

C'est I'AVIQ!

FAMILLES | SANTÉ | HANDICAP

MAGAZINE TRIMESTRIEL

// MARS 2019

N#9



PB-PP | B-00802
BELGIE(N) - BELGIQUE
CHARLEROI X
P921636

ÇA SE PASSE DANS NOS SERVICES

L'expérience du *jobcoaching*
dans un CFISPA

PROJET SENIORS Vers un changement des modes de fonctionnement ?



SANTÉ MENTALE EN WALLONIE

L'asbl Agricall Wallonie a besoin de vous !

BON À SAVOIR !

L'AVIQ ? Une bonne information
pour un service de qualité !



Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

Sommaire

MARS // AVRIL // MAI 2019



p.11

DOSSIER

Des projets pour nos seniors
Vers un changement des modes de fonctionnement ?



p.6-7

Le soutien dans l'emploi
L'expérience du *jobcoaching*
dans un CFISPA



p.10

Santé mentale en Wallonie
L'asbl Agrical Wallonie
a besoin de vous!



p.18-19

Reintegration Award
L'Atelier Césame remporte le prix
du jury avec son « Livre-Trésor »



p.20

Bon à savoir!
L'AVIQ? Une bonne information
pour un service de qualité!

- 4-5 **QUOI DE NEUF À L'AVIQ ?**
- 6-7 **ÇA SE PASSE DANS NOS SERVICES**
Le soutien dans l'emploi : l'expérience du *jobcoaching* dans un CFISPA
- 8 **L'AVIQ, C'EST QUI ?** Le service informatique de l'AVIQ
- 10 **BONNES PRATIQUES**
Santé mentale en Wallonie : l'asbl Agrical Wallonie a besoin de vous!
- 11-14 **DOSSIER**
Projet de vie pour nos seniors : vers un changement des modes de fonctionnement
- 15 **UNE QUESTION ? L'AVIQ VOUS RÉPOND !**
- 16 **LA PAGE DU PARTENAIRE**
- 17 **CLIQUEZ MALIN !**
- 18-19 **TÉMOIGNAGE**
Reintegration Award : l'Atelier Césame remporte le prix du jury avec son « Livre-trésor »
- 20 **BON À SAVOIR**
L'AVIQ? Une bonne information pour un service de qualité!
- 21 **AGENDA**
- 22-23 **LA SÉLECTION DU CENTRE DE DOCUMENTATION**

ÉDITRICE RESPONSABLE

Alice Baudine, Administratrice générale
Rue de la Rivelaine, 21 | B-6061 Charleroi

ÉQUIPE DE RÉDACTION

Christelle Daubresse, Tiphaine Dedonder, Manon Dieu,
Annabelle Duquesne, Manouska Gillet, David Krapež,
et Françoise Rocrelle.

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Eloïse Picalausa

PHOTOS

istockphoto.com

Numéro de dépôt légal D/2019/7646/5

Cette publication est éditée par l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ).

Elle peut être obtenue gratuitement:

- ▶ auprès du service communication de l'AVIQ (cestlaviq@aviq.be);
- ▶ sur le site Internet www.aviq.be.

Vous désirez adapter le nombre d'exemplaires reçus ?
Contactez-nous via cestlaviq@aviq.be.



Un problème avec une administration ?
Le médiateur répond à vos questions!

www.le-mediateur.be

DE LA RECONNAISSANCE...

De l'avis de nombreuses personnes qui ont suivi de près la création de l'AVIQ en 2016, ce que nos agents ont réalisé est assez exceptionnel. Depuis le premier janvier de cette année, le dernier « gros » transfert de compétences lié à la sixième réforme de l'État est finalisé. En effet, l'AVIQ est aujourd'hui le régulateur des quatre caisses privées agréées d'allocations familiales et de la caisse publique FAMIWAL. Notre branche « Familles » est opérationnelle.

Le Président du Conseil général et moi-même tenions à exprimer toute notre **reconnaissance** envers les agents des différents services qui ont œuvré au bon déroulement de cette transformation profonde que nous venons de vivre. Nouvelles compétences, nouveaux membres du personnel, nouveaux bâtiments, déménagements, etc. Rien n'a été épargné. Les conditions de travail s'en sont parfois trouvées altérées. Mais le service public rendu à l'ensemble de la population a été assuré.

De la **reconnaissance**, il en est également beaucoup question dans les différents articles proposés au sommaire de cette nouvelle édition. Partez à la découverte du Livre-trésor, de l'Atelier Césame du SSM de Jolimont. Catherine et Magali, deux des douze artistes à l'origine de ce projet, nous parlent de cette **reconnaissance** si importante à leurs yeux. Cette **reconnaissance** bien méritée aide à la resocialisation et à la réinsertion d'un public fragilisé par les épreuves de la vie.

Dans un registre différent, la **reconnaissance** est également un des « moteurs » de Nakhla, *jobcoach* au sein du CFISPA Polybat de Braine-le-Comte. À travers elle, c'est tout le dispositif de soutien dans l'emploi des personnes en situation de handicap qui est mis en lumière. Son parcours lève un coin du voile sur les nombreuses missions de *jobcoaching* auprès des employeurs et des personnes reconnues par l'AVIQ.

Le dossier est consacré au projet *Tubbemodellen*, un nouveau modèle d'organisation et de gestion appliqué dans une maison de repos et de soins (MR/S). Ici, il s'agit de la **reconnaissance** des résidents en tant qu'acteurs de leur propre vie. Ce modèle bouleverse véritablement notre vision classique de la gestion d'une maison de repos et de soins. Le public présent en nombre lors de la conférence sur le sujet au récent salon Soins & Santé en atteste : le développement d'une démarche qualité au sein des MR/S doit être et sera encouragé par l'AVIQ.

À l'occasion du salon Soins & Santé, nous avons également signé une nouvelle convention de collaboration entre l'ONE et l'AVIQ. Ceci démontre que nos deux administrations souhaitent œuvrer ensemble pour des lieux inclusifs où chacun se sent accueilli, bienvenu et respecté dans toutes les dimensions de son identité.

Excellente lecture.



Alice Baudine
Administratrice générale



Frédéric Possemiers
Président du Conseil général

Allocations familiales

CE QUI CHANGE EN 2019



Depuis le 1^{er} janvier 2019, les allocations familiales sont **gérées par la Wallonie** (et non plus par le fédéral)... Alors que les grands changements ne sont prévus qu'en 2020, quelques modifications interviennent déjà en 2019 :

- ▶ l'octroi des suppléments sociaux se fait désormais **uniquement en fonction des revenus** et non plus en fonction de la catégorie socio-professionnelle (salarié, chômeur, invalide...);
- ▶ le jeune qui souffle ses 18 bougies en 2019 continue **automatiquement** de recevoir des allocations familiales jusqu'à 21 ans (sauf s'il travaille ou s'il perçoit des allocations de chômage);
- ▶ le supplément accordé aux enfants qui deviendront orphelins à partir de 2019 **n'est plus supprimé** en cas de reconstitution familiale.

Nouvelles fiches *Wikiwiph*

De nouveaux sujets sont en ligne sur le Wiki wallon pour l'information des personnes handicapées.

Je reçois des allocations ou des avantages
Je reçois des allocations

ALLOCATIONS FAMILIALES

Wikiwiph retrace avec vous l'historique des allocations familiales de 1930 à nos jours ainsi que le système actuel belge. Vous trouverez des explications sur les changements effectués en 2019 mais également sur les changements à venir pour 2020 et 2021.

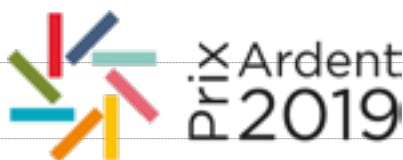
J'ai une vie sociale
Je m'engage

ÉLECTIONS

Inaccessibilités des bâtiments, programmes non disponibles en « facile à lire », etc. Pour ces diverses raisons, de nombreuses personnes handicapées et aînés ne peuvent malheureusement pas effectuer leur acte citoyen. *Wikiwiph* vous propose de découvrir des outils pédagogiques axés sur le vote accessible.



Découvrez-les sur wikiwiph.aviq.be



Ça s'passé à Liège!

Vous êtes une asbl de la Province de Liège et vous rêvez de réaliser un projet social qui vous tient à cœur? Participez dès maintenant à l'appel à projet des Prix Ardent!

Depuis maintenant trois ans, les Prix Ardent récompensent cinq asbl de la Province de Liège pour des projets destinés à améliorer le quotidien des Liégeois! Chacune des associations lauréates se voit alors attribuer un « Prix Ardent » d'une valeur de 10 000€ pour développer un projet social dans les catégories suivantes : **enfance, handicap, intégration, famille, bien-être.**

Pour cette 4^{ème} édition, toujours cinq catégories et cinq lauréats remportant **10 000€**, mais cette fois-ci, **20 autres asbl méritantes** remporteront également **1 000€** chacune!

Envie de participer? Les candidatures sont à remettre **pour le vendredi 3 mai 2019!**

▶ **PLUS D'INFOS & RÈGLEMENT**
www.ardent-group.com/fr/prix-ardent
www.facebook.com/PrixArdent



Handicap & Mobilité

Je me déplace... AVEC MA VOITURE

AVIQ, CARA, SPF Mobilité et Transports, SPF Finances, SPF Sécurité sociale, SPW Fiscalité... nombreux sont les interlocuteurs qui apportent une aide matérielle, financière, un soutien quel qu'il soit aux personnes en situation de handicap pour des déplacements en voiture. Dès lors, il est difficile de connaître les aides qui existent en la matière et de savoir **auprès de quelle instance s'adresser** pour obtenir, par exemple :

- ▶ Une carte de stationnement ?
- ▶ Un soutien pour les épreuves du permis de conduire ?
- ▶ Une aide financière pour adapter son véhicule ?
- ▶ Un avantage fiscal sur la TVA ou la taxe de mise en circulation ?
- ▶ Un emplacement réservé pour les personnes à mobilité réduite ?



Plus besoin de chercher! Toutes les réponses à ces questions se trouvent sur un seul et même document : le **triptyque « Je me déplace... AVEC MA VOITURE! »**.

Ce document est disponible sur le site aviq.be/handicap (recherche : *je me déplace avec ma voiture*) ou en version papier (adressez votre demande d'un ou plusieurs exemplaires à publications@aviq.be).

Soucieuse de garantir une qualité de vie des citoyens wallons, l'AVIQ propose cette nouvelle collection de triptyques qui vise à informer des démarches à entreprendre.

Ce document est le premier d'une longue série de triptyques qui verront le jour prochainement.

ERRATUM

Une erreur s'est involontairement glissée dans notre édition de décembre 2018. À la page 10, la rubrique « Tous concernés » consacre

un article intitulé : « Médecin conventionné, statuts BIM et OMNIO... Mieux vaut être bien informé(e)s! ». Le paragraphe qui informe sur les statuts BIM et OMNIO est erroné.

VOICI LA BONNE VERSION :

STATUTS BIM ET OMNIO NE FONT PLUS QU'UN !

Depuis 2014, ces deux statuts, le BIM (ex-VIPO) et l'OMNIO, ont fusionné sous le nom unique d'intervention majorée. De quoi s'agit-il? Grâce à l'intervention majorée, vos consultations, vos médicaments, frais d'hospitalisation, etc. vous coûtent moins cher. Vous y avez droit automatiquement dans certains cas. Dans d'autres, vous devez en faire la demande auprès de votre mutualité.

QUI EST CONCERNÉ ?

L'intervention majorée est accordée automatiquement aux personnes qui bénéficient d'un avantage social ou d'un certain statut tel que :

- ▶ le revenu d'intégration sociale ou aide équivalente;
- ▶ la garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA);
- ▶ l'allocation aux personnes handicapées;
- ▶ les enfants atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %;
- ▶ les mineurs étrangers non accompagnés (MENA);
- ▶ les enfants (de moins de 25 ans) inscrits en tant que titulaires orphelins.

L'intervention majorée peut également être octroyée aux ménages qui perçoivent de faibles revenus, sur base d'un examen de leur situation.

L'EXPÉRIENCE DU **JOB**COACHING DANS UN CFISPA

Le soutien dans l'emploi

Le soutien dans l'emploi constitue une aide tant aux personnes handicapées qu'aux employeurs. Plusieurs Centres de Formation et d'Insertion Socio-Professionnelle Adaptés (CFISPA) agréés par l'AVIQ¹ disposent d'un *jobcoach*, comme Nakhla Bedaoui chez Polybat.



Situé à Braine-le-Comte, en Hainaut, le centre **Polybat** est actif depuis 1986. Né de la rencontre d'entrepreneurs du secteur de la construction et d'acteurs de l'accompagnement de personnes en situation de handicap, le centre propose une formation qualifiante et de l'insertion professionnelle dans les métiers du bâtiment.

AU TOUT DÉBUT : L'A4CFP

En 2004, l'AWIPH (dont les compétences ont aujourd'hui été reprises par l'AVIQ) constate que le taux d'emploi des personnes handicapées en Wallonie est insuffisant, voire même inférieur à la moyenne européenne. L'Agence lance alors un projet pilote : le soutien dans l'emploi, aussi appelé *jobcoaching*.

Avec trois autres centres de formation, le centre Polybat se lance dans l'aventure. Ensemble, ils créent l'A4CFP. L'objectif est double : la mise en commun des ressources de chacun et l'identification de **bonnes pratiques**. Géographiquement, une bonne partie du territoire wallon est couverte (Tournai, Braine-Le-Comte, Charleroi et Herstal).

Contrairement à l'accompagnement post-formation classique d'un stagiaire, l'originalité du *jobcoaching* est qu'il ne faut pas forcément avoir fait une formation au sein d'un centre pour bénéficier de ce service.

¹D'autres structures également, tel un service d'accompagnement par ex.

LE **JOB**COACHING : DE NOMBREUSES MISSIONS

Nakhla Bedaoui intègre le service *Jobcoaching* en 2008. Après une formation initiale à l'AWIPH, la jeune licenciée en communication explique avoir appris le métier sur le tas, avec l'aide des autres *jobcoachs*. Le partage des difficultés de terrain resserre les liens et chacun peut compter sur l'autre.

MISSIONS AUPRÈS DES EMPLOYEURS

Les missions sont nombreuses et présentent divers avantages : analyse et aménagement du poste de travail, mise en place d'outils pour faciliter le travail de la personne, conseils en ergonomie, sensibilisation en amont auprès du personnel de l'entreprise, etc. Ceci permet de « démystifier » le handicap.

En collaboration avec les bureaux régionaux de l'AVIQ, Nakhla participe activement au suivi de certains contrats d'adaptation professionnelle. Elle contribue à la mise en œuvre de l'offre de service de l'Agence en vue de faciliter l'entrée en fonction et/ou le maintien dans l'emploi.

Le *jobcoach* vient en soutien des employeurs qui cherchent à recruter un travailleur handicapé. Mais dans de nombreux cas, il s'agit surtout de maintenir dans son emploi un travailleur qui se retrouve en situation de handicap².

ÊTRE « BIODÉGRADABLE »

Nakhla Bedaoui assume ce terme et l'explique. En tant que *jobcoach*, elle joue un rôle de facilitateur entre l'entreprise et le travailleur handicapé. Elle vient en aide auprès de l'entreprise afin de l'aider à assumer certaines de ses responsabilités d'accueil, de formation, d'intégration d'un nouveau travailleur, etc.

Mais **l'essentiel du soutien est assuré dans l'emploi**. En tant que *jobcoach*, Nakhla ne va se substituer ni à l'employeur, ni au travailleur. Elle va les aider à y voir clair, suggérer, apporter des outils, aider à évaluer etc. Expérimentée dans le domaine du handicap, elle apporte une contribution spécifique, mais partage aussi ses connaissances et son savoir-faire pour pouvoir **se rendre progressivement inutile, pour s'effacer progressivement** et laisser faire le binôme employeur-travailleur.

MISSIONS AUPRÈS DES PERSONNES RECONNUES PAR L'AVIQ

Les missions de Nakhla sont variées, tant pour la recherche d'un emploi que pour y maintenir un travailleur suite à un accident ou une maladie. Le service est gratuit pour les personnes en situation de handicap comme pour les employeurs. Seules quelques conditions d'admission fixées par l'AVIQ doivent être remplies³.

Selon le projet professionnel, Nakhla propose également un accompagnement à la recherche active d'emploi. Cela peut se faire via la rédaction ou la mise à jour du CV et des recherches par téléphone ou internet.

AU TRAVERS D'UN CAS VÉCU, un vrai sentiment de reconnaissance

Nakhla aborde un ultime sujet qui tient à cœur, la réalisation d'une capsule vidéo disponible sur Youtube⁴ et intitulée : « *Jobcoaching, les ailes de Michaël* ».



Michaël est un ouvrier en horticulture employé par le Service public de Wallonie. Il souffre de problèmes de dos, mais l'obstacle majeur auquel il a dû faire face durant son parcours professionnel réside dans une déficience mentale légère. Son comportement pose problème à son employeur qui décide de faire appel au service d'un *jobcoach* pour trouver une solution commune et maintenir Michaël dans son emploi. Nakhla commence alors avec lui un travail d'accompagnement qui pourrait être qualifié de « recadrage ». Côté employeur, le SPW marque son accord sur l'aménagement du poste de travail de Michaël afin de trouver une solution à ses problèmes de dos.

Nakhla Bedaoui confie que les mots de Michaël lui ont procuré une immense satisfaction : « *Si je n'avais pas eu de jobcoach, j'aurais certainement été à la porte, renvoyé* » dit-il... Cette reconnaissance, c'est ce dont Nakhla est la plus fière.

²Cfr l'article paru dans le C'est l'AVIQ! N°3 (septembre 2017) : « Parce que dans 80% des cas, on ne naît pas avec un handicap... »

³www.aviq.be/handicap

⁴<https://www.youtube.com/watch?v=0glzUJx9IE>



Le *jobcoaching* est un projet soutenu par le Fonds social européen.

► POUR ALLER PLUS LOIN SUR LE SUJET...

Un dossier complet est disponible sur www.aviq.be/handicap (recherche : *jobcoaching*)

LA DIRECTION DES SERVICES INFORMATIQUES DE L'AVIQ Quand performance rime avec dynamisme et convivialité !

Le transfert des compétences dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'État a bousculé les habitudes de travail de l'AVIQ. Une belle occasion pour l'Agence de prouver sa flexibilité et sa capacité d'adaptation par la mise en place de techniques innovantes. Présentation d'un service qui aime relever des défis !

WALLICONTROL : une application attendue

Depuis le 1^{er} janvier 2019, l'AVIQ a endossé son rôle de **régulateur des allocations familiales**. Héritée du Fédéral, cette compétence nécessitait l'utilisation d'un outil destiné à soutenir le travail des contrôleurs sociaux.

« Un tel outil existait chez Famifed, mais sa structure ne lui permettait pas techniquement d'être greffé à notre portail applicatif » nous explique Julien Fiorellini, coordinateur de la cellule gestion des applications. Loin de céder à la facilité, les différentes cellules du service se sont mises au travail et *Wallicontrol* est le fruit de leur collaboration.

Aussi, grâce à ce développement par la direction des services informatiques de l'AVIQ, l'application a pu être greffée au portail applicatif interne et les coûts ont pu être largement réduits par rapport au développement par une firme du secteur privé.

WALLICONTROL, C'EST QUOI ?

Wallicontrol est un **outil informatique destiné aux contrôleurs** de la branche Famille. Le contrôleur reçoit une notification dès qu'une caisse d'allocation suspecte une fraude dans la région dont il a la charge. Il planifie ensuite ses contrôles grâce à l'application et y constitue un dossier en ligne, sur base des informations déposées par la caisse. Enfin, il publie ses conclusions directement sur *Wallicontrol*.

DE L'INNOVATION TECHNIQUE MAIS PAS QUE !

Dans le domaine de l'informatique, les techniques évoluent rapidement. Les connaissances du personnel doivent régulièrement être mises à jour. La direction des services informatiques de l'AVIQ en tient compte et a mis en place de nombreux dispositifs qui permettent aux membres de l'équipe de développer leurs compétences : évolution dans l'équipe, spécialisation et formation continue sont autant de pratiques qui sont encouragées à l'AVIQ.

L'**esprit d'équipe** constitue également un réel moteur dans la réalisation des objectifs du service. Une salle particulière y est dédiée : la salle *stand-up*. Gabriel Delchambre, analyste développeur, nous explique le concept des *daily meetings*. « *Tous les matins, l'équipe se réunit durant 10 à 15 minutes. On y aborde, chacun à notre tour, les avancées de notre travail et les problèmes rencontrés. De cette façon, on cherche ensemble une solution* ».

De son côté, Cédric Charron, qui dirige la direction, insiste sur une forme de management qui **met en avant les concepts d'autonomie et d'initiative** de ses agents : « *Notre service démontre qu'il peut aller au-devant des difficultés inhérentes aux technologies de pointe. Ceci est rendu possible via une bonne gestion des ressources humaines, qui vise à enrichir les compétences des agents* ».

Dès lors, même les défis les plus techniques peuvent être relevés avec enthousiasme !



Jouer aide à grandir

apprivoiser ses peurs,
découvrir le monde,
vivre ensemble,
se construire,
créer...



L'asbl Agricall accompagne les agriculteurs wallons et leurs familles lorsque des difficultés d'origines diverses se présentent. L'accompagnement psycho-social est une des solutions proposées à ces hommes et ces femmes qui vivent parfois une grande détresse psychologique.

Santé mentale en Wallonie

L'asbl AGRICALL Wallonie a besoin de vous !

En 2017, la Wallonie comptait un peu plus de 12 600 exploitations agricoles. En 2000, elles étaient 20 800 ! Soit 450 à 500 exploitations qui cessent leur activité chaque année en Wallonie.

AGRICULTEUR/AGRICULTRICE : UNE POPULATION À RISQUES

La profession est en péril. Et pour cause ! Une charge de travail énorme (70h de travail par semaine en moyenne), une concurrence rude, parfois pas de quoi se payer un salaire... Nous sommes très éloignés de l'image stéréotypée du fermier qui sourit.

Pourtant, cette profession souffre en silence. Peut-être parce que, souvent, vie privée et vie professionnelle ne font qu'un. Parler de ses problèmes, c'est prendre le risque d'être jugé. **Surendettement** lié à des investissements quasi-obligatoires pour faire vivre l'exploitation, **épuiement professionnel** lié à la charge de travail, **stress** lié à des tensions familiales... Ceci explique – en partie – pourquoi le taux de suicide est si élevé chez les agriculteurs¹.

UNE PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE : 0800/85.018

Composée de psychologues, d'agronomes, de juristes, d'auditeurs financiers, etc., l'asbl Agricall accompagne aujourd'hui environ 700 personnes. Cela représente une moyenne de plus ou moins 200 appels par mois. L'approche est globale afin de répondre à la complexité des situations.

UN RÔLE DE FACILITATEUR

Laurence Lerase, coordinatrice de l'asbl, explique la nécessité de collaborer activement avec un réseau de professionnels de la santé mentale. Ce réseau est avant tout constitué de psychologues indépendants formés par Agricall aux spécificités du secteur agricole. Ils peuvent se rendre au sein des fermes jusqu'à cinq fois gratuitement. Un relais est ensuite organisé si un suivi continu s'avère nécessaire.



UNE FORMATION POUR QUOI FAIRE ?

Parfois, il arrive que la personne qui consulte aborde des problèmes liés à la profession plutôt que de se centrer sur elle-même. Par méconnaissance du sujet, les professionnels de la santé mentale peuvent être pris au dépourvu. C'est là qu'intervient Agricall. Au préalable, le psychologue doit accepter la présence d'une tierce personne de l'asbl lors du premier rendez-vous. C'est lors de cet entretien que les choses sont clarifiées afin d'éviter que des sujets « hors propos » ne viennent polluer la thérapie. L'asbl Agricall y joue un rôle de charnière entre les intervenants.

Vous aussi, rejoignez le réseau de psychologues formés par Agricall !

¹Les chiffres wallons ne sont pas connus mais en France, on recense 400 à 600 suicides par an, soit 3 fois plus que dans d'autres catégories de la population. Source : www.rtf.be

► PLUS D'INFOS SUR L'ASBL AGRICALL ?

Surfez sur www.agricall.be

Projet de vie pour nos seniors

VERS UN CHANGEMENT DES MODES DE FONCTIONNEMENT ?



En mars 2018, votre trimestriel consacrait un dossier complet aux seniors et posait la question suivante : vivre en maison de repos et de soins (MRS) et donner un sens à sa vie, une utopie¹ ? L'article démontrait, au travers de plusieurs témoignages, que vieillir c'est aussi regagner du contrôle sur sa vie. Un an plus tard, la Wallonie continue à s'inspirer de méthodes innovantes qui visent à une meilleure approche des soins prodigués aux seniors.

Méthode Montessori, Humanitude®, telles étaient les approches abordées dans ce dossier. En guise de conclusion, le focus était mis sur les bienfaits de méthodes qui se concentrent sur le relationnel et l'humain, tout en préservant un équilibre avec des soins souvent indispensables.

Complémentaire à ces approches, un nouveau modèle d'organisation et de gestion appliqué dans une maison de repos et de soins a été proposé à trois établissements wallons.

L'AVIQ, via sa Direction des Aînés, a participé à la mise en place de cette démarche d'amélioration continue au sein de trois maisons de repos.

UN MODÈLE VENU DU FROID ! La maison de retraite *Tubberödshus* et le modèle *Tubbemodellen*

Tout commence avec la Fondation Roi Baudouin (FRB). À la suite d'une étude comparative publiée en 2015, la FRB a été sensibilisée à un modèle particulier de gestion mis en place dans une maison de repos de la commune de Tjörn, une commune rurale de l'ouest de la Suède. Afin d'en savoir un peu plus, deux déplacements ont été organisés en mars et octobre 2016. L'AVIQ y était.

Les principes du modèle suédois reposent sur le constat suivant : « *Le regard que nous portons sur les seniors et les soins qui leurs sont destinés doit changer, y compris à l'échelon supérieur* »².



¹C'est l'AVIQ! N°5, mars 2018, « *Vivre en maison de repos et de soins et donner un sens à sa vie, une utopie ?* »

²Kajsa Kristensson, infirmière et responsable du groupe « activités » au sein de la maison de retraite *Tubberödshus*

UN MODÈLE BOTTOM-UP : la pyramide inversée

Premier principe, la directrice de la maison de repos, Lilian Bohlin, est un *intrapreneur*, ce qui signifie qu'elle joue un **rôle de coach plutôt que de patron** auprès du personnel. Il s'agit en effet d'un modèle de gestion ascendant qui **part de la base pour remonter vers l'échelon supérieur**.

Autre principe, **l'usager est placé au centre**, par opposition au modèle hiérarchique descendant traditionnel (*top-down*). Concrètement, la maison de repos est cogérée par les résidents et les équipes. La direction, pour sa part, assure un rôle de coordination.

Le **dernier principe** résulte des deux premiers : **la maison de repos est donc gérée comme une petite société indépendante**. Ce modèle relationnel entraîne des **responsabilités importantes**, mais donne aussi plus d'**influence et d'autonomie aux résidents et au personnel**.

Ce modèle bouleverse notre vision d'un modèle d'organisation classique en maison de repos et de soins. Il en va de même pour le modèle de direction de l'établissement. Les seniors siègent dans les différents organes et participent (de manière limitée) à des groupes thématiques au sein desquels se décident les futures activités, l'affectation du budget, etc. Bref, une participation aux décisions qui ont un impact direct sur leur bien-être.



DES RÉSULTATS QUI DÉMONTRENT L'EFFICACITÉ DU MODÈLE

L'analyse comparative (dont il était question plus haut) portait sur une période de cinq ans, entre 2010 et 2015. Deux MRS ont été évaluées sur base de deux modèles différents : un modèle classique pour l'une, le Tubbemodellen pour l'autre.

Le **degré de satisfaction des résidents est beaucoup plus élevé** au sein du *Tubbemodellen*, ce qui démontre l'impact positif sur ceux-ci. Stéphane Adam, responsable de l'unité de psychologie de la sénescence³ de l'Université de Liège, donne quelques éléments d'explication⁴. Selon lui, il faut s'adresser autrement aux personnes âgées. Les questions généralement posées sont : qu'est-ce que je peux faire pour vous aider ? Vous soigner ? Vous être utile ? **Ce que veut une personne âgée, c'est continuer à se sentir utile à quelque chose**. Le sentiment d'utilité est un des plus grands prédicteurs de bien-être chez les personnes âgées.

« Chez nous, c'est bain thérapeutique, jardin thérapeutique, art-thérapie, musicothérapie... »

Dans le modèle *Tubbemodellen*, **les centres d'intérêt des personnes sont mis en avant**. Par exemple, un livre de cuisine a été réalisé sur base des recettes préférées des résidents. Cela génère de l'**estime de soi** et un **sentiment de bien-être**. Stéphane Adam met en parallèle la situation suédoise à la nôtre : « *Chez nous, c'est bain thérapeutique, jardin thérapeutique, art-thérapie, musicothérapie... Comme si toute activité pour la personne âgée devait de facto se voir affublée du vocable lié à la santé de la personne!* ».

Selon lui, la dominance des soins au sein de nos institutions est problématique : « *Quand on met le pied dans une maison de repos belge, on a l'impression d'entrer dans un hôpital! C'est un lieu de soins, alors que ce devrait être un lieu de vie où accessoirement on dispense des soins.* »

Le **sentiment de « mieux-être » du personnel** est également fort marqué et se traduit, notamment, par un plus faible taux d'absentéisme. La relation est basée sur le « nous », les professionnels et les résidents, en opposition à une relation basée sur le « eux », les résidents considérés comme objet de soins.

³Processus physiologique qui entraîne une lente dégradation des fonctions de la cellule à l'origine du vieillissement des organismes (www.wikiwand.com).

⁴Entretien avec Annick Hovine, *La Libre Belgique*, 31/10/2016, « Laisser tomber la blouse blanche, ça ne va pas être simple ».



Nous sommes ici au cœur de l'approche des soins « doux » à la suédoise qui sont avant tout centrés sur la relation soignant-soigné. Concrètement, seuls les aides-soignants résident en permanence dans la maison de repos. Les autres « soignants » (kinés, infirmières, etc.) n'interviennent qu'à la demande.

« *Le regard qu'on porte sur les personnes âgées est différent. On ne les considère pas comme des malades mais comme des personnes dans un processus de vieillissement. On tient compte de leurs expériences, de leurs savoirs* », indique Kajsa Kristensson, responsable du groupe « activités ».

Dernier résultat dont il faut aussi tenir compte, ce mode de fonctionnement n'engendre pas de surcoûts.

EN WALLONIE, TROIS MAISONS DE REPOS EXPÉRIMENTENT LE MODÈLE

En 2016, à l'invitation de la Fondation Roi Baudouin (FRB), quelques personnes représentatives du secteur des maisons de repos belges⁵ ont visité la *Tubberödshus* suédoise. Le but avoué de la FRB est de s'inspirer de ce modèle de management afin de le mettre en pratique en Belgique. Un projet-pilote est mis sur pied et cinq établissements sont retenus pour tenter l'expérience : trois en Wallonie et deux en Flandres.

Pour la Wallonie, les maisons de repos sont :

- le « Centre Sainte-Barbe » à **Andenne**, géré par l'ASBL Accueil et Solidarité (secteur associatif) ;
- la maison de repos Regina et sa nouvelle résidence-services « La Colombe », gérée par l'Association Intercommunale d'Œuvres Médico-Sociales (AIOMS) de la **région de Moresnet** (secteur public) ;

► la maison de repos « La Reine des Prés » à **Marche-en-Famenne** (secteur privé).

Pour accompagner ces établissements, la FRB leur a proposé un *coaching*⁶ assuré, d'une part, par deux membres de l'équipe de la maison de repos suédoise, dont la directrice, et d'autre part par un coach financé par la Fondation pour implémenter le modèle dans ces trois établissements wallons.

PORTER UN AUTRE REGARD SUR NOS SENIORS : PAS SI ÉVIDENT !

Appliquer le modèle suédois en l'état présente de nombreuses difficultés, comme le souligne Stéphane Adam : « *En Belgique, dans de très nombreux établissements, les résidents doivent s'adapter à la structure alors que ce devrait être l'inverse. La prédominance des soins, le port de la blouse blanche, la vision du travail du personnel-soignant, etc. sont autant d'autres freins à la mise en application d'une telle méthode.* »

Pourtant, une littérature abondante insiste sur l'autodétermination, la qualité de vie et le bien-être des seniors en maison de repos. Comme le démontrait l'article de mars 2018, les résidents veulent continuer à faire leurs propres choix, regagner du contrôle sur leur vie, choisir ce qu'ils veulent faire ou pas.



⁵Dont l'AVIQ.

⁶Sur fonds propres, d'autres établissements ont fait appel au même type de coaching pour pouvoir être accompagnés mais l'AVIQ ne dispose que de très peu d'information à leurs sujets.

Or, la tendance consiste souvent à se calquer sur le rythme de travail du personnel soignant : les personnes âgées doivent se lever à telle heure, manger à telle heure, se laver à telle heure, etc.

Y ALLER PAS À PAS, ET S'ADAPTER...

Réaliser un copier-coller du modèle suédois au sein des structures wallonnes serait une erreur.

Pour amorcer ce changement dans notre manière de voir les choses, il faut absolument que le projet de vie des aînés dans les maisons de repos soit (re)centré sur l'autodétermination et que celle-ci soit respectée.

En effet, le projet de vie en maison de repos reste un document nécessaire à l'octroi d'un titre de fonctionnement. C'est sur ce point que les choses doivent bouger.

Pour cela, les maisons de repos doivent s'inscrire dans une réelle démarche structurée, méthodique, participative et collective qui vise à rendre au résident une place centrale au sein de l'établissement.

“ Plus les résidents seront impliqués dans les activités et tâches quotidiennes (...), plus il y aura un impact positif direct sur leur bien-être ”

En novembre 2018, au terme de deux ans d'expérimentation du modèle suédois, l'AVIQ a organisé une matinée d'échanges afin de faire l'état des lieux sur les trois projets wallons. À cette occasion, Alice Baudine, Administratrice générale de l'AVIQ, soulignait : « Plus les résidents seront impliqués dans les activités et tâches quotidiennes ainsi que dans les décisions prises et relatives à l'organisation de l'établissement, plus il y aura un impact positif direct sur leur bien-être ».

LA VOLONTÉ ET LE RÔLE DE L'AVIQ POUR L'AVENIR

Ces projets wallons ont mis en évidence les mêmes résultats que ceux reconnus en Suède : un environnement et des relations plus chaleureux, plus humains. Ces résultats doivent encourager les maisons de repos wallonnes à poursuivre le développement de la **démarche qualité** au sein de leur propre structure. La **volonté de l'AVIQ** est d'encourager, au sein des établissements, une démarche d'amélioration continue des pratiques au travers de l'opérationnalisation du projet de vie de l'établissement.



En ce qui concerne le **rôle de l'Agence** à l'avenir, la Direction des Aînés de l'AVIQ entretient une collaboration active avec la Fondation Roi Baudouin, le consultant externe et les trois maisons de repos. Le fruit de ce travail doit assurer une complémentarité entre le processus de changement opéré au sein des établissements pilotes, la réglementation en vigueur, mais également favoriser le transfert de ce modèle vers d'autres établissements.

Pour une vie de qualité en maison de repos et de soins, l'AVIQ s'engage !

Une question? L'AVIQ VOUS RÉPOND !

Aide à l'autonomie



Jean-Louis Maréchal

Bonjour, je recherche les fournisseurs de ce type de matériel près de chez moi.



C'est pour mon épouse. Nous habitons Waremme. Merci pour votre aide. Salutations

Bonjour Monsieur Maréchal,
Pour la recherche de toute **aide technique**, nous vous invitons tout d'abord à consulter la banque de données « AccesAT » (www.accesat.be).
Des services conseils sont également à votre disposition pour des conseils personnalisés dans le cadre d'un achat ou de l'aménagement de votre domicile : <https://wikiwiph.aviq.be/Pages/Services-conseils.aspx>
Attention cependant : aucune intervention financière ne pourra être accordée si la prestation (dans votre cas il s'agit d'un achat) a été effectuée avant l'introduction de la demande à l'AVIQ.
Lisez attentivement cette fiche d'information et revenez vers nous au besoin : <https://wikiwiph.aviq.be/Pages/Voitures.aspx>
Cordialement,
L'AVIQ

Écrivez un message...



Allocations familiales

De : Annie Mirtang
À : numerograttuit@aviq.be
Objet : Suppléments sociaux allocations familiales

Bonjour. Je souhaiterais savoir si je peux prétendre à des **suppléments sociaux** suite à la **nouvelle réforme des allocations familiales**? Comment puis-je faire cette demande? Merci d'avance!

De : numerograttuit@aviq.be
À : Annie Mirtang
Objet : RE : Suppléments sociaux allocations familiales

Bonjour Madame Mirtang.
Effectivement, des suppléments sociaux peuvent être octroyés **en fonction des revenus du ménage** (travail, allocations sociales, etc.). Pour cette demande, **votre caisse d'allocations** reste votre interlocuteur privilégié. En effet, les cinq caisses d'allocations familiales wallonnes vous renseignent sur toutes les questions relatives aux dossiers personnels de leurs affiliés.
De son côté, l'AVIQ n'est que l'organe régulateur des caisses en Wallonie. Notre Administration n'a pas accès aux dossiers personnels.
Par conséquent, je vous invite à contacter votre caisse d'allocations familiales. Si besoin, vous trouverez les sites web et les contacts des différentes caisses sur notre page d'accueil : www.aviq.be/familles

Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

Bon à savoir!

Un **NUMÉRO UNIQUE** pour vous informer et vous orienter sur les questions sur le handicap, la santé et la famille !

PAR MAIL, vous pouvez dorénavant utiliser l'adresse mail centralisée
numerograttuit@aviq.be



0800 16061
numéro gratuit AVIQ



C'est officiellement le **5 septembre 1919** qu'est né l'ONE, alors « Œuvre Nationale de l'Enfance ». La toute jeune Institution fédérait alors plusieurs centaines d'initiatives locales d'aide alimentaire et de protection de la mère et de l'enfant.

L'OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE (ONE)



Une centaine d'initiatives locales rassemblaient des consultations pour nourrissons ou « Gouttes de lait » et de « cantines pour enfants et femmes enceintes ». Les « Gouttes de lait » se sont progressivement développées depuis la fin du 19^{ème} siècle dans une volonté de lutter contre l'importante mortalité infantile. Mais les pénuries alimentaires causées par la guerre 14-18, vont favoriser la multiplication de ces structures sur l'ensemble du territoire de la Belgique.

L'ONE naît alors de la conjonction d'une amélioration des connaissances médicales dans le domaine de la mère et de l'enfance et d'une volonté politique de créer une structure forte de protection de la mère et de l'enfant. **L'action de l'ONE s'est d'emblée structurée autour de trois missions :**

- ▶ le **soutien aux consultations** de « nourrissons » ;
- ▶ l'**obligation d'une autorisation** pour la garde d'enfants de moins de 7 ans ;
- ▶ l'**agrément des colonies** pour les enfants précarisés.

Cent ans plus tard, ces mêmes missions sous-tendent toujours l'action de l'Office, c'est dire si leur importance est toujours d'actualité ! Pourquoi « Office » ? Parce qu'entre-temps, l'ONE s'est communautarisé et est devenu l'« Office de la Naissance et de l'Enfance ».

Jamais au cours de son premier siècle d'existence, l'ONE ne s'est détaché des évolutions de la société, des besoins des familles ou des découvertes scientifiques, médicales ou pédagogiques. Si son parcours n'a pas été un long

fleuve tranquille (guerre, crises économiques), l'institution a toujours su garder ce cap, cette connexion, forte de son objet social et de son ancrage dans la société.

De nouvelles compétences ont permis à l'ONE de développer des actions de soutien psychopédagogique, de soutien à la parentalité ou encore de lutte contre les inégalités sociales ou de santé.

La principale force de l'ONE réside dans la proposition d'une action universelle, mais aussi au travers d'une attention toute particulière aux situations spécifiques de chaque enfant. C'est grâce à l'implication de milliers de volontaires et de professionnels de première ligne au contact des familles, que l'ONE s'engage, depuis un siècle, pour un accompagnement et un accueil de qualité des enfants dans une volonté d'adaptation et d'innovation permanente.

Le saviez-vous ?

Lors du récent salon Soins & Santé de février 2019, l'AVIQ et l'ONE ont signé une nouvelle **convention de collaboration**. L'objectif est d'améliorer l'efficacité des services rendus par chaque partie dans le cadre de ses missions, notamment en matière de handicap et de santé.

Ensemble, l'AVIQ et l'ONE s'engagent pour une vie de qualité !

▶ ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Rendez-vous sur le site internet de l'ONE : www.one.be

Cliquez malin !



EUREGHA : réunir les régions pour une meilleure santé

La mission d'Euregha (*European Regional and Local Health Authorities*) est de réunir les autorités sanitaires régionales et locales afin d'**améliorer la politique de la santé en Europe**. Euregha établit et encourage également la collaboration entre ses membres, les institutions de l'Union européenne, les réseaux de santé paneuropéens et les organisations travaillant dans le domaine de la santé publique et des soins de santé.

▶ PLUS D'INFOS ?

www.euregha.net/healthinallregions



Calculez le montant de vos ALLOCATIONS FAMILIALES

Depuis le 1^{er} janvier 2019, le paysage wallon des allocations familiales a changé ! Il est maintenant composé de **4 caisses privées** (Parentia, Camille, Kidslife et Infino) et d'**une caisse publique** (Famiwal). Vous trouverez sur leur site Internet, une calculatrice afin de pouvoir estimer le montant des allocations familiales auxquelles vous avez droit.

▶ EN SAVOIR PLUS ?

www.famiwal.be
www.parentia.be
www.camille.be
wallonie.kidslife.be
www.infino.be



ALZHEIMER CAFÉ VIRTUEL

Il s'agit d'une nouvelle **plateforme gratuite** accessible via Internet vous permettant d'assister à un « Alzheimer Café » depuis chez vous, derrière votre écran d'ordinateur. Sur cette plateforme sécurisée, des « séances » vous seront proposées par vos animateurs sous forme de vidéo-conférence. Les objectifs restent les mêmes que les Alzheimer Cafés « classiques » à savoir, **rassembler les personnes concernées de près ou de loin par la maladie d'Alzheimer** (ou une pathologie apparentée) et favoriser l'échange d'expériences, l'expression du vécu, le soutien, l'apport d'information et la réflexion.

▶ EN SAVOIR PLUS ?

alzheimer.be/nos-activites/alzheimer-cafe-virtuel



Aidants proches - AP/Réseau-Service

Le projet Aidants-Proches/Réseau-Service a pour ambition de **développer les compétences psychosociales des professionnels** du domicile et d'**offrir des services d'accompagnement** de qualité aux aidants proches. Beaucoup d'entre eux (membres de la famille, entourage...) sont surexposés à des facteurs de stress pouvant les conduire à un épuisement personnel. Le projet s'appuie sur les dispositifs médico-sociaux déjà existants entre la Région des Hauts-de-France et la Wallonie. Il invite les acteurs de ces 2 pays à développer des pratiques professionnelles et ce autour de 3 volets : la formation des professionnels, l'accompagnement des aidants, la création d'un réseau professionnel franco-belge.

▶ PLUS D'INFOS ? aidants-proches-rs.aviq.be

REINTEGRATION AWARD

L'Atelier Césame remporte le prix du jury
avec son Livre-trésor !

Le Centre de Référence en Santé Mentale (CRéSaM) organisait, pour la 18^{ème} fois, ses *Reintegration Awards*: un concours qui vise à lutter contre la stigmatisation des personnes qui souffrent de maladies mentales. Le soutien apporté aux projets les aide à trouver une place dans la société.

L'ATELIER CÉSAME

L'Atelier Césame dépend du Service de Santé Mentale (SSM) de Jolimont. Récemment, nous avons déjà rencontré **Bénédicte Herbiet**, la directrice administrative du service. Elle nous avait accueilli afin de nous éclairer sur la première cellule ambulatoire spécialisée en alcoologie en Hainaut¹. Cette fois, nous la rencontrons dans un tout autre contexte: l'Atelier.

Les ateliers du Césame proposent des activités telles que: le dessin, la peinture, la couture, l'image et l'écriture. Un groupe de parole est également proposé. Ces activités sont adressées à toute personne adulte, homme ou femme, qui éprouve des difficultés en lien avec la santé mentale. L'atelier est un véritable lieu d'accueil avec pour finalité la resocialisation, la réinsertion et la déstigmatisation de ses usagers, qui sont appelés « artistes ».

Gwenaëlle Delcubonde, artiste plasticienne, est l'animatrice de l'Atelier. Elle travaille en étroite collaboration avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire du SSM de Jolimont. Cette équipe² est composée de psychologues, d'assistantes en psychologie, d'assistantes sociale, de logopèdes... Chaque « artiste » est libre de choisir l'activité qui lui plaît. Gwenaëlle Delcubonde, au travers de sa propre démarche artistique, fait appel à différentes techniques et à différents modes d'expression. Le but est de rendre l'art accessible au cheminement personnel de chaque « artiste ». Cette expression artistique joue un rôle essentiel dans l'apprentissage de soi, mais également des autres.



« Cette expression artistique joue un rôle essentiel dans l'apprentissage de soi, mais également des autres. »

En effet, l'artiste redécouvre l'estime de soi qui, selon les vécus difficiles, fait parfois défaut. Il/elle apprend également à mieux connaître les autres artistes qui, eux aussi, ont eu un parcours de vie difficile.

Les sujets et les techniques abordées sont discutés en réunion de cogestion. Chaque personne chemine selon son vécu, ses moyens et ses désirs, guidée par l'animatrice. Chaque artiste crée à son propre rythme avec, s'il le désire, un accompagnement psycho-médico-social.

DES ÉMOTIONS ADAPTÉES AUX ENFANTS

Pour l'édition 2018, le prix du jury des *Reintegration Awards* a été attribué au « Livre-trésor », projet du SSM de Jolimont. Il s'agit d'un livre destiné à partager des émotions entre les membres de

l'Atelier Césame et de jeunes enfants de 3 à 6 ans issus de diverses institutions au travers de l'histoire d'un lapin ailé.

L'expression « fait main » trouve tout son sens lorsqu'on découvre le livre pour la première fois. En effet, il s'agit d'un grand tapis en tissu plié sur lui-même. Chaque pan du tapis qui se dévoile représente un décor de théâtre. D'autres éléments en tissus viennent compléter le tapis au fur et à mesure de l'histoire. Le héros du conte, le lapin ailé, parcourt ce labyrinthe et affronte des épreuves. Chacune représente une émotion: la peur, la colère, la tristesse et la joie.

LE LIVRE-TRÉSOR, plus qu'une fierté: une reconnaissance !

Chaque épreuve concerne les « petits » confrontés aux problèmes des « grands ». Le lapin ailé doute face à un obstacle (allusion au manque de confiance en soi). Il connaît également la peur d'aller plus loin, vers l'inconnu. Mais l'histoire connaît une fin heureuse. Voilà pourquoi il s'agit d'un « Livre-trésor »: parce qu'il est riche de toutes les expériences des douze artistes qui ont créé et réalisé ce livre en tissu.

« Voilà pourquoi il s'agit d'un « Livre-trésor »: parce qu'il est riche de toutes les expériences des douze artistes qui l'ont créé »,

Catherine Weyckmans et Magali Demil font partie de ces douze artistes, douze femmes au profil différent et pourtant, douze paires de mains qui ont réussi le pari de mener à terme ce projet initié il y a trois ans. Dès le départ, Catherine se confie: si elle est fière d'avoir participé à cette belle aventure, elle ne se sent pas capable d'aller à la rencontre des enfants afin de leur conter cette belle histoire. Son parcours de vie est trop lourd. L'émotion est palpable. Mais d'autres réalisent les animations avec les enfants. Catherine et Magali s'accordent pour dire qu'au-delà de la fierté d'y être arrivées, c'est la reconnaissance de personnes « extérieures » qui les comble de bonheur.

Ce prix, c'est la reconnaissance d'artistes qui ont été acteurs à part entière de ce projet. La reconnaissance, c'est aussi le sentiment d'avoir été utile. Utile à soi-même certes, mais aussi utile aux autres: les artistes, les enfants, la société...

COMMENT S'INSCRIRE À CET ATELIER ?

Après un premier contact avec l'artiste, la personne sera invitée à visiter l'atelier. Si l'environnement lui convient, elle pourra déposer sa demande qui sera analysée par l'équipe pluridisciplinaire du Service de Santé Mentale.

Plusieurs entretiens seront fixés avec l'artiste du Césame, l'assistante sociale et/ou un psychologue pour identifier et élaborer les objectifs de la personne.

Un règlement d'ordre intérieur et une convention seront signés.

Tout au long du cheminement de l'artiste, des entretiens seront proposées pour évaluer et définir de nouveaux objectifs et soutenir la personne dans son évolution.

Vous pouvez prendre contact:

- ▶ soit avec l'**artiste-animatrice** de l'Atelier Césame (☎ 064/23.33.68),
- ▶ soit avec le **secrétariat du Service** de Santé Mentale de Jolimont (☎ 064/23.33.48).

¹Cfr. C'est l'AVIQ! N°6, *Trait d'Union*, p.18 (juin 2018).

²www.jolimont.be/presentation

L'Agence pour une Vie de Qualité ? Une bonne information pour un service de qualité !



À l'instar de nombreuses administrations, l'AVIQ n'échappe pas aux fausses croyances sur ce qu'elle fait ou ne fait pas ! Une petite mise au point s'impose.

LE NUMÉRO AVIQ, anciennement appelé le « numéro AWIPH »

Contrairement à une idée reçue, **ce numéro n'est pas une reconnaissance de handicap**. Il ne donne pas non plus droit à des interventions de notre Agence. **Il s'agit simplement d'un numéro de référence** utilisé par les collaborateurs de l'AVIQ qui travaillent dans le secteur du handicap dès l'analyse d'une demande.

Dès lors, inutile de conseiller à une personne d'aller à l'AVIQ « demander un numéro ». En effet, une personne à qui nous avons refusé une intervention parce que ses difficultés n'entraient dans nos critères se verra attribuer un numéro de dossier. Cela signifie qu'une personne avec un « numéro AVIQ » ne bénéficie pas forcément d'une intervention de l'AVIQ !

Demande D'INSCRIPTION, D'ENREGISTREMENT ET DE RECONNAISSANCE de handicap
Ce type de demande n'existe pas à l'AVIQ. « **S'inscrire** » ou **faire reconnaître son handicap auprès de l'AVIQ est donc impossible**. Par contre le SPF Sécurité sociale reconnaît le handicap. La confusion entre l'AVIQ et le **SPF Sécurité Sociale / DG Personnes handicapées** (plus communément appelé la *Vierge Noire*) existe depuis toujours.

Le SPF Sécurité Sociale / DG Personnes handicapées est l'organisme compétent pour :

- ▶ les allocations de remplacement de revenus, d'allocations d'intégration ou d'allocations pour l'aide aux personnes âgées ;
- ▶ la carte de stationnement ;
- ▶ la reconnaissance de handicap utilisée pour divers avantages sociaux et fiscaux.

Pour une période transitoire, le SPF continue également à réaliser l'évaluation médicale **pour les enfants malades ou handicapés dans le cadre des allocations familiales majorées**. La demande d'allocations majorées est à introduire via sa caisse d'allocations familiales.

Le SPF est un organisme fédéral tandis que l'AVIQ est compétente au niveau régional. Il est donc impossible pour les bureaux régionaux de l'AVIQ d'introduire une demande ou de donner une information sur l'état d'avancement du dossier d'une personne auprès du SPF.

L'introduction d'une demande peut se faire sur le site du SPF¹, via la commune ou via la mutuelle de l'intéressé(e). De nombreuses communes organisent aussi des permanences où il est possible de rencontrer un assistant social du SPF.

Les **bureaux régionaux de l'AVIQ** sont compétents pour donner des **informations** et des **conseils** en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap. Par ailleurs, nos conseillères du **numéro gratuit** peuvent également être consultées en cas de doute, soit par téléphone au **0800/16 061** et/ou par email : numerograttuit@aviq.be.

¹<http://handicap.belgium.be>

▶ **PLUS D'INFOS SUR L'AVIQ ?**
Surfez sur www.aviq.be



MARS

Grand Prix de la Chanson 20 MARS 2019 | CHARLEROI

C'est une **nouvelle formule** qui vous sera proposée pour la 41^{ème} édition du Grand Prix de la Chanson : un spectacle de vingt chansons, un jury de cinq personnalités...

Venez découvrir les prix qui couronneront les lauréats de ce concours de chant au Palais des Beaux-Arts de Charleroi!

grandprixdelachanson.be

MAI



Ensemble avec les personnes extraordinaires

9 ▶ 11 MAI 2018 | MARCINELLE

Les **IPSMAlympiques** ouvriront les festivités de ce rendez-vous annuel où chacun (petit et grand) trouvera son bonheur parmi la multitude d'activités proposées :

- ▶ **vendredi 10 mai** : rencontre Extra Kids, concours des talents extraordinaires, flash mob, lâcher de ballons, des ateliers, des jeux...

- ▶ **samedi 11 mai** : encore des ateliers et des jeux mais aussi la brocante, le village des enfants, des spectacles et concerts, le défilé des dragons extraordinaires, une balade de motos, le jogging, la marche, de nombreuses démonstrations multisports...

L'AVIQ sera présente tout au long de cet événement et répondra à toutes vos questions sur son stand.

personnesextraordinaires.be

Journée extraordinaires des supporters extraordinaires

Bien que la date ne soit pas encore fixée, nous pouvons vous informer que la journée organisée au **Standard de Liège** se tiendra fin avril ou début mai comme chaque année.

Soyez parmi les 1000 supporters qui assisteront à un entraînement de l'équipe première et rencontreront les joueurs pour une séance photos et dédicaces.

Pour connaître la date exacte, rendez-vous sur www.facebook.com/aviq.be

Duo Day

16 MAI 2018 | WALLONIE

Depuis plusieurs années déjà, le DUOday est l'occasion pour les entreprises du secteur privé et public de **faire connaissance avec le handicap au sein du milieu professionnel** et pour les stagiaires de découvrir un futur métier, ses exigences, ses contraintes... Un rendez-vous à ne pas manquer!

aviq.be/handicap



Un air de... Festival!

Avec l'arrivée des beaux jours pointent les premiers festivals de l'année, dont la plupart sont signataires de la **charte d'accessibilité des événements publics** proposée par le Gouvernement wallon et disponible sur aviq.be/handicap (recherche : *charte accessibilité*)!

Cette année encore, l'AVIQ sera présente sur un grand nombre d'entre eux pour **sensibiliser le public au handicap et à la prévention et promotion de santé** via des mises en situation ou via les animations de ses partenaires et présentera également ses missions, ses projets, ses partenariats... Suivez-nous sur notre page Facebook pour ne rien manquer des festivals de l'été!

LA SÉLECTION DU Centre de Documentation

ACCUEILLIR UN ENFANT DIFFÉRENT EN FAMILLE : la résilience face au handicap



Résolument optimiste, cet ouvrage invite à un changement de regard sur le handicap. L'auteur, *coach* et thérapeute familiale, est mère d'une enfant ayant une maladie orpheline avec troubles autistiques. Elle témoigne, avec une vingtaine de familles, de son parcours familial.

JUVANTENY-BERNA DOU Anne. Eyrolles, 2018. - 141 p. // *Réf.* 145/18981

SOINS ET HANDICAP MENTAL



À travers des situations vécues, l'auteur, médecin, nous livre à la fois un outil d'information sur les particularités du patient présentant un handicap mental et un guide pratique proposant des conseils et indications pour mieux le soigner mais aussi pour mieux communiquer avec lui.

LECLERC Charles. Arnette, 2018. - 114 p. // *Réf.* 320/18947

PROTÉGER OU ÉMANCIPER ?



L'auteur nous livre son regard sur l'accompagnement et le handicap. Il évoque le « Dispositif-Carat » qui fait ses preuves depuis 40 ans en Belgique. Il aborde aussi le thème du travail. Là où l'emploi des personnes handicapées apparaît comme une contrainte, il affirme, qu'il peut aussi être un facteur de performance.

WILLEMARCK Patrick. Télélivre, 2018. 224 p. // *Réf.* 005/18988

RÉUSSIR L'ACCUEIL D'ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP : méthodologie...



Cet ouvrage donne aux éducateurs, instituteurs et animateurs des outils pour mettre en œuvre des activités périscolaires et extrascolaires de qualité avec des enfants en situation de handicap. Au travers de références et de retours d'expérience, toutes les étapes de l'accueil sont détaillées, des premières interrogations jusqu'au bilan.

COURTESSEYRE Philippe, FERNANDEZ Julien, LAINE Sozig. Territorial Éditions, 2018. - 99 p. // *Réf.* 542/18985

COMMENT JOUER AVEC UN ENFANT POLYHANDICAPÉ ?



Issu d'un projet regroupant parents et professionnels, ce guide propose une classification de jeux novateurs et spécifiquement dédiés aux enfants polyhandicapés. La classification *Vit'Anime* recouvre trois catégories de jeux: « Ressentir », « Expérimenter » et « Agir ensemble ».

WalloPoly. AP³, 2018. - 104 p. // *Réf.* 540/18895

VIVRE APRÈS L'ALCOOL



Comment apprendre ou réapprendre à vivre, une fois l'addiction à l'alcool terminée? Cet ouvrage offre des pistes de réflexion et des actions concrètes pour changer de façon de voir et d'agir qui inspireront toute personne désireuse de ne pas subir sa vie. Il sera aussi utile aux médecins, psychologues et soignants qui travaillent avec des patients en difficulté avec l'alcool.

GOMEZ Henri. Erès, 2018. - 190 p. // *Réf.* 377/18957

TRAVAILLER AVEC LES FAMILLES



S'appuyant sur des situations rencontrées et vécues dans différents types de structures, ce livre nous invite à appréhender autrement les difficultés de communication et les malentendus qui grèvent trop souvent la relation parents/professionnels dans le secteur social, et propose des pistes d'action et de réflexion.

OTT Laurent. Erès, 2018. - 123 p. // *Réf.* 637/18983

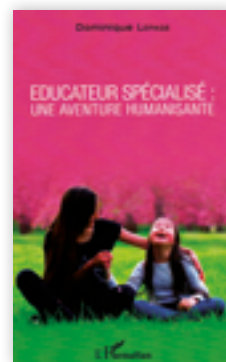
L'ABC MÉDICAL DE LA PERSONNE POLYHANDICAPÉE



Ce guide permet de cerner la « normalité médicale » des enfants et adultes polyhandicapés afin d'améliorer au quotidien leur accompagnement éducatif. Il inclut les avancées diagnostiques et thérapeutiques développées depuis 25 ans pour aider les professionnels et les parents concernés.

WalloPoly. AP³, 2018. - 158 p. // *Réf.* 335/18896

ÉDUCATEUR SPÉCIALISÉ



L'auteur souhaite transmettre aux (futurs) éducateurs, tout le bonheur que ce métier lui a apporté. Les pages de son livre témoignent de l'enthousiasme et des convictions qui sont les siennes. C'est une aventure « humanisante » où le quotidien est un rendez-vous en terre inconnue.

LEPAGE Dominique. L'Harmattan, 2018. - 171 p. // *Réf.* 635/18979

POINTS DE REPÈRE POUR PRÉVENIR LA MALTRAITANCE



Sous forme de petits textes, ce livret tente de répondre aux questions de l'entourage professionnel des familles, par exemple, « Que faire lorsque je suspecte une maltraitance ? ». Il nous fournit aussi sept points de repère pour prévenir la maltraitance.

Yapaka.be, 2018. 115 p. // *Réf.* 805/18970

AU-DELÀ DE L'ÉQUITHÉRAPIE



Dans cet ouvrage, l'auteur nous explique comment, en travaillant auprès de personnes en situation de handicap et des chevaux, les accompagnants vont à la rencontre de leurs propres émotions. Ils changent ainsi leur rapport au monde et leur regard sur le handicap.

TIZON Emmanuelle, REIFLER Eva. Grancher, 2018. - 120 p. // *Réf.* 245/18950

Plus d'infos sur... LE CENTRE DE DOCUMENTATION

- Pour emprunter gratuitement ces livres, contactez la bibliothèque de l'AVIQ au **071/33.77.43** ou **44** ou **par mail** via documentation@aviq.be.
- Le **catalogue de la bibliothèque** est intégralement accessible sur www.aviq.be, rubrique « centre de documentation ».
- Abonnez-vous aussi à la **newsletter hebdomadaire** via le site de l'AVIQ ou en nous contactant par mail ou par téléphone.
- Et découvrez aussi chaque jour nos nouveautés sur notre page **Facebook!**

SÉLECTION Jeunesse

► TOUS !

Panda géant, requin-baleine, grue royale, être humain... nous sommes tous différents et cette extraordinaire diversité fait la richesse de notre planète. Un monde où chacun a une place!



5 ans et +

WENZEL Brendan. Kaléidoscope, 2018. 48 p. // *Réf.* 731/18982

► LE MONTRE DU MIROIR

Dans le miroir, Louise ne se trouve que des défauts! Pourtant, son petit frère la voit comme une héroïne et son papa dit qu'elle est un vrai clown. Oui, Louise est tout cela, et bien plus encore!



3 ans et +

MAHLER Anne. Père Fouettard, 2018. - 32 p. // *Réf.* 731/18987

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 5 000 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.

📍 Une page Facebook

Suivez les actualités et bonnes pratiques et/ou posez vos questions sur notre page www.facebook.com/aviq.be.

📍 Un site spécialisé

www.bienvivrechezsoi.be : pour l'autonomie à domicile.

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!



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