

Jambes, le 15 juin 2020

CABINET DE LA VICE-PRÉSIDENTE  
MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION,  
DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE,  
DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES

**A l'attention des familles et des  
bénéficiaires des services d'accueil et  
d'hébergement agréés et subventionnés  
par l'AVIQ.**

**FAQ FAMILLES – SERVICES D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES EN  
SITUATION DE HANDICAP AGRÉÉS ET SUBVENTIONNÉS PAR L'AVIQ.**

Mesdames, Messieurs,

La crise sanitaire que nous traversons a bouleversé nos habitudes et impacté le fonctionnement des services et en conséquence les bénéficiaires, les travailleurs et bien sûr les familles.

Les décisions prises par le Conseil national de sécurité ont fait l'objet de mesures d'exécution au travers de circulaires que j'ai adressées aux secteurs relevant de mes compétences. Ces mesures ont été prises dans un souci premier de protection de la santé.

Ces décisions se sont imposées à toutes et tous. Il s'agissait à la fois d'endiguer la propagation du virus et de protéger les personnes hébergées ou accueillies dans les services.

L'objectif est maintenant de rétablir un fonctionnement, au travers de mesures de déconfinement, qui soit plus adapté à la situation épidémiologique, aux besoins et attentes des bénéficiaires et des familles en termes de visites, retours en famille et en institution, et admission de nouveaux bénéficiaires.

La reprise des activités des services doit bien-sûr se faire conformément à la Stratégie de déconfinement et aux mesures définies par le Conseil National de Sécurité. Ces modalités sont évolutives et sont définies sous réserve des décisions futures du Conseil.

La présente FAQ vise à apporter des éléments de réponses aux familles concernant la gestion de la crise du COVID-19 et les modalités de reprise des activités des services. Cette FAQ a été élaborée en collaboration avec les associations de personnes handicapées. Je tiens à les remercier chaleureusement pour leur précieuse contribution.



**Christie MORREALE**

## FAQ FAMILLES

### PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP SERVICES D'ACCUEIL, D'HEBERGEMENT ET D'AIDE EN MILIEU DE VIE

⇒ **Le déconfinement, qu'est-ce que cela signifie concrètement et est-il possible que des mesures plus strictes soient à nouveau imposées ?**

Le déconfinement signifie un retour progressif, par étapes, à « la normale » impliquant le respect d'une série de modalités et de règles d'hygiène afin d'éviter un rebond de la pandémie. Certaines choses redeviennent permises, d'autres restent interdites.

Les mesures futures seront conditionnées à l'évolution sanitaire et aux décisions du Conseil National de Sécurité. La présente FAQ est ainsi amenée à être mise à jour en fonction de l'évolution de la pandémie.

⇒ **Les services relevant de l'AViQ reçoivent-ils des informations et des consignes concernant la pandémie COVID-19 et sont-ils tenus de les appliquer ?**

Dès le début de la crise sanitaire, l'ensemble des services agréés ont reçu des informations et des circulaires de l'AViQ. Certaines mesures sont obligatoires, d'autres sont des recommandations.

Elles sont consultables sur le site de l'AViQ via le lien suivant : <https://bit.ly/2UIT2bC>.

⇒ **Les consignes données aux services sont-elles susceptibles d'évoluer et pourrait-on revenir à des consignes plus strictes ?**

La prudence reste bien-sûr de mise. Les décisions du Conseil national de sécurité ont été transcrites dans les différentes circulaires adressées aux services. Dans le cadre de la stratégie de déconfinement décidée par le Conseil national de sécurité, l'ensemble de la population est autorisée à reprendre progressivement ses activités moyennant le respect d'un certain nombre de règles ; celles-ci évoluent dans le temps dans la mesure où la pandémie régresse.

A ce stade, on ne peut pas prédire un rebond de la pandémie mais il s'agit de rester vigilant et dans cette hypothèse, le Conseil national de sécurité pourrait être amené à prendre de nouvelles décisions.

Les mesures décidées par le Conseil national de sécurité sont consultables et actualisées via le lien suivant : <https://www.info-coronavirus.be/fr/>.

⇒ **Dans quelles conditions les services d'accueil de jour et d'aide en milieu de vie reprennent-ils leurs activités ?**

Les services ont été invités à reprendre leurs activités depuis le 18 mai sous certaines conditions définies dans une circulaire à ce propos, notamment une fréquentation du service en petits groupes.

Cette circulaire est consultable sur le site internet de l'AVIQ via le lien suivant : <https://bit.ly/37gctaV>.

En ce qui concerne l'accueil de jour pour jeunes, il était nécessaire, vu notamment la réouverture des écoles, de prendre des dispositions différenciées entre les publics adulte et jeune. Des dispositions spécifiques ont donc été prises pour l'accueil de jour pour jeunes, celles-ci sont consultables via le lien suivant : <https://bit.ly/3cYHOjM>

Quant aux adultes, à dater de la circulaire du 22 juin 2020, toutes les activités extérieures autorisées pour la population générale sont permises dans le respect strict des modalités et limites prévues pour tous. Cette circulaire est consultable via le lien suivant : <https://bit.ly/3etAIFv>.

Par ailleurs, Les usagers des services résidentiels de nuit pour adultes peuvent reprendre leur activité professionnelle s'ils en ont une ou la fréquentation de leur service d'accueil de jour, suivant les mêmes modalités que les autres bénéficiaires de ces services.

En outre, il n'est plus interdit que se côtoient, dans les mêmes activités ou les mêmes lieux, les usagers des services résidentiels et des services d'accueil de jour. L'accueil dans les mêmes lieux doit néanmoins être organisé en respectant au maximum le principe du « silo ».

⇒ **Quelles consignes de sécurité sanitaire doivent respecter le personnel des services d'aide en milieu de vie dans le cadre de leur reprise d'activités notamment à mon domicile ?**

Le personnel doit respecter les règles générales d'hygiène : distanciation sociale, hygiène des mains, port du masque.

Des conseils pour se protéger ainsi que protéger autrui ou sa famille sont consultables via le lien suivant : <https://bit.ly/2UkzCE7>.

⇒ **Les visites et les retours en famille dans les services résidentiels sont-ils autorisés et à quelles conditions ?**

Oui, à certaines conditions. Afin de tenir compte au maximum des réalités et spécificités liées aux bénéficiaires, à l'organisation de chaque service et à ses infrastructures, une marge d'appréciation a été laissée aux Directions des services quant aux modalités de reprise des activités, de retours en famille, d'admissions ou de réadmissions et de visites.

Cette marge d'appréciation est toutefois conditionnée à la nécessité d'organiser au niveau de chaque service une concertation avec les familles, le CPPT ou la délégation syndicale, le personnel et le Conseil des usagers.

Dès lors que les règles de déconfinement s'adressent à l'ensemble de la population, les Directions des services ont été invitées à prendre sans délai des mesures organisationnelles qui garantissent les mêmes droits aux personnes en situation de handicap.

Les conditions sont définies dans deux circulaires, l'une datée du 26 mai 2020 et l'autre, complémentaire du 4 juin 2020 (<https://bit.ly/2UFV9Yb>).

Depuis lors, la situation a évolué, le déconfinement se poursuit et de nouvelles directives ont été adressées aux Directions des services.

Ainsi pour les jeunes qui fréquentent un service résidentiel ou un service d'accueil de jour, de nouvelles consignes ont été communiquées aux Directions des services. Il était nécessaire, vu notamment la réouverture des écoles, de prendre des dispositions différenciées entre les publics adulte et jeune. Des dispositions spécifiques ont donc été prises, via un circulaire datée du 9 juin 2020, pour les services résidentiels pour jeunes, celle-ci est consultable via le lien suivant : <https://bit.ly/3cYHOjM>.

Pour les jeunes, les retours en famille sont donc aujourd'hui permis suivant les principes classiques.

Pour les adultes, de nouvelles consignes ont été communiquées aux Directions des services via une circulaire datée du 22 juin 2020, celle-ci est consultable via le lien suivant : <https://bit.ly/3etAIFv>.

La fréquence des retours doit être établie en accord avec la famille et dans le cadre du projet individuel du bénéficiaire. Toutefois, il est prévu que la Direction du service évalue la situation au cas par cas en veillant à préserver le bien-être du bénéficiaire en fonction de ses besoins, des facteurs de risques pour celui-ci et pour l'ensemble des bénéficiaires du service.

Les retours en famille sont permis pour un week-end ou une journée, mais à raison de tous les 15 jours, afin d'éviter les changements trop fréquents d'environnement et de permettre au service de suivre l'apparition d'éventuels symptômes. Les modalités suivantes sont cependant toujours d'application :

- La famille doit signer une attestation sur l'honneur, fournie par le service, précisant qu'elle s'engage à respecter toutes les mesures de prévention recommandées par Sciensano afin d'éviter la propagation du COVID-19.
- Le bénéficiaire doit, quand c'est possible, être sensibilisé au respect des règles d'hygiène de base et de prévention avant son retour en famille.
- Un bénéficiaire présentant des symptômes liés au COVID-19 tels que fièvre, toux, douleurs musculaires, difficultés respiratoires, perte de goût au moment de son retour **ne peut pas réintégrer le service avant sa guérison**. A son retour dans le service, le bénéficiaire doit faire l'objet d'une surveillance attentive (prise de température 2 fois par jour et surveillance de l'apparition d'éventuels symptômes) pendant 14 jours.

⇒ **Les bénéficiaires des services ont-ils reçu l'information concernant la reprise d'activités des services, la réorganisation des visites et les retours en famille ?**

D'une part, les Directions des services ont été invitées à associer le Conseil des usagers pour l'organisation de cette reprise d'activités et d'autre part, les circulaires adressées aux services ont été traduites en FALC (Langage facile à lire et à comprendre) et diffusées par l'AVIQ.

Celles-ci sont consultables en version FALC sur le site internet de l'AVIQ via les liens suivants : <https://bit.ly/2UoHbtu> (circulaire du 26 mai 2020), <https://bit.ly/3hkn9Ku> (circulaire du 4 juin 2020).

⇒ **Les familles seront-elles consultées concernant les modalités de reprise d'activité des services ?**

Oui. La circulaire à ce propos invite instamment les Directions des services à concerter les familles des usagers. Pour toute information complémentaire, les familles sont invitées à s'adresser à la Direction de l'accueil et de l'hébergement de l'AVIQ ([sophie.rucquoy@aviq.be](mailto:sophie.rucquoy@aviq.be)).

⇒ **Mon enfant est rentré à la maison au début de la crise, peut-il réintégrer son service ?**

Oui. C'est possible depuis le 26 mai à certaines conditions, notamment :

- Pour autant qu'il n'y ait pas de malade, suspecté COVID-19 en famille depuis 2 semaines au moins.
- Ces bénéficiaires devront avoir fait l'objet d'un test PCR\* négatif avant leur retour dans le service. Si ce test n'est pas possible, il devra dès son arrivée être surveillé. Le cas échéant, la famille peut bien évidemment décider que ce confinement se poursuivra en famille dans l'attente d'un test négatif.

Un test PCR, c'est l'écouvillonnage par le nez qui permet de savoir si une personne émet le virus. C'est un test de dépistage.

⇒ **Mon enfant est en attente d'entrée dans un service. L'admission de nouveaux bénéficiaires est-elle autorisée ?**

Oui. Une nouvelle admission équivaut en soi sur le plan sanitaire à une réadmission d'un bénéficiaire. C'est possible depuis le 26 mai à certaines conditions, notamment :

- Pour autant qu'il n'y ait pas de malade, suspecté COVID-19 en famille depuis 2 semaines au moins.
- Pour les nouvelles admissions, un test PCR négatif peut être demandé quand c'est possible mais il ne peut constituer une condition d'admission. A son arrivée dans le service, la personne fera également l'objet d'une surveillance attentive (prise de température 2 fois par jour et surveillance de l'apparition d'éventuels symptômes) pendant 14 jours. Pour l'intégration d'un résident dans une unité de vie où vivent des personnes à risque, des mesures d'isolement peuvent encore être prévues sur base d'un avis médical.

⇒ **Les retours en familles sont-ils limités à un maximum de jours par mois ou sur l'année ?**

Pendant cette période de confinement et de déconfinement progressif, le nombre de jours de retour en famille peut être dépassé. Ceci n'aura aucune conséquence sur le nombre maximum de jours de retours en famille et la place de la personne sera évidemment maintenue.

⇒ **Les absences liées au confinement auront-elles un impact sur le nombre maximum de jours de retours en famille ?**

Non, il ne sera pas tenu compte des absences et dès lors celles-ci n'auront pas d'impact sur le nombre maximum de jours de retours en famille qui d'ailleurs peut être dépassé. Ceci n'aura aucune conséquence sur le nombre maximum de jours de retours en famille et la place de la personne sera bien entendu maintenue.

⇒ **Dois-je continuer à payer la part contributive au service lors des retours en famille ?**

La part contributive n'est due que pour les jours de présence effective dans le service.

⇒ **Mon enfant peut-il « perdre » sa place dans le service si je le reprends à la maison pendant une longue période en raison du confinement ?**

Les jours de retours en famille sont couverts par les subventions de l'Agence. Il ne sera d'ailleurs pas tenu compte des absences et dès lors celles-ci n'auront pas d'impact sur le nombre maximum de jours de retours en famille. En outre, le Gouvernement wallon a garanti aux services le maintien de leurs subsides.

Dans le cadre du déconfinement et de la reprise d'activités, un retour dans le service devra néanmoins pouvoir s'opérer à un moment donné, sans quoi le service peut logiquement se questionner et interroger la famille sur l'opportunité de garder « la place ».

⇒ **Le service est-il pénalisé financièrement si je reprends mon enfant durant une longue période ?**

Non. Le Gouvernement wallon a décidé « d'immuniser » la baisse (éventuelle) d'activité des services dans le subventionnement des services. Ceux-ci ont donc la garantie de conserver l'intégralité de leurs subventions.

Une circulaire a été adressée à cet égard aux Directions des services, celles-ci est consultable sur le site internet de l'AVIQ via le lien suivant : <https://bit.ly/3dNGJMP>.

⇒ **Est-ce qu'il sera nécessaire de tester chaque bénéficiaire à chaque retour dans le service ?**

Non, mais le bénéficiaire devra être surveillé par rapport à l'apparition de symptômes à son retour dans le service.

⇒ **Mon enfant a contracté le COVID-19, le service doit-il me prévenir ?**

Oui. Il est totalement légitime que la famille soit informée de l'état de santé de son enfant. En outre, si vous avez été en contact avec lui, il est nécessaire que vous soyez informé pour éviter la propagation du virus en restant vous-même confiné.

Le cas échéant, vous pourriez d'ailleurs être contacté dans le cadre du « Suivi des contacts » ou « Contact tracing » qui a été mis en place par la Wallonie en collaboration avec les autres Régions.

Vous trouverez plus d'informations à propos du « Suivi de contacts » via le lien suivant : <https://suividescontacts.aviq.be/>

- ⇒ **Mon enfant est rentré un moment en famille ou je lui ai rendu visite et j'apprends que j'ai eu un contact avec une personne suspectée ou atteinte COVID-19, que dois-je faire ?**

Il est fortement conseillé d'en informer le service afin qu'il puisse mettre en place une surveillance accrue de votre enfant.

- ⇒ **Le service est-il obligé de m'informer si des cas « Covid » sont détectés en son sein ?**

Cette information n'est pas obligatoire en tant que telle mais est cohérente dans l'optique d'une communication transparente et efficace avec les familles. En outre, si vous avez été en contact avec lui, il est nécessaire que vous soyez informé pour éviter la propagation du virus.

- ⇒ **Lorsqu'une suspicion ou d'un cas avéré dans un service, quelles sont les procédures prévues ?**

Les services doivent quotidiennement (et jusqu'à nouvel ordre) encoder via le site internet de l'AVIQ leur situation sanitaire (cas suspect, cas COVID-19 avérés ...). Sur cette base, le service est contacté par un agent de l'AVIQ qui s'enquiert de sa situation, s'assure de la mise en place de dispositions adéquates pour faire face à cette situation (cohortage, isolement, ...) et de ses besoins de soutien éventuels. Le cas échéant, ceux-ci sont relayés aux intervenants ad hoc (Provinces, auditeurs...).

- ⇒ **Si une mise en quarantaine est nécessaire dans un service, comment ça se passe ? Mon enfant est-il enfermé dans sa chambre ou uniquement surveillé ?**

A son retour dans le service, le bénéficiaire fera l'objet d'une surveillance attentive (prise de température 2 fois par jour et surveillance de l'apparition d'éventuels symptômes) pendant 14 jours.

Si un bénéficiaire est diagnostiqué COVID-19 positif, le service devra prendre toutes les mesures organisationnelles nécessaires pour éviter la propagation du virus tout en veillant au bien-être du bénéficiaire.

- ⇒ **Le service doit-il m'informer de toutes les dispositions qu'il prend dans le cadre de la gestion de cette crise ?**

En soi, il n'en n'a pas l'obligation stricte, néanmoins il est logique que les informations impactant directement les usagers ou les familles soient transmises.

- ⇒ **Y aura-t-il un dépistage régulier des bénéficiaires des services et des professionnels ? Et notamment en cas de nouveau « cluster\* » y aura-t-il à nouveau un testing généralisé du service ?**

Non. Considérant que nous sommes en phase de déconfinement, un testing régulier n'est pas d'actualité. L'évolution de la situation dictera d'éventuelles futures mesures similaires.

\* Un cluster est un foyer d'infection comprenant plusieurs personnes contaminées par le COVID-19.

⇒ **Les personnes en situation de handicap sont-elles considérées comme étant plus à risque que les autres personnes ?**

Non, les personnes en situation de handicap ne sont pas considérées comme étant systématiquement plus à risque que les autres personnes. Les types de handicap, les profils et l'âge des bénéficiaires sont en effet très variables.

Selon Sciensano, le risque augmente nettement avec l'âge. Les personnes de plus de 65 ans et certainement de plus de 80 ans sont particulièrement à risque. Les affections sous-jacentes telles que les maladies cardiaques, pulmonaires ou rénales graves, le diabète, l'immunosuppression ou une maladie maligne active augmentent également le risque d'une évolution grave.

⇒ **Les professionnels extérieurs aux services (kinésithérapeutes, logopèdes, pédicures, coiffeu-r-se-s ...) vont-ils reprendre leurs activités ?**

Oui, à certaines conditions. Celles-ci sont définies dans la circulaire sur le déconfinement des services résidentiels du 26 mai 2020 disponible via le lien suivant : <https://bit.ly/2AUYmfq>.

⇒ **Les traitements et rendez-vous médicaux à l'extérieur vont-ils reprendre ?**

Oui à partir du 2 juin avec toutes les précautions requises par rapport à l'organisation de ces rendez-vous.

⇒ **Mon enfant ne supporte pas de porter un masque, peut-il malgré tout être accompagné, accueilli ou hébergé ?**

Bien sûr. Néanmoins, cette difficulté pourrait impacter sa participation à des activités extérieures.

⇒ **Doit-on justifier l'absence liée au confinement par un certificat médical ?**

Non. Ce n'est pas nécessaire. Il convient bien sûr d'informer la Direction du service concernant l'absence et sa durée.

⇒ **Les professionnels rentrent tous les soirs chez eux. Doivent-ils respecter des consignes plus strictes notamment dans leurs contacts sociaux ?**

Les professionnels sont soumis aux mesures applicables à l'ensemble de la population. Il en est de même pour le personnel du service et des bénéficiaires.

- ⇒ **Si tous les résidents ont été testés négatifs, une vie « normale » peut-elle reprendre au sein du service, sans mesure de distanciation spécifiques ? Les résidents peuvent-ils être confinés dans leur chambre, même s'ils ont été testés et qu'ils sont négatifs ?**

Oui. Une vie « normale » peut avoir lieu dans le respect des consignes reprises dans les différentes circulaires. Le confinement n'a de sens que pour les cas suspects. Néanmoins, le testing donne un résultat à un moment précis. La situation peut évoluer à tout moment et il reste recommandé de confiner tout cas suspect.

- ⇒ **Les activités organisées habituellement vont-elles reprendre normalement et ainsi que les séjours en Belgique ou à l'étranger ?**

A dater de la circulaire du 22 juin 2020, toutes les activités extérieures autorisées pour la population générale sont permises dans le respect strict des modalités et limites prévues pour tous. C'est donc également le cas des séjours de vacances.

- ⇒ **Puis-je amener du linge, des colis, cadeaux, denrées alimentaires à mon enfant ?**

Oui. Des précautions sont néanmoins de mise. Un contact préalable avec le service sur les modalités de « livraison » est recommandé. Selon Sciensano, le risque de contamination par des objets existe mais il est beaucoup plus faible que lors d'un contact direct avec une personne infectée. Dans des conditions idéales, le coronavirus survit en moyenne environ trois heures sur des surfaces et des matériaux lisses (comme les poignées de porte, les rampes, les tables, etc.). Le virus ne survit pas bien sur du matériel absorbant (tel que le carton, le papier, le textile...). Le virus est très sensible au dessèchement, à la chaleur et à la lumière du soleil. Toute personne qui absorbe des gouttelettes porteuses du virus dans la bouche, le nez et les yeux - par contact avec les mains - peut être infectée par le virus. Il est important de se laver les mains de manière régulière et rigoureuse après un contact avec des surfaces et des emballages qui ont été touchés par de nombreuses personnes.