



# Le secteur de l'aide aux familles en Wallonie

# Plan de la présentation

- Présentation
- Contexte
  - Paysage belge de l'aide et des soins à domicile
  - Evolution socio-démographique
  - Evolution du système de santé
  - Autres facteurs contextuels
- Les conditions d'agrément et les modes de subventionnement
- Présentation des missions des SAFA
  - L'aide familiale
  - La garde à domicile
  - Le personnel d'encadrement

# Présentation

Isabelle Vanhorick

Conseillère aide à domicile

Fédération des CSD (Centrales de Services à Domicile)

Place Saint-Jean 1 - 1000 Bruxelles

02/515.17.64

Présidente de l'AsSAF (Association des Services d'Aide aux familles de Wallonie)

# Présentation

En Wallonie, 91 services d'aide aux familles et aux aînés sont agréés.

## Le secteur public

58 services sont issus du secteur public et sont affiliés à la Fédération des CPAS.

Globalement, le secteur public a reçu en 2012, 1.481.183 d'heures d'aide subsidiées par les pouvoirs subsidiants.

# Présentation

## Le secteur privé

33 services sont des associations sans but lucratif du secteur privé.

Parmi ces services:

- 12 sont affiliés à la FCSD (Fédération des Centrales de Services à domicile)
- 11 sont affiliés à la FASD (Fédération de l'aide et des soins à domicile)
- 9 sont affiliés à la FESAD (Fédération des employeurs des services d'aide à domicile)
- 1 nouveau service créé en 2012 n'est affilié à aucune fédération (5000 heures)

**4.627.748** heures sont réparties entre les services des fédérations du secteur privé de la manière suivante:

- 1.570.160 heures à la FCSD
- 1.410.272 heures à la FASD
- 1.642.316 heures à la FESAD

La FCSD et la FASD ont également des services à Bruxelles.

# Paysage belge de l'aide et des soins à domicile

**"La Belgique est un État fédéral qui se compose des communautés et des régions".**

Le pouvoir de décision n'appartient plus exclusivement au Gouvernement fédéral et au Parlement fédéral. L'administration du pays est maintenant assurée par diverses instances qui exercent de manière autonome leurs compétences dans les matières qui leur sont propres.

La répartition des compétences au travers des réformes successives de l'État a évolué selon deux axes principaux. Le premier se rattache à la **langue et, de manière plus large, à la culture**. Les **Communautés** en sont issues. Le concept de "Communauté" renvoie aux personnes qui la composent et aux liens qui les réunissent. Notre pays connaît trois langues officielles: le néerlandais, le français et l'allemand. La Belgique actuelle est donc composée de trois Communautés : la Communauté flamande, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Communauté germanophone. Elles correspondent à des groupes de population.

Le deuxième axe de la réforme de l'État trouve ses fondements dans l'histoire et, plus particulièrement, dans l'aspiration de certains à plus d'autonomie économique. Les **Régions** sont le fruit de ces aspirations. La création de trois Régions en a été la conséquence: la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne.

Le pays est également subdivisé en 10 **provinces** et 589 **communes**.

Concilier des identités régionales et culturelles dans une structure fédérale est plus vite dit que fait mais présente l'avantage de rapprocher le processus de décision de la population. Une structure politique, définie de manière précise, qui accorde plus d'importance à la qualité de la vie, en est le résultat.



**Carte des Régions**  
Région Bruxelles-Capitale (en bleu)  
Région wallonne (en rouge)  
Région flamande (en vert)



**Carte des Communautés**  
Communauté flamande (en vert)  
Communauté française (en rouge)  
Région Bruxelles-Capitale (où les 2 communautés ont des compétences, striée vert et rouge)  
Communauté germanophone (en bleu)



**Carte des Provinces**



**Carte des Communes**

# Paysage belge de l'aide et des soins à domicile

## 3 secteurs d'activités :

- **les soins infirmiers à domicile,**
- **l'aide aux personnes** (services d'aide aux familles et aux personnes âgées),
- **la coordination entre l'aide et les soins** (centres de coordination de soins et services à domicile pour la prise en charge de patient plus dépendants),

**Chaque niveau de pouvoir a des compétences +/- importantes sur nos métiers.**

Soins infirmier : Fédéral

Aide aux personnes : Régions

Coordination: Régions centres de coordination // Fédéral SIS

D'ici 2014, transferts des politiques de prise en charge des personnes âgées vers les régions.

Contexte de raréfaction générale des moyens.

=> Un défi majeur et une opportunité

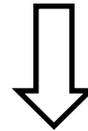
# Evolution du paysage socio-démographique

- Vieillessement de la population
- Augmentation des maladies chroniques
- Souhait de vivre le plus longtemps possible chez soi
- Situations sociales de plus en plus lourdes & complexes
- Progrès de la médecine
- Développement de techniques de soins à domicile plus pointues
- Augmentation du nombre de prestations par jour (quota, réalités économiques, rentabilité financière...) au détriment de la qualité

→ S'adapter aux nouveaux besoins et nouvelles catégories de bénéficiaires.

# Evolution du système de santé

- Raréfaction des moyens: révision à la baisse de la norme de croissance budgétaire des soins de santé
- Fortes réductions des durées des séjours hospitaliers
- Places limitées en MR&S



Fortes augmentation des prises en charges à domicile,  
sans transfert ni augmentations significatives de budgets

Multiplicité des intervenants au domicile, manque de personnel infirmier & aides familiales

# Autres éléments contextuels

Manque de places en MR/MRS qui risque de s'accroître avec les restrictions budgétaires

Maintien à domicile = solution qui coûte le moins à la collectivité et le plus au patient!!

Avenir institutionnel de la Belgique → transfert des compétences

Problème d'isolement des personnes âgées

Développement d'alternatives résiduelles pour compenser la non prévision politique de l'évolution démographique

Pénurie de main d'oeuvre

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

Les services d'aide aux familles et aux aînés sont organisés au niveau régional (=> 4 statuts de l'aide familiale)

Réglementation en wallonie:

- Décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées
- Arrêté du GW du 30 avril 2009 portant application du décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées
- => dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

## Les conditions d'agrément:

- Création par des provinces, communes, CPAS, asbl, fondations, intercommunales ou associations liées aux CPAS
- Objet du service: mettre des aides familiales, aides seniors ou des gardes à domicile à disposition des personnes et familles qui en font la demande (sans distinction d'opinion politique, philosophique ou religieuse)
- Accueil téléphonique centralisé (minimum 5j/7, plage horaire 8h/j minimum, 4h/j pour services occupant moins de 6 AF)
- Dossier social par bénéficiaire avec proposition à la demande d'aide signée pour accord par le bénéficiaire ou son représentant
- Occupation à temps plein et de façon permanente au moins 3 ETP AF
- Conditions de diplômes pour les AF et les GAD

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

## Les conditions d'agrément (2):

- Respect des statuts de l'AF et des GAD
- Normes d'encadrement à respecter (nombre de travailleurs sociaux et d'administratifs à respecter en fonction du nombre d'heures AVQ subventionnées l'année précédente)
- Conditions de diplôme pour l'encadrement social
- Obligations de formation continuée
- Obligations de réunion
- Locaux pour garantir la confidentialité des entretiens de service et des entretiens avec les demandeurs d'aide
- ...

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

## La procédure d'agrément:

- Demande d'agrément par recommandé
- Éléments constitutifs du dossier:
  - Description de l'activité des services existants dans la ou les communes que le service propose de desservir
  - Description concrète des besoins non rencontrés par les services existants
  - Prévisions budgétaires relatives au fonctionnement du service envisagé
  - Informations concernant l'ampleur souhaitée et les éventuels projets d'extension ultérieure

Avis du SPW après inspection dans les 4 mois qui suivent la réception du dossier d'agrément

Décision par le Gouvernement sur base de l'avis

Notification au service dans les 6 mois de la demande par le SPW

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

## Les subventions par l'administration de la famille:

Les subventions couvrent pour l'aide aux familles:

- Les dépenses de personnel
- Les frais de fonctionnement
- Le temps de formation et de réunion
- Les frais de transport

Sur base des éléments suivants:

- Le nombre d'heures prestées par les aides auprès du bénéficiaire, en réunions, en formations ou en déplacements;
- Le nombre de prestations effectuées par les aides
- Le nombre d'heures inconfortables
- L'ancienneté des aides familiales
- La densité de la population de la commune du bénéficiaire
- Le nombre d'heures attribuées au service les années précédentes
- Le nombre de kilomètres parcourus par le travailleur

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

## Autres subventions:

- Maribel social et fiscal
- APE
- ...

L'administration complète les subventionnements liés à des mesures d'aide à l'emploi par des forfaits.

# Les services d'aide aux familles et aux aînés en Wallonie

En wallonie:

- **Mission:** favoriser le maintien et le retour à domicile, l'accompagnement et l'aide à la vie quotidienne des personnes isolées, âgées, handicapées, malades et des familles en difficulté, en concertation avec l'environnement familial et de proximité, et ont notamment pour objectif de stimuler la personne aidée afin de maintenir au maximum son autonomie.
- Le **personnel** des services d'aide aux familles et aux aînés:
  - Les aides familiales
  - Les gardes à domicile
  - Le personnel d'encadrement (social et administratif)

# Les services d'aide aux familles en Wallonie

## Les aides familiales

- **Mission:** réaliser avec le bénéficiaire des actes de la vie quotidienne.
- **Activités:**
  - Aides à la vie quotidienne : tâches d'entretien et d'aide aux déplacements à l'extérieur, courses, ...
  - Rôle sanitaire: tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne
  - Rôle éducatif: conseils d'hygiène de vie, soutien des familles dans leur rôle éducatif, évaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien
  - Aide relationnelle: écoute, soutien par la présence, ...
  - Aide sociale: démarches administratives, ...

# Les services d'aide aux familles en Wallonie

## L'aide familiale à domicile

Le bénéficiaire appelle un service d'aide aux familles et aux personnes âgées. Une assistante sociale se rend au domicile pour réaliser une enquête sociale. Sur base de cette enquête, elle met en place un plan d'aide adapté et définit les tarifs à appliquer.

Chaque situation fait l'objet de réunion d'équipe articulée autour d'un outil d'analyse des situations.

Chaque situation fait l'objet d'au moins une révision annuelle.

Les services proposent également des gardes à domicile. Actuellement, l'offre est insuffisante par rapport à la demande. La raison principale est le coût que ce service représente pour les CSD/services associés.

# Les gardes à domicile du SAF

Offre actuellement insuffisante par rapport à la demande.  
La raison principale est le coût que ce service représente.

## Missions des GAD:

- Accompagner le bénéficiaire qui a besoin de la présence continue d'une personne et qui, pour des raisons de santé et de handicap, ne peut se déplacer seul hors de son domicile.
- Assurer principalement, le jour ou la nuit et en complémentarité avec l'entourage du bénéficiaire, une présence active et à optimiser le bien-être mental, physique et social du bénéficiaire.

# Les gardes domicile du SAFA

## Les gardes à domicile (pas de reconnaissance actuellement à Bxl)

### Ses activités:

- Maintenir le bénéficiaire dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène
- Veiller à une prise de la médication conformément aux prescriptions médicales
- Assurer un réconfort moral au bénéficiaire et à la famille au travers d'échanges relationnels de qualité dans le cadre d'un accompagnement
- Utiliser le temps de façon qualitative en stimulant le bénéficiaire
- Veiller à la prise de repas

# Les gardes à domicile du SAFA

Par leur temps de présence auprès des usagers, **l'aide familiale et la garde à domicile** constituent des relais privilégiés pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux

=> rôle important dans les réunions de coordination.

# Les personnel d'encadrement des SAFA

## Le personnel d'encadrement

- **Encadrement social:** souvent des travailleurs sociaux qui effectuent les enquêtes sociales au domicile du bénéficiaire, établissent le plan d'aide et encadrent le travail des aides familiales
- **Encadrement administratif**

# Contraintes des SAFA

## Les contraintes

- Plafond d'heures par bénéficiaire (exceptions pour patients palliatifs, ...)
- Plafond pour les heures inconfortables (jours fériés, w-e, soirée, matin)
- Une contribution financière de l'utilisateur à réviser
- Un financement insuffisant pour les gardes à domicile
- Des normes d'encadrement insuffisantes
- Une pénurie de main d'œuvre ou une réserve de recrutement de personnes non motivées par l'emploi ou n'ayant pas de permis/de véhicule
- Des situations de plus en plus complexes

# Quelques revendications du secteur

## Aide familiale et garde à domicile

- Augmentation de l'offre en aide familiale (programmation sur plusieurs années comme en Flandre) et de la garde à domicile.
- Accessibilité financière du service d'aide familiale.
- Accessibilité financière du service de garde à domicile.
- Offre plus flexible de l'aide (financement des heures inconfortables et de la nuit).
- Offre de répit aux aidants proches à développer = maillon indispensable.
- Meilleur financement de la garde à domicile (combinaison de mesures d'aide à l'emploi et de forfaits liés à la politique fonctionnelle).
- Valorisation des métiers de l'aide

# Travaux de l'AsSAF pour valoriser le métier d'aide familiale

- Collaboration avec le Forem sur les difficultés de recrutement
- Collaboration avec le monde de l'enseignement sur l'accueil des stagiaires, l'organisation des filières de formation, ...
- Outils de promotion du métier de l'AF

Merci pour votre attention!