



Trait d'Union

Service d'accompagnement

SERVICE d'ACCOMPAGNEMENT



Rapport d'activités

Année 2022

« Trait d'Union »

Service d'accompagnement

Pour personnes en situation de handicap

*Agréé par la Commission Communautaire Française
de la Région Bruxelles-Capitale - Cocof*

Numéro d'entreprise:

0453.122.533

Siège social et d'activité:

9 Rue du Bambou, 1180 Uccle - Bruxelles

Téléphone:

02/332-02-39 (poste 222)

0484/38-58-36

0484/38-57-01

0495/79.91.01

Mail

sa.trait.union@gmail.com (bénéficiaires)

v.lambotte@decroly.be (administration)

Site web:

www.trait-d-union.net

Table des matières

Partie I : Présentation générale du service	3
1. Données générales	3
2. Objet social	3
3. Public cible	3
4. L'agrément de « Trait d'Union ».....	4
1) L'agrément effectif jusqu'au 31/03/22.....	4
2) Le changement d'agrément au 1/04/22.....	4
5. Le Projet de service de « Trait	6
Introduction	6
1) Le projet philosophique et politique de Trait d'union 6	
i. Les valeurs de « Trait d'Union »	6
2) Le projet pédagogique	6
i. La pratique de l'accompagnement à « Trait d'Union ».....	6
3) Le projet de fonctionnement	8
i. Description du service	8
ii. Admission des bénéficiaires.....	8
a) L'entretien préliminaire	8
b) La signature de la convention d'accompagnement	8
iii. L'évaluation du projet individualisé	8
iv. Le règlement d'ordre intérieur	8
v. Les nouvelles demandes et la liste d'attente	8
Partie II : les activités menées en 2022	10
1. Missions de base : service	10
d'accompagnement	10
1.1. Présentation générale du public bénéficiaire.....	10
i. Données générales sur le nombre de personnes accompagnées	10
ii. Répartition par âge	11
iii. Répartition par sexe.....	11
iv. Répartition par handicap	12
vi. Objet de l'accompagnement.....	13
vii. Les « situations critiques » et « situations de grande dépendance ».....	13
viii. Suivis terminés en 2022 et nouveaux suivis	13
ix. Analyses et commentaires	14
1.2. Nature des demandes et domaines de l'accompagnement.....	14
i. Processus du traitement de la demande.....	14
ii. Le circuit de la demande	14
iii. Panorama des demandes	14
a) Les demandes autour de la « famille »	14
b) Demandes portant sur les « milieux de vie ».....	15
c) Demandes autour des « milieux scolaires ».....	15
d) Demandes portant autour de « la formation et l'emploi »	15
e) Demandes autour du suivi du « quotidien ».....	15
f) Demande autour des activités collectives	15
iv. Analyses et commentaires.....	15
2. Actions spécifiques (en développement et évaluation) ..	16
Partie III : nombre total des interventions.....	17
1. Analyses et commentaires.....	17
2. Conclusions.....	17
Partie IV : Évaluation de la mise en œuvre du « Projet de service » visé à l'article 16.....	18
Partie V : Faits marquants de l'activité du service	19
Partie VI : Modalités de mise en œuvre du travail en réseau	20
Partie VII : Les moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées	20
a. La participation et l'inclusion.....	20
b. Les modalités de participation	21
Partie VIII : Les données globalisées relatives au personnel occupé et changements intervenus pendant l'année	21
1. Introduction.....	21
2. Données globalisées.....	21
1) La distribution des postes.....	21
2) Les mouvements du personnel	22
3) Les formations.....	22
Partie IX : Modalités et résultats de l'évaluation interne.....	23
1. Préambule	23
2. Phase finale de la démarche d'évaluation qualitative.....	23
i. Rappel des thèmes d'évaluation choisis.....	23
ii. Prise en compte des critères du décret	23
iii. Résultats de l'évaluation interne.....	23
3. Conclusion	24
Partie X : Perspectives d'évolution du service, en termes d'activité et d'organisation.....	25
Introduction	25
1. Pistes de développement	25
1) La prise en charge des personnes avec troubles du spectre autistique	25
2) La formation de l'équipe.....	25
3) L'inclusion scolaire.....	25
4) Le support aux situations critiques et l'aide précoce ..	25
5) Autres	25
2. Conclusion	25
Conclusion générale	26

Partie I : Présentation générale du service

1. Données générales

Dénomination de l'association:

« Trait d'Union » - Service d'accompagnement

Association intégrée à l'a.s.b.l.:

« Institut Decroly »

Numéro d'entreprise: 0453.122.533

Siège social et siège d'activité:

9 Rue du Bambou, 1180 Uccle

Personne de contact:

Valériane Lambotte – Directrice
0484/38-58-36

v.lambotte@decroly.be

Téléphone:

Direction: 0484/38-58-36

Bureau: 0484/38.57.01

02/332-02-39 (poste 222)

Emails:

sa.trait.union@gmail.com (bénéficiaires)

v.lambotte@decroly.be (direction)

2. Objet social

Selon l'article 3 des statuts modificatifs déposés au Moniteur Belge au 03/10/2018, l'Institut Decroly est une association ayant « *pour but de créer et/ou gérer des institutions, services revêtant un caractère social ou d'éducation ou de rééducation* ».

Dans ce cadre général, le service d'accompagnement « Trait d'Union » émerge comme structure ayant pour but:

➤ de travailler activement à réduire les barrières sociales, culturelles, économiques et matérielles qui rendent difficile l'inclusion de la personne en situation de handicap dans ses différents milieux de vie. Nous visons l'amélioration de la qualité de vie des personnes, de leur autonomie et leur épanouissement au regard de leur singularité ;

➤ d'offrir un accompagnement généraliste de personnes en situation de handicap et de leur famille, sous forme de « projets de vie » ou « d'aide » dans divers domaines de vie;

➤ d'organiser des initiatives collectives à visées culturelle, citoyenne ou éducative.

3. Public cible

« Trait d'Union » s'adresse à des enfants, des adolescents et des adultes.

Nous ciblons la prise en charge :

- des déficiences mentales légères ou modérées,
- des troubles du comportement (avec ou sans troubles psychiques associés),
- des troubles du spectre de l'autisme.

Pour toute demande, le service d'accompagnement travaille avec le bénéficiaire, en partenariat avec les familles ou d'autres « personnes ressources » et en coordination avec les partenaires professionnels du réseau impliqués dans le suivi de la personne.

4. L'agrément de « Trait d'Union »

1) L'agrément effectif jusqu'au 31/03/22

Selon l'arrêté 2019/245 du Collège de la Commission communautaire française, un agrément a été octroyé pour les missions de bases reprises à l'article 3, 1^o, 2^o et 3^o de l'arrêté 2017/1127 du Collège de la Commission communautaire française, mettant en œuvre la section 4 du chapitre 4 du décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée (cf. encadrés à la page suivante).

Dans le cadre de ces missions de base, l'accompagnement se structure autour des pôles de l'aide, du projet de vie et de la collaboration (article 4 de l'arrêté 2017/1127).

Nous pouvons développer à titre occasionnel des activités collectives et communautaires d'information et de sensibilisation. Conformément aux articles 25 et 26 de l'arrêté 2017/1127, nous avons un agrément de « Catégorie 1 ».

En tant que Service d'accompagnement, nous étions donc agréés en faveur d'au moins 12 personnes handicapées par année d'exercice, pour au moins 288 interventions.

2) Le changement d'agrément au 1/04/22

Le 24 mars 2020, une demande de renouvellement d'agrément avec augmentation de catégorie avait été introduite auprès des services compétents du SPFB.

En date du 2 juin 2022, la décision a abouti et un nouvel arrêté (2022/805) a été rendu par le collège de la COCOF modifiant l'agrément du service d'accompagnement Trait d'union de l'ASBL Institut Decroly à partir du 1^{er} avril 2022 jusqu'au 31 décembre 2030. Il est donc désormais établi que :

« Le service d'accompagnement TRAIT D'UNION de l'ASBL Institut Decroly [...] est agréé [...] dans la catégorie 2 prévue aux articles 25 et 26 pour les missions de base reprises à l'article 3, 1^o, 2^o et 3^o de l'arrêté 2017/1127 du Collège de la Commission communautaire française du 1^{er} mars 2018 relatif aux services d'accompagnement, mettant en œuvre la section 4 du chapitre 4 du décret de la Commission communautaire française du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée. »

Cela signifie désormais que nous sommes agréés en faveur d'au moins 20 personnes par année d'exercice, pour au moins 480 interventions par an.





MISSION 1

L'accompagnement précoce d'enfants jusqu'à l'âge de 7 ans (*Article 3 de l'arrêté 2017/1127*).

L'accompagnement pouvant débuter auprès de la famille avant la naissance.

Le service apportant un soutien précoce sur le plan éducatif, social, psychologique et à la santé (*Article 36 du Décret du 17 janvier 2014*).

MISSION 2

L'accompagnement pour les enfants et les jeunes d'un âge de 2 ans et demi à 23 ans (*Article 3 de l'arrêté 2017/1127*).

Le service apportant un soutien précoce sur le plan éducatif, social, psychologique et à la santé.

Le service encadre leur inclusion scolaire, sociale et professionnelle (*Article 37 du Décret du 17 janvier 2014*).

MISSION 3

L'accompagnement pour les adultes à partir de l'âge de 16 ans (*Article 3 de l'arrêté 2017/1127*).

Le service soutient l'autonomie de la personne handicapée et le maintien ou l'amélioration de sa qualité de vie (*Article 38 du Décret du 17 janvier 2014*).

5. Le Projet de service de « Trait d'Union »

Introduction

Le projet de service de « Trait d'Union » s'étoffe au fil de notre pratique, de nos rencontres auprès des professionnels de tous les secteurs confondus, et cela dans une démarche d'évaluation régulière de notre cheminement avec nos bénéficiaires impliqués.

1) Le projet philosophique et politique de Trait d'union

i. Les valeurs de « Trait d'Union »

En tant que Service d'accompagnement, agréé par la Commission Communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, nous nous situons dans cette continuité historique, philosophique et juridique de la considération du handicap en général, adaptant ces principes dans les prises en charge concrètes.

Nous travaillons activement à réduire les barrières sociales, culturelles, économiques et matérielles qui rendent difficile l'inclusion de la personne dans ses différents milieux de vie. A travers la réalisation d'une aide ponctuelle ou d'un projet de vie plus général, nous cherchons, à notre petite échelle, à améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap.

Comme service d'accompagnement, nous nous engageons à promouvoir et inscrire dans notre pratique les valeurs suivantes :

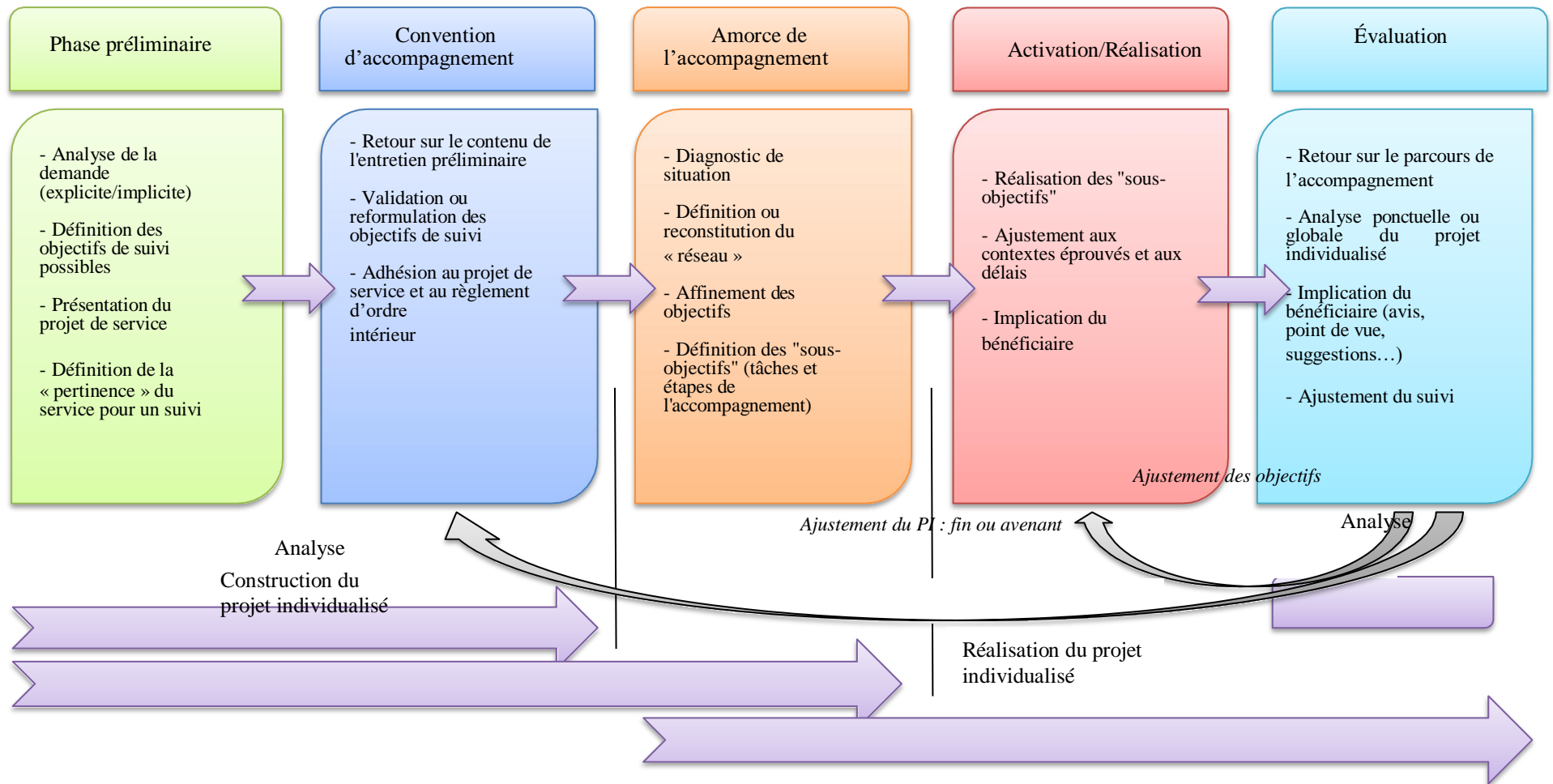
- *Humanité*
- *Inclusion*
- *Dignité*
- *Citoyenneté*

2) Le projet pédagogique

i. La pratique de l'accompagnement à « Trait d'Union »

La pratique de l'accompagnement à « Trait d'Union » se définit autour de la notion d'action. Ainsi, le travail au sein de « Trait d'Union » se structure en cinq phases, qui s'interpénètrent au fil du déploiement de l'accompagnement. Notons que le schéma qui suit est appelé à s'enrichir et se modifier au fur et à mesure de l'évolution de notre pratique et de nos recherches théoriques.

Le processus de l'accompagnement à TdU



3) Le projet de fonctionnement

i. Description du service

Le service d'accompagnement comporte des locaux qui lui sont propres au sein de l'Institut Decroly, situé 9 rue du Bambou à 1180 Bruxelles. Les prises de contact peuvent s'effectuer soit par mail à sa.trait.union@gmail.com ; soit par téléphone au **0484/38-58-36** ou au **0484/38-57-01** (accompagnateur) ou au **0495/79-91-01** ; et au **02/332-06-78** (poste 222).

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Cet horaire est adaptable selon les situations (débutant plus tôt ou finissant plus tard selon les missions). Un accueil téléphonique est d'application. En dehors des disponibilités pour l'accueil téléphonique (en cas de mission des intervenants), une demande de contact peut être laissée sur un répondeur téléphonique ou par email.

Le site www.trait-d-union.net diffuse toute information utile ou événement organisé par le service d'accompagnement. Pour votre information, nous disposons également d'une page Facebook mais peu alimentée.

Le service travaille à partir de plusieurs locaux, à savoir :

δ Un local principal : il permet d'accueillir les bénéficiaires et/ou leur famille dans un cadre chaleureux tout en préservant la « confidentialité » des entretiens qui s'y déroulent. Ce local centralise également les éléments administratifs du service.

δ Un local de travail : un bureau connexe permet aux accompagnants d'effectuer un certain nombre de tâches administratives, tout en laissant à disposition le local principal pour les interventions en entretien. Ce local a été très largement réaménagé au cours de l'année 2022.

δ Un local pour les activités collectives : un local spacieux et multifonctionnel est à disposition pour différentes activités collectives (loisirs, rencontres collectives, comités etc.).

ii. Admission des bénéficiaires

a) L'entretien préliminaire

Préalablement à une prise en charge officielle par notre service, et dès que la demande nous semble pertinente (notamment par rapport au profil), un entretien préliminaire est proposé. Les objectifs de cet entretien sont de :

δ Rencontrer en personne les bénéficiaires et leur famille.

δ Pouvoir effectuer une synthèse du parcours du bénéficiaire (parcours familial, social, scolaire ou professionnel).

δ Identifier les points d'inflexion ou significatifs sur le parcours (difficultés) et les ressources de la personne.

δ Clarifier la demande actuelle du bénéficiaire et/ou de la famille, ou toute autre personne ressource.

δ Prédéfinir les objectifs de prise en charge.

δ Évaluer la pertinence ou non d'une prise en charge par notre service, au regard de la demande.

À l'issue de l'entretien, nous nous laissons le temps de la réflexion en équipe, ainsi qu'au bénéficiaire et/ou à la famille - au professionnel éventuel - par rapport à la mise en place possible d'un accompagnement. Si la demande s'avère pertinente et en fonction de la liste d'attente et des suivis en cours (cf. infra), nous recontactons la personne. Si la demande s'avère peu pertinente, nous tâchons d'orienter au mieux les personnes vers d'autres services plus adéquats.

b) La signature de la convention d'accompagnement

Une fois la demande acceptée par le service, le bénéficiaire ou son représentant légal, s'engage dans la collaboration avec le service par la signature d'une convention d'accompagnement. Cette convention détermine les points suivants de la prise en charge par notre service : les objectifs, le projet, les finalités et les échéances. Le contenu de cette convention se construit conjointement entre le service et le bénéficiaire. Cette convention fixe également la contribution financière mensuelle au service d'accompagnement.

Cette convention est évolutive et peut être adaptée en fonction des besoins de la situation. Elle engage les parties et ne peut être rompue que par les modalités énoncées en son sein. Le service ne preste donc, en faveur du bénéficiaire, aucune prestation sans la signature préalable de cette convention – notons ici que l'entretien initial n'est pas considéré comme une intervention au sens où la législation la définit dans notre secteur -.

iii. L'évaluation du projet individualisé du bénéficiaire

Le projet individuel détermine l'axe de travail à réaliser. Le service d'accompagnement travaille en étroite collaboration, lors de réunions de réflexions et d'échanges, avec le bénéficiaire et toute personne de son entourage (famille, intervenants extérieurs,...) afin d'assurer une prise en charge globale. Une réunion rassemblant tout ou une partie des intervenants impliqués est réalisée au maximum 12 mois après le début de l'accompagnement.

Les évaluations sont constantes. D'une part, et d'autant plus dans le début de l'accompagnement, des ajustements doivent se faire et une confiance doit se nouer. D'autre part, les circonstances liées à la situation sont susceptibles de changer les besoins de la personne. Par ailleurs, annuellement, nous prenons le temps de faire le point sur l'accompagnement afin d'avoir un regard partagé sur l'ensemble de la situation du bénéficiaire et de sortir du « quotidien ». Cela permet d'évaluer la pertinence de la poursuite ou non de l'accompagnement en déterminant de nouveaux objectifs de travail ou en pérennisant les précédents. Mais ce moment permet aussi de dresser le bilan et d'opérer des modifications et remises en question de part et d'autre.

iv. Le règlement d'ordre intérieur

Le règlement d'ordre intérieur reprend un descriptif synthétique du service et des conditions de prise en charge. En effet, pour remplir la mission définie dans le projet du service d'accompagnement, il est indispensable que les conditions de suivi soient définies entre les différentes parties.

v. Les nouvelles demandes et la liste d'attente

Lorsqu'une nouvelle demande nous arrive, nous recevons en général un appel téléphonique ou un courriel décrivant brièvement la situation. Cela peut émaner du bénéficiaire, de sa famille, d'un professionnel, d'une école, etc. Si la situation est pertinente par rapport à notre champ d'intervention, ou que les éléments donnés sont suffisants pour déjà détecter une demande d'aide, nous proposons toujours un entretien préliminaire – tel que défini ci-dessus -.

Dans ce premier temps, un nombre important de demandes ne vont pas au-delà du premier contact : soit par manque de pertinence, soit parce qu'il n'y a pas de demande réelle, soit

parce que nous réorientons la demande.

Comme nous l'avons expliqué précédemment, l'entretien préliminaire sert à préciser la demande. Dans ce deuxième temps, nous analysons d'une part, la « priorisation » de la demande – nous développerons ce point infra -. D'autre part, si celle-ci est pertinente, nous consultons notre nombre de dossiers actifs. Si celui-ci est à son palier maximum, nous mettons la demande sur la liste d'attente, que nous actualisons régulièrement. Il est à noter – comme cela sera développé plus loin – que le service ne disposant que d'une petite équipe, nous devons être réalistes dans nos choix et malgré le nombre croissant de demandes, nous ne pouvons malheureusement toutes les accueillir. Mais nous veillons toujours à accorder un suivi et une réponse adaptés à chaque demande, sans laisser espérer le bénéficiaire et/ou sa famille pendant des mois.

Par rapport aux critères de priorité de la demande, ceux-ci sont à la fois objectifs mais aussi, il faut le reconnaître, subjectifs et dépendants du projet de chaque service d'accompagnement. À Trait d'union, nous avons la volonté de toujours améliorer le service et approfondir l'expertise liée non seulement à l'expérience des personnes qui la composent, mais aussi à celle accumulée depuis son origine. Tout d'abord, par rapport aux types de handicap que nous prenons en charge, ceux-ci s'orientent vers :

- la déficience mentale légère à modérée
- les troubles du spectre autistique
- les troubles du comportement avec ou sans troubles psychiques associés.

Nous prêtons ainsi attention à varier les profils accompagnés et à laisser la place à ces 3 « types » généraux de handicap.

Ensuite, nous souhaitons toujours mettre l'accent sur l'accompagnement précoce et l'inclusion scolaire. À ceci près qu'une réflexion sur les situations dites « critiques » (exclusion scolaire, sociale, familiale) a été amorcée également dans nos « critères » de priorité dans le choix des situations prises en charge. Nous offrons un accompagnement global et adapté à chaque situation certes, mais nous souhaitons aussi apporter notre expertise dans certains champs plus spécifiques, que nous devons encore développer (cf. partie « pistes de développement » de ce rapport).

Par ailleurs, étant donné que nous sommes agréés pour toutes les catégories d'âge (0 à 65 ans), nous veillons aussi à garder un équilibre entre les bénéficiaires enfants et adultes. Enfin, nous nous devons de préciser que lorsque la situation est critique et que le risque d'exclusion est présent – ou que l'exclusion est déjà bien réelle -, nous tentons de répondre à la demande le plus rapidement possible – bien que nous ne soyons pas un service d'urgence -. Et si tel n'est pas le cas, nous proposons des alternatives (de services ou d'aides) à la personne.



Partie II : les activités menées en 2022

Depuis maintenant trois ans, les missions de base du service d'accompagnement Trait d'union ont pu être pleinement consolidées. Cela signifie qu'un accompagnement globalisé peut être offert à des personnes en situation de handicap, conformément à notre agrément.

Dans cette partie, nous développerons les informations récoltées dans le tableau annexe 1 joint à ce rapport. Ce dernier reprend les « personnes bénéficiant d'un accompagnement ». Nous n'avons actuellement pas d'agrément pour une mission spécifique, mais nous avons tout de même rempli, à titre informatif, les actions spécifiques pour lesquelles nous intervenons plus particulièrement. Notre volonté est de spécialiser le service et de prétendre à certaines actions spécifiques en fonction de la marge de développement et des moyens dont nous disposons. Ces projets seront présentés à la fin de ce rapport.

1. Missions de base : service d'accompagnement

Pour rappel, nous sommes agréés pour les missions de base 1, 2 et 3. Nous avons donc structuré notre activité autour de trois axes :

- 1) La construction de « projets de vie » ou l'apport d'une « aide » à court ou plus long terme.
- 2) Un travail de guidance au cœur d'un « réseau », de structures « aidantes » ou d'interlocuteurs-clé.
- 3) L'organisation d'activités de loisirs : en l'occurrence, des loisirs occasionnels durant les congés scolaires.

Ces trois axes d'activité intègrent cinq grands domaines de vie:

- 1) Un accompagnement auprès de la famille.
- 2) Un accompagnement autour de l'école et des structures d'accueil.
- 3) Un accompagnement autour de la formation et l'emploi.
- 4) Un accompagnement dans le quotidien du bénéficiaire.
- 5) Un accompagnement à une « ouverture au monde ».

Par ailleurs, nous n'avons pas d'agréments pour des actions spécifiques mais le support aux situations critiques, l'inclusion scolaire et les loisirs guident tout de même notre accompagnement et demandent qu'on y porte une attention particulière, comme cela sera développé plus tard.

De plus, il est à noter que l'année a donc été répartie en deux temps au niveau des interventions à comptabiliser¹.

À savoir :

- entre le 1^{er} janvier et le 31 mars (1)
- entre le 1^{er} avril et le 31 décembre (2)

Pour la 1^{ère} partie de l'année, le nombre d'interventions à comptabiliser théoriquement est de 72. Pour la partie (2), il s'élève à 360. Ce qui nous fait un total de 432. Le nombre d'interventions réellement comptabilisées sur l'ensemble de

l'année s'élève quant à lui à 559, soit 127 de plus que le nombre requis. Cet excédent s'explique d'une part, par les moments de « crise » que l'on peut rencontrer dans certaines situations et qui nécessitent alors un accompagnement à un rythme plus soutenu (perte de logement, situation sociale précaire mettant à mal le quotidien, par exemple). D'autre part, l'amorce de nouvelles situations demande, dans les débuts, de rencontrer les bénéficiaires assez fréquemment afin de se familiariser avec la situation, de nouer un lien de confiance (essentiel à la bonne marche de l'accompagnement) et de s'inscrire dans le « quotidien » de la personne comme un service d'aide et un soutien ou encore, comme une personne-ressource. En outre, certaines situations s'effectuent en co-intervention, d'autres demandent un accompagnement en inclusion scolaire (nous développerons de quel type d'accompagnement on parle dans ce cas dans le point 2. dédié aux actions spécifiques), ce qui engendre des temps d'intervention plus longs. Enfin, les activités de socialisation et de loisirs nécessitent elles aussi un temps d'accompagnement hebdomadaire, ou à une fréquence régulière, plus conséquent.

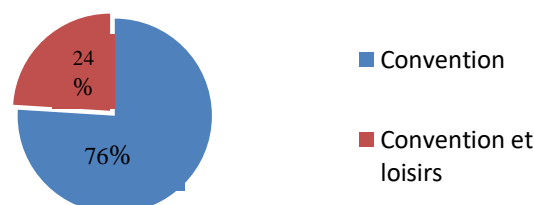
1.1. Présentation générale du public bénéficiaire

i. Données générales sur le nombre de personnes accompagnées

Dans le courant de l'année 2022, 25 bénéficiaires ont été inscrits au sein du service d'accompagnement. Tous bénéficient d'une convention d'accompagnement. Certains ont également signé une convention « loisirs ». Par contre, nous avons désormais décidé de ne plus organiser de loisirs que pour nos bénéficiaires déjà accompagnés². Il n'y a donc plus de bénéficiaires inscrits uniquement pour les loisirs.

Cadre d'accompagnement	Nombre de bénéficiaires effectifs
Convention	19
Convention & Loisirs	6
Total général	25

Total des bénéficiaires accompagnés en 2022



Nous constatons donc que la demande en accompagnement global est majoritaire par rapport à la demande en loisirs.

¹ Cf. partie III pour plus de détails.

² Nous expliciterons plus longuement ce choix lorsque nous parlerons des activités collectives.

Parmi les bénéficiaires accompagnés en 2022, 18 étaient déjà accompagnés en 2021. 7 nouvelles situations ont commencé au cours de l'année 2022. Parmi ces 25 prises en charge, 15 étaient encore actives au 31/12/22. 10 d'entre elles ont été clôturées. Pour la plupart, il n'y avait plus de demande d'accompagnement effective. Pour les autres, les changements successifs d'accompagnant – liés aux mouvements de personnel intrinsèques au service –, un déménagement ou un changement de projet ont mis fin à la collaboration.

Pour ce qui est des nouvelles situations, il est à noter que 3 concernent des enfants en âge précoce, 2 des enfants en âge scolaire et 2 des adultes. Par rapport aux profils accompagnés, voici la répartition selon les 3 types de handicap accompagnés :

- TSA : 3
- Handicap mental/retard de développement/retard d'apprentissage : 3
- Troubles du comportement/Double diagnostic : 1

En outre, par rapport aux années précédentes, le nombre d'inscrits sur une année reste relativement constant et cohérent avec notre passage en catégorie 2. De fait, pour l'année 2021, nous étions à 27 bénéficiaires inscrits et pour l'année 2020, 19. Nous répondons donc clairement à l'exigence minimale de 20 bénéficiaires accompagnés par an.

ii. Répartition par âge

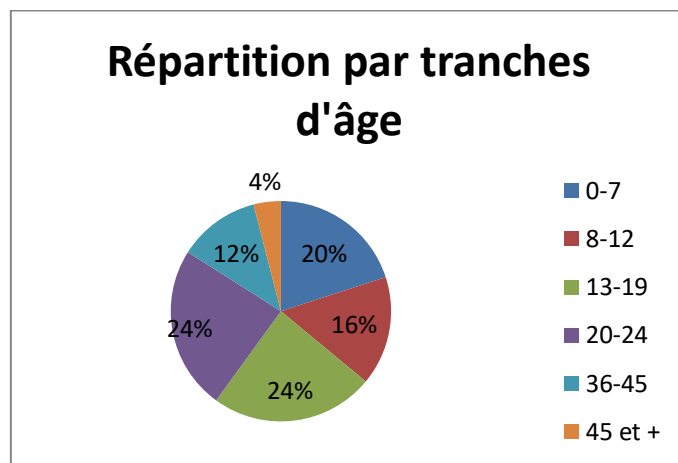
Tranches d'âge	Bénéficiaires
0-7	5
8-12	4
13-19	6
20-24	6
25-35	0
36-45	3
45 et +	1
Total général	25

Contrairement aux années précédentes, nous remarquons qu'il n'y a aucun bénéficiaire entre 25 et 35 ans. Ceci étant, la catégorie « jeunes adultes » (entre 16 et 25 ans) est largement représentée, suivie de près par les enfants en âge précoce. Cela s'explique, selon nous, en fonction des besoins liés à ces moments cruciaux dans le parcours de vie de la personne. En effet, l'intervention dès le plus jeune âge permet de maximiser les perspectives d'évolution, une meilleure orientation et guidance des familles. De surcroît, la question du repérage plus précoce des besoins spécifiques de l'enfant facilite sans doute la porte d'entrée vers les services d'accompagnement. Mais ceci n'est qu'une hypothèse et doit être traité comme telle. Par ailleurs, l'arrivée dans l'âge adulte constitue un moment de transition et de défi, ce qui nécessite

souvent un accompagnement dans le projet de vie et la mise en autonomie.

Si l'on reprend les catégories définies à l'article 3 de l'arrêté relatif aux services d'accompagnement, Trait d'union accompagne :

- 1) 5 bénéficiaires en accompagnement précoce
- 2) 8 bénéficiaires en accompagnement enfants et jeunes
- 3) 12 bénéficiaires en accompagnement adultes (à partir de 16 ans s'entend)



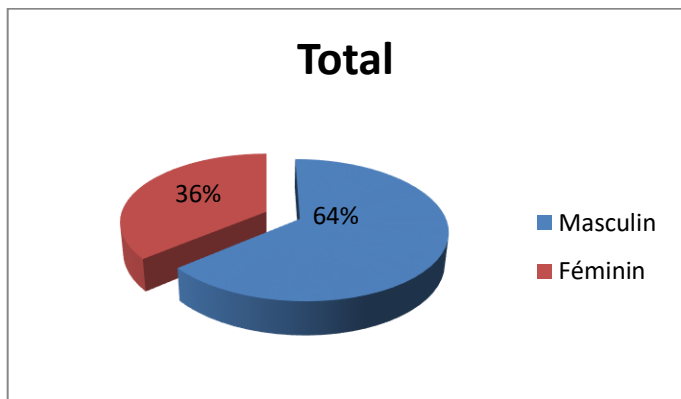
La moyenne d'âge est de 18,96 ans. Par rapport à l'année précédente, on constate une légère diminution de l'âge moyen. En effet, les 2 premières tranches d'âge (0-7 et 8-12) sont un peu plus représentées. Par contre, nous observons une disparition totale de la catégorie 25-35. Cela nous questionne d'ailleurs sur la modification éventuelle de l'âge de prise en charge chez les adultes à l'avenir. En effet, rares sont les demandes au-delà de 25 ans. Il est clair que le passage de l'adolescence à l'âge adulte suscite encore plus de questions chez les personnes en situation de handicap. Cette étape cruciale demande donc très souvent un accompagnement d'une durée relativement importante et cela explique sans doute le pourcentage plus élevé de demandes entre 16 et 25 ans.

iii. Répartition par sexe

En 2022, nous avons accompagné :

δ 16 bénéficiaires de sexe masculin, ce qui représente 64% du nombre total de bénéficiaires inscrits.

δ 9 bénéficiaires de sexe féminin, ce qui représente 36% du nombre total d'inscrits.



La proportion de bénéficiaires masculins et féminins n'a pas changé par rapport à l'an dernier. Notons qu'une seule de nos bénéficiaires de sexe féminin est mineure, toutes les autres sont adultes. Comme nous le développerons plus loin, force est de constater que certains types de handicap, comme les troubles du spectre autistique se retrouvent majoritairement chez les garçons.

iv. Répartition par handicap

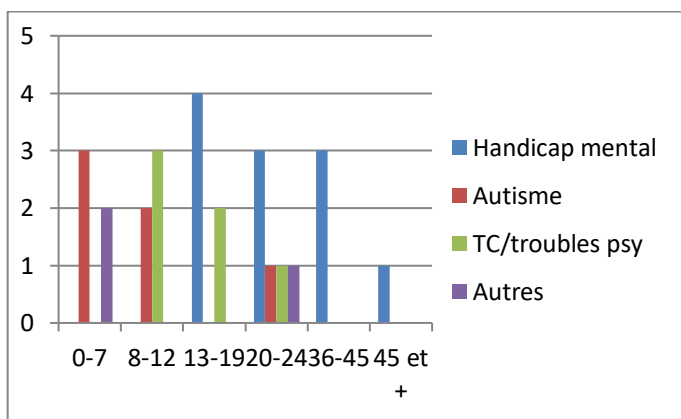
Notre service d'accompagnement accueille une majorité de bénéficiaires ayant comme handicap principal :

- une déficience mentale (44%)
- de l'autisme (24%)
- des troubles du comportement, avec ou sans troubles psychiques associés (20%)
- d'autres handicaps (dysphasie,...) (12%)

Nous constatons que parmi les personnes accompagnées, celles-ci présentent majoritairement une déficience mentale. Les deux autres grands « profils » accompagnés sont ensuite l'autisme et les troubles du comportement/double diagnostic. Cela correspond donc parfaitement à notre public-cible.

Parmi les bénéficiaires suivis à Trait d'union en 2022, 14 présentent un handicap unique et 11 ont des handicaps multiples.

Répartition par type de handicap et par tranche d'âge



Nous observons globalement que le handicap mental n'est pas du tout présent dans nos prises en charge avant l'âge de 13 ans. Par ailleurs, l'autisme est surtout prédominant dans les tranches d'âge assez jeunes. Les troubles du comportement et/ou troubles psychiques associés semblent plus représentés avant, pendant et après l'adolescence. Quant à la catégorie « autres », le lien avec la tranche d'âge est plus aléatoire et ne permet pas de tirer une quelconque conclusion.

v. Répartition territoriale

Communes/région	Bénéficiaires
Jette	12%
Molenbeek-St-Jean	12%
Anderlecht	20%
Région flamande	4%
Woluwé-St-Pierre	4%
Saint-Gilles	8%
Schaerbeek	8%
Uccle	12%
Koekelberg	4%
Région wallonne	16%
Total	100%

Nous remarquons que la commune prédominante est Anderlecht, suivie, à pourcentage égal par Jette, Molenbeek-St-Jean et Uccle. Notre rayon géographique actuel se situe plutôt sur la partie ouest de Bruxelles. Il est bon de rappeler que nous n'avons aucun critère de priorité quant à la commune dans laquelle habite la personne. À nouveau, la commune de Forest, pourtant limitrophe à Uccle, où se situent nos locaux, n'est pas du tout représentée.

Cependant, il convient de préciser que 16% de nos bénéficiaires (soit 4 d'entre eux) résident en Région wallonne. Cela s'explique par un déménagement hors Bruxelles en cours d'accompagnement pour 2 d'entre eux, par un manque de service à proximité du domicile et une recherche de relais pour un autre, et par une volonté de relais vers un service bruxellois lié à un futur déménagement pour le dernier. Nous sommes tout de même attentifs à privilégier dans nos suivis les bénéficiaires bruxellois ou habitant à proximité. Et ce, non seulement pour des raisons liées à notre pouvoir subsidiant émanant de la Région bruxelloise ; mais aussi pour des raisons logistiques et de facilités de déplacement de part et d'autre.

vi. Objet de l'accompagnement

On distingue plusieurs objets de l'accompagnement, qui se définissent en objectifs de travail, en partenariat avec le bénéficiaire et/ou son réseau (familial ou autre).

Nous avons synthétisé les demandes les plus récurrentes en priorisant les 2 objectifs principaux de l'accompagnement. Cela permet d'avoir une idée globale du contenu des demandes d'aide formulées à Trait d'union.

Sur 25 suivis en 2022 :

Contenu de la demande	Objet de l'accompagnement prioritaire	Objet de l'accompagnement secondaire
Soutien à la parentalité	7	1
Démarches administratives	7	10
Recherche de centre	2	1
Recherche de formation	1	0
Aide aux relations sociales/communication	1	5
Recherche de logement	2	1
Soutien relationnel	1	1
Recherche et aide à l'emploi	0	1
Aide à l'inclusion scolaire	1	2
Recherche de loisirs	1	1
Information, sensibilisation, orientation réseau	1	0
Aide domestique/vie quotidienne	1	1

Nous constatons toujours que les chiffres qui se distinguent mettent en avant une forte demande d'accompagnement au niveau du soutien à la parentalité et aux démarches administratives.

Les autres demandes concernent essentiellement des recherches de centre et de logement ou de loisirs. De nouveaux types de demandes se situent à l'avant-plan par rapport à l'an dernier, à savoir : l'aide à l'inclusion scolaire, l'aide domestique/vie quotidienne, ainsi que l'information/sensibilisation/orientation réseau.

En outre, dans les objectifs « secondaires », mais non moins importants, les démarches administratives sont toujours largement prioritaires, ainsi que l'aide aux relations sociales et à la communication. Sur ce dernier point, nous ne pouvons que renforcer notre accompagnement dans une visée « inclusive » de la personne en situation de handicap afin de l'aider à sortir de son isolement d'une part, et de ses difficultés propres à aller vers l'autre, d'autre part.

De manière générale, nous observons donc que nos objectifs d'accompagnement répondent bien aux missions qui doivent être mises en œuvre conformément à l'arrêté relatif aux services d'accompagnement.

vii. Les « situations critiques » et « situations de grande dépendance »

Comme chaque année, nous nous devons de dire un mot sur les situations critiques et de grande dépendance. De fait, nous constatons un nombre important de situations qui relèvent de ces catégories - telles que définies dans la législation – dans nos suivis.

En 2022, 6 situations dites « critiques » (dont 2 nouvelles) ont pu être identifiées, ainsi que 2 situations de grande dépendance. Parmi celles-ci, la plupart se retrouvent exclues soit du monde scolaire, soit de la vie active ou en peine de trouver un centre adapté à leurs besoins, faute de place. Nous souhaitons d'ailleurs prêter une attention particulière à la situation d'une de nos bénéficiaires suivie depuis 2020 et toujours sans solution de centre lorsqu'elle aura atteint l'âge de 21 ans (début 2023 en l'occurrence). Cette question du manque de places se répercute de plus en plus dans nos services d'accompagnement, car bien souvent les parents sont en proie à des situations très angoissantes et ont énormément besoin de soutien à ce niveau. De plus, il est un fait évident qu'il y a un manque de places de plus en plus prégnant dans les centres de jour et d'hébergement bruxellois – lié entre autres à la population vieillissante et au fait que de nouvelles places devraient être créées pour pallier ce problème -, de même que dans les centres thérapeutiques prenant en charge l'autisme. Dans ces situations critiques, nous « bricolons » des solutions avec les familles afin que le bénéficiaire puisse rester occupé tant bien que mal, et nous veillons à ce que sa situation d'exclusion ne s'aggrave pas plus.

Ceci étant, nous ne disposons actuellement pas de l'agrément de « support aux situations critiques », mais ce point est en mûre réflexion pour les années à venir, au vu du nombre de situations de ce type qui nous arrivent. De surcroît, comme nous le verrons infra, l'exclusion croissante des enfants porteurs de troubles du spectre autistique du milieu scolaire ordinaire pose elle aussi question et nourrit notre projet d'ouvrir une mission spécifique.

viii. Suivis terminés en 2022 et nouveaux suivis

Au cours de l'année 2022, 10 suivis se sont clôturés. Les raisons liées à cette fin d'accompagnement concernent essentiellement le fait qu'il n'y avait plus de demandes d'aide ou tout simplement plus de nouvelles pendant longtemps et malgré des relances, du bénéficiaire et/ou de sa famille. Dans ce cas, et vu le nombre de situations en attente, nous avons préféré mettre fin à la convention d'accompagnement. D'autres facteurs expliquent également que notre collaboration avec le bénéficiaire arrive à son terme, à savoir : le caractère non pertinent de la demande, le souhait d'un service plus proche du domicile et le turn-over important dans l'équipe³, et la fin de la convention et le non-renouvellement de cette dernière.

Par ailleurs, 7 nouvelles situations ont pu débuter en 2022. Parmi elles, beaucoup étaient en attente d'aide depuis un moment – au sein de notre service ou ailleurs -. 2 situations d'aide précoce sont à relever, de même qu'une situation d'exclusion et 2 concernant la transition vers l'âge adulte.

Concernant les entrées et sorties en accompagnement, un équilibre a pu être maintenu certes, mais l'augmentation de catégorie et la possibilité de prendre en charge un nombre plus

³ Force est de constater que ce phénomène, bien que récurrent dans le monde du travail, a un impact significatif sur les bénéficiaires. Nous y reviendrons dans la partie VIII de ce rapport.

important de situations a aussi eu un impact sur notre capacité à prendre en charge de nouveaux suivis.

ix. Analyses et commentaires

L'activité du service et le nombre de situations accompagnées en 2022 restent assez stables. Le passage en catégorie 2 s'inscrit donc dans un mouvement déjà à l'œuvre les années précédentes et cohérent par rapport à notre travail quotidien.

Par rapport aux types de handicap que nous prenons en charge, bien que les demandes concernant des personnes porteuses de TSA soient de plus en plus importantes, notre volonté n'est pas de nous spécialiser dans l'autisme. En effet, nous souhaitons continuer à garder une variété des profils accompagnés. Néanmoins, force est de constater que le repérage précoce permet une prise en charge dès le plus jeune âge et a un impact significatif sur la suite du développement et de l'orientation des enfants autistes.

Il nous semble aussi opportun de soulever un dernier point concernant les 16-25 ans. Cette tranche d'âge recouvre d'une part, les adolescents et d'autre part, les jeunes adultes, souvent démunis par rapport à leur projet de vie. À nouveau, nous sommes dans un continuum par rapport à l'année dernière et au nombre croissant de demandes dans cette catégorie. Cela s'explique bien évidemment par les enjeux de taille et qui jettent les bases de l'avenir du bénéficiaire.

Dans notre rapport précédent, nous avons relevé l'importance de mettre l'accent sur l'accompagnement précoce et l'inclusion scolaire. Pour ce qui est du premier point, c'est chose faite puisque naturellement, les demandes sont arrivées en ce sens. Par rapport à l'inclusion scolaire, nous constatons une évolution des demandes et nous développerons le type d'aides proposées dans ce cas un peu plus loin dans ce rapport.

1.2. Nature des demandes et domaines de l'accompagnement

i. Processus du traitement de la demande

Les demandes de nos bénéficiaires ne se définissent comme « objet d'accompagnement » que par le biais d'un travail conjoint, interactif et dynamique préalable entre le bénéficiaire et l'accompagnant.

Après avoir déterminé les besoins et motivations du bénéficiaire, il s'agit de dégager des « objectifs », qui mènent ensuite à une action. Ceci étant, la demande et les objectifs y étant attachés sont susceptibles de s'ajuster, se modifier ou se confirmer au cours du cheminement que l'on enclenche avec la personne. C'est pourquoi, de manière régulière – ou lorsque la situation le nécessite –, des moments d'évaluation sont prévus.

ii. Le circuit de la demande

Nous avons pu analyser l'origine de la demande et nous avons répertorié plusieurs catégories déterminant d'où émane le 1^{er} contact/la 1^{ère} demande avec le service d'accompagnement.

Nous les avons classées par ordre décroissant :

Sur 25 suivis en 2022 :

- 7 émanent d'une demande d'un professionnel.
- 5 autres sont introduites par la famille du bénéficiaire.
- 5 demandes ont été introduites par le bénéficiaire et un professionnel.
- 4 ont été portées par le bénéficiaire et sa famille.
- 2 émergent du bénéficiaire lui-même.
- 2 seule demande a été portée par la famille et un professionnel.

Nous observons donc que dans la majorité des cas, la demande est portée soit par un professionnel œuvrant autour du bénéficiaire, soit par la famille, soit par les 2. Le bénéficiaire n'est que très rarement seul à demander l'aide de notre service d'accompagnement. Cela s'explique par plusieurs facteurs, mais vu l'âge moyen des bénéficiaires suivis à Trait d'union, ceux-ci sont pour la plupart mineurs, d'où l'intervention des familles. De par leur situation de handicap, les personnes accompagnées ont très souvent un réseau préexistant à notre intervention. Par rapport à 2021, nous observons une légère différence quant à l'origine de la demande. En effet, celle-ci émanait principalement du bénéficiaire et d'un professionnel. Or, en 2022, on observe qu'en termes de nombre, on retrouve un pourcentage plus élevé lorsque le professionnel seul porte la demande.

Par rapport au réseau, celui-concerne principalement l'Aide à la jeunesse et le milieu scolaire. Pour le reste, cela peut venir de divers endroits : ETA, centres d'hébergement, milieu médical,...

iii. Panorama des demandes

Nous avons regroupé les objets des demandes telles qu'énoncés précédemment en différentes catégories.

a) Les demandes autour de la « famille »

Ces demandes portent surtout sur un travail de soutien à la parentalité et de guidance éducative auprès des familles en difficulté (compréhension et gestion des troubles de leur enfant). D'autres demandes connexes, telles que la recherche de lieux de loisirs, de répit, peuvent également être associées à cette demande principale.

Dans le cadre des situations « critiques » (enfants déscolarisés, risque d'exclusion sociale et/ou scolaire, hospitalisation...), des démarches actives pour construire du réseau font partie de la demande principale, tout autant que l'accompagnement dans les démarches administratives subséquentes.

Les familles et le bénéficiaire sont parfois démunis par le « morcellement » de leur trajectoire et du « réseau » : professionnels ou services qui se succèdent, désarroi face à leur difficulté à trouver un interlocuteur pertinent, fragilisation de la santé mentale, difficulté à trouver des lieux d'accueils ajustés à la problématique (écoles, centres d'hébergement etc.)...

Pour ces prises en charge complexes, le travail de diagnostic de la situation et de coordination semble être un élément capital. De même, la consolidation du réseau et la collaboration avec ce dernier relève parfois du défi et souvent, Trait d'union joue un rôle central dans la « coordination » des professionnels en place.

L'aide aux relations sociales et à la communication est également un domaine d'action dans lequel les familles et les bénéficiaires sont preneurs de notre accompagnement. Souvent, Trait d'union sert de « tremplin » vers autre chose : la mise en

place d'un suivi extérieur, d'un lieu de loisirs, d'outils à domicile qui viendront s'inscrire dans des « routines » quotidiennes... L'objectif est que la personne s'approprie ce que nous proposons afin de pouvoir, à un moment, fonctionner sans notre aide.

Par ailleurs, depuis cette année, nous proposons, quand cela se présente, un accompagnement de la fratrie, principalement autour du jeu. Cela permet d'échanger via un média sur des questions autour du handicap du frère ou de la sœur, et d'impliquer la fratrie, quand elle le souhaite, dans la réflexion autour des besoins et difficultés que la personne peut rencontrer. Cet objectif d'accompagnement est encore nouveau et fait partie du menu « à la carte », mais dépend de la situation au cas par cas. Ceci étant, de manière générale, lorsqu'il y a une fratrie, nous sommes toujours attentifs aux impacts de la situation sur la famille dans son ensemble, mais sans accompagnement spécifique. Avec cette nouvelle corde à notre arc, nous souhaitons en faire un objectif de travail en soi et permettre à la fratrie d'avoir elle aussi un espace d'écoute et de soutien.

b) Demandes portant sur les « milieux de vie »

Nous retrouvons dans cette catégorie toutes les demandes de suivi dans le cadre de recherche de nouveaux « lieux de vie » :

- recherche d'un centre d'hébergement pour personne de « grande dépendance » ou avec « double diagnostic »
- recherche d'un logement dans un contexte d'urgence
- soutien aux démarches de recherche de logement classique
- recherche d'un centre thérapeutique
- ...

Dans ce cadre, les demandes sont bien variées, mais confrontées à la dure réalité du manque de places disponibles ou d'absence de logements adaptés aux besoins/revenus de la personne. Ce domaine d'accompagnement implique toutes les tâches qui relèvent de l'information et de l'orientation (expliquer ce qui existe, faire des recherches, informer des droits de la personne...), et d'accompagnement dans la réalisation des démarches administratives (contact et accompagnement auprès d'administrations, constitution de dossiers, gestion du planning, etc.).

c) Demandes autour des « milieux scolaires »

Cette année, ce type de demandes a pu à nouveau se relancer. En effet, cela consiste principalement en un accompagnement spécifique (cf. infra) à l'inclusion scolaire en milieu ordinaire. Mais aussi, à des réunions de concertation régulières avec les écoles (spécialisées ou ordinaires), PMS, thérapeutes et familles autour de la situation scolaire de l'enfant. Nous sommes partenaires et œuvrons ensemble à ce que la scolarité se déroule au mieux, à chercher des solutions quand une difficulté se présente et à accompagner la réorientation si besoin. Force est de constater que la scolarité, quelle qu'elle soit, reste un sacré défi pour la personne en situation de handicap. Identifier la bonne école, trouver une place dans une école, veiller au maintien dans l'ordinaire, ... sont autant d'enjeux auxquels sont confrontés quotidiennement les bénéficiaires et leurs familles.

d) Demandes portant autour de « la formation et l'emploi »

Ce pôle d'action est moins développé mais bel et bien présent. Dans nos prises en charge actuelles, il concerne essentiellement la création d'un projet « sur mesure » pour des bénéficiaires ayant certaines compétences, mais qui ne s'inscrivent pas dans un « schéma-type » de travail ou de formation. Il s'agit alors de chercher des formations, volontariats, accompagnement à l'emploi, occupations à temps partiel, ... Ce domaine reste néanmoins encore à améliorer, notamment au niveau des partenariats avec les acteurs du secteur – qui très souvent se créent au départ d'une situation accompagnée -.

e) Demandes autour du suivi du « quotidien »

Le contenu de ce type de demandes est assez varié : démarches administratives, aide à la gestion des plannings et des rendez-vous, aide dans les démarches de constitution de dossier auprès des administrations, mise en place de services à domicile, accompagnement à l'autonomie, etc. En général, les objectifs d'accompagnement qui y sont liés s'inscrivent dans du moyen terme et évoluent à un rythme qui dépend du bénéficiaire. Celui-ci est échelonné en petites victoires successives, en vue d'un aboutissement qui est bien évidemment de réussir à ancrer les choses dans le quotidien sans notre aide.

f) Demande autour des activités collectives

Des loisirs occasionnels (réalisés pendant les périodes de congés scolaires) ont pu être proposés. Ces activités concernent désormais uniquement les bénéficiaires déjà inscrits en accompagnement. En effet, cela facilite l'organisation pratique et permet un accueil centré sur la qualité plutôt que la quantité. Cependant, les annulations de dernière minute sont légion et conduisent parfois à un maintien de l'activité en individuel. Bien que cela ne représente pas l'objectif premier, cela permet tout de même de profiter d'un temps différent et plus privilégié avec le bénéficiaire et peut, par la même occasion, offrir un répit à l'entourage ou une sortie en dehors du milieu de vie. Mais par-dessus tout, travailler la socialisation, expérimenter le groupe, le savoir-être avec l'autre sont autant de choses qui guident l'organisation de ces activités.

Il convient une nouvelle fois de dire que le manque de moyens humains dont nous disposons nous limite très fort dans la possibilité de dégager des créneaux consacrés aux loisirs et accueils collectifs.

iv. Analyses et commentaires

Nous ne pouvons que constater une continuité, voire une augmentation, de l'afflux des nouvelles demandes lié surtout au développement du service, et à la mise en réseau (collaborations avec d'autres services, d'autres secteurs et acteurs du réseau).

2. Actions spécifiques (en développement et évaluation)

Comme nous l'avons précisé précédemment, nous ne sommes pas agréés pour des actions spécifiques. Néanmoins, conformément à notre agrément, nous avons opté pour l'organisation d'activités collectives occasionnelles (loisirs) au profit de nos bénéficiaires.

Par ailleurs, tout comme l'année dernière, nous avons constaté une affluence importante de demandes pour des bénéficiaires correspondant à la catégorie « situation critique » ou de « grande dépendance ». De plus, des demandes « d'inclusion scolaire » apparaissent petit à petit. Nous allons donc dire quelques mots sur ces catégories dans lesquelles Trait d'union pourrait s'inscrire à l'avenir.

1) Loisirs pour adultes, adolescents et enfants

En 2021, 7 bénéficiaires inscrits en accompagnement ont pu bénéficier de nos activités collectives. Parmi eux, 3 bénéficiaires étaient âgés 0 à 12 ans. Tous les autres se situent dans la catégorie ados/adultes.

Nous veillons à alterner les activités enfants et ados/adultes. Au cours de l'année 2022, 5 loisirs ont pu être organisés, dont un concernait les enfants. Notre volonté n'est pas de déployer ce pôle ni de prétendre à l'avenir à l'obtention d'un agrément pour cette mission spécifique. Nous cherchons juste à maintenir ce qui est et à offrir de temps à autre des loisirs ponctuels à nos bénéficiaires.

2) Support aux situations critiques

Par rapport aux situations dites « critiques » ou de grande dépendance, nous avons pu répertorier 3 – voire 4 – bénéficiaires qui entrent dans cette catégorie. 2 d'entre eux sont de jeunes adultes et le 3^e est âgé de 9 ans. Étant donné le temps nécessaire à la sortie de la situation d'exclusion – qui est rarement très court – et l'intervention plus intensive pendant cette période de crise, nous ne pouvons nous permettre d'en accepter plus pour l'instant. Toutefois, il arrive qu'au cours de l'accompagnement, une situation devienne critique et que la personne se retrouve du jour au lendemain dans une situation d'exclusion.

À terme, nous pensons peut-être pouvoir approfondir cette mission. L'idée serait éventuellement d'accepter un nombre minimum de situations répondant aux critères définis par la législation et de proposer des accompagnements de courte durée, éventuellement renouvelables, autour d'objectifs précis. Au terme de cette convention spécifique, en fonction de l'avancée de la situation d'une part, mais aussi de l'état du service et du nombre de suivis en cours d'autre part, la question se posera alors de poursuivre le suivi sous une autre forme ou de réorienter. Cette réflexion doit encore germer dans nos esprits, mais constitue tout de même un projet de développement futur du service.

3) Inclusion scolaire

En ce qui concerne l'inclusion scolaire, 3 de nos bénéficiaires, dont 2 nouveaux rentrent dans cette catégorie. L'un d'entre eux est en enseignement fondamental maternelle, l'autre en primaire et le troisième est dans le supérieur. Nous avons fait le choix de ne pas accepter les demandes qui concernent uniquement de l'inclusion scolaire. Dans ce cas, nous orientons vers des services tels que Roméo ou On souffle dans ton dos, qui sont des partenaires privilégiés par ailleurs. Dans les situations précitées, ce type d'aide (inclusion) est donc un objectif d'accompagnement parmi d'autres. Ceci étant, nous travaillons toujours de concert avec tous les partenaires professionnels scolaires ou autres afin que cet objectif soit évalué régulièrement et que des solutions durables permettent à l'enfant ou au jeune de poursuivre une scolarité la plus sereine possible.

Depuis cette année, nous proposons également une forme d'accompagnement bien spécifique. De fait, lorsque la situation le demande, à des moments-clés du parcours de l'enfant (comme la rentrée scolaire par exemple), et en accord avec les familles et les professionnels du milieu scolaire, nous intervenons de manière plus intensive (1 à 2 demi-journées par semaine) pendant un mois ; et ce, dans les moments « hors classe » essentiellement. L'idée est d'accompagner l'enfant et de le soutenir dans les moments de transition, de repas, de récréation, de socialisation. Ces moments font partie intégrante de la vie scolaire et ne peuvent être travaillés avec la même attention – faute de moyens – par l'école. Pour notre part, ceci s'inscrit pleinement dans nos missions. Par contre, nous n'intervenons pas pour tout ce qui concerne le pédagogique et nous nous refusons à pallier les manques du secteur de l'enseignement à ce niveau. Il est évident que nous pouvons venir en classe, afin d'observer l'enfant ou de sensibiliser le professeur ou les autres élèves ou pour toute autre demande ponctuelle, mais nous ne sommes pas des aides à la vie journalière.

Ce nouveau mode de fonctionnement est encore à l'essai et doit être évalué au bout d'une année de pratique, afin d'en tirer les premiers constats et de décider si on le pérennise, si on doit l'adapter ou simplement l'arrêter. Néanmoins, au vu de la situation générale, de la disparition des projets d'intégration en maternelle et du nombre de nouvelles demandes qui nous sont arrivées entre septembre et décembre 2022 concernant essentiellement des enfants autistes inscrits en ordinaire, et de l'abaissement de l'âge d'obligation scolaire à 5 ans, il y a fort à parier que de nouveaux défis nous attendent et que l'inclusion scolaire va continuer à faire partie intégrante de la spécialisation de notre service.

Partie III : nombre total des interventions

Jusqu'au 31 mars 2021, nous étions agréés en catégorie 1 sans missions spécifiques. Cela signifiait donc l'accompagnement d'au moins 12 personnes handicapées par année d'exercice, pour au moins 288 interventions. À partir du 1^{er} avril 2022, nous sommes passés en catégorie 2, à savoir 20 situations minimum par an pour un total de 480 interventions.

En termes de données chiffrées, au cours de l'année 2022, cela signifie que :

- 25 bénéficiaires effectifs ont été suivis au sein du service d'accompagnement
- Nous avons réalisé au total 559 interventions, soit 127 de plus que le minimum requis (72 pour le 1^{er} trimestre et 360 pour le reste de l'année). Cela représente donc un excédent de quasi 30% d'interventions.

1. Analyses et commentaires

Au niveau des données, nous vous renvoyons au tableau en annexe 1 à ce rapport.

En 2022, pour rappel, sur les 25 personnes prises en charge, 15 suivis sont encore actifs au 31 décembre et 10 sont terminés au cours de l'année⁴

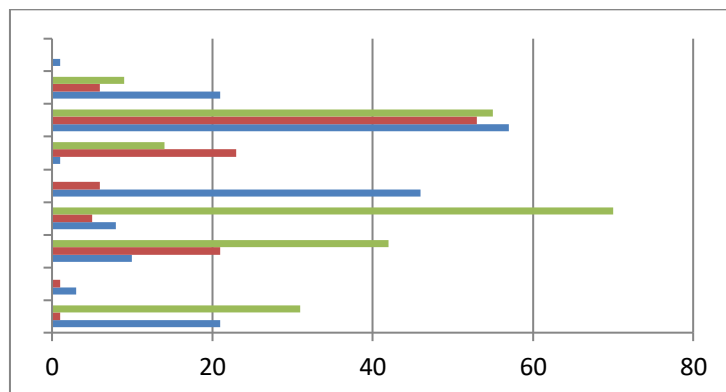
Les durées d'intervention sont réparties comme suit – prenons ici comme valeur-référence les 25 situations en accompagnement - :

- moins de 12 mois : 9
- 12 mois : 1
- entre 12 et 18 mois : 5
- entre 18 et 24 mois : 6
- plus de 24 mois : 4

La moyenne générale est de 5 mois. Nous observons que la plupart des suivis datent d'il y a moins d'un an. Cela signifie l'apparition massive de nouvelles situations. Par rapport à 2021, on s'aperçoit que les suivis de longue durée ont fortement diminué. Il convient de rappeler que la durée des accompagnements est analysée régulièrement et fait l'objet de réflexions et questionnements. Nous devons à tout prix éviter de nous « installer » dans les prises en charge et toujours évaluer à intervalles réguliers si notre service reste pertinent pour le bénéficiaire et si nous avons toujours des objectifs de travail avec ce dernier.

Au niveau des interventions en elles-mêmes, la moyenne générale pour l'année 2022 est de 20.

Nombre d'interventions par situations par an :



Dans le tableau ci-dessus, nous observons une variation importante du nombre d'interventions par situation, avec une concentration légèrement plus importante entre 25 et 50. Cela s'explique par la variété des situations, des âges des bénéficiaires, des moments où l'accompagnement débute, des facteurs extérieurs, des types de handicap, des moments de « crise »... De surcroît, certaines démarches prennent plus de temps ou nécessitent une intervention plus intensive à certains moments qu'à d'autres. Nous travaillons dans le secteur de l'humain et nous devons très souvent nous ajuster. Néanmoins, nous devons toujours avoir à l'œil le fait que ces périodes « intenses » restent l'exception et non la règle au cours d'un accompagnement. Car si tel n'est pas le cas, Trait d'union n'est peut-être pas le service approprié à la situation et nous devons alors réfléchir à une solution plus adéquate et réorienter ou mettre fin au suivi. Pour rappel, nous ne sommes pas un service de crise et d'urgence.

Concernant les interventions aux taux moins élevés, cela s'explique en grande partie par des situations qui ont pris fin début 2022, sans parfois même une seule intervention. Pour le reste, un nombre important de situations ont vu le jour lors du dernier trimestre de l'année, ce qui explique que pour ces dernières, peu d'interventions ont été réalisées en 2022.

2. Conclusions

En 2022, nous constatons donc qu'il y a eu pas mal de mouvement dans les situations. Non seulement, nous avons connu des sorties et des entrées assez significatives. Mais surtout, nous ne pouvons que confirmer une justification claire du passage en catégorie 2 au regard des chiffres et des données telles qu'analysées dans cette partie.



⁴ En ce qui concerne les raisons, cf. supra.

Partie IV : Évaluation de la mise en œuvre du « Projet de service » visé à l'article 16

Conformément à l'article de l'arrêté susmentionné, le projet de service « *est établi et revu régulièrement en concertation avec les membres du personnel* ». Dès lors, les moments d'évaluation constituent un « temps d'arrêt », qui nous permet de réajuster notre organisation pour répondre au mieux aux demandes des bénéficiaires ou aux contraintes du terrain.

Trait d'Union organise tout d'abord des réunions régulières sur le plan « clinique » et sur le plan « institutionnel ». En effet, il est utile de se poser à la fois au cœur des situations et aussi en position plus « méta » par rapport à l'activité du service. En raison des mouvements de personnel et de l'augmentation de catégorie, la fréquence des réunions de suivis des prises en charge est passée de tous les 15 jours au 1^{er} semestre à toutes les semaines depuis septembre (la période des vacances d'été étant toujours une période plus creuse en raison de congés et d'un rythme relativement plus calme de l'activité). Lors des réunions cliniques, nous abordons d'une part, la situation des bénéficiaires et les points d'informations concernant les ressources humaines, le réseau et l'institutionnel courant, d'autre part.

En ce qui concerne les réunions institutionnelles, celles-ci ont lieu plus ou moins toutes les 6 semaines. Nous y abordons en équipe le projet de service, qui est continuellement en mouvement et en réflexion, que ce soit au travers des échanges avec les bénéficiaires – qui nous donnent matière à nous remettre en question – ou par la réalité même du service, qui est loin d'être figé. De plus, nous réfléchissons aux collaborations déjà en place et à développer, ainsi qu'à la mise en réseau du service. Celle-ci est essentielle à la bonne évolution de Trait d'union et à son inscription dans un contexte plus large et centré vers l'extérieur. Ces temps institutionnels sont essentiels et nous devons veiller à les maintenir. Ils permettent également de faire un retour des formations auxquelles chaque membre de l'équipe participe.

Ce qu'il faut toujours garder en tête, c'est que le tempo du projet de Trait d'union est donné à la fois par les axes de travail, le public ciblé et les choix que nous posons pour mener à bien notre activité.

Partie V : Faits marquants de l'activité du service

2022 a été une année pleine de rebondissements. La reprise d'une situation « à la normale » et le bout du tunnel quant au Covid-19, le passage en catégorie 2, les différents mouvements de personnel – qui ont d'ailleurs eu un impact direct sur les bénéficiaires à différents niveaux⁵ - ; et le fait que notre service soit de plus en plus ancré dans le réseau sont autant de facteurs qui contribuent à l'arrivée de nouvelles demandes. À ce niveau, il est important de faire un récapitulatif ainsi qu'un état des lieux de la liste d'attente.

Sur cette année, 31 nouvelles demandes nous sont arrivées. Pour expliquer plus en détails le parcours de la demande, il faut savoir qu'en général, la première étape est un contact téléphonique. Lors de ce dernier, plusieurs options peuvent se présenter :

- soit il n'y a pas de demande particulière et les choses en restent là.
- soit le profil/la demande ne correspond pas et nous réorientons.
- soit la demande semble pertinente – bien que pas toujours claire – et nous proposons un entretien préliminaire.

À partir de là, nous pouvons déjà sonder s'il y a une réelle demande d'aide. Très souvent, les entretiens s'annulent, sont reportés, parfois plusieurs fois – cas de force majeure, circonstances soudaines,... -. Mais quand, malgré notre flexibilité et compréhension face à des situations fragiles, nous n'aboutissons pas sur l'entretien, inconsciemment, c'est que quelque chose est à l'œuvre et nous laissons dans ce cas la porte ouverte, sans « courir » pour autant après la demande. En effet, pour une demande non aboutie, dix autres attendent derrière.

Pour en revenir à l'entretien préliminaire, celui-ci permet, pour rappel, de retracer le parcours du bénéficiaire, d'expliquer le fonctionnement de notre service d'accompagnement et de déjà dégager des objectifs éventuels de travail autour de la personne. Au terme de cet entretien, nous laissons toujours un délai de 15 jours. Cela permet d'une part, d'en discuter en équipe et d'autre part, de faire mûrir la demande et de prendre un temps de réflexion du côté du bénéficiaire. Parfois, un 2^e entretien est proposé, pour approfondir la demande, pour rencontrer l'enfant ou l'autre parent, ou quand nous n'avons pas pu tout aborder la première fois,... Passées ces étapes, nous proposons au bénéficiaire, quand cela est pertinent et que nous avons des disponibilités, d'entamer le suivi qui démarre avec la signature de la convention d'accompagnement. Lors de ce rendez-vous, nous dégageons ensemble les objectifs de l'accompagnement et la directrice, ainsi que l'accompagnant – si c'est une autre personne de l'équipe - sont présents. À partir de là, la relation de confiance va se créer et l'accompagnement en tant que tel peut commencer à se concrétiser dans des actions.

Ce processus de demande est extrêmement important, car il nous permet de tester la fiabilité, la réelle volonté d'être aidé. Il jette aussi les bases de la collaboration future, et comme expliqué précédemment, beaucoup de choses se jouent déjà à ce moment.

En ce qui concerne les demandes de 2022, sur 31 demandes donc, 27 – soit 87% - ont abouti sur un entretien préliminaire. Pour 7 d'entre elles, un entretien préliminaire avait été fixé mais a été annulé ou non honoré, sans nouveau contact par la suite. 7 ont débouché sur un suivi, 5 sont en attente (sur la liste car nécessité de clarifier ou de préciser certains points comme le diagnostic ou la demande en elle-même). Pour les autres, elles ont été clôturées soit car il n'y avait pas de demande, soit parce qu'un autre service était déjà présent dans la situation.

Parmi ces demandes, - beaucoup concernaient des enfants ou jeunes autistes. Pour nous, cela s'explique d'une part, par le fait que le CRA de l'Huderf (que nous avons rencontré comme cela sera évoqué dans la partie suivante) nous envoie de plus en plus de situations. D'autre part, le diagnostic précoce et la saturation des autres services d'accompagnement prenant en charge l'autisme sont également à prendre en considération dans ce phénomène.

Ceci étant, nous constatons qu'entre le nombre de demandes initiales et celles qui aboutissent, le pourcentage est finalement très faible (environ 20%), d'où l'utilité de ce processus d'admission qui opère un tri et évite d'avoir une liste d'attente trop importante ou remplie de demandes non pertinentes au final.

Quant aux autres demandes, elles concernent essentiellement de jeunes adultes, pour qui le projet de vie, la mise en autonomie, la fin du projet scolaire, la vie active (sous quelle forme ?) sont autant de questions qui les inquiètent, ainsi que leur entourage.

Par rapport à la liste d'attente en elle-même, celle-ci s'est fortement réduite pour les raisons évoquées ci-dessus, mais aussi par rapport à la clarification des demandes de 2021 toujours en cours. Celles-ci étaient au nombre de 29. Toutes ont été clôturées ou presque. Après mise à jour et/ou relance de notre part, il s'avère que la plupart n'étaient pas ou plus pertinentes vu le délai entre la date de la demande et le rappel. Pour d'autres, soit il n'était plus possible de les contacter, soit les personnes n'avaient plus besoin de notre aide, car entretemps un autre service avait été trouvé. L'une d'elles est tout de même toujours sur la liste d'attente après relance, mais nécessite encore des précisions. Une dernière a été revue en entretien, mais a été clôturée pour diverses raisons dont la barrière linguistique. Nous souhaiterions d'ailleurs toucher un mot de ce sujet.

De fait, nous sommes de plus en plus confrontés à une population migrante et précarisée en région bruxelloise. Il est vrai que la barrière de la langue ne devrait pas empêcher un accompagnement. Dans certaines situations, c'est pourtant le cas, à savoir : quand le parent ne parle pas du tout la langue (ou le bénéficiaire), ne la comprend pas, parle une langue étrangère qui n'est pas du tout accessible aux intervenants, et que cela nécessite de faire appel systématiquement à des interprètes, cela rend les choses très compliquées. La balance coût-bénéfice pour tout le monde n'est pas bonne et il arrive que nous devions refuser des situations, faute d'alternatives trouvées pour contrer cette barrière. Car bien que cela soit inconfortable, dans certains cas, nous devons composer avec un autre membre de la famille, un autre enfant, une voisine, une amie... qui joue les traducteurs. Cependant, quand il n'y a pas de tiers, vu que nous n'avons que peu de moyens et que nous ne pouvons disposer d'accord entre services du secteur handicap ou de la commune et les services d'interprétariat, cela constitue un frein important au bon déroulé de notre accompagnement.

Un dernier point quant à la liste d'attente et aux nouvelles demandes, c'est que nous sommes toujours attentifs à l'âge de l'enfant, à conserver une variété dans les profils accompagnés (que ce soit en termes d'âge ou de handicap), et que les situations « critiques » peuvent constituer un critère de priorité par rapport à

⁵ Ce point sera approfondi dans la partie VIII.

une autre demande.

Au-delà de tout ce qui a été relevé précédemment, le bouche-à-oreille participe de plus en plus à la notoriété de notre service. Que ce soit les PMS, les parents, les professionnels du secteur, etc. nous constatons, quand nous posons la question au 1^{er} contact, que bon nombre de personnes ont été « envoyées par ».

Pour conclure, l'année 2022 représente à la fois un tournant, une fin d'un cycle d'ancrage de Trait d'union dans le paysage institutionnel, comme le nouveau-né qui a désormais appris à marcher et peut petit à petit faire de nouvelles expériences dans lesquelles une expertise se dessine ; et également le début d'une nouvelle ère laissant la place aux projets et perspectives d'avenir dans une dynamique évolutive.

Partie VI : Modalités de mise en œuvre du travail en réseau

En 2022, malgré les mouvements dans l'équipe et les nouvelles situations, nous avons mis un point d'honneur à continuer le travail de réseautage et à mettre en place des collaborations.

Au cœur même de nos suivis, des liens se tissent déjà avec le réseau, comme par exemple, le secteur de l'aide à la jeunesse, les services hospitaliers (dont le Centre de ressource Autisme de l'HUDERF, Titeca...), les écoles et PMS ou divers services sociaux. Nous venons donc poser notre pierre à un édifice souvent déjà en place au préalable ou oeuvrons à coordonner ou installer ce réseau quand il n'est pas préexistant à notre arrivée. Pour nous, travailler en réseau est primordial pour permettre à la personne aidée de maximiser ses chances d'évolution et faire sens autour de son projet.

Pour rappel, notre service d'accompagnement est membre de plusieurs groupes/fédérations. 2022 a d'ailleurs permis la reprise des rassemblements en présentiel. Nous citerons ici notre participation à :

- la coordination sociale organisée par le CPAS d'Uccle et qui regroupe les acteurs des réseaux d'aide et de soins, les services sociaux et tout acteur désireux de s'y inscrire dans une démarche d'aide aux citoyens.

- Asah-Bruxelles : fédération des services d'accompagnement en région bruxelloise.

- Passerelles : groupe intersectoriel organisé par la cellule Maya autour des situations de double diagnostic – bien que notre présence n'y soit pas systématique

- Rézone : réseau de services actifs dans le domaine de la santé mentale sur le sud de Bruxelles.

L'an dernier, notre objectif était bien sûr de pérenniser ces relations avec le réseau et de les consolider, voire d'en créer de nouvelles en fonction des nécessités de terrain et de développement du service. Tout d'abord, étant donné l'arrivée de la nouvelle direction fin 2021, cette dernière a souhaité rencontrer d'autres directions de services d'accompagnement, essentiellement celles émanant elles aussi de « superstructures » chapeautant plusieurs services. Parmi elles, nous pouvons citer : La Braise et Émergences. Le but était de comprendre comment ces services s'inscrivent dans la dynamique institutionnelle, comment ils communiquent avec les autres équipes en interne, etc. Par ailleurs, des entrevues avec d'autres services – dont le SUSA – ont été organisées. Il

s'agissait surtout dans ce cas de se connaître mutuellement (bien que ce soit déjà le cas) et de tirer parti de leur expérience en raison soit du public-cible ou d'activités similaires. Ces moments ont été très riches et sont bien évidemment à poursuivre, mais en équipe cette fois.

Ensuite, des services extérieurs ont pu être rencontrés, à leur demande ou à la nôtre, ou bien de par une volonté réciproque. On peut citer ici le CJES la Famille, le Centre de Ressource Autisme de l'Huderf, On souffle dans ton dos (accompagnants bénévoles en milieu scolaire). D'autres services ont aussi été contactés, mais une date n'a tout simplement pas encore pu être fixée, et ce, étant donné nos agendas respectifs bien remplis. Nous veillerons à continuer ce travail de réseautage par la suite. En plus de ces contacts déjà acquis, l'idée est de cibler certains « nouveaux » services qui pourraient être des envoyeurs potentiels par rapport à notre public.

En outre, au sein même de l'institut Decroly, nous avons pu revoir les différentes équipes du CJES (type 1 et 3/autisme, primaire et secondaire). Vu l'arrivée de nouvelles personnes dans l'équipe et l'évolution du service, il nous semblait important de faire une mise à jour de part et d'autre. Il est à noter qu'aucune situation suivie actuellement n'émane de l'interne, à savoir de l'institut Decroly lui-même. Nous avons aussi rencontré la coordinatrice de Parent'haise, lieu de répit pour enfants autistes, avec lequel nous collaborions déjà auparavant dans nos prises en charge.

Enfin, au départ des réunions ASAH, s'est créé un petit groupe de travail rassemblant les services qui organisaient du loisir et du répit, et qui s'adressaient à des bénéficiaires de grande dépendance ou autistes. Initialement, nous n'avions pas en tête de réitérer les réunions, mais nous nous sommes rendu compte que nous partagions des expériences, constats similaires et que des enjeux importants étaient à défendre sur cette thématique.

Partie VII : Les moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées

a. La participation et l'inclusion

Il faut savoir que la manière dont nous intervenons à Trait d'Union est par définition « participative », que l'on se situe au niveau organisationnel (entre professionnels) ou au niveau des bénéficiaires (les accompagnements). Comme le stipule le décret « inclusion », ce concept signifie que « *les personnes handicapées ont le droit de vivre dans la société comme tout un chacun, en recevant les aides et les soutiens nécessaires.* »

Nous cherchons donc toujours à amener les bénéficiaires à être « partie prenante » de leur projet. Nous visons ainsi à faire en sorte que la personne s'inscrive dans un processus d'apprentissage, afin qu'elle retire quelques savoirs ou bienfaits de sa confrontation aux expériences sociales les plus diverses. Accompagner, ce n'est pas tant « faire pour » la personne, mais davantage « faire avec ».

Néanmoins, il nous semble judicieux de mettre ici en lumière le défi que représente l'inclusion scolaire. Malgré les efforts réalisés au cours des dernières années par le secteur de l'enseignement et du handicap principalement, force est de constater que des lacunes importantes sont encore présentes. L'inclusion reste un idéal vers lequel on doit tendre, mais dans les faits, les choses sont loin

d'être aussi simples. Nous ne pouvons que déplorer le manque de moyens et l'utilisation à défaut ou hors propos des services d'accompagnement pour « combler les trous » ou faire en sorte de maintenir l'enfant ou le jeune en école ordinaire. Cela constitue un travail colossal de coordination entre les directions d'écoles, les instituteurs, les parents, les services et l'élève. Et en dépit des difficultés à croiser les différents regards et des réalités de terrain de chacun, les bonnes volontés ne suffisent pas à relever ce défi comme il se doit. Nous espérons que les politiques pourront dégager des solutions pérennes et émanant du terrain, plutôt que faire du même avec d'autres moyens encore une fois. Il y a sur ce point encore, un long chemin qu'il nous reste à parcourir de concert.

b. Les modalités de participation

L'accueil du bénéficiaire et/ou de sa famille, de son réseau, reste capital à Trait d'Union. Tout au long de notre accompagnement, nous suggérons aux bénéficiaires d'apporter leurs idées, comme par exemple, pour l'organisation des loisirs. Cette liberté de donner un avis ou de suggérer un choix est essentielle, car cela permet d'impliquer le bénéficiaire et de tenir compte de ses aspirations.

L'accompagnement au sein de contextes concrets permet également à la personne de se confronter tant aux possibilités qu'aux limites des réalités quotidiennes et sociétales. Très souvent, les interlocuteurs professionnels sont débordés et ne sont pas au fait des besoins spécifiques du bénéficiaire. Nous visons donc à expliquer la situation, sans stigmatiser, et toujours avec l'accord de la personne accompagnée. En ce sens, les loisirs peuvent aussi servir de tremplin à l'inclusion vers des services/activités extérieurs. La personne va petit à petit prendre confiance au travers de la relation avec l'accompagnant et dans un espace privilégié et connu. Au fur et à mesure, ce dernier va la guider vers le monde extérieur et la socialisation. C'est donc ici aussi un apprentissage « vers » l'inclusion.

En conclusion, nous pouvons dire que notre équipe cherche constamment à trouver un juste milieu entre le « faire », la volonté d'efficacité et une démarche visant à s'octroyer des moments d'arrêts, au sein desquels l'évaluation, le point de vue et les choix des bénéficiaires doivent être explicités. De ce fait, l'intervenant peut, à tour de rôle, porter la voix de la personne, sensibiliser à la situation de cette dernière lors de concertations, ou bien expliciter ce qui a été retenu d'une démarche ou d'une étape, etc. Notre intention est toujours de prendre en compte la personne et les caractéristiques de son histoire de vie, de ses compétences, et de lui permettre d'évoluer à son rythme afin de se déployer dans tous les aspects de sa vie.

Partie VIII : Les données globalisées relatives au personnel occupé et changements intervenus pendant l'année

1. Introduction

En tant que service d'accompagnement de catégorie 1, les spécifications liées aux postes attribués et aux subventionnements sont les suivantes (cf. Arrêté 2017/1127 du 1 mars 2019 de la Cocof – Art. 56) :

Est attribué au service l'équivalent de 1 temps plein et ½

L'octroi de la subvention est distribué comme suit :

- Subventionnement pour maximum l'équivalent de 25% d'un temps plein dans la fonction de direction.
- Subventionnement pour les travailleurs dans la fonction d'accompagnant : 75% + 50%

Depuis le 1^{er} avril 2022, nous bénéficions de 2,5 ETP dont :

- Subventionnement pour maximum l'équivalent de 50% d'un temps plein dans la fonction de direction.
- Subventionnement pour les travailleurs dans la fonction d'accompagnant : 2 ETP

2. Données globalisées

1) La distribution des postes

Le service a réparti les postes selon cette configuration :

- Un poste équivalent temps plein reprenant les fonctions de direction (25%) et d'accompagnant (25%+50%) :
 - Subventionnement à 25% d'un temps plein au niveau bachelier pour la fonction de direction.
 - Subventionnement à 75% d'un temps plein au niveau « bachelier » pour la fonction d'accompagnant.
- Un poste équivalent mi-temps pour la fonction d'accompagnant subventionné au niveau bachelier.

Depuis le 1^{er} avril 2022, cela se répartit désormais de la manière suivante :

- Subventionnement à 50% d'un temps plein au niveau bachelier pour la fonction de direction.
- Subventionnement à 50% d'un temps plein au niveau « bachelier » pour la fonction d'accompagnant.

- Un équivalent 50% temps plein pour une fonction d'accompagnant, subventionné au niveau « bachelier ».

Depuis le changement de catégorie, nous disposons donc d'1,5 ETP restants. A partir du 18/07/22 – cf. infra-, la répartition s'effectue comme suit :

- Subventionnement à 75% d'un temps plein au niveau « bachelier » pour la fonction d'accompagnant.
- Subventionnement à 75% d'un temps plein au niveau « bachelier » pour la fonction d'accompagnant.

2) Les mouvements du personnel

En termes de mouvement du personnel, Trait d'Union a subi à nouveau pas mal de changements. En effet, en mai, nous avons connu le départ de l'accompagnant qui travaillait à mi-temps. Il s'agissait là d'une réorientation de carrière. Nous avons donc un poste à mi-temps à pourvoir. Cependant, vu le passage de catégorie 1 à 2, à partir de juin, nous avons désormais à disposition 1,5 ETP. Le recrutement a pris un peu de temps, car il est vrai qu'il n'est pas évident aujourd'hui d'engager des personnes fiables et ayant la volonté de rester sur du moyen-long terme. De plus, nous avons un minimum d'exigences en termes de compétences vu l'objet social du service ; et le fait que seuls des temps partiels puissent être proposés constitue parfois un frein à l'engagement. Finalement, en date du 18/07/22, 2 nouvelles accompagnantes ont commencé à Trait d'union, à raison d'un ¾ temps chacune.

Malheureusement, l'une d'entre elles nous a quittés en septembre. Ces deux départs successifs ont eu un impact direct sur les bénéficiaires. De fait, vu que Trait d'union avait déjà connu pas mal de mouvements de personnel sur l'année précédente, cela a renforcé d'une part, l'insécurité des bénéficiaires et leurs familles quant à la continuité du service – pendant un moment, seule la directrice assurait encore l'activité -. D'autre part, étant donné le lien de confiance qui prend déjà du temps à s'installer, chaque nouvelle personne doit être réappriivoisée et apprivoiser les situations qui lui sont attribuées. Nous n'avons pas toujours de prise sur ces « turnover », mais nous veillons tout de même à rassurer les bénéficiaires autant que faire se peut, sur la qualité du service fourni.

Par ailleurs, ce n'est qu'en novembre qu'une 3^e personne a pu compléter l'équipe, suite au départ de l'accompagnante précédente. Nous espérons donc que l'équipe va enfin se stabiliser et rester en place dans la durée, afin de faciliter également la dynamique d'équipe.

3) Les formations

Comme nous venons de l'expliquer, les aléas rencontrés par le service, mais aussi le manque de temps dont disposent les intervenants pour mener tous les fronts nécessaires à la poursuite de l'activité du service, ont à nouveau mis « entre parenthèses » la participation à des formations. Néanmoins, pour 2022, nous pouvons tout de même citer :

Pour la directrice :

- Workshop organisé par ACSEH sur la thématique « Actualisation en droit social et ASBL » et animé par Michel Davagle, conseiller juridique et spécialiste du secteur non-marchand

- Journée d'étude autour des aidants proches

- Formation « Gérer une équipe, tout un programme » organisée par Bruxelles Formation et inscription gratuite via le Fonds ISAJH

Pour l'équipe :

- Colloque sur l'école inclusive organisé par la ligue des Droits de l'enfant

Partie IX : Modalités et résultats de l'évaluation interne

1. Préambule

Selon l'article 102 du Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée du 17 décembre 2018, notre service d'accompagnement est tenu d'effectuer une évaluation visant à améliorer la qualité du service. Cette évaluation se faisant à usage interne.

Les critères à évaluer se répartissent comme suit :



2. Phase finale de la démarche d'évaluation qualitative

i. Rappel des thèmes d'évaluation choisis

Trois types de thématiques avaient été initialement choisis, à savoir :

- 1) L'amélioration de la participation des bénéficiaires dans l'évaluation de son projet
- 2) Le réseau
- 3) La perception des bénéficiaires par rapport à la qualité de l'environnement relationnel du service

ii. Prise en compte des critères du décret

Comme l'année dernière, 2022 a été une année pleine de nouveaux défis. En effet, les changements dans l'équipe ont nécessité une fois encore des réadaptations constantes. De ce fait, le questionnaire à destination des bénéficiaires a quelque peu été mis en suspens. Ceci étant, cela répond toujours parfaitement au critère 1, à savoir que nous prenons en compte – que ce soit au travers du questionnaire ou de nos actions – l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet du service. D'ailleurs, lors de l'évaluation annuelle

du projet d'accompagnement, le feed-back des bénéficiaires quant aux améliorations éventuelles à apporter est pour nous primordial.

De plus, comme cela a été largement explicité un peu plus tôt dans ce rapport, nous avons continué tant au travers des situations, qu'au détour de nos rencontres, à développer les collaborations avec notre secteur et celui de la santé mentale, de l'aide à la jeunesse et d'autres en particulier (critère 3). Nous nous sommes également rendu compte que le service tendait de plus en plus à prendre en charge un certain type de public (comme développé précédemment – pour rappel, troubles du spectre autistique, troubles du comportement et déficience mentale légère à modérée) et certains groupes d'âge (0-25 ans) plutôt que d'autres. Cela est à mettre en lien avec la spécialisation de Trait d'union qui se précise et qui favorise un meilleur travail de « tri » des demandes. Il s'agit là encore de mieux faire connaissance avec ce que nous prenons en charge et d'appréhender nos limites d'intervention. D'où l'intérêt de prendre d'autant plus en considération le critère 4, ce qui fait directement le lien avec le besoin d'être cohérent quant à notre fonctionnement, nos missions et nos pratiques (critère 5). En résumé, il est important de baliser notre champ d'action étant donné les moyens humains à notre disposition, et de continuer à rendre nos pistes de travail et d'avenir réalistes.

iii. Résultats de l'évaluation interne

Comme cela vient d'être rappelé, un questionnaire intitulé « votre regard sur Trait d'union » a été mis en place en 2021. Force est de constater qu'il n'a pas eu le résultat escompté. Des quelques enseignements que nous pouvons en tirer, peu de bénéficiaires y ont répondu et ceux-ci auraient eu besoin d'y voir une utilité, pour eux-mêmes d'abord, au lieu de s'y soumettre à la demande du service uniquement. Des améliorations devront être apportées si ce questionnaire reste en place, notamment au niveau de l'accessibilité et de la simplification des questions, ou encore par rapport à l'échelle de réponse proposée (de 1 à 5) qui est actuellement trop vague.

En outre, la possibilité de laisser des commentaires à notre intention n'a été que très peu exploitée. Il conviendra donc de réfléchir à la pertinence de pérenniser ce questionnaire et à la méthode employée pour le diffuser et le remplir.

D'autres thématiques d'évaluation gagneraient certainement à être approfondies et à susciter l'intérêt des bénéficiaires.

iv. Objectifs d'amélioration de la qualité des prestations et/ou du fonctionnement

Bien que l'analyse des questionnaires ne soit que partielle et peu représentative, nous pouvons tout de même dire, au vu du peu de commentaires laissés par les bénéficiaires, que la disponibilité des intervenants est un point à améliorer. D'une part, les personnes en situation de handicap n'ont pas toujours la même temporalité que nous et souhaiteraient, par moments, un accompagnement quotidien. De plus, il est parfois difficile pour les personnes accompagnées ainsi que leurs familles, de réaliser que chaque accompagnant prend en charge plusieurs situations en même temps. Malgré cela, tous font relativement preuve de compréhension. Par ailleurs, il est bon de rappeler que nous ne sommes pas un service d'urgence et que nous cherchons toujours à apporter la réponse la plus rapide possible, mais nous n'avons malheureusement pas de « superpouvoirs » ou de baguette

magique permettant de réaliser tous les vœux.

Dans le même ordre d'idées, il nous a été rapporté que l'accueil était parfois à soigner. En effet, étant enclavés dans les locaux de l'institut Decroly, lorsqu'une personne se présente dans notre service, elle passe automatiquement par l'accueil du bâtiment. Étant donné le nombre de services présents au sein de l'Institut Decroly, il n'est pas toujours aisé de bien orienter les personnes. Par moments, la personne responsable de l'accueil n'est pas à son bureau, car occupée à d'autres tâches. Afin d'éviter une attente trop importante, nous demandons désormais aux personnes avec qui nous avons rendez-vous de se signaler en nous appelant si personne n'est présent à l'accueil à leur arrivée. Cela a déjà grandement permis d'améliorer les choses et de soulager également la personne responsable de l'accueil.

v. Actions réalisées ou envisagées pour l'avenir

Parmi les actions réalisées en vue d'améliorer la qualité et le fonctionnement de notre service, nous pouvons citer tout le travail réalisé autour du processus d'admission afin non seulement de réduire la liste d'attente, mais aussi d'être plus clairs sur le service et ses missions ; et d'apporter plus de lisibilité quant à notre fonctionnement de par une meilleure visibilité.

Par ailleurs, concernant nos loisirs, ceux-ci sont dorénavant plus ciblés et leurs thèmes sont toujours choisis en fonction des idées récoltées auprès des bénéficiaires. Cependant, nous ne pouvons que constater que cela ne suffit pas en termes de quantité, point sur lequel nous n'avons que peu de prises en interne mais auquel nous réfléchissons au niveau « macro » - cf. groupe de loisirs/répit ASAH précité – afin d'accroître l'offre de services de manière globale.

Comme cela a déjà été explicité dans ce rapport, nous avons réfléchi à de nouvelles modalités de prises en charge, notamment en termes d'inclusion scolaire. Cela sera à poursuivre dans les années à venir.

3. Conclusion

Par rapport à l'évaluation interne, nous souhaitons la réfléchir ensemble, en équipe. Dans le 1^{er} semestre de 2023, nous avons donc la volonté d'organiser une journée d'équipe pour penser un nouveau cycle d'évaluation.

Pour 2022, il était question de mettre en œuvre des ajustements concrets, sur base des résultats qui avaient émergé. Cela n'a pas pu se concrétiser comme nous l'aurions souhaité et nous devons en tirer les leçons pour la bonne évolution du service. Il est vrai que le processus d'évaluation interne demande un investissement conséquent et nous ne pouvons que tendre à une simplification des dispositifs d'évaluation et à une adaptation à notre environnement spécifique de travail et aux limites de notre service – qu'elles soient matérielles, humaines, ... -.

Néanmoins, au terme de ce 1^{er} cycle, nous ne pouvons que constater que cette démarche nous oblige à nous poser sur des questions fondamentales, à marquer des temps d'arrêt, de réflexion sur la qualité de notre service. Ceci étant, par manque de temps essentiellement, il est à remarquer que cela n'est pas encore inscrit de manière naturelle dans notre pratique. Nous

restons par ailleurs dans une démarche qui, nous l'espérons, devrait aboutir à de véritables « automatismes » de travail, intégrés à notre culture de service. À ce propos, nous soulignons une fois encore le soutien précieux des partenaires professionnels, mais également des interlocuteurs de la Cocof en la matière.

Partie X: Perspectives d'évolution du service, en termes d'activité et d'organisation

Introduction

Les perspectives d'évolution du service sont bien évidemment multiples. Notre volonté actuelle est de continuer à spécifier notre champ d'intervention et de prioriser les demandes en fonction de nos moyens et de nos compétences.

1. Pistes de développement

1) La prise en charge des personnes avec troubles du spectre autistique

À ce sujet, nous ne pouvons ignorer l'augmentation des demandes pour ce type de public. Le diagnostic précoce, le débordement des services spécialisés, la meilleure connaissance de notre existence dans le paysage bruxellois et l'orientation vers notre service, ont bien sûr conduit à amplifier ce phénomène.

Néanmoins, il convient de baliser notre prise en charge et de préciser plusieurs choses :

- notre service n'accompagne pas uniquement des personnes avec autisme. Nous restons d'ailleurs attentifs à respecter un équilibre entre les différents types de handicap qui débouchent sur un accompagnement.

- nous sommes un service de taille modeste et nous offrons un type d'intervention à la mesure de nos moyens.

- nous souhaitons toujours nous pencher plus particulièrement sur la prise en charge du syndrome d'Asperger.

- à terme, et au vu de la demande croissante en ce sens, nous souhaiterions développer une formation à destination des parents.

2) La formation de l'équipe

Nous ne nous étendons pas sur ce point, déjà très largement déployé précédemment, mais nous souhaitons tout de même qu'en 2023, les travailleurs pourront participer de manière plus active à des formations pouvant servir l'intérêt du service.

3) L'inclusion scolaire

Nous avons constaté que des manques existaient encore dans ce créneau. Loin de nous l'idée de les combler tous, mais bien de réfléchir, au regard de nos forces vives, à ce qui pourrait améliorer les dispositifs en place autour de l'enfant ou du jeune inscrit dans un processus d'inclusion scolaire. Que ce soit à travers d'outils, de conseils ou de sensibilisation, notre objectif n'est pas d'être la béquille de, mais de nous inscrire dans un travail de collaboration avec l'école en place jusqu'au moment où notre intervention n'est plus nécessaire, car les besoins spécifiques du bénéficiaire sont compris et la manière de l'accompagner acquise.

Étant donné la disparition du passage par l'intégration dans le

spécialisé pour ce stade d'enseignement et la nécessité d'intervenir de manière précoce, bon nombre de demandes nous sont encore arrivées cette année avec une volonté d'intervention dans des situations de crise ou au bord de l'exclusion. Afin d'agir de manière plus intensive et avec, dans certains cas, une efficacité d'intervention relative pour « éteindre le feu, éviter l'ébullition et faire redescendre la pression », nous avons donc décidé de tester un nouveau dispositif d'aide, en plus de l'accompagnement global « normal » dans les milieux scolaires. Nous vous renvoyons ici au point de 2.de la partie II de ce rapport, sur les actions spécifiques. Notre objectif est de continuer en ce sens et d'évaluer si ce type d'intervention porte ses fruits, s'il doit être amélioré, transformé ou tout bonnement abandonné.

4) Le support aux situations critiques et l'aide précoce

Cette année encore, nous avons vraiment œuvré à déployer une intervention la plus précoce possible afin d'aiguiller au mieux les familles et offrir un soutien à la parentalité et un accompagnement autour de l'enfant dans toutes ses sphères de vie afin qu'il se déploie au mieux malgré le handicap. Bien sûr, le chemin est encore long, mais est-ce un hasard ou pas, l'âge de prise en charge de nos bénéficiaires a fortement diminué, comme cela a été démontré supra. Cela nous conforte dans l'idée qu'il faut continuer dans cette voie.

Quant au support aux situations critiques, en 2023, nous réfléchissons plus en profondeur sur l'intérêt de développer de nouvelles modalités spécifiques pour accueillir ce genre de demandes.

5) Autres

D'autres pistes peuvent également être citées et font partie de nos projets futurs. Citons entre autres :

- la création d'un espace Snoezelen dans notre salle de loisirs. Suite à la volonté commune de l'équipe de se former et au vu des résultats probants qu'a cette méthode à plus d'un niveau, il nous paraissait évident de se l'approprier et de pouvoir en faire un outil à notre disposition et au service de nos bénéficiaires. Ce projet est actuellement en construction.

- la création d'un groupe de parole « parentalité ». L'objectif serait de proposer aux parents des enfants porteurs de handicap que nous accompagnons de se retrouver pour échanger autour des défis rencontrés dans leur parentalité, tout en étant « soutenus » et conseillés par des professionnels. Ceci est encore en réflexion, mais des collaborations sont en cours afin de le mettre en place, en co-animation avec un membre de l'équipe et un professionnel extérieur.

- l'accompagnement de la fratrie par le jeu qui est encore à l'étape d'expérimentation.

2. Conclusion

Notre service est toujours en constante évolution. Beaucoup de projets sont encore à développer, mais il convient de ne pas aller trop vite et de réfléchir les choses ensemble. Car Trait d'union est aussi un service d'accompagnement nourri par les travailleurs qui le composent. Nous devons donc tenir compte de la nouvelle dynamique qui va s'installer à l'avenir et ce sont également nos bénéficiaires qui serviront de baromètre à notre cheminement.

Conclusion générale

Une fois n'est pas coutume, l'année qui vient de s'écouler nous a confrontés à de nombreux défis. Que ce soit en termes de personnel, de rebondissements liés à la réalité des situations ou à l'évolution sociétale et l'inclusion de la personne handicapée dans son ensemble, notre service a tenté de naviguer entre les flots sans prendre l'eau, en gardant un cap et en maintenant le mât en place malgré les caprices du vent.

Victor Hugo a dit : « Je ne suis rien, je le sais, mais je compose mon rien avec un petit morceau de tout. » De la même manière, Trait d'union est parti de rien ou presque, mais est aujourd'hui devenu riche de ses expériences passées, présentes et sa boussole indique une bien belle aventure à vivre dans le futur.

Valériane Lambotte
Directrice

