



Willy De Smedt, 2021 © Créolimbxl

**ACSEH-ANCE 2023-2028**

# MEMORANDUM

ACCUEIL ET HÉBERGEMENT  
POUR PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP  
—  
CENTRES ET SERVICES AGRÉÉS PAR LA COCOF





# TABLE DES MATIERES

1. Introduction .....	4
2. L'adéquation des normes .....	5
3. La simplification administrative et comptable .....	6
4. Le financement des services adapté à l'évolution des besoins .....	7
5. Le maintien de transports collectifs adaptés au public .....	8
6. Le renforcement du partenariat avec les instances politiques .....	9
7. Le soutien dans la gestion de crises .....	10
8. La prise en considération de l'évolution des handicaps et du vieillissement	11
9. La création de centres répondant aux nouveaux besoins .....	12
10. Conclusion .....	13

## 1. INTRODUCTION

Les revendications énoncées dans ce mémorandum visent à améliorer la qualité éducative, psychologique, sociale, thérapeutique, médicale et formative de nos centres et services. Elles sont dues à l'expertise du personnel de terrain et se veulent résolument positives et constructives.

Il est essentiel pour nous qu'elles retiennent toute l'attention des pouvoirs publics. De leurs engagements à nos côtés dépend le maintien de services de qualité répondant à l'évolution constante des demandes et besoins des bénéficiaires et leurs familles.

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

Ce document se compose de 8 revendications principales subdivisées en différentes requêtes s'y rapportant. Nous souhaitons qu'il éveille et retienne l'intérêt des lecteurs à qui il s'adresse : représentants politiques du Parlement Francophone Bruxellois et des Cabinets de tutelle, dans le cadre de la future législature 2024 - 2028.

L'ACSEH et l'ANCE espèrent que les différents constats et revendications mentionnés dans ce document seront pris en considération dans les programmes des partis et les futurs accords de gouvernement.

## 2. L'ADÉQUATION DES NORMES

### Constats :

- Une professionnalisation croissante est requise. Les directions doivent assumer des fonctions multiples (administratives/pédagogiques/financières), voire s'adonner à la recherche de fonds pour assurer l'avenir de leur ASBL... Elles manquent de cadres intermédiaires pour les épauler. La norme, insuffisante, doit être revue à la hausse.
- Les honoraires subsidiés des médecins généralistes ou spécialisés, quel que soit le type de centre, sont tellement bas que les centres et services ne parviennent plus à s'adjoindre la collaboration de médecins. Les actes infirmiers ne pouvant être effectués par les éducateur-trice-s nous posent également problème.
- L'environnement administratif est toujours plus complexe, ce qui a pour incidence un fréquent scindement des directions en 2 pôles, administratif d'une part, pédagogique et thérapeutique d'autre part. Or, dans l'état actuel de la législation du non marchand, il est extrêmement compliqué de valoriser financièrement une personne qui a acquis des compétences administratives hors de notre sous-secteur.
- Une diversité de réglementations oblige les directeur-trice-s ou tout-e autre travailleur-euse à assumer de nouvelles fonctions ni reconnues ni valorisées à ce jour.
- Les situations de plus en plus complexes se multiplient : double diagnostic, troubles du comportement, vieillissement, accueils de nouveaux bénéficiaires. Cela entraîne des situations de crise fréquemment difficiles à gérer pour le personnel.

### Nous revendiquons :

- L'augmentation du salaire horaire subsidiable des médecins.
- La création d'une norme infirmier-ère pour compléter l'équipe éducative et permettre une prise en charge de qualité.
- Le soutien salarial des fonctions dirigeantes en regard des responsabilités assumées.
- La création de nouvelles fonctions (conseiller-ère en prévention, informaticien-ne, responsable formation, coordinateur-trice de chantier).
- Un travail de réflexion sur la complexité des accompagnements en collaboration avec d'autres pouvoirs subsidiaires (Cocom, Iriscare).

### 3. LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE

#### Constats :

- Année après année, nous sommes dans l'obligation de faire face à un accroissement de textes législatifs qui, bien que légitimes, se révèlent toujours plus contraignants. Nous pensons non seulement aux textes propres au secteur du handicap mais aussi aux législations sanitaires de l'AFSCA et à celles relatives, entre autres, au droit, au bien-être au travail, aux normes de sécurité et au RGPD.
- Les dossiers de subventions de nos centres et services sont contrôlés par l'Administration avec un retard de plusieurs années. A ce jour, les associations restent en attente des résultats 2019 ! Cette situation met en péril la trésorerie de certaines d'entre elles.
- Nous sommes parfois confrontés à des travailleur-euse-s qui, malgré les efforts, les rencontres, les aides, les formations, restent peu compétent-e-s. Dans un certain nombre de cas, cela met à mal l'accompagnement des bénéficiaires. Nous sommes alors amenés à les licencier. Malheureusement, faute de moyens financiers, ceux-ci doivent alors prêter leur préavis malgré leur inadéquation à la fonction, avec les risques éventuels que cela peut entraîner pour le bénéficiaire.
- Une simplification administrative pourra nous permettre de recentrer nos priorités sur l'essentiel : le bien-être de la personne accueillie et celui du personnel d'encadrement.

#### Nous revendiquons :

- La création d'une plateforme commune aux différents pouvoirs et organismes subsidiaires pour les documents administratifs des bénéficiaires et salariés.
- La création d'une cellule administrative pour récupérer les retards de contrôle de l'Administration.
- Le renforcement de la standardisation et de la simplification des procédures administratives.
- L'accès direct aux logiciels utilisés par le pouvoir subsidiant afin d'y intégrer nos données.
- La possibilité de subventionner les préavis du personnel dysfonctionnant.

## 4. LE FINANCEMENT DES SERVICES ADAPTÉ À L'ÉVOLUTION DES BESOINS

### Constats :

A la suite du décret inclusion :

- Les personnes en situation de handicap les plus autonomes quittent nos services et celles qui les remplacent sont plus lourdement handicapées et/ou atteintes de troubles du comportement. Cela a pour conséquence une nette augmentation des bénéficiaires présentant un surhandicap (polyhandicap, autisme, double diagnostic, déficience intellectuelle sévère/profonde, IMC, cérébrolésion).
- Le paysage institutionnel est de plus en plus confronté au vieillissement des bénéficiaires. Tout comme les personnes surhandicapées, ces aînés réclament plus d'accompagnement pour accomplir les gestes simples de la vie quotidienne.
- Les bénéficiaires restent fréquemment dans leur centre d'hébergement suite à des congés (maladies, fatigue, visites médicales, vacances annuelles, etc.). Malheureusement, il existe peu de normes d'encadrement pour remédier à ces situations. Les accompagnateurs doivent réorganiser leurs horaires, souvent aux détriment des accompagnements durant les weekends.
- Nos arrêtés d'application nous imposent un taux de charges patronales plafonné, propre à chaque institution. Ce taux, fixé pour chacune d'entre elles, est une aberration car il prend en compte des éléments qui ne sont nullement des CP mais des éléments légaux sur lesquels nous n'avons aucune emprise (PFA, double pécule, pécules de sortie, frais de déplacements). Tant le recrutement de personnel (éloigné du lieu de travail) que son fréquent renouvellement (pécules de sortie) produisent un net dépassement du TCP... à la charge de nos institutions.
- Certaines fonctions (directeur-trice, éducateur-trice, personnel administratif/technique)

### Nous revendiquons :

- La suppression du plafond du taux de charges patronales.
- Le financement du personnel supplémentaire dédié à l'accompagnement en journée de bénéficiaires en centres d'hébergement.
- Une augmentation du taux d'encadrement concernant l'accueil des personnes de grande dépendance.
- Une valorisation de l'ancienneté acquise antérieurement dans une fonction identique, quel que soit le secteur.

## 5. LE MAINTIEN DE TRANSPORTS COLLECTIFS ADAPTÉS AU PUBLIC

### Constats :

- En 2022, le transport scolaire a posé beaucoup de problèmes, manque de chauffeurs, peu de réponses aux appels d'offre, des familles et enfants sans solution (trajets domicile - école). Dans les centres d'hébergement pour enfants, les éducateur-trice-s ont dû prendre le relais... Une mission supplémentaire !
- Une fois adulte, les difficultés de transports subsistent pour bon nombre de personnes. Les transports publics ne peuvent gérer tous les types de handicap.
- Nos centres et services ont donc leurs propres voitures et minibus afin d'organiser divers déplacements et/ou font appel à des services privés.
- Nous nous heurtons à l'interdiction d'emprunter les couloirs réservés aux bus. Suite à l'aggravation des problèmes de circulation à Bruxelles, les trajets sont de plus en plus longs pour les bénéficiaires. Les enfants ou adultes qui fréquentent nos centres les supportent souvent très mal (que ce soit pour des problèmes d'ordre médical ou de comportements). De plus, cet allongement des temps de parcours réduit le temps passé dans les centres.
- Il arrive encore trop souvent que des enfants soient exclus des transports scolaires, provisoirement ou définitivement, que des adultes le soient des transports collectifs adaptés (ou encore des TaxiBus) parce qu'ils sont agités durant le transport.
- Nos véhicules – encombrants – ne bénéficient pas de cartes de stationnement spécifiques. Le stationnement sur ce type d'emplacements ne peut se faire que si nos chauffeurs sont en possession d'une carte de stationnement de la personne transportée or ces cartes sont souvent gardées dans le véhicule familial.

### Nous revendiquons :

- L'autorisation d'utilisation des voies de circulation de bus.
- L'autorisation du stationnement sur les emplacements PMR existants.
- L'offre d'un accès au transport subventionné pour chaque bénéficiaire, quel que soit son lieu de prise en charge.
- La garantie de l'offre de transports collectifs adaptés à un public porteur de handicap, quel qu'il soit.
- Un subventionnement, en centre de jour et d'hébergement, permettant d'assurer un service de transport collectif en fonction des besoins.
- Le montant de la TVA sur le prix des véhicules de transport ramené à 6%.

## 6. LE RENFORCEMENT DU PARTENARIAT AVEC LES INSTANCES POLITIQUES

### Constats :

- Nous sommes convaincus qu'un dialogue réel avec l'Administration et le Cabinet est un facteur essentiel pour répondre au mieux aux attentes et besoins de nos bénéficiaires.
- Le prix de l'énergie est devenu insupportable. Mais aussi le prix des biens et services. Nous n'avons que peu de solutions pour compenser cette flambée des prix, nous souhaitons réduire notre impact environnemental comme énergétique, mais par quel moyen ?

### Nous revendiquons :

- Le renforcement du dialogue avec l'Administration, le Cabinet et le ministre de tutelle par des rencontres régulières.
- Une consultation systématique avant toute prise de décisions influençant la vie des bénéficiaires et la gestion de nos institutions.
- La reconnaissance de l'expertise du personnel de terrain.
- La mise en place d'une instance de médiation pour examiner d'éventuels litiges entre un centre et l'Administration.
- Un soutien dans la transition des services afin de réduire l'impact environnemental et énergétique.
- Un véritable appui du fédéral afin d'obtenir des aides concernant la rénovation des infrastructures (une TVA à 6% pour les centres de jour).

## 7. LE SOUTIEN DANS LA GESTION DE CRISES

### Constats :

- Nous avons traversé et traversons encore différentes crises... Nos centres et services, quelles que soient celles-ci devront y faire face. Pour cela, nous aurons besoin d'avoir la garantie d'être soutenus financièrement, matériellement et humainement.

### Nous revendiquons :

- L'apport d'aide matérielle et de soutiens financiers lors de crises sanitaires.
- La permission de conserver les subsides non dépensés sur une année au profit de travaux urgents de mise en conformité énergétique.
- L'amélioration de l'attractivité sectorielle pour favoriser l'orientation des demandeurs d'emploi vers nos centres et services.
- L'amélioration des formations initiales des travailleur-euse-s afin qu'elles soient en adéquation avec les réalités du secteur.

## 8. LA PRISE EN CONSIDÉRATION DE L'ÉVOLUTION DES HANDICAPS ET DU VIEILLISSEMENT

### Constats :

- L'évolution des différents handicaps est une réalité mais laquelle exactement ?
- La problématique des actes de soins réalisés par le personnel éducatif et paramédical de nos services reste d'actualité. Ces actes quotidiens sont souvent en contradiction avec les actes réservés au personnel infirmier.
- L'évolution du handicap, entre autres le vieillissement, demande souvent l'acquisition de matériel adapté. Pour en bénéficier, les centres et services doivent faire face à des difficultés administratives nombreuses et épuisantes.

### Nous revendiquons :

- Un véritable cadastre permettant l'identification et le recensement des besoins réels actuels, tant en centres de jour qu'en hébergement, quel que soit le type de handicap.
- Le renforcement des équipes au niveau médical et infirmier.
- De rendre le récent protocole d'accord réellement praticable et performant, notamment par une information au corps médical.
- Le remplacement des collaborateur-trice-s parti-e-s en formation leur permettant de s'approprier ces nouvelles réalités.
- Le maintien de la possibilité d'effectuer certains actes sous prescriptions médicales, en toute sécurité (pour les bénéficiaires, les éducateur-trice-s et les gestionnaires).
- Le renouvellement et l'obtention de matériel adapté, de façon plus commode.

## 9. LA CRÉATION DE CENTRES RÉPONDANT AUX NOUVEAUX BESOINS

### Constats :

- Régulièrement, nos directions et assistant-e-s sociaux-ales doivent répondre négativement aux demandes des bénéficiaires, familles et médecins : « Non, nous n'avons pas de places », « Il faudra attendre quelques années, Madame » ou encore « Nous sommes désolés ».
- Nous entendons souvent qu'environ 200 « grands dépendants » sont sans solution d'accueil.
- Nous entendons régulièrement également parler de la désinstitutionnalisation. Mais que doit-on entendre par là ? Pense-t-on que toute personne porteuse de handicap a envie de se retrouver seule à attendre le soutien d'un service ? Nombreuses sont celles qui auront toujours besoin d'institutions ! Peut-être sous différentes formes.
- Comment pouvons-nous envisager l'avenir, imaginer la création de nouveaux centres et services sans des données plus formelles ?
- Nos membres sont plein de créativité et ressources... mais quelle énergie doivent-ils mettre dans de nouveaux projets, quand il faut environ 10 ans pour arriver au but !

### Nous revendiquons :

- Une réflexion sur l'impact de la désinstitutionnalisation à tout prix en regard de l'intérêt des bénéficiaires et de leurs familles.
- La création urgente de centres adaptés au vieillissement de la population.
- La création à court terme de différentes formules dans nos centres de jour et d'hébergement afin de permettre à chaque personne de bénéficier d'une place de qualité sur base de son choix.
- L'interpellation au Gouvernement fédéral pour ajuster le taux de TVA à 6% afin qu'il soit appliqué également aux centres de jour et centre de jour pour enfants scolarisés, comme c'est le cas pour les centres d'hébergement.

## 10. CONCLUSION

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

Pour les 2 fédérations sectorielles qui en sont à l'origine, il est essentiel qu'elles retiennent toute l'attention des pouvoirs publics. De leur engagement à leurs côtés dépend le maintien de services de qualité qui permettra de faire face à l'évolution constante des demandes et des besoins des bénéficiaires et leurs familles.

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



LE FINANCEMENT DES SERVICES ADAPTE A L'EVOLUTION DES BESOINS

LE MAINTIEN DE TRANSPORTS COLLECTIFS ADAPTES AU PUBLIC

LA CREATION DE CENTRES REpondANT AUX NOUVEAUX BESOINS

LE SOUTIEN DANS LA GESTION DE CRISES

L'ADEQUATION DES NORMES

LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE

LE RENFORCEMENT DU PARTENARIAT AVEC LES INSTANCES POLITIQUES

LA PRISE EN CONSIDERATION DE L'EVOLUTION DES HANDICAPS ET DU VIEILLISSEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES

EN SAVOIR PLUS À PROPOS DE NOS 8 REVENDICATIONS PRINCIPALES : LISEZ NOUS !





## **ASBL ACSEH**

6, bte 14, Chaussée de Boondael - 1050 Bruxelles

Tél. : 0479 18 16 77 – [acseh.asbl@gmail.com](mailto:acseh.asbl@gmail.com) - <https://www.acseh.be/>

Présidente : Annick Segers - Secrétariat/Permanent : Marc Thomas

## **ASBL ANCE**

54, avenue de Stalingrad - 1000 Bruxelles

Tél. : 0471 81 66 16 - [dedalmartine@gmail.com](mailto:dedalmartine@gmail.com) / <https://www.ance.be/>

Directrice : Martine Dedal