

**C'est
I'AVIQ!**

FAMILLES | SANTÉ | HANDICAP

MAGAZINE TRIMESTRIEL

// SEPTEMBRE 2019

N#11



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

**ÇA SE PASSE
DANS NOS SERVICES**
La Maison de Mariemont

L'UTILISATION DES ÉCRANS CHEZ LES JEUNES

Une diabolisation
contre-productive !



SOUTIEN À LA PARENTALITÉ
des personnes en situation de handicap
ou de souffrance psychique

TRANSPORT NON-URGENT EN AMBULANCE
Attention aux mauvaises surprises !



Wallonie

familles santé handicap

AVIQ

Sommaire

SEPTEMBRE // OCTOBRE // NOVEMBRE 2019



4-5	QUOI DE NEUF À L'AVIQ ?
6-7	L'AVIQ, C'EST QUI ? Focus sur le département des Familles de l'AVIQ
8	ÇA SE PASSE DANS NOS SERVICES La Maison de Mariemont : ouverture et participation en maison de repos
10	BONNES PRATIQUES Soutien à la parentalité des personnes en situation de handicap ou de souffrance psychique
11-14	DOSSIER L'UTILISATION DES ÉCRANS CHEZ LES JEUNES Une diabolisation contre-productive !
16-17	TÉMOIGNAGE L'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR) La parole est aux bénéficiaires !
18-19	LA PAGE DU PARTENAIRE
20	CLIQUEZ MALIN !
21	L'AVIQ VOUS RÉPOND Transport non-urgent en ambulance Attention aux mauvaises surprises !
22-23	LA SÉLECTION DU CENTRE DE DOCUMENTATION

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

Elle peut être obtenue gratuitement :

- ▶ en version papier auprès du service communication de l'AVIQ (cestlaviq@aviq.be);
- ▶ en version PDF 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 nouveaux défis !

L'été 2019 aura une fois de plus démontré tout l'intérêt d'une campagne de prévention en cas de fortes chaleurs. Les publics les plus fragilisés étaient particulièrement visés, mais chacun(e) de nous a également pu ressentir les effets parfois inconfortables de la canicule. Tous les services internes et externes à l'AVIQ se sont mobilisés afin que les bons réflexes soient connus de tous. Nous avons réalisé une petite vidéo largement diffusée et partagée.

Un été qui s'achève est aussi l'occasion de faire le point sur nos activités estivales, et elles furent comme à l'accoutumée très nombreuses. S'il est un événement qui a marqué les esprits, c'est cette journée passée au bord des routes du tour de France en compagnie de près de 600 personnes en situation de handicap. Cinquante institutions issues de toute la Wallonie avaient répondu favorablement à notre invitation.

Le barbecue géant organisé l'après-midi sur le site du Centre Arthur Regniers a été un moment de convivialité partagé apprécié de tous.

Notre présence sur les festivals a aussi été ponctuée par de belles expériences. Lors des Francolies de Spa par exemple, de nombreux festivaliers ont été très surpris de constater à quel point l'hygiène des mains était importante. Grâce à notre « boîte à coucou », équipée d'un éclairage ultra-violet, la sensibilisation à l'hygiène des mains a été des plus efficaces.

Le sommaire de cette onzième édition de notre trimestriel est, une fois de plus, riche en sujets parfois déroutants. C'est notamment le cas du dossier consacré à l'utilisation des écrans chez les jeunes. Notre branche « Familles » est également présentée de manière complète afin de bien comprendre le rôle de l'AVIQ qui, loin s'en faut, ne se limite pas au rôle de régulateur des caisses d'allocations familiales. La parole est aussi donnée à d'autres secteurs très importants : l'aide à domicile d'une part, et les aidants-proches d'autre part.

L'AVIQ est aujourd'hui dans son rythme de croisière et est prête à faire face à de nouveaux défis. C'est dans cet esprit que nous vous proposons de découvrir ce dixième numéro de notre magazine. C'est l'AVIQ, c'est VOTRE magazine, NOTRE lien !

Bonne lecture !



Alice Baudine
Administratrice générale



Frédéric Possemiers
Président du Conseil général

ÉDITRICE RESPONSABLE

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

ÉQUIPE DE RÉDACTION

Tiphaine Dedonder, Manon Dieu, Annabelle Duquesne,
David Krapež et Françoise Rocrelle.

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Eloïse Picalausa et Jérôme Poucet (page 15)

PHOTOS

istockphoto.com



UN PAS DE PLUS VERS LA CRÉATION du Conseil de Stratégie et de Prospective de l'AVIQ



Le Conseil de Stratégie et de Prospective de l'AVIQ vise à développer une vision stratégique transversale des matières confiées à l'AVIQ (santé, personnes handicapées, aînés et prestations familiales). Pour ce faire, il développe les activités suivantes :

- ▶ la veille et l'évaluation des politiques dont l'AVIQ est responsable ;
- ▶ l'élaboration de propositions d'améliorations ;
- ▶ la remise d'avis d'initiative ou à la demande du Gouvernement sur des projets de décrets et autres textes législatifs.

Le Conseil comprend, **d'une part, le Collège central de**

Stratégie et de Prospective, et, d'autre part, des groupes d'experts.

Le 9 mai dernier s'est déroulée la séance d'installation du Collège central de Stratégie et de Prospective.

Composé de représentants des 3 Comités de branche de l'AVIQ, du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie, de l'IWEPS et du monde associatif, ce Collège est donc dès à présent opérationnel. Il peut commencer à organiser ses travaux, se fixer des objectifs et son agenda. Une belle avancée pour les politiques publiques en Wallonie !

Et si on parlait du bilan de l'AVIQ en 2018?

La gestion d'un budget de plus d'un milliard d'euros, une campagne de communication sur les allocations familiales qui a touché plus de 2 000 000 d'auditeurs, plus de 67 000 accueils réalisés dans les centres de planning et de consultation familiale et conjugale, l'agrément de près de 1 170 établissements d'hébergement pour aînés et personnes en situation de handicap... Ce sont autant de **moments-forts**, de **résultats** et de **statistiques** que vous retrouverez dans le Cahier de l'AVIQ « Rapport d'activités 2018 ». Cette année, un focus supplémentaire est consacré au **transfert des compétences INAMI et Allocations familiales**, effectif au 1^{er} janvier 2019. Ce transfert a en effet mobilisé de nombreux agents tant dans la préparation que dans l'amélioration de la qualité des services de votre administration !



Le Cahier de l'AVIQ « Rapport d'activités 2018 » est à votre disposition en version électronique sur le site internet de l'AVIQ, tout comme le rapport d'activités complet et détaillé de l'Administration. Le Cahier de l'AVIQ est également disponible sous format papier. N'hésitez pas à en faire la demande en envoyant un mail à publications@aviq.be.



PLUS D'INFOS

www.aviq.be/handicap (onglet « Publications », « L'AVIQ, qu'est-ce que c'est ? »)

Grippe saisonnière

Vous travaillez dans une maison de repos et de soins ?
PENSEZ À VOUS FAIRE VACCINER !



▶ UNE QUESTION SUR LA VACCINATION ?

Un réflexe, www.vaccination-info.be !

▶ L'AVIS DU CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA SANTÉ

Surfez sur www.health.belgium.be

Chaque année, cette **maladie virale** touche de nombreuses personnes et est responsable de décès parmi les plus fragiles.

À l'instar du travail en milieu hospitalier, le travail en maison de repos et de soins se fait dans un milieu plutôt « fermé ». **La circulation d'un virus tel que celui de la grippe peut y être plus importante qu'ailleurs.** En plus de s'occuper de personnes fragilisées, le personnel est plus exposé et peut tomber malade plus facilement.

Le virus de la grippe fera ses premières apparitions aux alentours du mois de janvier 2020. Pour une couverture virale la plus efficace possible, il est vivement **recommandé de se faire vacciner entre octobre et novembre 2019**. Pour rappel, aucun vaccin ne peut être garanti efficace à 100 %. Cependant, si toutes les personnes présentes sont vaccinées, alors la circulation du virus sera entravée.

Dans certains cas, la médecine du travail organise des campagnes de vaccination. Dans d'autres, le vaccin est spécifiquement remboursé par l'employeur. Il est conseillé aux membres du personnel de s'adresser à la direction pour connaître les modalités de vaccination.

EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT (EAA)

Davantage de biens et de services accessibles
aux personnes en situation de **HANDICAP**

L'acte législatif européen sur l'accessibilité proposé en 2015 par la Commission prévoit d'**uniformiser les exigences d'accessibilité des biens et des services** au sein de l'Union Européenne.

Un large groupe de **produits** est visé par l'*European Accessibility Act* (EAA). Citons entre autres les smartphones, les tablettes, les ordinateurs, les terminaux de paiement, etc. Idem pour les **services** de téléphonie, de médias audiovisuels tels que les programmes télévisés, les services liés au transport de passagers, tant par air que mer et terre, etc.



PLUS D'INFOS

Rendez-vous sur le site de la [Commission Européenne](http://Commission.Europeenne)

Les biens et services concernés par une meilleure accessibilité sont utilisés quotidiennement **par l'ensemble des citoyens européens** et non pas uniquement par les personnes en situation de handicap : smartphones, transport, services bancaires, etc.

Enfin, l'EAA vise à faciliter la tâche des entreprises qui souhaitent vendre et exporter leurs biens dans toute l'Union Européenne et à améliorer le quotidien des citoyens européens à mobilité réduite. Il est donc indispensable.

FOCUS

LE DÉPARTEMENT DES FAMILLES

de l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ)

De nombreuses interrogations subsistent sur le rôle de cette nouvelle branche de l'AVIQ. Vis-à-vis des **allocations familiales** d'une part, mais également sur **le rôle de ces nouveaux services** d'autre part. Anne-Michèle Wauthier est inspectrice générale au sein de la branche « Familles ». Elle nous éclaire sur le sujet.

Trois directions

La branche Famille se compose de trois directions mais les activités des différents services s'articulent autour de deux axes: un axe « familles », avec le contrôle au domicile et le service de médiation, et un axe « régulateur du circuit de paiement », avec les services de contrôle administratif et financier des opérateurs.

Mais que viennent faire les allocations familiales dans tout ça ?

Petit retour en arrière pour bien comprendre notre rôle de **régulateur**. L'AVIQ a succédé à FAMIFED qui était l'administration compétente au niveau fédéral. Aujourd'hui, c'est à l'AVIQ qu'il revient de **réguler les allocations familiales**, de **gérer les budgets** (plus de 2,25 milliards d'euros) et de **contrôler les cinq caisses**

actives en Wallonie, et ce depuis le 1^{er} janvier 2019, date de la reprise de la compétence en Région wallonne.

Les allocations familiales, c'est de l'argent public. En tant que régulateur, l'AVIQ contrôle donc, d'un point de vue administratif, la **qualité du travail presté** par les cinq caisses wallonnes, le **respect de la réglementation** ainsi que le **respect des procédures**.

Concernant la réglementation, il faut reconnaître qu'elle est assez complexe. Ceci est dû en partie à l'évolution du modèle de la famille et, de manière plus générale, de notre société: familles monoparentales, familles recomposées, etc. Le paiement des allocations familiales concerne de nombreux cas de figure: les demandeurs d'emploi, les étudiants, les enfants malades ou en situation de handicap, etc. Chacun fait appel à une réglementation bien précise.

Le service « Médiation Familles »

En tant que régulateur, l'AVIQ veille à l'**égalité de traitement des familles et leur accès aisé à l'information**. Selon les situations familiales et le parcours des enfants, les décisions sont parfois prises par d'autres administrations. Ces décisions peuvent avoir un impact sur le droit aux allocations familiales. Par exemple, dans le cas d'un demandeur d'emploi, une décision de

l'ONEM peut influencer le droit aux allocations. Idem pour une décision du SPF Sécurité Sociale vis-à-vis d'une personne en situation de handicap.

Certaines décisions vont avoir un impact tel qu'il va créer de l'insatisfaction chez ces familles ou chez les personnes concernées. Dès lors, il n'est pas rare que des plaintes soient formulées auprès du service « Médiation Familles ».

Si cette **gestion de conflits** est une des occupations principales du service, d'autres tâches tout aussi importantes occupent les agents. Ces derniers sont consultés afin de **donner un avis**, un **conseil** ou encore des **informations pratiques**. Ils apportent également des **corrections lorsqu'une erreur est constatée** dans le chef d'une des caisses d'allocations.

Outre la recherche de solutions, les agents se chargent de **vérifier quelle réglementation s'applique** dans des cas bien précis. Par exemple, beaucoup de personnes ignorent que les allocations familiales sont des prestations au niveau européen. Or, de nos jours, il n'est pas rare d'avoir un des deux parents qui travaille à l'étranger. Dans ce cas, une réglementation spécifique s'applique et les montants dus peuvent varier.

Les contrôles à domicile

Il existe **deux types de contrôles** à domicile: le contrôle **à la demande d'une caisse d'allocations**, et le **contrôle aléatoire** qui est fait par les contrôleurs de l'AVIQ. En effet, cette compétence est du ressort de l'AVIQ.

Dans le premier type de contrôle, la demande est introduite par une caisse qui a besoin d'informations complémentaires pour débiter ou poursuivre ses paiements. Les raisons peuvent être multiples. Dès lors, **les contrôleurs de l'AVIQ vont se rendre sur place** afin d'obtenir un complément d'informations. L'objectif est de débloquer la situation. Il s'agit de s'assurer du bien-fondé et de la justesse du montant sur base de l'analyse de la situation constatée à domicile.

À première vue, ce type de contrôle peut être mal perçu auprès de la population. Mais il ne faut pas s'y tromper; il s'agit aussi de **permettre aux familles de faire valoir leurs droits**. En ce sens, les contrôleurs de l'AVIQ jouent un rôle social non négligeable et qui est souvent ignoré du grand public. Au travers de leur action sur le terrain, ils permettent également aux familles d'éviter de perdre leurs droits, souvent pour des raisons purement administratives.

Les **contrôles aléatoires**, quant à eux, se font à l'initiative du service. Dès lors qu'il s'agit d'argent public, **chaque bénéficiaire des allocations familiales est susceptible de faire l'objet d'une vérification des paiements octroyés**.

Du changement depuis la rentrée scolaire

Depuis le 1^{er} septembre 2019, de nouvelles conditions s'appliquent pour des enfants qui ont entre 18 et 21 ans et sont nés à partir du 1^{er} janvier 2001. Concrètement, cela consiste en une **simplification administrative** et une **automatisation du droit aux allocations familiales**. Votre caisse d'allocations n'examinera pas le statut de votre enfant, sauf si un obstacle survient et empêche le paiement de vos allocations familiales pour le mois ou le trimestre en cours. C'est ce qu'on appelle le **droit semi-automatique**. Le statut sera à nouveau examiné à partir des 21 ans de votre enfant.

N'hésitez pas à demander conseil à votre caisse d'allocations familiales et à l'informer de tout changement dans la situation de votre enfant.

COMMENT S'ADRESSER au service « Médiation Familles » ?

Vous pouvez contacter le service par email via **mediationfamilles@aviq.be** ou par courrier à l'adresse suivante: AVIQ Médiation Familles, rue de la Riveline, 21 à 6061 Charleroi.

Les agents reçoivent la demande et prennent contact avec la caisse d'allocations concernées. Le bénéficiaire est tenu informé des démarches entreprises et reçoit ensuite une réponse du service « Médiation Familles ».

Il arrive parfois que le bénéficiaire conteste la décision finale prise par sa caisse d'allocations. Dans ce cas, il peut se tourner vers le tribunal du travail afin d'initier de nouvelles démarches.

► PLUS D'INFOS ?

Surfez sur www.aviq.be/familles

La Maison de Mariemont, maison de repos et de soins située à Morlanwelz, s'est développée ces dernières années pour offrir une large gamme de services destinés aux personnes âgées ou moins autonomes.

La Maison de Mariemont

OUVERTURE et PARTICIPATION en maison de repos

MIXITÉ ET CONVIVIALITÉ

Tous les mercredis matins, un marché bio est organisé dans le hall de l'institution. L'occasion pour les résidents, le personnel et les externes de se rencontrer et de faire connaissance, tout en chargeant leur panier en produits frais et locaux.

Mariemont Mieux-être, le centre *wellness* de Mariemont Village est lui aussi une preuve supplémentaire de l'esprit d'ouverture pensé par l'asbl. Inauguré le 14 mars 2019, ce centre dispose notamment d'une piscine, d'un sauna, d'un bar/brasserie et d'un mini golf, d'une salle de sport ainsi que d'une salle de massage pouvant également accueillir des séances de kinésithérapie. Ce centre n'est pas uniquement réservé aux résidents, c'est donc un lieu riche en rencontres.

Et puisque « *la forme définit le contenu* » comme nous l'explique Valéry Goblet, directeur général de la Maison de Mariemont, l'ouverture est présente jusque dans la configuration de l'institution. Ainsi, dans les services où l'ouverture vers l'extérieur est moins aisée pour des questions de sécurité, des alternatives sont mises en place pour assurer malgré tout cette ouverture. C'est le cas dans les « cantous ».

Le saviez-vous ?

Les « cantous » sont des **services réduits**, d'une quinzaine de personnes psychologiquement dépendantes, dont les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Il en existe 8 à Mariemont Village, soit près de 100 résidents.

Dans ces services, le sentiment de communauté est créé via un espace de vie ouvert. Plus de couloir pour les chambres, celles-ci sont construites autour de l'espace central : la cuisine ouverte. Chaque résident peut ainsi participer, s'il le désire, à la préparation du repas dans un cadre convivial.

PARTICIPATION ET COLLABORATION

La participation des résidents à la vie de la communauté est une thématique dans laquelle s'investit pleinement la Maison de Mariemont. Le jardin des cinq sens a été pensé par les résidents eux-mêmes, réunis dans le cadre d'une commission spéciale. Ils y ont créé deux parcours, l'un axé sur la découverte et les sens, l'autre visant davantage à exercer sa mobilité (avec ou sans l'aide d'un kinésithérapeute) via des ponts et des rampes aménagées. Un espace est aussi dédié au potager et aux plantes aromatiques, le tout cultivé par les résidents, pour le plus grand bonheur du chef cuisinier. Selon leurs désirs, les résidents peuvent aussi endosser bien des rôles à Mariemont Village : photographe ou rédacteur pour le magazine « Mon Village », bibliothécaire ou encore facteur, les possibilités sont nombreuses.

Le secret de la Maison de Mariemont ? Il passe sans aucun doute par la motivation du personnel et des résidents qui s'investissent chaque jour dans ses nombreux projets.

► ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Rendez-vous sur www.lamaisondemariemont.be



CANCER COLORECTAL, ET SI VOUS FAISIEZ LE DÉPISTAGE ?

En Wallonie, le test est **gratuit**
(de 50 à 74 ans)



À faire **chez soi**



En seulement **quelques** minutes

Aujourd'hui, le cancer colorectal se guérit dans **9 cas sur 10 !**

Demandez votre test sur www.depistageintestin.be
ou au **0800/16 061**

SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

des personnes en situation de HANDICAP

ou de souffrance psychique

Devenir parents n'est pas toujours une mince affaire. Couches, biberons, sommeil ou encore santé du tout-petit sont souvent sources d'interrogations et parfois même de difficultés. Les jeunes parents peuvent se sentir démunis face aux **questions liées à la parentalité** et d'autant plus lorsqu'ils souffrent d'une maladie mentale ou sont en situation de handicap. Des aides existent, elles visent à soutenir la parentalité sous toutes ses formes.

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le désir d'enfant et la parentalité sont des questions récurrentes pour les personnes en situation de handicap. Leur entourage se sent parfois perdu ou interpellé face à ce désir. Offrir de l'écoute et un accompagnement, c'est la mission d'associations qui soutiennent les (futurs) parents.

L'Association Socialiste des Personnes Handicapées (ASPH) est une association qui milite pour l'inclusion et propose une aide directe aux personnes en situation de handicap. Elle propose des outils et des animations sur la Vie relationnelle, affective et sexuelle et notamment sur le désir de parentalité.

L'Université de Mons étudie quant à elle la parentalité des personnes atteintes de déficiences intellectuelles. Grâce à ses recherches, elle édite des ouvrages à destination des futurs parents, de leur entourage mais aussi des professionnels qui les encadrent.

D'autres services tels que l'asbl Itineris, le service Vis-à-vis ou le Service d'Accompagnement de Mont-sur-Marchienne (SAPHO) offrent un accompagnement personnalisé aux personnes en situation de handicap quels que soit leurs besoins. Cela couvre également le soutien à leur projet de vie et les questions en lien avec la parentalité.

DES UNITÉS HOSPITALIÈRES POUR MAMANS ET BÉBÉS

Dans le cadre de parents, et plus particulièrement de mamans, souffrant de troubles psychiques, des unités de soins maman-enfant ont vu le jour en Wallonie et à Bruxelles. Elles ont pour mission d'aider les femmes souffrant de troubles psychiatriques diagnostiqués avant la grossesse ou de difficultés psychologiques liées au



post-partum. Ces unités permettent aux femmes et aux familles d'accueillir leur nouveau-né dans des conditions optimales, grâce à un encadrement multidisciplinaire.

L'unité de maternologie de La Ramée (Bruxelles) prend en charge des femmes enceintes et des mamans jusqu'au premier anniversaire de leur enfant. Bien souvent, l'hospitalisation se fait en fin de grossesse afin d'aider les femmes à s'habituer en douceur à leur rôle de maman.

Les Clairs Vallons, centre médical pédiatrique situé à Louvain-la-Neuve, peut accueillir 10 mamans et leurs enfants jusqu'à l'âge de 3 ans. On y travaille spécifiquement sur les difficultés relationnelles et sur les troubles psychiatriques de la mère pouvant impacter le développement de son enfant.

Ces lieux permettent parfois d'éviter une rupture précoce du lien entre les nourrissons et leur mère, en prenant en compte les besoins du tout-petit mais aussi les soins psychiques nécessaires pour la maman.

Que ce soit en matière de handicap ou de souffrance psychique, toutes ces structures ont un point commun : elles œuvrent pour respecter le droit de chacun d'être parent et pour accompagner les familles vers une parentalité responsable, heureuse et épanouie.

Les écrans sont partout : télévisions, smartphones, tablettes, consoles de jeux, ordinateurs, etc. Si leur utilisation chez les jeunes provoque inquiétudes et questionnements chez les adultes, l'avis de professionnels de plus en plus nombreux tend à démontrer que le problème est ailleurs. L'AVIQ y est attentive et soutient une prévention intelligente en la matière.

L'UTILISATION DES ÉCRANS chez les jeunes...

Une diabolisation contre-productive !



En 2019, les adultes que nous sommes ont connu la commercialisation des premiers téléphones portables dans le courant des années 80, c'est-à-dire il y a un peu plus de trente ans seulement ! Entre temps, Internet est devenu un outil indispensable à notre quotidien. La téléphonie mobile, quant à elle, a fait des progrès si rapides que (quasi) plus personne ne songe à utiliser un téléphone non connecté. Nos premiers GSM combinés à l'Internet ont donné naissance aux smartphones, véritable outil de consommation qui surfe aujourd'hui sur la 4G en attendant la 5G. Et que dire de la photographie numérique dont chacun (ab)use, parfois de manière inconsidérée.

Dans ce contexte de l'avènement du digital, il est difficile - pour les adultes que nous sommes devenus - de s'y retrouver afin de reconnaître une

bonne ou mauvaise utilisation des écrans, surtout lorsqu'il s'agit de nos enfants ou adolescents. **Pascal Minotte**, psychologue et psychothérapeute au CRéSaM¹, explique parfaitement ce manque de repères dans un essai² intitulé *Coopérer autour des écrans : Des nouveautés apparaissent tous les mois : de nouvelles technologies, de nouvelles applications et de nouvelles façons d'utiliser celles-ci. Dans ce contexte, le rôle des adultes vis-à-vis des enfants est devenu plus compliqué. Ils disposent de peu de repères, non seulement parce que beaucoup d'usages et de comportements sont nouveaux, mais aussi parce que les références au passé ont été déconstruites*.



¹Centre de Référence en Santé Mentale

²Pascal Minotte (2017), *Coopérer autour des écrans*, éditeur : YAPAKA.BE



Un comportement paradoxal face à l'utilisation des écrans

De nombreux professionnels s'accordent aujourd'hui sur un point : **les adultes se méfient autant qu'ils apprécient les écrans**. Regarder la télévision, réserver ses futures vacances sur sa tablette, être actif sur les réseaux sociaux, etc. sont autant d'activités qui sont perçues comme agréables. Cependant, de manière paradoxale, ces mêmes adultes voient d'un mauvais œil l'utilisation de ces mêmes écrans lorsqu'il s'agit des jeunes. L'association faite alors se résume à un manque d'activité physique, trop de temps passé sur la console de jeu, le risque de harcèlement sur les réseaux sociaux, etc.

Décalage générationnel

Et si, finalement, ce comportement paradoxal des adultes était source d'incompréhension supplémentaire entre générations qui ont déjà bien du mal à se comprendre ? **Véronique Decarpentrie**, psychologue-consultante-formatrice au sein de l'asbl Prospective Jeunesse³, parle de « décalage générationnel ». Elle explique que s'il est un équilibre fragile à conserver, c'est bien celui de la confiance dans la relation parents-enfant. Or, s'adresser à un enfant avec des mots tels que « *tu joues trop !* » n'est pas toujours adéquat. Surtout au regard de ce qui a été dit précédemment : le comportement du parent est-il quant à lui irréprochable aux yeux de l'enfant ?

“ La peur est un frein au déploiement d'une attitude ouverte et respectueuse de la complexité du rôle des écrans à l'adolescence. ”

Elise Robaux, chargée de projets « Point d'Appui Assuétudes » au sein du Centre Local de Promotion de la Santé (CLPS) de Namur, insiste sur ce côté souvent moralisateur des adultes au contact des jeunes. Dans les cas où un problème plus large se manifeste, ce comportement peut avoir pour effet de plonger le jeune dans une forme de déni ou de refus de l'autorité parentale. La relation de confiance indispensable à tout travail éducatif est alors brisée, ce qui complique la suite des événements.

En guise de **bonne pratique**, Elise Robaux met plutôt en avant l'attitude positive que doivent adopter les adultes encadrants : éviter de juger, tenter de comprendre les besoins du jeune qui joue devant son écran, lui poser des questions, voire - pourquoi pas - jouer avec lui afin de tenter de comprendre ce qui l'anime. Il s'agit de s'armer de patience et d'y aller pas à pas afin de préserver une relation basée sur la confiance mutuelle : *je fais un pas vers toi, tu fais un pas vers moi*. Chaque situation est évidemment unique et il n'existe pas de preuves scientifiques qu'une telle attitude suffise. Mais au moins a-t-elle le mérite de rétablir (inconsciemment ?) le rôle des adultes dans un contexte de morale douce : *je te donne des clés qui pourront t'aider à prendre du recul vis-à-vis de ton usage des écrans et je m'engage à les appliquer aussi*.

Une diabolisation néfaste à la compréhension des besoins des enfants

Véronique Decarpentrie est très claire à cet égard, tant les adultes que les médias véhiculent une vision alarmiste des écrans : « *La peur se généralise au départ de cas dramatiques certes, mais minoritaires. Elle pose un frein au déploiement d'une attitude ouverte respectueuse de la complexité du rôle des écrans à l'adolescence* ».

Les réseaux sociaux sont en grande partie responsable de cette diabolisation. Au travers de tragédies telles que le suicide chez les jeunes (et même parfois très jeunes !), le lien est fait entre les écrans et le harcèlement moral qui souvent se prolonge insidieusement au sein des établissements scolaires. Il est question de *bashing*⁴, de *sexting*⁵, de photos ou de vidéos compromettantes ; on parle alors de *revenge porn*⁶.

Pascal Minotte consacre tout un chapitre sur **l'éducation à la vie sexuelle et affective à l'heure du smartphone**.

Et lorsqu'il est question de comprendre les besoins d'un enfant face à de telles pratiques, ses explications sont éclairantes : « (...) à cet âge, la transgression est parfois utilisée comme un marqueur d'intensité et d'authenticité dans le cadre d'une relation. Faire quelque chose en dépit du danger et du discours raisonnable des adultes est aussi une façon de signifier sa confiance dans l'autre recevant le message et, par là même, son désir de vivre quelque chose de fort ».

À propos du *sexting*, Pascal Minotte explique que cela « permet de sexualiser une relation tout en conservant de la distance et donc une forme de maîtrise ».

Lorsqu'il est question de **prévention**, la manière de s'adresser aux adolescents est délicate. « *D'une part, le message à faire passer ne doit pas banaliser ou rendre au contraire le sexting désirable et romantique. Il ne s'agit pas de donner envie à tout le monde d'essayer, parce que nous savons qu'il peut y avoir des conséquences négatives à cette pratique. D'autre part, il ne faut pas stigmatiser les victimes de photos compromettantes. Il ne faut pas blâmer ceux qui rencontrent des difficultés parce qu'ils ont échangé une photo sexy avec quelqu'un* ».

La transmission de valeurs : la meilleure des préventions

Véronique Decarpentrie le souligne : face à de tels comportements de leurs enfants, les parents sont souvent démunis. Pourtant, les parents disposent souvent de tous les moyens afin de fixer certaines limites sans entrer en conflit : accompagner sans pour autant contrôler, communiquer sur les besoins de l'enfant, le valoriser. Adopter également une autre stratégie qui consiste à offrir à l'enfant d'autres sources de plaisirs et de détente.

Selon Véronique Decarpentrie, les enfants **ont besoin d'un cadre parental respectueux de la relation de confiance entre chacun**.

Mais ce cadre parental est nécessaire quel que soit le conflit vécu et pas seulement pour l'utilisation des écrans. Pascal Minotte le souligne également : « (...) accompagner les enfants dans leurs usages des écrans c'est aussi les aider à supporter la frustration générée par la fin d'un moment plaisant. Qu'il s'agisse de la fin d'un dessin animé, d'un jeu vidéo ou d'un moment de jeu dans le jardin, les petits ne gèrent pas toujours facilement les phases de transition entre deux activités. Il revient aux adultes de les aider en introduisant de l'anticipation – à la fin de ce dessin animé, j'éteindrai la tablette – et du réconfort – je sais que tu aimerais continuer et que ce n'est pas facile d'arrêter –, mais aussi en se montrant consistant, solide dans son positionnement, et confiant dans les capacités de l'enfant à passer à autre chose ».

Cyber-help, un projet, des outils et une application

Melody Maiquez-Gomez est psychologue au sein du Service de Prévention des Assuétudes en Milieu Scolaire de la Ville de Mons. Depuis 2015, elle travaille sur un projet de prévention qui a pour thématique le **cyber-harcèlement en milieu scolaire**. L'objectif de ce projet est de contribuer au bien-être des jeunes à travers la mise en place d'actions de prévention des usages problématiques liés aux réseaux sociaux.

³ Centre d'étude et de formation - Prévention des assuétudes Promotion de la santé : prospective-jeunesse.be

⁴ Bashing : mot anglais qui désigne le fait de frapper violemment, d'infliger une raclée. Anglicisme utilisé pour décrire le « jeu » qui consiste à dénigrer collectivement une personne ou un sujet. Source : Wikipédia

⁵ Le sexting est l'acte d'envoyer électroniquement des textes ou des photographies sexuellement explicites, en français des « sextos », surtout d'un téléphone portable à un autre. Source : Wikipédia.

⁶ Le revenge porn est un contenu sexuellement explicite qui est publiquement partagé en ligne sans le consentement de la ou les personnes apparaissant sur le contenu dans le but d'en faire une forme de « vengeance ».



“ L'objectif de ce projet est de contribuer au bien-être des jeunes à travers la mise en place d'actions de prévention des usages problématiques liés aux réseaux sociaux. ”

Les élèves de douze écoles secondaires de la Ville de Mons ont participé à une enquête liée à ce projet. Par la suite, trois écoles (une par réseau) ont participé à une phase test. Cela représente environ 1 500 élèves par an. Concrètement, il s'agit de deux fois cinquante minutes **d'animation en classe**. Les élèves de première secondaire sont sensibilisés à l'utilisation d'Internet, les réseaux sociaux, les jeux en ligne, etc. Par contre, les élèves de deuxième secondaire participent à des animations qui développent les compétences psychosociales chez les jeunes : estime de soi, empathie, trouver sa place dans un groupe, etc.

Dans les classes, les élèves utilisent soit le **dispositif «Why Net?»** soit l'**outil «Clic'O Net®»**, en fonction de leur âge. Le but est de promouvoir un usage sûr et responsable des réseaux sociaux, du droit à l'image, des « chats » et surtout de sensibiliser les jeunes au cyber-harcèlement.

Mais le projet Cyber-help, c'est aussi une **application**⁹ qui porte le même nom. Développée en collaboration avec l'UMons, cette application permet à un jeune, victime de harcèlement, d'alerter son école. Au sein des établissements scolaires, des professeurs volontaires ont été spécialement sensibilisés et formés afin de répondre à ces messages de détresse.

Des résultats prometteurs

Melody Maiquez-Gomez s'appuie sur des indicateurs pertinents ; le nombre de formulaires d'évaluation remplis par les jeunes eux-mêmes, ainsi que le nombre de téléchargements de l'application et son utilisation.

En matière de prévention, tous les acteurs s'accordent pour dire que le rôle des parents, éducateurs, enseignants, etc. est essentiel. De nombreux outils et ouvrages sont à leur disposition afin de les aider à mieux comprendre les besoins de ces jeunes qui les poussent vers les écrans. Il n'y a pas de remède miracle : la patience, la communication, l'écoute active, la restauration d'une relation de confiance sont autant de moyens complémentaires qui ne requièrent aucune compétence. Lors des premiers contacts pris afin de réaliser ce dossier, les a priori sur la question des écrans étaient nombreux. Mais une déconstruction intelligente permet d'y voir plus clair sur le rôle que chacun doit jouer pour entretenir cet équilibre fragile entre générations.



L'AVIQ remercie chaleureusement toutes les personnes contactées lors de la réalisation de ce dossier. Leur temps précieux nous aura servi, espérons-le, à une profonde remise en question lorsqu'il s'agit d'aborder la problématique des écrans.

Pour aller plus loin

LA CAMPAGNE YAPAKA

« 3-6-9-12, maîtrisons les écrans »

www.yapaka.be/ecrans

ARTICLE DE SERGE TISSERON

« Neuf conseils pour gérer les écrans comme les aliments »,

sergetisseron.com/blog

LES CAPSULES VIDÉO

« Internet expliqué à ta mère »

www.internetexpliqueatamere.be

⁷ www.whynet.be
⁸ inforjeunes.be/animations-publications/clico-net
⁹ L'application est disponible uniquement sous Android
apkpure.com/fr/cyberhelp/be.Sparkle.CyberHelp

GRIPPE SAISONNIÈRE

Mesures de prévention

Entre la mi-octobre et la mi-décembre :

- ▶ Vous êtes une personne de plus de 65 ans ?
 - ▶ Vous séjournez en institution ?
 - ▶ Vous êtes enceinte ?
- Vous êtes plus fragile et susceptible de développer des complications en cas de grippe. Pensez à vous faire vacciner !*
- ▶ Vous côtoyez une personne appartenant à une des catégories citées ci-dessus ?
- Protégez-la en vous vaccinant contre la grippe.*

À partir de janvier (quand débute la saison de la grippe) :

- ▶ Lavez-vous régulièrement les mains.
- ▶ Utilisez des mouchoirs jetables et jetez-les immédiatement après usage.
- ▶ Protégez les autres en toussant dans le pli du coude.
- ▶ Si vous pensez être atteint de la grippe, reposez-vous à la maison.

Plus d'infos?
www.vaccination-info.be

(Onglet *Maladies et vaccins* > Grippe)



L'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR) *La parole est aux bénéficiaires!*



Une bonne pratique souvent citée lorsqu'il s'agit d'évaluer les prestations d'un service est de donner la parole aux bénéficiaires. Recueillir leurs avis permet de mesurer tant les points forts que les points faibles à améliorer. L'ADMR souhaitait connaître le niveau de satisfaction de ces personnes. Analyse de cette vaste enquête auprès de Brigitte Pierard, Directrice générale de l'ADMR.

UNE ENTREPRISE À PROFIT SOCIAL

Parmi les activités en contact direct des bénéficiaires, l'aide à domicile représente un nombre considérable de personnes. Soutenue par l'AVIQ, l'ADMR emploie aujourd'hui près de **1 600 travailleurs qui accompagnent 9 000 personnes à domicile**. Plus qu'un travail, il s'agit de **donner du sens aux actes de la vie quotidienne**.

Pour l'ADMR, tout commence en 1951. Au lendemain de la seconde guerre mondiale, le redressement est compliqué. L'absence d'hommes a en effet laissé un grand nombre de **familles déstructurées**. En milieu rural, le phénomène est encore plus important. Dès lors, les milieux presque exclusivement féminins s'organisent afin de **créer une forme de solidarité**: aider les personnes dans le besoin à domicile.

DIFFÉRENTS MÉTIERS SUR LE TERRAIN

Pour un accompagnement à domicile de qualité, l'ADMR emploie des **aides familiales**, des **aides-ménagères sociales**, des **gardes à domicile** et des **ouvriers polyvalents**. Toutes et tous sont **formés et qualifiés** afin d'apporter une aide à domicile adaptée et accessible à tout individu, famille, personne âgée ou en situation de handicap qui réside en milieu rural et qui souhaite continuer à vivre dans son environnement familial.

Ce sont donc **six antennes régionales¹** et un **centre de coordination** à Bouge qui couvrent pas moins de **114 des 262 communes wallonnes**.

¹Péruwelz, Dinant, Huy, Herve, Chimay et Bertrix.

UN PREMIER CONTACT DÉTERMINANT

Une **perte d'autonomie** s'accompagne inévitablement d'une réduction, voire d'une disparition de certaines activités. Pour la personne, cela peut se vivre comme une **perte d'identité**: je ne suis plus capable de... une partie de moi-même n'est plus...

Dès lors, il faut accepter de faire appel à un tiers et cela suscite parfois de vives émotions, comme le confirme **Brigitte Pierard** qui utilise le terme « alchimie » pour résumer la situation: « *L'alchimie, c'est un processus qui cherche à transformer des métaux de moindre valeur en or ou en argent. Ainsi, partant d'une situation de vie difficile, l'accompagnement à domicile doit apporter espoir et lumière aux personnes aidées, contribuant ainsi à leur rendre leur identité personnelle et leur dignité humaine* ».

« Partant d'une situation de vie difficile, l'accompagnement à domicile doit apporter espoir et lumière aux personnes aidées. »

Et cela commence par une **première rencontre déterminante avec l'assistant social à domicile**: « *Ce moment est rempli de doutes, de questionnements, d'angoisse parfois chez le bénéficiaire. Il faut trouver les bons mots pour gagner l'apaisement. Puis, il y aura d'autres temps de rencontres qui vont se succéder au fil des jours, des semaines voire des années avec les aides familiales, gardes à domicile et aides-ménagères. Chaque temps de rencontre est un temps qui apporte sourire, soulagement et chaleur humaine à nos bénéficiaires. C'est un temps précieux durant lequel ils sont considérés comme des êtres humains à part entière et non comme des numéros* ».

UNE ENQUÊTE D'IMPACT SOCIAL²

Brigitte Pierard explique l'importance de cette enquête: « *Nous souhaitons savoir comment l'aide apportée par l'ADMR est vécue par les bénéficiaires et aidants proches. Répondons-nous vraiment à leurs besoins? Nos actions au quotidien ont-elles un véritable impact chez les personnes que nous aidons? Et quels impacts? (...) Nous avons décidé de construire une démarche d'évaluation participative, impliquant tous les niveaux de l'ASBL. Deux enquêtes (une à destination des bénéficiaires et l'autre des aidants proches) furent élaborées et vingt entretiens de face à face furent menés chez des bénéficiaires* ».

DES RÉSULTATS INESPÉRÉS

Le taux de réponse aux deux questionnaires fut remarquable. En termes de représentativité, 2 672 bénéficiaires et 156 aidants proches se sont ainsi prononcés, soit 55% des bénéficiaires interrogés et 20% des aidants proches.

« Chaque temps de rencontre est un temps qui apporte sourire, soulagement et chaleur humaine à nos bénéficiaires. »

Ces résultats démontrent l'importance d'un accompagnement à domicile: « *Nos bénéficiaires et aidants proches nous disent que l'aide ne peut se concevoir que de façon globale. Elle est en effet constituée d'un tout, de tâches quotidiennes et de liens relationnels privilégiés. De notre accompagnement résultent un mieux vivre à domicile et, plus fondamentalement, une véritable dignité humaine souvent retrouvée* ».

DES PISTES D'AMÉLIORATION

Quelques difficultés émergent néanmoins après analyse des résultats. L'aide ne se vit pas de la même manière selon les **différences sociales et culturelles** rencontrées auprès de certains bénéficiaires: précarité financière qui influence le nombre d'heures de travail à domicile, organisation des horaires, périodes de vacances, etc. Une certaine rigidité de la réglementation, ou à tout le moins un manque de souplesse, est également source de tensions. Cela se vérifie lorsqu'on aborde la question des compétences liées aux soins.

Les limites d'intervention des services ne sont pas toujours bien comprises par les bénéficiaires. Mais avec un taux de satisfaction global de 80 à 90%, ces difficultés restent marginales.

L'AIDE À DOMICILE EN IMAGES

Sur le site de l'ADMR, une petite vidéo de deux minutes donne la parole à Sabine, 53 ans et aide familiale depuis 35 ans.



Sabine y décrit son travail et avec des mots tout en sensibilité, elle nous parle de sa relation particulière avec la personne qu'elle accompagne chez elle dans les actes de la vie quotidienne.

²Disponible en téléchargement sur le site de l'ADMR.

► **POUR EN SAVOIR PLUS**
Rendez-vous sur www.admr.be/fr

Grâce à la loi du 12 mai 2014, l'aidant proche est reconnu légalement et est désormais défini comme la personne « **qui apporte une aide et un soutien continu ou régulier à la personne aidée** ».

L'ASBL *Aidants Proches* La force d'une association



Enfants, parents, frères ou sœurs, voisins... les aidants proches peuvent avoir différents liens avec la personne aidée. Leur aide peut également revêtir différentes formes. Toutes ces formes d'aide ont cependant deux points communs. Tout d'abord, elles sont **indispensables au bien-être de la personne en perte d'autonomie, qu'elle soit malade, âgée ou en situation de handicap; qu'elle réside à domicile ou en structure d'hébergement**. Aussi, elles sont **réalisées à titre non-professionnel, de façon gratuite et avec l'aide d'au moins un intervenant professionnel**.

Vous aidez un proche au quotidien et vous vous reconnaissez dans ce rôle ?

Très bientôt, il vous sera possible de vous faire reconnaître en tant qu'aidant proche auprès de votre mutuelle. Inscrivez-vous sur la page Facebook «Aidants proches» pour être tenu au courant des avancées de ce projet!

Cette lourde tâche peut parfois avoir des conséquences sur la vie et l'état moral des aidants proches. Ils peuvent se sentir seuls et perdus face à la multitude de questions qui peuvent se poser.

Pour les aider et les soutenir, l'ASBL a **plusieurs missions**:

- ▶ faire reconnaître un statut pour l'aidant proche;
- ▶ faciliter les démarches administratives et l'accès aux droits sociaux;
- ▶ permettre une réelle possibilité de choix;
- ▶ sensibiliser le plus largement possible à la réalité des aidants proches;
- ▶ valoriser les aidants proches dans leur rôle de partenaire de soins.

Pour mener à bien ses missions de soutien, l'ASBL Aidants proches a conçu **différents outils**: le centre de documentation **Doc'Aidants** (docaidants.be), plateforme en ligne de documents utiles qui comprend aussi une rubrique «Agenda» et **Info'Aidants** (081/30.30.32), numéroune ligne téléphonique pour soutenir les aidants proches.

Le numéro Info'Aidants offre une **écoute personnalisée et confidentielle** aux aidants proches. Il fournit informations et conseils sur différents domaines en lien avec ce rôle: services/organismes de proximité, ressources en répit, aides et soins à la personne, hébergement ou encore droits et législation. Si l'aidant le souhaite, Info'Aidants peut également offrir un accompagnement personnalisé dans certaines démarches.

Vous souhaitez contacter Info'Aidants ?

La permanence téléphonique est disponible **les lundi, mercredi et jeudi, de 10h à 16h** via le **081/30.30.32**

Info'Aidants vous répond également par mail, **tous les jours ouvrables de 9h à 17h** sur infoaidants@aidants.be

6^{ÈME} ÉDITION DE LA SEMAINE DES AIDANTS PROCHES :

« Pense à moi autant que je pense à toi ! »

L'ASBL Aidants proches organise, du 30 septembre au 6 octobre 2019, la **6^{ème} édition de la Semaine des Aidants Proches**. Le thème de la Semaine des aidants proches est « **Pense à moi autant que je pense à toi!** ». Elle vise à sensibiliser l'opinion publique à l'importance de leur rôle et à leur faire prendre conscience de la nécessité de prendre soin d'eux-mêmes.

Depuis sa création en 2014, plus de 380 activités ont été organisées dans le cadre de la Semaine des Aidants Proches. Grâce à l'organisation d'ateliers, jeux, groupes d'échanges, ciné-débats, séances d'information et colloques autour du handicap, de la maladie et de la perte d'autonomie en général, aidants et professionnels se rencontrent et s'informent.

Des activités de détente sont aussi proposées aux aidants, leur offrant la possibilité de se recentrer sur eux-mêmes et de souffler.

UN BEAU PROJET POUR SOUTENIR LES AIDANTS PROCHES : LE RÉSEAU SAM

«SAM», c'est le surnom donné aux aidants (parents, enfants, voisins, amis...) qui viennent en aide à un proche en perte d'autonomie.

L'ASBL SAM, qui signifie «Solidarité à la Maison», créée à l'initiative de l'ASBL Aidants Proches Bruxelles et de Télé-Secours, est à la base de ce réseau innovant. Son site internet est à la fois une base de données, un guide médico-social et un réseau social, le tout entièrement gratuit et construit par des aidants proches.

Le guide médico-social reprend les coordonnées des professionnels d'aide et de soins à la disposition des SAM.

La base de données contient quant à elle de nombreuses réponses aux questions que les aidants peuvent se poser, sous la forme d'articles, de dossiers thématiques et de fiches. Une vraie mine d'informations !

Enfin, des canaux de communication y ont été créés pour discuter et se soutenir entre aidants: un forum de discussion et un réseau social sont disponibles sur le site du réseau SAM.

ET À L'AVIQ ?

L'AVIQ propose également des aides qui visent à soutenir les aidants proches au quotidien. Le **numéro gratuit de l'AVIQ** (0800/16.061) et les **bureaux régionaux** sont disponibles pour répondre aux différentes questions que les aidants ou leurs proches aidés peuvent se poser. Aussi, les **Handicontacts** s'adressent spécifiquement aux aidants de personnes en situation de handicap en les informant et en les orientant vers des services aptes à répondre à leurs besoins.

Des **initiatives régionales** sont également mises en place. C'est le cas de «Et si on faisait le point?», un projet de notre bureau régional de Liège. À l'occasion d'un rendez-vous, les aidants proches peuvent rencontrer des conseillers spécialisés de l'AVIQ. Entrée dans un service d'accueil de jour pour adulte, réduction d'impôt, mise en place d'une administration des biens... elles répondent à toutes les questions qu'un aidant peut se poser.

LES AIDANTS PROCHES, THE EXTRAORDINARY FILM FESTIVAL EN PARLE AUSSI

The Extraordinary Film Festival, c'est un **festival cinématographique** organisé tous les 2 ans par l'asbl **EOP!**. Courts et longs métrages, fiction, animation ou documentaires: **tous les genres cinématographiques s'y retrouvent dans des séances aux thématiques variées**.

Cette année, le festival proposera une thématique liée à **la parentalité**. Les spectateurs auront ainsi l'occasion de visionner plusieurs courts-métrages relatifs à la thématique des aidants proches et plus particulièrement, des parents d'enfants ou d'adultes en situation de handicap. Cette 5^{ème} édition de *The Extraordinary Film Festival* sera organisée du **7 au 11 novembre 2019, à la Maison de la Culture de la Province de Namur**.

Une occasion supplémentaire de **se rencontrer et de s'informer** mais aussi de découvrir des œuvres cinématographiques d'une exceptionnelle qualité et des regards internationaux parfois détonants!

► POUR PLUS D'INFOS

ASBL Aidants proches www.aidants-proches.be
Le Réseau SAM www.reseau-sam.be et The Extraordinary Film Festival www.teff.be

Cliquez malin!

SITES INTERNET, APPLICATIONS, GUIDES EN LIGNE...



SMILE 2.0

Il s'agit de la version informatisée des **Livrets Smile**, ces livrets qui abordent chacun un aspect différent de la vie quotidienne des personnes en situation de handicap. L'application *Smile 2.0* a été développée par l'asbl le RAQ, avec le soutien de Cap 48, dans le but d'aider les institutions à identifier les attentes des personnes en situation de handicap et de dégager ensemble des pistes de solution pour améliorer leur qualité de vie. Un soin tout particulier a été apporté à l'accessibilité de l'application pour les personnes porteuses d'un handicap sensoriel, moteur et/ou intellectuel. La collecte et le stockage des données sont garantis dans le respect strict du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).

► PLUS D'INFOS ?

www.inclusion-asbl.be/actualites/smile-2-0/



HEALTH STATUS REPORT

Le *Health Status Report* est un rapport sur l'état de santé de la population belge réalisé par Sciensano, l'Institut Belge de Santé. Il s'agit d'un tableau de bord, rassemblant des données issues de sources diverses (enquêtes de santé, statistiques vitales, certificats de décès, registres, données administratives), qui vise à apporter une vision globale de la santé de la population en Belgique et de ses tendances importantes. Les besoins de santé mis en évidence devraient permettre d'initier une réflexion sur les priorités et les actions à mettre en œuvre.

► POUR EN SAVOIR PLUS

https://www.belgiqueenbonnesante.be/images/hsr/HSRReport2019_FR.pdf



MYBENEFITS

Grâce à l'application gratuite *MyBENEFITS*, les citoyens belges peuvent dorénavant demander et présenter eux-mêmes en ligne une attestation. L'application affiche la situation actuelle avec le statut social spécifique ainsi que le code postal du lieu de résidence. Une connexion sécurisée s'effectue au moyen de l'e-ID, de l'ITSME ou d'un code temporaire unique. En tant que professionnel actif dans un secteur qui accorde des droits supplémentaires, vous scannez dans l'application le code présenté par le citoyen. Vous vérifiez ainsi que ce dernier remplit bien les conditions pour bénéficier d'un avantage social.

► POUR EN SAVOIR PLUS...

[socialsecurity.belgium.be /fr/news/my-benefits-attestation-du-droit-des-avantages-sociaux-25-01-2019](http://socialsecurity.belgium.be/fr/news/my-benefits-attestation-du-droit-des-avantages-sociaux-25-01-2019)



EASYpharm

EASYpharm est une application gratuite pour vous faciliter la vie par rapport à vos soins de santé. Elle permet de gagner du temps en envoyant vos ordonnances à votre pharmacien via votre smartphone ou votre tablette et d'être informé quand votre commande est disponible. L'application fournit également une messagerie instantanée, la possibilité de demander un conseil mais aussi une carte de toutes les pharmacies de Belgique, les numéros d'urgence, les pharmacies de garde et la possibilité de signaler un effet indésirable suite à la prise d'un médicament.

► PLUS D'INFOS ?

www.easypfarm.be

TRANSPORT NON-URGENT EN AMBULANCE

Attention aux mauvaises surprises !

En mai dernier, la presse relatait la mésaventure d'une patiente qui avait été transférée d'un hôpital à un autre. La facture à payer pour le transport était très élevée. Pourtant, la réglementation sur le transport médico-sanitaire impose une tarification claire et précise.

Le transport médico-sanitaire (TMS) non urgent

Il s'agit d'un **transport non-urgent** de patient en ambulance. Par exemple, un transfert de patient entre deux hôpitaux, un examen à l'hôpital d'un patient en civière ou le rapatriement couché d'un patient hospitalisé à l'étranger. **Il diffère largement du transport urgent de patient en ambulance à la suite d'un appel au 112**: accident de la route, problème cardiaque, etc.

Contrairement au **transport urgent** qui est une **compétence fédérale** liée à la législation sur l'Aide Médicale Urgente (AMU), le **transport médico-sanitaire** relève d'une **compétence régionale**¹ depuis le transfert de compétences de 1993. Jusqu'au 29 avril 2004, date du vote au Parlement wallon du décret relatif à l'organisation du TMS, ce maillon important de la chaîne des soins de santé était resté sans texte réglementaire de référence.

Une législation spécifique

Pour la Wallonie, la législation sur le TMS porte sur divers sujets, dont la **formation obligatoire** des ambulanciers, le **matériel** qui doit **obligatoirement** se trouver dans l'**ambulance**, les **obligations administratives** des opérateurs envers l'**AVIQ**, la **tarification des transports**, etc.

Les véhicules TMS ne portent pas la marque visible « 112 » et ne disposent pas du même équipement qu'une ambulance pour le transport urgent. **93 sociétés TMS sont agréées à ce jour par l'AVIQ** dont le rôle se limite à un **contrôle au niveau des normes définies dans le décret**. Depuis 2005, l'administration wallonne s'est ainsi dotée d'un service spécifique d'inspection TMS au sein duquel les inspecteurs procèdent à des contrôles réguliers.

Que faire en cas de facture jugée trop élevée ?

Avant toute chose, le patient doit se tourner vers son **organisme assureur ou sa mutuelle**, afin de vérifier la possibilité de prise en charge via l'**assurance complémentaire**.

Si la prise en charge n'est pas possible, le patient a la possibilité d'envoyer à l'AVIQ une copie de la facture à l'adresse sante.tms@aviq.be.

La facture sera vérifiée par nos services.

Si elle s'avère correcte, l'AVIQ en informera le patient. Si pas, la société de transfert médico-sanitaire sera contactée afin de rectifier sa facture.

En ce qui concerne la tarification, les montants sont indexés et sont liés à l'indice des prix à la consommation (indice santé). L'AVIQ met régulièrement à jour cette tarification sur la partie santé de son site², ainsi que la liste des sociétés TMS agréées en Wallonie.

Les droits du patient ? Une mise en garde bien nécessaire !

Dans l'exemple du patient de Mons, le dossier est toujours « ouvert ». Dans la grande majorité des cas, le droit des patients de pouvoir bénéficier d'un tarif correct est respecté. Mais des failles sont possibles. Aussi, n'est-il pas inutile que chaque acteur soit à nouveau sensibilisé à ces droits du patient qui priment sur tout le reste.

Le TMS a déjà démontré sa place dans la chaîne des soins au patient depuis de nombreuses années. La profession d'ambulancier de transport non urgent de patients vient d'ailleurs d'être reconnue en tant que profession paramédicale par l'Arrêté Royal du 14 mai 2019. D'autres changements s'annoncent. L'AVIQ y est attentive et s'engage pour une meilleure protection du patient.

¹Décret du 10/10/2013 relatif à l'organisation du TMS.

²www.sante.wallonie.be

LA SÉLECTION DU Centre de Documentation

Accompagner les adolescents



Comment parler aux adolescents d'aujourd'hui de leurs difficultés, de leurs envies ? Ce livre donne des pistes aux accompagnants qui sont confrontés à diverses problématiques : le repli sur soi, le deuil, l'estime de soi, les dépendances, la violence...

COTTIN Patrick. *L'école des parents*, Érès, 2018 (192 p.)

Référence : 715/19087

Éthiques & Handicaps



Michel Mercier, professeur de psychologie aux Facultés de Namur, participe à cet important ouvrage sur les questionnements éthiques en matière de droits et citoyenneté, de vie affective, relationnelle et sexuelle, de relation de soins, d'assistance et d'accompagnement, de parentalité...

MERCIER Michel, SALBREUX Roger. *Presses universitaires de Namur*, 2018 (554 p.)

Référence : 785/19163

La folie cachée



Les troubles durables et récurrents de la personnalité et du comportement d'une personne impactent fortement l'entourage, souvent réduit à l'impuissance et au désarroi. L'auteur aide le lecteur à repérer différentes formes de folie cachée et à prendre la bonne décision pour se protéger et se retrouver.

TOMASELLA Saverio. Albin Michel, 2015 (256 p.)

Référence : 352/19188

La sagesse espiègle



Alexandre Jollien, qui vit avec une infirmité motrice cérébrale, est un philosophe né en Suisse. Dans chacun de ses livres, il partage ses difficultés et ses efforts vers la sagesse et le lâcher-prise, aidé dans cette quête par des penseurs occidentaux et orientaux.

JOLLIEN Alexandre. Gallimard, 2018 (222 p.)

Référence : 710/19185

Prenez soin de vous maintenant !



En vue d'assurer notre longévité, les dernières études scientifiques expliquent qu'en plus d'une bonne alimentation, d'une activité physique, il est recommandé de cultiver des émotions positives, d'entretenir ses relations avec autrui, de donner du sens à sa vie...

DUPONT Eric, MICHAUD Christine, BILODEAU Diane. Flammarion, 2018 (427 p.)

Référence : 780/19052

Vaut-il mieux être toute petite ou abandonné à la naissance ?



« Essai joyeusement comparatif sur ce qui peut détruire ou construire » : tel est le sous-titre de ce livre, composé d'entretiens sympathiques entre une comédienne populaire mesurant 1m32 et un auteur à succès adopté tout jeune.

MATHY Mimie, LEGARDINIER Gilles. Belfond, 2017 (235 p.)

Référence : 710/19168

À la recherche d'un monde partagé



Ce livre illustré présente des aides techniques pour les incapacités motrices et sensorielles, des exemples d'environnement adapté et des expériences menées dans différents endroits du monde... pour relever le défi de l'accessibilité.

CARAES Marie-Haude, RIAULT Sébastien, CHABERT Emilie. Cité du design; Presses de l'EHESP, 2014 (205 p.)

Référence : 592/19104

La grande lessive



À Tahiti, Alizée vient de tuer Marius. Que s'est-il passé ? Ce roman fait partie de la collection « La Traversée », une collection d'histoires courtes rédigées avec un vocabulaire accessible. Des histoires d'amour, de rencontres, de peur, des moments d'émotions pour tous les adultes, quel que soit leur niveau de lecture.

JAMAR Corine. Weyrich Édition, 2018 (89 p.)

Référence : 734/19244

L'éducation inclusive à l'épreuve du handicap et des terrains



Les auteurs confrontent l'obligation légale d'inclusion scolaire en France au fonctionnement concret de la scolarité de jeunes ayant un handicap. Diverses situations d'éducation inclusive, parmi lesquelles celles d'enfants avec autisme, sont présentées.

BENOIT Hervé, REICHHART Frédéric, RACHEDI-NASRI Zineb. 2018 (238 p.)

030/19148

Prévention des chutes des personnes âgées en institution



Ce guide pratique s'adresse aux professionnels des maisons de repos et aux seniors. Les lecteurs y trouveront des réponses concernant l'équilibre et la chute, des conseils par rapport aux chaussures, à l'alimentation, à l'aménagement des lieux de vie... et plus de 200 exercices : tests d'équilibre, parcours aménagés...

CHOQUE Jacques. Lamarre, 2017 (191 p.)

Référence : 510/19078

NOTRE SÉLECTION Jeunesse

Fanny découvre son Haut Potentiel



Fanny est intelligente, créative et attachante mais elle se sent différente, comme venue d'une autre planète. Elle va découvrir qu'elle est en fait un enfant à Haut Potentiel. Elle devra apprendre à vivre avec cette particularité et comprendre que sa différence peut aussi devenir sa force.

DE COSTER Pascale, VANDERBEMDEM Marie. Érasme, 2017 (27 p.)

Référence : 731/19073

C'est quoi vivre ensemble ?



Est-on toujours obligé de respecter les autres ? Sommes-nous tous obligés de travailler ? A-t-on toujours besoin d'un chef et de règles ? En réponse à ces questions, l'auteur propose des phrases à discuter et introduit des questions pour susciter la réflexion et le dialogue sur le vivre ensemble...

BRENIFIER Oscar, BENAGLIA Frédéric. Nathan, 2019 (95 p.)

Référence : 725/19160

Je vais chez l'ophtalmo



Cet album est conçu pour les enfants avec autisme ou déficience intellectuelle, afin qu'ils comprennent comment se passe une visite chez l'ophtalmologue. Il fait partie d'une collection spécialement consacrée aux enfants qui perçoivent la réalité à leur manière.

Association Tous pour l'inclusion (Paris). Tous pour l'inclusion !, 2018 (32 p.)

Référence : 734/19077

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

- Notre **catalogue** est disponible en intégralité sur www.avig.be, rubrique « centre de documentation ».
- Pour emprunter **gratuitement** des livres, contactez-nous au **071/33.77.44** ou par mail via documentation@avig.be.
- Suivez nos dernières actualités sur **Facebook** et/ou via notre **newsletter hebdomadaire** !

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 !