



Trait d'Union

Service d'accompagnement

Service d'accompagnement



Rapport d'activité

Année 2020

« 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

Mail

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

d.prado-garcia@decroly.be (administration)

Site web:

www.trait-d-union.net

I.	Partie I : Présentation générale du service	9
1.	Données générales.....	9
2.	Objet social	9
3.	Public cible	9
4.	L'agrément de « Trait d'Union ».....	10
1)	L'agrément actuel effectif.....	10
2)	Demande de changement d'agrément.....	10
5.	Le Projet de service de « Trait d'Union ».....	12
1)	Le projet philosophique et politique de « Trait d'Union »	12
i.	Bref historique des services d'accompagnement bruxellois.....	12
ii.	La « Convention des droits de la personne handicapée »	12
iii.	Vers une culture de l'inclusion	12
iv.	Les valeurs de « Trait d'Union »	13
2)	Le projet pédagogique	14
i.	Les référents théoriques	14
ii.	La pratique de l'accompagnement à « Trait d'Union ».....	14
a)	La phase préliminaire.....	16
b)	La phase d'amorce	16
c)	La phase d'activation	16
d)	Phases de synthèse et d'ajustement	16
e)	Une phase de maintien	17
f)	Une phase d'évaluation.....	17
g)	La concrétisation d'un objectif	17
3)	Le Projet de fonctionnement.....	18
i.	Description du centre	18
ii.	Admission des bénéficiaires	19
a)	L'entretien préliminaire	19
b)	La signature de la convention d'accompagnement.....	20
iii.	L'évaluation du projet individualisé du bénéficiaire.....	20
iv.	Le règlement d'ordre intérieur.....	20
II.	Partie II : les activités menées en 2020	21
1.	Missions de base : service d'accompagnement	21
1)	Présentation globale du public bénéficiaire	23
i.	Données générales sur le nombre de personnes accompagnées	23

ii.	Répartition par sexe.....	24
iii.	Répartition par âge	25
iv.	Répartition par handicap	26
v.	Répartition territoriale.....	28
vi.	Répartition externes/internes à l'Institut Decroly.....	28
vii.	Objet de l'accompagnement	30
viii.	Missions agréées développées.....	31
ix.	Les « situations critiques » et « situations de grande dépendance »	32
x.	Les suivis en « maintien ou évaluation »	33
xi.	Analyses et commentaires	33
2)	Nature des demandes et domaines d'accompagnement	34
i.	Processus du traitement de la demande	34
ii.	Le circuit de la demande	35
iii.	Panorama des demandes.....	36
a)	Les demandes autour de la « famille »	36
b)	Demandes portant sur les « milieux de vie »	36
c)	Demandes autour des « milieux scolaires »	37
d)	Demandes portant autour de « la formation et l'emploi ».....	37
e)	Demandes autour du suivi du « quotidien »	38
f)	Demande autour des activités collectives.....	38
iv.	Analyses et commentaires	39
2.	Actions spécifiques (en développement et évaluation)	40
1)	Loisirs pour adultes et adolescents	40
i.	Données	40
a)	Nombre de bénéficiaires inscrits	40
b)	Répartition par sexe.....	40
c)	Répartition par âge	40
d)	Répartition par handicap.....	41
e)	Répartition externes/internes à l'Institut Decroly.....	41
ii.	Description des ateliers.....	41
2)	Support aux situations critiques	45
i.	Données	45
a)	Nombre de bénéficiaires inscrits	45
b)	Répartition par âge	45

c)	Répartition par handicap.....	45
d)	Répartition internes/externes à l'Institut	46
ii.	Commentaires et évaluation	46
III.	Partie III : nombre total des interventions	49
1.	Données de base.....	49
1)	Agrément.....	49
2)	Résultats	49
2.	Données synthétiques	50
3.	Analyses et commentaires	52
IV.	Partie IV : Évaluation de la mise en œuvre du « Projet de service »	54
1.	Préambule	54
2.	Le dispositif d'évaluation	54
1)	Les types de réunion.....	54
i.	Les réunions de gestion	54
ii.	Les réunions de coordination	54
iii.	Les bilans de suivi	54
iv.	Modalités	54
2)	Les moments d'évaluation.....	54
3)	La méthode d'évaluation	55
3.	Les niveaux d'organisation évalués	55
1)	La grille d'évaluation globalisée des suivis	55
2)	L'adaptation au confinement sanitaire	56
3)	Les fiches techniques du service d'accompagnement	56
4)	Évaluation du projet « T-Réunion » 2019.....	56
5)	Les travaux d'aménagement du local d'activités collectives	57
4.	Analyses et commentaires	57
V.	Partie V : Faits marquants de l'activité du service	58
1.	Préambule	58
2.	Les faits marquants	58
1)	Les défis organisationnels en contexte de confinement	58
2)	Les sollicitations intersectorielles du service	58
3)	L'entretien et le développement du site internet.....	59
4)	L'augmentation de situations critiques.....	59
5)	La formation autour des troubles des spectre de l'autisme.....	59
6)	Prémises du projet « Centre de documentation »	60
7)	La numérisation des données des interventions	60

3.	Conclusion	60
VI.	Partie VI : Modalités de mise en œuvre du travail en réseau	61
1.	Rappel du projet d'implémentation « Réseau » 2019	61
2.	Secteurs rencontrés	61
1)	Les circuits dans le champ du « handicap ».....	61
2)	Les circuits dans le champ médico-psychologique	62
3)	Les circuits de l'aide à la jeunesse et des services de protection judiciaire.....	62
4)	Les circuits de l'aide sociale	63
5)	Les circuits de l'enseignement	63
6)	Les circuits des services juridiques ou de justice	63
3.	Conclusion	63
VII.	Partie VII : Les moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées	65
1.	La participation et l'inclusion	65
2.	Les modalités de participation	65
1)	La prise en compte des choix de la personne relatifs aux objectifs de travail et au cadre de nos accompagnements	65
2)	La confrontation aux contextes de vie ordinaire	66
3)	La synthèse orale ou écrite	66
4)	La planification des rencontres.....	66
5)	Le contenu des activités collectives	66
6)	La sensibilisation en coordination dans le cadre des aménagements raisonnables	67
7)	La nouvelle grille d'analyse du projet individualisé.....	67
3.	Analyses et commentaires	67
VIII.	Partie VIII : Les données globalisées relatives au personnel occupé et changements intervenus pendant l'année.....	68
1.	Introduction	68
2.	Données globalisées.....	68
1)	La distribution des postes.....	68
2)	Le mouvement du personnel.....	68
3)	Les formations	68
3.	Conclusion	69
IX.	Modalités et résultats de l'évaluation interne	70
1.	Préambule	70
2.	Phase préliminaire de la démarche d'évaluation qualitative	70
1)	Sessions préliminaires : sens, référentiels et méthodologies du management de la qualité	70
2)	Référentiels méthodologiques.....	70

3.	Démarche d'évaluation interne	71
1)	Processus général	71
2)	Processus de l'évaluation interne	71
i.	Processus effectif en 2020 : questionnements préliminaires	71
ii.	Processus en 2021	72
iii.	Processus en 2022	73
4.	Conclusion	73
X.	Perspectives d'évolution du service, en termes d'activité et d'organisation	74
1.	Introduction	74
2.	Pistes de développement	74
1)	La prise en charge des personnes avec des troubles du spectre de l'autisme.....	74
2)	La formation de l'équipe.....	74
3)	La « centre de documentation »	74
4)	L'aménagement du local d'activités collectives	74
5)	La construction du réseau intersectoriel (handicap/santé mentale)	75
6)	La numérisation des données du service	75
3.	Conclusion	75



I. 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:

David Prado - Directeur

0484/38-58-36 (ou 0473/22-75-14)

d.prado-garcia@decroly.be

(ou prado.consultance@outlook.com)

Téléphone:

Direction: 0484/38-58-36

Bureau: 02/332-02-39 (poste 222)

Emails:

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

d.prado-garcia@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 aux adultes.

Nous ciblons la prise en charge :

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

D'autres problématiques de handicap peuvent être prises en charge après évaluation.

Notre prise en charge s'adresse tant à des bénéficiaires indépendants de l'Institut Decroly, qu'à des bénéficiaires en lien avec l'Institut.

En articulation avec les structures intramuros de l'Institut, le service d'accompagnement offre une aide complémentaire ou en relais, à partir des limites du champ d'action proposé par les services internes. À cet effet, nous intervenons par exemple en amont d'une intégration au sein de l'Institut, en relais d'une fin de séjour ou de scolarité ; mais également en cours de cheminement dans des contextes très spécifiques (interventions mobiles vers le réseau, situations de décrochage scolaire, fragilité du système familial etc.).

Dans le cadre de demandes externes, 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 actuel effectif

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°, 2° et 3°** 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 (**cfr encadrés à la page suivante**).

Dans le cadre de ces missions de base, l'accompagnement se structure autour des pôles de l'aide, le projet de vie et 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 sommes donc agréés en faveur **d'au moins 12 personnes handicapées par année d'exercice, pour au moins 288 interventions**.

2) Demande de changement d'agrément

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

Dans le cadre du traitement de cette demande, une inspection a eu lieu et a conclu par un avis favorable.

«Le service d'accompagnement exerce les missions conformément aux normes et peut prétendre à l'accès en catégorie 2

Le service d'accompagnement « Trait d'Union » respecte l'ensemble des normes d'infrastructure, de qualité, relatives au personnel et relatives aux personnes handicapées, d'organisation ainsi que l'ensemble des normes relatives aux relations entre le service et le bénéficiaire.

Les normes comptables ne font pas l'objet de ce rapport »

(Extrait des conclusions du rapport d'inspection)

À ce jour, la demande est en attente de décision.





MISSION 1

MISSION 2

MISSION 3

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*).

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*).

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, cela dans une démarche d'évaluation régulière de notre cheminement avec nos bénéficiaires impliqués.

La démarche d'évaluation et les moments d'arrêt sur la ligne de développement d'un suivi nous amènent donc à modifier des éléments structurels dans une « mécanique organisationnelle » qui se veut ajustée aux personnes, aux contextes et à la réglementation.

1) Le projet philosophique et politique de « Trait d'Union »

i. Bref historique des services d'accompagnement bruxellois

Les premiers services d'accompagnement émergent vers la fin des années septante suite à un constat social: l'aspiration des personnes en situation de handicap désirant sortir des milieux institutionnels et s'insérer dans les milieux de vie ordinaires.

Les acteurs sociaux de l'époque, bénévoles et volontaires, rencontrant cette volonté des personnes ont pu permettre l'émergence et le maintien des premiers services d'accompagnement.

Ceux-ci furent progressivement reconnus et subsidiés par les pouvoirs publics de la Communauté Française. Cette voie de reconnaissance prend une nouvelle configuration à partir du décret du 4 mars 1999 et avec d'autres réglementations subséquentes davantage régionalisées. Le mouvement qui se crée est celui **vers un « hors institutionnel »**.

ii. La « Convention des droits de la personne handicapée »

L'Organisation des Nations Unies adopte une « Convention des droits de la personne handicapée » en 2006 et qui entre en vigueur en 2008. La Belgique ratifie cette convention en 2009. Cette convention s'établit sur les bases de la Déclaration Universelle de Droits de l'Homme. La convention offre un cadre juridique et politique de mise en œuvre de principes axés sur la défense de droits fondamentaux.

Un décentrement de perspective s'opère : du handicap conçu comme un problème médical, de charité ou d'exclusion vers un handicap conçu **comme la résultante d'une interaction** entre des personnes présentant des incapacités et des barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à la pleine participation de cette personne à la société.

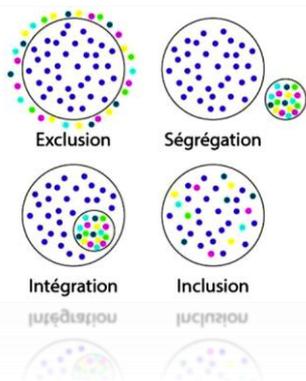
iii. Vers une culture de l'inclusion

Le parlement bruxellois francophone a voté le 17 janvier 2014 le « Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée », remplaçant le « Décret du 4 mars 1999 relatif à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées ».

Le projet social vise « *la participation de la personne handicapée dans toutes les dimensions de la vie sociale et quotidienne, avec la même liberté de choix que les autres personnes, en prenant des mesures efficaces et appropriées pour garantir la pleine jouissance de ce droit ainsi que sa pleine insertion à la société* » (article 2).

Le paradigme « inclusif » constitue un « décalage » supplémentaire avec les principes précédents. Ces « décalages » paradigmatiques successifs semblent épouser la ligne d'évolution historique de la considération du handicap en Belgique.

Ce changement de perspective se retrouve illustré par les schémas proposés par Robert Aehnelt, pédagogue spécialisé :



iv. Les valeurs de « Trait d'Union »

En tant que Service d'accompagnement, agréé par la Commission Communautaire Française de la Région 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. À travers la réalisation d'une aide ponctuelle ou d'un projet de vie plus général, nous cherchons 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 :



2) Le projet pédagogique

i. Les référents théoriques

Notre projet se veut « structuro-constructiviste » d'un point de vue théorique, en ce que chaque praticien agrège à son travail d'accompagnement toutes les ressources (connaissances, techniques, outils, réseau etc.) utiles à la réalisation des projets et en réponse aux besoins de nos bénéficiaires.

Le déploiement de notre pratique pourrait se définir comme une interaction constante entre « analyse » et « confrontation au terrain ». La visée est à propension « pragmatique » et « systémique ».

Cette approche implique de considérer et d'articuler les perspectives suivantes:

- Une lecture holistique des ressources : il est nécessaire de privilégier une lecture **systémique, globale et généraliste des « possibles »**, tant au niveau des connaissances (liées au handicap), des outils techniques pratiques (prise en charge du handicap) qu'au niveau des possibilités du réseau (interlocuteurs clés et perspectives tangibles).
- Une lecture individualisée: il est question de privilégier une connaissance individualisée de la personne demandeuse d'un accompagnement. Nous privilégions un **constructivisme interactif et un accompagnement centré sur la personne**. Le praticien tisse un lien de confiance avec la personne et apprend à connaître les éléments essentiels de son identité et de ses compétences. L'accompagnement se construit avec la participation active de la personne.
- Une lecture interactionnelle: il est nécessaire de développer une articulation, planifiée de manière **stratégique, méthodique et interventionniste**, auprès des éléments pertinents du réseau « aidant » et d'organisations entourant la personne. L'activation d'un lien, son maintien, son renforcement et son évaluation visent à consolider le projet.

Chacune de ces dimensions mobilisent des connaissances pluridisciplinaires : psychologie, éducation spécialisée, orthopédagogie, sciences sociales, animation etc.

La mobilisation de ces connaissances implique également le référencement à de la littérature scientifique, des moments de recherche et d'accéder à diverses formes d'évaluation (évaluations standards, supervision, Intervention, analyses de cas, réflexions techniques...). Notre objectif vise donc de dégager du temps pour travailler cette dimension structurelle du service.

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

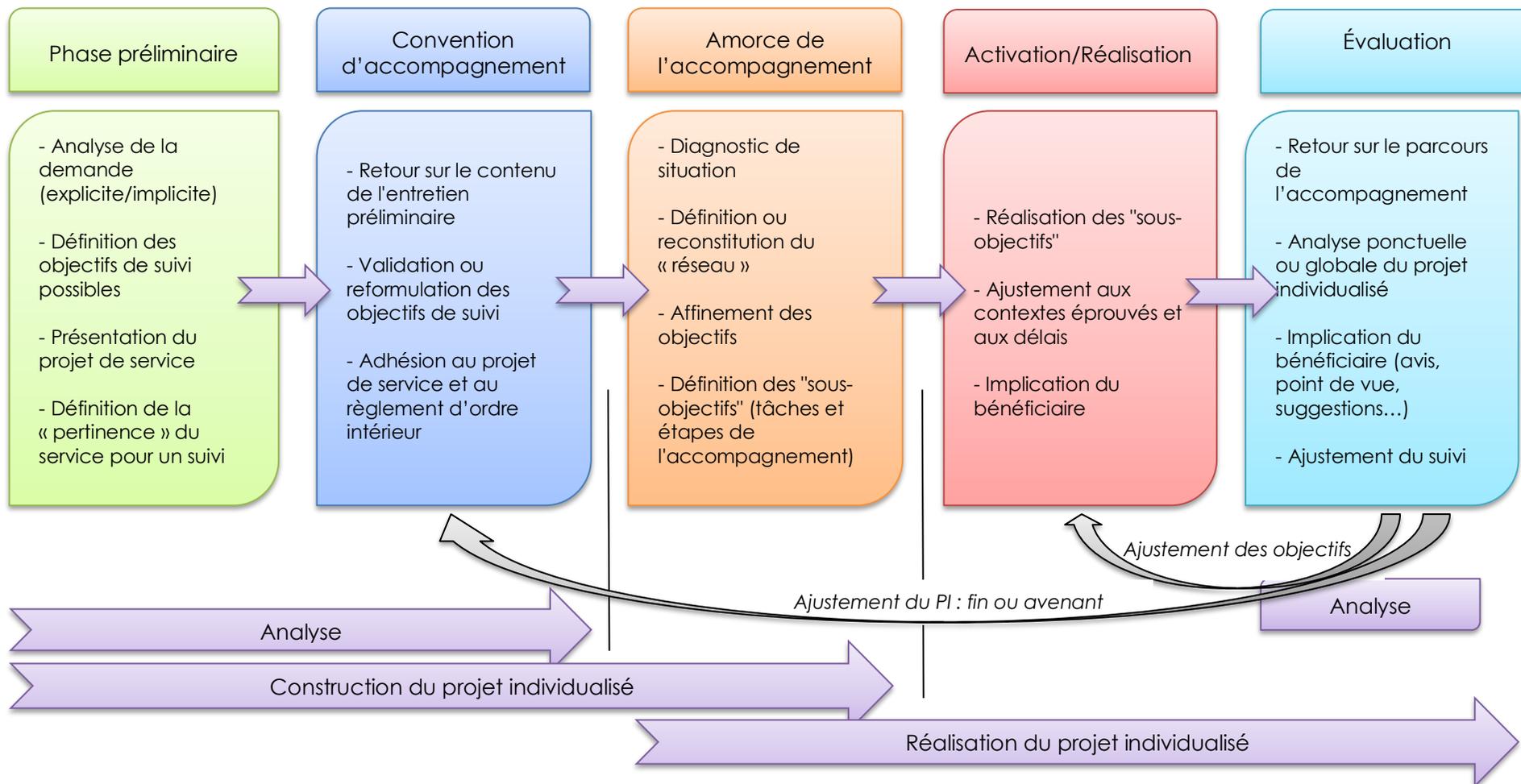
La pratique de l'accompagnement à « Trait d'Union » se définit autour de la notion « **d'action** ».

Une action se structure dans un **double mouvement complémentaire**. D'une part, une « **action organisée** » (planification plausible): les objectifs et les étapes de l'accompagnement sont préalablement définis, selon une stratégie et une méthode devant être mises à l'épreuve des réalités de terrain. D'autre part, une « **action ajustée** » (processus adaptatif) : l'action s'ajuste raisonnablement au fur et à mesure de son déploiement en vue de renforcer sa cohérence et son efficacité.

L'intervenant psycho-social et psycho-éducatif (accompagnant) est à la fois un « praticien du lien » et un « praticien technicien », qui évolue dans différentes réalités environnementales (mentales, relationnelles, contextuelles, socio-organisationnelles...).

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

Le processus de l'accompagnement à TdU



a) La phase préliminaire

Avant toute prise en charge, un ou plusieurs entretiens préliminaires nous permettent de rencontrer le bénéficiaire et/ou les familles. Nous évoquons la situation et les demandes tant explicites qu'implicites.

Cette phase permet d'évaluer la pertinence ou non de notre service au regard des demandes émergentes.

Si cette pertinence est confirmée, nous formulons les demandes en objectifs possibles d'accompagnement qui devront être confirmés et restructurés durant la phase d'amorce.

b) La phase d'amorce

L'amorce de l'accompagnement se définit à partir de sa « triade initiatrice » : une demande de la personne confirmée, une implication active de celle-ci et une définition commune d'objectifs d'accompagnement.

Durant cette **phase d'amorce**, nous procédons à un **diagnostic contextuel**. Nous situons la demande de la personne au regard de son parcours, de ses compétences, ses aspirations et des ressources déjà existantes autour de la personne (interlocuteurs et organisations).

Cette phase d'amorce permet de **confirmer, infirmer, reformuler et prioriser les objectifs initiaux par un travail d'évaluation**. Une ébauche des étapes d'une trajectoire se définit en termes d'intervention.

Cette phase permet déjà d'enclencher un certain nombre de contacts et **d'identifier des interlocuteurs** « clé » (personnes, services ou structures pertinentes car potentiellement « aidantes » pour la personne).

c) La phase d'activation

Une autre étape est une **phase d'activation**. Le praticien invite le bénéficiaire à activer et mettre au travail un certain nombre de ses compétences. Il active les contacts identifiés du réseau et il met en œuvre les étapes de réalisation du projet. La phase d'activation permet de confronter les

objectifs aux réalités de terrain : pistes possibles, pistes pertinentes, identification des obstacles, définition de sous-objectifs de l'intervention etc.

Cette phase **complexifie** davantage les voies de développement d'un projet, il importe donc de toujours solliciter le bénéficiaire pour lui demander ce qu'il a compris des séquences d'accompagnement, pour lui résumer la situation, pour définir avec lui les éléments de son apport personnel etc. Le déploiement d'une action dans un domaine de vie défini (le quotidien, les démarches administratives, le travail etc.) implique bien souvent de s'intéresser à des domaines connexes.

Elle est aussi l'occasion d'informer les personnes proches de son entourage afin d'offrir une vision claire de l'étape développée et pour maintenir l'attention de l'entourage autour du bénéficiaire. Cette phase permet également de définir une « cartographie » du réseau plus élargi et des modalités d'articulation de la personne avec ce réseau.

d) Phases de synthèse et d'ajustement

A cette complexification du suivi, nous préconisons de **conclure par des éléments de synthèse pertinents** pour le bénéficiaire. Ces éléments synthétiques sont répertoriés, pour le bénéficiaire, dans son cahier d'accompagnement et, pour le praticien dans son rapport d'intervention. Chaque écrit est une opportunité, au niveau du bénéficiaire, pour apprendre un certain nombre de démarches et de gagner en autonomie. En ce qui concerne le praticien, il laisse une trace précise des trajectoires décidées et il définit avec précision les étapes suivantes de l'action d'accompagnement.

Les phases d'ajustements jalonnent et ponctuent les séquences de l'accompagnement. Elles constituent des « **micro-évaluations** » **régulières et concertées** avec le bénéficiaire et/ou sa famille. Ces micro-évaluations permettent de retravailler les objectifs de l'accompagnement et d'ajuster sa trajectoire. Ces « micro-évaluations » apparaissent dans le rapport individualisé d'accompagnement du bénéficiaire. Les séquences d'ajustement peuvent donner suite à des « avenants de convention » si les objectifs sont modifiés.

e) Une phase de maintien

Le fil d'un accompagnement a une rythmique qui s'adapte à plusieurs facteurs : les compétences et la motivation du bénéficiaire, la réalisation variable de certains objectifs, une stabilité/instabilité dans la situation de vie de la personne etc. Après une mobilisation dynamique typique des phases d'activation, des périodes « d'accalmie » peuvent émerger. Il importe d'en analyser la teneur : décrochage, incidents de vie, réalisation d'objectifs, pertinence ou non de l'aide etc.

Ce travail d'examen se constitue en **travail de maintien du lien** avec la personne. Le fait de maintenir un contact régulier avec un bénéficiaire lorsqu'il se distancie permet au service d'être « alerte » à des difficultés potentielles non perceptibles et d'assurer une présence potentiellement « activable » en termes de suivi.

Cette phase est surtout **préventive** car il permet d'anticiper d'éventuel incidents. Ce travail **d'entretien du lien** peut également s'élargir aux acteurs clé du réseau. Il permet, dans ce cas précis, de produire de la synergie et des échanges réguliers entre professionnels, pouvant ouvrir vers d'autres perspectives de suivi ou de réorientation. La phase de maintien permet aussi de déboucher sur une phase d'évaluation, permettant de définir la fin ou non d'un suivi.

f) Une phase d'évaluation

La phase d'évaluation est un **moment d'arrêt global** que s'octroient le praticien et le bénéficiaire. Il est question de s'extraire des « séquences d'ajustement » (micro-évaluations régulières) pour regarder sur le long terme le chemin parcouru. Il est demandé au bénéficiaire ou sa famille ce qu'ils en retirent et comment ils considèrent la suite du processus d'accompagnement sur le moyen terme.

L'évaluation est une opportunité pour impliquer le bénéficiaire dans un échange sur ce qu'il perçoit du travail réalisé par le service. Des propositions d'adaptations peuvent alors émerger et se mettre en place pour le service d'accompagnement. Le bénéficiaire, impliqué dans l'action de son accompagnement, réalise qu'il est aussi **praticien** de son cheminement. Les séquences d'évaluation peuvent donner suite à des « avenants de convention » si les objectifs sont modifiés.

Les phases d'évaluation peuvent s'inclure dans les phases de maintien lorsqu'il s'agit de préciser les motifs d'un lien distendu (rendez-vous manqués, peu de retour à nos sollicitations, incidents de la vie, émergence de situations à risque, basculement dans l'aide sociale d'urgence etc.).

Concrètement, l'évaluation se produit à différents moments dans le système organisationnel prévu :

- 1) En fin de chaque intervention, dans le retour demandé au bénéficiaire.
- 2) Dans la définition des sous-objectifs d'intervention avec le bénéficiaire.
- 3) Au sein des réunions de « suivi » lorsque les situations sont évoquées en équipe.
- 4) A chaque mois de juin, consacré spécifiquement aux évaluations globales des suivis.

g) La concrétisation d'un objectif

L'action se déploie vers une finalité, la concrétisation d'un objectif d'accompagnement. Il constitue un « accomplissement » pour la personne.

Pour rappel, une demande initiale laisse place à un travail d'analyse de la demande. Une fois les demandes explicitées, des objectifs de travail sont énoncés. Ces derniers permettent de préciser une « mise en action » qui se module de plusieurs manières (phases décrites précédemment).

Nous travaillons à la réalisation de ces objectifs. Une fois ceux-ci concrétisés, nous veillons à :

- δ Nous assurer que le bénéficiaire ait appris et assimilé un certain nombre de démarches concrètes.
- δ Identifier les démarches que le bénéficiaire peut assumer de manière plus « autonome ».
- δ S'assurer que le bénéficiaire puisse maintenir cet objectif rempli.
- δ Rester disponible en cas de demandes de soutien ou de renfort.

3) Le Projet de fonctionnement

i. Description du centre

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 sur « sa.trait.union@gmail.com » ; soit par téléphone au **0484/38-58-36**, au **0484/38-57-01** (accompagnateur en mission) et au **02/332-06-78 (poste 222)**.

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Cet horaire pouvant être 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 pour email.

Le site www.trait-d-union.net diffuse toute information utile ou événement organisé par le service d'accompagnement.

Le service travaille à partir de plusieurs locaux. Une première série de locaux constitue des **attributions fixes**, à savoir :

- δ **Un local principal** : il permet d'accueillir les bénéficiaires et/ou leur famille dans un cadre « accueillant » 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 disponibilité le local principal pour les interventions en entretien.



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





Une autre série de locaux sont davantage **collectivisés**, en ce sens que d'autres services peuvent y avoir accès également. L'accès à ces locaux pour notre service d'accompagnement se fait sous réserve de coordination avec les autres services utilisant ces mêmes locaux. Ces locaux sont :

- δ **Une salle de sport**: cette salle spacieuse contient tout le matériel sportif nécessaire pour des activités variées.



- δ **Une salle de psychomotricité** : espace avec des tapis et des mousses permettant des ateliers psychomoteurs divers.



ii. Admission des bénéficiaires

a) L'entretien préliminaire

Préalablement à une prise en charge officielle par notre service, nous accueillons une première demande dans le cadre d'un entretien préliminaire. Les objectifs de l'entretien préliminaire 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 de la famille
- 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

A l'issue de l'entretien, nous laissons à la personne ou les familles un temps de réflexion pour l'enclenchement d'une « convention d'accompagnement ». Nous tâchons d'orienter au mieux le demandant si notre service s'avère peu pertinent ou ne peut répondre dans les délais à la demande (liste d'attente).

b) La signature de la convention d'accompagnement

Lors de la première demande d'intervention adressée au service, le bénéficiaire ou son représentant légal, s'engagent dans la collaboration avec le service par la signature d'une convention d'accompagnement. Cette convention donne les dimensions de l'accompagnement : ses objectifs, son projet, ses finalités et ses échéances. Le contenu de cette convention se construit conjointement entre le service et le bénéficiaire. Cette convention fixe également la contribution financière à son accompagnement.

Le moment de revue du contenu de la convention permet de clarifier éventuellement les objectifs, présenter les éléments du règlement d'ordre intérieur et enclencher la première « phase » de l'accompagnement.

Cette convention engage les parties et ne peut être rompue que par les modalités énoncées en son sein. Lors de la réalisation de cette convention, une pièce d'identité est demandée au bénéficiaire (à son représentant légal). Le service ne preste, en faveur du bénéficiaire, aucune prestation sans la signature préalable de cette convention. L'entretien initial n'étant, bien-sûr, pas considéré comme une prestation.

La convention définit une « contribution financière » par le bénéficiaire allant de 1,70 euros à 17 euros mensuels. Les critères de définition de la participation étant les ressources de la personne et la mobilisation demandée en termes d'intervention, pour un projet donné.

iii. L'évaluation du projet individualisé du bénéficiaire

Le projet individuel détermine l'axe de travail à réaliser. A ce niveau s'y trouve établi le rythme des entretiens avec la personne de référence. Le service d'accompagnement travaille en étroite collaboration, lors de réunions de réflexions et d'échanges, avec les intervenants extérieurs afin d'assurer une prise en charge globale de l'utilisateur. Une réunion rassemblant tout ou une partie des intervenants impliqués est réalisée au maximum 18 mois après le début de l'accompagnement.

Les évaluations prennent les formes décrites dans les « phases d'ajustement » et les « phases

d'évaluation ». Dans chaque situation, le bénéficiaire et/ou sa famille sont pleinement impliqués dans le processus.

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.

Celui-ci reprend les intitulés suivants:

- a) La description du centre et de son fonctionnement
- b) La justification du Règlement d'ordre intérieur (ROI)
- c) L'admission des bénéficiaires
- d) Les droits et les devoirs du service à l'égard de l'utilisateur
- e) Les droits et les devoirs du bénéficiaire
- f) L'évaluation du projet individualisé du bénéficiaire
- g) Les modalités de participation des personnes en situation de handicap aux activités et d'intervention mises en œuvre par le service
- h) Les modalités d'introduction des demandes d'information, des réclamations et leur mode de traitement
- i) Les mesures mises en œuvre lorsqu'un bénéficiaire contrevient aux règles de fonctionnement ou en cas de détérioration volontaire du matériel
- j) Les noms de la personne chargée de la gestion journalière du service et du président du Conseil d'administration
- k) La participation financière
- l) Espaces de parole et de rencontre
- m) Assurances
- n) Les coordonnées du Service Phare et du service d'inspection du SPFB



II. Partie II : les activités menées en 2020

L'émergence de « Trait d'Union » a pris cours dans une temporalité réduite en 2019. Très vite effectif, les missions de base du service d'accompagnement ont été, à ce jour, pleinement consolidées.

En effet, ces missions de base sont représentées dans le schéma ci-dessous (voir page suivante). Les missions de base impliquent un accompagnement globalisé des personnes en situation de handicap, respectivement à notre agrément actuel.

1. Missions de base : service d'accompagnement

Pour rappel, nous avons un agrément de catégorie 1 – sans actions spécifiques. Nous sommes agréés pour les missions de base 1, 2 et 3. Nous avons 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 collectives : en l'occurrence, pour l'année 2020, des loisirs occasionnels durant les congés scolaires ou des accueils en répit pour un public en situation critique.

Ces trois axes d'activité intègrent cinq 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 ».

Se trouvent à la page suivante les schémas tels que présentés dans notre « Projet de service ».



Trois axes d'activité

Une aide ou la réalisation de "projets de vie"

- Définition d'un projet dans tous les domaines de vie de la personne
- Offre d'aide à court ou à plus long terme
- Maintien d'une continuité dans les étapes des trajectoires de vie de la personne

Une "guidance" au coeur du "réseau"

- Diagnostic situationnel actuel
- Identification des interlocuteurs clé pertinents (personnes, associations, structures ou services "aidants")
- Rendre lisible et plus clair les "possibles" en termes d'aide complémentaire ou relais, au regard d'un projet donné
- Offrir un accompagnement au coeur du réseau, en coordination avec les acteurs du réseau, autour de la personne

Réalisation "d'activités collectives"

- Tout type d'initiative collective pour les bénéficiaires ou pour les professionnels
- Ces activités sont orientées vers "l'information", "la construction en réseau", la création de groupes "citoyens" (comités, assemblées etc.) et.

Intégrés dans 5 pôles d'action

Soutien à la famille

- Guidance éducative auprès de la famille
- Diagnostic et définition de "stratégies éducatives"
- Aide et guidance dans les démarches vers le réseau
- Mise en relais

Autour de l'école et des lieux d'accueil

- Offre d'aide à l'inclusion scolaire
- Le service comme relais de prise en charge avant ou après un temps de séjour (centres d'accueil ou d'hébergement) ou cycle scolaire
- Le service comme aide complémentaire à un séjour ou une scolarité, en lien vers le réseau extérieur

La formation et l'emploi

- Accompagnement dans les étapes de "mise à l'emploi" et au "maintien de l'emploi"
- Orientation vers des structures offrant une formation
- Soutien de la personne au cours de sa formation

Le quotidien

- Accompagnement et guidance dans les démarches administratives
- Guidance en gestion de "budget"
- Apprentissage en autonomie

L'ouverture au monde et citoyenneté

- Participation active des bénéficiaires à certaines initiatives du service d'accompagnement
- Participation à des réunions ou comités
- Sorties culturelles
- Activités de loisirs
- Séjours

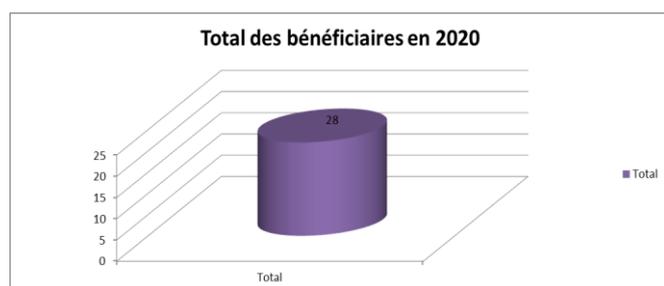
1) Présentation globale du public bénéficiaire

i. Données générales sur le nombre de personnes accompagnées

Dans le courant de l'année 2020, 28 bénéficiaires ont été inscrits au sein du service d'accompagnement. Cependant, le contexte de confinement a fortement influé sur l'organisation des suivis. Ainsi, certaines demandes, essentiellement pour l'accès exclusif à nos loisirs, ne sont pas reprises dans les chiffres pour les motifs que nous exposerons plus bas.

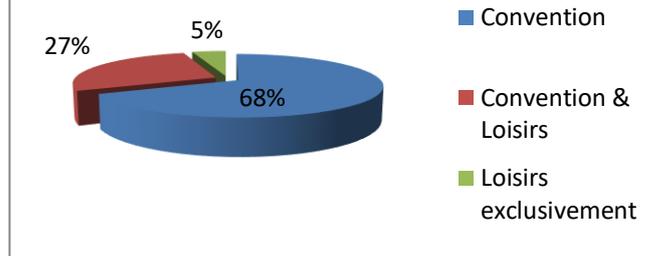
Par cohérence, nous prenons en compte les chiffres « effectifs » ci-joint :

- δ 22 bénéficiaires (effectifs) ont évolué au sein du service d'accompagnement
- δ 15 bénéficiaires (68%) ont été suivis dans le cadre d'une convention d'accompagnement
- δ 6 bénéficiaires (27%) ont été suivi dans le cadre d'une convention d'accompagnement, avec en complément l'accès à nos loisirs occasionnels
- δ 1 bénéficiaire (5%) a été suivi dans le cadre d'une demande d'accès exclusif à nos loisirs



Cadre d'accompagnement	Nombre de bénéficiaires effectifs
Convention	15
Convention & Loisirs	6
Loisirs exclusivement	1
Total général	22

Type d'encadrement



Nous considérons donc, dans notre description statistique, deux groupes :

- 1) Un groupe **« convention »** : les bénéficiaires ayant signé exclusivement des conventions d'accompagnement dans le cadre de nos missions de base.
- 2) Un groupe **« convention » avec l'accès complémentaire à nos « loisirs occasionnels »** : les bénéficiaires étant intéressés à participer, en plus de leur accompagnement, à des accueils collectifs.

Le groupe **« loisirs exclusivement »** se définit par les bénéficiaires demandant uniquement l'accès aux loisirs. Celui-ci ne reprenant qu'un seul bénéficiaire, il n'est donc pas significatif. Il sera intégré dans une catégorie générale « loisirs ».

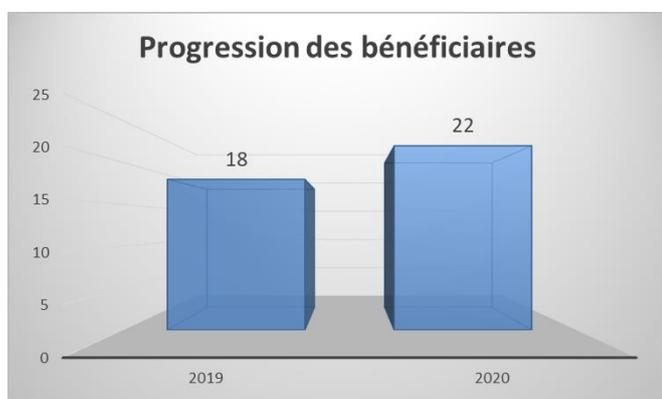
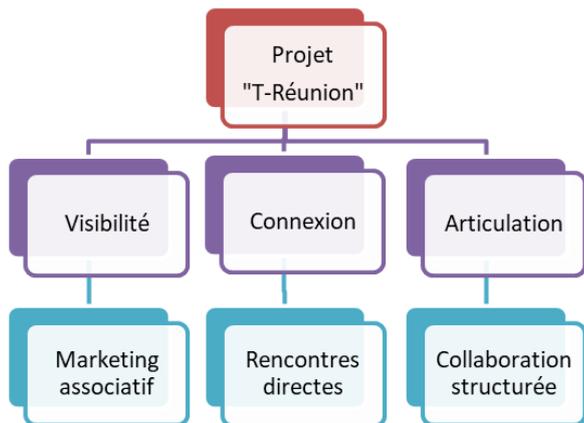
Une majorité de bénéficiaires est suivi dans le cadre d'un accompagnement au sens strict du terme, conformément à notre agrément.

L'accès à nos loisirs occasionnels représente 32% des demandes, toute catégorie confondue (groupe « loisirs complémentaires » et groupe « loisirs exclusivement »).

Comparativement à l'année passée, nous obtenons une progression de 22% de bénéficiaires inscrits au sein de notre service d'accompagnement.

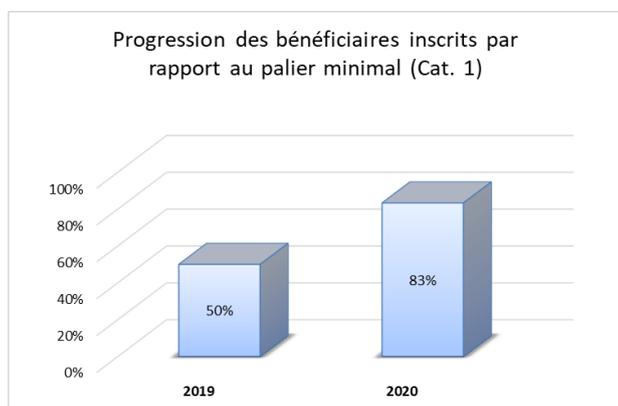
En effet, en 2020, malgré la période du premier confinement, nous avons pu constater les « effets » de notre projet « T-réunion » (implémentation « réseau » 2019 – Voir schéma synthétique plus bas). Ce projet a continué tout au long de l'année 2020.

Par ailleurs, l'une des caractéristiques de notre pratique (interventions mobiles), a également permis au service de se faire connaître sur le plan intersectoriel.



La progression du nombre de bénéficiaires, par rapport au palier minimal de nombres d'inscrits, pour un service d'accompagnement de catégorie 1, représente :

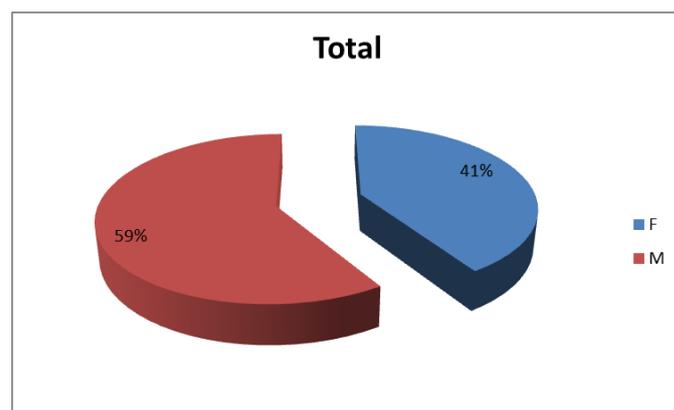
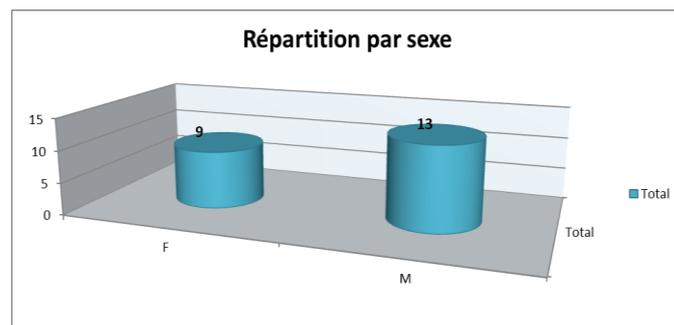
- Pour 2019 : 50 % de bénéficiaires au-delà du palier minimal.
- Pour 2020 : 83 % de bénéficiaires au-delà du palier minimal.



ii. Répartition par sexe

Nous avons accueilli :

- δ 13 bénéficiaires de sexe masculin, ce qui représente 59 % du nombre total de bénéficiaires inscrits.
- δ 9 bénéficiaires de sexe féminin, ce qui représente 41 % de bénéficiaires inscrits.

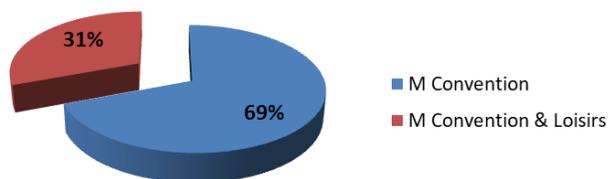


Nous avons donc une légère propension d'inscription de bénéficiaires masculins au sein du service d'accompagnement.

Les bénéficiaires de sexe masculin se répartissent dans les deux groupes (« convention » et « convention avec loisirs en complément »). L'accès aux loisirs, dans ce cadre, est demandé par 31% de bénéficiaires masculins.

Type de suivi	Nombre de bénéficiaires masculins
Convention	9
Convention & Loisirs	4
Total général	13

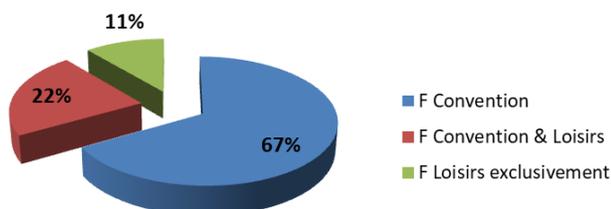
Type de suivi - bénéficiaires masculins



Les chiffres de répartition sont similaires en ce qui concerne les bénéficiaires féminins si l'on considère d'intégrer les deux catégories « loisirs ».

Types de suivis	Nombre de bénéficiaires féminins
Convention	6
Convention & Loisirs	2
Loisirs exclusivement	1
Total général	9

Type de suivi - bénéficiaires féminins

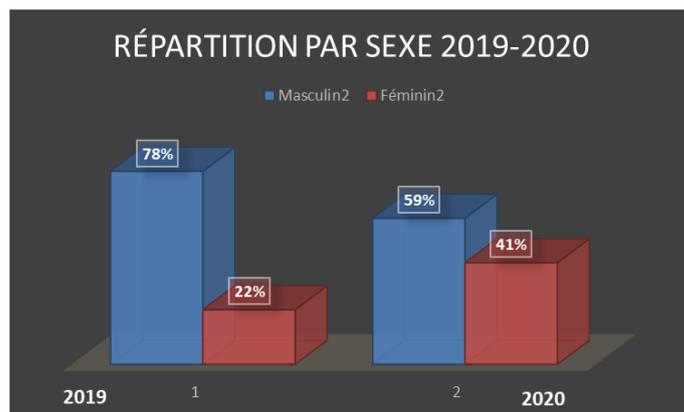


Ainsi, bien que les bénéficiaires de sexe masculin soient un peu plus nombreux au sein du service, la répartition, pour chaque sexe, est équilibrée dans leur participation aux loisirs occasionnels.

Il est à noter qu'un seul bénéficiaire féminin est inscrit comme participant aux loisirs à titre exclusif, s'agissant d'une situation « critique » (bénéficiaire ayant de « graves troubles du comportement »).

Sur le plan évolutif, il est significatif de noter que les bénéficiaires féminins sont plus nombreux qu'en 2019. En ce sens, notre objectif d'ouvrir notre espace à plus de bénéficiaires féminins semble

avoir été rempli. Nous devons néanmoins persévérer en ce sens.

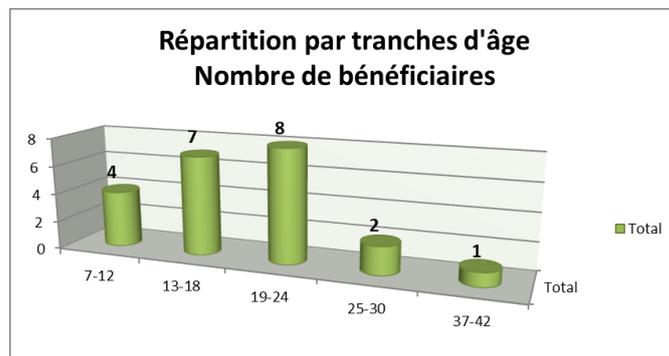


iii. Répartition par âge

La représentativité des bénéficiaires par tranches d'âge met en exergue une population d'adolescents et jeunes adultes majoritairement. En effet, la moyenne d'âge du public accueilli est de 19 ans.

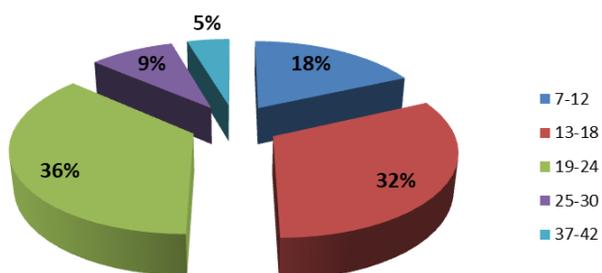
Les enfants de douze ans et moins représentent 18% du groupe, soit 4 bénéficiaires.

Tranches d'âge	Bénéficiaires
7-12	18%
13-18	32%
19-24	36%
25-30	9%
37-42	5%
Total général	100%



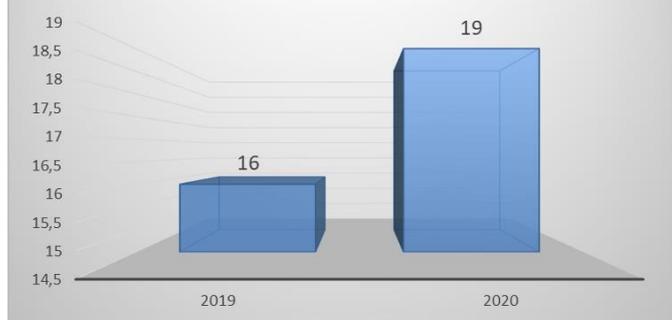
Nous remarquons un troisième groupe plus minoritaire mais présent reprenant des « adultes » à partir de 25 ans, soit 5% et 9%. Ainsi, 14% au total, rejoignant de peu les proportions du groupe « enfants ».

Répartition par tranches d'âge



Le taux de progression de la moyenne d'âge de nos bénéficiaires est en hausse par rapport à l'année passée, avec un résultat de 22%.

Progression de la moyenne d'âge Taux de progression: 22%



Le service d'accompagnement a suivi un « développement d'accueil » contigu à 2019, avec les mêmes caractéristiques du public. Il est à noter que le contexte du premier confinement a certainement aggravé tant la situation socio-économique que psychique de certains bénéficiaires. Cette donnée pourrait peut-être expliquer l'augmentation de l'âge moyen de notre public. Nous développerons plus bas quelques pistes interprétatives à ce propos.

iv. Répartition par handicap

Notre service d'accompagnement accueille donc une majorité de bénéficiaires ayant :

- une déficience mentale (41%)
- des troubles du comportement, avec ou sans troubles psychiques associés (32%)

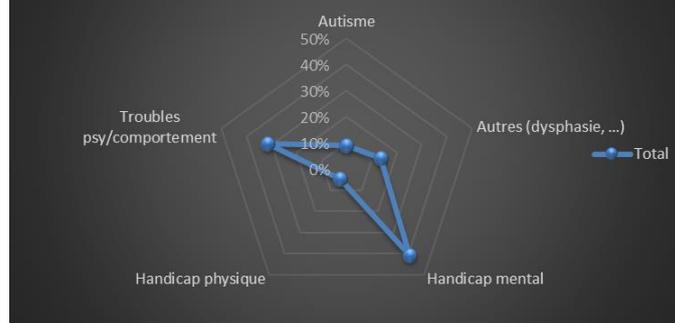
La cohérence des problématiques prises en charge par rapport au public ciblé par notre projet de service se voit donc confirmée.

Les problématiques portant sur les troubles instrumentaux ou du langage représentent un troisième groupe avec 14%.

Une minorité de bénéficiaires se répartissent autour des problématiques « autistiques » et de handicap moteur.

Type de handicap	Répartition
Handicap mental	41%
Troubles psy/comportement	32%
Autres (dysphasie, ...)	14%
Autisme	9%
Handicap physique	5%
Total général	100%

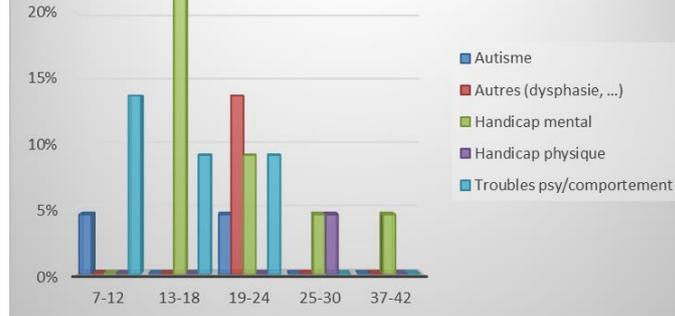
Répartition par type de handicap



Les problématiques de déficience mentale sont plus présentes dans la tranche 13-18 ans, elles baissent dans les groupes plus âgés.

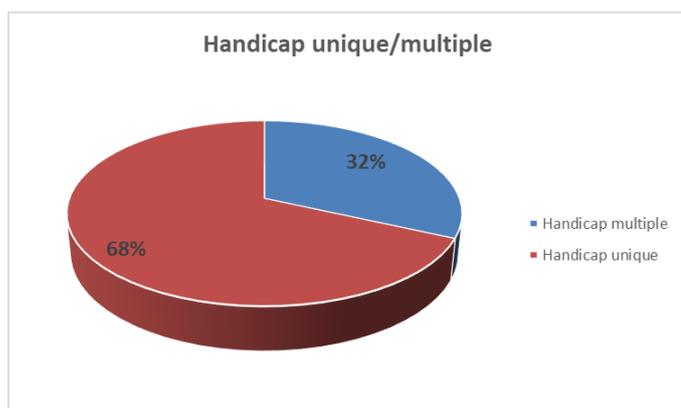
Selon un même schéma, il en est de même mais dans une moindre mesure pour les troubles du comportement.

Répartition du type de handicap par tranches d'âge



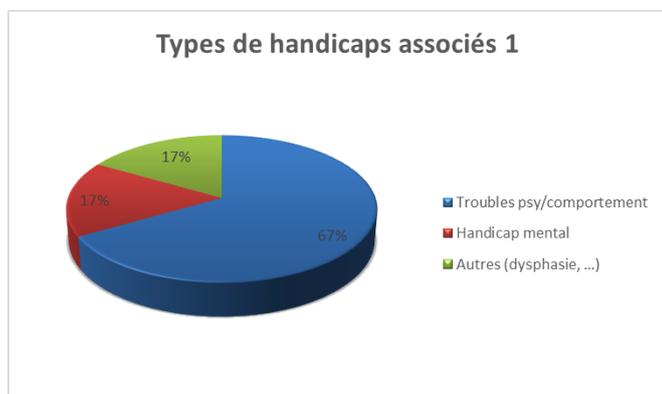
Ainsi, les problématiques dominantes (troubles du comportement et déficiences mentales) se répartissent autour de l'âge moyen du groupe de nos bénéficiaires.

Pour l'ensemble du groupe des personnes inscrites au service d'accompagnement, nous avons une proportion de 32% de personnes avec des « handicaps multiples », contre une majorité de 68% avec un handicap unique.



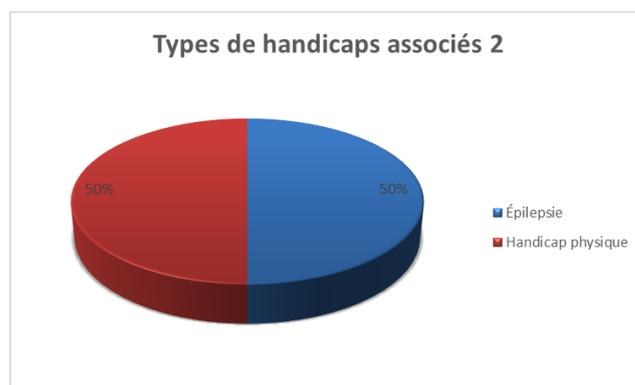
Pour les bénéficiaires avec handicaps multiples, selon un handicap « prédominant » avancé par la personne ou les familles, parce que plus visible sur la scène sociale, des déficiences « associées » sont mises en exergue, à savoir :

Déficiences associées 1	Proportions
Troubles psy/comportement	67%
Handicap mental	17%
Autres (dysphasie, ...)	17%
Total général	100%



Les bénéficiaires avancent une déficience première sur le plan administratif. Sur le plan clinique, le rapport entre ces déficiences est davantage systémique. Les troubles « associés » ne sont donc pas à considérer selon une perspective « déterministe » mais faisant partie d'un « tableau clinique » où chaque déficience influe sur l'autre.

Déficiences associées 2	Proportions
Épilepsie	50%
Handicap physique	50%
Total général	100%



A titre d'exemple, une schizophrénie associée à une déficience mentale peut amener la personne, dans certains contextes, à développer des « troubles du comportement ». La caractérisation du « handicap » sera davantage mis en avant selon le professionnel ou l'institution traitant la question : la maladie psychiatrique pour les établissements de soins de santé, la déficience mentale pour les milieux scolaires, les troubles du comportement pour les « milieux de vie » etc.

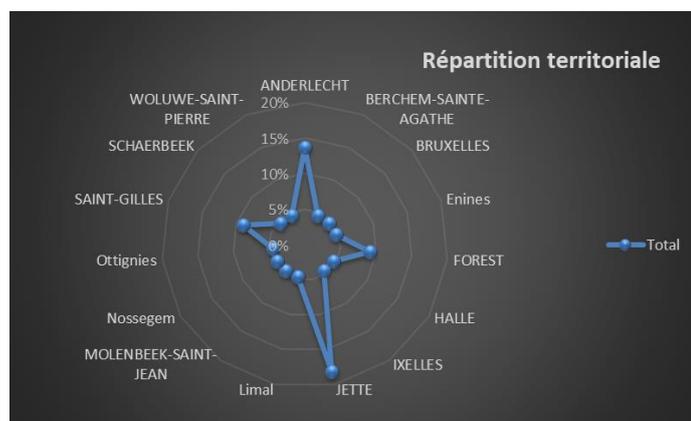
Ce descriptif est bien évidemment simpliste voire caricatural, il pointe à peine la complexité du travail de compréhension d'une problématique, pour une définition plus juste d'un projet donné. Une part du travail vise à se « décentrer » de ces terminologies pour se focaliser sur la personne elle-même, ses compétences et ses aspirations.

v. Répartition territoriale

L'origine territoriale de nos bénéficiaires se subdivise spécifiquement en trois groupes, classés par ordre de « décroissant » :

- 1^{er} groupe : bénéficiaires domiciliés dans les communes de Jette et Anderlecht.
- 2^{ème} groupe : bénéficiaires originaires de Forest et Saint-Gilles.
- 3^{ème} groupe : bénéficiaires originaires des communes restantes.

Communes	Bénéficiaires
JETTE	18%
ANDERLECHT	14%
FOREST	9%
SAINT-GILLES	9%
BERCHEM-SAINTE-AGATHE	5%
BRUXELLES	5%
Enines	5%
HALLE	5%
IXELLES	5%
Limal	5%
MOLENBEEK-SAINT-JEAN	5%
Nossegem	5%
Ottignies	5%
SCHAERBEEK	5%
WOLUWE-SAINT-PIERRE	5%
Total général	100,00%



Notons le fait que quelques bénéficiaires viennent de communes externes à la Région Bruxelles

Capitale (Halle, Enine et Limal). Ces situations sont associées à un accompagnement visant à travailler une « délocalisation » du milieu de vie (vers Bruxelles) ou un suivi en « situation critique ».

Au-delà de ces considérations, nos bénéficiaires se répartissent de manière hétérogène sur tout le territoire bruxellois, contrairement à l'année passée où les bénéficiaires des « communes plus proches » du site de notre service d'accompagnement étaient plus présents.

vi. Répartition externes/internes à l'Institut Decroly

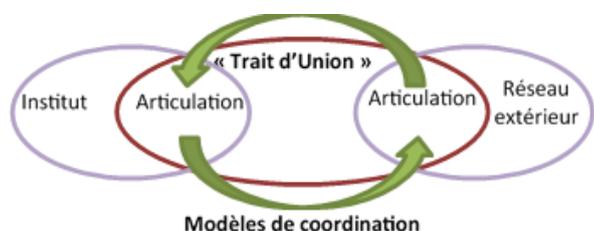
Comme déjà spécifié lors de notre rapport d'activité 2019, le service d'accompagnement s'articule comme structure « d'interface » au cœur du réseau, ceci y compris par rapport aux services intramuros de l'Institut.

Cette articulation « interne » construit sa pertinence sur plusieurs constats :

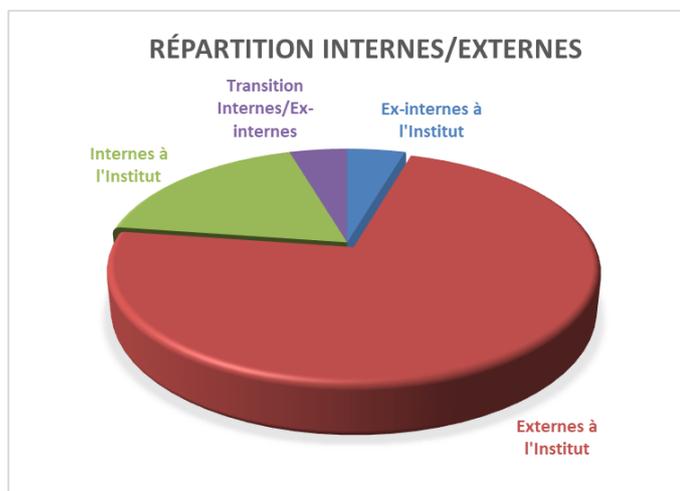
- 1) Les services psycho-sociaux internes à l'Institut, pour chaque entité (CJES, CH, services sociaux, écoles...) sont susceptibles de remplir des missions similaires à celles proposées par notre service.
- 2) Le service d'accompagnement peut offrir des prestations sur un mode spécifique, pouvant apparaître comme une « force » complémentaire : missions mobiles de l'équipe, souplesse d'ajustement, contacts soutenus avec le réseau, connaissance du réseau, diversité du public encadré etc.
- 3) La multiplicité des services internes nous amène à construire des modalités de communication « intramuros » faciles à mettre en place et dans une perspective pragmatique.
- 4) Trait d'Union ne limite pas son travail auprès des bénéficiaires internes de l'Institut. Par voie de conséquence, le suivi de « bénéficiaires externes » vient enrichir l'expérience, le « regard » et le « savoir-faire » acquis, pouvant être partagé au sein de l'Institut.

De ce fait, « Trait d'Union » s'est positionné comme un service d'intervention psycho-sociale et psycho-éducative de « seconde ligne » par rapport aux services internes existants.

La fonction « d'interface » du service prend donc tout son sens. Les ponts d'articulation du service se définissent par des **contextes de « relais »** (début ou fin de parcours au sein d'une entité de l'Institut), de **« soutien aux situations à risque »** (soutien complémentaire à des situations de décrochage ou désinvestissement par les bénéficiaires, fragilisation du tissu familial et social etc.) et de **coordination** (échange sur les situations, sur les possibilités du réseau, sur le contenu de nos projets, sur les possibilités de prise en charge etc...).



Pour en revenir aux données plus spécifiques, nous accueillons au sein du service une majorité de bénéficiaires externes, avec 73% du nombre total d'inscrits.



Rapport des bénéficiaires à l'Institut	Nombre de Initiales
Externes à l'Institut	73%
Internes à l'Institut	18%
Ex-internes à l'Institut	5%
Transition Internes/Ex-internes	5%
Total général	100,00%

Les bénéficiaires internes à l'Institut, que nous suivons « en seconde ligne » (relais, missions de soutien, missions ambulatoires etc.) représentent 18%.

Dans le cadre des suivis en « transition » (fin de projet au sein de services tiers internes), ainsi que le suivi d'anciens bénéficiaires ayant fréquenté l'Institut, nous retrouvons une proportion de 10% au total.

Ainsi, nous sommes pleinement déployés sur le réseau extérieur. Les missions de soutien, en lien avec les services internes, sont également saillantes. Néanmoins, la question de la place de notre service pour un travail de « transition » vers « l'après parcours » institutionnel reste pertinente :

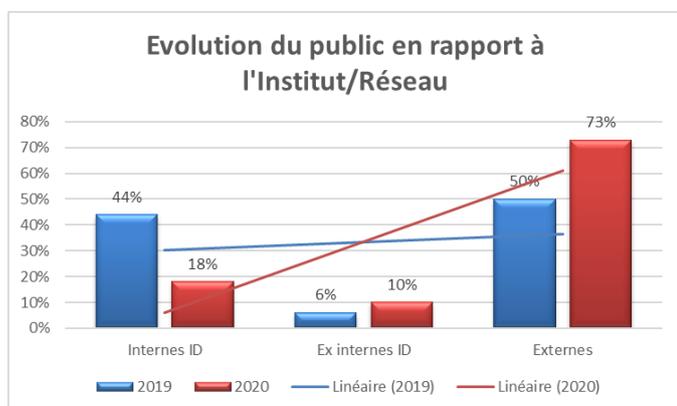
- Les services internes remplissent-ils pleinement cette fonction de « transition » vers « l'après » du parcours institutionnel ?
- La pertinence de notre service, pour ces missions de transition, est-elle bien « lisible » pour nos partenaires internes ?
- Quelle articulation, avec les services internes, est-elle possible dans le cadre de ces situations ? Quelles en seraient les modalités ?

Afin de répondre à ces questionnements organisationnels, nous avons identifié deux domaines possibles de régulation :

- 1) La fonction de la « personne de liaison » intramuros : celle-ci nous permet d'introduire une communication interne, régulière et structurée permettant de « signaler » les situations pertinentes pour notre service.
- 2) Les « listes d'attentes » qui se constituent au fil du temps au sein de notre service d'accompagnement. Il s'agirait d'équilibrer la gestion des demandes, pour ouvrir au mieux des « places disponibles » pour les missions de « transition ».

Ces dispositions sont bien évidemment conditionnées au fait que nous ne remplissons pas les prérogatives des services internes existants d'une part. D'autre part, qu'une anticipation par les services « partenaires » puisse se faire pour le traitement des demandes (éviter les demandes de « suivi » en urgence par exemple). Ces considérations restent donc toujours en travail.

D'un point de vue évolutif, les chiffres sont également très significatifs :



Nous avons moins de bénéficiaires internes (déjà suivis par les services « intramuros » de l'Institut), mais plus de bénéficiaires ayant quitté l'Institut ou en phase de le quitter. La proportion des bénéficiaires externes est fortement en augmentation.

Ces données répondent partiellement aux questionnements que nous énoncions un peu plus haut. Il est logique que « Trait d'Union » soit moins sollicité quand les services « internes » ont la « prérogative sur les suivis ». Notre présence pour « l'après parcours institutionnel », bien qu'elle se soit vue légèrement augmentée, reste encore peu développée. Se pose alors la question de notre « articulation » avec les services internes, qu'il s'agit probablement d'appuyer davantage.

La tendance 2020 signale sans équivoque notre « pertinence » au cœur du réseau.

vii. Objet de l'accompagnement

L'objet de l'accompagnement est très diversement réparti auprès de nos bénéficiaires. L'objet initial (demande en phase « d'amorce » de l'accompagnement porte, en ordre décroissant, sur :

1) Un premier groupe saillant reprenant :

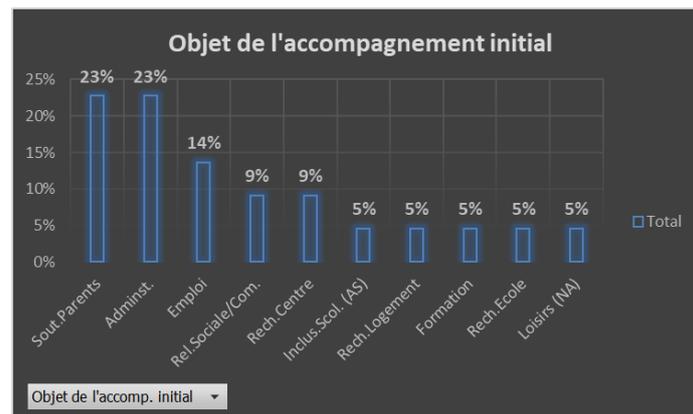
- Le soutien à la parentalité/Guidance éducative
- La guidance dans les démarches administratives

2) Un second groupe reprenant :

- Suivi dans les démarches de recherche d'emploi
- Soutien au maintien/développement du lien social et de la communication
- Suivi dans les démarches de recherche de lieu de vie (logement et recherche de centre)

3) Un troisième groupe reprenant :

- Suivi dans les démarches d'accès à une formation.
- Suivi dans le cadre d'un aide en inclusion scolaire
- Suivi dans la recherche d'une école
- L'accès à nos loisirs occasionnels



Bien évidemment, une demande première est souvent annexée d'objets secondaires.

En effet, nous distinguons bien un objet prioritaire en début de suivi, demandé par le bénéficiaire et lequel engendre des objectifs de suivi secondaires. Ces derniers sont souvent en cohérence (rapport connexe) avec le premier objet ou prennent leur place dans le cadre d'une demande d'accompagnement « globalisé ».

Ainsi, pour un pourcentage de bénéficiaires ayant demandé un objet précis d'accompagnement en demande initiale, pour ce même objectif, des objets connexes sont associés, comme le montre notre tableau ici-bas :

Objet de l'accompagnement (primaire et secondaire)	
Sout.Parents	
	Loisirs (NA)
	Rech.Loisirs.Ext
	Rel.Sociale/Com.
	Sout.Psy/Rel
Adminst.	
	Emploi

Rech.Logement
Sout.Psy/Rel
Rel.Sociale/Com.
Occupation
Sout.Psy/Rel
Emploi
Loisirs (NA)
Rech.Logement
Rech.Logement
Adminst.
Formation
Emploi
Rech.Centre
Sout.Psy/Rel
Inclus.Scol. (AS)
Rech.Logement

Les données montrent bien la richesse et l'hétérogénéité du contenu des demandes, ainsi que leur caractère évolutif au fil des suivis.

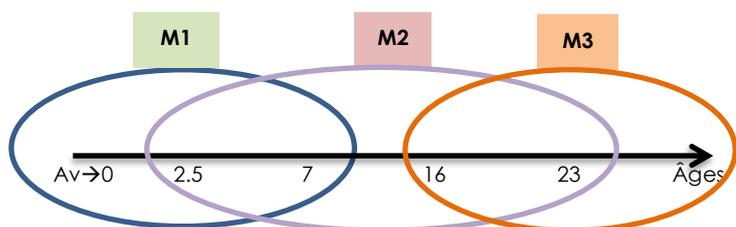
viii. Missions agréées développées

Pour rappel, notre agrément nous permet de développer les missions suivantes¹ :

M1 : accompagnement précoce pour les enfants en bas âge ;

M2 : accompagnement pour les enfants et les jeunes ;

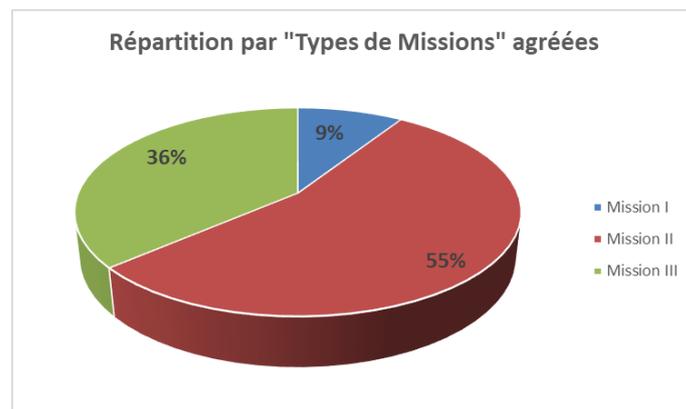
M3 : accompagnement pour les adultes.



Nous retrouvons principalement des suivis relevant des missions II et III, avec une propension pour les missions III. Ceci concorde avec l'âge moyen des

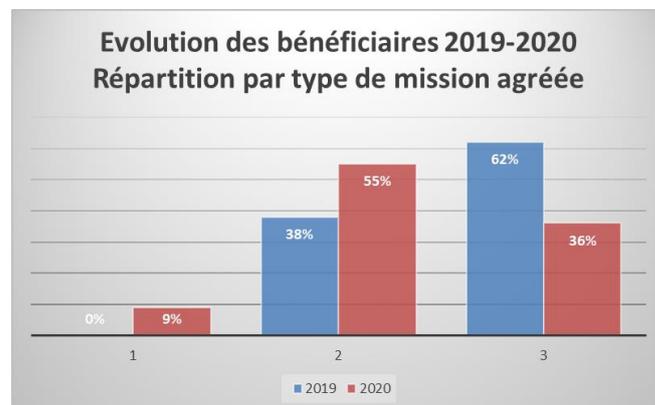
¹ Schéma qui représente les missions telles que définies selon les critères de l'arrêté 2017/1127 à l'article 3.

bénéficiaires demandant accès à notre service d'accompagnement.



Comparativement à 2019, nous constatons :

- 1) Pour la mission I, nous avons une très légère augmentation de suivis en 2020.
- 2) Pour la mission II, les suivis sont en augmentation.
- 3) Pour la mission III, nous avons moins de demandes relevant de ce cadre qu'en 2020.



Ces variations sont à mettre en lien avec le types de demandes qui nous sont adressées (prioritairement le « soutien à la parentalité », « les démarches administratives », « l'emploi... »), car il s'agit d'un public en « transition » (rupture de parcours scolaire, rupture socio-familiale, vers l'autonomie...).

Cette période transitoire étant déjà potentiellement critique pour un public fragilisé par

sa situation, il est un fait que la période de confinement sanitaire a fortement influé sur ces difficultés. Nous aurons l'occasion de traiter la question plus loin.

Bien que nous ayons une légère augmentation pour les missions de type I, nous persistons dans notre objectif de pouvoir ouvrir davantage à un public plus jeune. Cet objectif avait effectivement déjà été énoncé en 2019.

A ce titre, plusieurs demandes nous ont été adressées, qu'il a fallu placer en « attente » du fait des capacités en moyens humains limitées pour prendre en charge de nouvelles situations.

Une autre donnée à prendre en compte est que notre local d'activité collective, étant régulièrement en travaux d'aménagement, doit satisfaire aux normes d'infrastructure pour l'accueil d'un public plus jeune.

Il nous est donc possible d'enclencher le développement de missions de type I de manière individualisée si les moyens du service évoluent ou si d'autres suivis actuels arrivent à terme. Cependant, pour une prise en charge plus « collective », les délais des aménagements d'infrastructures sont une donnée dont il nous faut tenir compte.

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

Un élément distinctif émergeant par rapport à l'année précédente, est la présence de situations dites « critiques » et « de grande dépendance » au sein des suivis que nous prenons en charge.

Selon l'arrêté 2017/1127 du collège de la Commission communautaire française, au chapitre 2, section 2 - article 5, une aide aux « situations critiques » est définie comme : « ... l'aide à des personnes handicapées, notamment des personnes de grande dépendance, lorsqu'elles se trouvent dans des conditions mettant en danger leur personne ou celle d'autrui ou risquent une exclusion sociale ou familiale. »

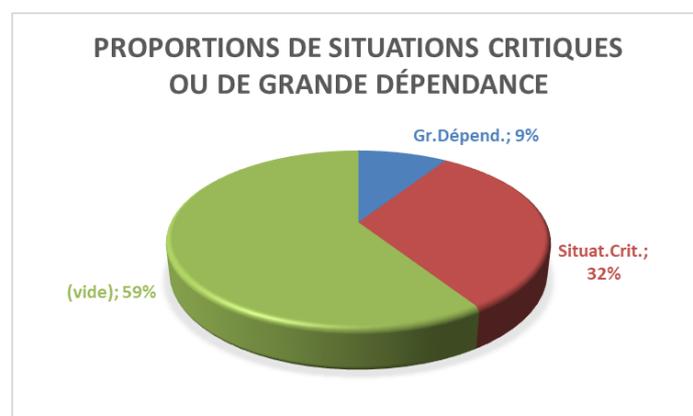
Bien que nous n'ayons pas l'agrément de « support aux situations critiques », certaines familles demandant un suivi auprès de « Trait d'Union » se retrouvent, au fil de leur parcours, dans des

conditions psycho-sociales très critiques. Il s'agit notamment de type de situations :

- δ de « grande dépendance » du fait d'une déficience altérant grandement les aptitudes à l'autonomie
- δ de double diagnostic « handicap/maladie psychiatrique »
- δ de double diagnostic « handicap/troubles psycho-affectifs graves »
- δ de rupture de projet scolaire ou d'hébergement, entraînant une précarisation de la situation socio-économique de la personne
- δ de rupture de lien familiaux entraînant un risque de « sans-abrisme »
- δ de situation d'isolement, de déscolarisation, de difficultés à trouver des lieux de vie, de précarisation socio-économique, précarisation du tissu social de la personne, isolement...

Un constat, au risque d'être répétitif, étant que le contexte sanitaire a « aggravé » des risques psycho-sociaux déjà présents auparavant.

Ainsi, « Trait d'Union » a eu à traiter avec des suivis à la hauteur de 31% pour les situations critiques (médico-psycho-sociales) et 9 % de situation de grande dépendance (handicap avéré altérant l'autonomie de la personne).



x. Les suivis en « maintien ou évaluation »

Comme nous l'avons précisé en début de présentation, 28 bénéficiaires sont administrativement « inscrits » au sein du service d'accompagnement. Nous travaillons les chiffres sur les suivis effectifs.

Parmi les bénéficiaires qui n'ont pas été repris dans les statistiques, bien que toujours inscrits, nous avons :

Maintien/Évaluation	Nombre de bénéficiaires
Convention & Loisirs	1
Loisirs exclusivement	5
Total général	6

Comme nous le constatons, il s'agit de bénéficiaires ayant demandé l'accès à nos loisirs plus spécifiquement et un bénéficiaire vivant dans la région du Hainaut.

Pour les bénéficiaires du groupe « loisirs », nous avons constaté que le service s'est vu plus pertinent, sur la question des loisirs, auprès des bénéficiaires déjà accompagnés dans le cadre des conventions.

En effet, le groupe des « loisirs » était trop hétérogène sur les critères « d'âge » et de « problématique » (certaines étant très « lourdes »). Ouvrir donc au « tout venant » ne semblait pas pertinent pour organiser des sessions viables en encadrement et en contenu.

Par ailleurs, le confinement ayant contribué à « aggraver » la situation psycho-sociale de certains bénéficiaires, l'accueil en « activités collectives » a davantage ciblé les « situations critiques » (ruptures socio-familiales, doubles diagnostics, graves troubles du comportement etc.).

Ces inscriptions restent néanmoins en « maintien » (nous restons ouvert pour toute demande d'accès aux loisirs, si les critères de cohérence du groupe est de mise) ou pour des activités plus individualisées. Le statut « d'évaluation » implique d'activer, à un moment donné, un questionnement sur la pertinence du maintien ou non de l'inscription, avec la participation de la personne.

xi. Analyses et commentaires

De manière assez générale, les chiffres indiquent une dynamique d'évolution de « Trait d'Union ». En effet, des indicateurs de progression sont évidents.

Nous avons une augmentation des bénéficiaires inscrits (ainsi que les demandes en « attente ») dans le courant de l'année 2020.

La progression est nettement significative (22%). En ce sens, d'un point de vue administratif, « Trait d'Union » peut prétendre à accéder à une catégorie supérieure (cfr. Conclusions de l'inspection). A ce jour, il est vrai, nos moyens « humains » ne nous permettent pas d'ouvrir à toutes les prises en charges demandées.

Ce qui est également remarquable est la diminution de la disparité numérique des bénéficiaires masculins et féminin par rapport à 2019. L'offre de service, tant sur les accompagnements que sur ses loisirs occasionnels s'est montrée plus pertinente pour les bénéficiaires féminins. Il est à noter que l'implication d'une intervenante féminine est un facteur non négligeable dans ce processus.

La moyenne d'âge du public accueilli est également plus élevée (progression de 22%). Nous avons déjà pointé en 2019 les particularités de ce type de public : personnes en période de vie « transitoire » (vers l'autonomie, vers l'emploi, vers une vie citoyenne typique...) ou des personnes en situation à « risque » (ruptures socio-familiales, ruptures de projets scolaires ou d'hébergement, risque de « sans-abrisme », déscolarisation, hospitalisations etc.).

Une forte demande émane donc de ce type de public. Les besoins semblent énormes. L'isolement et les restrictions d'accessibilité aux structures socio-administratives de la vie civile, en cette période de pandémie, n'ont fait qu'accentuer les difficultés.

Les personnes prises en charge au sein de notre service d'accompagnement présentent des handicaps qui restent en concordance avec notre public cible, tel que présenté dans notre projet de service.

Il est cependant intéressant de notifier que les situations de handicaps multiples, de double diagnostic et de problématiques

psychopathologiques à caractère psycho-affectif grave sont plus présentes. Plus présents sont également les cas de précarisation des situations de vie. Les « situations critiques » sont une dimension que « Trait d'Union » a eu à rencontrer davantage au fil des prises en charges.

Pour ce qui est de la répartition territoriale, certains bénéficiaires « éloignés » géographiquement n'hésitent pas à solliciter notre structure. Les bénéficiaires se répartissent, néanmoins, de manière assez variée sur tout le territoire bruxellois.

Notre pertinence pour des bénéficiaires émanant du réseau semble bien saillante. Une prise en charge de bénéficiaires évoluant au sein de l'Institut Decroly s'est vu diminuer. Les prises en charge en « transition » (bénéficiaires en phase de terminer un parcours institutionnel) a sensiblement augmenté. C'est là un domaine que « Trait d'Union » doit évaluer et, très certainement renforcer. Le point central est la « communication » et la « coordination » : quels besoins internes peut-on identifier et quels dispositifs officiels peut-on mettre en place ?

Les objets de l'accompagnement se sont vus fortement diversifiés par rapport à l'année 2019. Les objets pointés par notre analyse sont en concordance avec l'âge moyen du public inscrit et des problématiques traitées. Nos missions restent avec prédominance les II et III, bien qu'une ouverture de prise en charge est tout à fait possible en mission I (selon les demandes inscrites en « attente »). Deux critères essentiels à considérer en termes de développement : augmenter nos « moyens humains » pour les suivis individualisés et accélérer les aménagements d'infrastructure pour un public plus jeune dans notre local d'activités collectives.

Une donnée forte en conséquence est bien la présence très significative de bénéficiaires en « situation critique ». Il n'est pas évident d'objectiver et quantifier l'impact qu'a eu les restrictions sanitaires et sociales de la pandémie Covid 19 auprès des personnes inscrites à « Trait d'Union ». Néanmoins les constats de « terrain » sont incontestables : pour un public déjà fragilisé de par sa problématique, la restriction des possibilités socio-administratives et de construction de « projet » personnalisé attenant a impacté très défavorablement les personnes. Nous aurons l'occasion de développer plus en détail cette dimension plus bas.

Pour conclure, nous constatons une dynamique de développement positive du projet proposé par Trait d'Union, ainsi qu'une implémentation au cœur du réseau assez assurée.

2) Nature des demandes et domaines d'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.

Une demande première est travaillée en entretien, contextualisée et située par rapport une trajectoire personnelle. Nous en avons fait état de manière un peu plus détaillée dans la partie descriptive de notre organisation (projet pédagogique – Cfr. Schéma du processus de l'accompagnement).

La première étape d'une prise en charge consiste dès lors à travailler cette demande pour en analyser les motivations et l'adapter aux ressources et besoins des demandeurs. Ce travail se fait de concert avec la personne et/ou la famille ou autres acteurs du réseau. Des demandes implicites sont parfois difficilement exprimées.

Les critères de « prise de conscience » et de « compréhension » sont d'importance pour les bénéficiaires. Par ailleurs, lorsque la demande est « portée » par d'autres professionnels, il est capital que le bénéficiaire ne soit pas « dépossédé » de sa parole et sa perspective. Son implication est centrale à chaque étape du travail de la demande, dans la mesure de ses moyens.

Une fois que les demandes explicitées sont identifiées et pleinement comprises, il s'agit de les formuler en « objectifs ». Ces derniers doivent pouvoir donner suite à une « action pratique ». Cette action va se structurer selon la priorisation des objectifs (définition des étapes de l'action) et des nouveaux éléments apportés par les contextes rencontrés au cours de l'accompagnement.

Ainsi, 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. Les moments de

« suspension » pour évaluer les objectifs, et donc la demande, sont nécessaires.

ii. Le circuit de la demande

Nous avons répertorié de manière décroissante les modalités d'accès de la demande au sein de notre service dans le tableau ici-bas.

Modalités de la demande
Bénéficiaire et professionnel(s)
Bénéficiaire
Famille
Portée par un professionnel(s)
Bénéficiaire et famille
Famille et professionnel(s)
Bénéficiaire et entourage proche
Portée par l'entourage proche

Les demandes sont adressées selon deux modalités dominantes (45%) :

- Soit une demande d'un bénéficiaire, appuyée par un professionnel (27%)
- Soit une demande émanant du bénéficiaire isolément (18%)



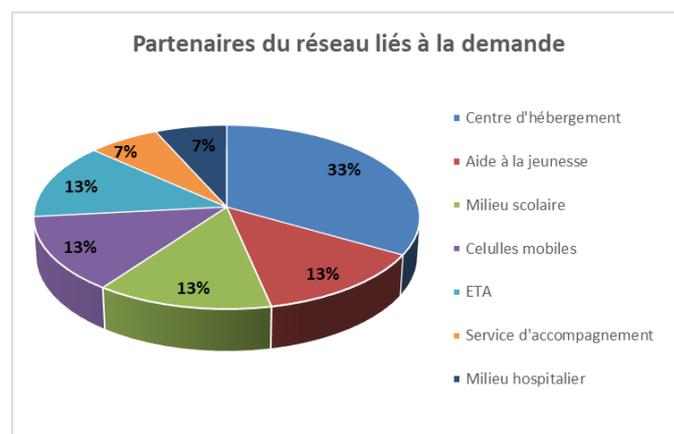
Viennent ensuite, pour un total de 42% :

- Les demandes du bénéficiaire appuyées ou portées par la famille
- Les demandes introduites préalablement par un professionnel (la rencontre du bénéficiaire se faisant dans un second temps)
- Les demandes du bénéficiaire appuyées ou portées par l'entourage familial

Dans un troisième groupe plus minoritaire (15%), nous retrouvons les demandes portées ou appuyées par un entourage relationnel plus élargi ou la famille associée à un professionnel (ou groupe de professionnels).

En ce qui concerne les « partenaires » du réseau lié à la demande, nous trouvons les chiffres suivants :

Partenaires du réseau	Bénéficiaires concernés
Centre d'hébergement	33%
Aide à la jeunesse	13%
Milieu scolaire	13%
Cellules mobiles	13%
ETA	13%
Service d'accompagnement	7%
Milieu hospitalier	7%
Total général	100,00%



Un fait évident est qu'une majorité de demandes, tous secteurs confondus, émanent pleinement du réseau. La variété intersectorielle est conséquente. Un tiers des demandes sont soutenues par des professionnels en lien avec un centre d'hébergement (au sens large – milieu de vie).

iii. Panorama des demandes

Nous avons répertorié les objets des demandes telles qu'énoncés en phase initiale (demandes primaires et secondaires) et en phase d'évaluation (avenants).

Nous obtenons donc la liste suivante :

Accès à nos loisirs (non agréé)
Accès aux soins
Aide à l'inclusion scolaire (AS)
Aide aux relations sociales et à la communication
Démarches administratives
Occupation
Recherche de formation
Recherche de logement
Recherche de loisirs extérieurs
Recherche d'un Centre
Recherche d'une école
Recherche et aide à l'emploi
Soutien à la parentalité
Soutien psychologique et relationnel

Il est à noter que certaines demandes sont connexes et prennent leur sens dans le cadre d'un accompagnement plus globalisé pour une personne donnée. Afin d'exposer de manière plus claire et synthétique le contenu de ces demandes, nous procéderons à partir de nos « pôles d'action ».

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 du comportement de leur enfant). Les demandes connexes étant également un soutien psychologique et relationnel, ainsi que l'ouverture d'espaces d'accueil pour le bénéficiaire (loisirs, accueil de répit, occupation...).

Dans le cadre des situations « critiques » (enfants déscolarisés, hospitalisations multiples, risque d'exclusion du milieu de vie familial...), des démarches actives pour construire du réseau est de prime importance, 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.)...

Le travail de diagnostic de situation et de coordination semble apparaître, pour ces situations complexes, un élément préliminaire d'importance. La collaboration avec le réseau n'est pas toujours aussi évidente : quelle définition des objectifs, quelle répartition des tâches, quels délais, quelles modalités de communication, quelles fréquences des rencontres etc ? Ces questionnements peuvent sembler anodins, cependant le « flou » des interactions en contexte « réseau » fait souvent l'impasse sur ces données.

La période de confinement sanitaire 2020 a très fortement incliné notre approche sur la dimension « soutien psychologique et relationnel » et « l'accueil » (loisirs, occupation, répit...). Nous avons tenté, au mieux d'offrir un accompagnement en relation d'aide, tout en veillant à rester dans le cadre de nos missions (approche non thérapeutique).

Le travail autour des familles nous a également amené à accompagner celles-ci dans leurs démarches auprès de structures intersectorielles (les milieux hospitaliers, les services de santé mentale, les services de l'aide à la jeunesse, la recherche de lieux de vie etc...). Les secteurs sont assez variés.

L'aide aux relations sociales et à la communication intéresse particulièrement les familles dont un enfant présente des troubles psychiques (phobie sociale par exemple, maladie psychiatrique, troubles psycho-affectifs...).

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 » :

- transition d'un hébergement pour « jeunes » vers un « hébergement » pour « adultes »,
- recherche d'un centre d'hébergement pour personne de « grande dépendance » ou avec « double diagnostic »
- recherche d'un logement dans un contexte d'urgence
- aide dans les démarches d'accès à un logement social, d'habitat accompagné, d'habitat solidaire ou d'habitat protégé...
- soutien aux démarches de recherche de logement classique
- soutien aux démarches de recherche de logement « étudiant » dans un projet d'études supérieures etc.

Dans ce cadre, les demandes sont bien variées mais non pas exemptes d'obstacles et de difficultés : peu de structures disponibles pour une problématique donnée, listes d'attentes conséquentes, critères non concordants (revenus), non compatibilité de la demande du bénéficiaire par rapport à l'offre de service de la structure accueillante etc.

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 administrations, constitution de dossiers, gestion du planning etc.).

Des situations d'exclusion du domicile, d'endettement (loyers impayés), tractations avec le propriétaire sont des exemples, non exhaustifs, des domaines que nous avons eu à traiter.

c) Demandes autour des « milieux scolaires »

Nous avons eu peu de prises en charge effectives « en aide à l'inclusion scolaire ». Nous avons cependant reçu plusieurs demandes dans ce sens que nous avons dû placer « en attente » faute de place « libre » pour une prise en charge. Les « moyens » humains disponibles pour un service de catégorie I ont véritablement été indicatifs de nos « limites » pour embrasser les prises en charges qui nous ont été adressées.

Néanmoins, dans ce pôle d'action, le travail s'est principalement concentré sur deux axes :

- Informer et guider les bénéficiaires et leur famille
- Se coordonner avec les professionnels en place autour du bénéficiaire.
- Informer et sensibiliser les professionnels (PMS, professeurs...)

Les demandes ont essentiellement porté sur le maintien dans l'enseignement ordinaire (secondaire et supérieur). Dans les situations que nous avons suivies (principalement des bénéficiaires autistes de haut potentiel), le maintien dans les établissements de l'enseignement ordinaire n'apparaît pas aussi évident.

Deux mondes séparent les bénéficiaires et les environnements de l'enseignement, deux schémas de pensée et d'organisation. La mobilisation des professionnels est effective mais la mise en place des aménagements raisonnables n'est pas toujours évidente. La « tendance » à énoncer des « principes » du type « ce jeune doit aller en enseignement spécialisé », « nous ne sommes pas outillés » etc... sont assez fréquentes.

Un autre obstacle observé est une tendance à attribuer aux bénéficiaires des intentions identiques à celles qu'un professionnel de l'enseignement attribuerait à un jeune « neurotypique », surtout lorsque des troubles du comportement surgissent en contexte. Cette disposition d'esprit pose question car le fonctionnement cognitif autistique est très spécifique. C'est à ce niveau que le travail de « sensibilisation » et « d'information » joue un rôle central, mais non suffisant. Il y a véritablement une rencontre entre « deux cultures » dont il s'agit d'en comprendre les points d'achoppement pour mieux intervenir.

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

Ce pôle d'action a été assez bien investi auprès de nos bénéficiaires. Il est à noter que le contexte sanitaire a fortement « ralenti » les démarches (administrations ouvertes à horaires réduits, non joignables directement, réponses différées par email, peu d'emploi sur le marché, structures partenaires « fermées » etc.).

Les demandes vont de la guidance à travers les administrations de l'emploi et ses partenaires, l'accès aux tests de compétence, la réalisation de cv, l'apprentissage dans l'utilisation des sites

internet, la recherche collaborative d'emplois, les recherches d'aides possibles etc.

La lisibilité du réseau pose véritablement question pour nos bénéficiaires, ainsi que les démarches multiples. Celles-ci étant davantage rendues difficiles si les « conseillers » ou interlocuteurs sont variables.

La guidance dans les démarches de recherche d'emploi va de pair avec celles des formations, surtout pour les bénéficiaires sans aucune qualification. Les alternatives transitoires comme des stages citoyens ou de demandes de stage ont aussi été des demandes que notre service a explorées.

Outre le travail de guidance, de réalisation active de démarches (revue de parcours, analyse des compétences, réalisations de cv, accès à des préformations etc.), les sensibilisations sur les codes de « comportement au travail » ont été une voie que nous avons développée également.

Des sessions de discussions sur les « codes sociaux » : présentation de soi, préparation du discours de présentation, la tenue vestimentaire, la ponctualité par exemple, ont été des thématiques rencontrées.

L'articulation avec les services tiers sont capitaux : Actiris, consultation sociale, organismes de préformation etc. Le travail avec le bénéficiaire, dans ce cadre, consiste à dessiner une trajectoire plausible à travers les « possibles » du réseau.

e) Demandes autour du suivi du « quotidien »

Les demandes contenues dans ce pôle d'action sont très variées : démarches administratives, guidance budgétaire, aide à la gestion des plannings et des rendez-vous, aide dans les démarches de constitution de dossier auprès des administrations etc.

Il s'agit d'un ensemble de demandes qui sont en « intersection » avec les ensembles précédents. Nous avons constaté, au fil de nos suivis, plusieurs problématiques de précarité financière, d'endettement, de problématiques liées à la justice etc.

Les contextes d'intervention ont été assez diversifiés. Parfois, la construction d'un réseau

avec les services tiers ont été nécessaires (service de médiation de dette, cpas, services d'aide sociale d'urgence, maison de justice etc.).

Le « quotidien », durant la période du premier confinement, a surtout consisté à garder un lien continu avec nos bénéficiaires, entretenir la communication, les inviter à participer à certains projets (le projet « Créons-finement » par exemple)...

Ces démarches peuvent également englober les procédures pour l'attribution d'un administrateur de bien, de clarification de la situation administrative et financière de la personne, du maintien d'un contact pour les bénéficiaires fragilisés psychiquement ou en situation critique etc.

Certains bénéficiaires nous ont interpellé sur le contexte de confinement, les règles en vigueur, les consignes sanitaires et pour des conseils de notre part, surtout au mois de mars. Nous avons travaillé à informer nos bénéficiaires au mieux dans ce sens.

En continuité à ces demandes, nous avons créé une page sur notre site, strictement dédiée aux informations sanitaire liées au Covid 19. Cette page regroupe des informations de première ligne ainsi que des vidéos accessibles à un public élargi (bénéficiaires et professionnels).

f) Demande autour des activités collectives

Nos activités collectives ont consisté en 2020 en des loisirs occasionnels (réalisés pendant les périodes de congés scolaires), des accueils en répit (pour les bénéficiaires avec des « troubles graves du comportement ») et des sessions de créations artistiques (pour les bénéficiaires isolés socialement pour des motifs psychiatriques).

Les loisirs se sont vu plus pertinents pour les bénéficiaires déjà inscrits dans notre service d'accompagnement. En effet, l'ouverture au « tout venant » posait des problèmes organisationnels évidents : inscriptions anticipatives avec annulation, non concordance du groupe (adolescents) par rapport à l'âge du demandeur, problématiques hétérogènes des bénéficiaires...

Nous avons donc opté pour l'organisation de loisirs selon les demandes émergentes et nos propositions internes, d'abord pour nos bénéficiaires, tout en restant ouverts pour d'autres demandes externes.

L'augmentation du nombre de nos bénéficiaires en conventions d'accompagnement et le peu de moyens humains dont nous disposions nous ont également amené à réduire les créneaux de loisirs et d'accueils collectivisés. Parfois la « gravité » des troubles pour un bénéficiaire nous a conduit à privilégier un espace d'accueil plus individualisé, car le besoin s'en faisait criant.

iv. Analyses et commentaires

L'année 2020 a été une période riche par les défis posés par le contexte sanitaire et ses conséquences, par l'augmentation des inscriptions au sein de notre service, ainsi que par l'augmentation de situations critiques, parmi nos bénéficiaires.

Les suivis nous ont amené à développer tous nos pôles d'action, bien que le pôle « activités collectives » ait été réorganisé en fonction des moyens internes du service.

Les demandes prises en charge a mené pleinement l'équipe, tant dans de l'intervention psycho-sociale que psycho-éducative. L'année 2020 a surtout été marquée par un fort investissement en mobilité (travail sur le terrain, en déplacement) et surtout par l'enrichissement de notre réseau (rencontre de partenaires très diversifiés).

Le développement de nos actions nous ont permis d'acquérir une connaissance plus étendue du réseau et ce bien au-delà du secteur du handicap.

Le contexte sanitaire a « ralenti » fortement l'accès à certaines structures administratives. La précarisation d'un certain nombre de nos bénéficiaires a été une donnée évidente.

Le contexte sanitaire a eu plusieurs effets sur nos bénéficiaires :

- 1) Une aggravation du contexte de vie ou de la santé mentale, tant du bénéficiaire que des familles.

- 2) Un amoindrissement des perspectives (administrations ou structures fermées, moins accessibles, peu mobilisables...)
- 3) Des demandes de contacts avec le service (accueils ou loisirs)
- 4) Une volonté affirmée de rester confiné, pour les bénéficiaires ayant un cadre familial plus stable et aux ressources financières suffisantes
- 5) Une précarisation pour les bénéficiaires en situation de risque (rupture familiale, de projet scolaire ou d'hébergement, en recherche d'emploi, risque de sans-abrisme...)
- 6) Des hospitalisations pour les bénéficiaires plus fragiles de part leurs problématiques (doubles diagnostics ou graves troubles du comportement, déscolarisation...)
- 7) Un repli « sécurisant » pour les bénéficiaires avec des problématiques de phobie sociale ou de troubles anxieux dans leurs démarches pour construire un projet (ouverture au monde).

Ce contexte d'évolution a introduit un certain nombre d'incertitudes sur le contenu des projets engagés. D'autre part, le contact avec certaines administrations a pu se caractériser par la redondance de nos interpellations et des réponses irrégulières ou différées de celles-ci.

Les normes culturelles de proxémie ont fortement été troublée. Introduire une ligne de conduite « stable » a été le parti pris de notre service, dans la mesure des moyens dont nous avons disposés.

Pour le service d'accompagnement, aucun bénéficiaire, à notre connaissance, n'a contracté le Covid 19 en 2020. Certains ont été « cas contact » ou ont dû se faire dépister en cas de doutes. Il en fut de même pour les membres de l'équipe du service.



2. Actions spécifiques (en développement et évaluation)

Comme nous l'avons précisé lors de la présentation du service, **nous ne sommes pas agréés en « actions spécifiques » en catégorie I.**

Néanmoins, conformément à notre agrément, nous avons opté pour l'organisation d'activités collectives occasionnelles (loisirs) au profit de nos bénéficiaires.

Par ailleurs, l'année 2020 a été marquée par une augmentation du nombre de bénéficiaires inscrits, dont un certain nombre en « situation critique » ou de « grande dépendance ».

Nous présentons les données sous la rubrique « actions spécifiques » pour la clarté structurelle du rapport d'activité.

1) Loisirs pour adultes et adolescents

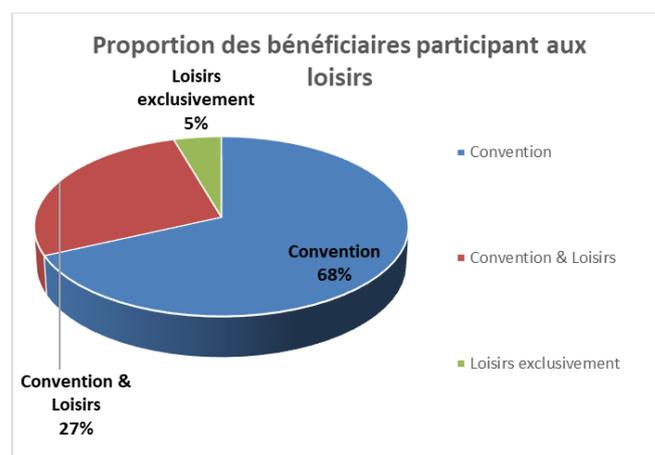
i. Données

- Nombre de bénéficiaires au total dur l'année : 7 dont 1 dispose du statut de grande dépendance.
- Nombre de demi-journées : 1
- Nombre de journées : 7
- Nombre total de période d'activité sur l'année : 15 périodes, dont 4 pendant les vacances d'été.

a) *Nombre de bénéficiaires inscrits*

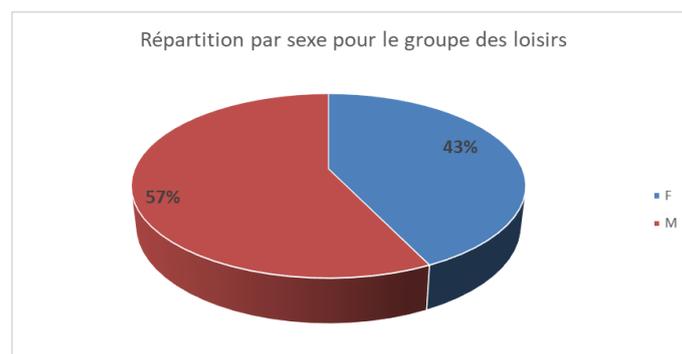
Nous avons 7 bénéficiaires inscrits. La majorité étant reprise en « complément » d'une convention d'accompagnement. Un seul bénéficiaire a demandé l'accès aux loisirs à titre exclusifs. Ce qui fait un total de 31% du nombre total de bénéficiaires.

Type d'accès aux loisirs	Nombre de bénéficiaires
Convention & Loisirs	6
Loisirs exclusivement	1
Total général	7



b) *Répartition par sexe*

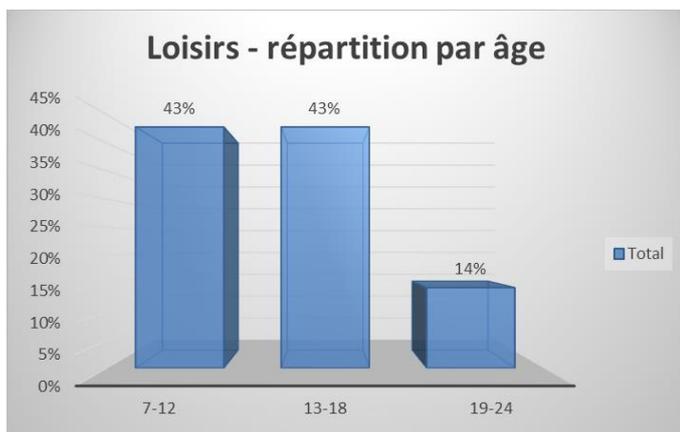
En 2020, nous avons une répartition de 57% de bénéficiaires masculins contre 43% de bénéficiaires féminins. Comme nous l'évoquions dans notre partie traitant des données globales du public accompagné, comparativement à 2019, nous avons plus de bénéficiaires féminins au sein de nos loisirs.



c) *Répartition par âge*

Comme le montrent les chiffres, nous avons une majorité de bénéficiaires allant de 12 ans à 18 ans (86 %). Les jeunes adultes représentent 14% du groupe.

La moyenne d'âge est de 15 ans, donc identique à celle déjà présente en 2019. Le public adulte est bien représenté également. Les chiffres indiquent une progression significative.

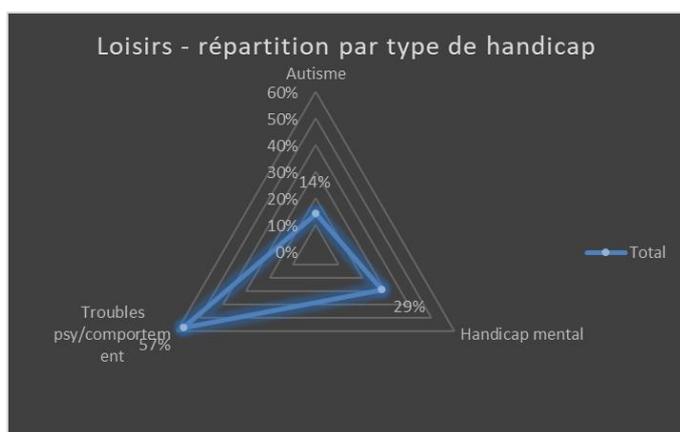


d) Répartition par handicap

Les bénéficiaires participant aux loisirs sont majoritairement inscrits dans une problématique de troubles du comportement (57%). En seconde catégorie, nous retrouvons les personnes avec déficiences mentales avec 29%.

La participation des bénéficiaires avec une problématique « autistique » ne représente que 14%

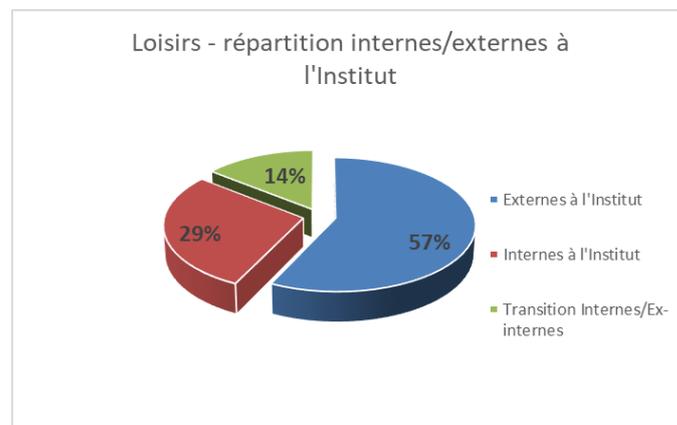
Conformément à notre projet de développement, il s'agit donc d'appuyer l'accessibilité des personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme à l'avenir.



e) Répartition externes/internes à l'Institut Decroly

Nous avons très clairement une majorité de bénéficiaires externes à l'Institut, y compris des bénéficiaires en période transitoire (fin de parcours institutionnel). Les bénéficiaires émanant de

l'Institut représentent 29%. Une progression très nette de bénéficiaires externes est évidente par rapport à 2019.



ii. Description des ateliers

« Projet Créons-Finement » (activité de la première période de confinement - mars)	
Description	
L'activité consiste à mobiliser les bénéficiaires et leurs familles afin de procéder à des réalisations diverses : bricolages, montages vidéos, montages musicaux, repas préparés, souvenirs photos... Les « défis » et demandes de participation se fait de manière prioritaire par visio-conférence. A côté de ces activités « d'entretien du lien », les contacts en visioconférence, contacts téléphoniques sont maintenus avec régularité. L'objectif à terme étant de récolter ces réalisations et faire un montage vidéo mettant en avant le savoir faire de nos bénéficiaires.	
Objectifs :	
<ul style="list-style-type: none"> - Faire participer les bénéficiaires et leur famille sur un mode constructif à des réalisation valorisantes - Soutien psychologique et relationnel en période de confinement généralisé - Rester disponible pour toute demande diverse (questions relatives au contexte sanitaire, accès aux soins, écoute active...) - S'informer de la santé psychique et physique de nos bénéficiaires 	
Organisation pratique	
<ul style="list-style-type: none"> - Contact chaque semaine - Visualisation des réalisations des autres bénéficiaires - Activité proposée en mars 2020. - Animateur : David Prado 	

Projet «Jeux de société originaux»

Description

Les jeux de société sont nombreux. A côtés des jeux les plus commercialisés existent de nombreux jeux moins connus. Par « originaux », l'animateur propose de faire découvrir ces jeux moins connus mais tout aussi « amusants ». Ces jeux sont généralement vendus chez des vendeurs spécialisés. Ces jeux se présentent à la fois sous forme de plateau ou de cartes (ou les deux modalités étant mixtes). Certains systèmes de jeu offrent la possibilité de jouer de longues parties. Il est également possible d'inventer soi-même un certain nombre de jeux ou les trouver sur le web. Il serait opportun d'envisager qu'une « ludothèque » se constitue au sein du service, afin d'offrir une large gamme de choix.

Objectifs à court et moyen terme :

- Offrir un moment de détente et de plaisir.
- Travail sur les interactions sociales.
- Travail sur l'intelligence adaptative (stratégies de jeu).
- Faire découvrir des jeux méconnus.
- Travail de verbalisation ou d'expression.
- Apprentissage de la collaboration ou de la compétition bienveillante.

Organisation pratique

- Activité proposée les :
 - o 01/07/20
 - o 08/07/20
 - o 03/11/20
- Lieu d'activité : le local d'activités collectives du service d'accompagnement
- Animateurs : David Prado ou Morgane De Becker

Projet « Peinture sur toile » ou dessin

Description

L'objectif est d'initier les enfants et les jeunes à la peinture sur toile, sur base de techniques très simples. L'animateur veillera à préparer à l'avance le contenu sur lequel les participants travailleront. L'idée est de permettre aux participants de s'exercer sur deux volets : une création dirigée avec un modèle prédéfini et une création libre. La création libre pourrait être envisagée si le participant a déjà assimilé les bases élémentaires : les outils de peinture, les couleurs, le mélange des couleurs, la préparation de la toile... L'utilisation de la toile ou autre support équivalent permet au participant de garder sa création à la maison. L'activité peut être déclinée sur plusieurs variantes : peinture à la gouache, à l'aquarelle, peinture liquide, pastels, dessins simples... L'activité peut être individuelle ou collective (une

même peinture mais plusieurs artistes). La finalité peut être unique (une œuvre à rapporter chez soi) ou plus globale et collective (organisation d'un vernissage, diffusion des œuvres à l'extérieur, œuvres pouvant servir à décorer un espace donné...). Dans tous les cas, cet exercice permet au participant de travailler sa créativité, ses habilités psychomotrices, son expression, son imagination, ses connaissances en dessin et peinture. L'animateur veillera à maîtriser un minimum les éléments qu'il propose dans l'atelier. Si l'atelier approfondit les notions ou les techniques et si l'animateur n'en a pas les connaissances, il est possible d'imaginer d'inviter un artiste confirmé ou de créer un partenariat avec une association ou une personne compétente. L'animateur veillera à ce que les participants ne se salissent pas, à ce que le local soit préparé, protégé (protections sur la table et au sol...) et nettoyé.

Objectifs à court et moyen terme :

- Travail sur l'expression de son imagination.
- Travail de créativité.
- Maîtrise des techniques élémentaires.
- Coordination psychomotrice (gestes du peintre ou dessinateur).
- Connaissances : maîtrise des couleurs et de leur mélange, les outils de peinture, les supports, la gestuelle technique, découverte d'œuvres connues...
- Valorisation personnelle.

Organisation pratique

- Activité proposée le :
 - o 03/11/20
 - o 21/12/20
 - o 29/12/20
- Lieu de l'activité : local d'activités collectives du service d'accompagnement
- Animateur : David Prado ou Morgane De Becker

Projet « Court-métrage »

Description

L'atelier « court-métrages » part sur l'idée d'allier des exercices « d'improvisation » partiels (avec une part de préparation) ou totaux (sans préparation), la capture en image vidéo et le montage pour en faire un récit filmique à diffuser. Les bénéficiaires participent aux différentes étapes du processus de réalisation d'un film dans lequel ils en sont les scénaristes et les acteurs. La part d'improvisation, dirigée ou non, permet à l'animateur d'adapter l'atelier à certaines problématiques de handicap (déficiences mentales ou autre) et au contexte d'organisation de l'activité (le temps d'une journée par exemple). En effet, l'apprentissage des répliques d'un texte, sur le modèle « d'une pièce de théâtre » demande beaucoup d'investissement en temps et d'aptitudes cognitives (mémorisation, restitution...).

La part de montage prend également du temps. Le travail de montage peut être participatif pour autant que certains bénéficiaires en aient les capacités (utilisation des outils informatiques). A minima, ils peuvent contribuer à alimenter le film de « musiques » ou de photos. « L'après-montage » peut laisser la place à l'organisation d'un événement : la diffusion du court-métrage aux bénéficiaires et leur famille. L'activité se veut « inclusive ». Le processus permet au bénéficiaire de se mettre en valeur comme acteur, à l'image des films qu'ils peuvent voir à la télé. Ils découvrent par la même occasion les étapes d'élaboration d'une modeste « œuvre artistique ». En plus de solliciter des aptitudes créatives, ils travaillent leurs interactions sociales et leur expression tant corporelle que verbale. La confrontation aux images et les réajustements des scènes qu'elle implique, leur permet d'apprendre à ajuster leur comportement par rapport à une situation ou objectif donnés.

Objectifs à court et moyen terme :

- Apprentissage des étapes de construction d'un petit film amateur.
- Travail sur l'imagination (construction d'un scénario, mise en place de scènes improvisées...).
- Travail sur l'expression verbale et corporelle.
- Travail sur la compréhension en situation et l'adaptation à une situation donnée (improvisation préparée ou libre).
- Apprentissage d'ajustement aux interactions sociales à travers un rôle.
- Mise en valeur de l'œuvre (du travail des bénéficiaires) lors d'une diffusion collective.

Organisation pratique

- Activité proposée les :
 - 23/12/20
- Lieu de l'activité : local d'activités collectives du service d'accompagnement
- Animateurs : David Prado et Morgane De Becker

Projet « atelier de parcours moteur »

Description

L'atelier de parcours « moteur » peut se construire selon deux modalités : des parcours « d'obstacles » divers (avec des thématiques qui viennent dynamiser le contexte de jeu) ou des ateliers conçus comme des petits modules d'activité divers (où l'enfant a la possibilité de s'y inscrire selon son choix). Les ateliers s'organisent avec du matériel divers : coussins de psychomotricité, tapis, cerceaux, petits instruments de musique etc. Les activités visent à travailler les 5 sens, ainsi que les notions relationnelles (interactions avec les autres enfants) et des notions psychomotrices (haut/bas, glisser/marcher, en dessous/au-dessus etc.). L'animateur veillera à animer le contenu de l'atelier afin de rendre l'activité dynamique et agréable aux yeux des enfants.

Objectifs à court et moyen terme :

- Travailler les notions de socialisation à partir des interactions sociales.
- Travailler les notions psychomotrices d'espace, de temps et de schéma corporel.
- Travailler le champ perceptif avec des activités sollicitant les 5 sens.

Organisation pratique

- Activité proposée les :
 - 22/12/20
- Lieu d'activité : salle de psychomotricité de l'Institut.
- Animateur : David Prado

Projet « Omnisport »

Description

L'atelier propose aux participants plusieurs petits modules d'activités physiques simples et ludiques, orientés vers des exercices d'agilité, de coopération et d'astuce. La succession de petits modules s'adapte aux compétences des participants. L'objectif principal consiste en ce que chacun puisse découvrir des sports très divers mais simplifiés dans leur application. L'atelier peut manipuler du matériel très varié (plots, cordes, cerceaux, ballons divers etc.). L'animateur veillera à organiser l'activité selon des règles de respect et de valorisation. L'activité peut se décliner sur plusieurs modalités : compétition, défis, coopération, autour d'une thématique plus vaste (une histoire...). Les possibilités sont variées.

Objectifs à court et moyen terme

- Travail sur les notions de socialisation.
- Permettre au participant de s'investir dans des exercices physiques très divers.
- Permettre au participant la découverte de différents types de sport moins communs.
- Travail sur les notions psychomotrices variées.

Organisation pratique

- Activité proposée le :
 - 01/07/20
 - 08/07/20
 - 03/11/20
 - 06/11/20
- Lieu de l'activité : la salle de sport
- Animateur : David Prado ou Morgane De Becker

Projet « découverte des 5 sens »

Description

L'atelier propose aux participants plusieurs petits modules d'expérimentation autour des sens : la vue, l'ouïe, l'odorat, le goût et le toucher. Ces modules sont entrecoupés de petites sessions de relaxation et de détente. D'autres jeux viendront compléter les modules de découverte sensorielle. L'animateur veillera à préparer le matériel nécessaire. Les modules peuvent se compléter par des activités d'expression sur ce que le participant a expérimenté : verbalisation, dessins...

Objectifs à court et moyen terme

- Travail sur les notions de socialisation.
- Permettre au participant de se sensibiliser à ses perceptions corporelles.
- Travail sur la verbalisation ou l'expression des sensations éprouvées.
- Permettre d'alterner des moments d'activité ludique avec des moments de relaxation.
- Permettre au participant de découvrir les bienfaits de la relaxation.

Organisation pratique

- Activité proposée le :
 - 22/12/20
- Lieu de l'activité : la salle de psychomotricité et la salle d'activités collectives du service d'accompagnement.
- Animateur : David Prado ou Morgane De Becker

Projet « Ballade - Aventure »

Description

L'atelier propose aux participants de réaliser une sortie visant à découvrir des « espaces naturels ». L'animateur organise un parcours « verdoyant » et original aux alentours de Bruxelles. L'opportunité est donnée de découvrir des lieux inattendus avec des moments de détente et des petits jeux. L'atelier permet à chacun de prendre des photographies afin d'illustrer l'aventure collective. L'atelier peut se concevoir autour d'une thématique (chasse au trésor, jeu de piste, réalisation d'énigmes etc.). L'animateur veillera à s'adapter aux compétences des participants.

Objectifs à court et moyen terme

- Travail sur les notions de socialisation.
- Permettre au participant de s'investir dans des exercices physiques : marche et petits jeux.
- Permettre au participant la découverte « d'espaces naturels ».
- Travail sur les notions psychomotrices variées.

Organisation pratique

- Activité proposée le :
 - 03/11/20
 - 22/12/20
- Lieu de l'activité : dans les parcs environnant de l'Institut
- Animateur : David Prado ou Morgane De Becker

Projet « Initiation à la musique »

Description

L'atelier propose aux participants de découvrir quelques instruments (à corde et à percussion). L'activité se propose d'amener les participants à composer collectivement une chanson. La chanson sera interprétée après répétitions, avec le support de quelques instruments. Le participant découvrira chaque étape de création d'une petite chanson. La chanson ainsi créée peut être « enregistrée » afin d'en constituer un souvenir que chacun pourra garder. L'activité peut être « entrecoupée » de moments de détente ou de petits jeux afin de rendre l'exercice plus dynamique.

Objectifs à court et moyen terme

- Découverte d'instruments de musique.
- Initiation à la musique : éveil musical et petites prestations faciles à réaliser.
- Travail créatif sur la verbalisation ou l'écriture.
- Apprendre à « créer » en groupe.
- Valorisation de la personne.

Organisation pratique

- Activité proposée le :
 - 01/07/20
 - 08/07/20
- Lieu de l'activité : local d'activités collectives du service d'accompagnement.
- Animateur : David Prado



2) Support aux situations critiques

Nous avons introduit, lors de la présentation générale du public accompagné, la présence croissante de situations critiques ou de grande dépendance.

Nous n'avons pas d'agrément pour le support aux situations critiques, mais nous avons été « plongés » de fait dans des suivis aux caractéristiques non évidentes.

Nous avons accueilli :

- Nombre de bénéficiaires sur l'année : 9
- 2 disposent du statut de grande dépendance.

Dont 2 adolescents.

- 7 bénéficiaires sont identifiés en situations critiques

Dont 1 enfant
Dont 4 adolescents
Dont 2 adultes

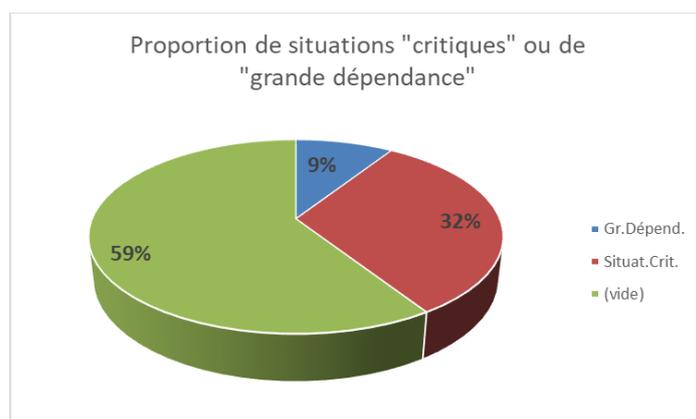
i. Données

a) Nombre de bénéficiaires inscrits

Comme évoqué en introduction, nous accueillons 9 bénéficiaires en situation critique dont deux ont le statut de grande dépendance.

Ceci représente sur le total des bénéficiaires accompagnés en 2020, 32% de bénéficiaires en situation critique et 9% de bénéficiaires en grande dépendance.

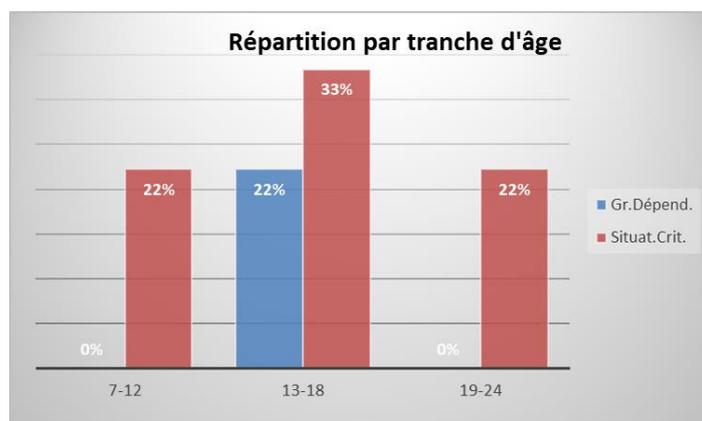
Situations critiques	Bénéficiaires
Gr.Dépend.	2
Situat.Crit.	7
Total général	9



b) Répartition par âge

Une majorité des bénéficiaires en situation critique se situent dans la tranche d'âge des 12-18 ans. Ils se répartissent de manière presque équitablement chez les enfants et les adultes.

L'âge moyen des bénéficiaires en situation critique est de 16 ans. En ce qui concerne les bénéficiaires en grande dépendance, l'âge moyen est de 17 ans.



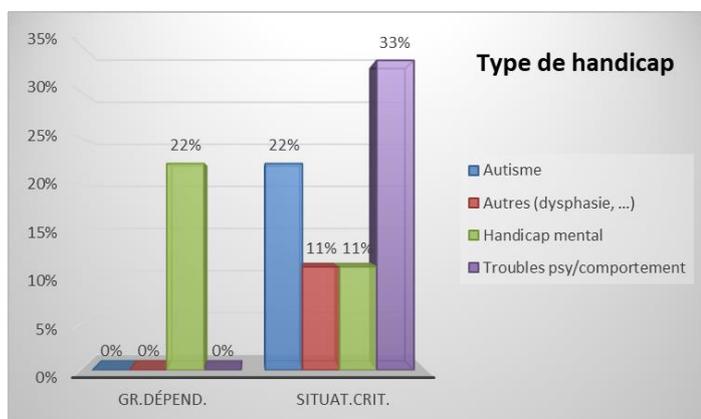
c) Répartition par handicap

Les handicaps représentés pour les situations critiques sont :

- les troubles du comportement
- les troubles du spectre de l'autisme
- les handicap mentaux
- les troubles « dys » et autres...

Une prédominance nette est représentée pour les troubles du comportement et les handicaps mentaux.

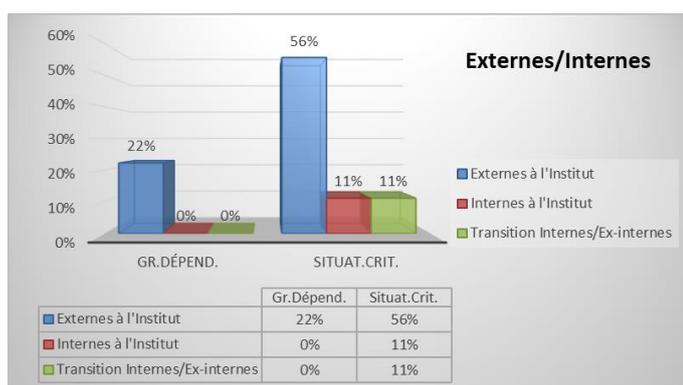
En ce qui concerne les bénéficiaires de grande dépendance, la représentativité du handicap mental est sans équivoque.



d) Répartition internes/externes à l'Institut

Nous retrouvons une majorité de bénéficiaires, pour les deux catégories, émanant du réseau extérieur. Une minorité de bénéficiaires dit « internes/internes en transition » sont également présents.

Pour ce type de public, notamment pour les « internes en transition » (bénéficiaires en situation de rupture ou de fragilisation du parcours institutionnel), l'offre de service de « Trait d'Union » apparaît comme pertinent de prime abord.



ii. Commentaires et évaluation

Les caractéristiques personnelles et de trajectoire de vie qui posent nos bénéficiaires comme étant en situation critique sont les suivantes.

Pour les bénéficiaires avec le statut de « grande dépendance », il s'agit principalement de personnes avec des déficiences mentales modérées à profondes, avec une autonomie très limitée.

Il s'agit de personnes ayant besoin de soutien pour :

- les procédures de désignation d'un administrateur de bien et de personne,
- pour la recherche d'un lieu de vie pour adulte,
- pour un accueil en répit à « Trait d'Union »,
- pour travailler une coordination avec des services tiers du réseau (autres cellules mobiles, structures du circuit « handicap » de l'Aviq...)
- pour des démarches administratives diverses de la famille...

Pour les bénéficiaires « en situation critique », nous retrouvons des situations diversifiées :

- Personne sans ressource familiale et devant quitter dans l'urgence un logement temporaire
- La recherche d'un logement avec peu ou pas de revenus
- Risques de « perte de logement »
- Situation de violences intra-familiales avec risque de rupture du contexte de vie
- Risque de « sans-abrisme »
- Situations d'endettement (loyers impayés, conflits avec la justice ou les huissiers...)
- Situations de double diagnostic (handicap et troubles psychiatriques ou psycho-affectifs), entraînant de graves troubles du comportement
- Situations d'hospitalisation d'urgence ou mises en observation en psychiatrie

- Des situations de décrochage scolaire en raison d'aménagements raisonnables non concluants ou réseau « aidant » inexistant
- Situations de ruptures du projet scolaire ou d'hébergement chez les plus jeunes...

Nos actions, dans le cadre de ces suivis sont éminemment complexes, d'une part de par la gravité des situation, d'autre part, par moments, par le manque de perspectives possibles.

Certaines situations demandent des interventions qui relèvent de « l'aide d'urgence ». Ces situations nous ont amené à investir les suivis de manière plus conséquente. Ce « déséquilibre » dans le contenu de travail entraîne par voie de conséquence une régularité variable pour les suivis plus classiques.

Le travail autour de ces situations a été très polyvalent quant à ses modalités :

- **Médiation** : entre la personne et les interlocuteurs ou structures autour de la personne, afin de trouver des « espaces d'accord » et de résolution.
- **Information et sensibilisation** : expliquer au mieux la situation de la personne et ses besoins à des interlocuteurs tiers, pour recommander des pistes concrètes de suivi sur d'autres espaces d'évolution (milieux hospitaliers par exemple)
- **Coordination/concertation** : nous avons dû nous articuler à d'autres services existants pour répartir un certain nombre de tâches ou parfois passer le relais tout en restant présent lorsque nos moyens s'avéraient insuffisantes. La collaboration avec des services divers a été intense (SAJ, TJ, SPJ, Maison de justice, cellules mobiles, centres psychiatriques...).
- **Construction de réseau** autour de la personne : en rapport avec le point précédent, le travail du maintien de continuité d'une trajectoire a nécessité d'activer des concertations pour expliciter les modalités d'articulation (par exemple : un jeune hospitalisé en psychiatrie, ne pouvant retourner au domicile familial, la

question du lieu d'accueil en fin d'hospitalisation est explicitée, discutée et enclenche des démarches de recherche de solutions).

- **Partenaire « ressource »** : pour ces bénéficiaires, il est parfois nécessaire de retisser un réseau de personnes « aidantes » (familiers, connaissances, amis...) afin de pouvoir définir si des appuis sont possibles. Ce travail rassure la personne, même si les solutions restent bien souvent fragiles. Ce travail s'apparente à celui de la construction du réseau, bien que nous ciblons ici davantage les circuits « non professionnels »...
- **Analyse contextuelle et comportementale** : nous apportons notre « connaissance » de la personne auprès d'autres interlocuteurs, en veillant bien à cibler l'information selon sa pertinence pour la personne réceptrice de l'information. Les bénéficiaires peinent parfois à verbaliser leurs difficultés, à expliquer le contexte, à retracer leur trajectoire... Nos interventions, en soutien, consistent à rendre un discours clair, synthétique et ciblé sur les besoins. Nos réflexions et analyses enrichissent la connaissance d'une situation, la réciproque est bien évidemment valable à l'égard de nos interlocuteurs.
- **L'accueil à Trait d'Union** : nous accueillons les bénéficiaires avec plusieurs objectifs (sessions de discussion, activités individualisées, loisirs, sessions de « clarification » de situations complexes etc.). Nous travaillons à ce que notre service devienne un « point d'accroche » et de « référence » pour la personne. Parfois, d'autres interlocuteurs occupent bien mieux cette fonction, ce qui est tout aussi bénéfique pour les bénéficiaires.

- **Une référence « relationnelle »** : en continuité avec le point précédent, l'objectif du soutien de ces personnes en situation critique consiste à parvenir créer un lien de confiance et pouvoir représenter une référence pour la personne. Cet objectif n'est pas toujours évident, surtout pour les bénéficiaires qui sont « constamment dans l'urgence ». Ces derniers vaguent ou errent auprès d'interlocuteurs divers car ils demandent des solutions « rapides » et « effectives »... La réalité du réseau étant telle (saturation, listes d'attente, temporalité plus étendue du travail...) que celles-ci ne rencontrent pas toujours la satisfaction des personnes.
- **Un appui familial** : être présent auprès des familles (de manière proche ou en périphérie) peut les rassurer, ainsi que les bénéficiaires. Une démarche d'écoute active et d'orientation dans les démarches concrètes peuvent avoir des effets bénéfiques. Certaines frustrations sont suscitées par les obstacles des contextes rencontrés : non réponse du réseau, lenteur des réponses, temporalités trop étendue, positions ou postures floues, réponses négatives... Certains familles ou bénéficiaires ont parfois cette impression « d'être délaissées » ou « impuissantes » face à la répétition des mêmes obstacles et au manque de perspectives.
- **Redondance des contacts** : sous cette rubrique, nous insistons sur notre travail « d'insistance » pour faire avancer un certain nombre de démarches. Insister auprès de certaines administrations par exemple, parfois au risque de paraître quelque peu « intrusif », s'avère parfois nécessaire pour obtenir du « mouvement » en faveur du bénéficiaire. Notre démarche reste toujours bienveillante bien évidemment, bien conscient du contexte actuel et des moyens parfois bien limités du

réseau. Néanmoins, faire « redondance » aux sollicitations des bénéficiaires et activer des circuits latéraux de communication sont bien souvent nécessaires.

Ces quelques formulations ne sont guère exhaustives et ne traduisent pas la richesse du contenu de notre travail. Il est un fait que les demandes de personnes en « situations critiques » très diverses sont nombreuses. Certaines ne peuvent être prise en charge faute de moyens humains, d'autres parce qu'elles relèvent de secteurs tiers (aide sociale d'urgence, centres de transition, aide alimentaire, centres publics d'aide sociale etc.).

D'autres problématiques, comme nous l'avions déjà pointé, relèvent d'une prise en charge « transversale » et multisectorielle. La construction de ces projets relève parfois de « l'ingénierie sociale » (agencement de dispositifs aux missions et réglementations disparates) ou tout simplement de simples concertations aux débouchés toujours en question.



III. Partie III : nombre total des interventions

1. Données de base

1) Agrément

Pour rappel, 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°, 2° et 3°** 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. À savoir :

- **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*).

Conformément aux articles 25 et 26 de l'arrêté 2017/1127, **nous avons un agrément de « Catégorie 1 » (sans actions spécifiques).**

2) Résultats

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

En termes de données chiffrées, au cours de l'année 2020 :

- 22 bénéficiaires effectifs ont été suivis au sein du service d'accompagnement
- Nous avons réalisé 566 interventions



2. Données synthétiques

Ce tableau reprend les éléments synthétiques de notre base de données au sujet de nos bénéficiaires. Nous avons pris soin d'indiquer les « objets d'accompagnement secondaires ». Nous avons également indiqué, par souci de précision, les « prolongations » de convention lorsqu'elles ont été demandées (rubrique « nombre d'avenants »). Le nombre des interventions est indiqué en dernière colonne.

Initiales	Date de naissance	Age	Ville	Début acomp/avenant	Fin de l'accomp. (ou avenant)	Nombre d'avenants	Type de handicap (cocof)	Type handicap 2 (cocof)	Type de handicap 3 (cocof)	Objet de l'accomp. initial	Objet de l'accomp. Initial 2	Total général
AA	15-12-2001	18	JETTE	09-06-20	31-12-21		Handicap mental			Rech.Logement	Adminst.	19
AJ	12-02-2002	17	JETTE	19-05-20	31-12-21		Handicap mental	Troubles psy/comportement	Épilepsie	Rech.Centre		42
BS	13-12-2001	18	HALLE	24-06-20	31-12-21	1	Handicap mental	Troubles psy/comportement		Rel.Sociale/Com.	Sout.Psy/Rel	36
CD	6-11-2000	19	WOLUWE-SAINT-PIERRE	16-03-20	30-12-21	2	Troubles psy/comportement			Adminst.	Sout.Psy/Rel	36
CL	20-03-1990	29	BERCHEM-SAINTE-AGATHE	04-02-20	31-12-21		Handicap physique			Rel.Sociale/Com.	Occupation	27
FR	13-06-2007	12	Nossegem	16-12-19	31-12-20		Troubles psy/comportement			Sout.Parents	Loisirs (NA)	5
HE	3-05-1999	20	ANDERLECHT	09-06-20	31-12-22	1	Autres (dysphasie, ...)			Formation	Emploi	46
IL	3-10-2002	17	FOREST	01-10-19	31-12-21		Troubles psy/comportement			Sout.Parents	Sout.Psy/Rel	65

LJ	30-06-1998	21	IXELLES	06-06-20	31-12-22	1	Autres (dysphasie, ...)	Handicap mental		Emploi	Rech.Logement	21
MW	3-11-2000	19	BRUXELLES	29-09-20	31-12-22	1	Troubles psy/comportement			Rech.Ecole		16
MY	21-09-2001	18	JETTE	16-11-20	31-12-21	1	Handicap mental	Troubles psy/comportement		Rech.Centre	Sout.Psy/Rel	60
OT	16-09-1993	26	SAINT-GILLES	14-10-20	30-12-22	1	Handicap mental			Adminst.	Rech.Logement	52
PP	11-04-1977	42	Limal	08-09-20	31-12-22		Handicap mental			Adminst.	Rech.Logement	3
RR	30-08-2007	12	SCHAERBEEK	04-06-20	31-12-22		Troubles psy/comportement	Autres (dysphasie, ...)		Sout.Parents		45
SL	16-06-2010	09	ANDERLECHT	30-12-19	31-12-21		Troubles psy/comportement			Sout.Parents	Rech.Loisirs.Ext	3
SM	13-02-1999	20	MOLENBEEK-SAINT-JEAN	22-09-20	31-12-22		Handicap mental			Adminst.	Emploi	10
SSE	8-08-1999	20	FOREST	24-12-19	31-12-20		Autres (dysphasie, ...)			Emploi		2
SZ	11-08-1999	20	ANDERLECHT	25-11-19	24-11-21		Handicap mental			Emploi	Loisirs (NA)	11
VI	22-03-2012	07	Ottignies	17-12-20	30-03-21		Autisme	Troubles psy/comportement	Handicap physique	Loisirs (NA)		8
VM	2-08-2002	17	SAINT-GILLES	26-10-20	31-12-21		Troubles psy/comportement			Sout.Parents	Rel.Sociale/Com.	19
WA	27-12-1998	21	Enines	28-10-20	31-12-21		Autisme			Inclus.Scol. (AS)	Rech.Logement	8
YY	20-04-2002	17	JETTE	09-06-20	31-12-22	1	Handicap mental			Adminst.		32
											Total	566

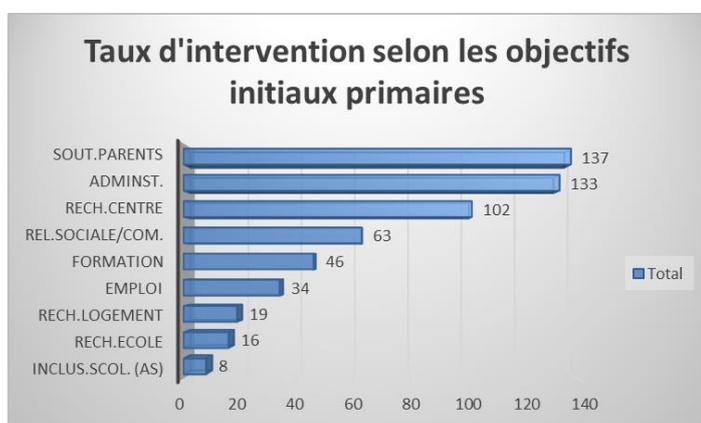
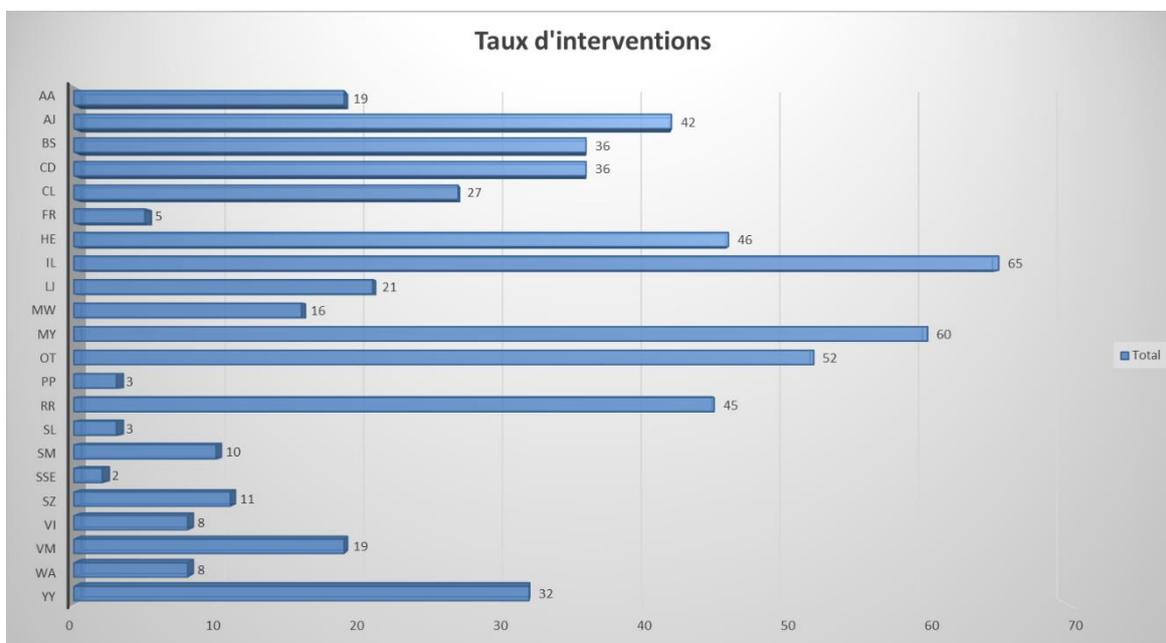
3. Analyses et commentaires

Les seuils d'interventions sont très variables d'un suivi à l'autre. La moyenne générale des interventions est de 26 pour un écart-type de 20. L'année 2020 a surtout été marquée par une forte variation des modalités d'intervention : plusieurs interventions sur le terrain, en présentiel, bien-sûr (demi-journée) mais surtout beaucoup d'interventions successives de courte durée (exemple : plusieurs bénéficiaires successifs).

Sans surprises, les domaines des interventions qui ont davantage sollicité la mobilisation de l'équipe ont été les missions de soutien à la parentalité, le soutien aux démarches administratives, les recherches de centres, le soutien aux relations sociales et à la communication...

Concernant les domaines « primaires » des interventions, (cfr graphique) les champs d'intérêt sont en cohérence avec le contexte sanitaire qui a touché l'ensemble de la société. L'on remarquera qu'il s'agit d'objets qui peuvent être regroupés sous la catégorie « maintien du lien social et accès aux milieux de socialisation ».

En ce qui concerne les domaines secondaires (demandes connexes aux objectifs premiers), dans la même logique, le soutien psychologique et relationnel arrive en première position (tout bénéficiaire confondu). La recherche de logement et d'emploi succèdent ce premier domaine



Concernant les interventions aux taux moins élevés, nous retrouvons bien souvent des bénéficiaires « inconstants » dans les rendez-vous fixés, des bénéficiaires peu joignables ou inscrits dans d'autres difficultés (matérielles, financières ou de santé). D'autres bénéficiaires ont préféré rester « confinés » chez eux, pour ceux dont le contexte socio-familial s'avérait non problématique.

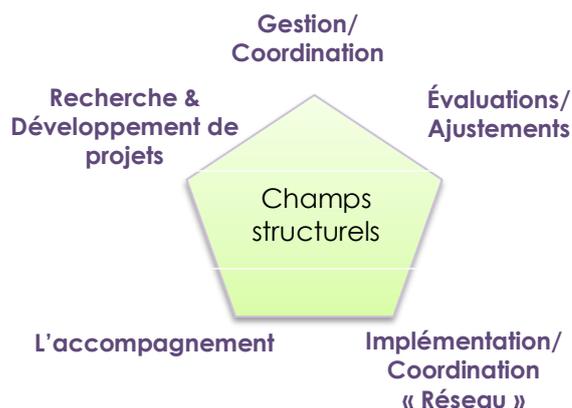
Ces situations font toujours l'objet d'une procédure de maintien ou d'évaluation.

- La procédure de maintien : maintien du contact social pour s'enquérir de la situation de la personne, prévenir les risques ou incidents de parcours éventuels et signifier une disponibilité.
- La procédure d'évaluation : la question du sens de l'accompagnement se pose et se discute en équipe, en réunion d'évaluation.

Il est également à noter que toutes les démarches relevant de l'aide aux démarches administratives ou des recherches de centres impliquent des interventions plus courtes dans la durée d'une prestation mais plus nombreuses par leur régularité, ce qui accentue davantage le taux de l'intervention.

A cela s'ajoute, nous l'avons déjà dit, les « perturbations » causées par le contexte sanitaire et les obstacles rencontrés, qui nous ont amené à intensifier davantage les démarches.

Pour un service d'accompagnement de catégorie I, nous avons fortement été mis en tension du fait du nombre de bénéficiaires inscrits et nos mobilisations en missions. Il nous a été nécessaire de surinvestir les interventions. La gestion des autres pôles structurels du service a bien évidemment été investis mais les difficultés furent évidentes.



Le projet « T-réunion » 2019 fut une réussite dans ses finalités, il a été un pôle ayant demandé moins d'implication en 2020. Ce qui nous a permis de dégager plus de temps pour le champ des interventions. De plus, l'iridescence développementale de notre implémentation a continué au fil des suivis.

La question de la gestion du quota des suivis, du contenu des missions demandées par les bénéficiaires et des moyens dont on dispose pour la mise en œuvre d'une intervention efficace et éthique ont été des questionnements mis en avant dans nos sessions d'évaluation en équipe.



IV. Partie IV : Évaluation de la mise en œuvre du « Projet de service »

1. Préambule

L'article 16, à la section 3 traitant des normes relatives à l'organisation du service d'accompagnement, de l'arrêté 2017/1127 du Collège de la Commission communautaire française du 1^{er} mars 2018, définit les critères minimaux validant le « projet de service ». Conformément à ces dispositions, le Projet de service « *est établi et revu régulièrement en concertation avec les membres du personnel* » (art.16).

Les moments d'évaluation au sens large viennent ponctuer une pratique à logique interventionniste, orientée vers l'action. Ces moments d'évaluations constituent donc un « temps d'arrêt » ouvrant sur une démarche analytique et réflexive, qui nous permet de réajuster notre organisation pour répondre au mieux aux demandes des bénéficiaires ou aux contraintes du terrain.

Notre service d'accompagnement a procédé à des évaluations de son organisation lors de « réunions » qui se font à minima de manière bimensuelles. Cependant, comme nous l'avons spécifié dans notre chapitre portant sur les interventions, cette régularité a été mise à l'épreuve du fait de notre « surinvestissement » des accompagnements.

Néanmoins le cadre organisationnel, ayant été conceptualisé dès la mise en fonctionnement effectif du service, est resté inchangé. Ceci nous a permis de maintenir une cohérence du cadre de travail.

2. Le dispositif d'évaluation

1) Les types de réunion

« Trait d'Union » a pris le parti d'organiser ses réunions professionnelles selon trois niveaux d'organisation :

i. Les réunions de gestion

La réunion de gestion traite de l'organisation du service proprement dite et de ses outils « techniques » (fiches, tableaux, méthodes...). La définition de directives ou d'axes d'action et de développement se réalisent dans cet « espace ».

ii. Les réunions de coordination

Les réunions de coordination traitent de la répartition des tâches et des modalités d'articulation de notre service avec des interlocuteurs ou organisations tiers.

iii. Les bilans de suivi

Les bilans des suivis traitent de l'évolution de l'accompagnement de nos bénéficiaires, d'une réflexion sur les étapes ou les pistes à réaliser en termes de suivi. Nous traitons également de notre manière de nous ajuster à la personne (communication, routines, outils...) et son entourage au sens large.

iv. Modalités

Notre équipe étant très réduite pour un service d'accompagnement en catégorie 1 (deux personnes : une personne à temps plein et une seconde personne à mi-temps), nous avons simplifié la structure prévue. Nous avons organisé un temps de réunion unique en scindant celui-ci en ces trois « espaces d'échange ».

Par ailleurs, l'année 2020 ayant été marquée par l'augmentation des bénéficiaires, notamment pour certains, en situation critique, certaines réunions « extraordinaires » ont été organisées pour traiter du contenu d'un suivi afin de dégager des pistes de travail. La complexité des situations a été une donnée nouvelle qu'il nous a fallu traiter.

2) Les moments d'évaluation

Dans ce cadre, les moments d'évaluation de la mise en œuvre du projet de service, pour les trois niveaux de traitement, se sont présentés de deux manières :

Soit :

- 1) L'évaluation d'une problématique ou d'un sujet selon le niveau de réalité correspondant : gestion/coordination/suivis.
- 2) Une évaluation « extraordinaire », à savoir une réunion à part entière sur une thématique précise qu'il y a lieu de traiter dans des délais restreints.

Les échanges se déroulent de manière participative, chacun donnant son analyse et proposant des pistes de réajustement.

3) La méthode d'évaluation

Les méthodes déployées sont assez simples à ce stade. Les échanges se font sur un registre principalement verbal et concluant sur des axes de travail précis.

Nous avons opté pour une démarche simple et effective, reprenant les niveaux de traitement ici-bas :

- 1) Objet traité
- 2) Niveau d'organisation
- 3) Constats et réflexions
- 4) Ajustements organisationnels

Nous souhaitons bien évidemment peaufiner ce schéma simpliste. Cela implique du temps en « recherche et développement ». A ce titre, un interlocuteur de la CoCof nous a été d'une grande aide, notamment dans le cadre des méthodologies en cours pour la démarche d'évaluation interne. Plusieurs sessions en visioconférences furent organisées avec échange de questions et d'outils méthodologiques. Ce soutien de l'administration a été fort appréciable pour notre travail.

Rappelons que les deux champs de gestion soumis à évaluation, « **évaluation de la mise en œuvre du projet de service** » et « **évaluation interne du service** », semblent de notre point de vue intriqués. Les démarches engagées et les contenus abordés pour l'une des catégories influent sur l'autre et inversement. L'une traitant sur le « comment » le service se met en œuvre et peut s'ajuster dans la pratique, l'autre sur « quels » éléments sont à faire évoluer ou à implémenter pour maintenir une qualité de service à l'égard de nos bénéficiaires.

La temporalité du travail de réflexion et d'évaluation est aussi différente d'un cadre à l'autre.

Nous avons donc gardé la « technicité » de notre travail, dans la mesure du temps qu'il nous est possible de dégager pour cela.

Pour faire bref, l'évaluation du service a suivi un processus allant d'un échange et d'une analyse lors de réunions programmées, se concluant sur des ajustements organisationnels. Les changements apportés dans notre organisation sont intégrés dans notre projet de service au moment de sa révision.

3. Les niveaux d'organisation évalués

1) La grille d'évaluation globalisée des suivis

Objet traité	Les grilles d'évaluation des accompagnements
Niveau d'organisation (Art.16 – arrêté 2017/1127)	Alinéa 6 : les modalités de participation de la personne handicapée, visée à l'article 71, 3° du décret
Modalités d'évaluation	En réunion de gestion
Constats et réflexions	Le service a besoin de standardiser davantage les méthodes d'évaluation des projets individualisés, ceci en impliquant davantage les personnes bénéficiaires. Les outils à disposition sont effectifs. Le service a besoin de se doter de repères temporels stables pour effectuer ce travail.
Ajustements organisationnels	Amélioration de la grille d'évaluation des accompagnements. Celle-ci se fait sous forme d'entretien interactif. Chaque encadré est proposé sous forme de question. Chaque « partenaire » apporte son point de vue. Les intitulés portent sur un bref rappel des objectifs, le point de vue du bénéficiaire sur le trajet parcouru, point de vue de l'intervenant, difficultés ou obstacle selon le bénéficiaire/selon l'intervenant, remarques de l'intervenant etc. Les évaluations globalisées se font à chaque mois de juin de l'année.

2) L'adaptation au confinement sanitaire

Objet traité	L'adaptation au confinement sanitaire
Niveau d'organisation (Art. 16 – arrêté 2017/1127)	Alinéa 3 - 4 : l'offre de service et les missions
Modalités d'évaluation	En réunion « extraordinaire »
Constats et réflexions	Le contexte sanitaire a fortement « perturbé » la modalité de suivi, l'implication de certains bénéficiaires ou augmente certaines sollicitations. Il est d'importance de maintenir un lien social afin de prévenir au mieux les risques psychosociaux (santé mentale, décrochages, précarisations, demandes d'urgence, demandes d'informations, demandes de soutien etc.). Cette nécessité est surtout apparue lors du confinement du mois de mars.
Ajustements organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> - Création du projet « Créons-finement » - Maintien du contact (mars) par tous les moyens possibles, préférentiellement en visioconférence, puis en présentiel. - Création d'une page supplémentaire sur notre site reprenant toutes les informations utiles autour du confinement, pour les personnes en situation de handicap. - Travail de prévention et d'information sur les consignes sanitaires. - Adaptation de l'accueil dans nos locaux, en respect des consignes sanitaires des circulaires « Covid 19 » de notre secteur.

3) Les fiches techniques du service d'accompagnement

Objet traité	Les fiches techniques du service d'accompagnement
Niveau d'organisation (Art. 16 – arrêté 2017/1127)	Alinéa 5 : les méthodes d'organisation du travail pour tendre vers la réalisation du projet de vie des personnes handicapées

Modalités d'évaluation	En réunion de suivi
Constats et réflexions	Le format et le contenu des conventions d'accompagnement, du protocole de nos entretiens préliminaires et de son support, ainsi que du contenu de notre ROI doivent constamment s'adapter. Certaines précisions doivent être apportées. Le protocole de l'entretien préliminaire doit être amélioré, ainsi que l'encodage des informations administratives de nos bénéficiaires.
Ajustements organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> - Modifications du contenu du ROI et du format des conventions d'accompagnement - Modification des fiches techniques permettant d'encoder les informations relatives à la situation des personnes - Rédaction d'un résumé de l'accompagnement, pour le bénéficiaire qui le demande, afin de lui rappeler les tâches à réaliser ensembles pour la suite. - Début de numérisation des données des bénéficiaires pour une gestion centralisée et plus claire de l'évolution des projets.

4) Évaluation du projet « T-Réunion » 2019

Objet traité	Evaluation du projet d'implémentation intersectorielle de « Trait d'Union »
Niveau d'organisation (Art. 16 – arrêté 2017/1127)	Alinéa 8 : les modalités de la mise en œuvre d'une démarche de réseau, visée à l'article 71. 5° du décret.
Modalités d'évaluation	En réunion de gestion
Constats et réflexions	L'implémentation intersectorielle du service doit faire l'objet d'une stratégie. Le projet « T-Réunion » semble avoir porté ses « fruits ». Néanmoins, ce travail doit persévérer, notamment dans le cadre d'un travail vers des articulations « plus structurées » avec les organisations d'autres secteurs.

Ajustements organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> - Continuer à diversifier les contextes dans lesquels nous évoluons avec les bénéficiaires afin d'identifier au mieux les secteurs, les critères et les possibilités du réseau. - Augmenter notre connaissance du réseau par le biais d'échanges réguliers entre professionnels. - Accentuer la « construction » du réseau autour de la personne : passer de la concertation à la collaboration structurée.
-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ajustements organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier avec les services internes compétents toutes les étapes de construction du projet : budgétisation, définition des chantiers, définition des échéances des chantiers, évaluation sur l'état d'avancement des chantiers... - Organiser les périodes d'aménagements pour permettre l'organisation des autres activités collectives déjà effectives (accueils, loisirs, répit...).
-------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5) Les travaux d'aménagement du local d'activités collectives

Objet traité	Impulser la mise en œuvre des travaux d'aménagement de notre local d'activités collectives
Niveau d'organisation (Art. 16 – arrêté 2017/1127)	Alinéa 7 : les modalités de la participation à des actions communautaires
Modalités d'évaluation	En réunion de gestion
Constats et réflexions	Notre service se propose d'être un espace d'accueil chaleureux. L'objectif est de pouvoir accueillir un public élargi au sein de notre service : les familles, les jeunes, les enfants plus jeunes etc. Des projets divers sont en discussion : groupes de parole pour des personnes autistes de haut niveau, accueil structuré pour des enfants avec troubles du spectre de l'autisme, collaboration avec des services tiers émanant du réseau (réunions de réflexion, création de projets communs etc.), l'établissement d'un « centre de documentation » éducatif sur le handicap et l'autisme etc. La mise à disposition d'un local permettant la réalisation de tels projets implique des aménagements, pour un accueil respectueux des personnes (respect aussi des normes d'infrastructures).

4. Analyses et commentaires

Toutes ces thématiques ne sont pas exhaustives. Le contenu travaillé tout au long de l'année est bien plus riche. Nous avons pris le parti de ne reprendre que les thématiques les plus significatives.

Nous avons rempli un certain nombre d'objectifs de développements, pour ceux énoncés en 2019, comme le projet d'implémentation du service, qu'il faut néanmoins maintenir.

L'ouverture à la prise en charge des personnes avec troubles du spectre de l'autisme s'est réalisée de manière plus mitigée. Le projet reste continu. En effet, le développement de cet axe, défini en 2019, est fonction de plusieurs critères :

- 1) L'état d'avancement de la formation de l'équipe, qui est fonction de l'avancement des cours universitaires délivrés
- 2) L'état d'avancement de l'aménagement de notre local d'activités collectives

Les difficultés engrangées par le contexte sanitaire ont ralenti la réalisation de certains axes. Ces objectifs restent néanmoins fortement actifs et nous avons bien identifié les partenaires clé du réseau pour activer avec plus d'intensité cette prise en charge. De plus, certaines demandes nous sont déjà adressées, bien que celles-ci restent en « attente » faute de place. Nous orientons également au mieux les personnes.

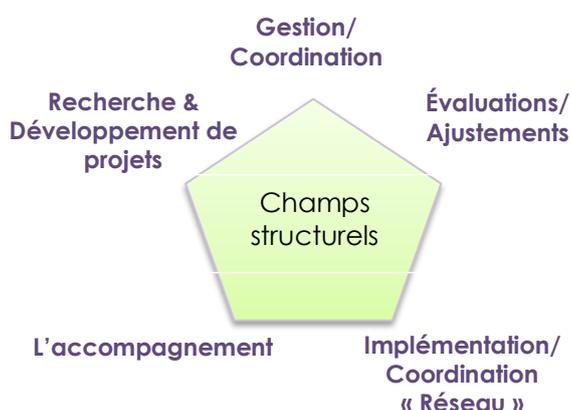
Soulignons également que notre action a surtout ciblé les « interventions » puisque les besoins se faisaient plus saillants. Sur ce registre, l'équilibre dans l'investissement des « pôles structurels » du service est un paramètre que nous devons ajuster constamment, au mieux et au regard de nos limites.

V. Partie V : Faits marquants de l'activité du service

1. Préambule

Pour une meilleure lisibilité des faits ayant ponctué significativement l'évolution du service, nous nous reportons au schéma ci-dessous. En effet, nous tâchons d'adopter une perspective holistique des pôles capitaux du service d'accompagnement.

Comme nous l'avons déjà signifié à maintes reprises, nous avons fortement investi le travail auprès des bénéficiaires en 2020. Il n'en reste pas moins que d'autres sphères structurelles ont également été explorées, en dépit des « tensions » en investissement et en implication engrenées (cfr. Partie II).



2. Les faits marquants

1) Les défis organisationnels en contexte de confinement

Au risque de paraître redondant, il est un fait que le contexte pandémique a troublé tous les repères sociaux et culturels, à tous les niveaux de la vie de notre pays. Les restrictions sociales, l'isolement, le ralentissement du fonctionnement de quelques administrations essentielles, la précarisation économique et bien d'autres facteurs ont fortement éprouvé, tant les bénéficiaires que les professionnels de tout secteur confondu.

Notre service d'accompagnement est assez restreint (catégorie I). Nous avons très certainement rencontré moins de difficultés de gestion que d'autres services plus conséquents. Néanmoins, les sollicitations de nos bénéficiaires n'en ont pas été moindres.

En termes d'organisation, nous avons d'abord veillé à nous organiser selon le bon sens, avant la publication des circulaires officielles. Les concertations avec d'autres professionnels (santé mentale, fédération patronale des services d'accompagnement...) ont été capitales dans un premier temps.

Les précautions sanitaires furent construites de manière pratiquement protocolaire (constitution de consignes procédurales systématiques). Il n'a pas été évident d'avoir du matériel sanitaire dans des délais rapides (masques par exemple) les toutes premières semaines du premier confinement. Nous avons bien compris que toutes les instances de notre secteur ont été pleinement mobilisées pour organiser au mieux les dispositions nécessaires, cela en dépit de l'urgence. Néanmoins, nous avons toujours pu compter sur l'appui de la CoCof et des professionnels de notre secteur pour toute question ou demande.

A ce stade, nous sommes mieux au clair sur les dispositions organisationnelles à prendre en compte.

2) Les sollicitations intersectorielles du service

Comme évoqué plus haut, notre service a gagné en visibilité au cœur du réseau. C'est en ce sens que nous nous sommes vus interpellés par des secteurs très divers.

Par ailleurs, l'augmentation de situations critiques, dont des situations de « double diagnostic », a amené un décalage de perspective dans l'abord de ces situations. En effet, il nous faut travailler au cœur d'autres secteurs, de manière transversale et en concertation.

En ce sens nous avons atteint partiellement les visées de notre projet « T-Réunion » 2019. Ce travail est extrêmement riche de par les rencontres que nous réalisons (corpus de professionnels pluridisciplinaires) et des contextes « explorés ». Cette démarche enrichit notre connaissance du

réseau. Nous visons, dans ce cadre, à parfaire les modalités d'articulation, lorsque cela est possible.

Un constat devient évident, partagé également par de nombreux professionnels : « le réseau semble saturé » par les demandes d'aides. Celles-ci ne rencontrent pas toujours une réponse concordante. Le contexte sanitaire a-t-il contribué à accentuer cet état de fait ? Nous pouvons supposer l'affirmative, bien que nous ne disposons pas d'éléments objectifs permettant d'assoir cette affirmation à partir de notre service d'accompagnement.

3) L'entretien et le développement du site internet

Notre site internet a pour visée de présenter notre service bien évidemment, mais nous souhaitons qu'il soit une ressource tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels.

Dans cette optique, nous nous sommes attachés à actualiser très fréquemment le contenu. Par ailleurs nous avons créé trois nouvelles pages :

- 1) Réseau « Handicap »
- 2) Réseau « Autisme »
- 3) Infos « Covid »

L'enrichissement du contenu de ces interfaces a été de pair avec notre connaissance grandissante du réseau, qui reste malgré tout assez complexe.

Le contenu proposé met à disposition des « portes d'entrée » vers tout type d'information pouvant intéresser le public cible de notre service d'accompagnement, mais également tout professionnel s'engageant dans des recherches de « construction de réseau ».

Le retour de certains professionnels sur le contenu du site s'est révélé positif. Le site reste néanmoins toujours en « amélioration ». En effet, bien souvent le « trop plein » plein d'information peut rendre, paradoxalement, l'accès à celle-ci peu aisée. Nous travaillons la question.

4) L'augmentation de situations critiques

Nous l'avons assez bien développé dans le chapitre correspondant. Néanmoins, nous réitérons cette donnée d'importance. Les situations critiques prises en charge au sein de notre service sont en nette augmentation.

Ces situations sont pleinement à la frontière entre plusieurs secteurs (santé mentale, aide sociale d'urgence, aide sociale...) et mobilise énormément d'énergie dans la mobilisation effective de l'équipe, en intervention et en recherche de solutions.

Le travail est loin d'être évident. Ces questions ont été abordées avec quelques professionnels, succinctement avec la cellule « case manager » de Brustars à titre d'exemple... Ces situations « interstitielles » posent fortement question dans un réseau dont chaque secteur tend à se structurer de manière relativement autonome et parallèle.

5) La formation autour des troubles des spectre de l'autisme

Nous développerons davantage ce point dans le chapitre correspondant. Néanmoins, il est pertinent de signaler que le processus de formation a suivi les mêmes contraintes préalablement signalées, propres au contexte sanitaire : cours en présentiels annulés, cours postposés, cours accessibles par voie numérique, changements des plannings réguliers etc.

Ces éléments n'ont évidemment pas facilité tant notre organisation interne (plannings) que nos objectifs de développement (prises en charge des personnes avec autisme et formation de l'équipe). Nous avons néanmoins persévéré et nous nous sommes adaptés aux contraintes énoncées.

La relative désorganisation du cadre de formation a davantage accentué les tensions organisationnelles internes dont nous parlions, d'autant plus dans un contexte où l'intensification de notre investissement en « interventions » a été de mise.

Nous espérons compter sur une « régularisation » du temps à investir aux formations, afin « d'injecter » les connaissances pertinentes au cœur de notre pratique.

6) Prémisses du projet «Centre de documentation»

Nous avons signalé notre volonté de constituer, dans le cadre de l'accueil collectivisé du service d'accompagnement, «un centre de documentation». Celui-ci a pour objet de disposer de :

- Publications diverses sur le handicap et l'autisme
 - o Des publications scientifiques ou générales (livres ou revues)
 - o Des publications didactiques à destination des familles ou des bénéficiaires
- Outils d'observation ou d'évaluation professionnels
 - o Tests psychotechniques
 - o Grilles d'évaluation diverses
 - o Grilles d'observation
- Matériel médiatique
 - o Des films ou des documentaires à destination des familles ou des bénéficiaires
 - o Du matériel numérique : logiciels, programmes d'apprentissage...

Le projet est « ambitieux » et va de pair avec la mise à disposition de notre local d'activités collectives dont l'aménagement est toujours en cours. La mise en place effective de ce projet est donc fonction de l'avancement de ces aménagements.

A ce jour, nous avons déjà constitué une collection d'une trentaine de livres et de l'achat d'une échelle d'observation.

7) La numérisation des données des interventions

Faisant suite aux éléments déjà énoncés dans le chapitre sur « l'évaluation de la mise en œuvre du service », nous avons amorcé sur plusieurs étapes un travail de numérisation des données de l'accompagnement et des bénéficiaires. Cette numérisation vise :

- 1) La centralisation des données
- 2) Une meilleure visibilité de l'état des accompagnements
- 3) Un meilleur « pilotage » des suivis
- 4) La création de données objectives et chiffrées facilitant le travail d'évaluation

- 5) L'utilisation d'un fichier unique d'encodage pour tous les intervenants
- 6) La création progressive d'un « tableau de bord » répertoriant tous les indicateurs statistiques permettant de mieux cerner l'état des suivis
- 7) Augmenter la précision du traitement statistique des données

Cette thématique est intégrée à notre projet d'évaluation interne. Elle est toujours en cours de construction et d'amélioration. Elle fera donc l'objet d'évaluations régulières, pour une plus grande précision de notre travail auprès de nos bénéficiaires.

3. Conclusion

L'année 2020 a été riche en événements significatifs. Nous aurions pu reprendre d'autres éléments, mais par soucis de synthèse, nous pointons les plus pertinents à ce stade. L'intensité du travail est restée à « flux tendu » sur certains domaines de développement.

Nous misons beaucoup sur la concrétisation de l'aménagement du local collectif du service. Les perspectives de développement sont très claires à ce niveau.

Nous retiendrons surtout l'accentuation pénétrante de nos liens tissés au cœur du réseau. Celui-ci s'est très clairement enrichi, mais reste encore à être exploré.

Les « situations critiques » que nous prenons en charge sont également une donnée nouvelle et nous interpellent quant à notre pratique. Ces situations impliquent des modalités de travail bien spécifiques, que nous avons déjà évoquées au chapitre II.



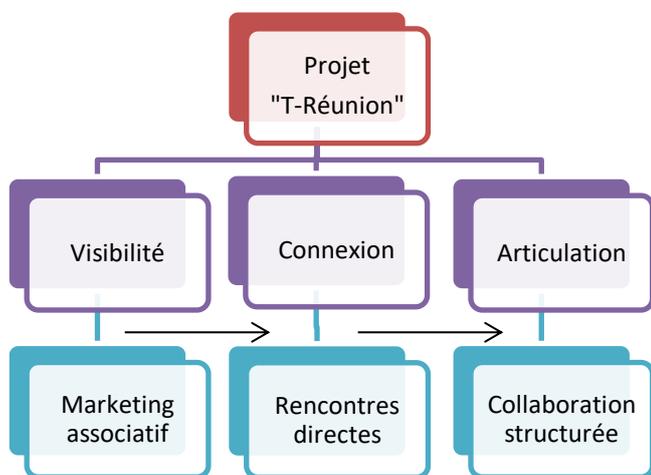
VI. Partie VI : Modalités de mise en œuvre du travail en réseau

1. Rappel du projet d'implémentation « Réseau » 2019

En 2019, nous avons développé une stratégie de développement visant à remplir plusieurs objectifs :

- 1) Aller à la rencontre du réseau afin d'exposer le projet de service, selon des interlocuteurs et/ou services classés par pertinence.
- 2) Anticiper les modalités possibles d'articulation avec les services tiers
- 3) Accentuer la visibilité du service ainsi que les critères d'accessibilité
- 4) Evaluer les opportunités de coordinations structurées : groupes de réflexions, concertations, coordinations, projets communs etc.
- 5) Evaluer les étapes stratégiques et ajuster la mobilisation de l'équipe en conséquence.

Sans entrer dans les détails du plan de projet, nous pouvons le schématiser simplement comme suit :



L'année 2020 nous a permis de réaliser pleinement les deux premières colonnes du projet. L'axe central reste une démarche continue bien entendu. Nous cibons dès lors la troisième colonne, pour une implémentation davantage affirmée. Celle-ci a déjà cours dans certaines situations.

La dynamique de développement reste donc toujours en place. De nombreux secteurs ou

partenaires ont été rencontrés. Nous catégoriserons ces secteurs par grands domaines pour plus de clarté.

2. Secteurs rencontrés

1) Les circuits dans le champ du « handicap »

Listing non exhaustif des structures ou professionnels rencontrés :

- Le **Phare**
 - o Démarches administratives pour nos bénéficiaires
 - o Demandes d'inscription
 - o Demandes d'aide
 - o Appui pour les situations critiques ou de grande dépendance
 - o Questionnements sur les articulations réglementaires avec l'Aviq
 - o Etc.
- La **DGPH** du SPF sécurité sociale
 - o Consultation de dossier
 - o Compléter les dossiers et réaliser de nouvelles demandes
 - o Etc.
- **L'ASAH** (fédération patronale des services d'accompagnement)
 - o Réunions
 - o Réception d'informations diverses sur le secteur
 - o Demande de conseils pour le service
 - o Etc.
- Les **ETA**
 - o Demande d'informations pour les recherches d'emploi
 - o Informations sur l'activité (ralentissement dû au contexte sanitaire)
 - o Etc.
- **L'AVIQ**
 - o Recherche de structures en Fédération Wallonie Bruxelles
 - o Questions de réglementation Bruxelles-Wallonie
 - o Recherche de SJR
 - o Etc.

- Le secteur de **l'habitat accompagné**
 - o Introductions de candidatures
 - o Demandes d'informations
 - o Etc.
- Plusieurs **institutions d'hébergement** pour « adultes » sur Bruxelles
 - o Recherches pour les bénéficiaires
 - o Introductions de candidatures
 - o Questionner l'admission pour les « doubles diagnostics »
 - o Questionner les possibilités d'admission en contexte sanitaire
 - o Etc.
- Des **centres de jour**
 - o Questionner les accueils possibles pour les bénéficiaires en période de confinement sanitaire
- Des **services d'accompagnement**
 - o Demandes sur les disponibilités de notre service ou de leur service pour des prises en charge
 - o Information sur le contenu de nos services
 - o Etc.
- **UNIA**
 - o Echanges d'information sur des problématiques d'obstacles à la mise en place d'aménagements raisonnables
 - o Présentation de notre service

Le spectre des différents contacts ou rencontre est assez ample. Cette dynamique, d'une part de par les caractéristiques de nos missions (mobiles), d'autre part en vue de répondre au mieux aux besoins de nos bénéficiaires, reste continue. Cette observation vaut pour les autres secteurs.

2) Les circuits dans le champ médico-psychologique

Listing non exhaustif des structures ou professionnels rencontrés :

- Les **milieux hospitaliers** ou **pédopsychiatriques**:
 - o Services psychiatriques de **Fond Roy, Erasme et Titeca** : suivi et soutien certains bénéficiaires en concertation ou en visite.
 - o Services SOS enfant de **l'Huderf** et de **Saint-Pierre** : recueil de demandes d'intervention ou concertation autour de certains bénéficiaires

- o Centre pédiatrique de **Clairs Vallons** : rencontres préliminaires à une prise en charge, concertations...
- o La **Petite Maison à Chastres** : accompagnement dans le cadre d'entretiens d'admission

- **Maison médicale** ou **médecins particuliers** :
 - o Recherche d'un médecin de référence pour les bénéficiaires (constitution de dossiers centralisés, mise à jour des bilans etc.)
 - o Échange sur les problématiques rencontrées par certains bénéficiaires en situation critique
- **Services de santé mentale**
 - o Demandes d'aide
 - o Demandes pour l'accès aux soins de certains bénéficiaires
- Centres **psycho-médico-sociaux** (CPMS) :
 - o Contact pour échanger sur certaines situations, pour une prise en charge
 - o Demande d'information et d'orientation vers des services de notre secteur
- Les **cellules mobiles** du secteur de la santé mentale
 - o Collaboration avec les cellules Brustars et Maya dans le cadre du suivi de certains bénéficiaires
 - o Travail de concertation et d'échange sur les situations

D'autres types d'accompagnement nous ont amené à entrer en contact avec **les habitats protégés** ou les **maisons de soins psychiatriques**...

3) Les circuits de l'aide à la jeunesse et des services de protection judiciaire

Les rencontres avec les **délégués de l'aide à la jeunesse** ont été assez réguliers. De plus, nous avons été sollicités dans le cadre de certains mandats.

Nous faisons le même constat qu'en 2019. Un certain nombre d'enfants en situation de handicap évoluent dans les services de l'Aide à la Jeunesse. Les professionnels de ce secteur sont parfois confrontés aux difficultés liées au handicap, pour lesquelles nous pouvons apporter quelque contribution.

Dans un autre degré de cheminement au sein de ce secteur, la collaboration et les échanges avec le **SPJ et le juge de la jeunesse** ont également été de mise, surtout pour les situations les plus problématiques.

Les concertations réalisées au sein de ce secteur regroupe aussi tout autant les acteurs médico-psychologiques, éducatifs que les intervenants de première ligne comme nous.

4) Les circuits de l'aide sociale

Ce domaine a été, pour 2020, fortement sollicité. Nous avons accompagné certains bénéficiaires dans plusieurs démarches :

- Constitutions de dossiers pour les demandes d'aide au CPAS
- Accompagnement concret dans les démarches auprès des assistants sociaux
- Sollicitation des services comme « SOS jeune »
- Sollicitation des services délivrant les colis alimentaires
- Anticipation de situations à risque et prise de contact avec les « services d'aide sociale d'urgence »
- Constitution de candidatures pour l'accès à des logements sociaux
- Accompagnement auprès des services
- Etc.

Ce circuit a été un peu plus exploré que l'année passée.

5) Les circuits de l'enseignement

Nous avons surtout été sollicités pour des demandes de prise en charge en « inclusion scolaire ». Ces demandes ont été traitées en entretien préliminaire mais n'ont pas pu prendre cours car notre service avait atteint « sa pleine capacité » d'encadrement au regard des moyens dont nous disposions.

Nous avons néanmoins été sollicités pour des concertations entre un centre d'hébergement, une école et le PMS associé dans le cadre d'un suivi spécifique. La question portait sur la mise en place des aménagements raisonnables pour le maintien du bénéficiaire dans les contextes de vie ordinaire. Ce cas fut exemplaire de la complexité de la mise en œuvre de telles mesures. Les

schémas classiques (renvoi au spécialisé, exclusion car non adéquation du cadre aux besoins de la personne, crispations sur les divergences d'opinion...) persistent. Les familles sont parfois plongées dans le désarroi et les enfants en viennent à être déscolarisés (partiellement ou totalement).

Une découverte, dans le cadre d'autres suivis, a été d'identifier les interlocuteurs existant dans les structures d'enseignement supérieur (référents pour élèves à besoins spécifiques). Nous avons pu construire un partenariat sur plusieurs domaines (accès aux cours, recherche d'un logement et accompagnement à notre niveau). Là encore, l'impression nous a été donnée que le « réseau » est vite saturé au regard des demandes.

6) Les circuits des services juridiques ou de justice

Ce secteur nous est apparu « nouveau » et il nous a fallu nous documenter au fur et à mesure des suivis pour ébaucher des pistes de travail pour une orientation adéquate du bénéficiaire.

Nous avons collaboré, sur demande d'un bénéficiaire, avec une Maison de Justice, dans le cadre d'un accompagnement demandé par le Parquet. Dans un autre registre, aider un bénéficiaire à traiter à l'amiable des litiges relatifs à des impayés, des contacts avec un avocat ou un huissier de justice ont été des exemples de situations rencontrées.

À ce stade, il nous est apparu nécessaire d'investiguer si une « aide juridique » spécifiquement destinée aux personnes en situation de handicap est possible. Y a-t-il des organismes juridiques spécialisés dans ce champ ? Le travail de construction de « réseau » sur cette question reste toujours en cours.

3. Conclusion

Nous ne pouvons pas être exhaustif pour retracer tous les parcours rencontrés au fil de notre pratique en 2020. Ce travail de « mise en réseau », nous l'avons assez bien spécifié, va du simple contact (identification et reconnaissance), à une concertation (échange, réflexion, discussion de cas, possibilité de prise en charge) jusqu'à une collaboration structurée.

Les modalités de la collaboration structurée est plus évidente lorsque nous travaillons avec des instances comme l'aide à la jeunesse. Elle apparaît plus fluctuante et en demande de clarification continue dans les autres secteurs.

Les difficultés que nous avons rencontrées pour mobiliser les acteurs du secteur de l'emploi a été une donnée à retenir : les conseillers d'Actiris, les possibilités d'accueil dans les groupes de formation, le manque d'emploi sur le marché, le ralentissement de l'activité au sein des ETA... Nous avons néanmoins participé au Webinaire organisé par Actiris et ses partenaires, permettant de faire le point sur une lecture globale du réseau de « l'aide à l'emploi », ces informations ont été regroupées sur une plateforme numérique que nous avons reprise sur notre site.

Le contexte sanitaire, dans ce cadre précis, explique les restrictions d'interaction sociale, d'accueil et la dégradation de l'activité économique générale.

Le travail « vers le réseau » reste un axe d'importance pour notre service d'accompagnement puisqu'il y a lieu, dans le cadre de nos missions de base, de pouvoir offrir une lecture globale et claire des possibilités du réseau pour nos bénéficiaires.



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

1. La participation et l'inclusion

Notre démarche, par rapport l'année 2019, reste relativement identique. En effet, le processus global de nos interventions au sein de trait d'Union est « participatif », que l'on se trouve tant au niveau organisationnel (entre professionnels), qu'au niveau des bénéficiaires (les accompagnements).

Comme le stipule le décret « inclusion », l'inclusion 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.**

Ce principe se distingue de celui de « l'intégration » en ce qu'il est énoncé sur le plan législatif et qu'il est englobant, puisqu'il concerne tous les milieux de vie, la notion d'intégration visant des milieux localisés (intégration professionnelle, sociale, scolaire...). Dans les faits, la distinction est moins évidente.

Rapporté à la pratique de « Trait d'Union », nous amenons les bénéficiaires à être « partie prenante » des axes de leur projet. Nous visons également à ce 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 sans » la personne, mais davantage « faire avec ». Les postures de l'accompagnement se situent parfois en amont, souvent « coude à coude » et parfois en aval des situations rencontrées. Le « faire sans » est une finalité lorsque la personne gagne en autonomie et savoir-faire.

L'accompagnement décrit un périmètre autour de la personne pour qu'elle appréhende au mieux sa confrontation aux situations de vie diverses. La participation active de la personne accentue une inclusion possible. Une inclusion effective donne force à l'implication personnelle première de la personne. Celle-ci peut aussi transférer les compétences apprises sur d'autres sphères

sociales. Un environnement social informé et sensibilisé ne peut qu'accentuer ce cadre général. Une inclusion n'est telle que si le milieu est « inclusif » culturellement.

Ces principes sont bien généraux. A « Trait d'Union », plusieurs modalités concrètes de participation de la personne ont été développées. Ce descriptif est très schématique et simplifié.

Dans toutes les situations, nous travaillons en « **séquençage** » du suivi. L'accompagnement est structuré par étapes, chacune impliquant le bénéficiaire : /rappel des objectifs/ - /la manière de procéder/ - /immersion dans la situation/ - /synthèse de la situation/ - /objectifs pour la rencontre prochaine/.

Les postures de l'accompagnement	
Le « faire ensemble »	Chacun interagit pour se confronter à une situation et définir la suite du suivi. On évalue les objectifs de l'accompagnement.
Le « faire en amont »	L'accompagnateur définit les possibilités du plan d'action ou va à la rencontre du milieu anticipativement.
Le « faire en aval »	L'accompagnant rencontre le milieu pour évaluer la situation et ajuster l'accompagnement.
Le « faire seul »	La personne sait réaliser un certain nombre de démarches apprises, avec un recul vigilant de l'accompagnant.
La synthèse	Ce que la personne a compris de la situation et ce qu'il retient de de la suite du suivi.

2. Les modalités de participation

1) La prise en compte des choix de la personne relatifs aux objectifs de travail et au cadre de nos accompagnements

L'accueil du bénéficiaire et de leur famille, surtout à la première phase de l'accompagnement est de prime importance à Trait d'Union. Il importe que le cadre de départ soit clair et que la personne ait bien compris le contenu de nos échanges.

La prise en compte du point de vue du bénéficiaire dépasse également le cadre de nos interventions. En effet, lorsqu'il participe à nos loisirs à titre d'exemple, il lui est possible d'apporter ses idées d'activité, dans le cadre de nos possibilités et de l'adhésion du groupe, pour aménager sensiblement le programme initialement prévu.

Par ailleurs, nous avons rencontré plusieurs situations où un bénéficiaire donné voulait initier un certain nombre de démarches dans la « précipitation » ou sans avoir pris en compte les conséquences de ces initiatives. Nous avons fortement insisté pour informer et sensibiliser au mieux la personne sur tous les aspects du contexte. Certains bénéficiaires suivent nos recommandations, d'autres « se lancent » pleinement dans leurs choix déterminés.

Dans ce dernier cas, nous restons toujours disponibles, avec une démarche bienveillante, et aidons au mieux afin d'orienter la personne en conséquence.

2) La confrontation aux contextes de vie ordinaire

L'accompagnement au sein des contextes concrets permet à la personne de se confronter tant aux possibilités qu'aux limites des réalités. Parfois le bénéficiaire « se laisse porter » par les interactions de l'accompagnant, parfois il énonce des questionnements qui n'ont pas été abordés en réunion préparatoire. Ces interactions sont riches d'enseignement.

Les interlocuteurs professionnels rencontrés sont parfois débordés et ne sont pas au fait des « besoins spécifiques » du bénéficiaire. Nous visons à expliquer la situation, sans stigmatiser, mais toujours avec l'accord de notre bénéficiaire.

Personnaliser les contacts pour un suivi (un interlocuteur de référence) et maintenir ce lien au fil du suivi est un axe que nous tâchons de développer. Cela n'est pas toujours possible.

3) La synthèse orale ou écrite

La ritualisation de cette étape pour chaque rencontre est essentielle : résumer les grandes lignes du contenu de la rencontre et définir ce qui reste à faire. Bien souvent, la personne a besoin d'un support écrit pour pouvoir s'en souvenir.

En 2019, nous utilisons un « carnet d'accompagnement ». À ce jour, certains bénéficiaires l'utilisent, d'autres pas, d'autres encore utilisent leur propre système de classification des documents. Nous les aidons dans ce travail de « clarification » générale.

4) La planification des rencontres

Notre équipe a été confronté à plusieurs « défections » de la part de certains bénéficiaires : rendez-vous manqués, postposés, annulés en dernière minute, oubli de documents etc.

Ces « inconstances » sont à mettre en lien avec leurs difficultés. Nous avons fortement insisté sur le travail de planification de ces rencontres : support numérique (agenda sur téléphone), support écrit, rappel par sms, sollicitation du réseau familial élargi...

Ces « défections » rendent parfois difficile le maintien du fil d'un suivi et désorganise également nos agendas pour les autres suivis.

Effectivement, nous ne travaillons pas dans l'urgence que la personne contribue à créer, malgré les rappels et dispositifs accordés.

Cet axe, pour les bénéficiaires concernés, reste effectivement d'importance : le travail de la structuration du temps et de l'anticipation pour évoluer au mieux dans leur suivi.

Le retour en évaluation nous a permis surtout de sensibiliser la personne à « s'approprier » une « ligne du temps », par le biais de supports très divers (sur papier, rappel par sms, agenda numérique du bénéficiaire, date dans le cahier d'accompagnement...). La redondance de ces sollicitations vise à permettre à la personne de prendre en compte tant ses engagements et à s'assurer de la régularité de son cheminement.

5) Le contenu des activités collectives

Comme nous l'avons évoqué lorsque nous avons traité des activités collectives, nous établissons un programme structuré d'activités. Néanmoins, nous procédons systématiquement à une « phase d'ouverture » des ateliers durant laquelle nous

suggérons aux bénéficiaires d'apporter leurs idées, dans la mesure des moyens prévus un jour donné.

La « liberté » de donner un avis ou de suggérer un choix est important car il permet d'impliquer le bénéficiaire et de tenir compte de ses aspirations. Bien que les activités aient été moindres en 2020, nous avons maintenu ce processus que nous souhaitons prolonger.

6) La sensibilisation en coordination dans le cadre des aménagements raisonnables

Cette dimension a été explorée, bien que nos missions en inclusion scolaire soient limitées. Il est néanmoins pertinent de souligner cette démarche. Le travail a impliqué, pour Trait d'Union, d'être au clair avec le cadre réglementaire existant. La confrontation aux moyens du terrain a mis en évidence l'ampleur de la tâche et la complexité d'instaurer un échange plurisectoriel (service d'accompagnement – école – centre d'hébergement – PMS – UNIA)...

Nous n'avons pas suffisamment développé cet axe pour assoir davantage nos observations et constats. Bien que complexe, ces situations ont été riches d'enseignement.

7) La nouvelle grille d'analyse du projet individualisé

La construction d'une grille d'évaluation davantage standardisée, conformément à nos objectifs énoncés en 2019, laisse la place au point de vue du bénéficiaire et de sa représentation du parcours entretenu avec les intervenants.

Il nous faut davantage surligner la systématisation de cette démarche. En effet, certains bénéficiaires ne sont pas toujours disponibles ou élaborent peu sur leur parcours. En ce sens, nous prévoyons en 2021 une accentuation de ce travail de « systématisation » de l'outil et du moment d'évaluation globale.

3. Analyses et commentaires

Notre démarche consiste de partir de la personne et des caractéristiques de son histoire de vie, de ses compétences. Ce point initial reste élémentaire au sein de notre travail.

Nous cherchons 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.

Les démarches où l'intervenant « porte » la voix de la personne, où il sensibilise à la situation de la personne lors de concertations où il explicite ce qui a été retenu d'une démarche ou d'une étape représentent des « espaces » où la personne peut faire valoir et affirmer son individualité.



VIII. 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 (cfr. Arrêté 2017/1127 du 1 mars 2019 de la CoCof – Art 56) :

- Est attribué au service l'équivalent de 1 temps plein et ½ temps plein
- 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 porteur d'un master à raison de l'équivalent de 50% d'un temps plein.

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%) :
 - o Subventionnement à 25% d'un temps plein au niveau « master » pour la fonction de direction.
 - o Subventionnement à 25% d'un temps plein au niveau « master » pour la fonction d'accompagnant.
 - o 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.
 - o Subventionnement à 50% d'un temps plein au niveau « bachelier ».

2) Le mouvement du personnel

En termes de mouvement du personnel, Trait d'Union a notifié le départ d'une intervenante fin février 2020, ouvrant dès lors à un nouveau processus de recrutement pour un équivalent ½ temps plein.

Une nouvelle intervenante est entrée en fonction dès le début mai. L'annonce du confinement « généralisé » du mois de mars a ralenti le processus de recrutement ainsi que l'entrée en fonction.

Comme pour 2019, le processus de sélection implique un investissement en temps considérable pour un service de notre catégorie. Ce processus est davantage complexifié par la disparité des profils des postulants.

Les profils de compétences de chaque intervenant du service sont très divers, ce qui donne une certaine consistance en terme de polyvalence.

3) Les formations

Durant cette année, un cycle de formation sur deux années a été entrepris 2020 et 2021. Cette formation se réalise dans le cadre de l'Université Libre de Bruxelles, en formation continue.

En effet, la formation porte sur une « certification » pour la prise en charge des troubles du spectre de l'autisme. Celles-ci se déroulent tous les samedis et quelques vendredis.

Investir cette formation, pour le service d'accompagnement, vise à permettre de gagner en « compétence » pour la prise en charge d'un public spécifique, mais également ouvrir à la formation de l'équipe.

Nous avons évoqué dans un chapitre précédent les ajustements organisationnels de cette formation en raison du contexte sanitaire.

Voici quelques éléments de la formation en 2020 spécifiquement :

Qu'est-ce que l'autisme ? Historique, sémiologie et classifications internationales actuelles
Les enjeux diagnostiques
Facteurs étiologiques génétiques et environnementaux dans les TSA
Modèles en neuroscience
Interventions à partir de l'âge scolaire
Interventions précoces
Interventions sur les troubles associés
Annonce du diagnostic et prise en charge des enfants et de leur famille
Prise en charge logopédique
Signes précoces
Évolution
Modèles humains - Circuiterie neuronale
Épilepsie
Épidémiologie
Perspectives historiques
Atelier vidéo sur la question du diagnostic à travers le spectre et les âges
Langage & communication
Troubles du sommeil
Intervention par rapport aux troubles du sommeil
Cognition
Hypothèses non validées ou à vérifier
Spécificités des compétences en régulation émotionnelle
Évaluation et interventions en faveur de la cognition sociale et de la régulation émotionnelle
Facteurs métaboliques et neurobiologiques
Facteurs environnementaux
Diagnostic
Troubles sensoriels et alimentaires
La question du genre dans l'autisme
Diagnostic différentiel et double diagnostic
Diagnostic à l'âge adulte
Prise en charge de l'autisme à l'âge adulte
Monogénique (3h)
Génomique (2h)
Epigénétique-Transcriptomique (2h)
Caractère restreint et répétitif des comportements, des intérêts et des activités
Guides de bonnes pratiques cliniques

Coordination des soins suite à l'annonce du diagnostic et accompagnement des familles
Annonce du diagnostic aux familles
Anxiété sociale
Modèles animaux
Autisme de haut niveau et syndrome d'Asperger : aspects diagnostiques spécifiques

Outre cette formation, les thématiques suivantes ont été abordées :

- "Comprendre le fonctionnement autistique et pointer les incidences sur les apprentissages" par Christine Philip sur Canal Autisme
- "L'autisme expliqué aux non-autistes" par Brigitte Harrison et Lise St-Charles – Travail de synthèse à exposer à intra-vision.

3. Conclusion

Le processus de formation est une dimension qui occupe depuis le début de l'année 2020 énormément de place en temps et en investissement, non amputé sur le temps de travail du service d'accompagnement (formation réalisée sur le temps libre majoritairement).

Les démarches de recrutement « mettent en tension » le service car elles mobilisent un temps considérable. Le processus de sélection est fonction de la bonne concordance du demandeur par rapport à nos valeurs et projet de service, élément non évident par la disparité des profils des sollicitants.

Nous réitérons le constat de 2019, les postes à temps partiel peuvent apparaître « peu attractifs » pour certains travailleurs. Ces derniers étant davantage enclins à porter leur préférence sur des postes plus « sécurisants » (temps plein). Le départ d'un collaborateur pour de tels motifs peut potentiellement mettre le service dans une situation relativement précaire, bien que légitime sur le plan humain.

L'apport en expérience et compétences d'un nouveau collaborateur reste néanmoins une ressource à laquelle « Trait d'Union » accorde un grand intérêt.

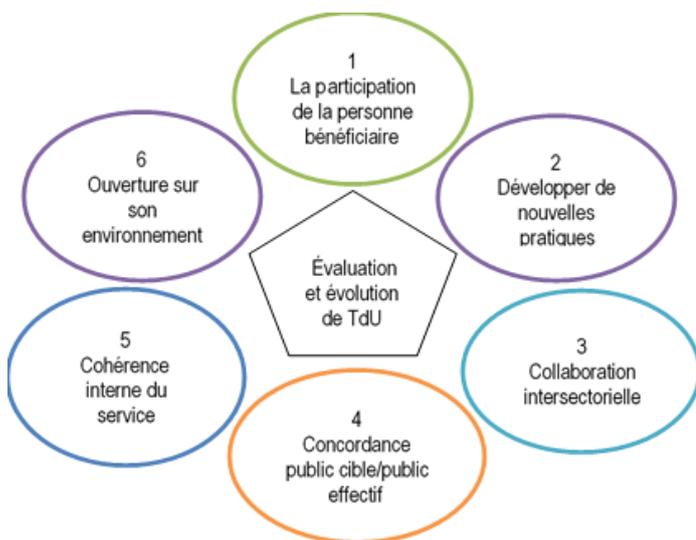
IX. Modalités et résultats de l'évaluation interne

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.

La démarche d'évaluation qualitative suit les standards d'un tel exercice. Les critères à évaluer sont les suivants :

- 1) La prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet collectif ou du service ;
- 2) Le développement de pratiques innovantes ou de nouvelles modalités de prise en charge ;
- 3) La concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge ;
- 4) La cohérence entre le fonctionnement, les mission et pratiques du service agréé ;
- 5) L'ouverture du service sur son environnement.



² Norme internationale ISO 9001, « Systèmes de management de qualité – Exigences », ISO 9001 :2015 (F), www.iso.org, Suisse.

2. Phase préliminaire de la démarche d'évaluation qualitative

1) Sessions préliminaires : sens, référentiels et méthodologies du management de la qualité

Plusieurs sessions ou contacts de travail en collaboration avec la CoCof en 2020 nous ont permis de travailler le contenu de l'article 102, tant sur le sens de l'article que sur les processus méthodologiques, en adéquation notre secteur.

Il était d'importance de poser les « référentiels » exemplaires pour construire un « processus » évaluatif.

Plusieurs initiatives en Belgique, tant sur le plan des politiques régionales, académiques que sur le terrain propre de certaines structures associatives ont été évoquées.

Remarquons qu'une démarche auto-évaluative des dispositifs du service été explorées dans la partie IV de ce rapport. Le processus défini ici-bas portera sur une période plus étendue.

2) Référentiels méthodologiques

Nous tâcherons de nous référer aux normes internationales ISO 9001 – 2015² relatives à la prise en compte des exigences d'un système de management de qualité.

Il est évident que ces systèmes procéduraux doivent s'adapter à une structure aussi modeste que notre service d'accompagnement, de par ses moyens.

En effet, il s'agira de définir un processus et les modalités du management de ce processus, ainsi que les thèmes évalués, selon une méthodologie adaptée aux contraintes de notre terrain.

D'autres références utiles, plus proches d'une pratique en technologie de l'action sociale porteront sur les travaux de M-C. Haelwyck et V. Goussée³ ou d'autres publications de secteurs

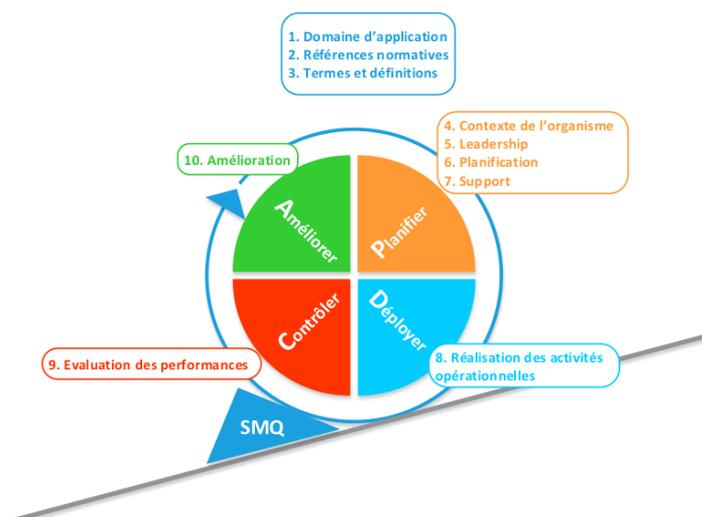
³ M-C Haelwyck et V. Goussée, « Autoévaluation de la qualité des services sociaux et médico-sociaux », Edt. L'Harmattan, Paris 2010.

spécifiques à la Belgique⁴. D'autres supports comme ceux proposés par l'AVIQ seront également pris en compte.

3. Démarche d'évaluation interne

1) Processus général

Nous nous référons au cycle PDCA (ISO 9001-2015) ou Planifier – Réaliser – Vérifier – Agir :



Ce cycle procédural vise l'amélioration du système au regard d'exigences définies par la rencontre entre les exigences des bénéficiaires et l'offre de service :

- 1) Planifier : établir, pour le système d'évaluation
 - a. Les objectifs
 - b. Les processus en vue de fournir des résultats
- 2) Réaliser : mise en œuvre du plan défini
- 3) Vérifier : mesurer le processus et les services obtenus par rapport à ce qui a été planifié
- 4) Agir : agir pour améliorer le service

2) Processus de l'évaluation interne

i. Processus effectif en 2020 : questionnements préliminaires

Nous pourrions définir les démarches entamées en 2020 comme un travail visant plusieurs objectifs :

- 1) Identifier les référents théoriques et méthodologiques d'une démarche d'évaluation qualitative
- 2) Définir des thématiques de travail, en lien avec les critères de l'article 102 du Décret, pour les domaines d'organisation qui pose question sur le plan de la pratique, auprès des personnes
- 3) Définir une planification pour les thématiques qui seront travaillées.

Nous intégrons dans ce champ quelques questionnements.

Thématique et critères correspondants (art.102)	L'évaluation du projet individualisé, impliquant la participation de la personne Critères : 1-2-4-5
Observations et réflexions	La pratique de l'accompagnement psychosocial amène le professionnel sur le champ du « faire ». Le professionnel est souvent submergé par les demandes et démarches concrètes du bénéficiaire. Les temps d'arrêt (évaluation, réflexion...) avec le bénéficiaire peuvent parfois être mis à mal.
Risques hypothétiques	- Irrégularité des moments d'évaluation avec le bénéficiaire - L'évaluation ne se fait qu'à partir du point de vue de l'intervenant - Non-conformité avec le projet de service car il y a une « perte » d'apport du point de vue du bénéficiaire en évaluation.
Questionnement	Comment améliorer la participation du bénéficiaire dans l'évaluation de son projet ?
Proposition procédurale et méthodologie	- Sessions en réunion de coordination - Inviter un professionnel extérieur à participer à la réflexion

⁴ Association Nationale des Communautés Éducatives, « Premiers pas d'une démarche de qualité », juin 2011.

possible d'évaluation	- Questionner le bénéficiaire sur son point de vue (à la fin de chaque intervention).
Échéances	Juin 2021 (période d'évaluation globalisée des projets).
Pilotage possible	Alternance entre intervenants afin d'introduire une approche pleinement participative

Thématique et critères correspondants (art.102)	L'étude du « réseau » : structures, centres, partenaires, secteurs... Critères : 2-3-6
Observations et réflexions	Le réseau d'aide à la personne est très diversifié et très complexe. Les démarches de recherche de relais ou de lieux d'évolution prennent énormément de temps pour le professionnel. Le réseau reste peu lisible. Les possibilités d'évolution pour une personne en situation critique (double diagnostic ou graves troubles du comportement) sont parfois « réduites ». Les partenariats devraient pouvoir se construire.
Risques hypothétiques	- Investissement trop conséquent dans des démarches de recherche entraînant le « débordement » de la quantité de travail. - Peu d'alternatives concrètes pour certains bénéficiaires si des partenariats multisectoriels ne peuvent se construire. - Peu de lisibilité du réseau pour les familles, sentiment « d'égarement » et d'insécurité pour une prise en charge.
Questionnement	Comment améliorer notre connaissance du réseau d'un point de vue multi-sectoriel ?
Proposition procédurale et méthodologie possible d'évaluation	- Sessions en réunion avec un partenaire tiers. - Entretiens préliminaires effectifs avec la cellule « cross-link » de Brustars.
Échéances	Octobre 2021 Réunions trimestrielles
Pilotage possible	Alternance entre intervenants afin d'introduire une approche pleinement participative

Thématique et critères correspondants (art.102)	La perception du bénéficiaire dans sa relation avec les membres du service Critères : 1-4-5
Réflexions et constats	La pratique de l'accompagnement peut parfois être trop souvent centrée sur le

	point de vue de l'intervenant, compte tenu de certaines difficultés d'un bénéficiaire donné (niveau d'implication, de compréhension, de verbalisation...). Il serait pertinent d'ajuster le rapport perceptif dans le lien qu'entretient le bénéficiaire avec les professionnels du service. L'analyse de cette confrontation des représentations pourrait faire émerger des questionnements et des objectifs d'amélioration entre le service et le public bénéficiaire.
Risques hypothétiques	- Non identification d'une relation d'accompagnement qui se détériore. - Désinvestissement du bénéficiaire traduisant des lacunes dans le travail du lien ou du contenu d'un suivi. - Non-conformité avec certaines valeurs du projet de service.
Questionnement	Quelle perception ont les bénéficiaires de la « qualité » de l'environnement relationnel déployé par le service ?
Proposition procédurale et méthodologie possible d'évaluation	- Identification de critères à évaluer, soumis au bénéficiaire. - Programmer des sessions pour construire l'outil d'évaluation.
Échéances	Octobre 2021 Réunions bimensuelles
Pilotage possible	Alternance entre intervenants afin d'introduire une approche pleinement participative

Ce traitement préliminaire fait partie de la phase de « planification ». Notifions que cette première démarche demande à gagner en « précision ».

ii. Processus en 2021

Ces domaines d'évaluation sont assez synthétiques mais ont le mérite de poser des bases préliminaires plus claires, au regard des contraintes organisationnelles posées en 2020.

Pour 2021, il sera prévu, à partir de ces thématiques préliminaires ré-évaluées selon des observations de terrain et des risques relatifs à notre organisation, de définir :

- 1) Le choix d'une ou deux thématiques de travail en janvier 2021 (période de programmation du planning organisationnel de l'année).

- 2) La définition des sous-critères d'évaluation, pleinement intégrés aux critères principaux de l'article 102 du Décret précité.
- 3) La définition d'une méthodologie permettant de traiter la thématique.
- 4) Le recueil de données et leur traitement.
- 5) Les résultats de l'évaluation interne pour la thématique définie.

Nous serions dans les phases de planification (finalisation), de réalisation et de vérification du processus d'évaluation.

iii. Processus en 2022

Pour 2022, il sera question de mettre en œuvre des ajustements concrets, sur base des résultats qui émergeront des analyses réalisées.

Nous serions dans les phases d'action et d'évaluation de l'action.

4. Conclusion

Bien qu'une démarche d'évaluation fait déjà partie intégrante de notre pratique, cette nouvelle modalité, inspirée d'outils méthodologiques standardisés visant à obtenir des résultats objectifs tant qualitatifs que quantitatifs, reste une modalité que nous devons nous approprier pleinement. Ainsi, cette démarche doit-elle gagner encore en précision.

Nous allons expérimenter un processus qui, en 2020, n'en est qu'à la phase de planification préliminaire. En effet, un tel travail demande un investissement conséquent. L'adaptation aux limites de notre contexte professionnel est un impératif incontournable.

Nous restons donc bien dans une démarche qui, à terme, devrait aboutir à de véritables « automatismes » de travail, intégrés à notre culture de service.

Le soutien des partenaires professionnels, mais également des interlocuteurs de la CoCof ont été précieux pour mieux appréhender cette dimension.

Ajoutons également que la démarche d'évaluation interne est à intégrer pleinement à notre pôle structurel « recherche et développement », afin d'affiner au mieux les outils.

Une donnée évidente est la « dimension » modeste de notre service à l'heure actuelle et les moyens afférents. Nous ne pouvons que simplifier et adapter à notre environnement spécifique des dispositifs d'évaluation qui demandent une mobilisation assez conséquente de l'équipe.



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

1. Introduction

Les perspectives d'évolution du service sont bien évidemment multiples. Notre objectif est de pouvoir obtenir une augmentation de catégorie (catégorie II), afin de dégager plus de temps en « recherche et développement », ainsi que dans le champ de l'implémentation « structurée » au sein du réseau.

Ces champs sont bien évidemment déjà travaillés mais ils sont liés aux « lignes » de réalisation des projets individualisés des bénéficiaires. La construction se fait de manière « opportuniste » et très pragmatique. Du moins, telle a été la tendance en 2020.

En continuité des propositions énoncées en 2019, nous pourrions évoquer les pistes de développement qui suivent.

2. Pistes de développement

1) La prise en charge des personnes avec des troubles du spectre de l'autisme

En effet, cette piste est déjà investie, du moins déjà par le processus de formation que nous avons engagé. Pour rappel, nous étions partis, en 2019, sur la définition d'un public cible en accord avec nos sphères de compétence et d'expérience. Un constat évident est qu'il y a une forte demande d'aide dans le cadre de la problématique autistique. Le réseau est « saturé ».

À ce jour, en plus du processus de formation engagé, plusieurs demandes préliminaires de prise en charges ont été accueillies au sein du service. La formation de l'équipe est une donnée capitale. Nous visons véritablement de nous outiller pertinemment pour suivre les familles et les bénéficiaires : guide des bonnes pratiques, approche comportementale, outils d'observation et d'analyse, définition de programmes structurés, connexions avec les Centres de Référence de l'Autisme etc.

2) La formation de l'équipe

En continuité du point précédent, la formation de l'équipe est un axe que nous désirons surligner davantage, en accord avec l'ouverture accentuée des prises en charge autour de l'autisme.

Cette formation est également à associer avec notre projet de « centre de documentation » sur les questions de l'autisme en particulier, du handicap en général. Nous souhaitons que « Trait d'Union » :

- 1) Se connecte aux structures académiques
- 2) Dégage du temps de recherche (centre de documentation ou espaces de réflexion, voire de publications)
- 3) Accentue davantage les modalités de recherche/formation : supervisions, intra-vissions, espaces collaboratifs intersectoriels (case management)

3) La « centre de documentation »

En continuité du point précédent, nous avons déjà commencé à constituer une série de documentations (livres scientifiques, livres généraux, grilles d'observation etc.) qu'il s'agit d'installer dans notre local d'activités collectives.

Ce projet serait ouvert tant aux professionnels qu'aux familles. L'investissement financier se fait au fur et à mesure, en concertation avec le service financier de l'Institut.

Ce projet est également fonction de l'avancement des aménagements de notre local d'activités collectives.

4) L'aménagement du local d'activités collectives

Le local d'activité est déjà fonctionnel pour notre projet de loisirs occasionnels. Nous souhaitons accentuer le caractère « accueillant » de cet espace et ainsi diversifier le type de public (familles et autres professionnels).

L'objectif serait également de créer des sessions de groupe :

- 1) Groupes de paroles pour les familles d'enfants avec troubles du spectre de l'autisme

- 2) Groupes collectifs d'habilités sociales pour les autistes de haut niveau
- 3) Groupe de soutien pour les adultes autistes de haut niveau

Ces trois champs ont été pré-identifiés selon nos moyens actuels et les caractéristiques infrastructurelles d'accueil. En effet, les aménagements du local prennent du temps. Accueillir des enfants plus jeunes implique d'autres aménagements matériels plus spécifiques.

5) La construction du réseau intersectoriel (handicap/santé mentale)

Une donnée de grande pertinence est le fait que nos bénéficiaires se situent bien souvent aux frontières de plusieurs secteurs. Parmi ceux-ci, les plus évidents sont ceux du « handicap/santé mentale ». Les situations de double diagnostic posent de véritables questionnements sur les structures d'accueils, la connaissance du réseau et les compétences « transversales ».

Ce champ implique de mobiliser des acteurs d'horizons parfois différents mais également d'améliorer notre connaissance du « réseau ». Cette dimension est le prolongement d'un des champs de développement que nous avons identifié en 2019 : la connaissance holistique du réseau et de ses possibilités.

Quelques rencontres de réflexion ont déjà été amorcées avec un intervenant de Brustars à titre d'exemple, où la thématique de la « cartographie du réseau » est posée comme primordiale pour la construction d'un « circuit » autour de la personne.

6) La numérisation des données du service

Comme en 2019, Trait d'Union souhaite se doter d'outils techniques efficaces et faciles d'utilisation. En ce sens, nous souhaitons continuer à améliorer la dimension numérique des données du service (bases de données, catégorisation, tableau de suivi unique et centralisé, tableau de suivi permettant de réaliser des statistiques individualisées etc.).

En 2020, nous sommes passés d'un format « papier » classique vers un programme construit sur tableur numérique non centralisé. Lequel est toujours en cours d'amélioration.

L'objectif étant de pouvoir justifier dans le détail nos interventions, retracer avec précision la chronologie des suivis et pouvoir réaliser des statistiques plus précises. Nous visons donc plus de précision dans le contenu des informations, pour un meilleur pilotage tant du service que des suivis auprès des personnes.

3. Conclusion

Trait d'Union suit globalement les lignes de développement fixées en 2019. Il est à noter que les chantiers envisagés sont assez vastes et, au vu de nos moyens, il nous faut procéder par étapes.

Ainsi, signalons que l'axe « troubles du spectre de l'autisme » (TSA) est bien enclenché : formations, contacts préliminaires et prises en charges possibles.

L'aménagement du local d'activité mobilise beaucoup de temps et de moyens financiers. Le contexte sanitaire nous amenant à nous ajuster à des contraintes de prolongement des délais.

Nous espérons pouvoir changer d'agrément pour mobiliser un peu plus de ressources tant dans la réalisation de projets que dans des prises en charges effectives.

Les propositions de développement sont également à lier avec l'évaluation de la mise en place du projet de service (partie IV), ainsi qu'avec la démarche d'évaluation interne (partie IX), faisant de l'évolution de « Trait d'Union » celle d'une entité dynamique, par les pôles qui y sont constamment mobilisés.



Conclusion générale

Trait d'Union, comme service d'accompagnement en émergence assurée au cœur du réseau bruxellois, a pleinement consolidé ses missions de bases, conformément à notre agrément actuel. Les tendances générales en 2020 ont été marquées par l'augmentation des demandes d'aides au sein du service, l'investissement soutenu de l'équipe en intervention, l'augmentation des situations critiques, une insertion accentuée au cœur du réseau bruxellois et les chantiers en perspective pour persévérer dans l'amélioration du service.

Tout comme en 2019, l'année 2020 a mené l'équipe sur des sentiers « intensifs » en investissement. Le contexte sanitaire particulier a peut-être complexifié notre organisation, mais n'a pas amoindri les demandes de suivi. Notre public été confronté à un « bouleversement » du cadre social général, impliquant des effets divers sur les personnes : détérioration des conditions socio-économiques et familiales pour certains, allant parfois de pair avec une aggravation des troubles psychiques tant de certains bénéficiaires que des membres de leur famille, décrochages ou isolements (souhaités ou subis) etc. Il n'a pas été aisé d'objectiver ces éléments. Nous ne pouvons que les extraire de notre confrontation factuelle au terrain.

Les modestes moyens humains de notre service d'accompagnement (catégorie I), face à l'augmentation des demandes et du contenu parfois critique des situations, ont fortement mis en tension l'équipe. Notre demande d'augmentation d'agrément, si celle-ci est approuvée, nous permettrait de nous ajuster afin d'investir les autres pôles structurels du service de manière plus équilibrée.

L'année 2020 a été riche en rencontres et en solidarité interprofessionnelle. Nous souhaitons remercier Mme Kamali et Mr Bissot pour leur soutien auprès des services dans le cadre du travail de l'évaluation qualitative, lequel représente un chantier d'importance et qui implique une adaptation aux spécificités de notre service. D'autres acteurs clé comme Mme Fedorowicz de l'ASAH furent également d'une grande ressource. Nous souhaitons davantage investir les initiatives de la Fédération patronale des services d'accompagnement et enrichir par ce biais le cœur de notre travail.

Les perspectives d'évolution du service sont ambitieuses et nous espérons pouvoir intensifier ces axes de travail à l'avenir. Comme toute entreprise humaine, le travail reste continu.

David Prado
Directeur