



Union des Villes et
Communes de Wallonie asbl
Fédération des CPAS



FEMARBEL
FÉDÉRATION DES MAISONS DE REPOS



UNESSA

santhea



Nos réf. : LV/JMR/cb/mvm/2023-29

Madame Christie Morreale
Vice-Présidente et Ministre de l'Emploi, de la
Formation, de la Santé, de l'Action sociale et
de l'Égalité des chances
Rue Kefer, 2
5000 Namur
Christie.morreale@gov.wallonie.be

Namur, le 9 mai 2023

Madame la Vice-Présidente,
Madame la Ministre,

Concerne : Rapport global d'inspection

Le 20 avril 2023, les Fédérations du secteur des maisons de repos ont été invitées pour une présentation le vendredi 28 avril du contenu du rapport d'inspection qui sera destiné à la publication.

Le document comporte 60 points et 38 pages. Le délai pour l'analyse était bref.

L'intention annoncée était qu'un livrable soit remis à l'IT de l'AVIQ pour le 12 mai afin de respecter les délais de mise en production. Deux réunions techniques complémentaires ont été convenues les 3 et 4 mai. L'échange s'est déroulé dans un climat franc, constructif et d'écoute.

Par la présente, le secteur souhaite réitérer par un écrit une série de préoccupations et propositions exprimées à cette occasion.

1. Dans sa version initiale, le document est trop volumineux pour un candidat résidant ou sa famille. Il serait partiellement consulté alors que l'objectif est de « *mieux informer les citoyens sur la situation des établissements auxquels ils choisissent de confier leur quotidien ou celui de leurs proches* ».

Pour être lu, **le rapport publié doit être plus court**. Les redondances sont d'abord à retirer. Dans un second temps, la sélection des items doit se fonder sur le critère de l'intérêt pour le candidat résidant ou son entourage. En d'autres mots, l'information retenue pour la publication est-elle importante pour le choix de la maison de repos ?

Dans cette optique, il serait intéressant de soumettre le texte à des candidats-résidents, des résidents récemment arrivés dans les structures MR/S ou à une association qui les conseille ou représente de manière à s'assurer que ce qui sera publié répond bien à un besoin d'informations.

2. L'Administration a annoncé un passage de l'inspection en inspection globale tous les 3 ans dans chaque maison. Si nous avons bien compris, chaque inspecteur aurait la charge de plus ou moins 35 maisons et la visite durerait 3 à 4 jours. De ce fait, le nombre de rapports publiés dans un premier temps sera restreint. Il en découle une double difficulté. Une personne qui souhaiterait consulter les rapports des maisons où une entrée est envisagée n'aura qu'une partie des rapports. La comparaison entre les maisons sera de ce fait réduite. Par ailleurs, s'il y a un dysfonctionnement et qu'une procédure contentieuse est entamée, il n'y a pas de publication du rapport. Si un rapport n'est pas disponible sur internet, sauf erreur, il ne sera alors pas possible de savoir si cela vient du fait que la maison n'a pas fait

l'objet d'une inspection récente ou si une procédure est enclenchée. Ne serait-il pas possible d'envisager **une inspection sur une journée, se fondant sur les seuls points qui seront retenus dans le rapport de synthèse publié** ? Cela permettrait d'avoir plus rapidement un plus grand nombre de maisons visitées et de rapports globaux publiés.

3. La démarche doit être centrée sur les **éléments normatifs objectifs** et fondée sur le libellé exact de la norme. Autant que possible, il convient de reprendre son énoncé précis dans le formulaire du rapport global.
4. En complément, comme en Flandre, la **publication d'un document interprétatif** serait utile pour prévenir les controverses.
5. Pour l'évaluation, il est positif d'avoir une gradation pour chaque item et de ne pas être dans un schéma binaire. Elle ne doit toutefois pas mélanger le respect de la norme avec une bonne pratique propre à chaque institution.

Un débat sur des bonnes pratiques et des indicateurs qualité est pertinent. Il doit être envisagé de façon distincte et progressive.

Par contre, il serait déjà intéressant de **reprendre en commentaire une ou plusieurs spécificités positives de la maison**. Elle serait mentionnée suite à une concertation entre le gestionnaire et l'inspection. Ce type d'information peut intéresser un candidat résidant et être une possible source d'inspiration pour une autre maison.

6. Un diagramme et des pourcentages de synthèse sont prévus. Les pourcentages agrègent des éléments d'importance variable. Cela pose un problème de pondération. Le diagramme présente la même difficulté avec en outre une incertitude quant à sa bonne lecture et compréhension par un néophyte. Plus fondamentalement, seules ces données de synthèse risquent d'être regardées et les différents autres éléments du rapport pourraient ne pas être lus. De ce fait, il conviendrait de **ne pas utiliser ces pourcentages et diagramme de synthèse**.
7. En tous les cas, le rapport de synthèse globale devra **faire l'objet d'un test à blanc** avant d'être utilisé à large échelle pour publication. Étant un outil qui se veut dynamique, il reflètera au moment de sa publication les remédiations déjà apportées par l'opérateur. Cela a fait consensus.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Vice-Présidente, Madame la Ministre, l'assurance de notre considération très distinguée.

Luc VANDORMAEL
Président
Fédération des CPAS
Union des Villes et Communes de
Wallonie

Denis HENRARD
Directeur général adjoint
Unessa

Yves SMEETS
Directeur général
Santhea

Vincent FREDERICQ
Secrétaire général
Femarbel

Contacts :

Fédération des CPAS wallons (UVCW) - Jean-Marc Rombeaux - jmr@uvcw.be
Ferubel-Femarbel - Vincent Fredericq - sec-gen@femarbel-ferubel.be
Santhea - Pierre-Yves Lambotte - pierre-yves.lambotte@santhea.be
Unessa - Catherine Dechevre - catherine.dechevre@unessa.be

Copie de la présente est adressée à Madame Françoise Lannoy, Administratrice générale de l'Aviq.