

**Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes
Handicapées**

Rapport d'activités 2011



Bonne lecture !

SOMMAIRE

- **Edito – préambule**

Nouvelle image, la personne au centre

- **L'information et les conseils**

- Numéro gratuit 0800/16061
Le Numéro gratuit a reçu plus de 8.000 questions
- Dans chaque Bureau Régional
Les cellules d'accueil ont pris en charge près de 45.000 contacts
- Dans les communes
255 handicontacts assurent l'information de proximité
- Les Carrefours Emploi-Formation
19 conseillers en emploi-formation orientent les demandeurs
FOCUS : A la recherche d'un emploi, d'une formation ? Le CEFO : un carrefour incontournable !
- Accessibilité
4 services conseils informent et sensibilisent sur l'accessibilité
- Vie à domicile
Le site « Bien Vivre chez Soi » informe sur les aides au maintien à domicile
- Internet
Le site internet de l'AWIPH a reçu 240.000 visites. Un « Wikiwiph » en projet
- Loisirs
La banque de données Loisirs & handicap renseigne sur les activités accessibles
- Publications
Le trimestriel « Parlons-en » informe gratuitement le public
- Bibliothèque
Le centre de documentation gère une bibliothèque de plus de 7.000 documents sur le handicap
- Salons
65 jours de salons et événements
FOCUS : L'AWIPH présente sur les salons en février, 3 exemples parmi tant d'autres...

- **L'enfance et l'adolescence**

- De 0 à 3 ans : dans les crèches, chez les accueillants
285 milieux d'accueil accompagnés, 1.446 milieux sensibilisés grâce à la collaboration AWIPH-ONE
- A l'école
Toujours plus de chemin vers l'intégration scolaire
Les interventions de l'AWIPH pour accompagner à l'école
- Un accompagnement pour les moins de 8 ans
Les services d'aide précoce ont accompagné 2.102 enfants
- Un accompagnement pour les 6-20 ans
Les services d'aide à l'intégration ont soutenu 1.383 jeunes
- Un soutien intensif en journée
Les 14 services d'accueil de jour ont accueilli 351 jeunes
- La collaboration avec l'aide à la jeunesse
Répondre aux besoins des jeunes et les accompagner dans la mise en place de leur projet
- Sensibiliser les camarades de classe
18.000 personnes sensibilisées en 170 journées
FOCUS : Une journée active, qui laisse des traces...

- La formation et la vie professionnelle

- Transition Insertion
En province de Liège, le projet FSE « Transition insertion » a suivi 92 jeunes
- La formation en Centre de Formation Professionnelle
Les 13 centres de formation professionnelle (C.F.P.) de l'AWIPH ont formé 1.457 stagiaires
Une convention de collaboration entre l'INAMI, le FOREM et l'AWIPH pour la réinsertion socio-professionnelle des personnes en incapacité de travail
Un projet pilote avec le Consortium de validation des compétences
Promouvoir l'accès des femmes à la formation professionnelle et à l'emploi protégé
FOCUS : Quand l'ONEM accueille un stagiaire en situation de handicap
- L'emploi en entreprise ordinaire
7.437 personnes ont bénéficié de soutien à l'emploi ordinaire
FOCUS : De nouvelles actions dans la fonction publique
- Ergojob
148 personnes aidées dans leur travail grâce à Ergojob
- Entreprises de Travail Adapté
7.146 travailleurs handicapés employés par les 57 entreprises de travail adapté
- Ateliers d'intégration socio-professionnelle
230 personnes ont déjà participé aux ateliers d'intégration socio-professionnelle

- L'autonomie et l'accompagnement

- L'aide individuelle à l'intégration
L'AWIPH a délivré 15.694 décisions positives d'intervention
- Le Budget d'Assistance Personnelle
175 personnes ont bénéficié d'un BAP
- La plateforme « Bien vivre chez soi »
6 services-conseils en aménagement ont complété plus de 1.700 rapports individuels de conseils et de suivi à domicile
- Les services d'accompagnement
Les 41 services d'accompagnement agréés par l'AWIPH ont soutenu 4.285 personnes
- Les services d'aide à la vie journalière
Les 9 services d'aide aux activités de la vie journalière (AVJ) agréés par l'AWIPH ont soutenu 118 adultes

- Le logement

- Dans une famille
Les 5 services d'accompagnement en accueil de type familial ont soutenu 153 personnes
- Dans un lieu encadré
Les logements encadrés novateurs : 79 demandes suivies en 2011
- Dans un lieu supervisé
Les services de logement supervisé ont soutenu 407 personnes
- L'urgence : les cas prioritaires
137 solutions apportées à des situations d'urgence
- Les services résidentiels et résidentiels de nuit pour adultes
4.072 résidents quotidiens dans les 102 services résidentiels pour adultes, 578 personnes dans les 32 services résidentiels de nuit
- L'infrastructure
Des infrastructures améliorées, un arrêté en cours

- La santé et le bien-être

- L'annonce du diagnostic
Plus de 800 personnes ont suivi des formations pour une amélioration permanente de l'annonce du handicap
- La santé mentale

Collaboration entre la Direction Générale des Pouvoirs locaux, de l'Action Sociale et de la Santé (DG05), l'Institut Wallon pour la Santé mentale (IWSM) et l'AWIPH
322 demandes ont été déposées aux cellules mobiles d'intervention (C.M.I.)

- La vie affective et sexuelle
Vers une sexualité épanouie
- Le vieillissement
L'AWIPH cherche à améliorer le maintien à domicile des personnes handicapées vieillissantes
Le vieillissement dans les services résidentiels
- La défense sociale
Vers un meilleur accompagnement des personnes handicapées ayant commis un délit

- **Le répit et les loisirs**

- Répit
1.172 inscriptions et 737 familles utilisatrices des services répit
- Site Loisirs et handicap
La banque de données Loisirs & handicap renseigne sur les activités accessibles
- Projets parrainés
Plus de 50 projets soutenus
Un appel à projets
- Evénements
Des rencontres sportives inoubliables
FOCUS : 600 supporters extraordinaires au Standard de Liège

- **Une société plus inclusive**

- Services publics
Les engagements des organismes publics
- La collaboration avec le terrain
Les Commissions subrégionales de coordination : renouvellement en vue
- L'ONU
Le premier rapport de la Belgique sur la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

- **L'AWIPH et ses services**

- Vision
Des personnes comme les autres : une philosophie
Le décret de 1995
- Mission
L'AWIPH, qu'est-ce que c'est ?
Une administration centrale et 7 bureaux régionaux
FOCUS : Le nouveau logo de l'AWIPH
- Contrat de gestion
Un contrat de gestion qui se termine
FOCUS : L'évaluation du contrat de gestion 2007-2012
- Les instances
Le Comité de direction
Le Comité de gestion
Le Bureau
Les Conseils d'avis
- Le personnel
22 nouveaux agents, un plan de personnel sur 3 ans : des ressources humaines efficaces !
Le plan de personnel 2011-2013
L'organigramme
- Les statistiques
- Les dépenses
- La qualité des services : formation
Ressources destinées aux services agréés
- La qualité des services : l'audit et contrôle
Une démarche qualité
Des missions de terrain

- La bientraitance

L'année 2011 a débuté par l'adoption d'une nouvelle image pour l'AWIPH. Une image que l'Agence a voulue au plus près de son identité, pourtant complexe : un organisme administratif mais dynamique ; efficace mais sans cesse en recherche d'amélioration ; tourné vers les usagers, le secteur spécialisé, mais aussi vers les services généralistes ; un partenaire qui soutient mais veille à l'autonomie... Toute notre philosophie devait aussi se retrouver dans le futur logo : « replacer la personne au centre ». Et la nouvelle image, à la grande satisfaction du personnel de l'Agence et de ses interlocuteurs qui s'y reconnaissent, a relevé le défi et continue de se répandre et d'entraîner avec elle une démarche de simplification et d'accessibilité des informations.

2011 a donc connu un beau commencement mais aussi une belle clôture : l'année s'est terminée sur un très beau bulletin. En effet, le contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH a été évalué par des consultants indépendants. Leur rapport souligne la qualité du travail effectué, la conscience professionnelle du personnel, les efforts perçus à l'extérieur... Cette évaluation a jeté les bases de notre nouveau contrat de gestion. La priorité absolue pour 2012-2017 est fidèle à notre philosophie : la personne en situation de handicap, son projet de vie, au cœur de notre action. En tenant compte, bien sûr, de nouveaux enjeux : l'allongement de la durée de vie, un contexte financier d'économies budgétaires, un besoin et une envie de favoriser le maintien à domicile, la nécessité de proposer un continuum de prestations et un soutien personnalisé aux personnes en situation de handicap, avec une qualité accrue des services et une organisation plus efficace et plus durable. Du beau travail en perspective, pour que l'intégration soit l'affaire de tous !

Nous allons donc continuer à sensibiliser, convaincre, soutenir... et engranger des réussites. Nous allons privilégier aussi l'orientation vers les interventions au domicile et développer une stratégie du « faire ensemble » entre services spécialisés et services dits généraux, accessibles à tous. C'est le besoin de la personne qui doit guider notre action. Pour elle, nous devons mobiliser notre réseau de partenaires (services d'aide à domicile, équipes mobiles d'intervention en santé mentale...) et de prestataires spécialisés (les services agréés de l'AWIPH). C'est pour cela que le nouveau contrat de gestion de l'AWIPH est centré sur la réponse aux besoins des personnes dans les divers domaines de leur vie et non sur l'offre de service existante. Faire autrement pour faire mieux, tel est notre objectif pour les 5 ans à venir.

A la fin de l'année 2011, plus que jamais, l'AWIPH est consciente du travail qu'il reste à faire ensemble pour que toute personne en situation de handicap puisse mener son projet de vie personnel comme n'importe quel citoyen. Se former, se loger, vivre dans un lieu adéquat, avoir un emploi, des activités en journée, des loisirs... Dans l'esprit de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique en 2009, l'Agence a à cœur de poursuivre sa mission de sensibilisation et d'aiguillon pour que la société entière se responsabilise et veille à garantir à chaque citoyen la possibilité d'exercer ses droits. L'AWIPH a d'ailleurs poursuivi ses collaborations avec l'Enseignement, l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE), l'Aide à la Jeunesse...

Durant cette année, l'Agence a également continué à accomplir les missions importantes qui lui ont été confiées par le décret de 1995 : l'accueil et l'information des personnes, l'agrément et le subventionnement des services, la prise en compte de décisions relatives aux demandes individuelles.

En 2011, ce sont 64.000 personnes qui se sont adressées à l'Agence pour des informations, soit près de 23.000 demandes transversales ; près de 32.000 demandes auprès des cellules d'accueil des Bureaux régionaux, plus de 7.500 auprès du Numéro Vert et plus de 2.000 auprès des agents Ecoute Premier première Orientation Conseil (EPOC). Plus de 16.000 personnes ont bénéficié d'une intervention financière de l'Agence dans le domaine de l'emploi et de la formation ; plus de 8.500 en matière d'aide individuelle à l'intégration ; 9.000 dans le secteur de l'aide en milieu de vie

(accompagnement, répit, etc) et plus de 10.500 dans le domaine de l'accueil-hébergement. Comme chaque année, le nombre de demandes d'interventions est en augmentation à savoir 32.637 en 2011.

Sans plus attendre, nous vous invitons donc à parcourir le détail de nos activités 2011.

Alice BAUDINE,
Administratrice générale

Edouard DESCAMPE,
Président du Comité de gestion

L'INFORMATION ET LES CONSEILS

Pour aider les personnes à faire les bons choix et les bonnes démarches, l'AWIPH assure une écoute personnalisée et informe sur les aides qu'elle propose et celles qui existent par ailleurs. Elle a mis en place des dispositifs spécialisés dans ses services internes et des partenariats.

En 2011, l'AWIPH a informé et orienté plus de 65.000 personnes.

NUMÉRO GRATUIT 0800/16.061

Le Numéro gratuit a reçu plus de 8.000 questions

Que ce soit par téléphone, par fax, par mail et, depuis fin 2011 via Facebook, 4 conseillères répondent à toutes les questions touchant au handicap grâce à leur connaissance très étendue des aides pour les personnes handicapées.

La majorité des questions porte sur les matières gérées par l'AWIPH (en particulier l'emploi et l'aide individuelle à l'intégration). Les conseillères répondent aussi à des questions très variées portant sur les allocations et attestations octroyées par le SPF Sécurité sociale, le logement, les loisirs, la recherche de services...

Personne ressource : Jean-Claude Durieu, Responsable du service Information et Orientation, jc.durieu@awiph.be, 071/205.889.

+ post-it : « L'AWIPH sur Facebook »

L'AWIPH dispose de sa page officielle sur Facebook. Tout le monde peut y suivre les activités de l'Agence, du secteur, retrouver des photos, des échos des événements... Mais aussi y poser des questions, sur le « mur » ou en « message privé » ! Wippy, la mascotte de l'AWIPH, - avec derrière lui les conseillères du numéro gratuit - répond aussi vite que possible à toutes les questions !

DANS CHAQUE BUREAU RÉGIONAL

Les cellules d'accueil ont pris en charge près de 45.000 contacts

Dans chaque bureau régional, une cellule d'accueil écoute et informe le public. Elle lui donne une première orientation. Cet accueil peut se faire en deux temps. Au premier contact, sur place ou par téléphone, c'est l'*agent de premier accueil* qui accueille et répond aux questions. Dans une deuxième temps, les 13 agents premier accueil des bureaux régionaux peuvent orienter les personnes vers un agent EPOC (*agent d'Ecoute, Première Orientation, Conseil*) lorsque la demande est imprécise ou lorsque l'information doit être approfondie. Les 9 agents EPOC des bureaux régionaux aident les personnes à mieux cerner leurs besoins. Ils les informent pour accroître leur capacité de choix. Ils leur proposent une aide personnalisée pour les démarches à effectuer.

Quelques chiffres à titre d'exemple : les agents de premier accueil du Bureau régional de Charleroi ont reçu 5.221 visiteurs et ont répondu à 7.031 appels téléphoniques en 2011. Pour sa part, la cellule d'accueil du Bureau régional de Mons a reçu 4.328 visiteurs et a informé par téléphone 9.335 usagers.

Les personnes qui ont introduit une demande formelle d'intervention pour une aide de l'AWIPH peuvent aussi, à tout moment, contacter les gestionnaires de leur dossier au bureau régional. Les courriers portent toujours les références de l'*agent traitant*.

Personne ressource : Jean-Claude Durieu, Responsable du service Information et Orientation,

jc.durieu@awiph.be, 071/205.889.

DANS LES COMMUNES

255 handicontacts assurent l'information de proximité

Toutes les communes wallonnes (sauf communauté germanophone) (253) ont été sollicitées par l'AWIPH afin d'adhérer au projet de service d'information de proximité développé par les Commissions subrégionales de coordination. Seules 37 communes n'ont pas encore répondu à l'appel. Au total, 85 % des communes wallonnes (216) offrent actuellement un service « handicontact », via une ou plusieurs personnes, à leur population.

Les handicontacts, qui ont pour mission d'informer et d'orienter les personnes vers des services aptes à répondre à leurs besoins, sont souvent les personnes ressources les plus proches du domicile des personnes handicapées.

Pour consolider le réseau des handicontacts et les soutenir dans leur travail, l'Agence a décidé d'assurer leur coordination, d'organiser des séances d'information et des formations répondant à leurs besoins et de les inclure dans le réseau interne dédié à l'information.

Personne ressource : Françoise Tancre, Coordinatrice des handicontacts, service Information et Orientation, f.tancre@awiph.be, 071/205.520.

LES CARREFOURS EMPLOI-FORMATION (CEFO)

19 conseillers en emploi-formation orientent les demandeurs

Dans le cadre d'un partenariat avec le FOREM et d'autres partenaires, l'AWIPH détache 19 conseillers emploi-formation dans les CEFO.

Les CEFO sont des espaces où les visiteurs viennent chercher de l'information en matière de formation et d'emploi.

Dans un esprit de non-discrimination, les conseillers détachés par l'AWIPH reçoivent, comme leurs collègues partenaires, tous les visiteurs, qu'ils aient ou non un handicap. Dans le même esprit, ils veillent à ce que les personnes handicapées aient accès à l'offre de services et de formations de tous les opérateurs en Wallonie. Ils soutiennent leurs collègues pour les amener à travailler naturellement au service des personnes handicapées.

Personne ressource : Jean-Claude Durieu, Responsable du service Information et Orientation, jc.durieu@awiph.be, 071/205.889.

FOCUS

A la recherche d'un emploi, d'une formation ? Le CEFO : un carrefour incontournable !

Pourquoi un agent AWIPH au CEFO ?

L'AWIPH est là comme support aux services généraux pour les aider dans leur mission d'accueillir les personnes handicapées comme tous les citoyens. Elle contribue à construire une société ouverte à la diversité qui a conscience que les personnes handicapées sont des personnes comme les autres. Tout comme il devrait être normal que les personnes en situation de handicap puissent choisir leur domicile, aient l'autonomie qu'elles recherchent, puissent accéder à des loisirs et une vie sociale, il est normal qu'elles puissent travailler et se former comme tout le monde. Dans cet esprit, elles devraient pouvoir bénéficier des mêmes interlocuteurs dans ces matières au sein des services généraux que l'ensemble de la population ! D'autant que, bien souvent, le handicap d'une personne ne l'empêche pas de développer des compétences dans son métier : « un comptable en chaise roulante reste un excellent comptable » cite-t-on souvent comme exemple à l'AWIPH.

« Le public est très varié : nous accueillons des universitaires « surdiplômés » qui ne trouvent pas de place, tout comme des personnes qui ne savent ni lire ni écrire » explique Jonathan Van Brakel, agent AWIPH au CEFO de Charleroi. « Selon les besoins, nous orientons les personnes vers des formations pour l'utilisation de l'informatique, des cours de Français-Langue Etrangère (FLE), nous aidons pour les CV, les lettres de motivation. Mais nous ne nous substituons pas à elles, ça ne les aiderait pas et ce serait ingérable ! ».

Qu'en disent vraiment les demandeurs d'emploi ou de formation en situation de handicap ?

84 % des personnes en situation de handicap interrogées dans le cadre d'une enquête menée par l'AWIPH sont satisfaites de la qualité de l'accueil dans les CEFO ! « J'ai eu un très bel accueil, les gens sont compétents », « Le personnel est très professionnel », « Les agents font tout pour que les gens se retrouvent dans la vie professionnelle ». Un usager témoigne : « J'ai eu plus que ce que je souhaitais, on m'a aidé pour faire des choses auxquelles je n'avais pas pensé ». Les gens moins satisfaits l'étaient généralement en raison d'éléments indépendants des CEFO : pas de formation prévue dans le domaine recherché, longue attente pour certaines formations, employeurs désarmants...

Un langage adapté

Les usagers interrogés (y compris les personnes déficientes mentales) signalent aussi la très bonne adaptation du langage par les conseillers : « Elle répétait quand c'était nécessaire », « Ils donnent la définition des abréviations ». Et la grande capacité d'écoute des agents est également appréciée. 89% des personnes déclarent s'être senties écoutées et comprises au CEFO : « D'habitude je suis gêné mais là je ne l'étais pas », « Elle connaissait ma maladie et a compris ma situation ».

Paradoxe ?

12 personnes interrogées au cours de l'enquête auraient souhaité une « aide plus importante pour les personnes avec difficultés », voire « un comptoir pour les personnes handicapées ». Un désir en contradiction avec la raison d'être de la participation des agents détachés de l'AWIPH aux CEFO puisque, comme expliqué ci-dessus, le but de leur présence est de réserver un même accueil à tous, d'offrir des services non stigmatisants... L'AWIPH veillera à conscientiser le personnel accueillant dans les CEFO par rapport à ces difficultés plus importantes exprimées par un certain nombre au cours de cette enquête.

Conseils et orientation : mission accomplie !

La mission d'orientation est réellement l'essence du travail du CEFO. La moitié des personnes interrogées a d'ailleurs été orientée vers un service adéquat pour poursuivre ses démarches (une formation, un emploi, un service qui l'accompagnera comme un jobcoach...). Une grande majorité

des personnes repartent aussi avec des documents liés à la formation, des offres d'emploi, des adresses où postuler, de la documentation sur les ETA.

Source : *Parlons-en n°48, octobre 2011*

ACCESSIBILITÉ

4 services conseils informent et sensibilisent sur l'accessibilité

Dans le cadre d'un programme d'initiative spécifique, l'Agence subventionne 4 services-conseils en matière d'accessibilité : ANLH, GAMAH, PLAIN-PIED et PASSE-MURAILLE.

Initié en janvier 2009 jusque fin 2010, ce programme a été reconduit en 2011 et sera prolongé en 2012 et 2013.

Les 4 services conseils retenus :

- Mettent en place des sensibilisations à l'accessibilité pour le grand public ;
- Organisent des formations à l'accessibilité pour des opérateurs publics, des architectes, des entrepreneurs de la construction ...;
- Conseillent des opérateurs publics et privés en matière d'accessibilité des bâtiments ;
- Diffusent une information sur les normes en vigueur en matière d'accessibilité des bâtiments publics (ou ouverts au public) et sur les bonnes pratiques en matière d'accessibilité.

Personne ressource : Jean-Claude Durieu, Responsable du service Information et Orientation, jc.durieu@awiph.be, 071/205.889.

VIE À DOMICILE

Le site « Bien Vivre chez Soi » informe sur les aides au maintien à domicile

Pour concrétiser un des points de la Déclaration de politique régionale de 2009, le Gouvernement wallon s'est doté d'un plan en faveur des aînés en 2010. Ce plan a décidé du lancement d'une plateforme de soutien de l'autonomie à domicile pour les personnes âgées et en situation de handicap.

POST-IT : Plus d'infos sur la plateforme « Bien vivre chez soi » dans le chapitre sur l'Autonomie.

Cette plateforme a reçu parmi ses missions de créer et de gérer un site internet qui informe sur les aides et services utiles quand on souhaite continuer à vivre à domicile malgré l'âge ou un handicap.

En 2011, l'AWIPH a travaillé sur ce site internet en collaboration avec la Direction Générale opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action sociale et de la Santé (DG05, Direction des aînés). Forme et contenus ont été spécialement adaptés au public visé. Le site a obtenu le label « Anysurfer » pour son accessibilité.

Personne ressource : David Krapez, Coordinateur de la plateforme « Bien vivre chez soi », service Information et Orientation, d.krapez@awiph.be, 071/205.540

INTERNET

Le site internet de l'AWIPH a reçu 240.000 visites. Un « Wikiwiph » en projet

De plus en plus, la première information passe par internet.

Entre 2009 et 2011, le nombre de visiteurs et de pages vues sur le site internet www.awiph.be a augmenté de 14 %. Ce sont plus de 240.000 visites et près de 930.000 pages vues en 2011.

Parce que l'internaute aime trouver rapidement et précisément l'information qu'il recherche, l'AWIPH se mobilise pour organiser et mettre en accès public toute la matière récoltée et utilisée par les agents d'information (conseillères numéro gratuit, agents EPOC...). Le projet d'un « wiki » wallon de l'information de la personne handicapée, « Wikiwiph », a débuté en 2011. Les administrations, services et associations seront sollicités pour alimenter et tenir à jour l'information qu'ils génèrent. La plateforme « Wikiwiph » permettra que toute l'information sur le handicap soit accessible aux internautes en quelques clics et s'enrichisse au gré des collaborations.

Personne ressource site internet: Christine Pierart, Webmaster, service Communication, c.pierart@awiph.be, 071/205.516.

Personne ressource pour Wikiwiph : Anabelle Duquesne, Rédactrice multimédia, Gestionnaire de la banque de données Wikiwiph, service Information et Orientation, a.duquesne@awiph.be, 071/205.721.

LOISIRS

La banque de données Loisirs & handicap renseigne sur les activités accessibles

L'offre de vacances et de loisirs est restreinte lorsqu'on a un handicap et que la société est encore loin de penser systématiquement aux personnes handicapées dans ses conceptions architecturales et autres des infrastructures touristiques et de loisirs.

C'est pourquoi l'AWIPH a tenu à développer et à gérer une banque de données de loisirs et de vacances accessibles.

Cette banque de données, régulièrement alimentée, se trouve sur le site internet de l'AWIPH. Un travail pour affiner son moteur de recherche a été entrepris en 2011.

Retrouvez plus d'autres informations sur la base de données « Loisirs et Handicap » dans le chapitre « Répit et Loisirs ».

POST-IT : Voir aussi le chapitre « Répit et loisirs ».

Personne ressource : Daniel Bauwens, Gestionnaire de la banque de données « Loisirs & Handicap », service Documentation, d.bauwens@awiph.be; 071/205.744

PUBLICATIONS

Le trimestriel « Parlons-en » informe gratuitement le public

Le « Parlons-en » est une publication wallonne gratuite réalisée par l'AWIPH. Les personnes handicapées, les familles, les associations et les services pour personnes handicapées sont ses principaux destinataires. Toujours plus professionnel, il propose des dossiers, des focus, des ressources documentaires, un agenda, des pages sur le sport, des aides pour la vie quotidienne. De

16 pages jusque là, il est passé en 2011 à 24 pages. Il a, bien sûr, adopté aussi la nouvelle image de l'Agence. Un grand pas vers plus de clarté et de confort pour ses 10.000 lecteurs !

De nombreuses autres publications sont réalisées par l'AWIPH et sont disponibles sur son site internet ou sur demande au centre de documentation.

Personne ressource : Tiphaine Dedonder, Chargée de communication, service Communication, t.dedonder@awiph.be; 071/205.547

BIBLIOTHÈQUE

Le centre de documentation gère une bibliothèque de plus de 7.000 documents sur le handicap

Etudiants, enseignants, services agréés, parents... font appel aux ressources du centre de documentation de l'AWIPH. Des professeurs font découvrir chaque année à leurs élèves du secondaire ou étudiants du supérieur les ressources de la bibliothèque.

Avec plus de 7.000 documents sur le handicap, le centre de documentation est devenu au fil des ans une référence pour les chercheurs d'information et de documents de sensibilisation. En 2011, le centre de documentation a prêté 3.458 ressources (livres, études, DVD...), sans compter les nombreuses reproductions d'articles et de dossiers. La bibliothèque accorde également une attention toute particulière à la littérature jeunesse consacrée au handicap et à la différence.

Personne ressource : Françoise Rocrelle, Responsable du service Documentation, f.rocelle@awiph.be, 071/205.739

SALONS

65 jours de salons et événements

Pour rencontrer les bénéficiaires et répondre à leurs questions, ou encore présenter les services de l'AWIPH aux personnes handicapées qui ne les connaîtraient pas encore, l'AWIPH est présente lors de nombreux salons et événements. C'est aussi l'occasion de faire connaître l'action de l'Agence, de rencontrer et d'éveiller un public peu concerné par le handicap et d'y sensibiliser la société.

En 2011, l'AWIPH a été présente 65 jours lors de salons et événements divers.

Personne ressource : Jean-Louis Maniquet, Gestionnaire de projets de communication, service Communication, jl.maniquet@awiph.be, 071/205 738

FOCUS

L'AWIPH présente sur les salons en février, 3 exemples parmi tant d'autres...

Le 10 et 11 février s'est tenu le **salon des Mandataires**, le rendez-vous incontournable des élus et des fonctionnaires des communes, provinces, CPAS et intercommunales, ainsi que des entreprises actives dans le secteur public. Chaque année, l'AWIPH y propose un thème de rencontres et d'échanges. 2011 a été dédiée au thème de « l'accessibilité dans tous ses états ». Dans ce cadre, l'AWIPH et les associations wallonnes actives dans le domaine concerné, regroupées en un stand commun, ont répondu à toutes les interrogations des visiteurs.

Du 9 au 13 février, le bureau régional de Liège était présent au **salon « Vert Bleu Soleil »**, un rendez-vous annuel consacré au tourisme et aux vacances qui s'est tenu aux Halles des Foires de Liège. L'AWIPH y a organisé le 11 février, un colloque intitulé : « Handicap et tourisme adapté. Quelles opportunités économiques pour un tourisme intégré ? ».

Les 11 et 12 février ainsi que du 17 au 19 mars, l'Agence était présente aux **salons organisés par le SIEP** - Service d'Information sur les Etudes et les Professions – à Namur et ensuite à Liège.

Nous estimons que chacun a le droit d'accéder à la formation tout au long de sa vie sans discrimination. Néanmoins, trop souvent, les jeunes en situation de handicap se trouvent exclus du marché de l'emploi et des offres de formation en l'absence d'une réponse adaptée. L'Agence, déjà présente en 2010, a, dès lors, souhaité réitérer la démarche. Afin de renforcer l'impact de cette dernière, les centres de formation professionnelle namurois et liégeois étaient présents également pour une meilleure information de tous.

L'ENFANCE

Lorsque l'enfant naît et présente un handicap, les parents se posent beaucoup de questions. Pour les soutenir et répondre à leurs besoins, l'AWIPH met en place des services qui accompagnent l'enfant et ses parents et les aident sur les plans éducatif, social et psychologique.

DE 0 à 3 ANS : DANS LES CRECHES, CHEZ LES ACCUEILLANTS

285 milieux d'accueil accompagnés, 1.446 milieux sensibilisés grâce à la collaboration AWIPH-ONE

Dans le cadre des initiatives spécifiques, l'AWIPH a mis en place, différents projets pour favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap dans les crèches, les maisons d'enfants, chez les accueillant(e)s à domicile, etc. Grâce à la collaboration avec l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE), neuf projets couvrant l'ensemble de la Wallonie ont vu le jour en 2009. Ils sont répartis par province et selon la densité de population :

- le projet **Caravelles** en Brabant wallon,
- **le Tisserand** en province de Luxembourg,
- **Grandir et s'épanouir dans la diversité, Vers l'accueil des bébés extraordinaires et les Coccinelles** en province de Hainaut,
- **Badiane** pour Namur,
- **AIMA** (Aide à l'Intégration en Milieu d'Accueil de jeunes enfants, de moins de 3 ans, porteurs de déficiences) et **PICSAP** (Projet Inclusion Crèches et Service d'Aide Précoce) pour la province de Liège,
- Le projet transversal **TEdDI** (Troubles Envahissants du Développement, Dépistage et Intervention – Informations).

Souvent sous la forme de cellules mobiles, ces projets soutiennent et accompagnent les équipes des milieux d'accueil dans leurs réflexions, leurs peurs et leurs représentations du handicap. Ils préparent, avec l'équipe qui le désire, l'accueil d'un enfant en situation de handicap en termes d'organisation, de rythme, des pratiques, de travail en équipe.

Les projets peuvent également **apporter un renfort temporaire** en personnel. L'objectif de ce soutien n'est pas de s'occuper exclusivement de l'enfant à besoins spécifiques.

Le renfort est là pour soutenir les professionnels dans leur travail, quelques jours par semaine ou, par mois, sur le lieu d'accueil. Le renfort, tout comme l'accompagnement des équipes, consiste en l'apport d'un regard extérieur. Ils permettent un retour sur les pratiques, proposent des pistes de travail et valorisent les équipes. Ils les aident également à surmonter les difficultés, à enrichir leurs compétences et à activer les réseaux nécessaires pour que l'accueil soit une réussite.

En 2011, les dispositifs ont été sollicités par des milieux d'accueil pour **l'intégration de 126 enfants** à besoins spécifiques dont **83 garçons** et **43 filles**. La majorité des enfants suivis ont entre 2 et 3 ans.

Quelque **1.446 milieux d'accueil** ont reçu une **présentation - information** sur les projets et/ou une **sensibilisation** sur l'inclusion d'enfants en situation de handicap. En Wallonie, il y a plus de 3.000 milieux d'accueil subventionnés et plus de 1.000 non subventionnés.

Personne ressource : Grégory Béclin, Gestionnaire de projets, Direction des services d'aide en milieu de vie, g.beclin@awiph.be , 071/205.546
--

POST-IT : Vous souhaitez en découvrir davantage sur ces projets ? Téléchargez la brochure de présentation et le dernier rapport d'activités sur notre site : rubrique L' AWIPH / Projets nationaux / Initiatives spécifiques « accueil de la petite enfance ».

UN ACCOMPAGNEMENT POUR LES MOINS DE 8 ANS

Les services d'aide précoce ont accompagné 2.102 enfants

Pour soutenir les parents d'un enfant handicapé de moins de 8 ans, l'AWIPH subventionne 19 services d'aide précoce répartis sur le territoire wallon.

Ces services sont à la disposition des parents pour les conseiller sur tout sujet en rapport avec le bien-être et le développement de leur enfant. Si nécessaire, ils informent et conseillent la crèche et l'école où les parents souhaitent inscrire leur enfant, en collaboration avec le centre psycho-médico-social (PMS). Ils veillent également à la réussite de cette intégration. Leur aide est personnalisée en fonction de la situation de chacun et ils constituent un véritable relai vers différents réseaux.

Personne ressource : Marina Goffelli, Responsable de la Direction des services d'aide en milieu de vie, m.goffelli@awiph.be, 071/205.858.

UN ACCOMPAGNEMENT POUR LES 6-20 ANS

Les services d'aide à l'intégration ont soutenu 1.383 jeunes

Les parents qui ont un enfant ou un adolescent handicapé entre 6 et 20 ans peuvent faire appel au soutien d'un service d'aide à l'intégration. L'AWIPH subventionne 32 services, qui s'inscrivent dans la continuité du travail réalisé par les services d'aide précoce.

Les professionnels de ces services accompagnent l'enfant ou l'adolescent afin de favoriser sa participation et sa socialisation dans des milieux de vie ordinaire, via des activités extérieures comme les mouvements de jeunesse, les groupes sportifs, récréatifs, artistiques, les stages, etc. Leur aide est également très personnalisée en fonction de la situation de chacun.

Personne ressource: Marina Goffelli, Responsable de la Direction des services d'aide en milieu de vie, m.goffelli@awiph.be, 071/205.858

A L'ECOLE

Toujours plus de chemin vers l'intégration scolaire

Suite à un décret de février 2009, la Communauté française a adopté de nouvelles mesures concernant l'intégration dans l'enseignement ordinaire: le jeune peut être intégré dans l'enseignement ordinaire, quel que soit son handicap, et sans avoir fréquenté l'enseignement spécialisé (il doit juste y être inscrit momentanément).

Depuis la mise en application de ce décret, l'évaluation du processus d'intégration et la réflexion se poursuivent et amènent régulièrement des aménagements. Une commission de soutien à la scolarité a été créée. Elle réunit les acteurs des 2 secteurs (enseignement et AWIPH). Elle permet aux différents acteurs de mieux se connaître et soutient le développement de cette connaissance mutuelle sur le terrain (via des lettres d'information adressées aux écoles). Les Services d'Aide Précoce et d'Aide à l'intégration sont représentés au sein de la commission et sont entendus dans leur réalité concrète.

Personne ressource : Bénédicte Dapsens d'Yvoir, Référente « intégration scolaire », b.dapsensdyvoir@awiph.be, 071/205.859

Les interventions de l'AWIPH pour accompagner à l'école

La Communauté française organise et subventionne l'enseignement. Dans le cas de l'enseignement spécialisé pour les enfants et les adolescents handicapés, elle prend en charge tous les frais liés à la scolarité (transport adapté, matériel spécifique, etc.). Il n'en est malheureusement rien si l'enfant est inscrit dans l'enseignement ordinaire. C'est alors aux parents de supporter les éventuels frais supplémentaires liés au handicap, et la majoration des allocations familiales qui leur est accordée ne permet pas toujours de faire face aux frais. Afin de réduire ce désavantage, l'AWIPH agit au travers de diverses interventions :

- Interventions dans les frais de déplacement entre l'école et le domicile pour les enfants et les jeunes qui fréquentent l'enseignement ordinaire et qui, en raison de leur handicap, doivent être accompagnés dans les transports en commun ou conduits en voiture, voire en taxi.
- Intervention dans les frais de séjour lorsque, en raison de leur handicap, les enfants ou les jeunes doivent résider dans un internat.
- Intervention dans les frais de matériel spécifique nécessaire en classe ou à domicile du fait du handicap. Par exemple : ordinateur, barrette braille.
- Intervention dans les frais d'accompagnement pédagogique (explications orales, répétitions, tutelle scientifique) pour les étudiants déficients sensoriels

L'AWIPH peut également délivrer une attestation permettant aux étudiants qui s'inscrivent à des cours de promotion sociale à finalité professionnelle d'être dispensés du paiement des droits d'inscription.

Personne ressource : Bénédicte Dapsens d'Yvoir, Référente « intégration scolaire », b.dapsensdyvoir@awiph.be, 071/205.859

UN SOUTIEN INTENSIF EN JOURNEE

Les 14 services d'accueil de jour ont accueilli 351 jeunes

Ces services accueillent des **jeunes** qui en raison de la gravité de leur handicap **ne fréquentent pas un établissement d'enseignement**. Ils les accueillent en journée pendant la semaine.

A partir du projet personnel du jeune, ils fournissent une prise en charge individuelle, éducative, médicale, thérapeutique, psychologique, sociale, adaptée à ses besoins. Ils visent une intégration scolaire, sociale et culturelle.

Personne ressource : Christian Nile, Directeur au Département Accueil-Hébergement, direction « mineurs », c.nile@awiph.be, 071 205 705

3 POST-IT : « Connaissez-vous les services répit ? Allez vite les découvrir dans le chapitre « LOISIRS » »

Vous cherchez des informations sur l'accueil de type familial ? Elles se trouvent dans le chapitre « logement ». Les services répit sont décrits dans le chapitre « loisirs »

Les enfants peuvent aussi être accueillis et hébergés dans des services résidentiels. Envie d'en savoir plus ? Rendez-vous dans le chapitre « logement » !

LA COLLABORATION AVEC L'AIDE A LA JEUNESSE

Répondre aux besoins des jeunes et les accompagner dans la mise en place de leur projet

Depuis octobre 2010, une collaboration entre l'AWIPH et l'Aide à la Jeunesse est en cours. L'objectif principal de cet accord est d'instaurer une cohérence dans les actions entreprises par l'un et l'autre secteur dans l'intérêt des jeunes et de leurs familles.

Les acteurs de ces deux secteurs se rencontrent dans des lieux d'information et d'échange. Ces journées permettent de créer des liens professionnels utiles, de mieux connaître les modes de fonctionnement respectifs, de pointer les problèmes récurrents, de proposer des groupes de réflexion et des pistes de solution.

Au quotidien, sur le terrain, le réseau est activé en fonction des besoins du jeune. Il faut, selon le cas, faire appel à un ou plusieurs types de service. Pour y répondre, l'AWIPH et l'Aide à la jeunesse ne sont pas les seuls concernés. Le secteur de la psychiatrie (santé mentale) est souvent sollicité dans les situations de crise. L'enseignement est également impliqué.

Personne ressource : Christian Nile, Directeur au Département Accueil-Hébergement, c.nile@awiph.be , 071 205 705.
--

SENSIBILISER LES CAMARADES DE CLASSE

18.000 personnes sensibilisées en 170 journées

Depuis de nombreuses années, l'AWIPH organise, en partenariat avec des associations du secteur, des sensibilisations au handicap.

Les sensibilisations s'adressent à l'ensemble des écoles primaires et secondaires situées en Communauté française, à l'ensemble des hautes écoles et universités, aux écoles qui accueillent des enfants en situation de handicap au sein de leur établissement, mais également aux administrations communales, aux festivals, salons et journées dédiés à un jeune public.

Au fil de parcours d'obstacles, d'animations, de jeux, de discussions et de rencontres, ces journées de sensibilisation permettent d'ouvrir les yeux sur ce qu'est le handicap et de comprendre un peu mieux toutes les facettes de la réalité de « l'autre côté ».

En 2011, l'AWIPH a encore sensibilisé un large public.

FOCUS

Une journée active, qui laisse des traces...

Avec Surdimobil : dans un monde sans bruits...

Malheureusement, le monde n'a pas de sous-titres. Comment dire « merci » en langage des signes ? Comment se réveiller, quand on n'entend même pas le réveil ? Comment regarder les infos à la télé ? Comment répondre au téléphone ? Tous ces gestes sont pourtant si simples...

L'association Surdimobil est là pour répondre aux dizaines de questions que les enfants peuvent se poser, autour d'activités dynamiques comme des jeux de rôles. Elle propose aussi un appareil de mesure du bruit, le Surdimobil, qui permet de réaliser à quel point notre univers sonore est pollué de sons inutiles et mauvais pour la santé des oreilles. Toute l'animation est réalisée par des guides sourds accompagnés par des interprètes en langue des signes.

Avec l'ONA : dans un monde sans image...

L'ONA, l'œuvre Nationale des Aveugles, propose aux enfants un atelier d'expérience dans le noir le plus complet : ils y avancent les yeux bandés, munis d'une canne, essaient de lire le braille, apprennent les gestes qui rendent service...

Le parcours de l'AWIPH : dans un monde parsemé d'embûches...

Pour faire comprendre aux enfants les difficultés que représentent les déplacements dans une ville pour les personnes à mobilité réduite, l'AWIPH leur propose de réaliser un parcours, assis dans une chaise roulante, et de se débrouiller dans une ville miniature. Trottoirs penchés, semés de poubelles, de poteaux, de voitures mal garées, tourniquets à l'entrée des supermarchés... Il s'agit d'un vrai défi, pourtant quotidien pour les personnes à mobilité réduite...

Et bien d'autres ateliers...

La Ligue Handisport est également partenaire de l'AWIPH et propose des démonstrations de sport adapté. L'ASPH, l'Association Socialiste de la Personnes Handicapées, propose des rencontres de personnes handicapées prêtes à répondre aux questions des enfants, pour apprendre à connaître et ne plus avoir peur...

Et cette liste d'animations n'est pas exhaustive ! De nombreuses autres associations participent avec l'AWIPH à des actions de sensibilisation variées et interactives.

Les écoles peuvent aussi organiser des actions : entreprendre une correspondance avec des élèves de l'enseignement spécialisé, passer une journée en compagnie d'enfants en situation de handicap, prendre des infos auprès du numéro gratuit ou du centre de documentation sur le handicap pour en parler en classe...

L'exemple de Chièvres

A Chièvres, c'est après une rencontre avec Yann Tondu, grâce à l'association Passe Muraille qui collabore souvent avec l'AWIPH, que des enfants ont eu envie de créer une journée de sensibilisation. En effet, Yann est aveugle. Marqués par son témoignage, ils ont alors imaginé un parcours sur base de toutes les choses du quotidien qui pourraient être difficiles à réaliser dans le noir. Les parents des élèves, mais aussi les proches et toutes les personnes intéressées, ont pu expérimenter le parcours qui retrace la journée d'un enfant, le tout avec une canne, les yeux bandés et dans le noir complet bien sûr ! Autre particularité, ce sont des personnes non-voyantes qui aidaient les groupes à se déplacer dans le parcours ! L'AWIPH, la Ligue Braille et l'asbl Passe Muraille ont apporté leur soutien au projet.

LA FORMATION ET LA VIE PROFESSIONNELLE

L'AWIPH octroie des aides et met en place des partenariats pour accroître l'accès à la formation et à l'emploi des personnes en situation de handicap. Le taux d'emploi des personnes handicapées est en effet de 35 %, soit la moitié du taux d'emploi des personnes valides.

TRANSITION INSERTION

En province de Liège, le projet FSE « Transition insertion » a suivi 92 jeunes

Le projet « Transition insertion » est un projet soutenu par le Fonds Social Européen (FSE), dans le cadre du programme « Compétitivité ». L'AWIPH est partenaire de ce projet avec l'Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté (EWETA), dont une des sections, la Fédération liégeoise des Entreprises de Travail Adapté (FETAL), est active également dans ce projet - et le Centre de Coordination et de Gestion (CCG) des programmes européens de la Fédération Wallonie-Bruxelles – Enseignement obligatoire.

Ce projet a été développé sur base du même constat que celui fait par le projet « Transition 16-25 », à savoir la rupture face au monde du travail des jeunes sortis de l'enseignement spécialisé.

Pour rencontrer ce problème, 5 écoles spécialisées de la province de Liège bénéficient maintenant d'un référent-coordonateur. Ce référent-coordonateur oriente et soutient les jeunes dans leurs démarches d'insertion, grâce à une pratique de conseils et d'activation d'un réseau d'intervenants.

Les référents-coordonateurs sont des enseignants ou des éducateurs détachés à temps partiel ou à temps plein.

Des 92 élèves ayant bénéficié de cet accompagnement en 2011, 21 ont déjà décroché un contrat de travail.

+ Logo européen

Personne ressource : Elisabeth Massin, Gestionnaire de projets internationaux, service des Affaires internationales, e.massin@awiph.be , 071/205.821

LA FORMATION EN CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Les 13 centres de formation professionnelle (C.F.P.) de l'AWIPH ont formé 1.457 stagiaires

13 C.F.P. agréés et subventionnés par l'AWIPH donnent une solide qualification professionnelle à des stagiaires qui, du fait de leur handicap, sont dans l'incapacité de suivre les formations proposées par les opérateurs de formation généraux comme le FOREM.

L'alternance de périodes de formation en centre et en entreprise renforce les passerelles avec le monde du travail.

Les domaines de formation couverts sont variés : emplois de bureau, informatique, horticulture, bâtiment, Horeca, nettoyage professionnel...

Le soutien du FSE permet aux centres de rencontrer la demande croissante de formation. Il y a eu 1.457 stagiaires formés en 2011 contre 1.369 en 2010, soit + 6,43 %. Ces stagiaires bénéficient d'indemnités de formation, d'une intervention dans les frais de déplacement (éventuellement d'une intervention dans les frais de séjour) et d'un assujettissement à la sécurité sociale qui ouvre ou maintient un certain nombre de droits.

L'AWIPH s'assure de la qualité des formations via des contrôles sur place et un comité d'accompagnement pour les centres si nécessaire.

+ *Logo européen*

Personne ressource : Christophe Rizzo, Responsable de la cellule CFP, c.rizzo@awiph.be , 071/205.850
--

Une convention de collaboration entre l'INAMI, le FOREM et l'AWIPH pour la réinsertion socio-professionnelle des personnes en incapacité de travail

Depuis le 1^{er} juillet 2009, la législation relative à l'assurance maladie-invalidité confie aux médecins-conseils le soin de veiller à la réinsertion socioprofessionnelle des titulaires en incapacité de travail.

Dans ce cadre, une déclaration d'intention de coopération a été conclue entre l'INAMI, les organismes assureurs et chacune des structures suivantes : l'AWIPH, le Forem, le VDAB (service flamand de l'emploi et de la formation), Actiris (office régional bruxellois de l'emploi), Phare, l'Arbeitsamt de la Communauté germanophone et l'Office germanophone pour personnes handicapées. Le Comité de gestion de l'AWIPH a marqué son accord sur ce document lors de sa réunion du 27 janvier 2011.

En avril 2011, une convention de collaboration a été signée entre l'INAMI, les organismes assureurs et leurs médecins conseils, le Forem et l'AWIPH en Wallonie. Une fois que les modes opératoires seront déterminés, cette convention permettra à des assurés, tant en incapacité primaire qu'en invalidité, de réintégrer le marché de l'emploi, par leur inscription volontaire dans un parcours compatible avec leurs aptitudes physiques et/ou mentales. Ce parcours pourra comprendre :

- l'apprentissage d'une nouvelle profession de référence,
- une mise à niveau des connaissances ou de compétences professionnelles,
- toute autre action (coaching, etc.) ayant pour objectif de favoriser la réinsertion professionnelle du bénéficiaire.

La porte d'entrée dans le processus restera le médecin-conseil. Les actions de formation et/ou d'insertion professionnelle pourront être menées :

- 1) soit par le Forem Formation ou l'un de ses partenaires conventionnés,
- 2) soit par un partenaire conventionné avec le Forem Conseil,
- 3) soit par l'AWIPH, un service agréé par l'AWIPH ou conventionné avec elle (p.ex. un opérateur de soutien dans l'emploi).

Le conseiller référent du Forem assurera le suivi de toutes les actions fixées dans le plan. Le bénéficiaire sera inscrit comme demandeur d'emploi libre, mais restera soumis à la réglementation relative à l'assurance maladie durant son parcours. Conformément à la réglementation de l'INAMI, le bénéficiaire aura droit à une indemnité de formation de 5 euros/heure, ainsi qu'au remboursement de ses frais de déplacement.

Les actions mises en œuvre dans le cadre de cette collaboration seront prises en charge par l'INAMI.

Personne ressource : Christophe Rizzo, Responsable de la cellule CFP, c.rizzo@awiph.be , 071/205.850
--

Un projet pilote avec le Consortium de validation des compétences

L'AWIPH a initié en 2011 un projet pilote avec le Consortium de validation des compétences.

Le dispositif de validation des compétences permet à tout citoyen de plus de 18 ans de faire reconnaître officiellement les compétences acquises par son expérience et/ou sa formation professionnelle acquises en dehors des filières de formation classiques.

Le projet entre les deux organismes vise prioritairement à inscrire, dans les cahiers des charges des centres de validation, les adaptations des conditions de passation des épreuves aux différents types de handicaps (méthodologie adaptée pour la transmission des consignes, aménagement du poste de travail, aménagement du temps de passation des tests...).

Personne ressource : Christophe Rizzo, Responsable de la cellule CFP, c.rizzo@awiph.be , 071/205.850
--

Promouvoir l'accès des femmes à la formation professionnelle et à l'emploi protégé

En collaboration avec son homologue bruxellois, le service PHARE, ainsi qu'avec la Fondation Roi Baudouin, l'AWIPH a demandé à l'ASBL « Genderatwork » de mener une étude exploratoire, dans le but d'analyser la vision du travail des femmes porteuses d'un handicap par les entreprises de travail adapté et les CFP. L'objectif est de pouvoir dégager de cette analyse des pistes d'actions à destination des ETA et des centres de formation.

Les recommandations de cette étude feront l'objet d'un plan d'actions dans le cadre du prochain contrat de gestion liant l'AWIPH au Gouvernement wallon. Elles ont d'ores et déjà été rapportées par l'AWIPH au Comité de rédaction sur la protection et la promotion des droits des femmes et des jeunes filles handicapées, qui s'est réuni en octobre et novembre 2011 au Conseil de l'Europe à Strasbourg.

Personne ressource : Christophe Rizzo, Responsable de la cellule CFP, c.rizzo@awiph.be , 071/205.850
--

FOCUS

Quand l'ONEM accueille un stagiaire en situation de handicap

Rencontre avec Bastien Schellaert, apprenant en bureautique à l'Espace Formation Emploi (CFP Espace Formation agréé par l'AWIPH, Namur) et Anne-Marie Vrancken, sa maître de stage à l'ONEM.

Parlons-en (PE) : Comment avez-vous trouvé ce stage à l'ONEM ?

Bastien Schellaert : Avec l'Espace Formation Emploi et l'AWIPH, nous avons cherché un stage qui corresponde à ma formation administrative, à mes envies et à mes attentes. L'ONEM répondait à ces critères. Ils n'avaient pas encore accueilli de stagiaires en situation de handicap mais ils ont tout de suite accepté.

Anne-Marie Vrancken, maître de stage : Pour nous aussi, ça a été une expérience très intéressante. On se demandait comment les agents de l'ONEM allaient réagir et finalement il n'y a pas eu de réaction particulière.

PE : Quelles tâches effectuez-vous ?

Bastien : J'ai d'abord travaillé dans l'administration. Je m'occupais du courrier. Je recevais également les visiteurs que j'orientais. J'ai également été chargé de la centrale téléphonique, où je recevais des appels et les dirigeais. Ensuite, j'ai suivi une formation pour travailler au service Attestations, où je faisais des cartes d'aide à l'embauche pour les plans activa et PTP.

PE : Quels efforts sont faits à l'ONEM pour accueillir les personnes en situation de handicap (aménagement des locaux, transformations...) ?

Anne-Marie : Le bâtiment est récent. Il a donc été conçu pour accueillir des personnes en chaise roulante. Les portes sont plus larges, il y a des toilettes prévues à chaque étage. Bastien est quand même venu avec une rampe quand il a fait l'accueil, pour pouvoir arriver au comptoir. Il a pu visiter les locaux avant de venir, c'est comme ça qu'il a vu qu'un matériel complémentaire serait indispensable. Par contre, pour atteindre l'imprimante, il n'a pas vraiment de difficulté, car il peut surélever sa chaise.

PE : Avez-vous besoin d'une aide quotidienne de la part de vos collègues ou bien êtes-vous parfaitement autonome ?

Bastien : Du point de vue de mon travail, je suis autonome. On a juste mis à ma hauteur les documents dont j'ai besoin. On a aussi déplacé quelques meubles pour que je puisse me déplacer plus facilement, mais pour moi, c'est mieux qu'on ne modifie pas tout.

PE : Êtes-vous considéré comme un égal ou bien vous sentez-vous sur ou sous-estimé par votre entourage ?

Bastien : Je pense être considéré comme tout le monde. Je ne veux d'ailleurs pas être surestimé !

Anne-Marie : Bastien a été très bien intégré, il fait d'ailleurs aussi les efforts nécessaires pour qu'on le considère comme tout le monde. Il va à la cantine en même temps que tout le monde, il se mêle au groupe... C'est important que cette démarche vienne des deux côtés !

Source : Parlons-en n°47, juillet 2011

L'EMPLOI EN ENTREPRISE ORDINAIRE

7.437 personnes ont bénéficié de soutien à l'emploi ordinaire

L'AWIPH encourage les travailleurs à obtenir et à conserver un emploi, les entreprises à assumer leurs obligations par rapport aux travailleurs handicapés et les opérateurs d'insertion professionnelle à prendre en compte des personnes handicapées dans leurs missions et champs d'intervention.

Dans ce but, l'Agence mène des actions de sensibilisation, de conseil, de soutien et/ou d'accompagnement, d'information et d'orientation.

Elle octroie également des aides financières aux travailleurs handicapés et/ou aux entreprises. L'AWIPH propose 8 interventions :

- ⇒ **Le stage de découverte** : une semaine d'immersion en entreprise pour découvrir un métier et le monde du travail.

Le nombre de personnes ayant entamé un stage de découverte est en augmentation. Il a augmenté de 6,6 % entre 2010 et 2011. On compte 155 interventions en 2011.

A l'issue d'un tel stage, plus de la moitié (59 %) des stagiaires ont entrepris une formation. 9 % ont obtenu un emploi.

- ⇒ **Le contrat d'adaptation professionnelle** : une formation individualisée en entreprise (y compris en entreprise de travail adapté). Des indemnités de formation sont accordées au stagiaire.

On compte 672 interventions en 2011.

Le taux d'embauche à l'issue des contrats menés à terme est de 66,3 %, ce qui est inférieur aux résultats réalisés depuis 2007. Pour les stagiaires ayant terminé un contrat d'adaptation en ETA (section d'accueil et de formation), ce pourcentage monte à 74,4 %, ce qui est également inférieur au taux enregistré les années précédentes. Il est de 64,3 % en entreprise de travail ordinaire.

Il faut signaler que le nombre de contrats rompus avant leur terme reste important : 21 %. C'est une des raisons qui a conduit l'AWIPH à développer un projet pilote de soutien dans l'emploi. Ce projet contribue à l'intégration dans un emploi durable et de qualité, et s'adresse notamment à ces personnes qui peinent à conserver un emploi.

- ⇒ **La prime à l'intégration** : une intervention fixée à 25 % du coût salarial accordée à l'entreprise pour un travailleur handicapé qui n'a pas travaillé depuis au moins six mois.

Le nombre de primes à l'intégration est assez stable fin 2011 par rapport à fin 2010. 408 primes d'intégration ont été attribuées.

- ⇒ **La prime au tutorat** : une prime de 750 € par trimestre est accordée à l'entreprise qui désigne un tuteur chargé d'accueillir et de guider le nouveau travailleur. Le souhait est, à travers cette intervention, d'encourager les entreprises à porter attention aux premiers temps de la présence du travailleur handicapé dans l'entreprise.

878 primes au tutorat ont été attribuées en 2011.

- ⇒ **La prime de compensation** : une intervention dans le coût salarial est accordée à l'entreprise pour compenser le coût supplémentaire éventuel des mesures qu'elle prend pour permettre au travailleur handicapé d'assumer ses fonctions (si ce coût supplémentaire est lié au handicap). Il peut s'agir de mesures d'organisation du travail, de mode de supervision, de transmission des consignes, de gestion des horaires de travail, etc.

La prime de compensation reste l'aide la plus sollicitée. En 2011, 4.072 primes de compensation ont été accordées, soit 6,8 % de plus qu'en 2010.

- ⇒ **L'aménagement du poste de travail** : En 2011, 135 interventions ont été accordées aux employeurs ou aux travailleurs indépendants en vue de l'aménagement matériel du poste de travail.
- ⇒ **La prime pour les travailleurs indépendants** : 33% du revenu minimum moyen garanti, pendant un an, non renouvelable. Il est également possible d'octroyer une intervention partielle pour les travailleurs salariés qui exercent une activité indépendante au titre d'activité complémentaire.

En 2011, 42 primes ont été octroyées.

- ⇒ **L'intervention dans les frais de déplacement au lieu du travail** : en 2011, on compte 716 interventions dans les frais supplémentaires liés à l'utilisation d'un mode de transport individuel ou à la nécessité d'être accompagné dans les transports en commun.

En 2011, 18,52 % des dépenses statutaires de l'AWIPH ont été dédiés à l'emploi des personnes handicapées.

POST-IT

Si vous désirez plus d'informations au sujet de ces interventions, un rapport spécifique se trouve sur www.awiph.be dans les pages Accueil > Documentation > Publications > Emploi ordinaire et adapté.

Personne ressource : Luc Fohal, Responsable de la Direction des dispositifs ordinaire en Emploi-Formation, l.fohal@awiph.be, 071/205.857.

FOCUS

De nouvelles actions dans la fonction publique

Depuis janvier 2011, un agent chargé spécialement de faciliter l'accès et le maintien à l'emploi des personnes handicapées au sein des pouvoirs publics a rejoint la Direction des Dispositifs ordinaires d'emploi et de formation de l'AWIPH.

Son rôle consiste notamment à suivre l'obligation d'emploi qui incombe à certains services publics, tant en termes de quantité que de qualité de ces emplois. Concrètement, l'agent fait connaître l'offre de service de l'AWIPH en matière d'insertion professionnelle et contribue à la prise en compte de besoins spécifiques liés au handicap dans la gestion des ressources humaines.

Pour ce faire, l'accomplissement d'actions conjointes entre les employeurs, leurs services de prévention, l'Administration centrale, les Bureaux régionaux de l'Agence et les services agréés apparaît fondamental.

Le plan Diversité de la province de Liège

Ce plan a permis d'atteindre un taux d'emploi de travailleurs handicapés respectueux des normes fixées par l'AGW du 27 mai 2009 (obligation d'emploi d'au moins une personne handicapée à mi-temps par tranche de vingt équivalents temps plein dans les services publics), mais pas seulement. Une campagne d'information soutenue par les délégations syndicales a amené nombre d'agents provinciaux à se tourner vers l'AWIPH afin de faire reconnaître leur handicap et in fine, bénéficier d'adaptations utiles dans leurs contextes professionnel et/ou privé. Par ailleurs, l'analyse conjointe (Bureau régional – Directions provinciales) de situations de travail inadaptées a donné lieu à des redéfinitions de fonctions avec, dans certains cas, un passage en formation au Centre de réadaptation de Tinlot, agréé par l'Agence.

Le plan de recrutement SPW

Le Gouvernement wallon a décidé en 2009 de recruter 50 personnes handicapées au sein du SPW (Service Public de Wallonie). Ce plan de recrutement, baptisé "Plan H", a donné lieu à une collaboration entre l'AWIPH, les Directions Sélection/Recrutement et Ressources Humaines du SPW et des jobcoaches ou référents employés par trois centres de formation professionnelle agréés. Ensemble, ils ont facilité la définition des fonctions à pourvoir, la prise en compte des besoins individuels d'adaptation des modalités de sélection et l'information des membres du jury sur la façon d'aborder (ou non) le handicap. Après la sélection, ils se sont penchés sur la communication des contre-indications médicales connues des médecins de l'AWIPH, la définition d'aménagements utiles à la fonction et le soutien à l'accueil par les responsables directs et les collègues.

148 personnes aidées dans leur travail grâce à Ergojob

Un projet européen nommé Ergojob et conçu par l'AWIPH en partenariat avec l'asbl « Plain-Pied » a démarré en fin d'année 2009 afin d'offrir aux personnes en situation de handicap les mêmes chances d'inclusion professionnelle et sociale que tout un chacun, en leur permettant de se maintenir dans la vie active.

Le projet a pour but de mettre en adéquation les caractéristiques de travailleurs handicapés et leur environnement de travail, en se concentrant sur l'organisation, la formation, les aides techniques et l'agencement de l'espace. Ce travail est mené par une ergonome qui se rend sur le terrain en entreprise. Parmi ses tâches, elle procède à des analyses afin de mettre en évidence l'ensemble des difficultés rencontrées par la personne dans son environnement de travail et recherche ensuite des solutions, donne des conseils, fait fonctionner son réseau, oriente vers des fournisseurs...

Parallèlement, elle développe des méthodologies et des outils en collaboration avec Plain-Pied. En 2011, l'AWIPH et l'asbl Plain-Pied ont notamment préparé une future base de données reprenant les différentes aides organisationnelles ou techniques possibles pour une difficulté rencontrée. Ils ont également développé une méthodologie d'analyse des obstacles organisationnels et techniques que peuvent rencontrer les personnes sur leur lieu de travail.

Personne ressource : Célia Nicais, Ergonome, Département Emploi-Formation, c.nicais@awiph.be, 071/205.799

ENTREPRISES DE TRAVAIL ADAPTE (ETA)

7.146 travailleurs handicapés employés par les 57 entreprises de travail adapté

Lorsque des personnes, du fait de leur handicap, ne peuvent pas ou plus exercer une activité professionnelle dans les conditions habituelles de travail, l'AWIPH peut leur proposer un accès aux entreprises de travail adapté.

Ces entreprises de travail adapté agréées assurent aux personnes handicapées une valorisation de leurs compétences et un processus d'évolution professionnelle. La plupart des ETA sont des PME qui produisent des biens et des services dans des domaines très variés (travail du bois, des métaux, du bâtiment, industrie chimique, imprimerie, conditionnement, etc.). Dans des conditions bien définies, elles peuvent faire travailler une partie de leur personnel dans des entreprises ordinaires, en assurant leur encadrement par le biais des contrats d'entreprise.

Afin d'accroître les compétences des personnes qui nécessitent une période d'adaptation à l'emploi, certaines entreprises de travail adapté organisent une section d'accueil et de formation où les futurs travailleurs peuvent être formés, dans les liens d'un contrat d'adaptation professionnelle. L'ETA réalise également pour les travailleurs âgés et/ou ne disposant plus des aptitudes requises pour le poste, un programme de reconversion à d'autres travaux.

Le rapport social du secteur des ETA

Le rapport social établi en 2011 indique que les travailleurs handicapés représentent 85% de la population du secteur. Il y a une progression, tant du nombre de travailleurs handicapés que valides, par rapport à l'exercice précédent. Le rapport indique également que le secteur des ETA offre des emplois

stables et durables. En effet, le type de contrat le plus représenté est le contrat à durée indéterminée (86%). 90 personnes ont reçu une formation en section d'accueil et de formation (89,5 en 2010) et 144,5 travailleurs ont bénéficié du dispositif de maintien (151 en 2010).

Un accord-cadre

En 2011, le Gouvernement wallon a débloqué deux budgets de 209.116 € et 1.050.198 €, suite à la signature d'un accord-cadre européen pour le secteur non-marchand privé wallon, afin d'organiser des formations pour le personnel de production et de cadre et d'octroyer un complément de prime de fin d'année à l'ensemble des travailleurs en ETA.

Les suites du plan de relance

Le plan de relance présenté en 2010 au Gouvernement wallon, suite à la crise économique qui a touché de plein fouet le secteur des ETA, a été poursuivi. Pour rappel, ce plan avait pour objectifs de rechercher de nouveaux marchés dans le secteur du développement durable, de créer et développer de nouveaux produits, d'accentuer la formation du personnel et des managers. Il visait également à éviter la perte d'emplois. Un appel à projets avait été lancé dans le cadre d'une initiative spécifique. Parmi les projets retenus : le partenariat d'ETA « Global emballage » propose à de grands donneurs d'ordre la fourniture de tous les types d'emballage et de prestations d'emballages et regroupe 23 ETA ; le partenariat d'ETA « Ecodec » a créé une cellule destinée à centraliser les compétences des ETA en construction et rénovation, à promouvoir leurs capacités et à générer de nouveaux projets en éco-construction ; le partenariat d'ETA « Economie Sociale et Environnement » valorise les déchets verts de type biomasse dans le cadre d'une politique d'énergie renouvelable.

Personne ressource : Philippe D'Hollander, Responsable de la Direction des ressources adaptées en Emploi-Formation, p.dhollander@awiph.be , 071/205.801
--

ATELIERS D'INTEGRATION SOCIO-PROFESIONNELLE (AISP)

Logo européen

230 personnes ont déjà participé aux ateliers d'intégration socio-professionnelle

Les ateliers socio-professionnels s'inscrivent dans le cadre des programmes Convergence-Compétitivité gérés par l'Agence et le Fonds Social Européen. Ils ont pour but d'apporter des réponses concrètes en matière d'intégration des personnes handicapées en situation de travail. A cette fin, 13 thématiques spécifiques, accessibles à tout acteur du marché du travail, ont été proposées en 2011 et le seront en 2012 et 2013. Parmi elles, on retrouve, notamment : les aménagements du poste de travail, l'accessibilité des lieux de travail, la déficience intellectuelle et l'emploi, la déficience auditive et l'emploi, etc.

L'objectif est de modifier positivement les représentations sociales sur les capacités professionnelles des personnes en situation de handicap. C'est aussi de permettre aux participants d'acquérir et/ou de compléter leurs connaissances en matière d'intégration de ces personnes. Enfin, ces ateliers souhaitent apporter des réponses concrètes aux professionnels de l'emploi afin de faciliter cette intégration. Ils proposent à la fois des apports théoriques et une approche interactive avec des exemples pratiques et des outils adaptés.

Personne ressource : Phani Gournis, Collaboratrice aux Affaires Internationales, Direction
Coordination générale, p.gournis@awiph.be, 071/205.709.

L'AUTONOMIE ET L'ACCOMPAGNEMENT

Toute personne adulte, quelles que soient ses capacités mentales et physiques, peut vouloir mener une vie autonome, chez elle, en famille, avec les aides nécessaires. Pour concrétiser ce souhait légitime, l'AWIPH inscrit l'aide en milieu de vie dans ses priorités.

L'AIDE INDIVIDUELLE A L'INTEGRATION

L'AWIPH a délivré 15.694 décisions positives d'intervention

L'AWIPH intervient dans le coût d'aides techniques, d'aménagement du domicile et de certaines prestations de service qui favorisent le maintien à domicile ou l'intégration sociale.

Le nombre de demandes est sans cesse croissant. Le vieillissement de la population - et donc une augmentation du nombre de personnes dépendantes -, des solutions techniques toujours plus nombreuses sur le marché, une meilleure information sur les aides de l'AWIPH contribuent à cet accroissement.

Les demandes d'aide individuelle à l'intégration sont traitées par les bureaux régionaux ou, lorsque la prestation n'est pas prévue dans l'arrêté, par le Comité de gestion, sur base de l'avis du Conseil d'avis compétent. Dans de nombreux cas, les bureaux régionaux orientent les demandeurs vers des services-conseils en aide technique et en aménagement du domicile. Par ailleurs, des ergothérapeutes ou des assistants sociaux de l'Agence peuvent aussi se rendre à domicile. Ils veillent à ce que les demandes correspondent bien aux besoins à court - et plus long - terme et récoltent toutes les données nécessaires à la prise de décision.

En 2011, l'AWIPH a soutenu 8.543 bénéficiaires via 11.792 aides financières.

POST-IT

Etude de la satisfaction des aides techniques

Une enquête de satisfaction sur l'utilisation des aides techniques remboursées par l'AWIPH a été menée en 2011 auprès de 650 bénéficiaires. Sur les 270 personnes ayant répondu :

- 80% ont été conseillées dans le choix de leur(s) aide(s) technique(s) ;
- 65% ont testé l'aide ;
- 87% se déclarent satisfaites de l'information reçue sur l'aide technique choisie ;
- 85 % utilisent régulièrement leur(s) aide(s) technique(s).

De ces résultats, l'AWIPH a tiré des pistes d'actions : meilleure information sur les aides techniques, simplification autant que possible de la demande et de son examen, suivi plus régulier par le bureau régional pour faire le point avec la personne.

Personne ressource : Jean-Marc Hautecler, Responsable du service de l'Aide Individuelle à l'Intégration, jm.hautecler@awiph.be, 071/205.707.

LA PLATEFORME « BIEN VIVRE CHEZ SOI »

6 services-conseils en aménagement ont complété plus de 1.700 rapports individuels de conseils et de suivi à domicile

La plateforme « Bien vivre chez soi » réunit l'AWIPH et la Direction générale opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action sociale et de la Santé (DG05, Direction des aînés) autour de 4 axes :

1. L'information sur les services et aides existants pour que les personnes âgées ou handicapées puissent garder une autonomie maximale à domicile ;
2. Les conseils et le suivi en matière d'aménagement de domicile et d'aides techniques pour ces personnes ;
3. La mise en place de programmes d'aide technique et d'aménagement du domicile ;
4. Et enfin, à l'intention des professionnels, l'élaboration de programmes de formation et d'échanges de bonnes pratiques.

Dans le cadre de l'axe 1, comme expliqué dans le chapitre sur l'information, l'Agence a développé et gère le site internet www.bienvivrechezsoi.be.

POST-IT

En savoir plus sur le site internet « Bien vivre chez soi » : voir chapitre sur l'information.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, les personnes en perte d'autonomie peuvent faire appel gratuitement à 6 services-conseils en aménagement conventionnés. Dans le cadre de l'axe 2, ceux-ci les consultent et assurent un suivi. Ces services sont :

- L'asbl Centre Indépendant d'Aide Sociale de Charleroi ;
- Le service Handyinfoaménagement de la CSD Province de Namur ;
- L'asbl Solival-Wallonie-Bruxelles ;
- L'asbl ANLH ;
- L'asbl CSD-Réseau SOLIDARIS Province de Liège ;
- Le CPAS de Charleroi.

Les ergothérapeutes de ces 6 services se rendent à domicile. Ils analysent les difficultés rencontrées dans l'accomplissement de certaines tâches. Ils conseillent du matériel ou des aménagements qui répondent aux besoins des personnes. Ils les accompagnent dans la mise en œuvre de leur projet.

Au terme d'une année complète de fonctionnement, le nombre de conseils et suivis de ces 6 services-conseils dépasse de très loin les objectifs initiaux. Selon les prévisions lors du démarrage de ce projet, le chiffre de 800 à 900 rapports était avancé. Or, les rapports d'activité démontrent que plus de 1.700 rapports ont été rédigés !

Personne ressource : David Krapez, Coordinateur des projets « Bien vivre chez soi », service Information et Orientation, d.krapez@awiph.be, 071/205.540.

LE BUDGET D'ASSISTANCE PERSONNELLE

175 personnes ont bénéficié d'un Budget d'Assistance Personnelle (BAP)

L'arrêté concernant le Budget d'Assistance personnelle est récent : il date du 9 mai 2009. Très intéressant pour l'autonomie, il permet de répondre aux besoins d'assistance à domicile des personnes handicapées dépendantes, avec une liberté de choix des prestataires et une prise en charge par l'AWIPH des frais supportés.

En 2011, le budget total des BAP était de 532.202 € (contre 361.579 € en 2010, soit 47,79 % de plus).

Les prestations prises en charge par l'AWIPH ont été le plus souvent fournies par des aides familiales, des aides ménagères, des garde-malades engagés par des services d'aide aux familles ou par des sociétés de titres-services.

L'accompagnement pour les transports et les loisirs n'a pu être pris en compte, pour des raisons budgétaires.

Satisfaction et améliorations

L'AWIPH a mené une enquête de satisfaction auprès de 24 personnes bénéficiant d'un BAP choisies au hasard. Ces personnes sont globalement satisfaites de pouvoir bénéficier d'un BAP.

L'enquête de satisfaction a permis de cibler les points faibles du système. Certains ont d'ores et déjà été corrigés par l'AWIPH :

- les avances financières pour les titres-services et la prise en charge du répit sont désormais possibles ;
- en ce qui concerne les prestations fournies par les services d'aide à domicile, un travail de collaboration et de formation s'impose entre l'AWIPH et ces services. Ce travail se met en place.

Personne ressource : Isabelle Englebert, coordinatrice des BAP, Direction de la coordination des bureaux régionaux, i.englebert@awiph.be , 071/205.856.

LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

Les 41 services d'accompagnement agréés par l'AWIPH ont soutenu 4.285 personnes

Des services d'accompagnement peuvent aider des personnes en situation de handicap qui le souhaitent à vivre de manière autonome.

Ces services soutiennent la personne dans certains domaines de la vie courante qui leur posent problème, comme la recherche d'un logement, d'un emploi ou d'activités sociales, la gestion budgétaire...

Cet accompagnement individualisé s'inscrit dans une démarche de travail communautaire avec les différents acteurs intervenant dans la vie du bénéficiaire (réseau familial, réseau des services et intervenants sociaux).

Lorsque des besoins sont exprimés par plusieurs personnes, les services d'accompagnement peuvent proposer des « réponses groupées », par exemple une séance collective pour sensibiliser à la manière de se présenter à un emploi vacant, un « apprentissage in situ » sur l'autonomie dans la gestion quotidienne du ménage, des courses ou de la cuisine...

Personne ressource : Marina Goffelli, Responsable de la Direction des services d'aide en milieu de vie, m.goffelli@awiph.be , 071/205.858
--

LES SERVICES D'AIDE A LA VIE JOURNALIERE

Les 9 services d'aide aux activités de la vie journalière (AVJ) agréés par l'AWIPH ont soutenu 118 adultes

Certaines personnes adultes ont besoin d'une assistance permanente pour accomplir les actions de la vie journalière.

Les services d'aide aux activités de la vie journalière proposent une assistance aux personnes souhaitant vivre de manière autonome dans un logement adapté. Ces logements adaptés se situent dans un rayon de 500 mètres par rapport à l'implantation du service AVJ.

Les assistants, aidants professionnels, peuvent intervenir à tout moment de la journée à la demande de la personne, 7 jours sur 7. Ils aident par exemple aux levers, aux repas, aux couchers. Ces assistants de vie journalière ne se substituent pas au personnel médical ou paramédical ni à d'autres services auxquels la personne pourrait recourir.

Personne ressource : Marina Goffelli, Responsable de la Direction des services d'aide en milieu de vie, m.goffelli@awiph.be, 071/205.858.

LE LOGEMENT

Tout le monde a besoin d'un « chez soi » agréable où il fait bon vivre. Selon leur handicap, certaines personnes peuvent avoir besoin d'un milieu de vie qui les accueille et leur permet de progresser. Il existe plusieurs types de services, agréés et subventionnés par l'AWIPH, qui sont dédiés aux jeunes ou aux adultes handicapés et qui leur proposent des solutions de logement. L'AWIPH travaille pour que ces services soient les plus variés et personnalisés possibles.

DANS UNE FAMILLE

Les 5 services d'accompagnement en accueil de type familial ont soutenu 153 personnes

Lorsque la famille d'origine n'est pas ou plus en mesure de répondre aux besoins d'un enfant, d'un jeune ou d'un adulte handicapé et que celui-ci n'est pas apte ou désireux de vivre seul, l'accueil en milieu familial peut constituer une alternative.

Il existe 5 services d'accompagnement en accueil de type familial. Ils traitent les demandes d'accueil des personnes. Ces demandes arrivent souvent via des services d'accompagnement, des services généraux ou des services sociaux.

Ces services recherchent des familles adaptées au profil des bénéficiaires (en majorité des jeunes) et mettent en place un projet avec les accueillants et la personne. Ensuite, ils assurent un suivi pour que cet accueil se déroule au mieux, tant pour la personne que pour l'accueillant. L'accueil peut avoir lieu en week-end, pendant les vacances ou en continu.

Pour favoriser la réalisation du projet de vie de la personne, ces services recherchent des collaborations avec un service de prise en charge thérapeutique, un groupe de loisirs, l'école, l'entreprise de travail adapté ou le service d'accueil de jour fréquenté quotidiennement, etc.

Malgré ces initiatives, chaque année, 50 demandes d'enfants ou adultes handicapés ne peuvent être satisfaites, faute de famille d'accueil.

A l'initiative du Cabinet de Madame Eliane TILLIEUX, Ministre de la Santé, de l'Action Sociale et de l'Egalité des Chances, et sous l'impulsion de l'AWIPH et des cinq services d'accompagnement en accueil de type familial de Wallonie, un nouvel arrêté a été approuvé par le Gouvernement wallon le 17 novembre 2011. Il est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2012. Cet arrêté revalorise le rôle de l'accueillant et réaffirme les missions des services d'accompagnement en accueil familial.

Personne ressource : Marina Goffelli, Responsable de la Direction des services d'aide en milieu de vie, m.goffelli@awiph.be, 071/205.858.

DANS UN LIEU ENCADRE

Les logements encadrés novateurs : 79 demandes suivies en 2011

Certains adultes en situation de handicap souhaitent quitter le cocon familial mais rencontrent des difficultés et ne peuvent donc franchir ce pas sans un soutien et un apprentissage à la vie autonome.

Un appel à projets a été lancé en 2010 afin de **développer des projets visant le soutien au logement autonome de personnes présentant des déficiences intellectuelles**. Dans ce cadre, 9 projets ont été retenus. Ils sont répartis sur les différentes provinces en fonction de la densité de la population et sont financés par l'AWIPH pour une durée de 3 ans :

- « La Maison de l'Herbatte » par l'asbl Coup de Pouce à l'Avenir, en Brabant Wallon ;
- « A la carte » par le SAPHA,
- « L'envolée familiale » par Edelweiss,
- « Le Sablier » par l'asbl les services d'accueil du Soleil Levant - le SAJA L'Empreinte, en province du Hainaut ;
- « Inclu...Toit » par les services de l'APEM – T21,
- « Logement accompagné « Au 3ème » » par l'asbl T.A.H,
- « S.I.V.S. : Service d'Inclusion et de Valorisation Sociale des personnes porteuses d'un handicap » par la Commune de Saint-Nicolas, en province de Liège ;
- « Sésame avec toit » par le Service d'accompagnement SESAME – l'asbl Intégration et Travail en province du Luxembourg ;
- « INSIEME » par l'asbl Vis-à-vis en province de Namur.

Les projets « Logement encadré novateur » ont pour objectif la recherche d'une formule de logement adapté, le soutien ou l'encadrement sur mesure et le travail en réseau avec l'entourage de la personne.

En fonction du projet de vie de la personne, un logement individuel ou communautaire sera proposé. Idéalement, la personne sera locataire ou propriétaire de l'espace habité. Ce logement doit être situé à proximité d'un certain nombre de services, au cœur de la cité, dans des lieux non réservés à une population spécifique. Le logement pourra accueillir une seule personne ou un groupe de 7 personnes au maximum. Dans le cas où le logement accueille plusieurs personnes, chacun doit disposer d'un espace privatif.

Le soutien et l'encadrement proposé dépendent des besoins de la personne et de son projet de vie. Il s'agira d'assurer le passage progressif à la vie autonome, de mettre en place un accompagnement social et humain pour gérer la vie quotidienne ou encore de solliciter la participation et l'implication des ressources de la communauté.

Personne ressource : Amandine Van Gehuchten, Gestionnaire de projets, Direction des services d'aide en milieu de vie, a.vangehuchten@awiph.be , 071/205.792
--

DANS UN LIEU SUPERVISE

Les services de logement supervisé ont soutenu 407 personnes

Les services de logement supervisé s'adressent à des adultes de tout âge ou à des jeunes à partir de 16 ans présentant un handicap mental. Ce sont en majorité, mais non exclusivement, des personnes provenant d'institutions possédant un service résidentiel pour adultes et un service de logement supervisé. Après la mise en place d'un projet individuel avec l'équipe éducative, ces personnes quittent le service résidentiel pour le service de logement supervisé où elles peuvent gagner en autonomie.

En règle générale, ce type de logement est loué par une ou plusieurs personnes handicapées, avec la garantie du service de transition. La vie quotidienne fait l'objet d'une supervision par un(e) éducateur(trice). Cet éducateur passe régulièrement mais n'est pas attaché au logement. Il veille à ce que la vie quotidienne se passe bien (repas, organisation, etc.). Il ne se substitue toutefois pas aux locataires ou à des aides extérieures pour l'accomplissement des tâches. Le service de transition veille particulièrement à ce que les personnes en autonomie soient accueillies en journée, par exemple en service d'accueil de jour ou parmi la collectivité (travaux utiles divers).

Personne ressource : Sophie Rucquoy, Responsable de service – direction « majeurs », Département de l'Accueil-Hébergement, s.rucquoy@awiph.be, 071/205.517.

L'URGENCE : LES CAS PRIORITAIRES

137 solutions apportées à des situations d'urgence

La **cellule « cas prioritaires » de l'AWIPH** a pour mission de chercher et trouver des solutions individualisées d'accueil ou d'hébergement, soit dans des services reconnus par l'Agence soit au sein de services généraux. Ce dispositif est destiné aux personnes présentant un handicap de grande dépendance et se trouvant en situation d'urgence.

Les membres de la cellule rencontrent les familles, les écoutent, les conseillent et analysent leurs besoins. Ils entament ensuite un travail de recherche afin de leur proposer des solutions adaptées. Ce travail s'inscrit dans un partenariat avec les professionnels du secteur du handicap qui sont sensibilisés à cette problématique.

En 2011, 248 demandes ont été adressées à cette cellule. Parmi celles-ci, 149 familles ont été identifiées comme se trouvant en situation d'urgence. 137 solutions ont pu être trouvées, dont 57 grâce à un budget spécifique consacré à cette problématique et 24 grâce à des collaborations avec des services généraux.

Personne ressource : Sophie Rucquoy, Responsable de service – direction « majeurs », Département de l'Accueil-Hébergement, s.rucquoy@awiph.be, 071/205.517.

LES SERVICES RESIDENTIELS (SRA) ET SERVICES RESIDENTIELS DE NUIT (SRNA) POUR ADULTES

4.072 résidents quotidiens dans les 102 services résidentiels pour adultes, 578 personnes dans les 32 services résidentiels de nuit

Les Services Résidentiels pour Adultes offrent une solution d'hébergement et d'accompagnement constant, de jour comme de nuit. Ces lieux de vie sont de plus en plus réservés aux personnes touchées par un handicap très important. Elles y bénéficient d'un encadrement éducatif et thérapeutique. L'équipe du personnel y est présente 24h sur 24, 365 jours par an. Des activités adaptées aux personnes et à leurs besoins y sont proposées.

Quant aux Services Résidentiels de Nuit pour Adultes, ils sont une solution d'hébergement uniquement pour la soirée et la nuit. Les personnes handicapées qui y logent se rendent la journée dans un Service d'Accueil de Jour, travaillent ou ont d'autres activités en journée.

Personne ressource : Sophie Rucquoy, Responsable de service – direction « majeurs », Département de l'Accueil-Hébergement, s.rucquoy@awiph.be, 071/205.517.

INFRASTRUCTURE

Des infrastructures améliorées, un arrêté en cours

Depuis mai 2003, l'attribution des subsides pour la construction, l'aménagement, l'équipement ou l'agrandissement de structures d'accueil et d'hébergement est conditionnée au respect des grands axes de la politique en matière d'infrastructure (cadre ouvert, accessible, favorisant l'intégration sociale...) dans un souci croissant d'améliorer la qualité des maisons d'accueil et d'hébergement.

Deux sous-groupes de travail concernant l'opérationnalisation du cadastre immobilier et l'établissement d'une nouvelle législation d'infrastructure pour le secteur ont été mis en place. L'AWIPH s'est également vue confier la rédaction d'un avant-projet de décret et d'un projet d'arrêté relatif au subventionnement des infrastructures en maison d'accueil et d'hébergement.

Courant 2010, le Comité de Gestion et le Gouvernement Wallon ont marqué leur accord sur une première phase de reconversion des infrastructures de 3 services dont le fonctionnement et/ou le projet pédagogique ne permettaient plus de répondre aux besoins individuels des personnes handicapées. Ce processus s'est poursuivi en 2011. Il consistera en la construction de pavillons pour une trentaine de résidents ou en l'achat et l'aménagement d'habitations pour une douzaine de résidents chacune, proches des ressources existantes.

L'AWIPH est également intervenue sur son budget propre auprès de 4 services afin de réaliser les travaux de première catégorie (remise aux normes incendie, AFSCA, travaux de sécurisation...) et pour couvrir les engagements complémentaires sur les décomptes finaux de 5 chantiers.

Personnes ressources : Nathalie Robin et Christophe Michaux, Architectes, Département Accueil-Hébergement, n.robin@awiph.be et c.michaux@awiph.be, 071/205.861 et 787.

LA SANTE ET LE BIEN-ETRE

L'ANNONCE DU DIAGNOSTIC

Plus de 800 personnes ont suivi des formations pour une amélioration permanente de l'annonce du handicap

Née en 2009, la Plateforme Annonce du Handicap (PAH) a été développée à l'initiative de nombreux professionnels et parents en collaboration avec la Commission subrégionale AWIPH de Liège.

L'objectif est d'améliorer la qualité de l'annonce du diagnostic de handicap et l'organisation de la transition entre l'hôpital et le domicile pour les personnes handicapées ainsi que leurs familles. Il s'agit également de mettre en place une filière et des outils pour que les personnes concernées obtiennent du soutien.

En novembre 2010, l'AWIPH était partenaire du colloque « L'annonce du handicap : un réseau de compétences, la compétence des réseaux », organisé par la Plateforme Annonce du Handicap. Ce colloque avait notamment permis le lancement de la brochure et du site internet www.plateformeannoncehandicap.be.

En 2011, le site web a été davantage étoffé (pages « fratrie », « proches », « personnes en situation de handicap », « tout public »). Le livret a été distribué dans les milieux hospitaliers, universités et hautes écoles. Divers outils d'orientation, d'information et de soutien ont été réfléchis et la sensibilisation « grand public » a été poursuivie. Des formations ont également été données.

D'autres initiatives ont été entamées comme la création de **référénts hospitaliers**. Les référents sont les garants de la qualité de l'annonce du handicap, au sein des hôpitaux généraux en collaboration avec le Service Public Fédéral (SPF) Santé. Ceci afin que les médecins et les équipes trouvent des outils d'orientation, d'information et de soutien, pour faire face à cette démarche complexe et souvent douloureuse pour le patient ou sa famille.

Personne ressource : Albert Baiwir, Référent « Annonce du diagnostic », Coordination des Commissions subrégionales, a.baiwir@awiph.be 071/205.545

LA SANTE MENTALE

Collaboration entre la Direction Générale des Pouvoirs locaux, de l'Action Sociale et de la Santé (DG05), l'Institut Wallon pour la Santé mentale (IWSM) et l'AWIPH

Comme bon nombre de citoyens, les personnes en situation de handicap connaissent parfois des problèmes de santé mentale.

C'est donc tout naturellement qu'une collaboration active entre l'AWIPH et la Direction Générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé s'est mise en place en matière de santé mentale. Une enquête visant à investiguer les pratiques des services de santé mentale (SSM) en faveur des personnes handicapées a été réalisée par le biais d'un questionnaire, élaboré par l'IWSM, soumis et validé par l'AWIPH et la DGO5.

Trois réunions de présentation des résultats de cette enquête ont été organisées par les trois organismes, en présence de nombreux représentants de la Santé Mentale et de l'AWIPH à Namur, Liège et Charleroi.

La collaboration entamée en 2011 devrait se poursuivre en 2012 via des rencontres par sous-régions avec pour thème : «Quand Santé Mentale et Handicap se rencontrent...».

Personne ressource : Maryse Hendrix, Référente « santé mentale », m.hendrix@awiph.be

Cellules Mobiles d'intervention

En 2011, 322 demandes ont été déposées aux cellules mobiles d'intervention (C.M.I.)

En plus de leur handicap, certaines personnes présentent des troubles importants du comportement. Comme dans ses services, l'AWIPH ne dispose pas toujours de réponse adéquate tant sur plan thérapeutique que sur le plan de la vie commune, l'Agence a décidé de subventionner des « cellules mobiles d'intervention » (C.M.I.).

L'objectif des C.M.I. est de soutenir et d'accompagner les équipes des milieux d'accueil et d'hébergement que fréquentent ces personnes. Les CMI souhaitent donner des outils au personnel des milieux d'accueil afin de construire « une manière de faire » en situation professionnelle et d'intégrer des réflexes liés au handicap.

Concrètement, cela se traduit par la mise en œuvre d'un dispositif de soutien à destination des services subventionnés ou non qui accueillent des personnes avec un handicap principal et des troubles mentaux. Il s'agit aussi d'apporter une meilleure connaissance des troubles mentaux, notamment via des formations, pour ensuite faciliter l'intégration.

Les cellules visent à améliorer la collaboration entre les milieux de l'AWIPH et ceux de la psychiatrie. Cela pour rendre fluides les échanges entre ces deux secteurs et pour mettre en place un circuit de soins adaptés autour de la personne. Les CMI contribuent donc à organiser une offre coordonnée des services de l'AWIPH et de la psychiatrie.

Il existe actuellement 7 cellules mobiles d'intervention, réparties sur le territoire de la Wallonie. Deux d'entre elles sont financées majoritairement par le SPF Santé publique. Les 5 autres sont subsidiées par l'AWIPH uniquement.

Personne ressource : Maryse Hendrix, Référente « santé mentale », m.hendrix@awiph.be, 010/230.568

Sophie Rucquoy, Responsable de service – direction « majeurs », Département de l'Accueil-Hébergement, s.rucquoy@awiph.be, 071/205.517.

LA VIE AFFECTIVE ET LA SEXUALITE

Vers une sexualité épanouie

L'AWIPH reçoit beaucoup de questions par rapport aux aides qui existent en matière de sexualité pour les personnes handicapées. Elle a désigné une personne référente au sein de son administration pour organiser une veille sur le sujet, répondre aux demandes d'informations et susciter des réflexions et des partenariats sur ce sujet. Au cours de l'année 2011, l'AWIPH a préparé un colloque sur le thème « Plaisir de choisir » pour février 2012.

Personne ressource : Sarah Dumont, Référente « vie affective-sexualité », s.dumont@awiph.be, 04/221.69.25

LE VIEILLISSEMENT

L'espérance de vie des personnes handicapées a augmenté de près de 35 % en moins de 20 ans. Il y a donc de plus en plus de personnes handicapées qui vivent longtemps. On ne peut que s'en réjouir bien sûr, mais il faut envisager toutes les mesures nécessaires pour répondre aux besoins de ces personnes, en gardant à l'esprit que ces besoins sont bien souvent les mêmes que ceux des personnes de plus de 65 ans qui n'étaient pas, jusqu'alors, en situation de handicap, elles aussi de plus en plus nombreuses. Il faut donc que notre société, nos services et nos infrastructures s'adaptent au vieillissement.

Les travaux sur le vieillissement (réflexion et mise en réseau des acteurs locaux) menés par 3 Commissions subrégionales de l'AWIPH ont suscité la mise en place de 2 groupes de travail par l'AWIPH, dont l'un consacré au maintien à domicile et l'autre à la prise en charge institutionnelle. Les rapports finaux de ces 2 groupes de travail ont été présentés au Comité de Gestion en septembre 2011.

L'AWIPH cherche à améliorer le maintien à domicile des personnes handicapées vieillissantes

En 2011, le Comité de Gestion a chargé l'AWIPH de poursuivre l'étude de la faisabilité des pistes proposées par le groupe de travail « Vieillesse & maintien à domicile » : dossier et évaluation uniques pour les personnes, partenariats, sensibilisation, enquête de besoins...

Une plateforme de soutien de l'autonomie à domicile pour les personnes âgées et en situation de handicap a également été mise en place : la Plateforme « Bien vivre chez soi ».

POST-IT : Vous désirez plus d'informations sur la plateforme « Bien vivre chez soi » ? Rendez-vous au chapitre « Information »

Personnes ressources : Amandine Van Gehuchten, Adjointe à la Direction des services d'Aide en milieu de vie, a.vangehuchten@awiph.be, 071/205.792

David Krapez, Coordinateur de la plateforme « Bien vivre chez soi », service Information et Orientation, d.krapez@awiph.be, 071/205.540

Le vieillissement dans les services résidentiels

La population des plus de 60 ans représente aujourd'hui 24 % dans les services résidentiels pour adultes agréés par l'AWIPH. Elle n'en représentait que 6 % en 2000. 65 % de la population dans ces mêmes SRA ont plus de 44 ans. Comment s'adapter à ce vieillissement ?

En 2011, le groupe de travail « Vieillesse & prise en charge institutionnelle » a dégagé des propositions dans 4 grandes thématiques :

- Les réseaux, les transversalités et les soins infirmiers
- La problématique spécifique des petites structures
- L'infrastructure
- La formation du personnel

Certaines de ces propositions seraient sans coût véritable pour l'AWIPH (collaborations, information...), d'autres représenteraient un coût direct (comme la création de nouvelles places ou de nouvelles structures). Parmi toutes ces propositions, le groupe en a pointé 9 qu'il estimait prioritaires et devant être mises en place rapidement, parmi lesquelles l'adéquation des plans de formation des services avec l'évolution du public accueilli, la conclusion de partenariats avec les services extérieurs, l'organisation d'échanges entre les professionnels concernés.

Le Comité de gestion a chargé l'AWIPH de poursuivre l'étude de la faisabilité des pistes proposées.

Personne ressource : Sophie Rucquoy Responsable de service – direction « majeurs », Département de l'Accueil-Hébergement, s.rucquoy@awiph.be, 071/205.517.

LA DEFENSE SOCIALE

Vers un meilleur accompagnement des personnes handicapées séjournant en établissement de défense sociale

En Belgique, les personnes déficientes mentales qui commettent un délit sont soumises à la loi de Défense sociale du 1^{er} juillet 1964. Pour elles, l'« internement » est la mesure qui se substitue à la peine pénale.

Ces personnes sont internées dans les établissements de Défense sociale (EDS) (Paivfe, Tournai et Mons) ou au sein des annexes psychiatriques des prisons (Mons, Namur, Jamioulx et Forest), en l'absence de places libres dans les établissements de défense sociale. La philosophie de la loi est de protéger la société tout en permettant aux personnes de bénéficier de soins adaptés. Malgré ces dispositions, les soins apportés restent précaires. Le temps d'attente dans les annexes psychiatriques avant un transfert vers un autre établissement peut également prendre plusieurs mois. La surpopulation de ces annexes conduit en outre parfois les « internés » vers des cellules « classiques » de la prison. Ce qui n'améliore pas, voire aggrave, leur état.

Face à ces constats, l'AWIPH a investi la problématique en faisant le point sur la situation. Les études consacrées aux personnes avec un handicap mental sont toutefois très rares. Le manque de données empêche de cibler cette population et d'établir son profil.

Un groupe de travail avec le Centre Régional de Soins Psychiatriques Les Marronniers a été mis en place et a débouché sur l'élaboration d'un protocole de collaboration entre les deux organismes. Ce protocole a été approuvé début 2012 par le Comité de gestion.

Personnes ressources :
Maryse Hendrix, Référente « santé mentale », m.hendrix@awiph.be, 010/230.568 ;
Sophie Rucquoy, Responsable de service – direction « majeurs », Département de l'Accueil-Hébergement, s.rucquoy@awiph.be, 071/205.517 ;
Sylvie Soete, Chargée d'enquêtes et d'études, Direction Statistiques et Méthodes, s.soete@awiph.be, 071/205.869.

LE REPIT ET LES LOISIRS

Le bien-être des personnes handicapées et de leurs famille passe notamment par du « répit » et des loisirs accessibles à tous. L'AWIPH met en place des services dans ce but. Elle soutient également des projets portés par des associations ou services extérieurs. Enfin, elle organise elle-même des événements ou actions de loisirs et alimente une base de données complète sur les loisirs accessibles.

LE REPIT

1.172 inscriptions et 737 familles utilisatrices des services répit

Les services répit permettent aux personnes handicapées ainsi qu'à leur famille de prendre du recul par rapport à la vie quotidienne.

Ces services sont accessibles à toute personne en situation de handicap sur l'ensemble de la Wallonie.

Actuellement, l'AWIPH finance 23 services dans le cadre des initiatives spécifiques de type répit.

- 1 service a une mission de coordination des services sur son territoire et de réorientation des demandes non satisfaites ;
- 5 services proposent des séjours sur site ;
- 17 services proposent essentiellement du répit à domicile ou un accompagnement pour des activités extérieures : fêtes de familles, voyages, séjours à l'hôpital....

La plupart des services répit offrent des prestations de type « garde active ». Toutes les activités sont envisagées au cas par cas en fonction de la situation de la personne, de ses capacités et sont vraiment adaptées aux souhaits des parents.

Une priorité est donnée aux personnes ne fréquentant pas un service résidentiel et aux personnes dont la situation est jugée critique (épuisement de l'entourage, urgence).

Pour plus d'informations, une brochure de présentation est téléchargeable sur www.awiph.be (rubrique « l'intégration/s'accorder du répit »).

Personne ressource : Grégory Béclin, Gestionnaire de projets Direction des services d'aide en milieu de vie, g.beclin@awiph.be, 071/205.546.

LE SITE LOISIRS ET HANDICAP

Précédemment abordé dans la partie « Information » de ce rapport annuel, le site « Loisirs et handicap » a été créé par l'AWIPH afin d'informer les personnes handicapées quant à l'accessibilité des loisirs.

Ce répertoire en ligne est disponible sur www.awiph.be et offre des informations claires et précises sur les loisirs adaptés. Les différentes activités peuvent être recherchées selon les critères de lieu et d'âge de la personne. Le site présente également des liens intéressants vers d'autres associations ou organisations.

Personne ressource : Daniel Bauwens, Gestionnaire de la banque de données « Loisirs & Handicap », service Documentation, d.bauwens@awiph.be; 071/205.744.

POST-IT

En savoir plus sur le site Loisirs et Handicap : voir le chapitre sur l'information et les conseils.

LES PROJETS PARRAINES

Plus de 50 projets soutenus

Souvent appelée « sponsoring », l'activité de parrainage, permet à l'Agence de soutenir des actions favorisant la rencontre des personnes handicapées et des personnes valides tout en faisant connaître notre offre de services par tout un chacun, concerné ou non par le handicap. La nature des projets soutenus est très variée : des journées et rencontres culturelles, des manifestations sportives, des colloques ou encore des publications. Nombreuses sont orientés vers des activités de loisirs. Les dossiers sont validés par le Bureau du Comité de gestion (voir les instances de gestion dans le chapitre « L'AWIPH : mieux nous connaître ») sur base d'une série de critères tels que : la plus-value pour les personnes handicapées, l'impact social pour le grand public, les dispositions qui permettent l'accessibilité du projet au plus grand nombre, etc.

Géré par le service communication, le parrainage a soutenu en 2011 plus de 50 dossiers pour un budget global de 60.000 €.

Un appel à projets

Depuis 2010, l'Agence organise un appel annuel à projets dans le cadre du « parrainage », dont le montant total est de 15.000 €. En 2011, le thème était « Le 3 décembre : journée internationale des personnes handicapées ». Plus de 20 dossiers ont été transmis dont près de la moitié de la part de villes ou communes wallonnes. Les sommes attribuées ont permis l'organisation de journées d'animations et d'informations, de manifestations festives, de rencontres... qui ont généralement eu lieu le 3 décembre ou durant cette semaine. Une façon de mobiliser autour de l'événement et de réaffirmer certains principes de base, trop souvent oubliés : « Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits ».

Parmi les projets soutenus, l'ASPH a créé un badge, symbole commun à tous les handicaps, pour la journée internationale de la personne handicapée. Fortement diffusé, il sera reproduit et remis à l'honneur chaque année.

« SOLIDANZA » porté par Handicap International, a proposé le 26 novembre à Namur un événement placé sous le signe de la danse sous toutes ses formes et cultures : Salsa, Tango, Slow, Rock'n'roll, Swing, Chachacha... Tout le monde, personnes handicapées ou non, s'est mis sur son trente-et-un pour retrouver les plus beaux classiques du thé-dansant. Danses libres, initiations, démonstrations de cyclo-danse, etc.

La Ville de Tournai a organisé une rencontre avec le Ministre-Président de la Wallonie, M. Rudy Demotte. Une belle occasion pour les 200 personnes handicapées présentes de lui faire part de leurs histoires de vie.

L'asbl VERS LA VIE a organisé la représentation du spectacle de Serge Van Brakel, la projection du film « Manu, une histoire de M.E.C. » et une balade de sensibilisation dans les rues de Charleroi en chaise ou « à l'aveugle ».

Tout savoir sur les règles et procédures en matière de parrainage : http://www.awiph.be/AWIPH/projets_nationaux/parrainage/parrainage.html
--

Personne ressource : Jean-Louis Maniquet, Gestionnaire de projets de communication, service Communication, jl.maniquet@awiph.be , 071/205 738.
--

EVENEMENTS

Des rencontres sportives inoubliables

L'AWIPH veille également à organiser des événements ou à s'associer à des événements existants pour offrir aux personnes handicapées un moment de loisir en toute intégration.

POST-IT

En savoir plus sur les stands et les salons : voir le chapitre sur l'information.

En 2011, elle a notamment organisé sa traditionnelle randonnée cycliste lors du Tour de Wallonie, ainsi qu'une journée de rencontre avec l'équipe de football du Standard. Elle a aussi offert 30 places pour chaque rencontre à domicile du RAEC de Mons et du Standard de Liège.

Personne ressource : Jean-Louis Maniquet, Gestionnaire de projets de communication, service Communicationjl.maniquet@awiph.be, 071/205 738

Focus

600 supporters extraordinaires au Standard de Liège

Généralement, l'équipe première du Standard s'entraîne à huis clos. C'est donc exceptionnellement que le Service communication de l'AWIPH a obtenu de la Direction sportive l'accord d'accueillir plus de 600 supporters extraordinaires issus de toute la Wallonie et de tout service agréé. Ils ont pu, en privé, assister à un entraînement.

Après l'échauffement et les traditionnels étirements, les joueurs se sont livrés, sous l'œil de leur entraîneur, Dominique D'Onofrio, à un « match » qui a, véritablement, déchaîné les passions des supporters.

Afin que personne ne perde une miette de ce qui passait sur la pelouse, l'entraînement a été proposé en audio-description par l'asbl Plain-Pied.

C'est par une rencontre sur la pelouse avec les joueurs que cette matinée s'est clôturée.

Début d'après-midi, les participants ont pu visiter les installations du stade de Sclessin et rencontrer son Directeur général, M. Pierre François, venu à leur rencontre.

La presse se trouvait également au rendez-vous et avec elle une belle opportunité de parler des personnes en situation de handicap. La Direction du club s'est vue ravie de l'événement. Quant aux personnes participantes, elles souhaiteraient que cela soit organisé chaque semaine !

SERVICES PUBLICS

Les engagements des organismes publics

Dans une logique d'inclusion, l'AWIPH cherche inlassablement à tendre vers une société qui accueille les personnes handicapées comme les autres. L'Agence contribue à l'amélioration de cette inclusion en s'efforçant d'être informée des moindres besoins des personnes et des moyens pour y répondre de façon adéquate. L'AWIPH souhaite que l'accès des personnes en situation de handicap aux services destinés à l'ensemble de la population soit facilité.

En 2011, la Direction « Prospective et Stratégie » a réalisé une recherche documentaire afin d'identifier les engagements à l'égard des personnes handicapées auprès de organismes publics.

Après une première recherche exclusivement basée sur le web, un courrier a été envoyé aux Organismes d'Intérêt Public afin de compléter l'état des lieux réalisé. Ce travail a permis d'identifier des engagements à l'égard des personnes handicapées au sein de 8 contrats de gestion, ceux de :

- l'Agence Wallonne des Télécommunications,
- le Fonds du Logement Wallon,
- le FOREM,
- la Société Régionale Wallonne du Transport,
- la Société Wallonne du Logement,
- l'IFAPME,
- l'Office de la Naissance et de l'Enfance,
- La RTBF.

L'AWIPH a ensuite tenté d'identifier les indicateurs mis en place pour mesurer l'impact réel de ces engagements. Toutefois, ces indicateurs ne permettaient pas d'apprécier l'état d'avancement des engagements annoncés ni de rendre compte de l'évolution de la prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans les politiques générales.

Suite à ces constats, l'Agence a proposé au Gouvernement wallon que l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) collabore systématiquement avec les autres OIP afin de déterminer la nature et la méthodologie de mesure des indicateurs destinés à l'évaluation de la politique régionale en matière de handicap.

La Commission Wallonne des Personnes Handicapées devra être informée de l'évolution de ces indicateurs afin qu'elle puisse remettre des avis et/ou des rapports au Conseil Wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS). Enfin, pour qu'elle puisse mettre en place des indicateurs sociaux utiles, l'AWIPH devra aussi être informée de l'évolution des indicateurs des autres OIP.

L'Agence a également proposé que les services publics de Wallonie et les organismes para-régionaux désignent un point de contact "handicap". En espérant arriver très vite à un monde accessible et ouvert à tous...

Personne ressource : Jean-Marc Hurdebise, Responsable de la Direction Prospective et Stratégie, jm.hurdebise@awiph.be , 071/205.843.

LA COLLABORATION AVEC LE TERRAIN

Les Commissions subrégionales de coordination : renouvellement en vue

Au nombre de 13, les Commissions subrégionales de coordination ont pour objectif de procéder à l'étude des besoins des personnes handicapées en termes de services, d'activer les collaborations entre tous les acteurs concernés par l'intégration sociale et de soutenir le *travail en réseau ainsi que les partenariats locaux*. Elles visent aussi la promotion d'une politique active en dressant un plan régional de coordination et d'intervention des services en faveur des personnes handicapées.

Composées de personnes en situation de handicap ou de leurs représentants (associations), de services spécialisés (institutions, enseignement spécialisé, services ambulatoires...) et de services généraux (communes, CPAS...), chaque Commission se réunit périodiquement. Ces Commissions souhaitent développer des projets de proximité dans une logique de concertation, de coopération et de partenariat en faveur des personnes handicapées.

En 2011, le Comité de gestion de l'AWIPH a lancé la procédure de renouvellement des mandats des membres des Commissions subrégionales de coordination.

Travailler par thèmes

Chaque année, les Commissions s'impliquent dans des projets qui visent à répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. Certains thèmes sont récurrents dans les différentes régions et sont traités de façon transversale. Ceci permet d'apporter une réponse globale à une problématique tout en tenant compte des réalités locales. Chaque Commission œuvre aussi sur des thématiques spécifiques, propres aux réalités de sa région.

En 2011, parmi les différents thèmes choisis, on retrouvait : le handicap et la santé mentale, la transition de l'école à l'emploi, l'accueil de la petite enfance, la mise en place des handicots dans les communes, le vieillissement des personnes handicapées, etc.

Pour mener à bien ces activités, l'AWIPH, au travers de 4 coordinateurs, accompagne les 13 Commissions dans leurs travaux. Elle leur apporte un soutien méthodologique, documentaire et logistique. Selon les besoins, d'autres services de l'Agence s'impliquent dans le développement des projets initiés.

Personne ressource : Jean-Marc Hurdebise, Responsable de la Direction Prospective et Stratégie, jm.hurdebise@awiph.be , 071/205.843.

L'ONU

Le premier rapport de la Belgique sur la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

Comme chaque Etat qui a ratifié la Convention des Nations Unies de 2009 relative aux droits des personnes handicapées, la Belgique devait rédiger un premier rapport sur la mise en œuvre de la Convention dans les 2 ans de la date de ratification. Ce rapport a été réalisé dans les délais, c'est-à-dire avant la fin juillet 2011. Il fournit une énumération de l'existant (lois, projets en cours, problèmes...) par rapport à chacun des 25 grands domaines ciblés par la Convention (accessibilité, droit à la vie, reconnaissance de la personnalité juridique, autonomie de vie, respect de la vie privée, éducation, santé, travail et emploi...).

Conformément au système de suivi imposé par la Convention, les associations représentatives des personnes handicapées ont été contactées afin de leur permettre d'inclure leurs remarques, commentaires ou suggestions dans le rapport.

POST-IT : Ce rapport se trouve sur le site de l'AWIPH www.awiph.be > Le monde du handicap en Belgique > Convention de l'ONU > 1er rapport belge (PDF)

Personne ressource : Brigitte Plumet, Référente ONU, b.plumet@awiph.be, 071/205.827.

L'AWIPH : mieux nous connaître

En 2011, l'AWIPH est parvenue au terme d'un travail entamé depuis plus d'un an sur son identité et son image. Nouveau logo, redéfinition de sa vision : elle a réaffirmé l'importance de mettre la personne au centre de toutes ses actions. Avec un personnel compétent, une volonté de faire toujours plus, des projets de partenariats avec les services généraux, l'AWIPH est définitivement bien un organisme dynamique et proactif.

VISION

Des personnes comme les autres : une philosophie

L'AWIPH travaille pour construire une société dans laquelle les personnes handicapées sont considérées pour ce qu'elles sont avant tout : des personnes, des citoyens. Tout citoyen doit pouvoir avoir le domicile de son choix et mener sa vie quotidienne en toute autonomie. Avoir une vie sociale, pouvoir profiter de loisirs, choisir l'enseignement, la formation et le métier qu'il désire. Bien entendu, pour ce faire, il doit avoir accès à tous les lieux où il souhaite se rendre.

Les services publics doivent être là pour l'aider dans toutes ses démarches et dans tous les domaines. Lorsque leur aide ne suffit pas ou n'est pas suffisamment adaptée aux citoyens en situation de handicap, des aides personnalisées doivent leur être proposées.

Etre aux côtés de la personne pour l'aider à acquérir son autonomie, faire respecter sa place dans la société... C'est de toute une philosophie dont il s'agit. Elle se retrouve dans de nombreux projets menés par l'Agence : donner la possibilité de choisir son logement, recevoir de l'aide à domicile, être soutenu et accompagné mais aussi changer le regard de la société.

Le décret de 1995

Cette philosophie est déjà présente dans le **décret du Gouvernement wallon du 6 avril 1995** qui a créé l'AWIPH et relatif à l'intégration des personnes handicapées.

En 1994, c'est la Wallonie qui devient compétente en ce qui concerne l'intégration des personnes handicapées. Le décret du Conseil régional wallon du **6 avril 1995** relatif à l'intégration des personnes handicapées institue **l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées**. Ce nouvel organisme réunit les compétences gérées auparavant par le Fonds communautaire et le " Fonds 81 ".

Ce décret marque l'avènement d'une politique nouvelle, intégrée et transversale, en faveur des personnes en situation de handicap de l'ensemble de la Wallonie. En tant que décret cadre, il énonce l'ensemble des grandes orientations et des moyens qui doivent progressivement être mis en œuvre pour permettre aux personnes handicapées d'atteindre un degré d'autonomie, d'épanouissement et de participation sociale plus élevé.

Ces grandes orientations sont :

- La priorité à la prévention des handicaps ;
- La garantie d'une participation plus large des personnes handicapées à la vie sociale par l'élimination des barrières architecturales ;
- L'accès aux services généraux destinés à l'ensemble de la population ;
- La flexibilité et l'évaluation continue des services destinés aux personnes handicapées ;

- La priorité à une politique globale qui inclut la prévention des handicaps, l'adaptation et l'intégration des personnes handicapées dans une perspective de meilleure qualité de vie ;
- La participation active des personnes handicapées, de leur famille et de leurs associations à l'élaboration des mesures qui les concernent.

Le 31 décembre 2011, le Décret du 6 avril 1995 a été abrogé et intégré dans le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé – Volet décretaal (Moniteur belge du 21 décembre 2011).

MISSION

L'AWIPH, c'est quoi ?

L'AWIPH est un organisme d'intérêt public placé sous la tutelle du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances. Elle est chargée de mener à bien la politique wallonne en matière d'intégration des personnes handicapées.

Elle propose des aides à l'emploi et à la formation ainsi que des interventions financières dans l'acquisition ou l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien. Elle agréee et subventionne aussi des services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent et accompagnent les personnes handicapées.

L'AWIPH est un partenaire privilégié pour les associations et professionnels spécialisés mais aussi pour tous les services publics généralistes (qui ont dans leurs missions de s'occuper de tout citoyen). Par exemple : un demandeur d'emploi handicapé est d'abord un demandeur d'emploi. Il doit donc d'abord faire appel au FOREM, le service public de l'emploi et de la formation en Wallonie. L'AWIPH vient en partenaire supplémentaire, si des spécificités liées au handicap rendent son intervention nécessaire.

L'AWIPH développe aussi des actions avec les services généraux : accords de coopération avec l'ONE, l'Aide à la Jeunesse...

Une Administration centrale et 7 bureaux régionaux

L'Agence comprend une Administration centrale et 7 bureaux régionaux situés à : Charleroi, Ottignies, Namur, Dinant, Liège, Mons et Libramont. L'Administration centrale est située à Charleroi. Elle gère l'agrément et le subventionnement des services agréés et abrite les services généraux. Les 7 bureaux régionaux reçoivent et instruisent les demandes des personnes handicapées.

FOCUS

Le nouveau logo de l'AWIPH

A l'origine : un manque de cohérence

Tout a commencé par une étude de l'accessibilité des bureaux régionaux de l'AWIPH et de l'Administration centrale, menée à l'initiative de l'Agence. Parmi les constats de ce rapport : les défauts de la signalétique ! Incohérence, diversité, manque de lisibilité... L'utilisation très diversifiée des couleurs et du logo, par exemple, n'aidait pas l'utilisateur à s'y retrouver visuellement. Qu'à cela ne tienne : l'Agence allait tout mettre en œuvre pour aider au mieux nos usagers à trouver leurs informations.

Pourquoi changer d'image ?

- Parce que la Wallonie, c'est le coq

L'ancien logo de l'AWIPH avait été choisi lors de la création de l'organisme en 1995. Son visuel, doté d'une flèche rouge, faisait référence à la flèche wallonne. Or, en avril 2010, une note du Parlement wallon réinstituait l'utilisation du coq hardi comme emblème principal de la Wallonie. Cette flèche n'avait plus de raison d'être.

- Parce qu'on ne retrouvait pas les valeurs de l'AWIPH dans l'ancien logo

Si l'ancien logo a pu correspondre aux besoins pendant des années, aujourd'hui il était nécessaire d'y retrouver certaines valeurs. En effet, si ce n'était son nom écrit noir sur blanc, l'ancien logo n'évoquait rien de son métier ni des valeurs inhérentes à un service d'aide à des personnes handicapées. Aujourd'hui, ce logo paraissait froid. On y associait directement des images négatives d'administration : complexité, lourdeur et paperasserie.

- Parce que personne ne s'y retrouvait

L'AWIPH est en contact avec des publics hétérogènes (institutions, usagers, associations...) qui perçoivent l'Agence de manière différente. Ce kaléidoscope d'images peut rendre l'Agence hautaine, opaque, incomprise. Il était important que le logo soit fédérateur ; or, l'ancien logo ne remplissait pas cette tâche. La personne handicapée ne s'y retrouvait plus, pas plus que les acteurs sociaux ou agents administratifs qui travaillent pour elle.

L'AWIPH a donc effectué tout un cheminement. Elle a redéfini clairement ses missions, sa vision du monde idéal, son public, sa personnalité, ses valeurs, ses points forts et ses points faibles... Elle a pris en compte l'image que se font d'elle son personnel, ses usagers, ses partenaires. Elle a aussi effectué un historique de sa communication, depuis sa création. Et c'est sur cette base que le nouveau logo a été conçu.

Le nouveau logo a été adopté en avril 2011. Résolument dynamique, coloré, lisible, il replace la personne au centre de ses préoccupations et réaffirme ses valeurs. Accueil, partenariat, diversité, ouverture, mais aussi dynamisme, proactivité et efficacité !

Que représente le nouveau logo ?

1. L'AWIPH replace la personne au centre de son emblème

Son « i » coloré, c'est l'intégration ou l'inclusion, missions principales de l'Agence. L'AWIPH veille à ce que chaque personne en situation de handicap soit à la place qui devrait être la sienne, au sein de la société. Avant son handicap, l'AWIPH focalise sur la personne. Ce qui compte, c'est ce qu'elle est, ce qu'elle fait, ce dont elle rêve.

2. L'Agence, en support

Les initiales « PH » sont plus grandes qu'« AW », qui est aussi en retrait. Ce n'est pas l'Agence qui

prime mais la personne en situation de handicap. « L'Agence Wallonne » est en retrait car elle vient en support. Elle accompagne, elle ne fait pas « à la place de... ». Elle est partenaire.

3. Le bras qui accompagne, qui pousse vers l'avant

L'AWIPH est là pour accueillir la personne, l'aider et l'orienter. La courbe orange représente aussi la roue de la chaise d'une personne handicapée, mais de manière stylisée, sans stigmatiser le handicap. C'est aussi un sourire, un mouvement dynamique qui soutient et porte vers l'avant.

4. L'AWIPH n'est pas monochrome

Diversité des projets, diversité des publics, l'AWIPH mène des actions variées. Elle porte des couleurs chaudes car elle a un grand rôle à jouer dans la vie et le bien-être des personnes handicapées.

5. L'AWIPH sort du cadre

L'AWIPH est une administration, un service public : elle a un cadre à respecter. Elle est cependant proactive, ouverte et peut bousculer ce cadre.

6. L'AWIPH respecte un équilibre.

Dans le respect de chaque vécu, elle écoute et accueille mais elle tente aussi de donner les moyens d'une autonomie. Pour créer une société juste et équilibrée, elle s'appuie sur la solidarité et le travail en réseau, en collaboration..

7. L'AWIPH est efficace

L'AWIPH se veut directe, informative, claire et cohérente. Elle est aussi moderne. C'est une institution sérieuse, fiable et efficace. La typographie du logo est lisible.

PERSONNE handicapée... personne d'abord !

Finies les représentations du handicap trop étroites, les images stéréotypées de trisomie, de handicap lourd... Plutôt que de renforcer les clichés sur le handicap, qui s'accompagnent souvent de peurs et connotations négatives, l'AWIPH focalise sur la personne, bien avant son handicap. Ce qui compte, c'est ce qu'elle est, ce qu'elle fait, ce dont elle rêve. Plus qu'un logo, c'est un état d'esprit.

Paroles d'agents...

« Chaque histoire, chaque vécu est différent. Cela peut être éprouvant d'être confronté à des situations difficiles. Mais on a le sentiment d'être utile, de servir un idéal. Et ça, ça donne une grande fierté. », « Il reste beaucoup à faire. Mais il faut aussi prendre conscience de tous les domaines dans lesquels nous agissons. Et quand on reçoit un « merci », quel que soit notre métier, on sait pourquoi on est là. ».

Source : *Parlons-en 46*, avril 2011.

CONTRAT DE GESTION

Un contrat de gestion qui se termine

Conclu entre le Gouvernement wallon et le Comité de gestion de l'Agence, le contrat de gestion, définit les priorités et les orientations en vertu desquelles l'AWIPH exerce ses missions. Sur une période pluriannuelle, ce contrat fixe les objectifs ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre.

Le contrat de gestion 2007 – 2011 s'articule autour de **3 axes stratégiques**. Ces axes visent :

- **La prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans toutes les politiques générales.** Cela consiste à inclure des pratiques d'intégration positive systématique des personnes handicapées. Pour rencontrer cet objectif, l'AWIPH a notamment renforcé son rôle d'expert, d'appui et d'information auprès des services généraux et privés.
- **Le déploiement et le renforcement des politiques spécifiques au bénéfice des personnes handicapées.** L'AWIPH adapte ses offres de services aux besoins des personnes handicapées. Parmi ses initiatives, l'Agence a favorisé l'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché de l'emploi.
- **Le développement d'une organisation plus performante et plus transparente** via la formalisation des processus de gestion et d'organisation.

Le contrat de gestion 2007-2011 arrivera à son terme le 8 mai 2012. En 2011, il a donc été évalué par un consultant extérieur afin de pouvoir envisager le nouveau contrat de gestion 2012-2017. Cette évaluation a été présentée au Comité de gestion du 24 novembre 2011.

Personne ressource : Jean-Marc Hurdebise Responsable Direction Prospective et Stratégie, jm.hurdebise@awiph.be , 071/205.843.
--

FOCUS

L'évaluation du contrat de gestion 2007-2012

Un contrat de gestion, pour quoi faire ?

La mission générale de l'AWIPH est de mener à bien la politique wallonne en matière d'intégration des personnes handicapées. Conclu entre le Gouvernement wallon et le Comité de gestion, le contrat de gestion est un instrument pour décliner cette mission en objectifs et en actions ! Il permet de voir où on va et d'évaluer le chemin accompli...

Pourquoi une évaluation ?

L'évaluation de la mise en œuvre, des réalisations et des résultats du contrat de gestion est un préalable à l'élaboration d'un nouveau contrat de gestion. Elle permet de formuler des recommandations.

Le rapport d'évaluation du contrat de gestion 2007-2012 : quelques éléments

L'évaluation externe du contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH a été réalisée par un consultant indépendant. Les constats étaient favorables, tout en mettant en évidence des propositions d'améliorations pour l'avenir. Par exemple : poursuivre les actions visant la prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans toutes les politiques générales. Le consultant rappelle dans son évaluation combien cette transversalité est fondamentale et mérite d'être poursuivie et amplifiée : *« C'est sans aucun doute sur cet axe que le contrat de gestion a permis les changements les plus porteurs d'avenir pour la politique régionale en matière d'intégration, mais aussi par rapport à l'opérationnalisation de la reconnaissance, en Wallonie, des droits humains liés à la non discrimination ».*

L'avis du consultant montre aussi que des progrès notoires ont été engrangés en ce qui concerne le soutien personnalisé dans le cadre d'un continuum de prestations aux personnes en situation de handicap. Cela doit rester un objectif majeur du futur contrat de gestion. L'évaluateur externe a aussi souligné combien la culture de l'AWIPH avait évolué au fil du temps et combien certaines valeurs sont bien ancrées et partagées au sein de l'AWIPH : l'orientation résultats, la place centrale de la personne, l'écoute de ses besoins et de son propre projet, la flexibilité, l'autonomie dans le travail et les transversalités.

Les défis de 2007 relevés

« Au moment de lancer le contrat de gestion, l'AWIPH sortait d'une série de crises successives qui avaient profondément altéré sa direction, son fonctionnement et son image : crises budgétaires, crise de gouvernance, remplacement du président et de l'administrateur général... » signale le rapport du consultant. Pourtant *« le Comité de gestion, la Direction Générale, le management intermédiaire et les agents ont poursuivi leurs activités avec **conscience**, ce qui a permis à l'AWIPH d'avancer de façon importante dans tous les axes prioritaires définis par le contrat de gestion ».* Aujourd'hui, grâce à un changement de dynamique et à une nouvelle politique de ressources humaines : *« la qualité de la gouvernance de l'Agence ne pose plus de questions ».*

Les indicateurs révèlent aussi que les objectifs fixés en 2007 ont été atteints, voire dépassés, et les efforts ont été perçus à l'extérieur, surtout en ce qui concerne l'information des personnes handicapées ou l'accueil et la prise en charge des cas prioritaires.

Même s'il faudra encore du temps *« avant que l'AWIPH ne parvienne à amener l'ensemble des services généraux et (...) du secteur privé à contribuer de manière proactive à l'intégration des personnes handicapées dans les domaines qui les concernent »*, l'AWIPH ne manque pas d'énergie et y veillera dans son futur contrat de gestion. Un contrat 2012-2017 qui veillera à placer la personne en situation de handicap et son projet de vie au centre de son action.

LES INSTANCES

L'Administratrice générale et le Comité de direction

L'Administratrice générale de l'Agence, Madame Alice BAUDINE, a été mandatée par le Gouvernement wallon pour une durée de 5 ans prenant cours le 1^{er} août 2008. Son rôle est de donner au Comité de gestion toutes les informations utiles au bon fonctionnement de l'organisme, de faire exécuter les décisions prises par celui-ci, de diriger le personnel et d'assurer le bon fonctionnement de l'Agence.

Le Comité de direction assure le pilotage des projets stratégiques de l'AWIPH et sa gestion quotidienne. Cette instance est présidée par l'Administratrice générale et composée des inspecteurs généraux.

Des membres experts peuvent être invités pour veiller à la mise en œuvre du plan d'entreprise, élaboré à la suite du contrat de gestion. Le Comité de direction est un lieu de réflexion, de discussion et d'avis sur les divers projets qui participent aux missions de l'AWIPH.

Le Comité de gestion

Organisme d'intérêt public de type B, l'Agence est gérée par un Comité de gestion dont les membres sont nommés par le Gouvernement wallon pour un mandat de 4 ans. Le Comité de gestion se réunit une fois par mois (12 fois en 2011) pour débattre des propositions de l'Administration nécessitant décision.

Par ailleurs, il soumet à l'approbation du Gouvernement tout avant-projet de décret ou d'arrêté, ainsi que toute proposition qu'il estime utile.

Les membres du Comité de gestion (*et leurs suppléants*) sont :

Président	Monsieur Edouard DESCAMPE.
Vice-présidents	Monsieur Pierre ANNET, Monsieur Jean-Marie JUSNIAUX.
Membres désignés sur proposition du Ministre ayant la politique des personnes handicapées dans ses attributions	Monsieur Christian DAILLIET (<i>Madame Laurence GLAUTIER</i>), Madame Arlette DETOMBAY (<i>Monsieur François LESIRE</i>), Monsieur Régis DOYEN (<i>Monsieur Raymond KENLER</i>), Monsieur Michel PIRAUX (<i>Monsieur Luc BOVERIE</i>).
Membres désignés sur présentation des associations reconnues comme représentatives des personnes handicapées et de leur famille	Monsieur Jean-Marie HUET (<i>Monsieur Michel MAGIS</i>), Madame Thérèse KEMPENEERS (<i>Monsieur Jean MULLER</i>), Monsieur David LEFEBVRE (<i>Madame Jocelyne BURNOTTE</i>), Madame Gisèle MARLIERE (<i>Madame Rébéka MUTOMBO</i>).
Membres désignés sur proposition du Conseil Economique et Social de la Région wallonne	Madame Marisa PLEITINCKX (UCM) (<i>Monsieur Damien ABELS</i>), Madame Anh THUONG HUYNH (CSC) (<i>Madame Angélique WIDART</i>), Madame Anne TRICOT (FGTB) (<i>Madame Anne-Marie ROBERT</i>), Monsieur Dominique VAN DE SYPE (UFENM) (<i>Monsieur Patrick DE BUCQUOIS</i>).
Membres désignés sur présentation des associations représentatives du secteur :	Madame Marie-France CAMUS (<i>Monsieur Jacques OLIN</i>), Monsieur Jean-Pierre NICAISE (<i>Madame Christiane BASTIN</i>), Monsieur Guy NISSET (<i>Monsieur Stéphane EMMANUELIDIS</i>), Monsieur Christian ROBERT (<i>Monsieur Christian JAVAUX</i>).

- En 2011, le Comité de gestion, s'est réuni les 27/01, 24/02, 24/03, 28/04, 26/05, 23/06, 14/07, 1/09, 29/09, 27/10, 24/11, 22/12

Précisons que les obligations contenues dans le décret du 12 février 2004 relatives à la présence équilibrée d'hommes et de femmes au sein des organes de gestion ne seront effectives que lors du renouvellement des mandats en 2012. A l'heure actuelle, il compte 14 femmes et 24 hommes.

Le Bureau

Parmi les membres du Comité de gestion et sur proposition de celui-ci, le Gouvernement nomme 4 membres qui, avec le Président et les Vice-présidents, forment le Bureau. Ces 4 membres sont Monsieur Régis DOYEN, Madame Gisèle MARLIERE, Monsieur Michel PIRAUX, Monsieur Christian ROBERT.

La mission dévolue à cet organe est de préparer les réunions du Comité de gestion et de surveiller la gestion journalière de l'Agence.

Les Conseils d'avis

Pour l'éclairer dans sa mission, le Comité de gestion de l'Agence est assisté de l'avis d'experts réunis en 3 Conseils :

- le Conseil pour l'aide individuelle à l'intégration, présidé par Monsieur David LEFEBVRE.
- le Conseil pour l'éducation, l'accueil et l'hébergement, présidé par Monsieur Jean-Marie JUSNIAUX.
- le Conseil pour l'éducation, la formation et l'emploi, présidé par Monsieur Dominique VAN DE SYPE.

Ces conseils sont composés d'un maximum de 13 membres, qui représentent des associations de personnes handicapées, des pouvoirs organisateurs de services destinés aux personnes handicapées et des organisations de travailleurs en fonction dans ces services. Ils examinent avant le Comité de gestion toute proposition de décision émanant de l'Administration et initient des groupes de réflexion.

Concernant le volet Aide matérielle,, le Conseil pour l'aide individuelle à l'intégration (CAII), a analysé, en 2011, 739 demandes d'aides (prestations non prévues ou dérogations des conditions) et transmis ses avis au Comité de gestion. Le CAII s'est également positionné sur des propositions d'agrément de structures actives dans le dressage de chiens d'assistance, des conventions ayant pour objet le conseil en aides techniques ou l'information au public relative aux aides techniques. Enfin, il a émis des avis sur des propositions d'arrêté relatif aux conditions et modalités d'intervention d'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées. A l'initiative du CAII, un groupe de travail s'est aussi constitué pour analyser la problématique de l'interprétation en langue des signes belge francophone.

Au niveau des services d'aide en milieu de vie, des propositions de maintien, retrait, extension, limitation et nouvel agrément (SAC, SAP, AVJ) ont été présentés au CAII en 2011. L'arrêté "services d'accompagnement en accueil de type familial a également été étudié au CAII en 2011.

Le Conseil pour l'éducation, la formation et l'emploi a travaillé en 2011 sur la procédure des contrats d'entreprise, la question des quotas en travail à temps partiel, la convention entre l'AWIPH et le FOREM. Il s'est également renseigné sur les dispositifs de soutien à l'emploi des personnes handicapées dans le cadre flamand (nouveau système de reconnaissance du handicap mis en place au VDAB). Il a travaillé à la refonte de l'arrêté du Gouvernement Wallon pour les ETA.

Personne ressource : Axel Van Weynendaele, Adjoint à la Direction Générale, a.vanweynendaele@awiph.be, 071/205.510.

LE PERSONNEL

22 nouveaux agents, un plan de personnel sur 3 ans : des ressources humaines efficaces !

Au 31 décembre 2011, l'AWIPH employait **415 agents** dont **374,63 agents en équivalents temps plein**. Cet effectif est en augmentation par rapport à l'année 2010 (393 agents dont 356,90 en ETP).

Les 374,63 équivalents temps plein se répartissent en :

- 196,23 agents à l'Administration centrale.
- 163,50 dans les Bureaux Régionaux.
- 14,90 dans les Carrefours Emploi Formation (CEFO).

Si l'on envisage la répartition hommes/femmes, on dénombre 127 hommes et 288 femmes.

Avec 5,8 % de personnes touchées par un handicap dans son effectif global, l'AWIPH tente de montrer l'exemple afin de jouer un rôle moteur dans l'évolution des mentalités.

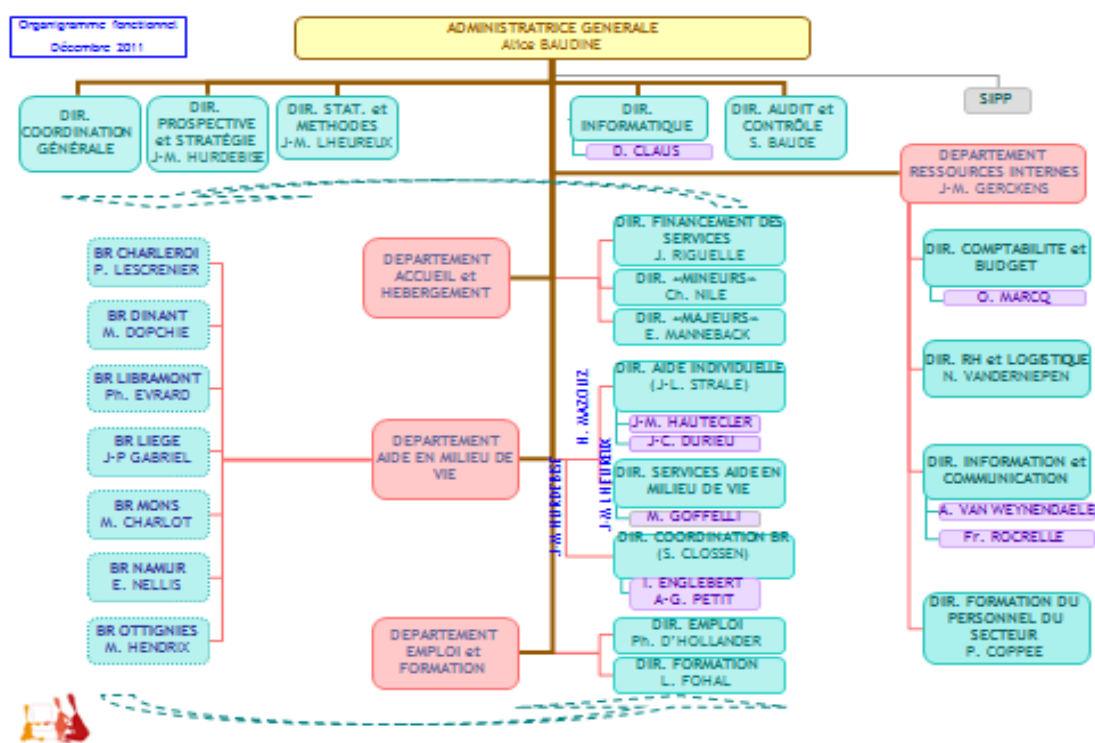
Le plan de personnel 2011-2013

Conformément à l'article 11 de l'arrêté du Gouvernement wallon portant le Code de la Fonction publique, l'AWIPH doit présenter au moins annuellement un plan de personnel au Comité de gestion. Ce plan permet de détailler les besoins en personnel en fonction des priorités fixées en termes de recrutement.

Pour le plan du personnel 2010-2011, l'Agence avait mis en avant 2 priorités : l'accompagnement des usagers et l'informatisation. Pour y répondre, elle a engagé 4 informaticiens, 4 travailleurs sociaux et 3 gestionnaires de projet.

Le nouveau plan du personnel de l'AWIPH s'étale sur 3 ans et s'articule autour de 4 priorités : accompagner les usagers ; informer et orienter les usagers ; renforcer les équipes ; améliorer le management. Ces priorités ont été déterminées en fonction des demandes sans cesse croissantes et des nouvelles missions de l'Agence telle que le Budget d'Assistance Personnelle. Elles devraient ainsi permettre de veiller à un accompagnement optimal des usagers dans tous les secteurs d'intervention de l'AWIPH.

Organigramme



Personne ressource : Nathalie Vanderniepen, Gestionnaire de ressources humaines par Inspectrice du Département des Ressources internes, n.vanderniepen@awiph.be, 071/205.740

LES STATISTIQUES

(Tableau pièce jointe en format paysage)

DEPENSES

Nature des dépenses	2010	2011	% 2011/2010	Pourcentage du total ou du sous-total
DEPENSES TOTALES	585.677.488,8	622.600.979,6	6,30%	100,00%
1. DEPENSES STATUTAIRES	560.021.729,8	595.035.199,0	6,25%	95,57%
1.1. Accompagnement et répit	38.943.551,81	42.451.801,64	9,01%	6,82%
Services d'aide précoce	3.345.999,70	3.412.514,46	1,99%	
Services d'aide à l'intégration	10.634.429,61	11.419.715,78	7,38%	
Services d'accompagnement	7.683.638,67	8.094.239,32	5,34%	
Services d'accompagnement pédagogique	322.147,84	274.361,37	-14,83%	
Services d'aide à la vie journalière	5.932.163,65	6.317.845,40	6,50%	
Services conventionnés	4.754.793,41	4.584.865,69	-3,57%	
Services d'accueil en accompagnement de type familial	2.038.760,58	2.540.185,90	24,59%	
Services résidentiels de transition	3.870.038,58	5.275.870,75	36,33%	
Budget d'assistance personnalisé	361.579,77	532.202,97	47,19%	
1.2. Activités en journée et soutien au logement	373.091.830,87	394.265.752,80	5,68%	63,33%
Services d'accueil de jour pour jeunes non scolarisables	9.605.816,07	10.673.122,95	11,11%	
Services résidentiels pour jeunes	92.007.568,12	95.875.916,89	4,20%	
Services d'accueil de jour pour adultes	44.641.777,93	46.443.886,88	4,04%	
Services résidentiels pour adultes	195.217.763,54	206.142.347,30	5,60%	
Services résidentiels de nuit pour adultes	14.532.178,14	15.144.212,58	4,21%	
Services agréés partiellement subventionnés	2.491.052,86	3.091.798,47	24,12%	
Cas prioritaires	13.161.015,50	14.688.697,53	11,61%	
Infrastructures	1.014.838,43	565.488,74	-44,28%	
Autres dépenses	419.820,28	1.640.281,46	290,71%	
1.3. Aide matérielle	20.976.155,40	22.486.640,64	7,20%	3,61%
Aménagement logement	12.791.650,03	14.095.566,24	10,19%	
Aides à la mobilité	3.540.486,78	3.141.715,17	-11,26%	
Aides aux soins	2.567.822,69	2.893.389,23	12,68%	
Aides à la communication	1.577.193,07	1.707.898,59	8,29%	
Avances aides matérielles	211.732,91	288.305,68	36,16%	
Autres aides matérielles	287.269,92	359.765,73	25,24%	
1.4. Scolarité (déplacements, séjour, minerval)	175.453,25	182.557,85	4,05%	0,03%

1.5. Formations en CFP	12.713.448,55	13.318.538,76	4,76%	2,14%
1.6. Emploi ordinaire et ETA	107.288.363,95	115.311.284,37	7,48%	18,52%
1.6.1. Emploi ordinaire	23.784.146,77	25.044.877,54	5,30%	4,02%
Prime de compensation	18.915.654,72	19.825.048,11	4,81%	
Prime à l'intégration	1.075.278,47	1.290.889,64	20,05%	
Contrat d'adaptation	2.273.100,02	2.290.173,58	0,75%	
Prime au tutorat	192.148,37	221.203,97	15,12%	
Aménagement de postes	146.030,55	135.817,27	-6,99%	
Stage de découverte	1.936,37	2.832,87	46,30%	
Prime aux indépendants	90.299,54	87.255,10	-3,37%	
Frais de déplacement	1.089.698,73	1.191.657,00	9,36%	
1.6.2. ETA	83.504.217,18	90.266.406,83	8,10%	14,50%
1.7. Centres de réadaptation fonctionnelle	919.983,51	962.972,51	4,67%	0,15%
1.8. Formation du personnel des services agréés	457.561,94	528.259,56	15,45%	0,08%
1.9. Projets européens et accords de coopération internationale	458.683,23	561.456,77	22,41%	0,09%
1.10. Autres dépenses statutaires	4.996.697,35	4.965.934,18	-0,62%	0,80%

2. DEPENSES FONCTIONNELLES	25.655.758,97	27.565.780,54	7,44%	4,43%
2.1. Personnel	20.113.378,86	21.574.745,07	7,27%	3,47%
2.2 Frais généraux	3.147.304,80	3.655.417,59	16,14%	0,59%
2.3. Charges financières, investissements et autres	2.395.075,31	2.335.617,88	-2,48%	0,38%

Les dépenses dans le domaine de l'**aide matérielle** ont augmenté de 7,20%. Ce domaine représente 3,61% des dépenses.

Dans le domaine de l'**emploi ordinaire**, les dépenses ont augmenté de 5,30%. Il en est de même en **travail adapté**, où la hausse est de 8,10%.

Personne ressource : Olivier Marcq, Responsable du service Comptabilité et Budget, o.marcq@awiph.be, 071/205.731.

LA QUALITE DES SERVICES : FORMATION

Ressources destinées aux services agréés

Conformément au Décret du 6 avril 1995, l'Agence met en œuvre un programme de formations spécifiques à l'attention du personnel des services agréés.

Ces formations, ouvertes au personnel des services résidentiels et non résidentiels, d'accueil de jour, d'aide précoce et d'aide à la vie journalière s'organisent autour de 3 pôles :

- Pôle 1 : information, sensibilisation, partage et diffusion des pratiques
- Pôle 2 : soutien aux services agréés
- Pôle 3 : formations thématiques

Pôle 1 : Information, sensibilisation, partage et diffusion des pratiques

L'organisation des modules se rapportant à ce pôle dépend de l'Agence tant au niveau du choix des formateurs associés (labellisés AWIPH), des catégories professionnelles à former, de l'évaluation que du suivi.

En 2011, 3 modules ont été organisés.

- La formation, pour quoi faire ? Pour qui ? Avec quels moyens ?
- Missions et rôles respectifs du pouvoir organisateur et des directions à l'attention des membres des pouvoirs organisateurs et des directions
- Gérer l'agressivité des petits de 0 à 6ans

Pôle 2 : Soutien aux services agréés

Le pôle 2 permet aux services qui le souhaitent de bénéficier d'une intervention de l'Agence dans la prise en charge de tout ou partie des frais inhérents à des projets de formation organisés au profit de leur personnel.

Les thèmes abordés par les formateurs doivent être centrés sur la personne handicapée et s'inspirer des sept thématiques prioritaires approuvées par le Comité de gestion : la participation des personnes handicapées, l'autonomie et l'individualisation, les droits et devoirs des personnes handicapées, la qualité de vie, la participation du personnel et gestion des ressources humaines, la gestion et stratégies de changement, la méthodologie d'intervention.

En 2011, la Direction Formation Continué a reçu 154 demandes de soutien relatives à l'organisation de formation sur site (138 en 2010). Sur ces 154 demandes, 154 ont été acceptées et subventionnées.

Cela représente la participation de plus ou moins 2.250 personnes.

Pôle 3 : Formations thématiques

Un catalogue de formations organisées de façon décentralisée est envoyé à l'ensemble des services agréés, accueil, hébergement, accompagnement et aide à la vie journalière ainsi qu'aux services SANS (services agréés sans subventionnement). Ces formations théoriques permettent aux participants d'aborder certains concepts et d'échanger sur leurs pratiques.

36 groupes de formation relatifs à 12 thématiques ont ainsi été organisés en 2011 pour 404 participants :

- Gestion de conflits,
- Pour une stratégie de communication efficiente au sein d'une équipe,
- Relation famille-service,
- L'écrit dans la pratique éducative,
- Ethique et déontologie dans nos pratiques,
- Travail de réseau et partenariat- Milieu institutionnel,
- Bien-être, stress et épuisement professionnel,
- Vieillesse de la personne handicapée,
- Vieillesse des éducateurs,
- Lien et distance dans la pratique éducative,

- Prévention et gestion de la douleur chez la personne polyhandicapée,
- La place des émotions et des sentiments dans la prise en charge des personnes ayant un handicap de grande dépendance.

Chiffres 2011

Le pôle 1 a permis d'ouvrir 142 places de formation, le pôle 2 2.250 places et le pôle 3 404 places.

ETA et CFP

En 2011, un nouveau catalogue de formations a été élaboré à l'intention du personnel de cadre et d'encadrement des **ETA**. Ce catalogue comprend 29 modules de formations psycho-sociales.

Par ailleurs, un catalogue de formations à l'intention du personnel des **CFP** a été mis en chantier et la mise en œuvre des formations prévues a été fixée pour 2012 – 2013. Ce même personnel des CFP a été invité à suivre fin 2011 une formation « Initiation aux marchés publics » afin de répondre aux exigences du Fonds Social Européen en matière de respect des réglementations.

Personne ressource : Paul Coppée, Directeur de la Formation du Personnel du Secteur, p.coppee@awiph.be, 071/205.775.

L'AUDIT ET CONTROLE

Une démarche qualité

L'AWIPH développe une stratégie préventive à l'attention de l'ensemble des professionnels des institutions qu'elle agréée et reconnaît. Elle met donc en œuvre des politiques d'évaluation et de formation dans le but de susciter une amélioration de la qualité des pratiques professionnelles.

Au minimum tous les 2 ans et demi, tous les services agréés et reconnus par l'AWIPH font l'objet d'un audit de leurs pratiques par les auditeurs de l'Agence. Des missions « conseils » sont aussi menées ponctuellement en fonction de situations spécifiques.

Dans un premier temps, l'objectif est de s'assurer de la conformité avec un certain nombre de normes touchant aux infrastructures offertes, à l'encadrement des professionnels, à la politique d'accueil, à l'organisation et au fonctionnement institutionnel.

L'implication des usagers eux-mêmes ainsi que celle de leur famille fait l'objet d'une attention particulière. Leur représentation dans les services est notamment assurée par un « Conseil des usagers ».

L'Agence organise également des « Ateliers d'échange de bonnes pratiques » afin de provoquer des rencontres entre les professionnels sur des thématiques spécifiques.

Des missions de terrain

Compte tenu des moyens qui leur sont octroyés, l'Agence veille à ce que les institutions, entreprises, services agréés (ou « autorisés ») offrent la meilleure qualité possible de prestations..

Ainsi, les auditeurs du service Audit et Contrôle se rendent sur place, évaluent la qualité de la prise en charge et vérifient la régularité des comptes, la performance financière et l'utilisation des subventions

versées par l'Agence. Ils sont aussi disponibles pour soutenir les services par leurs conseils, par mail ou contact téléphonique.

Le service Audit et Contrôle procède également à l'instruction des plaintes adressées à l'Agence et relatives au fonctionnement des services agréés.

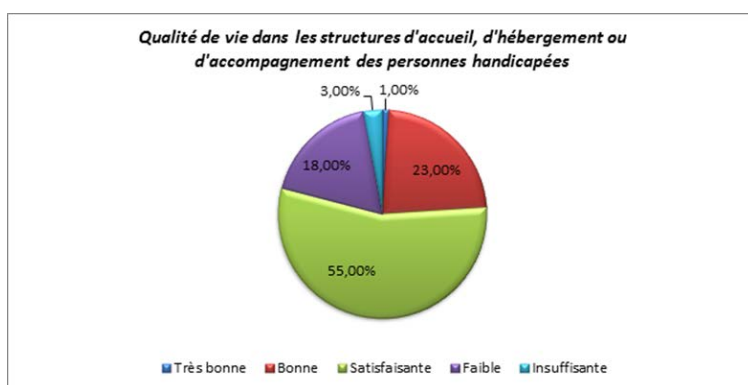
Les visites d'audit et de conseil permettent aussi de relayer les attentes, les problèmes rencontrés et les remarques des responsables de services ou d'entreprises, en matière de normes, de subventionnement, etc.

On distingue différents types de missions de terrain :

- **Les « audits-qualité » :**

482 visites d'audits-qualité ont été réalisées en 2011 (525 en 2010).

Les audits de qualité rendent compte de la qualité de la prise en charge et des conditions de travail dans les structures visitées. L'appréciation porte sur l'infrastructure, le personnel, l'organisation et le fonctionnement, le respect des normes relatives à la politique d'accueil. L'analyse des différents critères précités a ainsi permis de montrer que la qualité de vie dans les structures auditées en 2011 est jugée : « très bonne » dans 1 % des cas, « bonne » dans 23 %, « satisfaisante » dans 55 %, « faible » dans 18 % et « insuffisante » dans 3 %.



- **Les « audits financiers » :**

356 visites d'audits financiers ont été réalisées en 2011 (389 en 2010).

Ces audits permettent de contrôler la bonne utilisation des subventions publiques accordées dans les services d'accueil et d'hébergement, les services d'aide à l'intégration, les services d'accompagnement, les services d'aide précoce, les services d'aide à la vie journalière et les centres de formation professionnelle. Par ailleurs, l'ensemble des services agréés fait l'objet d'une évaluation financière.

Il faut noter que l'AWIPH dispose d'un mandat de contrôle des fonds européens versés aux structures reconnues par l'Agence. Les attentes de la Commission Européenne se sont fortement renforcées à cet égard. Dès lors, les missions d'audit dans ces services spécifiques ont réclamé en 2011 beaucoup plus de temps que lors des exercices précédents.

- **Les « missions de conseils » :**

143 visites d'auditeurs-qualité ont eu lieu en 2011 pour des missions conseils (183 en 2010).

19 visites d'auditeurs-financiers ont eu lieu en 2011 pour des missions conseils (47 visites en 2010).

La Direction Audit et Contrôle consacre une part relativement importante aux visites de conseils. Ces visites permettent d'échanger de manière ouverte sur les pratiques existantes. Pour les auditeurs, elles sont aussi l'occasion de faire part de leurs observations, conseils et de témoigner des bonnes pratiques observées dans d'autres services.

- « **L'examen des plaintes** » :

55 plaintes et doléances (67 en 2010) ont été reçues. Elles ont nécessité 231 rencontres de plaignants, professionnels et autres afin d'assurer leur instruction (206 en 2010).

L'instruction des plaintes consiste à entendre les différentes parties concernées et à identifier dans quelle mesure la plainte est fondée. Outre à réparer ou à faire cesser le préjudice éventuel, la démarche poursuivie par la Direction Audit et Contrôle vise à réinstaurer un dialogue constructif entre le plaignant et le service concerné.

Personne ressource : Simon Baude, Directeur du service Audit et Contrôle, s.baude@awiph.be , 071/205.883.

BIENTRAITANCE

Pour garantir la qualité de la prise en charge des personnes en situation de handicap dans les structures qu'elle autorise et agréée, l'AWIPH réfléchit à un plan « **bientraitance** ». Il consiste à faire de cette question un élément de réflexion omniprésent dans les structures institutionnelles qui prennent en charge des personnes en situation de handicap.

Plusieurs pistes de travail sont en cours comme la tenue de registres d'incidents. Ces registres devraient permettre de répertorier les situations vécues péniblement par les résidents de ces structures (maltraitements) pour servir ensuite de pistes d'amélioration.

Des journées de formations et de réflexions sur cette thématique seront organisées systématiquement à l'attention des professionnels de terrain. Des protocoles de prévention, reprenant les différents facteurs qui risquent d'amener une institution dans un schéma propice aux situations à risque, seront mis à disposition des équipes éducatives via le site web de l'AWIPH. Il est question également de recourir à des équipes spécialisées intervenant en soutien des professionnels confrontés à des situations « critiques » à haut niveau de tension. Enfin, un « espace de réflexions éthiques » sera créé et aura pour mission de répondre aux questionnements des équipes de professionnels, des services ou de l'ensemble du secteur, ainsi que d'établir des « guidelines » qui pourront ensuite être diffusées.

L'ensemble de ces dispositifs contribuera à sensibiliser davantage les travailleurs sociaux et à améliorer leurs pratiques de terrain.

Personne ressource : Simon Baude, Directeur du service Audit et Contrôle, s.baude@awiph.be , 071/205.883.

FIN