

Les cahiers de l'AVIQ
Rapport d'activités 2020



Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

Les cahiers de l'AVIQ?

Les cahiers de l'AVIQ sont une collection de publications destinées à présenter de manière synthétique, accessible et vulgarisée des enquêtes et études menées par l'Agence pour une Vie de Qualité. Pour en savoir plus, les enquêtes sont disponibles sur www.aviq.be dans la rubrique « Publications ».

Le cahier de l'AVIQ « Rapport annuel 2020 » résume les activités que l'Agence a réalisées ou auxquelles elle a participé durant l'année 2020. Cette présentation permet de visualiser le cadre de travail de l'Agence et met l'accent sur certains faits marquants de l'année.

Pour rester fidèle aux lourdes implications de la crise et ne pas se limiter à des chiffres qui ne donneraient pas toute la mesure de ce qui a été fait en 2020, ce cahier de l'AVIQ dédié au rapport de l'année 2020 présente plus de détails sur les actions entreprises par l'Agence que les versions des années précédentes.

Retrouvez la version longue du Rapport annuel 2020 sur www.aviq.be.

Sommaire

L'AVIQ en 2020... Ses moments forts !	5
L'AVIQ en 2020... Son budget	11
L'AVIQ en 2020... Ses services agréés et/ou subventionnés en quelques chiffres	12
L'AVIQ en 2020... Un aperçu de ses dispositifs de soutien financier	20
L'AVIQ en 2020... Quelques exemples de ses actions directes	22
L'AVIQ en 2020... Coup d'œil sur ses projets, ses partenariats, ses implications dans d'autres initiatives	26
L'AVIQ en 2020... Récapitulatif de ses subventions facultatives	29
L'AVIQ soutient tous les Wallons pour une Vie de Qualité	30
Notes	33

Éditrice responsable

Françoise Lannoy, Administratrice générale
Rue de la Rivelaine, 21 | B-6061 Charleroi

Mise en page et infographies

Eloïse Picalausa & Gavin Sobnack

Photos

www.istockphoto.com

Un problème avec une administration ?

Contactez la Cellule Satisfaction :

www.aviq.be/reclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, interpelliez le médiateur :

www.le-mediateur.be



Avec le soutien du Fonds social européen.
L'UE et les Autorités publiques investissent dans notre avenir.



L'AVIQ, l'Agence pour une Vie de Qualité

Notre vision



Familles



Santé



Handicap

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

Une vie de qualité, cela passe notamment par :

- ▶ une démarche proactive pour être et rester en bonne santé ;
- ▶ la qualité des soins de proximité ;
- ▶ la disponibilité et la qualité de l'aide à domicile ;
- ▶ un financement efficace des infrastructures hospitalières ;
- ▶ la qualité de l'accompagnement, de l'accueil et de l'hébergement des personnes handicapées et des aînés ;
- ▶ la gestion des allocations familiales pour quelque 900 000 enfants en Wallonie.

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

En 2020, tout en poursuivant ses missions de base et le travail sur des dossiers tels que la reprise de l'APA (Aide pour Personnes Agées) et les allocations familiales majorées pour les enfants en situation de handicap, l'AVIQ a posé des choix prioritaires afin de mobiliser les compétences et les ressources nécessaires pour faire face à la crise sanitaire et assumer toutes les nouvelles missions engendrées par la pandémie.





LA GESTION DE LA PANDÉMIE

La crise sanitaire du COVID-19 restera l'évènement le plus marquant de cette année 2020. Tout en poursuivant ses travaux sur des dossiers majeurs tels que la reprise de l'APA (Aide pour Personnes Âgées) et les allocations familiales majorées pour les enfants en situation de handicap, et en assurant ses missions de base, l'AVIQ a posé des choix prioritaires afin de mobiliser les compétences et les ressources nécessaires et adéquates pour faire face à la crise sanitaire de la COVID-19 et assumer toutes les nouvelles missions engendrées par la pandémie.

L'AVIQ, jeune organisme d'intérêt public, s'est retrouvée au cœur de la tourmente. Nombreuses - très nombreuses - et totalement inédites ont été les initiatives/actions/mesures mises en place par l'AVIQ pour faire face à cette pandémie...

2020

Motivés par cette volonté d'assurer plus que jamais une vie de qualité et en bonne santé aux citoyens wallons, les collaborateurs de l'AVIQ ont mené à bien, et mènent encore, les actions indispensables pour gérer au mieux cette crise sanitaire, même si tous ont dû s'adapter à cette situation incroyable et aux tâches inédites qu'elle a engendrées. Quelques exemples...

- ▶ Le **Comité de direction** et les agents disposant des compétences requises se sont réunis **tous les matins** pour prendre rapidement les décisions nécessaires et adéquates à la gestion de la crise;
- ▶ **un Comité de coordination stratégique** a été mis en place pour décider des grandes orientations à adopter, en assurer le suivi et intégrer les stratégies interfédérales et régionales;
- ▶ **un Comité de coordination opérationnelle** a coordonné les différentes actions de l'AVIQ en vue de limiter les conséquences de la pandémie;
- ▶ l'AVIQ a participé à différents **groupes de travail interfédéraux** dédiés aux stratégies à adopter, à la répartition du stock d'urgence, à la surveillance des patients, au testing et tracing, à la gestion de l'épidémie dans les collectivités;



QUELQUES ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE CETTE CRISE...

- ▶ soutien d'un gestionnaire de crise ;
- ▶ renforcement des missions de la Cellule de surveillance des maladies infectieuses ;
- ▶ élaboration des plans de crise pour les collectivités ;
- ▶ appel à la solidarité ;
- ▶ stock solidaire de matériels diversifiés.

- ▶ **53 marchés publics** ont été passés pour couvrir les besoins de protection de la population wallonne et notamment celle se trouvant dans les services reconnus par la Wallonie : commande de masques, d'équipements de protection, de gels hydroalcooliques, tracing et call center, mise en place de 3 centres de testings alternatifs (aéroport de Charleroi, aéroport de Bierset, Ronquières) ;

L'AVIQ a notamment permis la distribution, dans les maisons de repos, de **7 612 950 masques chirurgicaux**, **2 395 200 masques FFP2** et **5 000 blouses** de mars 2020 à septembre 2020.

- ▶ un **monitoring quotidien des déclarations de cas** de suspicion de COVID-19 et des décès en milieux collectifs a été mis en place ;
- ▶ les **campagnes de testing dans les maisons de repos (et de soins)** ont été organisées ;
- ▶ en collaboration avec le FOREM, l'AVIQ a développé et géré la **Plateforme solidaire wallonne** : solidaire.aviq.be, une plateforme qui s'adresse à tous les professionnels de l'aide et de la santé (éducateurs, médecins, personnel paramédical, psychologues, personnel d'entretien, etc.) qui souhaitent mettre leur expertise au profit des services en manque de personnel ;
- ▶ une **Plateforme de Suivi COVID** a été créée pour les services agréés et les services d'hébergement non agréés (SHNA) ;

- ▶ la coordination du **suivi des clusters** hébergements a été assurée ;
- ▶ la **Cellule Contacts Tracing** des citoyens testés positifs a été créée : constitution des équipes, formation, plannings, communication, accompagnement au quotidien ;
- ▶ les **SPOC – Single Point of Contact** (point de contact unique) ont été désignés pour assurer la communication avec les Gouverneurs de province 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;
- ▶ les **EMU (équipes mobiles d'urgence)** ont été créées et formées à l'utilisation des équipements de protection individuelle, à l'hygiène, à l'importance de la signalisation ;
- ▶ les citoyens wallons ont été informés sur **toutes les mesures prises pour leur santé**, notamment via le site

- covid.aviq.be, des campagnes de communication (sites internet, spots radio, spots TV, dépliants, affiches...), des webinaires destinés aux professionnels, les réponses aux sollicitations quotidiennes des journalistes... ;
- ▶ les circulaires destinées aux services agréés et les FAQ (Foire Aux Questions) ont été réalisées pour donner aux services toutes les informations utiles (isolement, cohorte...);
- ▶ les institutions en situation de cluster (nombre déterminé de cas de COVID) ont reçu un accompagnement individualisé basé sur une démarche téléphonique proactive et bénéficiant d'une adresse mail spécifique (clustercovid@aviq.be).

LA CONTINUITÉ DE SES MISSIONS

Bien qu'accaparée par la gestion de la crise, l'AVIQ n'en a pas pour autant perdu de vue sa vocation première: **soutenir chaque jour la qualité de vie des Wallons et des Wallonnes...** L'année 2020 aura ainsi connu d'autres moments forts n'ayant aucun lien direct avec le COVID-19.



LE CONSEIL GÉNÉRAL ET LES 3 COMITÉS DE BRANCHE

Le Conseil Général et les 3 Comités de branche ont été respectivement renouvelés en juillet et en octobre 2020.

2 séances de formation en matière de techniques budgétaires et de politique « ressources humaines » au sein de l'Agence ont été dédiées aux membres du Conseil Général.

Mesdames Fabienne Winckel (Présidente) et Muriel Gerken (Vice-Présidente) ainsi que les membres du Conseil général ont été élus le 17 juillet 2020 pour une durée de 5 ans.

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



LES PLATEFORMES DE CONCERTATION en santé mentale

L'AVIQ, en concertation avec le cabinet de la Ministre wallonne de la Santé, le Service Public Fédéral Santé Publique, les centres de référence en santé mentale généralistes et spécialisés, et les plateformes de concertation en santé mentale ont initié un projet visant à **actualiser l'offre de soins en santé mentale et assuétudes**, par province, en Wallonie. L'objectif était de **centraliser l'offre des opérateurs durant la pandémie** pour permettre aux professionnels du secteur et des secteurs connexes (secteur social, secteur insertion professionnelle, etc.) de la connaître.



LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES

L'appel à projets « Autisme-Double Diagnostic » a vu l'**opérationnalisation des premières places** pour personnes avec autisme dans 3 services (2 pour enfants et 1 pour adultes). Il s'agit de nouvelles places agréées et subventionnées liées à l'appel à projet infrastructure de 2016 sur l'autisme et le double diagnostic.

LES ASSOCIATIONS DE SANTÉ INTÉGRÉE

Outre l'agrément de 8 nouvelles associations de santé intégrée, un 5^{ème} appel à projet a été lancé dans le cadre de la mesure 7.2 du Plan wallon de développement rural 2014-2020. **6 ASI ont été sélectionnées.** Elles recevront une aide pour le projet d'amélioration de leur infrastructure.



LE SITE WEB AVIQKID

Ce site Internet, destiné tant aux professionnels qu'aux particuliers, constitue un véritable recueil des connaissances propres aux allocations familiales.

LA RÉGULATION DES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

Afin de **préserver les droits aux allocations familiales et éviter que les familles ne soient financièrement préjudiciées**, il importait d'apporter des modifications à la réglementation.

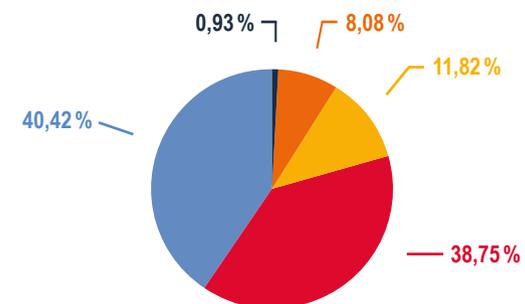
Les dispositions de l'arrêté adopté le 7 mai 2020 sont le fruit d'une collaboration avec le Cabinet de la Ministre de tutelle chargée des allocations familiales, mais aussi avec le FOREM pour les demandeurs d'emploi, avec l'IFAPME pour les formations en alternance et chefs d'entreprise, et avec le Cabinet de la Ministre de l'Enseignement supérieur.

Cette année a aussi été marquée par le **travail effectué par l'AVIQ en collaboration avec le Cabinet de la Ministre pour modifier le Décret du 8 février 2018.** Les modifications effectuées font suite aux mesures exceptionnelles prises lors du premier confinement, mais également à l'application du décret depuis son entrée en vigueur, et aux problèmes et incohérences rencontrés depuis lors. Parmi ces mesures, on peut citer l'immunisation des contrats d'étudiants pour le calcul des 240h par trimestre d'activité professionnelle qui constituent un obstacle au droit.

L'AVIQ en 2020...
Son budget

Montant total des **DÉPENSES** pour l'année 2020
6 152 708 581,81 €

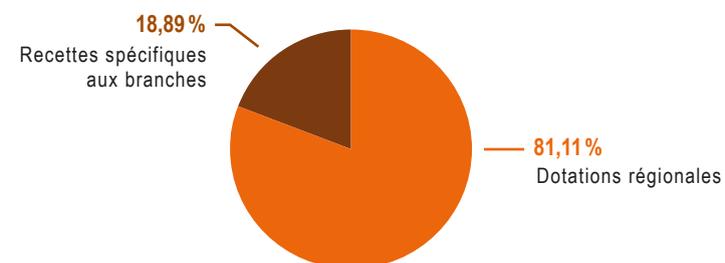
LA RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR BRANCHE



Missions de la branche **Bien-être et Santé** ■
Missions de la branche **Handicap** ■
Missions de la branche **Familles** ■
Gestion centrale de l'Agence ■
Missions communes aux branches ■

Montant total des **RECETTES** pour l'année 2020
6 235 765 031,09 €

LA RÉPARTITION DES RECETTES PAR SOURCE



L'AVIQ en 2020...

Ses services agréés et/ou subventionnés en quelques chiffres



2020 restera à jamais l'année de la pandémie... Tous les services se sont soumis aux mesures sanitaires imposées par le Gouvernement (port du masque, distanciation, confinement...). Certains, en fonction de leur domaine d'action, ont réussi à innover, à s'adapter... Ils ont pu ainsi assurer leurs missions autrement.

D'autres se sont vus contraints de travailler au ralenti, voire de cesser momentanément leurs activités (ex.: visites à domicile). Les chiffres 2020 s'en voient donc impactés. Dans les encadrés qui suivent vous trouverez également un aperçu plus qualitatif de la réalité de terrain pendant cette année.

Pour en savoir plus sur tous les secteurs et services présentés brièvement ci-dessous, ainsi que pour plus de chiffres et des comparaisons avec les années précédentes, retrouvez le rapport d'activités 2020 de l'AVIQ sur www.aviq.be.


Les 5 centres de télé-accueil

→ **53 770**
appels pris en charge

Parmi les raisons d'appels aux centres de télé-accueil: les femmes et les enfants davantage exposés aux violences pendant les confinements... Retrouvez plus d'informations dans l'article du trimestriel de l'AVIQ consacré à cette thématique.

C'est l'AVIQ n° 16 – Page 11 à 13: www.aviq.be/handicap/pdf/documentation/publications/CestlAVIQ/016.pdf

1 986
prêts de documents


Les centres locaux de promotion de la santé

→ **808**
accompagnements méthodologiques

8 248
dépistages du cancer du sein


Les centres de dépistage du cancer

→ **61 004**
dépistages du cancer colorectal

En 2020, la plupart des activités ont été suspendues entre la mi-mars et fin mai. Toutefois, afin de ne pas négliger l'indispensable prévention des centres de dépistage, de nouveaux kits ainsi que des invitations, jusque-là suspendues, ont été à nouveau envoyées à partir du mois de juin. Le retard a été résorbé le mois suivant.


Les centres de planning familial

ANIMATION

72 710
personnes



3 509
couples

CONSULTATION

52 125
personnes



1 623
familles

Le confinement et les fermetures des écoles et des centres imposées à partir du 13 mars ont obligé les centres de planning familial à s'adapter pour continuer à assurer au mieux leurs missions. Ces événements ont induit une diminution des activités (excepté les IVG) et donc des personnes touchées dans le cadre des animations qui se sont vues réduites de moitié.

31
services


Les centres de coordination à domicile

→ **126**
coordinateurs

Beaucoup de démarches ont été réalisées par téléphone ou par vidéo. Les coordinatrices ont reçu des équipements de protection individuelle pour réaliser les visites à domicile dans les situations où cela était nécessaire.


Les réseaux d'aide en assuétudes

5 133
bénéficiaires


Les services intégrés de soins à domicile

En 2020, la majorité des concertations **ont été réalisées à distance**. 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.


Les plateformes en soins palliatifs

Le secteur a reçu des **subventions exceptionnelles complémentaires** liées à la crise sanitaire, pour couvrir les **frais d'informatisation de leurs activités et pour engager du personnel supplémentaire** afin d'apporter un soutien renforcé aux professionnels et aux résidents des structures d'hébergement agréées par l'AVIQ.


Les cercles de médecine générale

2 275 000 €
pour l'organisation et la coordination d'un ou plusieurs centres de prélèvement

290 000 €
répartis entre les différents cercles afin de leur permettre de faire face aux dépenses de fonctionnement supplémentaires engendrées par la gestion de la crise

5 000 €
octroyés par cercle afin de couvrir les frais informatiques engendrés par la gestion de la crise

En 2020, les **cercles de médecine générale** ont notamment été sollicités afin **d'organiser et de coordonner les centres de tri et de prélèvement** sur leur territoire. Ils ont reçu des budgets supplémentaires en ce sens.


Les associations de santé intégrée

Environ
230 000
patients

Les **ASI** ont joué un rôle de **premier plan** durant la **crise sanitaire**, tant pour l'accueil, l'information, le testing des patients et les soins à leur prodiguer que pour l'envoi d'équipes mobiles en soutien dans les lieux d'hébergement en collectivité et pour la collecte de données épidémiologiques. Elles ont dû **s'adapter immédiatement aux nouvelles exigences d'hygiène** afin de pouvoir continuer leurs missions de base en toute sécurité.


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

7 650
bénéficiaires (hors dispositifs mobiles de soutien à l'inclusion)

Les **services spécialisés en aide en milieu de vie** ont dû **adapter leur accompagnement** étant donné la crise sanitaire et les différentes mesures de prévention. Grâce à l'acquisition de matériel informatique, ils ont poursuivi leurs missions en partie en distanciel auprès des personnes en situation de handicap vivant en milieu ordinaire.

Les services d'accompagnement et les Cellules Mobiles d'Intervention ont bénéficié d'un soutien financier exceptionnel visant à **apporter un soutien psychologique aux usagers et professionnels des services résidentiels**.


Le centre de ressources lésion cérébrale

40
nouvelles
personnes suivies



Une augmentation des problèmes psychosociaux a été constatée (enquête [Sciensano](#)): dépression, alcool, calmants, tentatives de suicide, stress notamment chez les professionnels de la santé... **Des mesures urgentes en santé mentale ont été prises en 2020 et seront prolongées en 2021**, entre autres: renfort psychologique à grande échelle, immunisation financière des services, campagne de soutien psychosocial via un support online: www.trouverdusoutien.be (site Internet proposant différentes solutions pour les personnes en difficulté de santé mentale).



L'activité des centres a bien entendu été impactée par la crise de la 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 (notamment à l'aide d'un subsidé exceptionnel permettant l'achat de matériel informatique) et le maintien des stages en entreprises (moyennant le respect strict des mesures sanitaires) ont tout de même permis de dispenser 541 951 heures de formation et d'orientation.

 **Avec le soutien du Fonds social européen, l'UE et les Autorités publiques investissent dans votre avenir.**



Durant l'année 2020, les services conseils ont redoublé d'efforts pour offrir aux bénéficiaires un **service de qualité**: maintenir le contact à distance pendant le confinement puis, une fois les visites reprises, être à l'écoute des difficultés vécues tout en respectant les mesures d'hygiène, mais aussi permettre le test des aides techniques au domicile des demandeurs moyennant des protocoles stricts de désinfection du matériel.



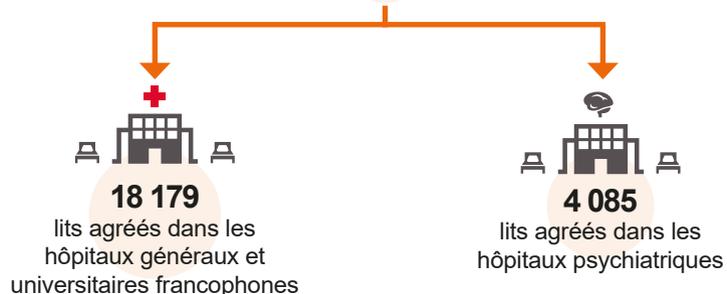
Les ETA ont été touchées par la crise sanitaire. Afin d'en limiter l'impact, les subventions perçues au cours du premier semestre 2020 ont été immunisées. Les ETA ont vu leurs activités être stoppées complètement pour certaines et partiellement pour d'autres. Certaines ont rebondi dans le contexte de crise en s'alliant pour réaliser des masques pour tout le secteur. D'autres ont produit du gel hydroalcoolique qui était en pénurie dès le mois de mars.



Certains usagers ont fait le choix de se confiner dans leur logement LEN, plutôt que chez leurs parents, ce qui confirme la légitimité de l'offre de service. Malgré la fluctuation des demandes et le traitement souvent différé de celles-ci (au gré des mesures sanitaires), **l'intérêt des personnes en situation de handicap pour ces projets novateurs a été confirmé.**



Les soins hospitaliers



Les infrastructures médicosociales dans le secteur hospitalier

56 hôpitaux

La crise a engendré des retards dans l'exécution des chantiers (approvisionnement de matières premières).



L'AVIQ a apporté un soutien de 1^{ère} ligne tout au long de l'année aux établissements d'hébergement pour personnes handicapées: soutien 7 jours sur 7 en cas de clusters, organisation d'un testing généralisé dans le courant du mois de mai, possibilité d'un testing préventif du personnel organisé à partir de novembre 2020.

Les infrastructures médicosociales dans le secteur des établissements pour âgés

59 projets Papyboom (projets de construction ou rénovation en maisons de repos)



Plusieurs actions ont été entreprises pour améliorer l'accompagnement des personnes présentant des troubles cognitifs dans les maisons de repos et de soins en Wallonie. La crise sanitaire a en effet touché de plein fouet ce public cible qui ne comprenait pas l'isolement forcé en chambre... C'est la raison pour laquelle un guide « Isoler sans isoler » a été réalisé et transmis à toutes les directions. Il est basé sur des recherches scientifiques et des pratiques de terrain et propose des techniques d'accompagnement spécifiques tout en tenant compte des mesures sanitaires.

Retrouvez des témoignages du vécu au cœur de la crise dans l'article « Établissements pour âgés... Les enseignements de la crise », C'est l'AVIQ n° 17 – Page 11 à 14: www.aviq.be/handicap/pdf/documentation/publications/CestlAVIQ/017.pdf

Retrouvez plus de chiffres et plus de services... ainsi que les actions mises en œuvre pour faire face à la crise dans le rapport complet sur www.aviq.be.

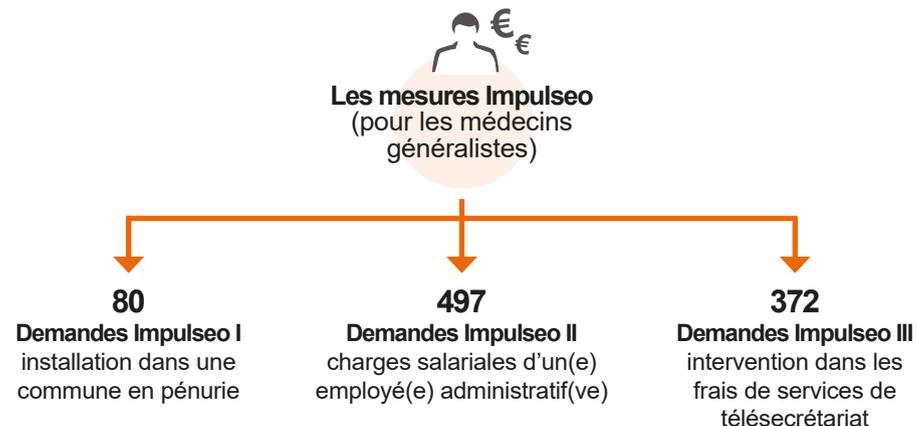
L'AVIQ en 2020...
Un aperçu de ses dispositifs de soutien financier



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



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



La crise sanitaire a impacté la croissance habituelle constatée depuis de nombreuses années. Le nombre d'aides à l'emploi en 2020 est ainsi inférieur à ceux connus en 2019, 2018 et 2017. Ces chiffres s'expliquent par l'arrêt de l'activité économique au printemps 2020, la diminution d'activités de certains secteurs pourvoyeurs de contrats, la frilosité des employeurs face aux recrutements... **Cette diminution reste malgré tout très modeste compte-tenu de ces éléments contextuels inédits.**



Tous les dispositifs de soutien financier sur www.aviq.be.

L'AVIQ en 2020...

Quelques exemples de ses actions directes



À partir de mars 2020, vu le confinement, le centre de documentation n'a pu recevoir qu'un nombre très limité de visiteurs. Pour continuer à servir son public, le centre a dès lors recouru à l'envoi et au retour par la poste. Le catalogue en ligne, où les personnes intéressées peuvent choisir et réserver, a eu de plus en plus de succès. Ce dernier peut être consulté sur le site documentation.aviq.be.



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 la COVID : testing, tracing, quarantaine, voyages, etc. L'équipe a été renforcée par les agents conseillers en orientation des bureaux régionaux de Charleroi, Mons, Dinant et Libramont. Le numéro gratuit se charge également des mails adressés à l'adresse vaccin.covid@aviq.be.



Les valisettes ont tourné en continu dans les établissements scolaires vu l'impossibilité d'organiser les animations avec les partenaires en présentiel.



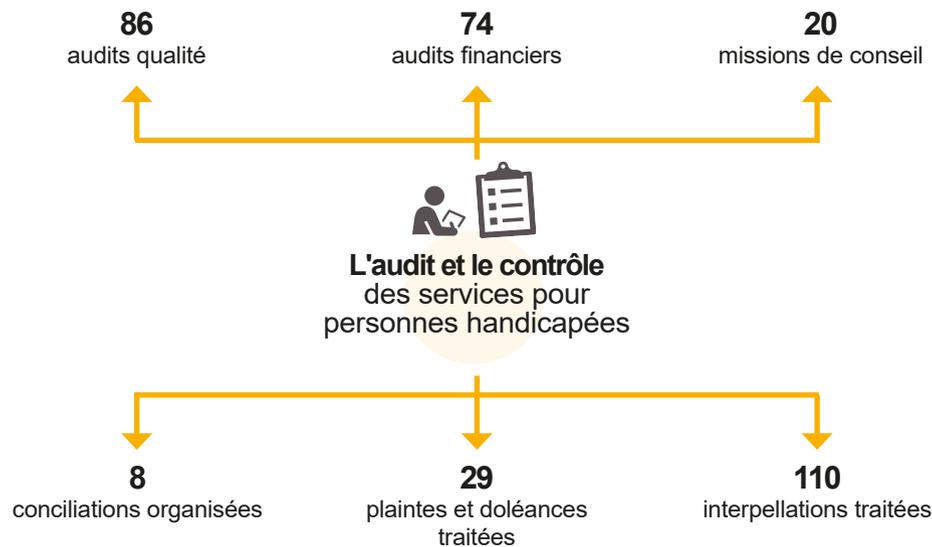
On observe une baisse assez significative du nombre de demandes (37.159 en 2019). Plusieurs éléments viennent expliquer cette diminution : la crise sanitaire, les changements de procédure (introduction de la demande uniquement quand la solution est trouvée ou sur le point d'être élaborée) et les inscriptions sur la liste unique après analyse des besoins et de la situation de la personne en situation de handicap (si la demande d'hébergement et/ou le besoin d'activités en journée est avéré, la personne est inscrite sur la liste unique).



Depuis septembre 2020, l'équipe API a 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 %.

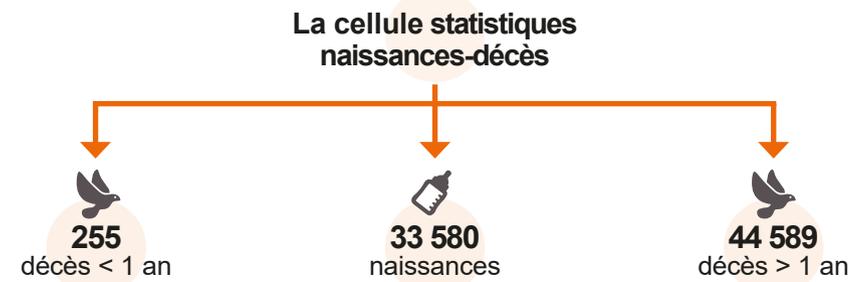
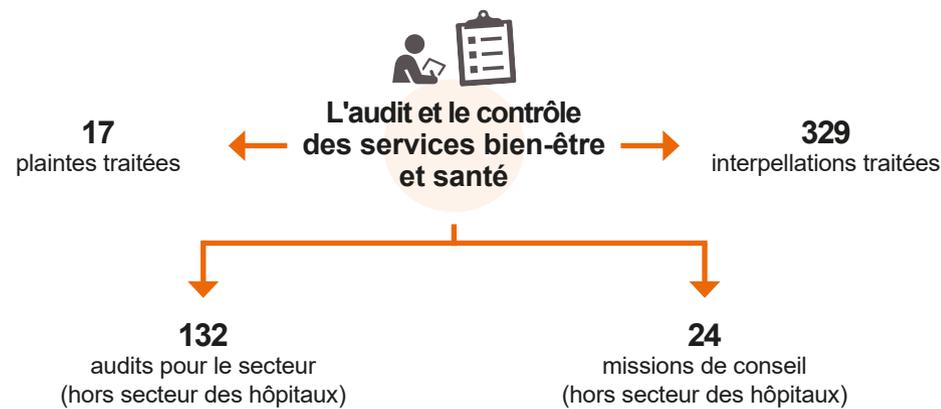


L'arrêt de nombreuses activités en journée, le confinement, l'isolement, les gestes barrière difficiles à mettre en place avec des personnes déficientes et présentant des troubles du comportement, la difficulté d'accès aux hospitalisations notamment en milieu psychiatrique ainsi que l'arrêt des procédures d'admission dans les services du secteur du handicap, ont compliqué encore l'année 2020 pour certaines familles.



La crise a impacté l'audit et le contrôle des services pour personnes handicapées ou des services en lien avec la branche bien-être et santé de différentes manières, notamment :

- ▶ Gardes SPOC 24h/24 et 7j/7 (Single Point Of Contact) afin d'assurer les relais avec les cellules de crise des Gouverneurs de Province ;
- ▶ Équipes mobiles d'urgence pour le soutien à la mise en place des mesures d'hygiène (en cluster) et le soutien psychologique des équipes en MR/ MRS (Maisons de Repos et de Soins) et services pour personnes en situation de handicap ;
- ▶ Coordination et reporting des interventions de terrain réalisées par les dispositifs AVIQ (Auditeurs/EMU - Equipes Mobiles d'Urgence) et dispositifs non AVIQ comme OST (Outbreak Support Teams), Dispositifs IPI (Interventions-Préventions-Infections), etc.
- ▶ Traitement des plaintes et réclamations: très nombreuses en 2020 dans les collectivités (aînés et handicap) du fait des mesures de confinement ;
- ▶ Organisation de webinaires à destination des professionnels des secteurs du handicap, des aînés et de la santé mentale (mesures d'hygiène, accompagnement fin de vie, syndrome de glissement, etc.).



Dont 40 communes en pénurie sévère (moins de 50 médecins pour 100 000 habitants)
 Vous souhaitez en savoir plus? www.aviq.be

L'AVIQ en 2020...

Coup d'œil sur ses projets, ses partenariats, ses implications dans d'autres initiatives




La semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

→ En 2020, la crise sanitaire a poussé les organisateurs à s'adapter. Toutes les activités ont eu lieu à distance en visioconférence.


L'European Disability Card

→ **25 674** cartes distribuées



Avec le soutien du Fonds social européen, l'UE et les Autorités publiques investissent dans votre avenir



En 2020, la crise sanitaire a empêché la bonne organisation des épreuves. Toutefois, 14 validations sur les 17 organisées ont été réussies (contre 55 sur 77 en 2019).


La 2^{ème} commission mixte personnes handicapées françaises

→ **62** SAFAE (anciennement services avec autorisation de prise en charge) visitées


Le plan e-santé

→ **2 528** professionnels inscrits à la formation aux outils e-santé



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.



Les projets européens et les relations extérieures



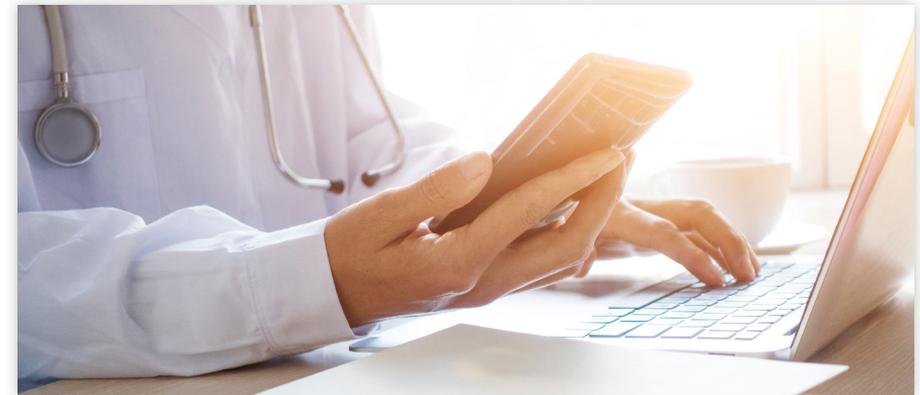
 153 bénéficiaires du projet TEVA (Transition École-Vie Active)	 122 bénéficiaires du projet Ergojob (aménagement des situations de travail)	 717 bénéficiaires du projet Soutien dans l'emploi
 580 (dont 59 du projet FSE) bénéficiaires du projet Activités citoyennes	 100 participants aux formations Handicap et Emploi	 +/- 500 participants aux sensibilisations des employeurs à l'emploi de travailleurs handicapés
 423 bénéficiaires du projet I SAID (inclusion des personnes en situation de handicap)	 221 professionnels formés dans le cadre du projet A-P Réseau Service (aidants proches)	 224 bénéficiaires du projet Transition 15-25 ans



La prévention en matière de santé passe aussi par la nutrition. C'est pourquoi un article du trimestriel a été consacré à quelques conseils de nutrition pour les responsables des Maisons de Repos (et de Soins). C'est l'AVIQ n° 15 – Page 16 : www.aviq.be/handicap/pdf/documentation/publications/CestlAViQ/015.pdf

L'AVIQ en 2020...

Récapitulatif de ses subventions facultatives



L'AVIQ soutient tous les Wallons
pour une Vie de Qualité

L'AVIQ, c'est quoi?

C'est l'Agence pour une Vie de Qualité qui a vu le jour le 1^{er} janvier 2016.

L'AVIQ est l'organisme créé par la Wallonie pour gérer des politiques majeures : Bien-être et Santé, Handicap et Famille.

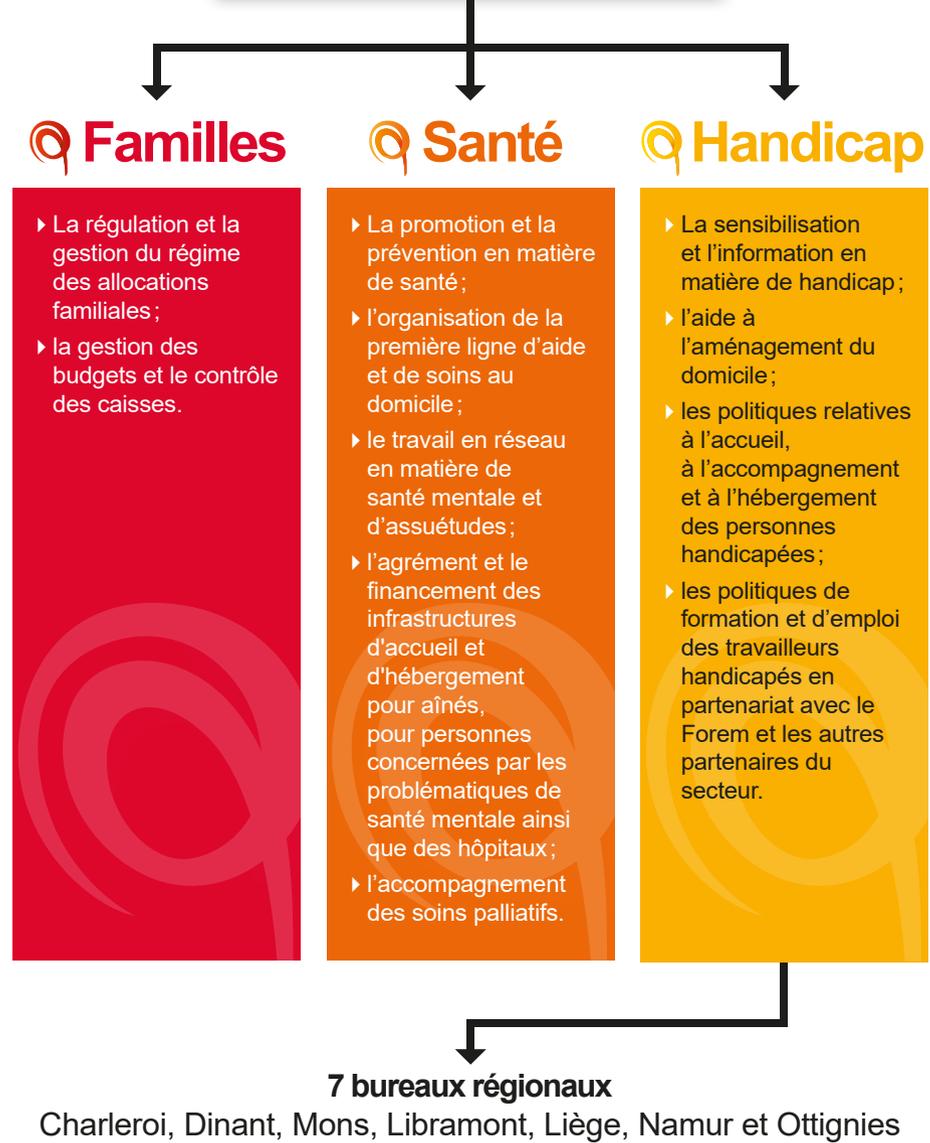


L'AVIQ, c'est pour qui?

L'AVIQ s'adresse à tous les citoyens de Wallonie puisque ses missions vont de la promotion et prévention en matière de santé à l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie (plus particulièrement les personnes âgées et les personnes en situation de handicap) en passant par la régulation des allocations familiales ou de nombreux projets pour une qualité de la santé et de la vie!

L'AVIQ fait quoi?

L'AVIQ assure de nombreuses missions pour accompagner les Wallons à chaque étape de leur vie: information, écoute, conseils, travail en réseau, agréments, octroi de subsides, démarche « qualité » avec ses différents services... Découvrez-les de manière résumée et simplifiée dans ces pages. Pour plus d'informations ou de détails, rendez-vous dans le rapport annuel complet: www.avig.be (recherche: rapport annuel 2020).





► **PLUS D'INFOS?**

Retrouvez toutes les informations en détails dans la version complète du rapport d'activités sur www.avig.be, rubrique « Publications ». 

L'AVIQ, c'est...

📍 Une administration centrale

Rue de la Rivelaïne, 21 | B-6061 Charleroi

☎ 071/33.77.11 ✉ info@aviq.be

📖 Un centre de documentation

Avec plus de 6 000 documents (ouvrages scientifiques, revues, romans, films, albums pour enfants, etc.) sur le handicap, la santé et la famille.

▶ documentation@aviq.be



📧 Des newsletters

Ne manquez rien des actualités de l'AVIQ et des secteurs de la famille, de la santé et du handicap : abonnez-vous directement aux newsletters électroniques sur www.aviq.be.

🌐 Un site spécialisé

▶ wikiwiph.aviq.be : toutes les aides destinées aux personnes en perte d'autonomie.

Une question sur... le handicap ?

📍 Contactez le bureau régional le plus proche !

Bureau de CHARLEROI

Rue de la Rivelaïne, 11 | B-6061 Charleroi
☎ 071/33.79.50 ✉ br.charleroi@aviq.be

Bureau de DINANT

Rue Léopold, 3 (1^{er} étage) | B-5500 Dinant
☎ 082/21.33.11 ✉ br.dinant@aviq.be

Bureau de LIBRAMONT

Rue du Village, 5 | B-6800 Libramont
☎ 061/22.85.10 ✉ br.libramont@aviq.be

Bureau de LIÈGE

Rue du Vertbois, 23/25 | B-4000 Liège
☎ 04/220.11.11 ✉ br.liege@aviq.be

Bureau de MONS

Boulevard Gendebien, 3 | B-7000 Mons
☎ 065/32.86.11 ✉ br.mons@aviq.be

Bureau de NAMUR

Place Joséphine Charlotte, 8 | B-5100 Jambes
☎ 081/33.19.11 ✉ br.namur@aviq.be

Bureau d'OTTIGNIES

Espace Cœur de Ville, 1 (3^{ème} étage) | B-1340 Ottignies
☎ 010/43.51.60 ✉ br.ottignies@aviq.be

📍 Ou consultez Wikiwiph,
le wiki wallon pour l'information
des personnes handicapées!



▶ wikiwiph.aviq.be

L'AVIQ, des réponses personnalisées
pour une Vie de Qualité !

Des questions ? 📞 0800 16061
L'AVIQ vous répond ! numéro gratuit AVIQ

www.aviq.be

www.facebook.com/aviq.be

numerograttuit@aviq.be