**Questionnaire sur l’apport de services d’accompagnement aux personnes handicapées**

1. Veuillez fournir des informations sur les services d’accompagnement suivants qui sont actuellement disponibles dans votre pays pour les personnes handicapées, y compris toutes données sur leur couverture, répartition géographique et modalités de livraison, financement et durabilité, ainsi que les défis et lacunes dans leur mise en œuvre (aides personnelles et d’accompagnement)

Remarque préalable :

Dans la cadre de la fédéralisation de l’Etat belge, l’aide aux personnes a été confiée aux Communautés par étapes successives. En même temps, la mise en œuvre n’est pas aboutie de manière telle qu’il subsiste un morcellement et parfois une superposition de compétences entre les entités. La subdivision proposée dès lors dans le questionnaire de l’ONU ne s’accommode pas de la réalité du fonctionnement belge.

Pour donner une exemple : les aides personnelles financières deviendront soit inexistantes (assurance autonomie en Wallonie, voucher PVF en Flandre) soit servent à financer des services d’accompagnements (PVF financier en Flandre). Ces régimes seront sommairement décrits et commentés ci-après et dans la mesure du possible dans les rubriques proposées

* 1. Aide personnelle

Dans le cadre de son rapport alternatif de 2014, le Belgian Disability Forum asbl (BDF) avait déjà fait part de sa crainte de perte d’efficacité d’un système devenu totalement « explosé ». Il y dénonçait des mesures trop disparates, souffrant d’un manque de coordination et d’une information insuffisante, floue et incomplète à l’intention des bénéficiaires potentiels. L’impact des mesures se révélant, de surcroît, tout à fait limité par le manque de moyens financiers disponibles. Voir <http://bdf.belgium.be/resource/static/files/pdf_uncrpd/2014-02-20---rapport-alternatif---belgian-disability-forum.pdf>, p.144

Dans ses recommandations adressées à la Belgique en 2014, le Comité des droits des personnes handicapées insistait sur la nécessité pour la Belgique de *mettre en place un plan d'action du handicap à tous les niveaux de l'Etat qui garantisse l'accès aux services de vie autonome pour les personnes handicapées afin qu’elles puissent vivre dans la communauté. Ce plan doit faire disparaître les listes d'attente existantes, et veiller à ce que les personnes handicapées aient accès à des ressources financières suffisantes et à ce que les communautés soient accessibles aux personnes handicapées*. (article 19-point 33).

Les orientations politiques actuelles ne laissent pas croire à une amélioration sur le plan de la cohésion : il n’existe pas de plan d’action national ni d’intention de réalisation en ce sens pour l’avenir. Par ailleurs, la section « handicap » de la Conférence Interministérielle « Bien-être, Sport et Famille » ne s’est plus réunie depuis plus de 2 ans. C’est pourtant cette instance qui devrait favoriser la cohérence et la compatibilité entre les politiques développées par les différentes entités.

Le financement fédéral

Schématiquement, on peut dire que le niveau de pouvoir fédéral assure actuellement le paiement des allocations pour les personnes de 21 à 65 ans (+ exceptions légales).

Le régime des allocations pour les enfants handicapés et pour les personnes handicapées âgées de plus de 65 ans a été transféré aux Régions au 1er janvier 2016. Dans les accords politiques sur le transfert, il a été convenu que les transferts financiers devaient servir à assurer une politique cohérente en faveur des personnes âgées. Les Régions développent actuellement de manière plus ou moins avancée leur politique d’aide.

Le budget dont dispose la personne pour vivre occupe évidemment une place centrale dans le développement de son autonomie. En Belgique, la majorité des personnes handicapées vivent avec pour seuls revenus les allocations de handicap attribuées par les autorités fédérales. Rappelons que ces allocations sont déjà souvent largement insuffisantes pour permettre à la personne handicapée de vivre décemment et de couvrir l’ensemble des coûts liés au handicap !

Flandre

En Flandre un nouveau système a été introduit en 2016 pour organiser le soin et le soutien des personnes handicapées. Ce système n’est plus soumis à la loi de l’offre, mais à celle de la demande. Au lieu de donner les moyens aux institutions pour des personnes handicapées, les moyens sont octroyés directement aux personnes handicapées. Ainsi les personnes souffrant d’un handicap peuvent elles-mêmes organiser leur vie et leurs soins. L’assistance se fait en deux étapes :

* Le budget de soutien de base (basisondersteuningsbudget - BOB)
* Le budget qui suit la personne  (persoonsvolgend financering - PVF)

La première étape, le budget de soutien de base, est un montant fixe mensuel destiné à soutenir les personnes handicapées. Le système est très facilement activable : il ne faut pas justifier la manière d’utiliser le budget et ceux qui ont droit à ce budget le reçoivent automatiquement (la priorité allant néanmoins aux personnes souffrant d’un handicap et qui figurent depuis longtemps sur la liste d’attente avec une demande de soins active).

Si le budget de soutien de base ne suffit pas, il y a la deuxième étape. La personne peut demander un « budget qui suit la personne » à la Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Ce budget dépend de la situation de vie de la personne et de sa demande de soin. Il faut d’abord faire un « plan de soutien » dans lequel la personne explique sa situation et sa demande de soins. Pour ce budget il faut toujours justifier les dépenses.

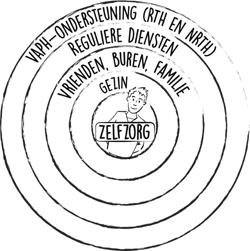
La personne peut décider de recevoir le budget en « cash », en « voucher » ou sous forme d’une combinaison des deux. En cash, la personne doit assurer tout le volet administratif, les preuves de dépense,… Si par contre, la personne opte pour le voucher, le budget est octroyé à l’institution pour la prise en charge des déficiences que la personne indique ; c’est l’institution qui devra justifier les dépenses et assurer la gestion administrative (comme avant). Quelle que soit la formule de financement pour laquelle la personne opte, il lui est toujours loisible de faire appel à une organisation de soutien à la prise de décision.

Le système est trop récent pour pouvoir être apprécié.

Les utilisateurs du régime d’aide actuel (Budget d’assistance personnalisé - BAP) craignent cependant une perte de qualité et d’indépendance avec le régime du PVF.

C’est ainsi que certains utilisateurs pointent les défis liés au nouveau système :

* Risque de glissement des compétences vers les Aidants Proches : le nouveau système « PVF » repose sur l’activation des compétences les plus proches vers les plus éloignées , selon le schéma suivant



* La logique est donc d’aller chercher l’aide prioritairement dans les cercles familiaux et sociaux géographiquement les plus proches vers les plus éloignés  : la personne elle-même, son foyer, ses voisins, les services généraux et la Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Le réseau sera donc beaucoup plus sollicité ; or, actuellement les personne en grande dépendance impactent déjà leur environnement proche à raison de 40 heure par semaine. Comment est-il possible de leur en demander encore plus ?
* Les services d’accompagnements fourniront les services aux personnes handicapées et seront payés par eux en tant que fournisseurs de services
* Les services à la vie indépendante n’existent donc plus. Or, ces organisations de services étaient gérées par un conseil d’administration composé à 50% de personnes handicapées elles-mêmes : ce sera désormais fini et l’entreprise sociale devra articuler « social » et besoins
* Les services existants voient leur survie menacée. Ainsi, par exemple, un service qui occupait 10 assistants, devra dorénavant fonctionner avec 8,6 travailleurs et ce pour autant que tous les bénéficiaires décident de dédicacer leur budget à l’hébergement !
* Le soin est surcoté par rapport aux activités d’inclusion
* Plus de soins généraux présente le risque de moins de flexibilité pour la personne : horaires et gamme de services plus contraignants
* Perte de qualité de vie : faire la même chose avec 2 fois moins de personnel
* Avant l’allocation était clairement liée aux services. Maintenant, le système est devenu plus flou
* La surface des logements accessibles se réduit et le prix augmente : avant un appartement accessible couvrait une surface de 130m² pour 400€ ; on parle maintenant de 750€ pour 70 m².

Wallonie

L’aide personnelle aux personnes handicapées est assurée sur base d’un réseau de « Services d’accompagnement ». Ils sont financés et organisés sur base d’un décret de la Région wallonne. Le contrôle des modalités d’application de ce décret est confié à l’Agence Wallonne pour une Vie de Qualité (AVIQ).

Une ébauche de « Budget d’assistance personnalisé » (BAP) existe en Région wallonne à titre projet pilote. Ce système de BAP ne s’adresse pas à toutes les personnes handicapées. Il s’adresse en priorité à des personnes atteintes d’une maladie évolutive afin de les aider à continuer à vivre dans leur cadre de vie habituel. De façon générale, les bénéficiaires sont enthousiastes pour le concept mais expriment de nombreuses insatisfactions quant à sa mise en œuvre.

En effet, le financement et l’organisation actuelle des services existants ne permettent pas de répondre aux demandes des personnes bénéficiant d’un BAP. Ces services n’ont pas la possibilité de répondre de manière complète à la demande en termes d’horaires et de prestations de nuit, principalement. Les plans de service sont perçus comme trop rigides : le bénéficiaire doit déterminer ses besoins en nombre d’heures par semaine. S’il n’a pas besoin du nombre d’heures prévues, il ne peut pas les reporter sur une autre période ou sur un autre poste.

Le fait de ne pas pouvoir être directement employeur et donc de devoir passer par des services est perçu par beaucoup d’utilisateurs comme un inconvénient : ils sont tenus de déclarer a priori les services qui vont intervenir pour eux et n’ont donc pas la possibilité de faire appel à un autre prestataire si nécessaire.

Paradoxalement, le système manque cruellement de souplesse alors qu’il est censé garantir l’autonomie de la personne.

Par ailleurs, les bénéficiaires se plaignent d’une rotation constante du personnel et du manque de disponibilité des assistants sociaux qui coordonnent le service, de la lourdeur des démarches à entreprendre, etc. …

Dans les faits, un peu moins de 500 personnes ont bénéficié du BAP. Il n’est pas sûr que l’expérience puisse être étendue à d’autres personnes à l’avenir vu les difficultés budgétaire rencontrées à l’heure actuelle par la Région wallonne.

Une assurance autonomie est aussi programmée. Les textes sont actuellement à l’écriture. L’aide aux personnes devrait couvrir les services soutenant le maintien à domicile.

Bruxelles

Au niveau de la Région bruxelloise, l’aide personnelle aux personnes handicapées est assurée sur base d’un réseau de « Services d’accompagnement ». Ils sont financés et organisés sur base d’un décret de la Région Bruxelles-Capitale. Le contrôle des modalités d’application de ce décret est confié à l’Agence PHARE.

Une ébauche de « Budget d’assistance personnalisé » existe en Région Bruxelles – Capitale à titre de projet test. Il ne s’adresse qu’à une dizaine de personnes en 2016. Il n’est pas sûr que l’expérience puisse être étendue à d’autres personnes à l’avenir vu les difficultés budgétaire rencontrées à l’heure actuelle par la Région Bruxelles – Capitale.

Plus fondamentalement, un projet d’assurance-autonomie fait partie des réflexions politiques actuelles

Communauté germanophone

La Communauté examine actuellement la possibilité de développement d’une assurance-autonomie.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Services à domicile, en établissement et autres services sociaux d’accompagnent;

Pour l’ensemble des entités fédérées, les personnes handicapées doivent s’adresser aux services à domicile organisés pour l’ensemble de la population par les Communes, Centres publics d’aide sociale, Mutuelles, association sans but lucratif ou entreprises de services du secteur privé.

Il existe différents types de services d’accompagnement (avec quelques légères différences d’appellation) à Bruxelles et en Wallonie :

À Bruxelles, on parle de services d’accompagnement (SA). Ils ont des missions générales et des missions spécifiques

-          3 types de missions générales :

1.       Aide précoce (0-7 ans)

2.       Enfant en âge scolaire (7-21 ans)

3.       Adulte (+21 ans)

-          Missions spécifiques : loisirs, répit, support de situations critiques, garde à domicile, etc.

Les services peuvent avoir plusieurs missions générales et plusieurs missions spécifiques.

En Wallonie, on distingue :

-          Services d’aide précoce (SAP)

-          Services d’aide à l’intégration (SAI) – 7-21 ans

-          Services d’accompagnement (adules)

Plusieurs constats par rapport à cette construction et à sa mise en œuvre concrète

-          La répartition géographique de ces services n’est pas toujours optimale et ils sont souvent fort demandés ce qui entraine la création de listes d’attente pour y accéder.  C’est certainement le cas à Bruxelles mais également en Wallonie même si la pression y est peut-être un peu moins forte. Les SA bruxellois rencontrent également des difficultés avec les francophones issus des communes à facilités linguistiques parce qu’ils ne sont subventionnés que pour les personnes domiciliées dans l’une des 19 communes de la capitale.

-          Par ailleurs, l’offre de services est limitée, notamment en ce qui concerne la population adulte. On remarque également que des services pour adultes ne sont pas équipés pour accompagner les personnes de grande dépendance. Cela s’explique en partie car les SA travaillent à la demande des personnes et il est donc plus difficile pour les personnes de grande dépendance de trouver leur place dans les services actuels.

-          La période de transition entre l’école et la vie active est aussi une période cruciale pour les personnes avec un handicap mental. Actuellement, il n’existe pourtant que quelques projets pilotes pour soutenir les personnes lors de cette période de la vie et uniquement en Région Wallonne (projets 16-25 ; projets 15-24 ; initiatives citoyennes). Il y a donc un manque important à Bruxelles pour ce types de services.

Les personnes et les associations ont des demandes très concrètes

-          Une plus grande diversification de l’offre actuelle serait souhaitable notamment dans le cadre de l’accompagnement vers l’emploi, les loisirs et les activités inclusives.

-          Pour les personnes avec moins d’autonomie, il faut également développer la possibilité de garde à domicile. Un seul service à Bruxelles existe actuellement (tof services)

Globalement, le BDF recommande que les personnes handicapées puissent avoir accès à une offre de services diversifiée, de manière à pouvoir choisir, à chaque moment le service qui convient à leurs besoins.

Dans la réalité, et sans tenir compte de l’aspect budgétaire, il est assez fréquent que la personne n’ait la possibilité de faire appel qu’à un seul prestataire de service. Dans une telle configuration, il n’y a pas de réelle possibilité d’effectuer un choix.

Il est enfin à noter que la liberté de choix est limitée par le découpage et le cloisonnement typique de la réalité institutionnelle belge. C’est un véritable problème car une offre de soins et de services limitée et rigide ne permet pas suffisamment à la personne de développer son autonomie, ni de participer à la vie en société (par exemple, les horaires de prise en charge actuels permettent très difficilement aux personnes de pouvoir avoir des activités en soirée ou le week-end).

Dans un certain nombre de ces cas, le personnes n’ont plus le véritable choix de rester chez elle car elles n’y reçoivent pas les aides correspondant à leurs besoins : l’institution devient alors parfois une obligation.

Les services doivent pouvoir répondre à ces différents besoins et être accessibles financièrement. L'évaluation du besoin doit pouvoir être effectuée à partir du patient ou de l'usager et non pas en fonction d'un quota d'heures disponibles.

De nombreuses personnes et associations dénoncent par ailleurs le turn-over et le nombre important de professionnels différents qui interviennent au domicile. Elle demandent aussi d’harmoniser les pratiques des services concernant le nombre d’heures minimum par intervention pour permettre des interventions plus courtes plusieurs fois par semaine.

-------------------------------

* 1. Accompagnement à la prise de décision, y compris l’accompagnement par les pairs; et rôle des associations

En Flandre

Dans le trajet de transformation du système PVF, les associations de personnes handicapées ont été consultées. Tous les secteurs ont été inclus dans ce trajet : les structures de soins et institutions mais aussi les associations d’utilisateurs.

Ce travail de transformation ne fut cependant pas facile à mettre en œuvre car il s’est fait dans le cadre d’un budget limité. Par ailleurs, c’est une position difficile pour les associations d’à la fois aider dans cette transformation tout en restant critiques. Enfin et pour rappel, la Flandre n’a toujours pas de conseil d’avis des personnes handicapées ; les organisations de Personnes Handicapées sont pléthoriques en Flandre ; elles défendent des positions parfois fort pointues qu’il n’est pas toujours aisé à coordonner

* Une Task Force « personnes handicapées majeures » a été créée ; de nombreuses réunions ont aussi été organisées à la Vlaamse Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) avec les organisations du secteur des personnes handicapées pour assurer tout le volet communication PVF.
* Bientôt une nouvelle ‘Task Force’ va préparer un PVF pour mineurs.

Wallonie

Manque de temps pour réunir une information complète

Bruxelles

Manque de temps pour réunir une information complète

Communauté germanophone

Manque de temps pour réunir une information complète

-------------------------------

* 1. Accompagnement à la communication, y compris pour la communication alternative et augmentative.

Pas de remarque

-----------------------------------

1. Veuillez expliquer comment les personnes handicapées peuvent-elles accéder aux informations concernant les services d’accompagnement existants susmentionnés, y compris les processus de référence, les critères d’admissibilité et les conditions pour postuler.

Flandre

* Pour le volet « soins » , information sur le site de la VAPH [www.vaph.be](http://www.vaph.be),
* Pour le volet « Travail » : le service d’aide à la recherche d’emploi - VDAB et service de soutien à l’emploi réservé aux personne en situation de handicap professionnel - GTB [http ://www.gtb-vlaanderen.be/](http://www.gtb-vlaanderen.be/)
* Pour le volet « Loisirs » : certaines associations sont reconnues et subventionnées par la VAPH pour établir « un trajet d’accompagnement «loisirs ». Il y aussi le domaine « socio-culturel » du département « Cultuur, jeugd sport & media » du gouvernement flamand. [http ://sociaalcultureel.be/volwassenen/index.aspx](http://sociaalcultureel.be/volwassenen/index.aspx)
* les associations informent leurs membres dans une série de domaines.
* Développement du PVF : réunions avec le VAPH sur la communication.

Wallonie

Sites internet de l’AVIQ [https ://www.aviq.be/handicap/](https://www.aviq.be/handicap/)

Informations des associations

Les services d’accompagnement (destinés aux adultes), les services d’aide à l’intégration (destinés aux jeunes de 6 à 20 ans) et les services d’aide précoce (destinés aux enfants de 0 à 8 ans) constituent des dispositifs très efficaces pour aider la personne (ou sa famille) dans ses démarches d’intégration sociale, professionnelle, culturelle.

Les missions et les demandes qui sont adressées aux services d’accompagnement continuent à se diversifier et à se complexifier. Malheureusement, ces services sont surchargés et contraints d’établir des listes d’attente, n’ayant pas le personnel suffisant pour répondre à toutes les demandes. Il est essentiel que le développement de ces services soit soutenu financièrement afin de pouvoir répondre aux demandes des personnes handicapées en recherche d’une plus grande autonomie et d’une plus grande inclusion. Ce développement passe aussi par une meilleure répartition géographique de ces services. Une meilleure information et communication autour de ces services serait également nécessaire.

Bruxelles

Sites internet de Phare [http ://phare.irisnet.be/](http://phare.irisnet.be/)

Communauté germanophone

Site internet DIENSTSTELLE FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNG <http://www.dpb.be/>

----------------------------------------

1. Veuillez expliquer comment les services susmentionnés répondent-ils aux besoins spécifiques des personnes handicapées tout au long de leur cycle de vie (petite enfance, enfance, adolescence, âge adulte et vieillesse) et comment la prestation de services d’accompagnement est-elle assurée dans les périodes de transition entre les différentes stades du cycle de vie.

Flandre

La mise en œuvre du PVF a commencé, mais seulement pour les adultes. Les années prochaines vont être consacrées à la conception et à la mise en œuvre du système PVF pour les mineurs. La transition de l’étape de la minorité à celle de la majorité n’est actuellement pas facile car ce passage nécessite une nouvelle évaluation. Les mineurs qui deviennent adulte sont inclus dans la système PVF de manière à leur assurer une continuité des soins, mais cela concerne seulement une partie de ce dont ils ont besoin. Pour les besoins excédentaires, ils devront attendre comme les adultes déjà « installés » dans le système.

Wallonie

Les services d’accompagnement ne sont accessibles que pour les personnes handicapées « adultes ». Certains services d’accompagnement ont obtenu, dans le cadre de « projets pilotes », la possibilité d’accompagner des personnes handicapées plus jeunes afin de faciliter leur passage de l’enseignement à la vie professionnelle et indépendante. Globalement, l’aspect du « passage » d’une période de la vie à une autre est un terrain d’action actuellement laissé en friche alors qu’il s’agit, à chaque fois, d’un moment de rupture importante. L’inclusion des personnes handicapées serait nettement améliorées si les personnes pouvaient bénéficier d’un accompagnement adéquat à ces moments.

Bruxelles

Manque de temps pour réunir une information complète

Communauté germanophone

Manque de temps pour réunir une information complète

-------------------------------

1. Veuillez fournir des informations sur le nombre d’interprètes en langue des signes et d’interprètes pour personnes sourdes-aveugles certifiées exerçant dans votre pays.

Personnes sourdes : <http://www.fevlado.be/>

Personnes aveugles : <http://www.braille.be/fr>

-------------------------------

1. Veuillez fournir des informations sur tout partenariat existant entre des institutions étatiques et des prestataires de services privés (par exemple les organisations non-gouvernementales, les fournisseurs de services à but lucratif) pour la provision d’un accompagnement aux personnes handicapées.

Flandre

Le PVF stimule l’entrepreneuriat social et les initiatives privées. Développements, voir plus haut. Mise en place toute récente ; pas de possibilité de donner des détails techniques ni d’évaluer le fonctionnement

Wallonie

L’AVIQ assure l’agrément et la subvention de services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent, accompagnent… les personnes en situation de handicap.

Voir <https://www.aviq.be/handicap.html>

Bruxelles

Le servie Phare assure l’’agrément et la subvention de services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent, accompagnent… les personnes en situation de handicap.

<http://phare.irisnet.be/service-phare/admission-et-interventions>

Communauté germanophone

L’AVIQ assure l’agrément et la subvention de services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent, accompagnent… les personnes en situation de handicap.

Voir http://www.dpb.be/

-------------------------------

1. Veuillez expliquer comment et dans quelle mesure les personnes handicapées et leurs organisations représentatives sont-elles impliquées dans la conception, la planification, la mise en œuvre et l’évaluation des services d’accompagnement.

Voir question 2 . Domaine « travail » : une plateforme réunissant les utilisateurs (organisations de personnes handicapées) et l’administration est régulièrement consultée par GTB et VDAB .

-------------------------------

1. Veuillez fournir toute autre information et statistiques pertinentes (y compris les enquêtes, les recensements, les données administratives, les rapports et les études) liées à la provision d’un accompagnent aux personnes handicapées dans votre pays.

Flandre

Le gouvernement n’a pas prévu de phase d’évaluation de ce nouveau décret. On ne peut que le déplorer.

L’association VFG <http://www.vfg.be/Pages/Home.aspx> fera certainement une étude sur l’effet du PVF sur la qualité de vie des personnes handicapés.

Wallonie

Conception du nouveau système « assurance autonomie »

Bruxelles

Réflexions en cours

Communauté germanophone

Réflexions en cours