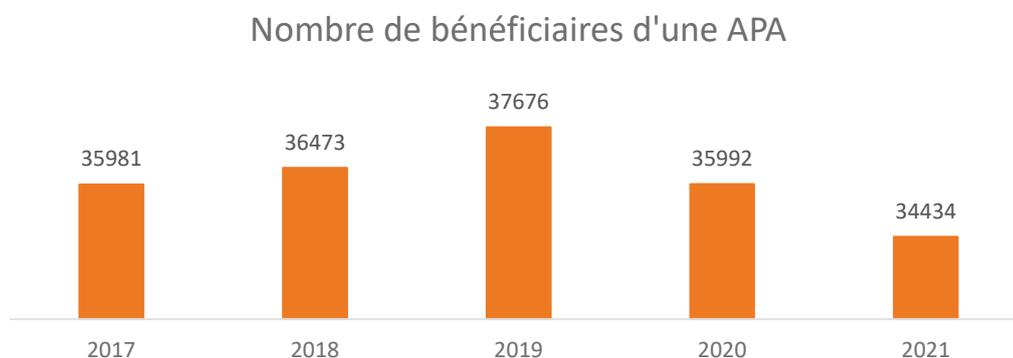
Le gouvernement wallon a décidé de confier la gestion de l'APA aux organismes assureurs wallons à partir du 1^{er} janvier 2021. Jusqu'au 31 décembre 2020, les demandes d'APA ont été gérées par le Service Public Fédéral Sécurité sociale (Direction générale Personnes handicapées - DGPH), auprès duquel du personnel de l'AVIQ était détaché.

L'AVIQ, en collaboration avec les organismes assureurs wallons, a organisé la reprise de la matière tant d'un point de vue réglementaire que pratique ou organisationnel. Dans ce cadre, la reprise des dossiers émanant de la DGPH s'est faite sans heurt ni interruption dans les paiements de l'allocation. Une communication auprès des professionnels et du public a été faite via l'organisation de webinaires pour les assistants sociaux des CPAS, villes et communes, un article dans le *Journal du Médecin*, un courrier personnel des organismes assureurs wallons à tous leurs affiliés bénéficiant déjà de l'APA et une page dédiée sur le site de l'AVIQ.

De plus, l'année 2021 a vu la mise en place et l'organisation des premiers travaux des 3 instances officielles liées à l'APA : le Conseil de la gestion de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées, le Comité de renonciation et le Collège des médecins évaluateurs.

Dépenses : 112.329.006,84 € en 2021

Nombre de bénéficiaires : 34.434 en décembre 2021



6.4 L'aide aux patients souffrant d'insuffisance rénale chronique

L'AVIQ intervient financièrement dans les frais liés à l'insuffisance rénale chronique pour les dépenses en tant qu'aide résiduaire.

Cette aide, qui tient compte de la situation sociale et financière des patients varie jusqu'à 1948 euros.

Les demandes d'intervention peuvent être adressées soit par les assistants sociaux des hôpitaux disposant d'un service de dialyse soit directement par les patients eux-mêmes. Lorsque des précisions s'avèrent nécessaires, une assistante sociale de l'AVIQ peut éventuellement se rendre au domicile des nouveaux demandeurs de l'aide afin d'instruire le dossier d'enquête sociale.

Les informations complémentaires peuvent aussi être recueillies en contactant l'assistant social de l'hôpital et/ou le patient.

Durant l'année 2021, 1500 bénéficiaires ont reçu une intervention financière pour couvrir leurs frais.

Nombre d'hôpitaux disposant d'un service de dialyse : 22

Budget : 500.000 €

Nombre de professionnels : 34 assistants sociaux (services de dialyse) + 1 assistante sociale AVIQ

Nombre de bénéficiaires : 1550

Impact de la crise covid

En respect des mesures imposées pour enrayer la crise sanitaire, les visites à domicile de l'assistante sociale de l'AVIQ qui instruit le dossier d'enquête sociale des nouveaux demandeurs de l'aide ont été interrompues et remplacées par des contacts téléphoniques avec l'assistant social de l'hôpital et/ou le patient.

6.6 Les mesures Impulseo

IMPULSEO est un dispositif de 3 mesures de soutien aux médecins généralistes.

Ces mesures sont financées par l'AVIQ.

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

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

Dépenses : 10.399.092 euros

Nombre de demandes : Impulseo I : 144

Impulseo II : 527

Impulseo III : 339

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

L'AVIQ mène des actions de promotion et de soutien à la formation et à l'emploi afin de faciliter 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.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le rapport d'activités 2021 spécifique à l'intégration professionnelle des personnes handicapées dans les entreprises dites « ordinaires » (www.aviq.be).

Dépenses secteur emploi : 37 911 035 euros

Nombre de bénéficiaires (travailleurs et stagiaires) : 7113

Dont 61 % d'hommes et 39 % de femmes

Nombre total de bénéficiaires d'une aide à la formation et à l'emploi en milieu ordinaire



Impact de la crise covid

La crise sanitaire a continué d'impacter la croissance habituellement constatée depuis de nombreuses années. Le nombre d'aides à l'emploi en 2021 est proche de celui de 2020 et inférieur à celui connu en 2019, 2018 et 2017. Ces chiffres s'expliquent par la diminution d'activités de certains secteurs pourvoyeurs de contrats et la frilosité des employeurs face aux contrats de formation en entreprise...

6.8 La régulation des caisses d'allocations familiales

L'AVIQ assure le rôle de régulateur des caisses d'allocations familiales, et gère pour cette matière un budget de plus de 2,4 milliards d'euros. La responsabilité d'un tel budget s'accompagne d'un certain nombre de mécanismes de contrôle. Il s'agit du contrôle de la gestion administrative des dossiers par les caisses d'allocations familiales, du contrôle de la gestion financière des moyens mis à disposition des caisses d'allocations familiales et du contrôle quantitatif et qualitatif des données de source authentique.

Le paiement des allocations familiales est effectué par les 5 caisses wallonnes :

- La caisse publique FAMIWAL
- Les 4 caisses privées agréées par le Gouvernement : Infino, Kidslife, Camille, Parentia

L'AVIQ encadre les activités des 5 caisses d'allocations familiales, avec pour mission principale de garantir que toutes les familles wallonnes reçoivent le montant d'allocations familiales auquel elles ont droit, au moment où elles ont ce droit, avec un minimum de démarches. L'automatisation des droits est encouragée au maximum.

Les caisses privées reçoivent une subvention pour frais d'administration, calculée exclusivement sur base de leurs parts de marché et à partir de l'exercice 2024 partiellement sur la qualité des prestations, qui est évaluée suivant une étude multicritère intégrant la gestion administrative des dossiers, la gestion financière, l'accessibilité...

La mission de régulateur pour l'année 2021 s'est traduite par un nombre considérable de projets entamés et réalisés pour améliorer et faciliter le système à différents égards.

À côté de ces chantiers, d'autres projets peuvent être cités, tels que la circulaire sur BREXIT qui explique aux caisses comment gérer les dossiers de ressortissants britanniques en Région wallonne et inversement, après la fin de la période couverte par l'Accord de retrait

Allocations familiales réellement payés : 2.412.968.947,29 € en 2021
Nombre d'enfants bénéficiaires d'allocations familiales : 929.008 en 2021
21.161 enfants bénéficiant d'allocations majorées

Suppléments sociaux

La majorité des suppléments sociaux qui peuvent être octroyés sont liés aux revenus du ménage de l'allocataire. Afin de vérifier si ces suppléments peuvent être octroyés, les caisses d'allocations familiales avec des flux en provenance de deux sources authentiques : un flux fiscal lié aux revenus du ménage de l'année T-2, ainsi qu'un flux relatif au statut BIM de l'allocataire. Ce deuxième flux n'était pas utilisé avant l'année 2021.

Avant la réforme de 2021, l'octroi du supplément social se faisant sur base du flux fiscal ou d'une déclaration sur l'honneur de la famille, et était vérifiée ultérieurement.

Cela pouvait engendrer de nombreux paiements indus, mettant les familles concernées dans de grandes difficultés.

Depuis 2021, l'octroi est définitif. Cela signifie que les caisses d'allocations familiales se basent uniquement sur les données des deux sources authentiques pour activer le droit. Une vérification se fait toujours mais uniquement pour permettre d'ouvrir certains droits. Il n'y a donc plus de paiements indus à récupérer auprès des familles, sauf bien entendu en cas de modification de la composition du ménage.

Cette nouvelle procédure permet donc d'octroyer immédiatement un droit au supplément pour les familles concernées, mais également de le faire de manière automatique. Il n'est plus nécessaire de demander des informations aux familles, tout est transmis aux caisses d'allocations familiales directement par les sources authentiques, au moyen des flux électroniques disponibles.

Inondations

Suite aux inondations qui se sont produites en Belgique au cours de l'été 2021, l'AVIQ a pris des mesures pour permettre aux personnes sinistrées et aux personnes qui leur viennent en aide de ne pas perdre leur droit. En effet, comme mentionné au point précédent, le supplément social lié aux revenus dépend de l'existence ou non d'un ménage de fait.

Cela signifie que les familles accueillant des personnes sinistrées, lorsque celles-ci étaient reprises sur leur composition de ménage, risquaient de perdre le bénéfice de leur supplément social. Il a donc été décidé d'immuniser provisoirement l'effet de la composition de ménage, jusqu'au 30 juin 2022.

Une circulaire à destination des caisses d'allocations familiales a été rédigée et diffusée.

Gestion des indus

La procédure relative à la récupération des indus a également été modifiée. En effet, les caisses d'allocations familiales peuvent faire appel au SPF Finances pour la récupération des indus, quand elles ne parviennent pas à le récupérer.

C'est un pas en avant dans la simplification administrative pour les opérateurs.

6.9 La médiation des familles

L'AVIQ veille à l'égalité de traitement des familles qui reçoivent des allocations familiales.

Chaque famille peut demander l'intervention de l'AVIQ en cas de problème rencontré avec son dossier d'allocations familiales. Il peut s'agir d'une demande d'information sur la réglementation, sur les procédures, sur les conditions d'affiliation à une caisse, etc.

L'AVIQ intervient également auprès des institutions de sécurité sociale étrangères, reçoit et traite les demandes de dérogation lorsque la réglementation prévoit une telle possibilité.

Une famille peut porter plainte lorsqu'elle est insatisfaite de la manière dont son dossier est traité par sa caisse. L'AVIQ vérifie alors que la réglementation s'applique et prend contact avec la caisse concernée. Elle informe ensuite la famille de ses conclusions et de la suite réservée à leur démarche.

Le nombre total de plaintes nationales reçues en 2021 est de 210 plaintes. 175 ont été clôturées durant cette même année.

Plaintes par caisse :
Camille : 27
Famiwal : 65
Infino : 34
Kidslife : 39
Parentia : 45

Plaintes par origine :
Médiateur : 53
Ministre wallon : 11
Ministre bruxellois : 2
Intéressé : 125
Autres : 19

Au niveau international, on totalise 15 plaintes dont 9 clôturées en 2021. Par ailleurs, le service médiation a reçu 683 demandes d'informations internationales (dont 654 ont été clôturées) et 79 demandes nationales (dont 69 ont été clôturées).

6.10 Les visites à domicile (dans le cadre des allocations familiales)

Les agents de l'AVIQ se rendent au domicile des familles afin de vérifier si celles-ci perçoivent bien le montant auquel elles ont droit.

Certains contrôles à domicile sont réalisés sur demande de la caisse d'allocations familiales :

- Si la situation réelle du ménage ne semble pas correspondre aux données électroniques du Registre National ;
- S'il s'agit du seul moyen d'obtenir des informations permettant d'établir un droit ;
- En cas de suspicion de fraude ;
- Pour réaliser une enquête de solvabilité.

Certains contrôles sont réalisés de manière automatique :

- Soit pour vérifier que toutes les conditions d'octroi sont remplies (maladie de l'enfant, inscription scolaire irrégulière, etc.) ;
- Soit pour accompagner la famille et l'informer des procédures à suivre pour préserver ses droits.

D'autres contrôles sont réalisés de manière aléatoire.

L'AVIQ fait le choix d'une approche conviviale et positive. Lors d'un contrôle, la contrôlease ou le contrôleur est l'interlocuteur idéal pour apporter une réponse claire aux questions ou résoudre les problèmes.

Impact de la crise covid

En raison des mesures sanitaires qui ont entraîné comme en 2020, la suspension des contrôles à domicile pendant plusieurs mois et de l'absence d'un contrôleur durant toute l'année, l'activité du service contrôle famille a été réduite.

Cependant, le service a apporté de l'aide :

- Au service transversal pour la délivrance des Covid Safe Tickets,
- Au contrôle administratif du département Familles,
- À la cellule de formation à l'occasion de la reprise des compétences du SPF sécurité sociale pour les enfants atteints d'une affection.

Autre activité de la direction

Le groupe de travail qui avait été lancé en septembre 2020, visant à modifier les modules de notification et formulaires utilisés par les caisses d'allocations familiales, a poursuivi ses activités durant toute l'année 2021. Tous ces documents ont été modifiés en vue de leur simplification, la phase validation et leur mise en production est prévue courant 2022.

Demandes de contrôle : 1.496

Dossiers clôturés en 2021 : 1.262

7. Ses actions directes

L'AVIQ a organisé en son sein divers dispositifs s'adressant directement aux usagers, notamment en termes d'information, de conseil, d'orientation, d'accompagnement...

Ces dispositifs ont été mis en place pour répondre aux difficultés rencontrées par les usagers : le contrôle des services, la formation des professionnels, la surveillance de certaines maladies, le relevé des décès, la sensibilisation de tout un chacun, l'identification des communes en pénurie de médecins...

7.1 Le centre de documentation

L'AVIQ anime un centre de documentation qui gère plus de 6000 documents (livres, articles, films, etc.) sur diverses thématiques liées au handicap, à la santé, aux personnes âgées et à la famille. Le prêt est gratuit pour un mois.

Le catalogue du centre est directement accessible à l'adresse <https://documentation.aviq.be>.

Hors crise sanitaire, le centre de documentation est ouvert à tous sans rendez-vous. Nous demandons cependant aux professeurs accompagnant des groupes d'élèves ou d'étudiants de planifier leur visite.

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, de documentaires et de romans pour les jeunes.

Pour la facilité des lecteurs, le centre travaille en relais avec les bureaux régionaux et, pour le Hainaut occidental, avec la Bibliothèque Publique de Mouscron.

Pour toucher un public sans cesse plus large, le centre envoie une newsletter électronique hebdomadaire et présente des nouveaux documents dans le trimestriel « C'est l'AVIQ ».

En temps normal, le centre est présent chaque année au salon de l'Education et sur différents autres stands d'information.

Nombre de documents prêtés : 1003 (1261 en 2020)

Nombre de nouveaux inscrits : 128 (335 en 2020)

Impact de la crise sanitaire

En 2021, le centre de documentation n'a pu recevoir sur place qu'un nombre très limité de visiteurs.

Le centre a dès lors continué, comme en 2020, à envoyer les prêts par la poste au domicile des lecteurs.

L'absence de participation à des salons, de réception de groupes d'étudiants et d'animations jeunesse a réduit le nombre de prêts et de nouveaux lecteurs en 2021. Une nouvelle version du logiciel de gestion de bibliothèque a pu être installée durant cette période. Le personnel a aussi été réduit d'un tiers durant 7 mois de l'année. Le catalogue en ligne, où les personnes intéressées peuvent choisir et réserver des documents, a de plus en plus de succès. De nombreuses réservations arrivent directement par ce biais.

7.2 Le numéro gratuit

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, effectifs au 1^{er} 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 compris les seniors.

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 sensibilisation. Elles alimentent par ailleurs les informations du site WIKIWIPH et informent les étudiants et les professionnels sur les matières AVIQ.

En outre, les conseillères répondaient jusqu'en 2021 au numéro gratuit (0800/17.500) du projet « Donner de la Vie à l'Âge » de Senoah (numéro supprimé fin 2021 suite à l'arrêt du projet) et traitent également les demandes de cartes « European Disability Card ».

Nombre de demandes adressées au numéro gratuit :

- **28.808 appels sonnés (17.798 en 2020)**
- **48.897 sollicitations traitées tous canaux confondus (appels, mails, Messenger...)**
- **Dont 21.715 appels décrochés**

Impact de la crise covid

Le numéro gratuit a un rôle crucial dans la gestion de la crise. De nombreux citoyens s'adressent aux conseillères pour toutes les questions en lien avec le covid-19 : testing, tracing, quarantaine, voyages, vaccination, etc. L'équipe a été renforcée temporairement en 2020 par les agents conseillers en orientation des bureaux régionaux de Charleroi, Mons, Dinant et Libramont. Le numéro gratuit se chargeait alors également des mails adressés à l'adresse vaccin.covid@aviq.be.

En 2021, suite au départ des agents renforts, la charge de travail est devenue difficile à gérer pour cette petite équipe. Afin de l'alléger quelque peu, la gestion des mails de vaccin.covid@aviq.be a été externalisée auprès du Call Center vaccination.

En 2021, 74% des sollicitations reçues concernaient la crise Covid

7.3. La sensibilisation des enfants et des jeunes

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 situation, 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 desiderata des professeurs et du thème qu'ils veulent travailler en classe.

Ces activités sont gratuites pour les écoles puisque le coût est pris en charge par l'AVIQ. 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.

En 2020, 20 partenaires de terrain conventionnés avec l'AVIQ ont réalisé les animations de sensibilisation au handicap.

Par ailleurs, la valisette pédagogique créée en 2017 remporte un vif succès. Il s'agit d'une boîte à outils dont l'objectif principal est de sensibiliser les professeurs et les jeunes au handicap. Actuellement, 15 valisettes sont opérationnelles. Ce n'est pas suffisant vu le nombre de demandes. De nouveaux exemplaires sont en cours de réalisation.

Ces valisettes sont utilisées soit en travail préparatoire à l'animation de sensibilisation soit pour continuer le travail après la rencontre avec les personnes en situation de handicap. Elles peuvent également être utilisées de manière autonome sans qu'il y ait une sensibilisation via des animations dans l'établissement scolaire.

Nombre de journées de sensibilisation : 55

Nombre de prêts de valisettes : 50

7.4 La cellule API

La cellule API – Accueil Première Information – a été créée par l'AVIQ le 1^{er} juin 2016 dans le but de répondre de manière personnalisée aux usagers qui contactent les bureaux régionaux (BR) sur leur ligne d'appels générale.

Une expérience pilote a d'abord été menée avec 2 bureaux régionaux (Mons et Charleroi).

Le projet s'est ensuite pérennisé et étendu à d'autres bureaux régionaux.

En février 2019, API a repris la ligne générale du BR de Liège. Celui-ci, avec le BR de Mons, représente le nombre d'appels le plus important.

À l'heure actuelle, la cellule API répond aux appels des lignes générales de 6 bureaux régionaux sur 7 (Mons, Charleroi, Liège, Dinant, Libramont, et depuis octobre 2021 Namur).

Nombre d'appels reçus : 61.282 (plus de 41.783 estimés en 2020)

Nombre d'appels traités : 42.618 (plus de 35.832 estimés en 2020)

Impact de la crise covid

En 2020, l'équipe API a temporairement été renforcée par des agents conseillers en orientation des bureaux régionaux de Liège et Ottignies. Ils ont répondu à de nombreux appels en lien avec la crise sanitaire. Ces renforts ont permis d'avoir un taux moyen de réponses de 86% en 2020. Le départ de ces agents renforts, qui ont repris leur fonction de base, en engendré une surcharge de travail pour l'équipe API car les appels sont restés en augmentation. Le taux de réponse moyen sur l'année 2021 est ainsi descendu à 72%.

7.5 Les agents de terrain des bureaux régionaux

Depuis 2015, les bureaux régionaux développent davantage 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 d'un usager représente l'aboutissement du travail d'analyse de son projet. Le nombre de demandes introduites ne reflète cependant qu'une partie du travail des bureaux régionaux.

Les missions des bureaux régionaux sont aussi en train de s'élargir pour accueillir progressivement de nouveaux publics. Ainsi, depuis le 1 octobre 2021, ils sont un partenaire essentiel dans le dispositif d'octroi des allocations familiales supplémentaires.

A titre d'exemple, ils ont rencontré 595 familles pour les aider au remplissage du volet (ce chiffre correspond aux familles rencontrées du 1/10/21 au 27/04/22).

Total des demandes introduites dans un bureau régional en 2021 : 37.800 (27.645 en 2020).

Charleroi : 7671 (4.696 en 2020)

Dinant : 2620 (1.784 en 2020)

Libramont : 3336 (2.224 en 2020)

Liège : 9206 (6.622 en 2020)

Mons : 8619 (5.755 en 2020)

Namur : 3695 (2.734 en 2020)

Ottignies : 2610 (1.810 en 2020)

7.6 La surveillance des maladies infectieuses

Outre les 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.

La cellule de surveillance de l'AVIQ gère et assure une garde de vigilance sanitaire 7 jours sur 7, qui permet de coordonner rapidement des mesures de prévention autour d'un cas de maladie infectieuse.

Outres l'impact de l'épidémie SARS-CoV-2, décrite ci-après, la cellule de Surveillance des maladies infectieuses (SURVMI) a été sollicitée pour aider les populations sinistrées en juillet 2021 par les inondations. Un rôle de conseil et de prévention en matière de maladies infectieuses a été demandé à la cellule.

Le développement du projet informatique pour la déclaration des maladies infectieuses s'est poursuivi et le lancement de l'outil est prévu courant de l'année 2022. Une réflexion sur la vaccination de la population adulte est toujours en cours afin de protéger les citoyens les plus vulnérables et un outil d'enregistrement sera également déployé pour la région wallonne.

En 2020, l'équipe a participé à l'élaboration de campagnes de prévention/d'information (grippe, vaccination...) et de multiples groupes de travail (p.ex. les groupes destinés à la gestion des risques épidémiologiques) où l'expertise en maladies infectieuses était sollicitée.

Impact de la crise covid

Au cours de l'année 2021, toutes les activités liées aux points « surveillance des maladies transmissibles » ont été adaptées pour laisser la priorité à la gestion de l'épidémie de SARS-CoV-2. Un nombre minimum d'activités en lien avec la surveillance des 41 maladies, hors SARS-CoV-2, ont été maintenues (réception des déclarations, suivi des cas « essentiels », liste prioritaire de maladies P1, etc.).

La majorité des activités se sont orientées, en collaboration avec Sciensano et grâce au soutien financier de l'AVIQ, sur le volet support épidémiologique de la gestion de la crise SARS-CoV-2. Il s'agit de la détection précoce de cas, la rédaction de procédures, le renforcement et la création de systèmes de surveillance, l'évaluation du risque, la coordination d'avis et la rédaction de rapports épidémiologiques et autres moyens de restitution de l'information.

La cellule a participé activement à toutes les réunions nées de la crise ou multipliées par sa faute (RAG, ...).

La garde 7 jours sur 7 a permis, en matière de SARS-CoV-2, notamment, de donner des feux verts *testing*, d'assurer un suivi de clusters dans les institutions AVIQ et hors aviq et de soutenir, par la remise d'avis, divers établissements impactés (MR/MRS – Maisons de Repos et de Soins, prisons, institutions pour personnes handicapées, établissements scolaires, crèches, etc.)

La cellule est aussi restée en contact permanent avec les prestataires désignés pour le tracing et le clustering, donnant et recevant des informations essentielles au contrôle de la crise.

Fin 2020, la cellule SURVMI se composait de 13 personnes. Fin 2021, elle se compose de 22 personnes auxquelles sont venues se rattacher le personnel dédié au clustering quantitatif et qualitatif (40 personnes) et l'équipe chargée du suivi de la vaccination pour le Covid-19 (4 personnes).

7.7 La cellule cas prioritaires

La cellule des « cas prioritaires » de l'AVIQ a pour mission de favoriser l'accès des personnes en situation de handicap prioritaire 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 analyse des demandes qui leur parviennent des bureaux régionaux de l'AVIQ. Ensuite, ils rencontrent 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 relais 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 du handicap ou d'autres secteurs, mais peut aussi activer une solution de dernier recours : les places nominatives. Une subvention annuelle particulière peut être accordée pour la prise en charge nominative et supplémentaire de personnes déclarées prioritaires.

L'année 2021 en quelques chiffres :

En 2021, 187 personnes ont bénéficié d'une subvention particulière (« convention nominative »).

Au 31 décembre 2021, il y avait 1085 personnes qui bénéficiaient encore d'une convention nominative dans 207 services différents.

Impact de la crise covid

En raison de la crise sanitaire, comme l'année 2020, l'année 2021 a été encore plus compliquée pour certaines familles :

Arrêt de nombreuses activités en journée ;

Confinement à la maison ou dans les services d'hébergement... et augmentation des troubles du comportement ;

Isolement/ solitude vécue encore plus difficilement pour les personnes ne comprenant pas bien la situation ou les familles déjà dans l'impasse ;

Gestes barrière difficiles à mettre en place avec des personnes déficientes et présentant des troubles du comportement ;

Difficulté d'accès aux hospitalisations notamment en milieu psychiatrique ;

Arrêt des procédures d'admissions dans les services du secteur du handicap, etc.

7.8 La formation des professionnels du secteur

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 ;
- Les Entreprises de Travail Adapté (ETA) ;
- Les Centres de Formation et d'Insertion Socio-Professionnelle Adaptés (CFISPA) ;
- Les Maisons d'Accueil et d'Hébergement pour jeunes et adultes (MAH) ;
- Les Services d'Aide en Milieu de Vie (AMV) ;
- Les services d'Initiatives Spécifiques (IS) ;
- Les professionnels des Services Agréés Financés par une Autorité Etrangère (SAFAE) moyennant une participation financière.

2021, une année à nouveau marquée par les conséquences de la crise et le retour des formations en présentiel.

2021 est une année à nouveau marquée par la crise liée au COVID et au déconfinement des services.

Au vu de l'intérêt des professionnels pour les modules de formations élaborés en urgence durant la crise en 2020, ceux-ci ont été prolongés en 2021, ils portent sur un module structuré en 2 journées : l'une relative aux mesures d'hygiène et l'autre relative à la communication et au soutien psychologique. Ces modules étant initialement prévus pour les services résidentiels du handicap et de la santé, la participation a été élargie aux professionnels des services de l'Aide en Milieu de Vie du secteur du handicap. 52 journées ont été organisées en distanciel en 2021.

Parallèlement à ces journées, le service formation du personnel des secteurs s'est adapté pour répondre aux nouveaux besoins qui ont émergé face à de nouvelles difficultés, en travaillant sur un projet de catalogue de formation « gestion de crise ». Ce projet de formations centrées sur un renforcement de compétences transversales des professionnels comprend 15 modules de thématiques différentes de 2 journées et sera proposé aux services des Maisons d'Accueil et d'Hébergement (MAH), Aides en Milieu de Vie (AMV), les services d'Initiatives Spécifiques (IS), les Entreprises de Travail Adapté (ETA) et Centres de Formation et d'Insertion Socio-Professionnelle Adaptés (CFISPA). Ces formations débuteront dès septembre 2022 et ce, jusque juin 2024.

L'année 2021 est également marquée par la reprise des formations en présentiel ainsi que pour les formations reportées en raison du confinement : 37 journées ont été organisées pour le catalogue de formation « thématiques transversales », 15 journées de formation pour le catalogue « Autisme ». Ces formations s'adressent aux professionnels des secteurs de l'aide en milieu de vie et des secteurs de l'accueil et de l'hébergement de la branche handicap.

Les personnes en situation de handicap font partie également du public visé par le service formation du personnel des secteurs. 21 demi-journées et 5 journées complètes ont été organisées en 2021, journées destinées aux personnes porteuses d'un handicap intellectuel.

Le nouveau catalogue de formation « Vie Relationnelle Affective et Sexuelle (VRAS) des personnes en situation de handicap » a également débuté en 2021. Le démarrage de ce catalogue a été souligné par une journée consacrée à la sensibilisation à la VRAS des personnes accueillies, accompagnées dans les services en lien avec l'AVIQ pour le personnel de direction des services du secteur du handicap et du secteur de la santé.

3 journées de formations consacrées à la VRAS ont également été dispensées pour les professionnels des secteurs de l'aide en milieu de vie, des initiatives spécifiques, de l'accueil et de l'hébergement de la branche handicap.

Concernant les professionnels des ETA et des CFISPA, 2 catalogues distincts de formation sont en cours d'élaboration. Ces catalogues devraient s'étaler sur les 3 prochaines années. En 2021, 25 journées de formations ont eu lieu pour les professionnels des ETA et 11 journées pour les professionnels des CFISPA.

Au total, le service formation du personnel des secteurs a organisé 159,5 journées couvrant des thématiques réparties sous forme de 7 catalogues de formation spécifiques.

Le service formation du personnel des secteurs compte également pour l'année 2021, 111 projets de formations sur site « pôles 2 » rentrés par les services. Après l'analyse de ces projets par l'AVIQ, 2 furent refusés et 109 acceptés.

7.9 L'audit et le contrôle des services pour personnes handicapées

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 relatives 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 en vue d'améliorer sans cesse la qualité du service rendu.

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 : 86 (86 en 2020)

Nombre de rapports « soutien hygiène » : 3 (1013 en 2020)

Nombre d'audits financiers : 101 (74 en 2020)

Nombre de missions de conseil : 10 (20 en 2020)

Nombre de conciliations organisées : 11 (8 en 2020)

Nombre de rapports de plaintes : 32 (29 en 2020)

Nombre d'interpellations traitées : 78 (110 en 2020)

³ Rapports liés à la crise Covid.

7.10 L'audit et le contrôle des services liés à la branche bien-être et santé

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. La philosophie d'intervention est de soutenir les opérateurs dans leurs démarches d'amélioration continue. 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 missions d'inspection.

Nombre de rapports d'audits pour le secteur : 189 hors secteur des hôpitaux (132 en 2020)

Nombre de rapports de mission « soutien hygiène » : 13 (1624 en 2020)

Nombre de rapports de missions de conseil pour le secteur : 78 hors secteur des hôpitaux (24 en 2020)

Nombre de plaintes traitées pour le secteur : 84 (17 hors secteurs des hôpitaux en 2020)

Nombre d'interpellations traitées : 323 (329 en 2020)

⁴ Lié à la crise Covid.

7.11 La cellule NADE

La cellule Statistique Naissances-Décès (NADE) 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 but d'établir des statistiques annuelles (nombre 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 : 34.794 (33.580 en 2020 et 35.069 en 2019)

Nombre de décès < 1 an ou mort-nés : 283 (255 en 2020 et 303 en 2019)

Nombre de décès > 1 an : 38.384 (44.589 en 2020 et 36.899 en 2019)

7.12 Les CEFO – Carrefour Emploi Formation Orientation

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

Ces agents AVIQ remplissent également la fonction de référents pour le suivi de situations plus complexes pouvant être rencontrées au sein des CEFO. Ils collaborent régulièrement avec les agents des bureaux régionaux et plus particulièrement avec les conseillers en orientation et les AIP (agents d'intégration professionnelle).

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.

Les CEFO sont des partenaires privilégiés des 3 Cités des Métiers (Charleroi, Liège et Namur) et participent activement aux missions déployées dans ces structures. Une Cité des Métiers est un regroupement partenarial où tous les citoyens (étudiants, travailleurs, demandeurs d'emploi...) peuvent recevoir sur un même lieu un conseil en

orientation, en formation. Ce dispositif met en œuvre une recommandation du Gouvernement wallon qui vise l'orientation tout au long de la vie.

Nombre d'agents AVIQ dans les CEFO : 15 (11 ETP)

Impact de la crise covid

Durant la crise sanitaire, les agents CEFO, en collaboration avec les Cités des Métiers, ont développé des outils d'orientation à distance tels que l'organisation de webinaires pour des séances d'infos métiers et la permanence sur la plateforme en ligne pour l'orientation professionnelle « MITI ».

Les agents CEFO de l'AVIQ ont également développé avec la direction de l'inclusion sociale et professionnelle et la coordination des bureaux régionaux, un module d'orientation collective pour les personnes qui présentent un problème de santé. Ce module sera proposé au public dès qu'un retour en présentiel sera possible. L'objectif sera aussi d'organiser ce module au sein des bureaux régionaux.

7.13 Le cadastre des médecins généralistes

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

Au 31 décembre 2021, la Wallonie comptait 3 718 médecins généralistes actifs (3 691 en 2020).

L'âge moyen de ces médecins est de 56 ans pour les hommes et de 43,3 ans pour les femmes. Presque 18 % des médecins ont plus de 65 ans.

Ce cadastre a permis de montrer qu'au 31 décembre 2021, 132 communes wallonnes étaient en pénurie de médecins généralistes parmi lesquelles 46 étaient en pénurie sévère avec moins de 50 médecins actifs pour 100.000 habitants. Les médecins qui souhaitent s'installer dans une de ces communes en pénurie peuvent prétendre à une prime à l'installation.

Nombre de communes en pénurie : 132
Nombre de communes en pénurie sévère : 46



En 2016, le mode de calcul des communes en pénurie était différent, raison pour laquelle cette année n'apparaît pas dans ce graphique comparatif.

8. Ses projets, ses partenariats, ses implications dans d'autres initiatives...

Outre les dispositifs déjà mentionnés, l'AVIQ met tout en œuvre pour optimiser la qualité et l'étendue des réponses qui sont données à ses usagers.

À cette fin, l'Agence développe ses propres projets mais elle s'investit également dans des réseaux, des partenariats, des initiatives régionales, nationales et même européennes !

8.1 Les Handicontacts

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 donc 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 qui assument par ailleurs d'autres tâches.

Les missions d'un Handicontact sont de/d' :

- Informer les autorités communales des besoins de la population handicapée ;
- Relayer les informations sur les initiatives favorisant l'intégration et la pleine participation des personnes en situation de handicap à la vie de la commune ;
- Suggérer aux autorités d'intégrer des représentants des personnes en situation de handicap dans les organes consultatifs de la commune ;
- Soutenir les actions et participer aux travaux du Conseil Consultatif de la Personne Handicapée ;
- Soutenir ses collègues des services communaux qui aident, accompagnent, ou informent les personnes en situation de handicap sans les remplacer ;
- Recevoir la personne, l'informer et l'aider à traduire sa demande dans le but de trouver avec elle les services de proximité qui pourront l'aider.

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

Nombre de communes/CPAS disposant d'un ou plusieurs Handicontact(s) : 224 (221 en 2020)

Nombre de Handicontacts : 258 (260 en 2020)

➤ Impact de la crise covid

La situation sanitaire n'a pas permis d'organiser des tables rondes. Les contacts, notamment pour s'enquérir de comment se passait la gestion de la crise, ont été maintenus par téléphone et par mail.

De nombreux documents en lien avec le covid-19 ont été envoyés aux Handicontacts.

➤ Collaboration avec les autres services :

Chaque nouveaux Handicontacts et des équipes des CPAS ont pu bénéficier d'une rencontre avec l'agent référent de l'AVIQ et un agent Consor des bureaux régionaux. L'agent référent des Handicontacts pour l'AVIQ participe aussi à certaines réunions des commissions subrégionales.

➤ Contacts

Des rencontres sont organisées avec des échevins et/ou Bourgmestres dans les communes ne disposant pas encore de Handicontacts afin de mettre en place le projet.

8.2 Le projet WADA – Wallonie Amie Des Aînés

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 l'AVIQ et par l'UCL.

Une convention trisannuelle 2018-2020 a été négociée entre le Gouvernement et l'UCL. Par ailleurs, les responsables du projet WADA ont participé à 4 réunions de travail avec des représentants de l'AVIQ, dont deux comités de pilotage, et ont également eu l'occasion de parler du projet lors de conférences et d'interventions dans plusieurs colloques.

En 2021, les responsables du projet ont finalisé le guide WADA qui sera publié courant 2022 et ont fourni les supports de formation qui serviront à former les chargés de projet pour l'accompagnement des futures communes qui souhaitent entrer dans la démarche WADA.

8.3 Le DUOday

Organisé pour la première fois en Wallonie en 2013, le DUOday est un évènement qui vise à favoriser le travail des personnes en situation de handicap. Il est devenu depuis 2015 une action nationale grâce à la collaboration des services de la Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben, des GTB-Vlaanderen (Gespecialiseerd Team Bemiddeling), de Phare et de l'AVIQ.

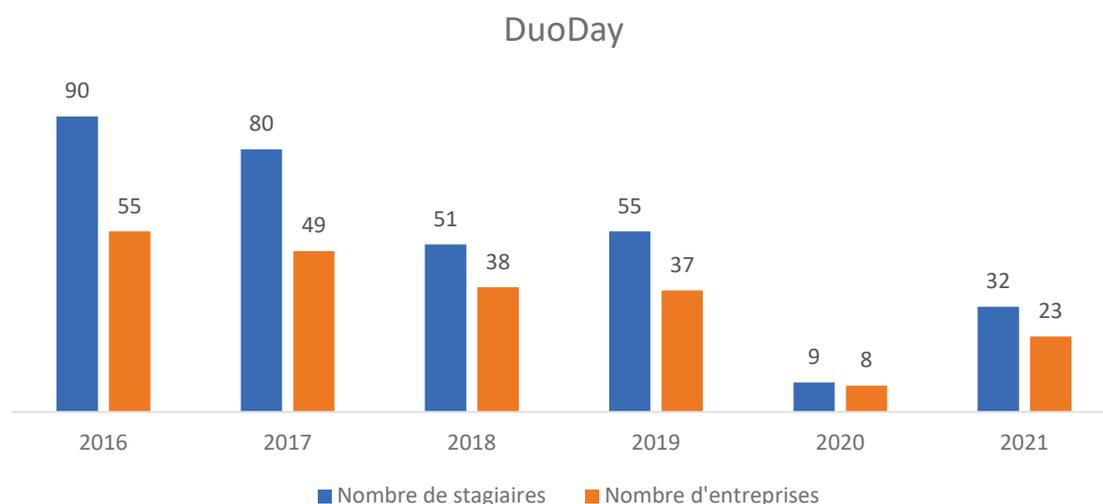
Durant cette journée, les entreprises participantes créent un duo entre un travailleur de l'entreprise et un stagiaire en situation de handicap. Elles découvrent ainsi les capacités de ces stagiaires tandis que, de leur côté, ceux-ci prennent connaissance des exigences d'un métier et du fonctionnement d'une entreprise

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 importe que le bénéficiaire soit dans un projet de vérification d'orientation professionnelle ou de recherche d'emploi dans le domaine ou le métier proposé.

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 (CFISPA), les jobcoaches du projet Soutien dans l'Emploi, les services d'accompagnement, les associations, les missions régionales...

Nombre de stagiaires initiés à un métier : 32

Nombre d'entreprises ayant accueilli au moins un stagiaire : 23



Impact de la crise covid

Le DUOday a été mis en place durant la Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées. Il n'a donc pas eu lieu en mai 2021 mais exceptionnellement en novembre 2021. La crise sanitaire liée au covid-19 a bouleversé, à nouveau, son organisation et le nombre de duos mis en place (frilosité des employeurs face aux contrats de stage en entreprise, tuteurs potentiels en télétravail et non présents sur site...).

8.4 La semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

Il y a près de vingt ans, LADAPT (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 LADAPT s'est alors tournée vers l'AVIQ cette même année afin qu'elle collabore à la Semaine européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH).

Cette année, le DUOday a également été programmé exceptionnellement le jeudi de la Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes en situation de Handicap. Cette action fait l'objet du chapitre précédent et n'est donc pas comptabilisé ci-dessous.

Nombre d'activités menées : 5

Nombre de personnes touchées : 56 personnes

Impact de la crise covid

En 2021, la crise sanitaire a, à nouveau, poussé les organisateurs à s'adapter. Toutes les activités de la SEEPH ont eu lieu à distance en visioconférence.

Cinq activités en ligne ont ainsi eu lieu la semaine du 15 novembre :

- Un webinaire sur le rôle du tuteur en entreprise (intervention de l'IFAPME) et sur la gestion du handicap en entreprise (outils à destination des tuteurs – intervention de l'AVIQ).
- 4 formations en ligne :
 - Déficience intellectuelle et emploi (asbl Inclusion)
 - Du handicap à la personne handicapée (Horizon 2000)
 - Approche de la surdité (Surdimobile)
 - Insertion des personnes déficientes visuelles : l'excès de cocooning peut être nuisible ! (Fondation I see)

Ces formations sont financées dans le cadre des projets « Formation Handicap et Emploi » et « Sensibilisation » (soutenu par le Fonds Social Européen).

8.5 Le projet Accessibilité

Dans la mise en place du projet Accessibilité, l'AVIQ a travaillé en partenariat avec plusieurs associations.

Les objectifs de ce projet sont :

L'information, sensibilisation et la promotion de l'accessibilité et des besoins des personnes à mobilité réduite;

Le conseil, la sensibilisation et la formation à destination des autorités communales et publiques et des acteurs concernés par l'accessibilité tels que les architectes, les maîtres d'ouvrage, etc.;

Les premiers conseils et analyses d'un projet spécifique de mise en accessibilité de l'infrastructure;

Le soutien d'Access-i dans sa mission de promotion de l'information sur l'accessibilité des biens et services aux personnes à besoins spécifiques.
L'évaluation d'Access-i vise 7 publics cible et 3 niveaux d'accessibilité ;

Le soutien du CAWaB dans la promotion de l'accessibilité, de conseil dans le cadre de l'élaboration de plans d'actions pour l'accessibilité, l'établissement et la validation de normes techniques d'accessibilité, etc.

Budget :

Conventions avec les services experts en accessibilité (AccessandGo / Atingo / Passe-Muraille / Plain-Pied) : 306.000 euros

Convention avec Access-i : 50.000 euros

Soutien au CAWaB : 40.000 euros

Impact de la crise covid

La promotion de l'accessibilité s'est adaptée en temps de crise et l'information, la sensibilisation, les conseils et les certifications ont continué à avoir lieu.

Dans le cadre de la campagne de vaccination, les centres de vaccination fixes et itinérants ont été évalués et certifiés par Access-i. Des sensibilisations à destination des stewards ont également été organisées. Par ailleurs, l'asbl Relais-Signe a été soutenue dans le cadre de la crise sanitaire. Il s'agit d'un service d'interprétation à distance pour des appels téléphoniques ou de courts entretiens entre une personne sourde et une personne entendante. Au niveau de l'information, le site <https://covid.aviq.be/fr> est alimenté de jour en jour et propose des contenus accessibles (facile à lire et à comprendre, vidéos en langue des signes, etc.) développés par l'AVIQ et d'autres organismes.

Les capsules d'information sur le vaccin et la vaccination réalisées aux niveaux fédéral et bruxellois en LSFB s'y trouvent également afin d'optimiser la communication vers les publics concernés.

8.6 Les partenariats avec la Fédération Wallonie-Bruxelles (Enseignement)

Les objectifs du partenariat avec la Fédération Wallonie-Bruxelles secteur enseignement (anciennement Communauté française) 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 les services d'accompagnement avec la mission d'accompagnement des jeunes enfants et les services d'accompagnement avec la mission d'accompagnement des jeunes en âge scolaire sont représentés au sein de la commission et y sont entendus dans leur réalité concrète.

Nombre d'établissements scolaires : sans objet pour 2021

Nombre d'accompagnements : sans objet pour 2021

Impact de la crise

En raison de la crise du covid-19, les interventions des services d'aide précoce et d'aide à l'intégration services d'accompagnement avec la mission d'accompagnement des jeunes enfants et des services d'accompagnement avec la mission d'accompagnement des jeunes en âge scolaire ont été fortement impactées : impossibilité d'effectuer des accompagnements en présentiel, mise en place de nouvelles méthodes de communication et de collaboration.... Etant donné ce contexte, il a été décidé de ne pas demander de rapport d'activités pour l'année 2021 vu que ce dernier n'aurait pas été représentatif. L'accord de coopération ainsi que le canevas de rapport d'activités devront être actualisés pour tenir compte notamment des évolutions du secteur de l'enseignement.

Protocole de collaboration entre l'AVIQ et l'AGE (Administration Générale de l'Enseignement) en matière de transition école-vie adulte

Les objectifs poursuivis par ce protocole de collaboration signé en 2014 sont de :

- favoriser la collaboration entre les deux secteurs en tenant compte de leur spécificité, dans l'intérêt des élèves et de leurs familles ;
- créer un partenariat entre l'AGE et l'AVIQ pour toutes les questions visant à opérer une transition efficace de l'école vers la vie adulte pour les jeunes relevant des deux secteurs.

Ce partenariat débute avec l'enseignement spécialisé.

Ce protocole a notamment permis la mise en place de séances d'échanges de bonnes pratiques et d'information à destination des professionnels des écoles de forme 1 et/ou forme 2 de l'enseignement spécialisé ainsi que des professionnels des centres PMS accompagnant ces écoles.

Actuellement, 5 sessions (27 séances) ont déjà été organisées et ce, depuis novembre 2016. Un thème spécifique est déterminé pour chaque session en concertation avec le groupe de travail porteur et en réponse aux attentes des participants des sessions déjà organisées.

Nombre de professionnels ayant participé aux séances d'échanges de bonnes pratiques et d'information : sans objet pour 2021

Impact de la crise covid

Les séances ne peuvent être organisées qu'en présentiel compte tenu de la nécessité de permettre des échanges de bonnes pratiques et de documents ou supports divers.

Les sessions prévues en 2021 n'ont donc pu être organisées en raison de la crise liée au covid-19. Elles ont repris leur cours en 2022.

8.7 L'accord de coopération en matière de soutien à la scolarité

Les objectifs du partenariat entre l'AVIQ et la Fédération Wallonie-Bruxelles secteur enseignement (anciennement Communauté française) 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, 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 ainsi que les services d'accompagnement avec la mission d'accompagnement des jeunes enfants et des jeunes en âge scolaire sont représentés au sein de la commission et y sont entendus dans leur réalité concrète.

Nombre d'établissements scolaires : sans objet pour 2021

Nombre d'accompagnements : sans objet pour 2021

Impact de la crise covid

En raison de la crise du covid-19, les interventions de ces services ont été fortement impactées : impossibilité d'effectuer des accompagnements en présentiel, mise en place de nouvelles méthodes de communication et de collaboration...

8.8 Protocole de collaboration entre l'AVIQ et l'AGE (Administration Générale de l'Enseignement) en matière de transition école-vie adulte

Les objectifs poursuivis par ce protocole de collaboration signé en 2014 sont de :

- favoriser la collaboration entre les deux secteurs en tenant compte de leur spécificité, dans l'intérêt des élèves et de leurs familles ;
- créer un partenariat entre l'AGE et l'AVIQ pour toutes les questions visant à opérer une transition efficace de l'école vers la vie adulte pour les jeunes relevant des deux secteurs.

Ce partenariat débute avec l'enseignement spécialisé.

Ce protocole a notamment permis la mise en place de séances d'échanges de bonnes pratiques et d'information à destination des professionnels des écoles de forme 1 et/ou forme 2 de l'enseignement spécialisé ainsi que des professionnels des centres PMS accompagnant ces écoles.

Actuellement, 5 sessions (27 séances) ont déjà été organisées et ce, depuis novembre 2016. Un thème spécifique est déterminé pour chaque session en concertation avec le groupe de travail porteur et en réponse aux attentes des participants des sessions déjà organisées.

Nombre de professionnels ayant participé aux séances d'échanges de bonnes pratiques et d'information : sans objet pour 2021

Impact de la crise covid

Les séances ne peuvent être organisées qu'en présentiel compte tenu de la nécessité de permettre des échanges de bonnes pratiques et de documents ou supports divers.

Les sessions prévues en 2021 n'ont donc pu être organisées en raison de la crise liée au covid-19. Elles ont repris leur cours en 2022.

8.9 L'European Disability Card

L'European Disability Card vise 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.

700 opérateurs participent actuellement au projet.

Depuis le début du projet en octobre 2017, 130.000 cartes ont été distribuées.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site <https://eudisabilitycard.be/fr>.

Nombre de cartes distribuées en 2021 : 28.297



8.10 Les projets européens et les relations extérieures

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, de famille et d'inclusion des personnes en situation de handicap. Cela se concrétise par :

- La participation, le développement et le cofinancement de projets ;
- Le partage d'expériences avec tout acteur européen et international ;
- Le suivi et la participation à des accords-cadres ;
- La représentation de l'Agence au sein d'Instances internationales (OMS, OCDE, ECDC-centre européen de contrôle des maladies, Conseil de l'Europe, etc.) ;
- La participation aux réunions préparatoires des instances européennes et internationales en collaboration avec la Représentation permanente de la Belgique auprès de l'UE ainsi que Wallonie-Bruxelles International ;
- Les rapports européens et internationaux afin de rendre compte des actions et politiques publiques menées en Région wallonne ;
- Le suivi des réglementations européennes et internationales.

Divers projets sont développés, avec le soutien de l'Union européenne, dans le cadre de différents fonds et programmes tels que le FSE + (Fonds social européen), EU4HEALTH, le FEDER (Fonds européen de développement régional) avec les programmes INTERREG V, le FEADER (Fonds européen agricole pour le développement rural), ERASMUS+ (tous les détails sur www.aviq.be).

Les thématiques des projets concernent par exemple :

- **La sensibilisation au handicap, la formation** à l'inclusion des personnes handicapées afin de changer le regard sur les questions soulevées par le handicap dans le monde du travail (projets FSE Sensibilisation des professionnels de l'emploi et Formation Handicap et Emploi) ;
- **L'aménagement des situations de travail** avec pour objectif 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 (projet FSE ERGOJOB) ;
- **La transition école-vie active** afin d'accompagner les jeunes en situation de handicap de 15 à 24 ans dans la construction de leur projet de vie (projet FSE TEVA ou projet Transition 15-25 ans) ;
- **Les « activités citoyennes »** afin d'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 (projet FSE Activités citoyennes) ;
- **Le soutien vers et dans l'emploi** afin 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 (projet FSE soutien vers et dans l'emploi) ;
- **La sensibilisation et la formation des femmes en situation de handicap victimes de violence** avec le projet « No means no » financé par la Commission européenne ;
- **La prévention et la promotion en matière de santé** avec des projets INTERREG tels que « COPROSEPAT » qui soutient une dynamique de coopération dans le domaine de la prévention et l'éducation thérapeutique pour les patients atteints de maladie chronique et « Ad-In » qui vise la promotion de l'alimentation durable auprès des personnes les plus vulnérables ;
- **L'amélioration de la qualité des soins** avec, par exemple, les projets INTERREG V « Safepat », « APPS », « NOMADe », « Kidshearts », « EMRADi » « COPROSEPAT » et « IT4Anxiety » ;

- **La réduction des risques en matière d'usages addictifs** avec, notamment, le projet INTERREG V « PARTY » mais aussi le projets « SATRAQ » et « euPrevent SNA » qui visent des actions de prévention en matière de réduction de la consommation de l'alcool ;
- **Les aidants proches** avec le projet INTERREG V « AP-Réseau Service » qui a travaillé à mieux outiller les plateformes d'accompagnement et de répit et à créer un réseau d'échanges transfrontalier entre professionnels de l'aide ;
- **La santé des aînés** avec, par exemple, le projet INTERREG V SENIOR ACTIV qui travaille sur la question des services d'aide et de soins à domicile ou encore les projets « COSERDO », « euPrevent SFC » et euPrevent PROFILE » ;
- **La coopération transfrontalière en matière de santé** avec notamment les projets « InTerESanT » et « COSAN » ;
- **L'inclusion des personnes en situation de handicap** tout au long de la vie avec les projets INTERREG V « MOBI », « I SAID » et « RESALIANCE » ou **des personnes malades** avec le projet « ParkinsonCOM » ;
- **Les données de santé et l'e-santé** avec les projets INTERREG « GEDIDOT », « HIS2R », « SSL », « PSICOCAP » ;
- **Les soins primaires** avec la Joint Action « Transfer of best practices in primary care » du programme EU4Health ;
- **L'offre de logements pour seniors et le maintien à domicile**, avec, par exemple, les projets LEADER « Bien vieillir au pays des Condruses » (GAL Pays des Condruses), « Vieillissons bien en Hesbaye » (GAL Je suis Hesbignon), « Vers une offre de logement adaptée à nos jeunes et à nos aînés » (GAL Pays des Tiges et Chavées) ;
- **le développement, via le FEADER, de projets pilotes proposant aux personnes** handicapées, présentant des troubles de la santé mentale et des problèmes d'assuétudes, **des activités « vertes »** non rémunérées (dans le cadre d'exploitations agricoles, maraîchères ou paysagères), à des fins d'accueil et/ou thérapeutiques favorisant l'estime de soi et respectant ainsi leur droit à la dignité, au bien-être et à la participation sociale avec des acteurs de terrain « accueillants » (agriculteurs, forestiers ou associations environnementales locales).
- etc.

Ces projets sont développés grâce aux financements issus des fonds structurels et associatif, en tant que partenaires ou prestataires, des universités et des structures associatives actives en matière de handicap et de santé. De même que dans le contexte du cofinancement de projets européens, l'AVIQ (la Wallonie) subventionne la part publique d'opérateurs wallons actifs dans le champ de ses compétences. Dans ce cadre, l'AVIQ suit le déroulement et l'opérationnalisation de ces projets en dialogue avec les opérateurs.

En matière de partages d'expériences, l'Agence a, notamment, accueilli des délégations étrangères en provenance de la République démocratique du Congo, de France aux fins d'échanger sur nos politiques respectives en matière de santé et de handicap.

Par ailleurs, en tant que point focal de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées pour la Wallonie, l'AVIQ interagit avec l'ensemble des services publics wallons aux fins d'identifier les politiques d'inclusion mises en place et de sensibiliser à la question du handicap. Un important travail de collecte et de préparation, dans la perspective du rapportage 2020 de la Convention auprès des Nations-Unies, a été mené à l'automne 2019. Les constats posés permettront d'alimenter les travaux d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Afin de renforcer, de développer et d'initier ses relations partenariales, l'AVIQ s'est dotée fin 2019 d'une gestionnaire en relations extérieures chargée, en collaboration avec les services de l'Agence :

- D'assurer une veille sectorielle des accords (conventions, protocoles, etc.) conclus à tous niveaux de pouvoir ;
- D'apporter, à la Direction générale, un soutien stratégique et opérationnel en matière de gestion partenariale ;
- De développer, entretenir et opérationnaliser une stratégie partenariale ;
- D'organiser, soutenir et évaluer, en collaboration avec le « métier », les partenariats institutionnels mis en place aux niveaux international, fédéral, interrégional, communautaire et régional ;
- De promouvoir les politiques de l'Agence auprès du secteur (« Programmes stratégiques transversaux » des administrations communales, par exemple) ;
- De favoriser les collaborations de l'Agence à tous niveaux de pouvoir ;
- D'assurer le suivi des différents plans transversaux régionaux intra-francophones, communautaires, fédéraux ou internationaux.

Nombre de bénéficiaires du projet TEVA : 98 (153 en 2020). En effet, 3 services n'ont pas poursuivi dans la perspective de la nouvelle programmation européenne.

Nombre de bénéficiaires du projet Ergojob : 120 (122 en 2020)

Nombre de bénéficiaires du projet Soutien dans l'emploi : 720 (717 en 2020)

Nombre de bénéficiaires du projet Activités citoyennes : 580 (545 en 2020) dont 58 (59 en 2020) financés par le FSE

Nombre de participants aux formations Handicap et Emploi : 125

Nombre de participants aux sensibilisations des employeurs : +/- 400 (1.250 en 2020)

Nombre de bénéficiaires du projet Transition 15-25 ans : 224 (311 en 2020).

Impact de la crise covid

Afin de soutenir les organismes confrontés aux défis de la crise sanitaire, le programme Interreg V France Wallonie Flandre a dégagé des budgets et permis le renfort du projet A-P/Réseau-Service avec le module « **SOS/SOUTIEN SOCIAL-CORONA** ». Il s'agit de soutenir les personnes les plus touchées par les conséquences de ce confinement forcé, à savoir les aînés et les personnes en situation de handicap

vivant en résidentiel. Ce module vise à faciliter le maintien des liens sociaux et affectifs et ce, malgré des contacts limités, voire suspendus, avec leurs proches grâce à un accès aux communications en visioconférences avec leur proches (distribution de tablettes).

Une autre initiative, cette fois-ci soutenue par le programme Interreg V Euregio Meuse Rhin, a vu le jour. Le projet Coresil vise à consolider la résilience de publics fortement impactés par la crise sanitaire : les personnes en situation de handicap, leurs proches ainsi que les professionnels. Ces publics fragilisés ont été fortement touchés par la crise sanitaire et au confinement qui en a découlé. Les mesures adoptées ont exposé les faiblesses systémiques de nombreux acteurs et services sociaux en termes de continuité de leur service et d'adaptation du soutien proposé.

Préparation de la programmation FSE+ 2021-2027

En vue de préparer la programmation FSE+ 2021-2027, l'AVIQ a effectué un travail interne au sein de la direction appui, des relations internationales et extérieures avant de présenter cette dernière aux comités de branche Santé ainsi que Handicap. Afin de poursuivre les travaux réalisés, un groupe de travail FSE+ a été mis en place et a regroupé des représentants des comités de branche ainsi que des experts externes.

Le groupe de travail a eu pour missions de/d' :

- Travailler conjointement les projets européens transversaux aux deux branches ;
- S'appropriier plus avant les thématiques des projets envisagés dans leurs objectifs et partenariats ;
- Identifier les projets complémentaires et émergents et de les développer ;
- Renforcer la complémentarité et la transversalité des enjeux de santé et de handicap.

Afin de permettre des dynamiques de réflexion davantage ciblées sur les points importants de la future programmation, le groupe de travail a été scindé en quatre sous-groupes de travail, chaque sous-groupe traitant d'une thématique bien spécifique, à savoir :

- L'inclusion socio-professionnelle
- La formation inclusive
- L'autonomie de vie
- La qualité de la prise en charge.

Ces multiples échanges ont eu pour objectif de peaufiner les candidatures des projets et des portefeuilles qui seront soumis dans le cadre du FSE+ en 2022.

Le Plan national pour la reprise et pour la résilience

L'Union européenne a mis à la disposition de la Belgique 5,925 milliards d'euros sur la période 2021-2026 dans le cadre du programme NextGenerationEU. Pour en bénéficier, la Belgique a établi un plan qui comprend une petite centaine de projets d'investissement ainsi que des projets de réforme. Le plan est organisé en axes thématiques intitulés « climat, durabilité et innovation », « transformation digitale », « mobilité », « social et vivre ensemble », « économie du futur et productivité »

L'AVIQ contribue à l'axe 4 « social et vivre ensemble » et participe à la mise en œuvre d'une mesure d'investissement qui vise la création de logements d'utilité publique et de logements à destination de personnes en perte d'autonomie. L'objectif est de renforcer l'offre diversifiée de logements dédiés aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées et de proposer des solutions alternatives aux maisons de repos et de soins et aux hébergements à destination des personnes en situation de handicap.

Dans ce cadre, l'AVIQ met en œuvre deux projets.

Le premier a comme objectif la construction de bâtiments neufs qui accueilleront des habitats inclusifs, autonomes et solidaires équipés des dernières technologies permettant d'assurer aux personnes en perte d'autonomie (en raison de l'âge et/ou d'un handicap) d'y vivre et d'y vieillir dans les meilleures conditions.

Les habitats inclusifs, autonomes et solidaires constituent une alternative se situant entre le logement dit « classique » et l'accueil en services résidentiels (maisons de repos pour personnes âgées, établissements d'hébergement pour personnes handicapées).

Ce nouveau mode d'habitat participe au développement d'une société plus inclusive, d'une société de la longévité, facilitant ainsi la participation sociale des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.

Le deuxième projet vise à équiper le domicile des séniors de dispositifs de téléassistance. Ces dispositifs veillent au bien-être et au confort des séniors en perte d'autonomie qui souhaitent continuer à vivre dans leur domicile. L'objectif est de retarder ou d'éviter l'institutionnalisation des personnes âgées au sein de maisons de repos et de soins mais également d'éviter ou de réduire la durée des hospitalisations.

Le Plan de relance wallon

Le Plan de relance wallon est issu de la mutualisation de trois différents programmes, à savoir Get Up Wallonia, le Plan wallon de transition, et le Plan national de relance et de résilience. Le PRW est né de la volonté du gouvernement de répondre à l'urgence de la crise sanitaire, et de poursuivre les efforts mobilisés face aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux identifiés dans la Déclaration de politique régionale 2019-2024.

L'Agence pour une vie de qualité est impliquée dans le Plan de relance wallon dans le cadre de 20 projets, répartis sur trois axes : l'axe 2 « Assurer la soutenabilité environnementale », l'axe 3 « Amplifier le développement économique » et l'axe 4 « Soutenir le bien-être, la solidarité et l'inclusion sociale ».

Les projets financés dans le cadre du Plan de relance wallon visent entre autres à :

- Repenser en concertation avec les acteurs de la première ligne d'aide et de soins l'organisation des services de soins et de santé en Wallonie
- Développer des politiques de prévention en assuétudes
- Réformer la promotion de la santé et prévention
- Développer un outil digital de gestion intégrée des données en matière de promotion de la santé et de prévention
- Garantir la prise en compte du handicap dans l'ensemble des mesures du PRW
- Renforcer l'offre de répit pour les personnes en situation de handicap et ouvrir le répit aux personnes de plus de 65 ans
- Renforcer le soutien à l'emploi et la formation des personnes en situation de handicap
- Renforcer les animations d'Education à la vie relationnelle, affective et sexuelle (EVRAS)
- Etc.

Notons que le plan intègre une dynamique de handistreaming. Les différentes mesures font l'objet d'un test de handistreaming. Ces mesures prenant en compte cette dimension du handicap doivent être identifiées, de même que les actions, critères ou dispositions spécifiques permettant d'atteindre cet objectif.

La Stratégie wallonne pour des parcours de vie intégrés des personnes en perte d'autonomie

Dans le cadre du Plan national pour la reprise et pour la résilience, la Wallonie a pris l'initiative de se doter d'une stratégie qui facilite les parcours de vie des personnes en perte d'autonomie.

Permettre aux personnes les plus fragiles de bénéficier de la meilleure autonomie possible, de choisir son mode de vie et son lieu de vie et de participer à la vie en société dans tous les domaines sont des axes majeurs des politiques wallonnes en matière de handicap, de santé mentale et de vieillissement de la population.

Il s'agit de proposer une nouvelle organisation du « modèle institutionnel wallon » en soutenant les formules ambulatoires qui privilégient et préservent au maximum l'autonomie et en soutenant les services afin qu'ils établissent un plan de désinstitutionalisation privilégiant des unités de petite taille implantées dans le tissu de l'habitat plutôt que regroupées sur un seul site.

La stratégie qui couvre le territoire de la Région wallonne concerne toute personne en perte d'autonomie dans son milieu de vie soit les personnes en situation de handicap, les aînés et les personnes présentant des problématiques de santé mentale.

La stratégie est présentée dans un rapport élaboré à partir des réflexions d'un groupe de travail, qui s'est constitué au mois de mai 2021, composé de représentants des Comités de branche Bien-être et Santé, et Handicap de l'AVIQ et des agents de l'ensemble des Directions de l'AVIQ.

Ce rapport redéfinit la notion de désinstitutionalisation et établit des critères d'institutionnalisation et de désinstitutionalisation. La désinstitutionalisation y est définie comme :

Un processus visant à favoriser l'autonomisation de la personne en perte d'autonomie, sa liberté de choix (notamment le choix de son lieu de vie) et le respect de ses droits, via : la transformation et l'adaptation des lieux de vie existants, quels qu'ils soient ; et un accompagnement des personnes en perte d'autonomie au travers d'une stratégie de parcours de vie intégré, en considérant la diversité des profils, leurs besoins et leurs ressources.

Fonder la réflexion en termes de désinstitutionalisation sur les besoins des personnes permet de tenir compte des trajets de vie des personnes et d'ancrer la détermination des lieux de vie dans une réflexion qui tient compte à la fois des déterminants intrinsèques et extrinsèques à la personne et qui considère le résident, l'utilisateur ou le patient dans sa globalité.

Dès lors, les questions de désinstitutionalisation et de non-institutionnalisation sont envisagées dans le cadre de la stratégie proposée à travers une approche de parcours de vie intégrés :

- selon les lieux de vie ;
- en partant des besoins de la personne ;
- en permettant le choix éclairé de la personne ;
- en diversifiant, en renforçant et en faisant évoluer l'offre de services ;
- en considérant les ressources de la personne : familles/amis/voisinages/financières

Les travaux du groupe de travail ont abouti à la formulation de huit recommandations et de leurs voies d'action qui constituent le socle de la stratégie approuvée le 10 février 2022. Les recommandations sont présentées sur le site web de l'AVIQ :

https://www.aviq.be/handicap/AWIPH/collaboration_internationale/desinstitutionnalisation/desinstitutionnalisation.html

Le plan wallon d'accessibilité

La Déclaration de politique régionale 2019-2024 (DPR) du Gouvernement wallon prévoit de renforcer la prise en compte du handicap dans le cadre de l'ensemble des politiques wallonnes.

Une des actions du Gouvernement pour concrétiser cet engagement est la mise en place d'un plan d'accessibilité wallon.

L'inclusion étant l'affaire de tous, des référents accessibilité ont été désignés dans chaque Cabinet ministériel ainsi que dans les administrations publiques wallonnes afin de cibler les mesures à mettre en œuvre. Il s'agit de s'inscrire dans une dynamique de co-construction avec le Gouvernement wallon, les administrations publiques et le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB).

Ce plan assure la mise en œuvre cohérente et transversale de l'accessibilité universelle et la prise en compte des requis de l'accessibilité dans les différentes politiques qui sont au cœur de la vie des citoyen.n.e.s : l'action sociale et la santé, le logement, l'aménagement du territoire et la mobilité, la politique du numérique, la vie culturelle et le tourisme, la vie récréative et la pratique du sport, l'accès aux parcs et sites naturels ou encore au patrimoine.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Assurer les conditions de l'accessibilité universelle au travers de normes ambitieuses et adaptées aux besoins des personnes à besoins spécifiques qu'il s'agisse d'accessibilité physique ou d'accessibilité à l'information ;
- Permettre l'accès aux infrastructures, aux services et aux événements grâce à la prise en compte de ces normes et inciter les aménagements raisonnables afin de réduire les effets négatifs d'un environnement inadapté ;
- Promouvoir l'évaluation et la diffusion de l'information sur le niveau d'accessibilité des infrastructures, des services et des activités grâce à une certification de qualité ;
- Garantir la prise en compte des besoins des personnes en perte d'autonomie via la dynamique de handistreaming ;
- Insuffler une culture de l'inclusion grâce à des actions d'informations sur les droits des personnes en situation de handicap, de promotion d'une image positive du handicap et des bonnes pratiques sur les comportements et outils de communication adaptés, de formation, d'accompagnement et de conseils des différents professionnels et acteurs concernés par l'inclusion.

8.11 Le consortium de validation des compétences

De nombreuses personnes possèdent des compétences acquises sur le terrain sans disposer toutefois d'un diplôme reconnu ou d'un 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.

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 mises en place 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 Socio-Professionnelle 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 sur les dernières années sont tout à fait positifs :

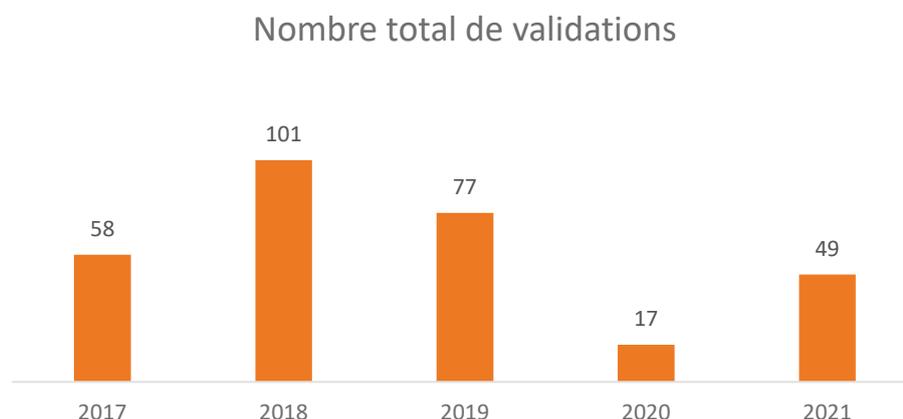
En 2017, 38 validations sur 58 passées ont été réussies (taux de réussite de 66 %)

En 2018, 85 validations sur 101 ont été réussies (84 %)

En 2019, 55 validations sur 77 ont été réussies (71 %)

En 2020, 14 validations sur 17 ont été réussies (82 %)

2021 : **Nombre de stagiaires ayant passé leur validation : 49**
 Pourcentage global de réussite des stagiaires : 86 %



Impact de la crise covid

En 2021, la crise sanitaire a empêché la bonne organisation des épreuves. Toutefois, 42 validations sur les 49 organisées ont été réussies (86 %).

8.12 Le plan e-santé

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. Le premier plan e-santé fédéral s'est déroulé sur la période 2013-2018. Le deuxième plan fédéral 2019-2021 a été approuvé en CIM – Conférence Interministérielle - Santé publique le 28/01/2019. 7 clusters de 44 projets interdépendants ont été identifiés. En fin d'année 2021, l'AVIQ a participé aux premières discussions relatives au plan fédéral s'étalant de 2022 à 2024.

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. Au 1er juillet 2021, 2.338.000 patients étaient inscrits au RSW ainsi que 22.300 prestataires de soins. En outre, 120 millions de documents étaient disponibles via le RSW.

L'AVIQ assure également le flux des données vers COBRHA, plate-forme d'échange de données entre les administrations de santé. A cet égard, l'AVIQ est source authentique pour ses institutions agréées et est donc tenue de maintenir ces données à jour.

L'AVIQ suit les travaux relatifs à l'outil BelRAI, qui aide les prestataires et les organisations de soins dans l'évaluation et le suivi de l'état de santé des personnes vulnérables ou des personnes se trouvant dans des situations de soins complexes. En Région Wallonne, actuellement, seuls les centres de coordination et d'aide à domicile (CCSD) utilisent le BelRAI Screener.

Institute of Analytics for Health (INAH) est un autre projet e-santé wallon qui vise à créer une plateforme wallonne permettant l'utilisation éthique et sécurisée des données médicales notamment pour la recherche académique et appliquée.

Ce projet vise l'innovation technologique et a comme objectif de permettre aux sociétés, dont les big pharma, d'avoir accès à des données de santé plus larges en un seul point (soutien à l'innovation technologique pour une stimulation de l'économie wallonne). Cette plateforme se veut également un outil pour la politique de la promotion et de la prévention en matière de santé ou la santé publique. Cette initiative est articulée autour du Réseau Santé Wallon (RSW), du Centre d'Excellence en Technologies de l'Information et de la Communication (CETIC), des hôpitaux, des Associations des médecins Généralistes et d'entreprises (OncoDNA, DNAlytics). Un budget de 600.000 euros/an est affecté à ce projet.

Avec l'INAMI, l'AVIQ cofinance également la formation des médecins généralistes et des professionnels de santé de première ligne (infirmiers, kinés, sages-femmes...) à l'utilisation des outils e-santé. Le montant de la subvention octroyée à la Plateforme de Première Ligne Wallonne (PPLW) qui organise ces formations est de 302.000 euros (pour le compte de la Wallonie).

Afin de renforcer la stratégie wallonne en e-Santé, l'AVIQ a entamé une collaboration 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. Le 20 avril 2021, le comité de direction de l'AVIQ a marqué accord sur un projet de protocole liant l'ADN et l'AVIQ. Le protocole prévoit que les deux Agences s'engagent à :

- Développer et soutenir la plate-forme e-santé en vue de favoriser les échanges entre les acteurs tant de l'économie numérique que du bien-être, de la santé et du handicap pour faire coïncider les intérêts des uns et des autres ;
- Porter une attention particulière sur :
 - o L'inscription de la gouvernance wallonne dans le cadre fédéral et international existant ;

- Le développement des politiques digitales aussi bien dans le domaine hospitalier que non hospitalier ;
- Le soutien au continuum des soins.

L'AVIQ a également cofinancé la première édition de l'eHealthMonitor qui a eu lieu en 2019 et 2020 dans le cadre du plan e-Santé 2019-2021. L'eHealthMonitor est une enquête relative à la connaissance et à l'utilisation d'applications eHealth dans le secteur de la santé en Belgique. Cette enquête porte aussi sur les attentes liées aux applications eHealth.

Nombre de professionnels ayant finalisé, au 31 décembre 2020, leur inscription sur la plateforme de formation aux outils e-santé : 2528 prestataires de soins

Impact de la crise covid

La crise a incité la création d'un projet de téléconsultation dans le cadre du plan e-santé.

Durant la crise, le Réseau Santé Wallon a créé l'application « safe link », un outil de monitoring à domicile des patients covid-19 assuré par leur médecin traitant. Il a également permis aux citoyens et professionnels de santé d'accéder facilement aux résultats des tests PCR ou au statut vaccinal covid-19.

En outre, la crise met en évidence le besoin de développer Vacci-Wall, une base de données dédiée à la reprise des données de vaccination contre le COVID-19 gérées par la Flandre, via Vaccinnet, durant la crise. Les travaux ont démarré en 2021.

Avant la crise, les formations de la Plateforme de Première Ligne Wallonne étaient organisées partout en Wallonie. Pour s'adapter à la situation sanitaire, une plateforme digitale de formation a été lancée. Elle permet d'organiser des cours (sous forme de webinaires et en présentiel) et de mettre à disposition des professionnels de la santé toute une série d'e-learning.

8.13 Le Plan Soins Intégrés Maladies Chroniques

A la suite de la signature du « Plan conjoint en faveur des maladies chroniques : des soins intégrés pour une meilleure santé » par l'ensemble des ministres de la santé publique, le comité de l'assurance de l'INAMI a approuvé 14 projets de soins intégrés en faveur des malades chroniques le 18/12/2017. 5 de ces projets se développent en Wallonie. Initialement les projets s'établissent pour 4 ans, mais la mise en place ayant demandé plus de temps que prévu et la crise ont favorisé la prolongation de la durée des projets.

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.

A ce jour, les 5 projets wallons sont en phase d'inclusion de patients dans la base de données. Plus spécifiquement, les objectifs prioritaires des différents projets wallons sont :

- 3C4H de Liège : création d'un pôle de référence pour tous les acteurs de la santé et de l'aide (patients, aidants-proches, professionnels) dont l'objectif est l'amélioration du bien-être et de la santé de chacun dans le respect des principes d'équité, de solidarité et d'efficience ;
- RELIAN de Liège : création d'une ligne téléphonique dédiée aux patients « maladies chroniques » ayant pour but de soutenir les patients et les professionnels de la santé ;
- RESINAM de Namur : construction d'un parcours patient multidisciplinaire, générique et transmurale ;
- CHRONILUX du Luxembourg : viser une plus grande autonomie du patient et/ou aidant en le rendant acteur de sa santé, viser une approche intégrée entre toutes les parties prenantes, rationaliser/optimaliser le parcours de soin du patient et sa consommation de soins et la prévention/proactivité visant la prise en charge globale du patient ;
- PACT de La Louvière : intégrer la prévention et l'optimisation des soins du patient afin de concevoir un projet de santé qui vise l'amélioration de sa qualité de vie.

Impact de la crise

En 2021, le contexte de la crise du covid-19 n'a pas permis aux projets de se développer comme souhaité. Néanmoins, le travail a été aménagé pour pouvoir réaliser une partie des actions prévues en respectant les mesures sanitaires.

8.14 La réforme des soins en santé mentale et la nouvelle politique

En Belgique, l'organisation des soins en santé mentale en réseaux et circuits de soins a été approuvée lors de la Conférence Interministérielle (CIM) Santé publique en 2002.

En 2012, la CIM Santé publique a approuvé la réalisation de réseaux et circuits de soins pour les enfants et les adolescents.

Il s'agit notamment de rassembler les opérateurs et intervenants présents sur un territoire délimité afin de répondre à l'ensemble des besoins en santé mentale de la population de ce territoire.

Actuellement, la Région wallonne compte 5 réseaux « enfants/adolescents » (de 0 à 23 ans) et 7 réseaux « adultes » (de 16 à 99 ans).

Des équipes mobiles se sont constituées pour compléter l'offre existante et répondre davantage aux besoins des patients dans leur lieu de vie.

En 2018, la CIM Santé publique a approuvé la déclaration conjointe pour la réalisation d'une nouvelle politique de santé mentale pour les personnes âgées (65 ans et plus). Pour préparer l'organisation de ces soins, un groupe de travail technique « personnes âgées » a été constitué. Il est chargé de formuler des recommandations stratégiques appuyées de scénarios concrets qui permettent de développer une offre de soins de santé mentale adaptée au groupe cible des personnes de plus de 65 ans, soutenante pour leurs aidants proches naturels. Les questions spécifiques à la santé mentale des personnes âgées y sont abordées qui devront déboucher sur des stratégies concrètes, mobiles, accessibles, aussi proches que possible de la communauté de vie locale. Le groupe technique « personnes âgées » élabore, selon 4 thématiques travaillées en sous-groupes, la base conceptuelle nécessaire qui viendra compléter le guide vers une politique de santé mentale pour les adultes, en ce compris les personnes âgées. Le développement des réseaux adultes s'en suivra.

Afin de s'assurer que l'organisation des soins de santé mentale suit les principes énoncés par la CIM Santé publique, un groupe de travail inter-cabinets ou GTI - Soins de Santé Mentale - a été constitué. Il rassemble des conseillers des Ministres des entités fédérale et fédérées ainsi que des représentants des administrations, dont l'AVIQ, qui ont la santé mentale – au sens large – dans le champ de leurs compétences. Ce GTI Soins de Santé Mentale a un rôle de pilotage, de concertation et d'avis.

En outre, deux organes de concertation ont été mis en place : l'OCA dédié à la santé mentale pour les adultes (qui devrait couvrir prochainement le groupe cible des personnes âgées), et le COMSMEA dédié au public des enfants et des ados. Ils sont constitués des membres du GTI SSM, des fédérations, des experts et des acteurs du terrain. Ces organes de concertation s'emparent de thématiques qui nécessitent d'être approfondies pour faire évoluer les pratiques et les conceptions. Les travaux aboutis débouchent sur des recommandations dont le politique peut s'emparer en CIM Santé publique. En fonction des décisions et accords, des moyens complémentaires peuvent et sont régulièrement déployés par le SPF SP et l'INAMI pour compléter l'arsenal et répondre le plus adéquatement possible aux besoins relevés par les partenaires de terrain.

En 2021, un protocole d'accord a été conclu qui promeut l'accès aux soins psychologiques aux sens financier, administratif et géographique. L'objectif est de réduire la prévalence des troubles psychiques ou le recours tardif à des soins plus aigus. La nouvelle convention INAMI permet le remboursement des soins psychologiques lorsqu'ils sont prodigués par des psychologues ou des orthopédagogues cliniciens ayant signé la convention, via les réseaux. Les réseaux sont chargés de la sélection et de la répartition des psychologues. Il leur revient de veiller à rendre ces soins aussi accessibles que possible.

Ils sont organisés au sein de chaque réseau de soins en santé mentale qui ont eux-mêmes signé une convention avec l'INAMI. Ces soins peuvent se tenir directement au cabinet du professionnel ou à proximité du lieu de vie (école, entreprise, club de loisir, etc.). Les consultations peuvent se faire en séances individuelles ou en séances de groupe et, pour les personnes qui sont dans l'incapacité de se déplacer, des soins à domicile ou par vidéo peuvent aussi être envisagés.

Bon à savoir :

- Il n'y a pas de prescription médicale nécessaire.
- Deux types de soins psychologiques sont accessibles à moindre coût : des soins dits de première ligne et des soins plus spécialisés.

8.15 La 2ème Commission Mixte Personnes Handicapées Françaises

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.

8.16 Le plan wallon qualité soins hospitaliers

La qualité des soins hospitaliers est une compétence partagée avec l'Etat fédéral. Celui-ci en assure le financement via le programme « Pay for Performance » pour les hôpitaux généraux et via des programmes pluriannuels pour les hôpitaux psychiatriques. L'accent des programmes pluriannuels est mis d'une part sur des thèmes spécifiques (processus de soins, gestion des risques) et, d'autre part, sur des thèmes génériques (transmission de l'information, participation des patients...). Le programme « Pay for Performance » définit un certain nombre d'indicateurs, liés à l'organisation de l'hôpital ou à des pathologies, à développer (accréditation, enregistrements cliniques, taux d'incidents codés, expérience patients...).

Néanmoins, les Régions peuvent intervenir en matière de qualité des soins dans les hôpitaux en contrôlant les prescriptions légales lors des visites d'inspection.

L'Agence peut aussi émettre de nouvelles normes en matière de qualité pour autant que celles-ci n'influencent pas le financement.

Dès lors, le Gouvernement wallon a approuvé, 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 l'organisation de l'inspection, les normes, les indicateurs et l'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 (fédérations hospitalières, mutuelles et autorités, partenaires scientifiques) se sont associés au sein d'une plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients (PAQS asbl).

Cette plateforme 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 plateforme a défini et transmis aux autorités un ensemble d'indicateurs de qualité des soins en collaboration avec plusieurs hôpitaux. Le travail doit donc se poursuivre au travers d'ateliers destinés à améliorer les pratiques des hôpitaux à partir d'une analyse de certains indicateurs du set commun sur base des recommandations d'utilisation faites par le secteur.

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 :

Les indicateurs qualité portant sur l'amélioration des soins de santé et la sécurité des prises en charge en milieu hospitalier ;

L'accompagnement des hôpitaux, sur une base volontaire, à l'accréditation par un organisme reconnu au niveau international ;

Les droits des patients, la fonction de médiation et la gestion des plaintes.

En 2019, les grands axes ont été finalisés dans un Livre Mauve qui a pour ambition de proposer aux ministres régionaux une stratégie régionale pour l'amélioration de la sécurité des patients.

Le Gouvernement wallon s'est engagé, dans sa Déclaration de Politique Régionale 2019-2024, à mettre en œuvre les principales recommandations du Livre Mauve. En 2020, le Livre Mauve a pu, malgré la crise du covid-19, être présenté à l'AVIQ et au Cabinet. Des discussions sur l'opérationnalisation de ces mesures sont en cours entre la PAQS et l'AVIQ.

9. Subventions facultatives

Par définition, les subventions facultatives se différencient des subventions réglementées pour lesquelles il existe un cadre réglementaire.

Les subventions facultatives sont donc octroyées pour un projet ponctuel, une activité spécifique avec une durée limitée dans le temps.

Ces subventions sont octroyées, majoritairement, pour une période de 12 mois.

Dans le domaine des soins de 1^{ère} ligne :

Citons par exemple : les projets menés par la Société scientifique de médecine générale, le soutien à l'ASBL Infirmiers de Rue, à l'ASBL Médibus à Charleroi et La Louvière, à la Ligue Alzheimer, à l'ASBL Parkinson, à Aidants Proches ou encore la subvention octroyée à la PPLW (Plateforme de Première Ligne Wallonne) pour son projet de formation aux outils e-santé.

Nombre de subventions : 35
Nombre de services concernés : 30
Budget 2020 : 1.430.100 euros

Dans le domaine hospitalier :

Citons par exemple : les bases de données Datawarehouse hospitalier (Santhea – www.santhea.be) et HealthCube (UNESSA – www.unessa.be)

Nombre de subventions : 17
Nombre de services concernés : 15
Budget 2021 : 1.753.174,45 euros

Dans le domaine de la prévention et de la promotion de la santé :

Citons par exemple : le Plan wallon sans Tabac piloté par le FARES (Fonds des Affections Respiratoires)

Nombre de subventions : 133
Nombre de services concernés : 76
Budget 2021 : 9.373.504,40 euros

Dans le domaine de la santé mentale :

Nombre de subventions : 90
Nombre de services concernés : 64
Budget : 5.623.970 euros

Impact de la crise covid

Le plus marquant pour tous ces opérateurs qui travaillent dans des thématiques très différentes est la crise covid-19 qui a marqué un arrêt provisoire et surtout une réorganisation de leur travail pour pouvoir respecter les règles de distanciation. Parmi ces opérateurs, certains ont dû revoir leurs tâches, notamment en matière de sensibilisation des public cible en matière de covid-19.

Les services communautaires de promotion de la santé (SCPS) (ajout – nouvelle partie) :

SCPS : Nombre de services : 4

Dépenses : 783.152,87 euros en 2021 + ANM 2018-2020 : 1.382,08 euros en 2021

Primes COVID : 20.000,00 euros

10. Gestion paritaire

Durant une période transitoire s'étalant de 2014 à 2019, l'AVIQ a intégré le dispositif de financement de l'INAMI. En effet, le décret « AVIQ » du 3 décembre 2015 a mis en place des instances dont la composition et le mode de gestion sont paritaires.

La gestion paritaire se différencie par le mode de décision étant donné que la responsabilité revient aux représentants des secteurs. Ce processus s'articule autour de trois axes : la consultation, la concertation et la négociation.

La plupart des compétences précédemment gérées par l'INAMI, dont le circuit de paiement, est assurée par les organismes assureurs et les caisses de paiement des allocations familiales se retrouvent dans cette cogestion paritaire. Citons en exemple, les budgets en maisons de repos, les forfaits des centres de rééducation ou encore ceux des maisons de soins psychiatriques ou des initiatives d'habitations protégées.

Les domaines de la santé, du handicap et des familles sont ainsi cogérés à différents niveaux de codécision impliquant paritairement les Commissaires du Gouvernement, les prestataires de soins, les caisses d'allocations familiales, les organismes assureurs, les fédérations patronales, les syndicats ainsi que les associations représentatives des publics concernés.

Dans ce modèle de « cogestion » paritaire, s'exerce, également, une fonction consultative lorsque le Gouvernement wallon désire recueillir des avis avant de décider ou lorsque les partenaires sociaux prennent eux-mêmes l'initiative de soumettre une proposition à la décision politique. La Déclaration de politique régionale 2019-2024 détermine l'exercice de la fonction consultative au niveau des trois Comités de branche de l'AVIQ (Handicap, Bien-être et Santé et Familles).

Cette gestion paritaire se traduit, notamment, par le fonctionnement de 8 Commissions de conventions chargées, chacune, d'une matière spécifique :

- Santé mentale ;
- Accueil et hébergement des personnes âgées ;
- Première ligne de soins ;
- Hôpitaux ;
- Autonomie et grande dépendance ;
- Autonomie et grande dépendance – volet technique ;
- Prévention et promotion de la santé ;
- Conventions en matière de revalidation – volet technique.

Ces Commissions sont composées à parts égales de représentants des secteurs « métiers » et des Organismes assureurs. Particularité pour la Commission technique revalidation où siègent, également, des représentants du Gouvernement wallon. Les représentants de ces commissions ont pour mission de gérer l'aspect budgétaire de chaque compétence, notamment en déterminant ensemble les besoins de financement.

Par ailleurs les Commissions de convention et le Comité de branche sont invités à proposer au Gouvernement les mesures correctrices afin de garantir le respect de l'objectif budgétaire partiel.

Et enfin elles concluent les conventions et accords.

Ce mode de gestion se traduit, dès lors, en une cogestion des budgets paritaires liés aux politiques de l'AVIQ et en une co-définition des politiques qui y sont menées. Cette fonction s'exerce au Conseil général, dans les Comités de branche, au sein du Conseil de monitoring financier et budgétaire ainsi que dans les Commissions de conventions.

Impact de la crise covid

Malgré le contexte sanitaire difficile, l'ensemble des Instances paritaires se sont organisées en virtuel afin d'assurer la continuité de leurs missions tout au long de l'année 2021.