

La Protection Sociale Wallonne et l'AVIQ

UNECE in-depth policy discussion on ageing: Combating inequalities in older age

22 novembre 2023

Sandrine BOYALS & Kevin VAN HOUTER, AVIQ



1.

AVIQ

La protection sociale wallonne

Fonction d'Opérateur : en direct à destination des bénéficiaires : vaccination, prestations comme les aides à l'intégration, les aides à l'emploi,...

Fonction de Régulateur : agrément, subventionnement, contrôle des normes, soutien à la gestion, gestion des plaintes, gestion des crises, évaluation et pilotage des politiques

Les missions l'AVIQ

Santé

- Prévention et promotion en matière de santé
- Organisation de la première ligne d'aide et de soins au domicile
- Remboursement de prestations de sécurité sociale en santé, notamment en maison de repos et de soins
- Financement des infrastructures d'accueil et d'hébergement ainsi que des hôpitaux
- Politique de dispensation des soins de santé mentale et d'assuétudes

Handicap

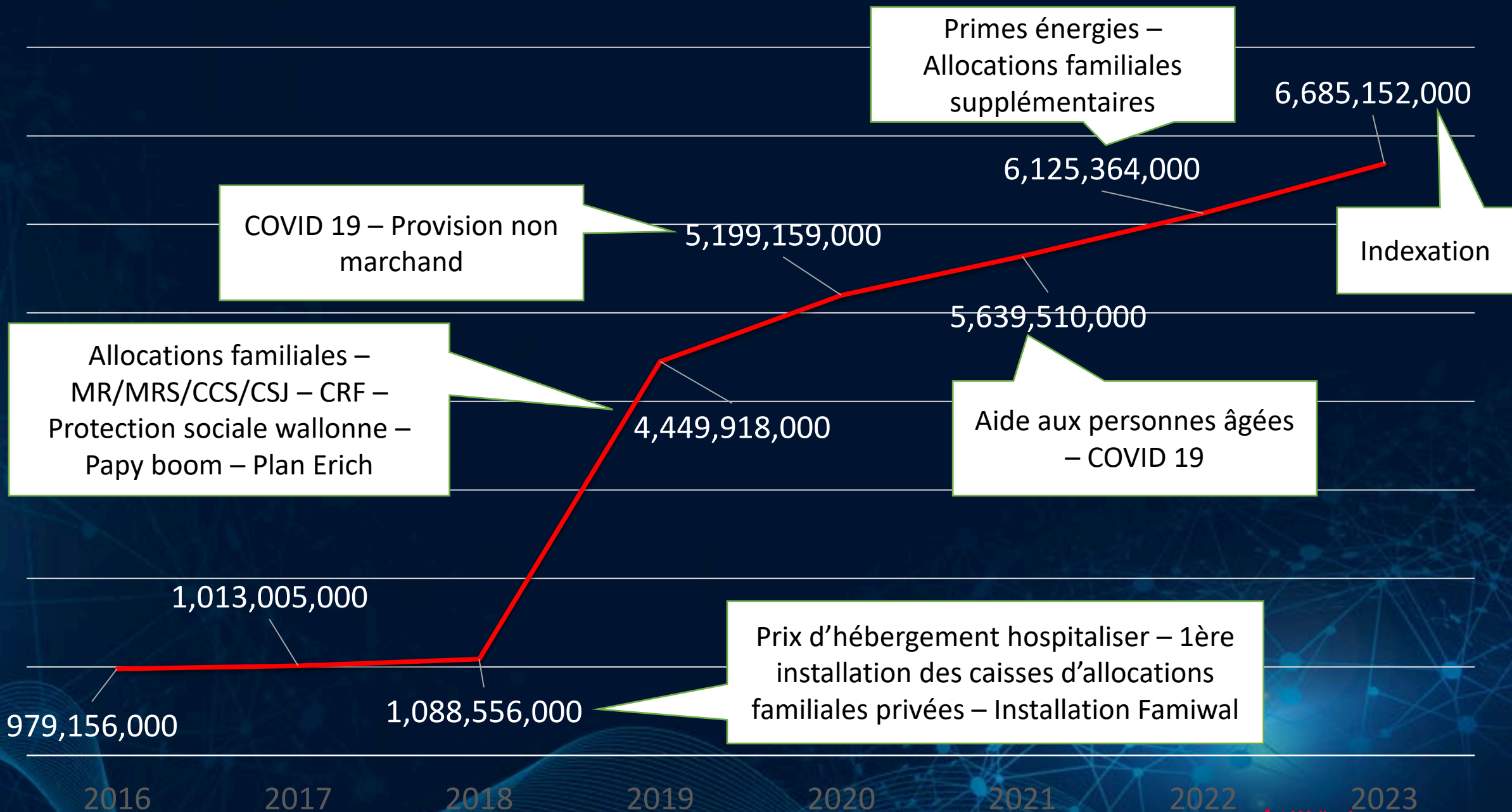
- Sensibilisation et information en matière de handicap
 - Aide à l'aménagement du domicile
- Politiques relatives à l'accueil et l'hébergement des personnes handicapées
- Promotion de l'accès à l'emploi des personnes handicapées et des aides y contribuant
- Inclusion dans la société des personnes en situation de handicap

Famille

- Gestion des allocations individuelles (familiales, familiales supplémentaires, aides aux personnes âgées)
- Gestion des budgets et contrôle des organismes intermédiaires (caisses, OA)
 - Contrôle des familles et médiation



2. Les ressources de l'AVIQ

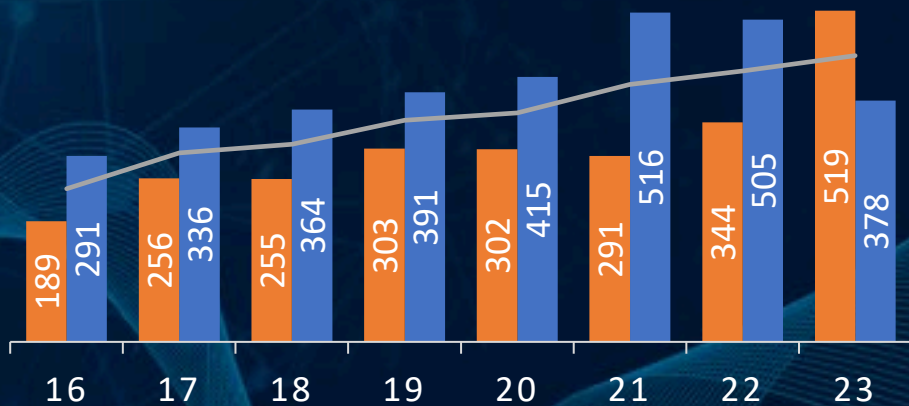


Dispositifs 2023



Evolution du personnel 2016-2023

■ Contractuels ■ Statutaires



Allocations familiales	2.845.861.000	42,6%
Allocations pour personnes âgées	153.539.000	2,3%
Infrastructures hospitalières	119.374.000	1,8%
Infrastructures aînés	30.815.000	0,5%
Infrastructures PH	14.427.000	0,2%
Infrastructures ETA	215.000	0,0%
Aînés - Services résidentiels et d'accueil de jour	1.479.019.000	22,1%
PH - Services résidentiels et d'accueil de jour	589.632.000	8,8%
Services d'aide aux familles	293.135.000	4,4%
Santé mentale	122.060.000	1,8%
Centres de revalidation fonctionnelle	105.871.000	1,6%
PH - Aide en milieu de vie	59.361.000	0,9%
Aides individuelles	61.592.000	0,9%
Première ligne de soins	49.313.000	0,7%
Promotion de la santé et Famille	17.568.000	0,3%
Assuétudes	8.108.000	0,1%
Subventions facultatives	9.854.000	0,1%
Maximum à facturer	727.000	0,0%
Entreprises de travail adapté	151.914.000	2,3%
PH - Aide à l'emploi ordinaire	48.812.000	0,7%
PH - Formation et d'insertion socio-professionnelle adaptée	16.947.000	0,3%
Frais d'administration – Caisses	40.254.000	0,6%
Frais d'administration - Organismes assureurs	24.593.000	0,4%
Frais d'administration – AVIQ	14.677.000	0,2%
Ressources humaines – AVIQ	82.008.000	1,2%
Divers	345.476.000	5,2%
	6.685.152.000	100%

Des soins et un accompagnement, centrés sur la personne et personnalisés

- Principes :
 - Liberté de choix des prestataires et services
 - Accompagnement par un centre de coordination d'aide et de soins à domicile pour identifier les besoins et organiser les réponses (définition du plan d'intervention, recherche de prestataires et services, évaluation Belrai screener) – prestation totalement à charge de la Wallonie
 - Honoraires de concertation pour les professionnels de soins pris en charge par la Wallonie
 - Soutiens aux professionnels : services psychiatriques d'aide à domicile, équipes de soutien en soins palliatifs, financement de formations pour les travailleurs (ex : formations des aides familiales) ou professionnels (ex e-santé pour la médecine générale)
 - En cours :
 - définition de l'organisation de l'accompagnement et des soins de première ligne
 - vision du long term care (demande EU, appui OCDE) – juin 2024

Accompagnement à domicile

- Les services d'aide à domicile constituent la 1ère ligne d'aide apportée aux familles et aux personnes âgées.
- Cheville ouvrière du maintien à domicile
- Accessibles à la population, utilisés par la population principalement âgée.
- Objectif prioritaire : assurer un service d'abord pour les personnes les plus fragiles.
- Ils contribuent au désengorgement des hôpitaux (sorties précoces) et des urgences (éviter l'entrée dans les services hospitaliers par retour à domicile).
- Seulement, 5 % de la population âgée entre en maison de repos; la majeure partie reste à domicile et peut bénéficier de leur aide

Accompagnement à domicile

Les SAFAS en quelques chiffres:

- Il y a 88 opérateurs subventionnés (55 publics et 33 privés)
- L'AVIQ les subventionne pour un montant global de 200 millions d'euros
- Soit une subvention horaire moyenne d'environ 28 euros/heure pour une quote-part du bénéficiaire d'environ max 7 euros/heure (coût moyen : 5 euros/heure).
- On dénombre environ 60 000 bénéficiaires d'aide.
- Il y a plus de 10 000 travailleurs dans les SAFAS, tous métiers confondus (aides familiales, aides ménagères sociales, gardes à domicile).

Accompagnement à domicile: Les CASD

Les Coordinations d'Aide et Soins à Domicile en quelques chiffres:

- Il y a 31 opérateurs subventionnés (4 publics et 27 privés)
- L'AVIQ les subventionne pour un montant global de 9 220 000 euros.
- Il y a environ de 156 travailleurs dans les CASD
- On dénombre environ 20 000 nouvelles demandes d'aide par année en plus des dossiers en cours
- Gratuité pour le bénéficiaire

Proximité ou l'organisation de la première ligne d'accompagnement et de soins

- Décret en préparation à la suite d'un large processus participatif avec les acteurs de terrain en vue d'un changement de modèle (sortie des silos, espaces collaboratifs, inclusion du citoyen, management populationnel)
- Territorialisation de l'organisation de la première ligne
- Intégration de l'accompagnement à domicile et des soins
- Accompagnement par un consortium scientifique
- Articulation entre :
 - Le niveau micro ou local (les prestataires et services pour chaque patient/bénéficiaire, dans son bassin de vie), avec l'appui des médecins généralistes, SAFAS, CASD, etc...
 - Le niveau méso (un territoire médian réunissant tous les professionnels d'un territoire entre 200 000 et 550 000 habitants, en vue de les soutenir et de régler les situations complexes, dans le cadre de trajets, dans une vision intégrée, avec des outils adaptés et partagés et des facilitateurs d'intégration)
 - Le niveau macro ou régional (l'ensemble des acteurs réunis au sein de l'Institut wallon de la première ligne pour des formations trans sectorielles, des analyses en termes de management populationnel et un forum, espace de dialogue entre toutes les parties, y compris les autorités administratives et politiques, pour lever les obstacles et mettre en place les leviers en faveur d'une organisation de première ligne pertinente et efficace)

Du domicile à l'établissement d'accueil et d'hébergement pour aînés

- Entrée à la demande de la personne ou de l'entourage, lors de perturbation d'autonomie, perte familiale, sentiment de solitude, sortie d'hospitalisation, accident de santé...
- Différents types d'accueil :
 - **Long séjour** : *(en moy 83 ans)*
 - Maison de repos :
Destinée aux résidents de façon habituelle et principale. Inclut logement, services collectifs ménagers et familiaux, animations et activités, aides à la vie journalière et si nécessaire l'organisation de soins infirmiers légers et paramédicaux.
 - Maison de repos et de soins :
Destinée aux personnes âgées nécessitant des soins lourds, des services et de l'aide à la vie journalière, dépendantes en raison d'une maladie de longue durée, ou d'une perte significative d'autonomie, et dont l'état de santé exige la disponibilité d'un médecin généraliste, de soins infirmiers, paramédicaux et/ou kinésithérapeutiques.
 - Unité de vie pour personnes présentant des troubles cognitifs majeurs.
 - Résidence-services :
Constituée d'un ensemble de logements particuliers, permet aux résidents, valides ou légèrement dépendants, de mener une vie indépendante, tout en bénéficiant de services auxquels elles peuvent faire librement appel (repas, entretien, animations, services infirmiers d'urgence,...)

Du domicile à l'établissement d'accueil et d'hébergement pour aînés

- **Solution de répit/transition :**

Evite l'essoufflement des aidants proches, retarde l'institutionnalisation, permet de se familiariser au nouveau lieu de vie, d'établir des contacts ou de se préparer au retour à domicile après une hospitalisation.

- Centre d'accueil de jour et centre de soins de jour :

Intégré aux MR.S, il s'adresse aux personnes dépendantes physiquement (pour se laver et s'habiller, pour les déplacements,...) ou psychiquement (désorientation dans le temps et l'espace) et qui ne peuvent assumer seules leur vie quotidienne, ne peuvent rester seule à domicile toute la journée, mais qui ne nécessitent pas de séjourner à plein temps en MR.S.

En apportant des soins, soins familiaux et ménagers, des animations et des services adaptés, il permet l'accompagnement thérapeutique et social.

- Court-séjour :

Offre d'hébergement temporaire de personnes âgées en maison de repos ou maison de repos et de soins, lors d'une période de convalescence après un séjour hospitalier, de l'hospitalisation d'un conjoint aidant, d'un séjour de vacances pour la famille,...

Du domicile à l'établissement d'accueil et d'hébergement pour aînés

- Quelques chiffres :
 - 79 CAJ (937 places) dont 53 CSJ (536 places) – intervention de la Wallonie par jour de fréquentation (5 €) – coût variable selon les activités, accès aux services de la MR.S comme le restaurant
 - 197 RS (4 568 places) – Coût variable selon la gamme : logement avec disponibilité de services à la carte et qqs services de base comme l'accès à un espace partagé, buanderie, etc...
 - 583 MR (50 023 places) dont 487 MRS (26 328 places)
 - Coût moyen pour le résident en MR.S : 1 500 € par mois (sauf dépenses personnelles comme consultation du médecin) – Intervention de la Wallonie uniquement pour les soins de santé

La démarche qualité au cœur de notre dispositif

La démarche qualité

Intention

Projet de vie de l'établissement

Art. 359 du CWASS

- ✓ Accueil
- ✓ Séjour
- ✓ Soins et services
- ✓ Travail en équipe
- ✓ Participation des résidents
- ✓ Vie relationnelle, affective et sexuelle



Démarche qualité

Mesure des écarts
Forces et faiblesses
(« diagnostic » qualité)

Action

Plan qualité



Art. 1440/10 du CRWASS

- ✓ Entre 3 et 8 objectifs d'amélioration
- ✓ Déclinés en actions avec délais
- ✓ Avec le gestionnaire, le personnel et les résidents.
- ✓ État d'avancement évalué chaque année.
- ✓ Bilan tous les deux ans.

47% des établissements dispose d'un plan qualité

Les outils proposés à l'AViQ

Des formations:

- Se déroulent entre septembre et juin;
- En présentiel et distanciel;
- Thématiques variées et sélectionnées en fonction des besoins du secteur;
- Évaluation positive de cette 1^{ère} édition;
- Des échanges de pratiques.

Catalogue de formation

à destination des professionnels du secteur de l'hébergement et de l'accueil pour aînés



Téléchargeable sur le site de l'AViQ!

Retrouver du sens au travail avec les projets de vie individualisés à destination des résidents

Le projet de vie individualisé en quelques chiffres...



30%

Tableau 54. Proportion d'établissements qui disposent de projets de vie individualisés pour les personnes atteintes d'une démence par secteur d'activité et type d'établissement et les impacts positifs de ces projets, Wallonie, 2021

		Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
Projets de vie individualisés					
Secteur d'activité	Commercial	20 %	31 %	26 %	22 %
	Associatif	18 %	26 %	34 %	22 %
	Public	19 %	35 %	32 %	14 %
Type d'établissement	MRPA	40 %	33 %	17 %	10 %
	MRS	15 %	31 %	32 %	22 %
Total		19 %	31 %	30 %	20 %
Impact positif des projets de vie individualisés					
Impact sur les résidents	Réduction de la contention	5 %	61 %	30 %	5 %
	Réduction de l'anxiété	2 %	51 %	45 %	3 %
	Amélioration de l'autonomie	4 %	57 %	37 %	2 %
	Augmentation de la participation sociale	2 %	49 %	46 %	3 %
	Réduction des troubles du comportement	3 %	59 %	37 %	1 %
Impact sur l'équipe	Amélioration de la cohésion de l'équipe	6 %	46 %	43 %	5 %
	Amélioration de la communication pluridisciplinaire	2 %	35 %	51 %	12 %
	Amélioration de la satisfaction au travail	2 %	54 %	39 %	4 %

Source des données : Enquête 2022, Aviq, Direction des aînés

PROJET ASSOCIATIF

56%



48%

Wallonie service public SPW

46%

Reconnaissance de talents et d'expertises.



Le hobby de Maryse



Martin, ancien prof d'anglais dans une UA



Ses passions: le dessin et la peinture.



Refaire du piano avec des troubles cognitifs grâce à un système de couleurs.

Des activités adaptées aux capacités de la personne et porteuses de sens.

Wallonie familles santé handicap AVIQ

Plus de 150 établissements !

Wallonie familles santé handicap AVIQ

Wallonie familles santé AVIQ

Projet FSE + - programmation 2021-2027

Renforcement des connaissances et compétences psychosociales des professionnels du secteur d'hébergement et de l'accueil des aînés en Wallonie

Enjeux

- 🕒 Développer le soutien en santé mentale des aînés vivant en MR.S ;
- 🕒 Améliorer les connaissances des professionnels concernant la psychologie du vieillissement ;
- 🕒 Aider les professionnels à détecter et à savoir comment réagir adéquatement face à un aîné en souffrance psychique;
- 🕒 Démédicaliser la prise en charge des résidents en favorisant les approches basées sur les besoins ;
- 🕒 Disposer de plus de personnel de réactivation notamment en démontrant la plus-value de la fonction de psychologue coordinateur en MR.S;
- 🕒 Renforcer le réseau externe de soutien en santé mentale avec les MR.S.

Trois objectifs principaux

- 🕒 Renforcer **les compétences psychosociales** des professionnels de 7 MR.S pilotes grâce à l'intégration de la fonction de psychologue-coordinateur.
- 🕒 Renforcer **les connaissances psychosociales** d'un plus grand nombre de professionnels des MR.S en proposant un programme d'e-learning composés de tutoriels testés dans les 7 MR.S pilotes et s'articulant autour de 4 thématiques principales.
- 🕒 Valoriser la portée du projet et soutenir sa pérennité via:
 - l'évaluation des retombées des tutoriels et le renforcement des connaissances et compétences des professionnels autour de l'accompagnement psycho-social des aînés.
 - La promotion de la fonction du psychologue-coordinateur en MR.S .

Projet FSE + programmation 2021-2027

Renforcer l'offre de répit aux aidants proches

Description du contexte

- Les AP constituent le 1er pilier de l'aide en apportant un soutien continu et des soins informels.
- 10% de la population belge est un AP
- 60 % des 50 ans et plus
- 75 % des AP sont des femmes et plus de 14% des élèves du secondaire sont jeunes aidants.
- Plus la dépendance de l'aidé est élevée plus les AP sont confrontés à des facteurs de stress, des risques d'épuisement et des problèmes de santé.

Besoins primordiaux des AP en Belgique :

- Besoin d'information notamment au niveau administratif et juridique;
- Besoin de répit;
- Besoin de soutien de type psychopédagogique;
- Besoin de soutien psychologique;
- Besoin d'inclusion dans le PAS de l'aidé.

Enjeux du projet

Les actions principales :

- Actions transversales (prises en charge par l'asbl *Aidants Proches*): coordination pédagogique du projet, disposer d'un centre d'écoute 24h/24h, appui et accompagnement du réseau local, un soutien spé. aux jeunes AP.
- Handicap: renforcer l'offre des services de répit via des gardes à domicile et des services externes.
- Aînés**: améliorer la visibilité des CAJ/CSJ, renforcer leurs actions de maintien à domicile, sensibiliser les professionnels aux besoins des AP, proposer des lieux de paroles pour les AP et renforcer leur expertise.
- Santé mentale : développer l'offre d'aide et de soin pys pour les AP, sensibiliser les professionnels à la prise en compte de l'AP, réaliser de la psychoéducation.

Plan national pour la reprise et la résilience

- Habitats solidaires et inclusifs
 - Création de 9 projets d'habitats solidaires, autonomes et inclusifs comprenant 15 unités de logements et répartis sur l'ensemble de la Wallonie
 - Permettre aux personnes en perte d'autonomie (en raison de l'âge et/ou d'un handicap) de vieillir dans leur habitation, et fournir une réponse innovante au manque de structures d'hébergements de type maisons de repos et de structures à destination des personnes en situation de handicap
 - Budget européen : 40.800.000 €

Plan national pour la reprise et la résilience

- Assistance digitale à domicile
 - Expérimenter l'intérêt du recours aux dispositifs d'assistance digitale en matière de maintien à domicile
 - Installer 15.000 dispositifs d'assistance digitale au domicile des personnes en perte d'autonomie (soit en raison de l'âge soit en raison d'un handicap)
 - Proposer la formation et l'accompagnement du personnel d'aide et de soins qui accompagne les bénéficiaires
 - Budget wallon et européen : 34.700.000 €

WADA, déclinaison wallonne de VADA

- 2016 : la démarche **Wallonie Amie des Aînés** (WADA) est initialisée en Wallonie, avec une recherche menée auprès de 6 communes pilotes.
- Le projet Wallonie Amie des Aînés (WADA) est d'abord une recherche-action participative qui soutient le vieillissement actif et en santé des aînés. Pour ce faire, les aînés participent à l'identification de leurs besoins et à la mise en œuvre du plan d'action pour améliorer leur qualité de vie. La méthodologie s'appuie sur différents travaux internationaux, dont celui de l'approche Ville Amie Des Aînés (VADA) initiée par l'Organisation Mondiale de la Santé en 2007.
- Depuis 2018, l'accompagnement des communes pilotes s'est poursuivi, notamment grâce à une convention pluriannuelle établie entre l'AVIQ et l'UCLouvain et à la mise en place d'outils mis à la disposition des acteurs tels que :
 - l'accompagnement des communes par **les chargés de projet** dont le rôle est d'accompagner les communes volontaires dans les différentes étapes de la démarche WADA.
 - le **Guide wallon des Villes Amies des Aînés** (à paraître prochainement) dont les objectifs sont de supporter l'engagement des communes dans une démarche ouverte et de rappeler les forces sur lesquelles les communes pourront s'appuyer tout au long du développement de leur projet.

WADA, déclinaison wallonne de VADA

- Aujourd'hui, de nombreuses communes souhaitent également s'engager dans le processus. La volonté de déploiement est donc bien présente, avec une optique de pérennisation et d'harmonisation des initiatives existantes en Wallonie.
- Il importe dès lors de mettre l'accent sur l'autonomisation des autorités locales dans la démarche. La continuité du projet WADA ne s'inscrit actuellement plus dans un processus scientifique mais bien dans une opérationnalisation de ce qui a été démontré au cours de la période de la précédente convention, raison pour laquelle la Wallonie travaille sur des perspectives pour soutenir l'extension de la démarche aux communes désireuses d'y entrer.

Le Plan de Cohésion Sociale - Wallonie

- Le Plan de Cohésion Sociale (PCS) en est à sa 3^{ème} programmation (2020-2025). Il consiste à proposer des actions, à l'échelle locale, pour rencontrer deux objectifs, à savoir réduire la précarité et les inégalités en favorisant l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux et contribuer à la construction d'une société solidaire et coresponsable pour le bien-être de tous.
- le PCS se décline en actions coordonnées visant à améliorer la situation de la population par rapport à la cohésion sociale et aux 15 droits fondamentaux répartis en 7 axes :
 1. le droit au travail, à la formation, à l'apprentissage, à l'insertion sociale
 2. le droit au logement, à l'énergie, à l'eau, à un environnement sain et à un cadre de vie adapté
 3. le droit à la santé
 4. le droit à l'alimentation
 5. le droit à l'épanouissement culturel, social et familial
 6. le droit à la participation citoyenne et démocratique, aux technologies de l'information et de la communication
 7. le droit à la mobilité.

Le Plan de Cohésion Sociale - Wallonie

- **Publics :**

Personnes en situation de précarité

Familles monoparentales

Personnes isolées

Personnes en situation de handicap

Personnes âgées

Personnes en décrochage social

Globalement : tout type de public qui peut rencontrer un frein à l'accès aux droits fondamentaux.

- https://youtu.be/vyv_xpCqZE8

Le Plan de Cohésion Sociale - Wallonie

- Comment cela fonctionne ?

Les pouvoirs locaux (communes ou CPAS) désignent un chef de projet (ou une équipe dans les plus grands territoires) qui réalise un diagnostic pour identifier des lacunes en matière d'accès aux droits fondamentaux et de mécanismes de solidarité.

Il peut se faire aider par un indicateur d'accès aux droits fondamentaux

Par exemple : [L'indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux \(ISADF\) - IWEPS](#).

Il établit des priorités en fonction, notamment de ses ressources (budget (calculé sur l'isadf) et en personnel) et des besoins prioritaires des publics.

Il choisit les actions à mettre en œuvre parmi un répertoire d'actions éligibles (ou en propose d'autres).

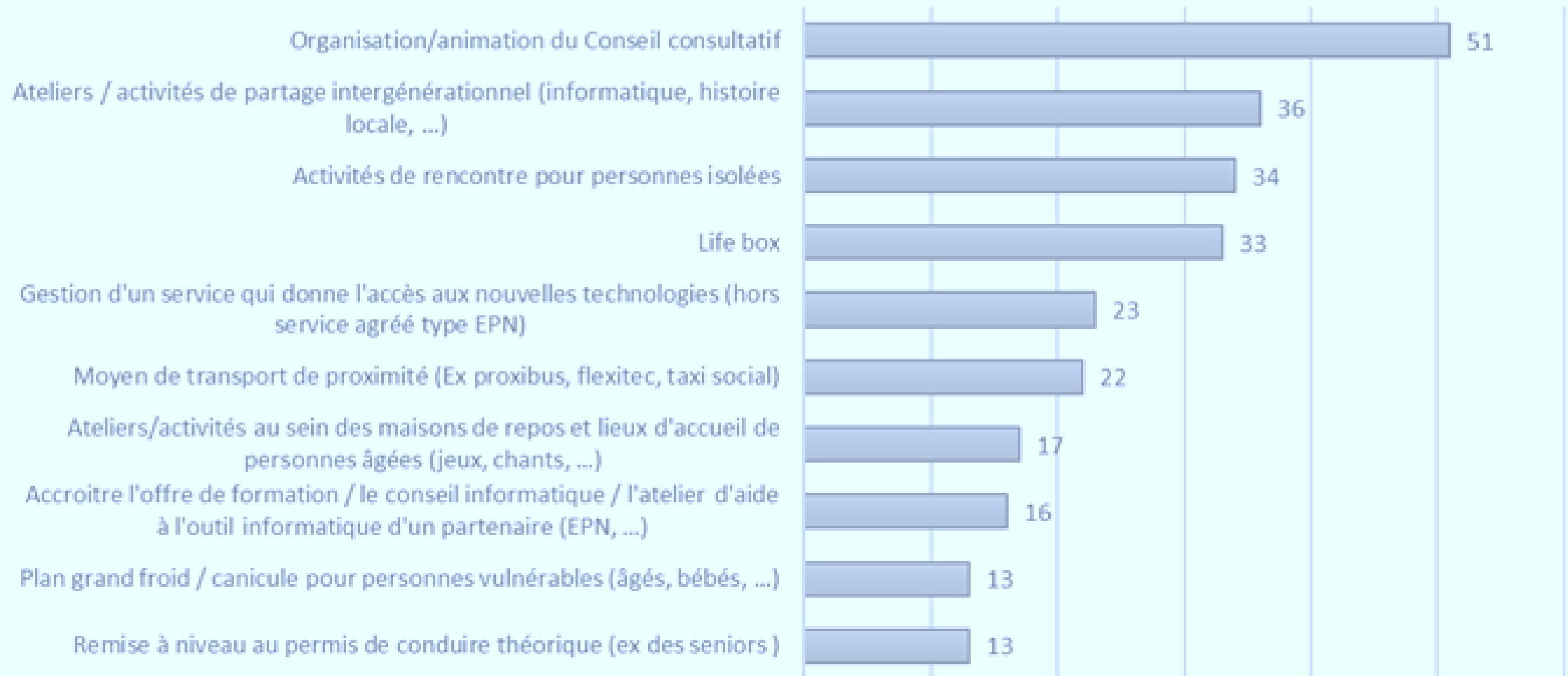
Ces actions sont complémentaires et supplétives par rapport à des dispositifs proposés par d'autres administrations ou organismes régionaux (soit des services n'existent pas sur le territoire en tout ou en partie, soit ne s'adressent pas à un public spécifique, ...). Le chef de projet s'entoure de partenaires pour réaliser les actions. (associations par exemple)

Il effectue un suivi de ses actions grâce à un tableau de bord et des indicateurs de réalisation et de résultat et évalue son plan en fin de programmation.

Le Plan de Cohésion Sociale - Wallonie

- Quelques chiffres :
 - 195 plans (pour 204 pouvoirs locaux sur 253 communes francophones en Wallonie).
 - Budget : 23 millions €
 - 2202 Actions en cours dans les différents PCS
 - 19,8% d'entre elles concernent le public « Séniors »

Top 10 des actions en cours dont les seniors sont la cible (n=258 actions)



Quelques exemples :

- Moyen de transport de proximité (taxi social, proxibus...)
- Life Box
- Organisation et animation de Conseils Consultatifs/Participatifs
- Remise à niveau sur la partie théorique du Permis de Conduire
- Visites à domicile (Plan Canicule, Plan Grand Froid, Personnes isolées)
- Activités sociales de lutte contre l'isolement (entre séniors ou en intergénérationnel)

- Des questions ?

- Merci pour votre attention !