



Agence Wallonne
pour l'Intégration
des Personnes Handicapées

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION *AUDITS ET CONTRÔLES*

Note informative

Introduction

En mars 1997, un premier document intitulé « *Inspection générale, note informative à l'attention des institutions agréés* » a été publié. Il avait pour objectif de décrire les missions, les tâches et les modalités d'organisation du « Service Inspection » de l'AWIPH.

Cette note informative était amenée à changer et à évoluer tout comme le service qu'elle décrit. Aujourd'hui, dans le cadre de la mise en œuvre du contrat de gestion qu'elle a conclu avec le Gouvernement wallon, l'Agence s'est engagée à exécuter ses missions dans une logique de concertation, de coopération et de partenariat entre acteurs ainsi qu'à promouvoir une culture de l'évaluation. Pour mener à bien ces objectifs, il nous est apparu essentiel que le mandat, la vision, les valeurs et les activités du service d'Inspection soient solidement ancrés dans la philosophie du contrat de gestion.

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de redéfinir le rôle et les missions de l'Inspection, avec pour ambition notable de développer une approche qui privilégie un contrôle dynamique destiné à soutenir des changements positifs, dans un esprit de partenariat. Ceci avec, toujours en filigrane, un meilleur accueil des personnes handicapées.

Dans un souci de transparence, ce document formalise ces nouvelles orientations. Comme vous le verrez, des efforts ont été entrepris pour en faire un outil d'information agréable à la lecture et plus convivial. Mais nous voulons surtout qu'il soit le reflet de l'évolution de nos pratiques ainsi que des changements instaurés au sein de l'organisation interne de l'Agence et plus particulièrement au sein du service *Inspection* qui devient la *Direction Audits et Contrôles*.

Ce document est destiné aux services que l'Agence reconnaît et subventionne et donc à leur direction mais aussi aux travailleurs du secteur et aux personnes handicapées et à leurs proches.

Nous espérons que cette note informative vous permettra de mieux comprendre les objectifs que nous poursuivons, les tâches qui nous sont dévolues et les moyens que nous mettons en œuvre pour les mener à bien.

Les dernières pages de ce texte vous fournissent les coordonnées des personnes ressources qui composent l'équipe de la *Direction Audits et Contrôles*. Sachez que ces fonctionnaires sont à votre disposition et souhaitent établir avec vous un dialogue positif et franc et réaliser un travail constructif car un meilleur accueil pour les personnes handicapées est une préoccupation qu'ils partagent avec vous.

Bonne lecture.

L'Administratrice générale,

A. BAUDINE

La Direction « Audits et Contrôles »

1. SON MANDAT

La mission de la Direction *Audits et Contrôles* consiste à veiller à ce que les services, institutions ou entreprises agréés ou contrôlés par l'AWIPH répondent aux besoins des personnes handicapées et offrent la meilleure qualité possible de prestations compte tenu des moyens qui leur sont octroyés.

2. SES RESPONSABILITÉS

Afin de mener à bien son mandat, la Direction *Audits et Contrôles*

- **contrôle** l'organisation, le fonctionnement et la gestion des Directions agréés par rapport aux normes d'agrément et de subventionnement ;
- **évalue** l'organisation, la gestion, le fonctionnement et les prestations des services agréés et **conseille** ces derniers dans le but de promouvoir un accompagnement de qualité et d'améliorer leur efficacité et leur efficience ;
- fournit un **avis qualifié** sur lesdits services à l'intention des organes de gestion de l'Agence et des autres divisions de l'Agence ayant en charge l'agrément et le subventionnement des services concernés ;
- **facilite** les relations et la communication entre les acteurs du terrain et l'Agence ;
- **instruit** les plaintes émises par les personnes handicapées, leur famille ou les autres personnes intéressées sur le fonctionnement des services agréés ;
- **vérifie** les conditions dans lesquelles les personnes handicapées accueillies ou hébergées, à titre onéreux sur le territoire de la Région, sont prises en charge.

3. LA FINALITÉ DE SA MISSION

La finalité de la mission de la Direction *Audits et Contrôles* n'est pas de sanctionner ni de pénaliser mais de :

DE PROMOUVOIR :

- le respect et la conformité de l'organisation et du fonctionnement des services agréés avec les dispositions légales ou réglementaires en vigueur ;

- la qualité de l'accueil, de l'accompagnement, de la formation ou de la mise au travail des personnes handicapées dans les services agréés ;
- le repérage des bonnes pratiques et leur dissémination ;
- l'identification des problèmes et les actions susceptibles d'y remédier.

Et D'INFORMER :

- les organes de gestion et d'avis, la Direction générale et les services concernés de l'Agence, les personnes handicapées et les familles ainsi que la collectivité sur la performance et la qualité de l'organisation et du fonctionnement des services agréés et de leurs prestations.

4. LES PRINCIPES SOUS-TENDANT SON ACTION

La Direction *Audits et Contrôles* accomplit ses différentes missions dans le respect des principes suivants :

- *L'indépendance* : au sein de l'Agence, la Direction *Audits et Contrôles* est organisé d'une façon telle qu'il puisse accomplir sa mission en toute autonomie. L'objectif est de garantir l'indépendance nécessaire des avis qu'émet chaque auditeur aussi bien à l'intention interne (les organes de gestion de l'Agence) qu'externe (services, personnes handicapées, collectivité).
- *L'intégrité, l'impartialité et l'objectivité* : chaque auditeur accomplit ses missions dans le respect des opinions idéologiques ou philosophiques des pouvoirs organisateurs et/ou gestionnaires des services agréés. Il déclare tout lien personnel avec un service agréé avant tout audit ou contrôle et prend toutes les mesures nécessaires pour éviter des situations qui pourraient impliquer, de sa part, l'existence ou l'apparence de préjugés.
- *L'ouverture au dialogue* : dans le cadre de ses audits, l'auditeur dialogue avec le personnel compétent des services contrôlés et les invite à émettre un avis au sujet des principales remarques qu'il formule. Cette façon de travailler lui permet de confirmer son jugement et de permettre une discussion et un accord sur les actions nécessaires en vue de corriger les éventuelles lacunes ou améliorer la qualité de la gestion des services.
- *La transparence* : les conclusions des audits sont communiquées dans leur intégralité aux organes de gestion et aux services concernés de l'Agence. Elles sont également transmises aux pouvoirs organisateurs et aux directions à qui il revient d'en informer le conseil d'entreprise et/ou la délégation syndicale ainsi que le conseil des usagers. Ces conclusions peuvent également être communiquées à d'autres instances lorsque cela s'avère approprié.
- *La confidentialité* : sans préjudice des dispositions réglementaires, l'auditeur ne communique pas à des tiers (autres que les services de l'Agence), les informations à caractère confidentiel qu'il recueille dans l'exercice de sa mission.

- *Le partenariat avec les autres autorités* : lorsque dans le cadre de ses missions, l'auditeur constate des manquements sérieux à la législation relative à la réglementation et à la protection du travail, aux dispositions relatives à la sécurité sociale ou la législative fiscale, ou à toute autre réglementation, il en informe les autorités concernées. Sans préjudice des dispositions réglementaires, il communique ou échange avec lesdites autorités toute information utile à l'exercice de leurs missions respectives.
- *L'écoute du terrain et la dissémination des bonnes pratiques* : à travers ses contacts permanents, la Direction Audits et Contrôles s'efforce d'être un interface entre l'Agence et les gestionnaires du terrain. Cette interface est le lieu d'écoute des difficultés, observations et propositions des gestionnaires. L'auditeur informe et conseille les services sur les objectifs sous-tendus par les dispositions prises par les autorités politiques ou les organes de gestion de l'Agence et sur la façon la plus appropriée de les mettre en œuvre. Il s'attèle aussi à relayer, auprès des autorités de l'Agence, la façon dont les mesures sont mises en pratique et à les informer des nouveaux problèmes qui surgissent ainsi que des nouvelles approches mises en place sur le terrain pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Enfin, il a pour mission de transmettre des suggestions auprès des instances chargées de proposer des amendements ou de nouvelles réglementations.

5. LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE SA MISSION

Dans le cadre de sa mission, l'auditeur rend visite aux gestionnaires des services agréés, communique avec eux et s'assure qu'ils répondent à leurs obligations et qu'ils mènent leurs activités conformément à la réglementation en vigueur, aux agréments qui leur ont été octroyés et aux objectifs qu'ils doivent poursuivre. Son examen porte sur les aspects suivants de l'organisation et du fonctionnement des services agréés:

- *La régularité des comptes* : l'objectif de cet audit comptable est l'émission d'une opinion motivée sur la conformité et la qualité de l'information financière du service agréé. A cette fin, l'audit examine si les comptes et la comptabilité sont tenus et présentés conformément aux dispositions légales et réglementaires. Le contrôle porte notamment sur la fiabilité de la comptabilité, la réalité des sommes portées en compte, la concordance des différentes balances ainsi que la vérification des pièces justificatives. L'audit s'assure également du respect des obligations légales et réglementaires relatives à l'octroi et l'emploi des subventions. A cette fin, il vérifie notamment que toute charge couverte par une subvention correspond effectivement à une réalité économique, tangible et vérifiable et détermine, le cas échéant, le remboursement des parties non justifiées de la subvention. L'audit vérifie également le bon usage de la gestion des biens des personnes handicapées par les services.
- *La performance financière* : la nature de cet examen est définie par référence aux concepts d'économie, d'efficacité et d'efficience. L'audit d'économie et d'efficience

consiste à vérifier que le service agréé acquiert et utilise ses ressources de manière économique et efficiente et à examiner la conformité de sa gestion avec les dispositions réglementaires et les normes ayant trait à l'économie et l'efficience. L'audit d'efficacité consiste à évaluer dans quelle mesure les résultats projetés sont atteints par le service agréé, à mesurer l'efficacité de l'organisation et de ses activités ou fonctions et à vérifier la conformité de ces résultats par rapport à la réglementation ou aux normes d'agrément. L'audit permet également d'informer le gestionnaire sur le positionnement individuel de son service par rapport à l'ensemble du secteur (par rapport aux moyennes, médianes, quartiles etc.) en matière de coûts de différentes natures, d'équilibre de la structure financière, de ratios financiers divers (solvabilité, trésorerie etc.). Ce diagnostic lui permet de dégager ses points forts ou faibles et devient donc un outil efficace de gestion.

- *La qualité du service* : afin de s'assurer de la qualité des prestations délivrées, l'audit vérifie la conformité de l'organisation et du fonctionnement du service avec la réglementation et les dispositions relatives à la qualité des services. Il s'agit notamment du contrôle des normes architecturales et de l'équipement, des normes quantitatives et qualitatives relatives au personnel d'encadrement ainsi que de la qualité des prestations délivrées aux personnes handicapées. Dans cette optique, l'auditeur procède à l'évaluation de la mise en œuvre des projets médico-socials-pédagogiques avec chaque service. Pour ce faire, en collaboration avec les services, il évalue les équipes éducatives et les bénéficiaires, les méthodes de travail, la qualité des services, l'offre de service, les prestations ainsi que la qualité de vie et la mise en place des projets de vie des bénéficiaires.

Pour l'ensemble des audits visés, il s'agit d'assurer prioritairement un contrôle dynamique qui vise à promouvoir des résultats jugés positifs au niveau des méthodes, des situations, des personnes ou des organisations et à soutenir ces changements positifs et ce, dans un esprit de partenariat.

6. SES MÉTHODES DE TRAVAIL

Dans l'accomplissement de ses tâches, la Direction *Audits et Contrôles*:

- effectue des visites sur les sites sur lesquels les prestations sont délivrées ;
- contrôle ou évalue l'organisation, la gestion et le fonctionnement par rapport à des règles, normes, critères spécifiés formellement et préalablement à travers la réglementation, les décisions d'agrément ou les instructions des services de l'Agence ;
- interroge le personnel de direction, les autres membres du personnel et les personnes handicapées ;
- collecte et analyse les informations en provenance de sources multiples (analyse de documents, observation directe, grilles d'évaluation, entretiens libres ou semi-dirigés, participation à des réunions d'équipe, participation à des activités)

Tous ces actes sont réalisés en mettant l'accent sur l'expérience des personnes handicapées et de leurs familles.

APPRÉCIATION PORTÉE PAR LES AUDITS

Les audits ont pour objectif de mettre en relief les éléments tant positifs que négatifs qui ont été constatés dans l'organisation et le fonctionnement des services.

A l'égard des lacunes ou des carences qu'il constate dans le respect de certaines normes, la Direction *Audits et Contrôles* tient compte dans son appréciation :

- de la nature et de l'importance des problèmes identifiés ;
- du niveau de prise de conscience des gestionnaires du service quant aux problèmes constatés ;
- des différentes actions ou mesures entreprises ou envisagées par le service pour y remédier ;
- de son propre jugement sur la capacité interne du service concerné à y apporter une solution.

Lorsque la Direction *Audits et Contrôles* constate des manquements sérieux auxquels le service n'est pas en position de remédier de façon suffisamment urgente, il adresse un rapport aux services et aux organes de l'Agence auxquels ils incombent le pouvoir de proposer ou de décider une action subséquente.

QUAND SE FONT LES AUDITS ?

Les audits sont en règle générale réalisés à des périodes déterminées :

- à l'expiration de l'exercice pour les contrôles comptables, après réception des comptes par l'Agence ;
- dans les mois qui précèdent l'expiration d'un agrément lors d'une procédure de prolongation d'agrément ;
- dans les six semaines qui suivent la réception d'une demande de modification d'agrément ;
- au moins une fois lors de chaque exercice en ce qui concerne l'évaluation des résultats du service.

Des audits ponctuels peuvent être effectués en dehors des périodes précitées. C'est le cas notamment en matière d'instruction des plaintes ou lorsque des demandes sont formulées par les organes de gestion ou par un des services concernés de l'Agence.

Les visites se font en principe sur rendez vous, par courrier écrit, électronique ou contact téléphonique. Le contact précise notamment la nature et la portée de l'audit projeté, les documents qui doivent être tenus à disposition et les personnes que la Direction *Audits et Contrôles* souhaite rencontrer à cette occasion.

Le Direction *Audits et Contrôles* a la faculté de mener des visites à l'improviste. Celles-ci sont effectuées :

- au hasard dans le cadre du programme normal de son travail;
- lorsqu'il possède des éléments de nature à indiquer l'existence de problèmes dans le fonctionnement et l'organisation d'un service ;

- dans le cadre du suivi d'un service qui fait l'objet d'un plan de redressement décidé par le Comité de gestion de l'Agence.

Les visites sont effectuées de telle sorte qu'elles engendrent le minimum d'inconvénients pour l'organisation des structures inspectées et la délivrance des prestations aux personnes handicapées.

7. SES RAPPORTS

Les rapports du service *Audits et Contrôles* font état d'une analyse relative à l'organisation, la gestion et la qualité des services par rapport à des normes préétablies. Les rapports sont communiqués d'office dans leur intégralité aux services concernés de l'Agence.

Les rapports mentionnent les constats effectués, les points forts et les points faibles identifiés ainsi que les recommandations émises en vue de l'amélioration des services. Ces documents exposent clairement les problèmes ou les lacunes constatés, leurs conséquences et la solution proposée par l'auditeur.

Tous les rapports contiennent un résumé des principales constatations et conclusions, et formulent les recommandations essentielles. Lorsque celles-ci servent à étayer une proposition de décision soumise aux organes de gestion de l'Agence, les conclusions sont transmises dans leur intégralité aux dits organes. Celles-ci comportent des détails suffisants sur les constatations et les conclusions de l'audit en vue de montrer au service contrôlé les faiblesses de l'organisation ou du fonctionnement ainsi que des recommandations essentielles indiquant clairement les mesures nécessaires à prendre.

Les conclusions des rapports sont également d'office transmises :

- aux gestionnaires des services agréés (les pouvoirs organisateurs ou organes d'administration, les directions et le personnel) ;
- aux personnes handicapées accueillies dans les services ainsi qu'aux membres de leur famille ;
- aux autres services d'inspection d'autres autorités administratives pour la partie qui est susceptible de les concerner.

Les rapports dans leur intégralité peuvent également être communiqués sur demande. Un rapport peut ne pas être accessible dans son entièreté lorsqu'il contient des informations comportant une appréciation ou un jugement de valeur relatif à une personne physique nommément désignée ou aisément identifiable, ou la description d'un comportement dont la divulgation peut manifestement causer un préjudice.

La Direction *Audits et Contrôles* peut également rejeter une demande de consultation, d'explication ou de communication sous forme de copie d'un document administratif, dans la mesure où la demande concerne un avis ou une opinion communiquée librement et à titre confidentiel à l'autorité.

8. L'INSTRUCTION DES PLAINTES

La Direction *Audits et Contrôles* examine, de manière neutre et indépendante, les plaintes adressées à l'Agence relatives au fonctionnement des services agréés. Les plaintes sont adressées en principe par écrit et font l'objet d'un accusé de réception. Une copie de la plainte est également transmise à la Division de l'Agence chargée de l'agrément du service concerné. La Direction *Audits et Contrôles* procède à l'instruction de la plainte dès réception de celle-ci et ce, dans un délai maximum de six mois.

Dès réception d'une plainte, il prend contact avec les responsables du service incriminé ainsi qu'avec les plaignants (à l'exception des situations où une telle initiative ne serait pas appropriée). Dans le cadre de son instruction, la Direction *Audits et Contrôles* procède à toute investigation ou démarche utile. Elle informe le plaignant et le service concerné de la suite réservée à la plainte.

Lorsque l'instruction démontre l'existence de dysfonctionnements graves au sein du service concerné, la Direction *Audits et Contrôles* informe les services de l'Agence chargés de l'agrément et du subventionnement en vue d'une sanction appropriée. Le cas échéant, il suggère également d'informer les autorités judiciaires ainsi que tout autre autorité administrative compétente et les proches des plaignants.

9. LE CADRE LÉGAL

Le Direction *Audits et Contrôles* exécute ses missions dans le cadre des dispositions légales et réglementaires inscrites dans le décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées et de ses différents arrêtés d'exécution. Ces dispositions stipulent notamment que les auditeurs peuvent dans l'exercice de leur mission :

1° procéder à tous les examens, contrôles, enquêtes et recueillir toutes les informations qu'ils estiment nécessaires, notamment :

- a) interroger toute personne sur tout fait dont la connaissance est utile à l'exercice de la surveillance ;
- b) se faire produire ou rechercher tout document utile à l'accomplissement de leur mission.

2° dresser des procès verbaux de constatation qui font foi jusqu'à preuve du contraire. Les procès verbaux sont transmis au Gouvernement ou à l'Agence ainsi qu'aux services et établissements concernés.

Il convient également de rappeler que figurent parmi les conditions d'agrément des services, l'obligation pour ceux-ci de se soumettre au contrôle de la Direction *Audits et Contrôles*.

De plus, toute entrave à l'exécution des missions des fonctionnaires et agents susvisés par des personnes, service ou institutions bénéficiaires des dispositions du présent décret peut entraîner la suspension ou le retrait de l'agrément, du subventionnement ou des prestations individuelles par décision du Comité de gestion de l'AWIPH.

10. ET SON AUTO-ÉVALUATION ?

La Direction *Audits et Contrôles* est soucieuse d'effectuer ses missions de la meilleure façon possible. A cette fin, les auditeurs veillent à :

- placer les destinataires internes et externes des interventions de l'AWIPH au centre de leurs préoccupations ;
- être courtois dans leurs relations avec toutes les parties concernées ;
- procurer une information claire et fiable sur leurs méthodes de travail ;
- être précis, ouvert et diligent à l'égard de toute remarque ou plainte quant à leur travail ;
- respecter les délais qui leur sont imposés dans la réalisation des contrôles et la rédaction des rapports ;
- travailler de façon ouverte et participative avec les autres services de l'Agence.

11. SON ÉQUIPE

Voici les personnes ressources qui travaillent au sein de la Direction *Audits et Contrôles* :

Simon Baude – Directeur – Direction du service

Téléphone : 071 205833

Télécopie : 071 205165

Email : s.baude@awiph.be

Pool administratif

Christel Corsini : secrétariat du service

Téléphone : 071 205831

Télécopie : 071 205165

Émail : c.corsini@awiph.be

Sara Patri : secrétariat du service

Téléphone : 071 205504

Télécopie : 071 205165

Émail : s.patri@awiph.be

Nancy Renard – Collaboratrice administrative et financière.

Téléphone / 071 205541

Télécopie : 071205165

Email : n.renard@awiph.be

Volet médical

Dr Véronique BOUVY - Missions de conseils, d'audits et d'études à caractère médical.

Téléphone : 0479/794.808

Télécopie : 071205165

Email : v.bouvy@awiph.be

Auditeurs financiers

Maryline Billen - Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0477/560.599

Télécopie : 071205165

Email : m.billen@awiph.be

Evelyne De Loecker - Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0473/731.424

Télécopie : 071205165

Email : e.deloecker@awiph.be

Vanessa Hiernaut - Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0477/880.293

Télécopie : 071205165

Email : v.hiernaut@awiph.be

Olivier Lambiotte : Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0473/941.908

Télécopie : 071205165

Email : o.lambiotte@awiph.be

Serge Lengelé : Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/781.304

Télécopie : 071205165

Email : s.lengele@awiph.be

Ingrid Noyer - Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/781.542

Télécopie : 071205165

Email : i.oyer@awiph.be

Catherine Reuther - Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/781.623

Télécopie : 071205165

Email : c.reuther@awiph.be

Martine Tilman - Audits sur la régularité des comptes, la performance financière, l'organisation et le fonctionnement des services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/781.848

Télécopie : 071205165

Email : m.tilman@awiph.be

Auditeurs qualités

Véronique Ceulemans - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0474/826.336

Télécopie : 071205165

Email : v.ceulemans@awiph.be

Isabelle Duveillie - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/780.457

Télécopie : 071205165

Email : i.duveillie@awiph.be

Laurence Gosset - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0474/941.798

Télécopie : 071205165

Email : l.gosset@awiph.be

Véronique Gousée - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/780.866

Télécopie : 071205165

Email : v.gousee@awiph.be

Philippe Horbach - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/780.981

Télécopie : 071205165

Email : p.horbach@awiph.be

Claire Ladam - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0476/328.057

Télécopie : 071205165

Email : c.ladam@awiph.be

Christine Loutte - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/781.322

Télécopie : 071205165

Email : c.loutte@awiph.be

Karina Marlot - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0473/941.380

Télécopie : 071205165

Email : k.marlot@awiph.be

Isabelle Mahaut - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0473/94.40.06

Télécopie : 071205165

Email : i.mahot@awiph.be

Rebecca Vergallo - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0479/781.944

Télécopie : 071205165

Email : r.vergallo@awiph.be

Sandrine Voet - Audits sur la qualité des prestations rendues aux personnes handicapées par les services reconnus et agréés.

Téléphone : 0473/948.373

Télécopie : 071205165

Email : s.voet@awiph.be