



Willy De Smedt, 2018, CREAMH Bruxelles

# INTERFEDERAL 2019

**Accueil, hébergement et accompagnement  
pour personnes handicapées  
Centres et services agréés par la COCOF**



**QUATRE FÉDÉRATIONS DE CENTRES ET SERVICES  
POUR PERSONNES HANDICAPÉES**

s'unissent pour présenter leurs revendications communes

**ACJB**

c/o Annick SEGERS  
Rue du Méridien, 22  
1210 Bruxelles  
acjb@farra.be

**ASAH-BXL**

c/o Marianne FEDOROWICZ  
Chaussée d'Alseberg, 303 bte 2.2  
1190 Bruxelles  
direction@transitionasbl.be

**ACSEH**

c/o Annick SEGERS  
Chaussée de Boondael 6 bte 14  
1050 Bruxelles  
acseh.asbl@gmail.com

**ANCE**

c/o Abdesamade LAQDIM  
Avenue W. Churchill, 159  
1180 Bruxelles  
direction@lescailloux.be

## TABLE DES MATIERES

1. REFINANCEMENT DU SECTEUR DE L'AIDE AUX PERSONNES HANDICAPÉES	4
2. UN PARTENARIAT ESSENTIEL	4
3. COOPERATION ENTRE ENTITES FEDEREES	4
4. ADAPTATION DE LA LEGISLATION	5
4.1. Décret inclusion	5
4.2. Grande dépendance	5
4.3. Simplification administrative	6
4.4. Pour les centres d'hébergement, centres de jour et sévices d'accompagnement	6
4.4.1. Subvention frais généraux personnalisés - CH et CJ	6
4.4.2. Infrastructures - CH et CJ	6
4.4.3. Contributions financières des personnes handicapées – CH et CJ	6
4.4.4. Transport domicile/résidence vers CJ et CH	6
5. POSSIBILITÉS D'ACCUEILS SUPPLEMENTAIRES	7
6. ACTES DE SOINS	8
7. FINANCEMENT DANS LEUR TOTALITE DES MESURES FEDERALES ET SECTORIELLES IMPOSEES AUX EMPLOYEURS	8
8. LES NORMES ET FONCTIONS	8
8.1. Pour les centres d'hébergement, centres de jour et services d'accompagnement	8
8.1.1. Direction	8
8.1.2. Administratif	9
8.1.3. Personnel technique	9
8.1.4. Personnel médical	10
8.1.5. Educateurs et paramédicaux	10
8.1.6. Détenteurs d'un master	10
8.1.7. Normes de week-end	10
8.1.8. Travailleurs non-diplômés	11

## 1. REFINANCEMENT DU SECTEUR DE L'AIDE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Suite au décret inclusion, nous constatons que les personnes handicapées les plus autonomes quittent nos services et que celles qui les remplacent sont plus lourdement handicapées et/ou atteintes de troubles du comportement. Au sein des centres, cela a pour conséquence une nette augmentation des bénéficiaires présentant un sur-handicap (polyhandicap, autisme, double diagnostic, déficience intellectuelle sévère/profonde, IMC, cérébrolésion).

Par ailleurs, le paysage institutionnel est de plus en plus confronté au vieillissement des bénéficiaires. Tout comme les personnes atteintes de sur-handicap (grande dépendance), ces aînés réclament, eux aussi, plus d'accompagnement pour accomplir les gestes simples de la vie quotidienne.

Nous demandons :

- Que, face à cette évolution, le Service Phare et la COCOM fassent preuve d'une vision à long terme. Faut de quoi, nous émettons de réelles craintes quant au maintien de la qualité d'accueil dans nos institutions.
- Un refinancement du secteur de l'aide aux personnes handicapées afin de faire face à l'évolution des demandes et des besoins.
- Une augmentation de 33 % du taux d'encadrement concernant l'accueil des personnes adultes de grande dépendance.

## 2. UN PARTENARIAT ESSENTIEL

Nous sommes convaincus qu'un dialogue réel avec l'administration et le Cabinet est un facteur essentiel pour répondre au mieux aux attentes et besoins de nos bénéficiaires.

Nous demandons :

- À être consulté, systématiquement, avant toute prise de décisions influençant la vie des bénéficiaires et la gestion de nos institutions.
- Que l'expertise du personnel de terrain soit pleinement reconnue.
- Qu'une instance de médiation soit mise en place pour examiner d'éventuels litiges entre un centre et l'administration.

## 3. COOPERATION ENTRE ENTITES FEDEREES

Nous considérons la possibilité, pour une personne francophone domiciliée en Flandre, d'être prise en charge par une institution agréée par la COCOF comme une avancée allant dans le bon sens, cependant il reste de nombreux obstacles, notamment pour le secteur des services d'accompagnement et des aides individuelles.

Nous demandons :

- Que la coopération entre entités fédérées soit développée.

## 4. ADAPTATION DE LA LEGISLATION

### 4.1. Décret inclusion

Nous regrettons que le décret inclusion n'ait pas été suivi d'arrêtés d'application pour les centres d'hébergement et centres de jour. Plus que probablement, la raison en est un manque de budget. Tout autant, nous déplorons un fonctionnement à budget constant qui a pour conséquence l'empêchement de toute nouvelle initiative.

L'accueil d'une personne handicapée ne peut se faire que sur base d'une rencontre qui donne toute son humanité à celle-ci. La liste d'attente unique peut être un outil utile pour autant que chaque centre reste compétent dans l'accueil des personnes en fonction du projet de chacun et de l'équilibre des groupes de vie au sein des institutions. En outre, si le décret prévoit que la personne handicapée puisse choisir son institution, elle ne pourra le faire qu'à condition qu'il y ait suffisamment d'offres de services et qu'ils soient variés, adaptés, compétents et de qualité.

Autant nous sommes pleinement conscients de l'évolution des demandes et des besoins – et par conséquent d'une nécessaire adaptation de nos services - autant le soutien des pouvoirs publics nous est indispensable pour affirmer la singularité de nos projets institutionnels.

Nous demandons :

- Un indispensable refinancement du secteur afin de lui apporter plus de possibilités de flexibilité, de souplesse et d'hétérogénéité.
- Que le Service Phare soit doté d'un service ressources qui assure l'orientation et le suivi des orientations des familles afin de les guider vers les associations les plus appropriées en fonction des spécificités de celles-ci et du type de handicap de leur enfant.
- Et qu'à partir de données centralisées, une réelle planification soit établie dans la perspective d'une vision prenant en compte l'évolution actuelle et future des types de handicap et de besoins.

### 4.2. Grande dépendance

En l'état actuel de la procédure, nous nous montrons perplexes quant à la méthode d'attribution du statut de grande dépendance. Par ailleurs, nous sommes de plus en plus confrontés à des personnes présentant à la fois une déficience intellectuelle et des problèmes de santé mentale, ce que l'on définit comme un «double diagnostic». L'accueil de ces personnes augmente significativement d'une part, le coût des frais à la charge des institutions et d'autre part, la pénibilité du travail pour le personnel d'encadrement.

Nous demandons :

- Plus d'objectivité et de clarification des critères d'attribution.
- Que soit pris en compte, à tout niveau de la subsidiarité, l'accroissement de pénibilité dû aux troubles du comportement et problèmes de double diagnostic, quel que soit le handicap.

### 4.3. Simplification administrative

Année après année, nous sommes dans l'obligation de faire face à un accroissement de textes législatifs qui, bien que légitimes, se révèlent toujours plus contraignants. Nous pensons, ici, non seulement aux textes propres au secteur du handicap mais aussi aux législations sanitaires de l'AFSCA et à celles relatives, entre autres, au droit, au bien-être au travail, aux normes de sécurité et au RGPD.

Nous demandons :

- Une simplification administrative afin de nous permettre de recentrer nos priorités sur l'essentiel : le bien-être de la personne accueillie et celui du personnel d'encadrement.

### 4.4. Pour les centres d'hébergement, centres de jour et services d'accompagnement

#### 4.4.1. Subvention frais généraux personnalisés

Les dernières avancées en matière de subvention frais généraux personnalisés nous ont permis de décloisonner les enveloppes, c'est une évolution qui va dans le bon sens.

Nous demandons :

- La pérennisation de ces avancées.

#### 4.4.2. Infrastructures

Nous constatons la disparité des taux de TVA selon qu'ils sont appliqués à un centre de jour/CJES ou un centre d'hébergement, alors même que les objectifs sociaux des uns et des autres sont semblables et s'inscrivent dans la même perspective d'inclusion.

Nous demandons :

- Que le Gouvernement fédéral soit interpellé pour ajuster le taux de TVA à 6% pour qu'il soit appliqué également aux centres de jour et CJES, comme c'est le cas pour les centres d'hébergement.

#### 4.4.3. Contributions financières des personnes handicapées (CH et CJ)

Dans un certain nombre de cas, nous accueillons des personnes dont la situation financière familiale ne permettent pas ou difficilement de faire face aux contributions financières que nous leur demandons. Les institutions se retrouvent alors avec des parts contributives impayées.

Nous demandons :

- Qu'en cas de contributions financières impayées, elles puissent être considérées comme dépenses admissibles, dans la limite des enveloppes qui nous sont octroyées.

#### 4.4.4. Transport domicile/résidence vers CJ, CH et services d'accompagnement

Nous nous heurtons à l'interdiction qui nous est faite d'emprunter les couloirs réservés aux bus. Suite à l'aggravation constante des problèmes de circulation à Bruxelles, les trajets sont de plus en plus longs pour les personnes handicapées. Or les enfants ou les adultes qui

fréquentent nos centres supportent souvent très mal de longs trajets (que ce soit pour des problèmes d'ordre médical ou de comportement). De plus, avec cet allongement des temps de parcours, c'est aussi le temps passé dans les centres qui est en diminution. L'utilisation des couloirs de bus résoudrait en partie ce problème mais il semble que l'on se heurte à un blocage des compagnies de taxis peu désireuses de partager cet avantage.

Les centres utilisent des minibus pour le transport des personnes handicapées mais n'ont aucune facilité pour le stationnement de ceux-ci : il n'est actuellement pas permis d'obtenir des cartes de stationnement pour personne handicapée attribuées spécifiquement à nos véhicules. Pour ne pas simplifier les choses, le plan régional de stationnement de la région de Bruxelles Capitale rend nos transports plus difficiles encore.

En outre, il arrive trop souvent que des enfants soient exclus des transports scolaires, provisoirement ou définitivement, parce qu'ils sont agités durant le transport et que les accompagnateurs, non qualifiés, ne trouvent comme seule réponse que l'exclusion du bus.

Nous demandons :

- Que, dans le cas où un centre de jour ne peut assurer un service de transport, celui-ci soit subsidié.
- Que le montant de la TVA (21%) sur le prix des véhicules de transport soit ramené à 6%.
- Que nos véhicules, affectés au transport de nos bénéficiaires, puissent emprunter les couloirs réservés aux bus.
- Que les véhicules de transport de nos centres de jour et d'hébergement, ainsi que des services d'accompagnement, puissent bénéficier de cartes de stationnement spécifiques.
- Qu'un audit soit effectué en matière de transports scolaires afin qu'il suscite une révision en profondeur des pratiques actuelles (entre autres, au sujet des exclusions).

## 5. POSSIBILITÉS D'ACCUEILS SUPPLEMENTAIRES

Nous constatons que de nombreuses initiatives ont été mises en œuvre en ce domaine. Cependant, au regard de l'évolution actuelle et future des besoins, nous déplorons encore d'importants manques.

Nous demandons :

- De nouvelles ouvertures de places en fonction d'une objectivation et d'un ciblage des besoins et demandes actuels et futurs.
- Que nos subsides actuels ne soient pas répartis sur de nouveaux projets mais soient augmentés pour répondre aux besoins croissants des personnes accueillies.

## 6. ACTES DE SOINS

La problématique des actes de soins réalisés par le personnel éducatif et paramédical de nos services reste d'actualité. Les actes qu'accomplissent ceux-ci au quotidien sont souvent en contradiction avec les actes réservés au personnel infirmier.

Nous demandons :

- Que le personnel éducatif et paramédical ne doive pas être remplacé par du personnel infirmier pour pouvoir garder notre identité.
- Que les éducateurs puissent continuer à effectuer ces actes sous prescriptions médicales, en toute sécurité, tant pour la personne handicapée, que pour les éducateurs et les gestionnaires.
- De pouvoir continuer les débats et négocier des solutions légales permettant de poursuivre notre accompagnement en toute sérénité.
- De rendre le récent protocole d'accord réellement praticable et performant, notamment par une information au corps médical.

## 7. FINANCEMENT DANS LEUR TOTALITE DES MESURES FEDERALES ET SECTORIELLES IMPOSEES AUX EMPLOYEURS

Nous sommes parfois confrontés à des travailleurs qui, malgré les efforts, les rencontres, les aides, les formations restent peu compétents et risquent de mettre à mal l'accompagnement des bénéficiaires. Nous sommes alors amenés à licencier ces travailleurs. Malheureusement, faute de moyens financiers, ceux-ci doivent alors prêter leur préavis malgré leur inadéquation à la fonction, avec les risques éventuels que cela peut entraîner pour le bénéficiaire.

Nous demandons :

- Que l'indemnité de rupture puisse être subventionnée, même lorsqu'il n'est pas presté. Afin que cette mesure n'engendre aucun coût, nous proposons de ne pas procéder au remplacement durant la période de préavis. En effet, dans certains cas, il est impossible de faire prêter le préavis.

## 8. LES NORMES ET FONCTIONS

### 8.1. Pour les centres d'hébergement, centres de jour et services d'accompagnement

#### 8.1.1. Direction

La norme de direction est insuffisante et doit être revue à la hausse. Nos institutions se professionnalisent de plus en plus, les directions doivent être directeurs administratifs, directeurs pédagogiques, directeurs financiers et trouver des fonds. Elles manquent de cadres intermédiaires pour épauler les directions.



Nous constatons un environnement administratif toujours plus complexe, ce qui a pour incidence un fréquent scindement des directions en 2 pôles, d'une part, une direction administrative et d'autre part, une direction pédagogique et thérapeutique. Or, dans l'état actuel de la législation du non marchand, il est extrêmement compliqué de valoriser financièrement une personne qui a acquis des compétences administratives hors de notre sous-secteur.

Nous demandons :

- L'harmonisation des plafonds d'anciennetés à 27 ans pour toutes les fonctions y compris celle de direction.
- Une revalorisation salariale de la fonction de direction.
- Le maintien des anciennetés acquises dans d'autres secteurs si le travailleur a déjà occupé cette fonction.
- Qu'en ce qui concerne le secteur des services d'accompagnement, l'augmentation de 5% soit élargie à l'ensemble des services (de la catégorie 1 à 5).

### 8.1.2. Administratif

Les tâches administratives imposées par la COCOF et les autres instances administratives (ministères fédéraux, Maribel, Fonds Bec, Plan Tandem, etc.) sont chaque année plus importantes, plus lourdes et plus complexes.

Nous demandons :

- Le maintien des anciennetés acquises dans d'autres secteurs si le travailleur a déjà occupé cette fonction.
- Une revalorisation du barème 6 au barème 5 pour les personnes ayant leur CESS.
- Une revalorisation du barème 6 au barème 4 pour les personnes ayant un baccalauréat.
- Une révision de la norme à la hausse pour le personnel affecté aux nouvelles technologies.
- Une augmentation de la norme administrative.

### 8.1.3. Personnel technique

La norme du personnel technique ne permet pas aux centres de faire face aux exigences de plus en plus pointues en matière d'hygiène, d'entretien et de maintenance des bâtiments. La norme technique est actuellement calculée sur base de la lourdeur du handicap de la population accueillie.

Nous demandons :

- De pouvoir faire appel à des services de sous-traitance pour l'entretien des bâtiments, comme c'est le cas, sur la norme du personnel, pour l'alimentaire, l'administratif, la blanchisserie.
- Que la norme technique soit calculée sur base de la lourdeur du handicap et des caractéristiques du bâtiment.

#### 8.1.4. Personnel médical

L'insuffisance voire l'absence de la norme médicale dans les centres d'hébergement et de jour doit être corrigée. Les centres d'hébergement ont besoin d'un médecin qui coordonne toutes les informations médicales reçues pour une même personne. A ce jour, les directions doivent prendre des décisions d'ordre médical qui ne leur incombent pas avec les risques que cela comprend. Cette situation est inadmissible.

De plus, les honoraires prévus, quel que soit le type de centre, sont tellement bas que les centres ne parviennent plus à s'adjoindre la collaboration de médecins. Enfin, les actes infirmiers qui ne peuvent être effectués par les éducateurs posent un réel problème dans nos services.

Nous demandons :

- Une réelle avancée dans les normes médicales, infirmières et paramédicales, pour pouvoir faire de l'accueil de qualité avec toute personne handicapée, tant dans les CJ que les CH.
- Une norme infirmière doit voir le jour pour compléter l'équipe éducative et permettre une prise en charge de qualité.

#### 8.1.5. Educateurs et paramédicaux

Comme précédemment dit, l'accueil de personnes en situation de grande dépendance augmente significativement d'une part, le coût des frais à la charge des institutions et d'autre part, la pénibilité du travail pour le personnel d'encadrement.

Nous demandons :

- Des normes supplémentaires afin que l'accueil de ces personnes ne se fasse pas au détriment des personnes moins lourdement handicapées.

#### 8.1.6. Détenteurs d'un master

Certaines professions comme les kinés sont désormais systématiquement détenteurs d'un master.

Au sein des services d'accompagnement, les quotas de détenteurs d'un master sont notablement insuffisants par rapport à la complexité des situations rencontrées.

Nous demandons :

- Que les normes de détenteurs de master soient revues à la hausse.
- Que les quotas des détenteurs de master soient supprimés par rapport à la complexité des situations rencontrées.

#### 8.1.7. Normes de week-end

Dans l'état actuel des choses, il se passe un délai de deux ans entre la baisse ou la hausse effective de l'occupation week-end et vacances et ses effets. On peut donc voir une diminution de la norme appliquée à un moment d'augmentation effectif.

Nous demandons :

- Une réduction des délais d'application lorsque les normes sont revues.
- Un taux d'occupation basé sur un pourcentage plus proche de la réalité et non sur un cliquet.

#### 8.1.8. Travailleurs non-diplômés

Certains services engagent pour leurs missions des travailleurs qui n'ont pas suivi (ou qui n'ont pas pu suivre, en raison de leur handicap) les filières de formation classiques. C'est, par exemple, souvent le cas des travailleurs sourds. Ces personnes sont formées au sein des services, accumulent de l'expérience professionnelle et acquièrent des compétences estimables qui ne peuvent pas aujourd'hui être valorisées sur le plan salarial. La valorisation des compétences est pourtant un mécanisme utilisé dans de nombreux secteurs.

Nous demandons :

- Que soit reconnues et valorisées financièrement les compétences des travailleurs non-diplômés des services d'accompagnement ayant acquis une expertise sur le terrain.

~

Les demandes énoncées dans ce mémorandum visent à améliorer la qualité éducative, psychologique, sociale, thérapeutique, médicale et formative des centres d'accueil, centres d'hébergement et services d'accompagnement bruxellois pour personnes handicapées. Elles sont dues à l'expertise du personnel de terrain et se veulent résolument positives et constructives.

Pour les 4 fédérations sectorielles qui en sont à l'origine, il est essentiel qu'elles retiennent toute l'attention des pouvoirs publics. De leur engagement à leurs côtés dépend le maintien de services de qualité qui permettra de faire face à l'évolution constante des demandes et des besoins des bénéficiaires et leurs familles.

Convaincus que le dialogue et la concertation sont des facteurs vitaux de progrès, l'ACJB, l'ACSEH, l'ASAH-BXL et l'ANCE se veulent résolument ouvertes à toute rencontre avec des partenaires sociaux désireux d'agir en ce sens. Le bien-être et le mieux-être des personnes handicapées, de leurs familles, du personnel d'encadrement et des directions relèvent d'une volonté qui ne peut être que commune.