

# MEMORANDUM 2024

Soutenir les personnes en situation de  
handicap dans leur milieu de vie en  
Région wallonne,  
en adéquation avec la convention de  
l'ONU



## INTRODUCTION

ASAH - Association des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu de vie pour personnes Handicapées - est une association faitière ayant **pour objet de promouvoir l'intégration et la participation active des personnes handicapées adultes dans la société, ainsi que les services qui les accompagnent**. À ce jour, 19 services d'accompagnement pour adultes en sont membres.

Projet après projet, ASAH mène des opérations qui touchent aussi bien à la réflexion, à la formation ou à la recherche dans les domaines d'actions en milieu ouvert que des opérations pour valoriser, promouvoir, faire (re)connaître l'accompagnement auprès des pouvoirs publics, des médias et, plus largement, de la société. Ses actions touchent également directement les personnes en situation de handicap en relayant leurs besoins ou encore en sensibilisant et responsabilisant la société autour de questions comme la citoyenneté, la participation active ou la réalisation des projets de vie.

Enfin, ASAH favorise les échanges de pratiques, la réflexion ou encore la mise en réseau pour les travailleurs membres.

Plus d'informations : <http://asah.be/>

### Construire une voix commune

L'élaboration de ce mémorandum a été le fruit d'une rencontre avec **les services membres d'ASAH**. Durant 3 mois, des entretiens ont été menés afin de comprendre les réalités de chaque service. Une analyse plus réflexive a permis de mettre en avant les difficultés et besoins **transversaux de l'ensemble de ceux-ci**.

Face à des réalités de plus en plus complexes et violentes, les travailleurs des services d'accompagnement sont capables de mobiliser des ressources internes et externes afin de construire et inventer des solutions sur-mesure à chacune des demandes qui leur est adressée. Ces équipes de taille humaine se révèlent être des incubateurs de proximité, d'adaptabilité et de qualité, répondant ainsi de manière évolutive aux besoins croissants et variés des personnes en situation de handicap, en conciliant les exigences administratives, politiques et humaines.

Malgré ce rôle crucial, l'aide en milieu de vie doit encore et toujours se battre pour obtenir la reconnaissance et validation de ses efforts auprès de la Région Wallonne. De nombreux freins pèsent sur la qualité des services, et, par conséquent, sur le bien-être des bénéficiaires et des travailleurs : la question d'une insuffisance financière, l'inadéquation des mesures administratives avec les réalités de terrain, la nécessité de créer des listes d'attente et donc la non réponse à de nombreux besoins, l'absence de services dans certains territoires, etc.

**Face à ces constats, il est urgent que des mesures fortes soient prises pour garantir aux services d'accompagnement des conditions leur permettant de remplir qualitativement leurs missions.**

## LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

Actuellement, en Wallonie, 45 services d'accompagnement pour les adultes sont reconnus et agréés par l'AVIQ (AVIQ, Listing des Services d'Accompagnement, 2023). Parmi ceux-ci, certains ont été récemment instaurés, tandis que d'autres trouvent leurs racines dès les débuts des pratiques d'accompagnement à la fin des années 70.

Initialement issus d'initiatives personnelles et bénévoles, nos services ont progressivement acquis la reconnaissance des autorités publiques, aboutissant à l'établissement d'un premier décret par la Communauté française en 1992 pour le secteur adulte (ASAH, s.d). Depuis le décret du gouvernement wallon de 2021, les SAC regroupent à la fois les services d'aide précoce, les services d'aide à l'intégration, les services organisant du répit pour les aidants proches ou les personnes en situation de handicap et les services d'accompagnement pour adultes. 4 types d'accompagnements sont définis :

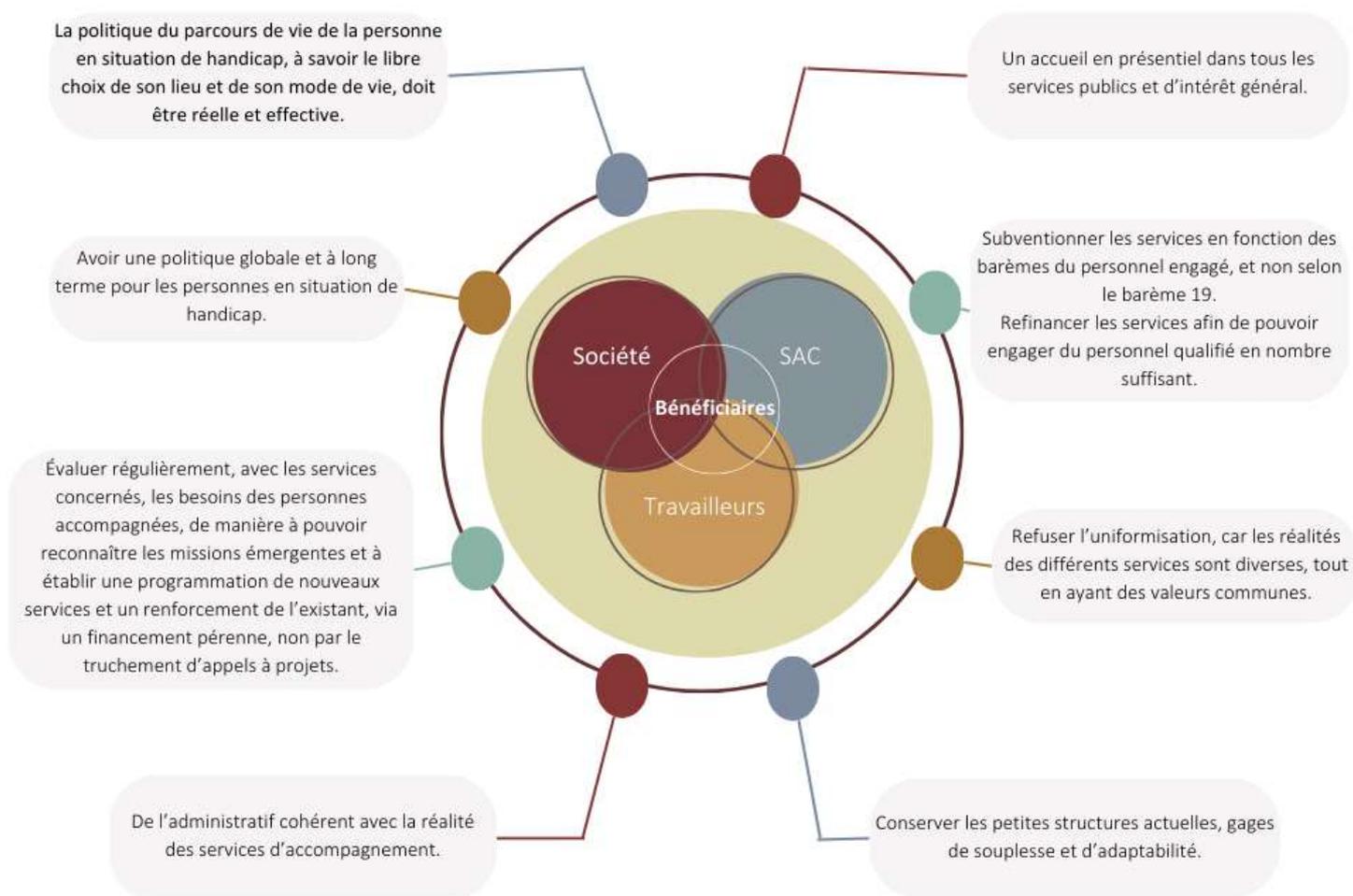
- L'accompagnement des jeunes enfants
- L'accompagnement des jeunes en âge scolaire
- L'accompagnement des adultes
- L'accompagnement pour des missions spécialisées qui peuvent être : habitat encadré, activités citoyennes, transition école-vie-active ou après-parents.

Les services peuvent être reconnus comme spécifiques ou généralistes selon qu'ils s'adressent à un type particulier de public (ex. : adulte avec surdité) ou à tout type de handicap. L'ensemble des services s'inscrit dans une définition de l'accompagnement qui respecte divers principes, tels que la recherche de qualité de vie en fonction du rythme de la personne, la valorisation des potentialités, l'exercice des droits et des devoirs en lien avec la citoyenneté, le travail en réseau et partenariat, la mise au cœur de la communauté de la question du handicap, le respect des demandes formulées par la personne elle-même, etc.

Les interventions se déclinent selon 3 axes : individuel, collectif et communautaire et peuvent toucher tous les domaines de la vie quotidienne (emploi, formation, culture, loisirs, apprentissages tels que la cuisine, la réalisation d'un budget, la gestion des déplacements,...). Ce sont donc des services qui proposent une réponse adaptée, spécialisée et individualisée. Cela nécessite une étroite collaboration avec le réseau dont font partie les services généraux, afin de permettre à la personne de vivre le plus longtemps possible et dans les meilleures conditions possibles dans le milieu de vie de son choix. Mais au-delà d'aider une seule personne, ou un « dossier » comme cela est nommé administrativement, c'est souvent une famille ou un réseau entier qui est impacté et de nombreux partenariats qui sont créés. **Ainsi, par ruissellement ou par effet papillon, l'aide en milieu ouvert d'une seule personne engendre des bénéfices bien plus importants, qu'il est parfois difficile de quantifier et donc de justifier aux yeux de la société.** Au-delà des individus que nous accompagnons directement, se profilent en réalité des centaines d'autres personnes et de partenaires qui contribuent de manière significative à cette dynamique bénéfique.

**Enfin, rappelons que la plupart des services accompagnent un nombre plus élevé de personnes que celui exigé par l'agrément, et que 415 personnes attendent de pouvoir être accompagnées.**

## POINTS ESSENTIELS DU MEMORANDUM



## UN RÉEL CHOIX DE SON LIEU ET DE SON MODE DE VIE

De nombreuses personnes en situation de handicap n'ont d'autre alternative que de vivre au sein d'institutions, alors qu'elles pourraient/souhaiteraient un mode de vie plus autonome. A l'inverse, des personnes, le plus souvent de grande dépendance, sont à la recherche de solutions urgentes d'accueil de jour et/ou de nuit (UNIA, 2019).

Il est indispensable que les personnes puissent rester **libres de choisir** leur cadre de vie, qu'il soit collectif ou non, qu'il rassemble ou non d'autres personnes avec un handicap. Simplement choisir où et avec qui. La vie au sein d'une structure collective, tout comme la vie en autonomie, doit répondre au projet de la personne en situation de handicap. Le manque d'accessibilité, de ressources financières, d'alternatives adaptées, de soutien et de sensibilisation sociale ne peuvent pas restreindre l'accès à un lieu de vie choisi et désiré.

Pour que ce choix soit existant et effectif, une **offre de services adaptée et suffisante afin de répondre aux réels besoins que les personnes rencontrent** doit être requise.

Les services d'accompagnement contribuent à permettre à chacun, peu importe sa condition

physique ou mentale, une pleine participation à la société et l'affirmation de ses choix. **Cela passe nécessairement par un temps de construction de la demande et du projet, temps variable d'une personne à l'autre.** En accompagnant des personnes dans tous les domaines de la vie quotidienne, les services d'accompagnement pour adultes contribuent à rendre la société plus inclusive sans pour autant tomber dans l'injonction de responsabilisation individuelle qui pèse sur chacun de nous aujourd'hui.

### Données chiffrées :

- 19 services au sein d'ASAH.
- Tous les handicaps rencontrés.
- 752 personnes accompagnées par ces services.
- Effet multiplicateur.



### Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



La politique du parcours de vie de la personne en situation de handicap, à savoir le libre choix de son lieu et de son mode de vie, doit être réelle et effective.

## UNE VISION À LONG TERME

Actuellement, le parcours de vie d'une personne en situation de handicap se heurte trop souvent à des discontinuités et à des interruptions, laissant les individus ballotés d'un contexte à un autre.

De nombreux domaines affectent la vie de ces personnes : la petite enfance, l'éducation, l'emploi, le lieu de vie ou encore la fin de vie, etc. Il existe un paradoxe entre d'un côté, un paysage fragmenté et des ponts difficilement réalisables et, de l'autre, un besoin de réponses cohérentes et globales.

En raison des listes d'attentes dans les services d'accompagnement pour adultes, davantage de ruptures sont créées. Celles-ci résultent de l'impossibilité pour ces derniers de pouvoir assurer directement le suivi des jeunes adultes qui ont précédemment bénéficié d'un accompagnement par un autre service (anciennement, service d'aide précoce, d'aide à l'intégration,...).

Notons également que les services d'accompagnement pour adultes ont pour particularité de pouvoir accompagner les personnes à divers moments de leur parcours,

qu'elles aient 18 ans ou qu'elles soient en fin de vie. Cette large fourchette d'âges est spécifique à ce type de service.

Avoir une politique à long terme offre la possibilité de planifier les changements structurels et d'investir dans des solutions pérennes. C'est donc une politique proactive qui permettra d'assurer une cohérence, une continuité et une qualité des parcours de vie de chacune des personnes.

Une vision globale permet un réel engagement sur la voie d'une société respectant l'égalité et la dignité de toutes et tous. En respectant la pluralité des besoins, nous agissons vers une société où chacun peut s'épanouir dans un environnement respectueux de ses droits.



### Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



Avoir une politique globale et à long terme pour les personnes en situation de handicap.

## EVALUER POUR PROGRAMMER, AVEC NOUS

Dans sa Stratégie wallonne pour des parcours de vie intégrés des personnes en perte d'autonomie, l'AVIQ met en avant la nécessité de renforcer « l'offre à partir d'un cadastre clair de l'offre de service par région et sous-région pour avoir une vision des besoins à couvrir. -SAC-SAP-SAI: se tourner vers une logique de programmation sur base d'une analyse qualitative et quantitative précise, actualisée et effectuée par région et sous-régions, offrir une meilleure couverture géographique via notamment une augmentation de l'offre, (renforcement des services existants et création de nouveaux services) et cela en tenant compte des besoins les plus criants (dépistage précoce de divers handicaps) ainsi que de l'évolution du contexte d'intervention des services (liée par exemple au Pacte d'excellence dans l'enseignement). » (2021, Annexe 2, p.11).

Notons que le dernier Arrêté SAc du 16/09/2021 impose l'analyse des besoins en services d'accompagnement tous les quatre ans et, ipso facto, une programmation de nouveaux services ou l'extension de services existants.

La rencontre avec les services a permis de mettre en avant la présence de liste d'attente dans la plupart des services.

La situation semble particulièrement préoccupante dans la province de Liège, où les listes sont les plus longues. Pourtant, c'est aussi la province dans laquelle il y a le plus grand nombre de suivis réalisés et agréés.

**Il est évident que la présence de ces listes dans les services est une irrationalité au vu des missions et demandes qu'ils rencontrent.**

Il est également important de souligner que certaines zones ne sont couvertes par aucun service.

Pourtant, à côté de ces difficultés, les équipes sont de véritables moteurs d'innovations. Elles ont développé des projets sur fonds propres pour répondre aux besoins émergents (cérébrolésion, logements, activités citoyennes, première ligne, etc.).



### Données chiffrées :

- Au moins 425 personnes inscrites sur liste d'attente, dont 386 à Liège.
- Une liste d'attente entre 0 et 10 ans dans les services.



## Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



Évaluer régulièrement, avec les services concernés, les besoins des personnes accompagnées, de manière à pouvoir reconnaître les missions émergentes et à établir une programmation de nouveaux services et/ou un renforcement de l'existant, via un financement pérenne, non par le truchement d'appels à projets.

## PETITES ÉQUIPES, GRANDES COMPÉTENCES

Certains services d'accompagnement appartiennent à des structures plus importantes (ASBL ou autre structure juridique) alors que d'autres représentent à eux-seuls l'entité ASBL.

Dans tous les cas, ils sont composés d'équipes à taille humaine qui regroupent principalement des éducateurs et des assistants sociaux, mais également une diversité de profils, tels que des psychologues, des instituteurs ou des interprètes. Une particularité est que le diplôme initial ne limite pas les fonctions des travailleurs. Ces professionnels se révèlent polyvalents, intervenant fréquemment dans des accompagnements similaires.

L'organisation et la coordination semblent reposer sur un ajustement mutuel entre les professionnels, permettant une grande flexibilité pour s'adapter à des environnements changeants et complexes. Les équipes à taille réduite sont indéniablement valorisées pour leur capacité d'innovation, leur proximité et leur connaissance approfondie des personnes accompagnées.

Malgré l'attribution de référents favorisant l'instauration de relations de confiance durables, les travailleurs possèdent également une connaissance étendue des autres bénéficiaires, leur permettant d'assurer une

continuité en cas de besoin. Cette relation étroite avec les bénéficiaires et leur capacité d'adaptation aux circonstances apparaissent comme des piliers fondamentaux pour offrir un accompagnement de qualité.

En effet, en accompagnant dans tous les domaines de la vie quotidienne de la personne en situation de handicap, **des méthodes de travail flexibles et adaptatives sont essentielles pour la création de réponses sur-mesure.**



### Données chiffrées :

- Equipes composées de 4 à 15 personnes, pour 2 à 12 ETP.



## Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



Conserver les petites structures actuelles, gages de souplesse et d'adaptabilité.

## LA RICHESSE RÉSIDE DANS L'IDENTITÉ

Les services rencontrés, qu'ils soient spécifiques ou généralistes, dans une province ou dans une autre, appartenant à une structure ou étant plus indépendants, partagent tous des valeurs communes que sont notamment la recherche de qualité de vie en fonction du rythme de la personne, la valorisation des potentialités, l'exercice des droits et des devoirs en lien avec la citoyenneté, le travail en réseau et partenariat, la mise au cœur de la communauté de la question du handicap, le respect des demandes formulées par la personne elle-même, etc.

Ces valeurs régissent les pratiques d'accompagnement dans l'ensemble des domaines d'intervention : développement des réseaux, droits et obligations, santé physique et mentale, logement, emploi et formation, loisirs, financier, famille et parentalité, vie relationnelle, affective et sexuelle, vie quotidienne, administration, etc.

Selon leurs réalités, des services ont développé des compétences et projets diversifiés : jobcoaching, logements communautaires, logements encadrés, logements tremplins, activités citoyennes, projet cérébrolésion, etc.

**La diversité offre donc aux bénéficiaires des options adaptées à leurs besoins spécifiques et favorise un environnement dynamique et novateur.**



### Données chiffrées :

- 45 services d'accompagnement pour adultes en Région Wallonne sont agréés par l'AViQ. Ils accompagnent des personnes en situation de handicap, quel qu'il soit, de 18 ans jusqu'à la fin de vie.



## Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



**Refuser l'uniformisation, car les réalités des différents services sont diverses, tout en ayant des valeurs communes.**

## DU PERSONNEL EN NOMBRE ET QUALIFIÉ

Il est primordial de souligner la complexité croissante des situations auxquelles les travailleurs font face lorsqu'ils accompagnent des bénéficiaires. Bénéficiaires qui, rappelons-le, sont de plus en plus marginalisés dans une société où la digitalisation compromet certains droits, où la précarité s'accroît, où les problèmes de santé mentale sont en hausse, etc.

Par conséquent, les professionnels se trouvent confrontés à l'exigence de développer de nouvelles compétences et à l'impossibilité de répondre à certaines demandes, en particulier celles liées à la santé mentale. La prévalence du double diagnostic ainsi que les difficultés pour réaliser des ponts entre les différents secteurs (enfance, santé mentale, ...) mettent en lumière la nécessité pour les SAC de pouvoir rencontrer un large panel de profils et de projets. La présence de listes d'attente dans les services souligne d'ailleurs la pression subie par ceux-ci et l'impossibilité de répondre qualitativement et quantitativement aux besoins qui émergent.

Les services d'accompagnement, de par leur situation de première ligne, ont un véritable impact sur la prévention des personnes handicapées et des personnes qui gravitent autour d'elles.

**Le manque de financement dans le secteur entrave la capacité des organisations à fournir des services et un soutien adéquats aux populations qui en ont besoin.** Cette insuffisance financière limite souvent les ressources nécessaires pour développer des programmes, offrir des services de qualité, embaucher du personnel qualifié et répondre de manière adéquate aux besoins croissants de la communauté.



### Données chiffrées :

- 10 à 39% des personnes ayant une déficience intellectuelle présentent un trouble de santé mentale.
- Le financement des SAC représente 3% du budget de la branche handicap de l'AVIQ, soit 0.4% du budget total de l'AVIQ, tout secteur confondu.



## Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



Refinancer les services d'accompagnement adultes afin de pouvoir engager du personnel qualifié en nombre suffisant, selon des barèmes attractifs (psychologues, directions, etc.)

Subventionner les services en fonction des barèmes du personnel engagé, et non selon le barème 19.

## TROP DE PAPIERS, ON PERD PIED

Comme l'identité propre de l'accompagnement est de s'adapter au rythme de la personne, à ses besoins et aux facteurs de la vie quotidienne ; comme ses actions visent aussi bien le progrès, que le maintien et l'accompagnement dans la régression, alors il apparaît comme impossible de quantifier au préalable la durée et la fréquence d'accompagnement ni même l'ensemble des objectifs qui seront poursuivis avec cette personne. Certains accompagnements se font dans la durée, d'autres permettent le maintien à domicile dans un statu quo (en évitant la dégradation), d'autres permettent d'avoir des objectifs plus ajustés, certains sont ciblés, d'autres touchent à tous les domaines de la vie quotidienne, etc.

Pourtant, force est de constater que l'administratif tel qu'il existe est aux antipodes de cette conception de l'accompagnement. En donnant des accords pour une durée déterminée, en demandant un relevé précis des prestations par heures, en demandant de rédiger l'ensemble du projet dès le départ, les services d'accompagnement se retrouvent face à des difficultés à la fois de sens et à la fois de diminution du temps consacré à l'accompagnement sur le terrain. Cela est agrémenté par le fait qu'une partie des directions a insisté sur l'incompréhension des critères qui régissent l'octroi ou non d'un accord et sa durée.

Sous leur forme et leur nombre actuels, les tâches sont chronophages et certaines manquent de sens, même si les services s'accordent sur la nécessité d'en réaliser.

**Le temps administratif est directement opposé au temps dédié à l'accompagnement des bénéficiaires, le premier empiétant alors sur le second et épuisant les travailleurs.**

Particulièrement pointés, les documents de FID (formulaire d'introduction de la demande), de renouvellement et le comptage d'heures dans le rapport d'activité.



### Données chiffrées :

- Le temps de réception d'un accord d'accompagnement peut aller jusqu'à 6 mois.



### Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



De l'administratif cohérent avec la réalité des services d'accompagnement.

## UNE ADMINISTRATION ACCESSIBLE, NON DES MACHINES

Le numérique est très à la mode. L'immédiateté nous permet de gagner du temps, les écrans nous donnent accès au monde, réduisent les distances, permettent de se voir ou de se parler instantanément, de ne plus se déplacer, d'améliorer notre qualité de vie, ... Il est vu comme un progrès, les politiques en parlent, mettent des budgets supplémentaires en place pour renforcer les compétences numériques, renforcent les espaces numériques afin de réduire une fracture dénoncée par bon nombre de secteurs.

Pourtant, en proposant une société dans laquelle la seule solution est le numérique, nous nous retrouvons face à

- Des discriminations entre ceux/celles qui ont et qui savent et ceux/celles qui n'ont pas et qui ne savent pas ;
- Des droits bafoués ;
- Des personnes perdues, isolées, découragées et dépendantes ;
- Des personnes exclues, perdant leur autonomie et la maîtrise de leur vie ;
- Des interactions sociales de plus en plus pauvres ;
- Une liberté de choix qui s'étiolle ;
- Des accompagnants sociaux fatigués et écoeürés ;
- Une prise en mains de l'administratifs par les travailleurs sociaux.

Les services d'accompagnement sont aux premières loges de cette transformation digitale et voient leurs pratiques se transformer, passant de plus en plus de temps au téléphone ou à tenter de remplir un formulaire en ligne avec des personnes qui perdent leur autonomie lorsqu'elles doivent réaliser des démarches à distance.

**C'est pourquoi depuis plusieurs mois, ASAH, avec d'autres associations, milite contre l'hyperdigitalisation galopante de notre société, de notre administration et des services d'intérêt général.**



### Données chiffrées :

- 46% de la population belge se trouve en situation de fragilité numérique.

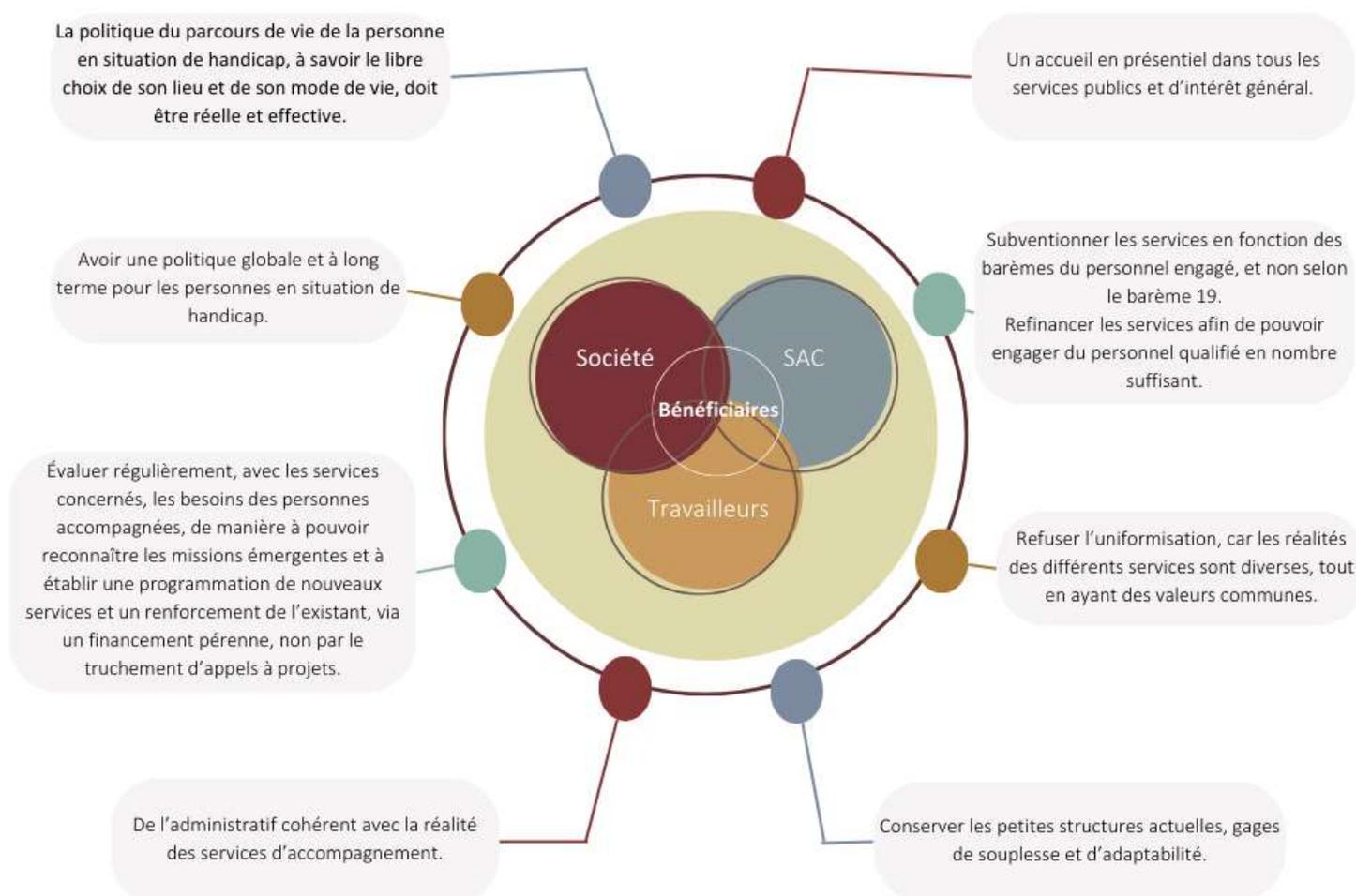


## Ce qu'ASAH demande à la Région wallonne



**Un accueil en présentiel dans tous les services publics et d'intérêt général.**

## SERVICES SIGNATAIRES ET POINTS ESSENTIELS



**Services membres d'ASAH :** Chez Vous ; Clarah asbl ; EQLA ; Inter-Actions ; Itinérís ; L'épée ; L'essentiel ; La Croisée ; La Lumière ; Le Serac ; Les Chanterelles ; Ren'Fort ; SAPASEP ; SAPHEMO ; SAPHIR ; SATIH ; SUSa ; TAH ; Starter.

**Contacts :** frederique.theunissen@epee.be

**Crédit photos :** freepik