



## PROJET DE SERVICES

MISE À JOUR JUIN 2024

### DES PROJETS COLLECTIFS AU SERVICE DES PROJETS INDIVIDUELS

SRA La Serpentine (MAH 284)  
SRA La Cognée (MAH 285)  
SRA La Lisière (MAH 398)  
CDA La Baraque  
SLS De Toi à Toit (MAH 500)  
SAPS Ensemble (Béthanie - SAN 054)  
SAJA L'Argentine (MAH 064)





## **Table des matières**

<b>I. LE PROJET INSTITUTIONNEL</b>	<b>7</b>
<b>L'ASBL HORIZONS NEUFS</b>	<b>7</b>
<b>OBJET SOCIAL DE L'ASBL HORIZONS NEUFS – STATUTS COORDONNÉS 14/09/2009</b>	<b>7</b>
<b>MISSIONS DES SERVICES</b>	<b>7</b>
<b>HISTOIRE DU PROJET</b>	<b>9</b>
<b>VALEURS QUI FONDENT LE TRAVAIL</b>	<b>10</b>
<b>RÉFÉRENCES THÉORIQUES</b>	<b>11</b>
<b>POPULATION ACCUEILLIE</b>	<b>12</b>
NOMBRE, SEXE, ÂGE	12
CATÉGORIE DE HANDICAP / PATHOLOGIES	12
SCOLARITÉ AYANT PRÉCÉDÉ L'ENTRÉE DANS LE SERVICE	13
ORIGINE GÉOGRAPHIQUE	13
DURÉE DU SÉJOUR	14
<b>ADMISSIONS ET RÉORIENTATIONS</b>	<b>14</b>
CRITÈRES ET PROCÉDURES D'ADMISSION	14
PÉRIODE D'ESSAI	16
PROCÉDURE ET CRITÈRES DE RÉORIENTATION	17
<b>MODE DE STRUCTURATION</b>	<b>17</b>
INFRASTRUCTURES ET SITUATIONS GÉOGRAPHIQUES DE NOS SERVICES	17
RESSOURCES HUMAINES	19
VOLUME	19
RÔLES ET FONCTIONS	20
POLITIQUE DE RECRUTEMENT	22
POLITIQUE DE FORMATION	22
POLITIQUE D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL	22
ORGANIGRAMME FONCTIONNEL ET HIÉRARCHIQUE	23
PROCÉDURES DE COORDINATION ET DE CONCERTATION	24
ENTRE MEMBRES DU PERSONNEL	24
AVEC L'EXTÉRIEUR	25
AVEC LES FAMILLES	25
ENTRE BÉNÉFICIAIRES	26
ENTRE LES FAMILLES	26
LES TROIS TIERS : LE BÉNÉFICIAIRE, "LA FAMILLE", L'INSTITUTION	26
L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL ET PARAMÉDICAL	28
UNE PRATIQUE OUVERTES DE PARTENARIATS	30
<b>POLITIQUE DE PRÉVENTION D'ABUS ET DE MALTRAITANCES</b>	<b>31</b>
TRAITEMENT DE RÉCLAMATION ET DE SUGGESTION	31
CONSTAT D'INCIDENT	31
<b>Nos ENGAGEMENTS</b>	<b>32</b>
DES DROITS ET DES DEVOIRS	32
L'ÉTHIQUE	33

SECRET PROFESSIONNEL (SP) - SP PARTAGÉ - DEVOIR DE DISCRÉTION ET DE RÉSERVE	33
ON N'ÉDUQUE PAS, ON ACCOMPAGNE	34
(ÉDUCATION À LA) VIE AFFECTIVE RELATIONNELLE ET SEXUELLE (E-VARS)	35
LA COMMUNICATION : ENJEU ESSENTIEL	37
INTIMITÉ, AUTONOMIE, AVOIR UN CHEZ SOI	38
RÉPONDRE AUX BESOINS, SI POSSIBLE À VIE	39
"VIEILLISSEMENTS"	39
"SITUATIONS MÉDICALES SPÉCIALISÉES, ACCOMPAGNEMENT COMPLEXES ET FINS DE VIE"	41
DE LA CONTENTION ET DE LA CONTENANCE	43
LES SORTIES FESTIVES (SOF) ET LES SÉJOURS DE VACANCES	44
<b>MODE D'ÉVALUATION DU PROJET DE SERVICE</b>	<b>44</b>
<b>II. DES PROJETS COLLECTIFS</b>	<b>46</b>
<b>Nos SERVICES RÉSIDENTIELS POUR ADULTES (SRA)</b>	<b>46</b>
INFRASTRUCTURES ET PROJET	46
L'ENCADREMENT	47
LES JOURNÉES TYPES	47
<b>Nos SERVICES DE LOGEMENTS SUPERVISÉS</b>	<b>48</b>
HISTORIQUE	48
INFRASTRUCTURES	48
PUBLIQUE CIBLE	48
L'ENCADREMENT	49
L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT	50
UNE PRÉSENCE À "BONNE DISTANCE"	50
UN ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE	50
UN ACCOMPAGNEMENT TOURNÉ VERS L'INDÉPENDANCE	50
DES TEMPS SPÉCIFIQUES	51
LE TEMPS DE L'ÉVALUATION DU PROJET INDIVIDUALISÉ	51
LE TEMPS EN INDIVIDUEL (FAIRE LE POINT, RÉALISER UN APPRENTISSAGE)	51
LE TEMPS COMMUNAUTAIRE (TCO)	51
UN ENVIRONNEMENT FACILITANT	52
UN ÉDUCATEUR RÉFÉRENT	52
<b>NOTRE CENTRE D'ACTIVITÉ À LA BARAQUE (CDA)</b>	<b>53</b>
INFRASTRUCTURE ET PROJET	53
L'ENCADREMENT	53
LES JOURNÉES TYPES	53
<b>NOTRE SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR POUR ADULTE (SAJA) "L'ARGENTINE"</b>	<b>54</b>
HISTORIQUE	54
FINALITÉS	55
POPULATION CIBLE	55
INFRASTRUCTURE	55
PARTIES PRENANTES EXTÉRIEURES AU PROJET DE L'ARGENTINE	55
LE PERSONNEL	56

	4
LES ACCOMPAGNEMENTS	56
UNE JOURNÉE TYPE À L'ARGENTINE	57
LES TEMPS DE TRANSITIONS: ACTIVITÉS LIBRES ET "BONS SOINS"	57
LES ACTIVITÉS STRUCTURÉES	57
LES ACTIVITÉS EXTRAORDINAIRES : ÊTRE ENSEMBLE, VIVRE AUTREMENT	59
<b>III. DES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUALISÉS</b>	<b>61</b>
<b>EDUCATEUR.TRICE RÉFÉRENT.E</b>	<b>61</b>
<b>LE PROJET INDIVIDUALISÉ</b>	<b>61</b>
<b>LE MIEUX TE CONNAÎTRE (MTC)</b>	<b>62</b>
<b>LE "SUIVI RAPPROCHÉ"</b>	<b>63</b>
<b>IV. CONTRAT D'OBJECTIF 2022-2027</b>	<b>65</b>
<b>V. ANNEXES</b>	<b>71</b>
<b>CONVENTION D'ACCUEIL</b>	<b>71</b>
<b>RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR- HORIZONS NEUFS ASBL</b>	<b>74</b>
<b>RÉFÉRENTIEL</b>	<b>80</b>
DROITS, ÉTHIQUE,...	80
QUALITÉ : TRAVAIL PLURIDISCIPLINAIRE ET ACTION PSYCHO-SOCIO-ÉDUCATIVE EN INSTITUTION	80
ÉDUCATION À LA VIE RELATIONNELLE AFFECTIVE ET SEXUELLE	81
DEUIL ET FIN DE VIE	81
CONTENTION ET FONCTION CONTENANTE	81
PORTFOLIO : DOCUMENTS CADRES ET PROTOCOLES	82



# I. LE PROJET INSTITUTIONNEL

## L'ASBL HORIZONS NEUFS

L'ASBL Horizons Neufs développe et organise des services d'accompagnement des personnes handicapées mentales adultes depuis 1966. Cette ambition se concrétise par un réseau de services complémentaires et inter-reliés, reconnus par 6 agréments AViQ, tout en maintenant des structures à taille humaine (maximum 20 personnes accueillies par service).

Au départ de trois Services Résidentiels pour Adultes (SRA) appuyés par un centre d'activités de jour commun (CDA), d'un Service de Logements Supervisés (SLS) complété par un Service Agréé Partiellement Subventionné (SAPS) et d'un Service d'Accueil de Jour pour Adultes (SAJA), nous assurons l'accompagnement éducatif, social et paramédical de 84 bénéficiaires internes et externes. Nos équipes pluridisciplinaires sont présentes 24h/24 tout au long de l'année.

L'implantation idéale, dans Louvain-la-Neuve, ville piétonne et ouverte à la différence, et à La Hulpe, permet une véritable inclusion des personnes accompagnées.

## OBJET SOCIAL DE L'ASBL HORIZONS NEUFS – STATUTS COORDONNÉS 14/09/2009

« L'association a pour but l'intégration sociale de la personne handicapée, adolescente et adulte. Elle se donne comme moyens : l'hébergement, l'accompagnement, l'éducation, le travail, la rééducation, le reclassement social et les activités culturelles et de loisirs des personnes handicapées, adolescentes ou adultes. Elle peut prêter son concours et s'intéresser de toutes manières à toutes associations ayant un objet identique ou analogue au sien, notamment en mettant des locaux à leur disposition. Elle peut accomplir tout acte, entreprendre toute initiative et mener toute opération qui peut contribuer à la réalisation de son but. »

## MISSIONS DES SERVICES

Horizons Neufs asbl est **un réseau de services** d'accueil et d'hébergement de personnes en situation de handicap, **dynamique et innovant** dans la manière dont il assure l'accompagnement de ses bénéficiaires.

Nous favorisons l'**autodétermination** des personnes que nous accueillons et les aidons à assumer les responsabilités qui découlent de leurs choix. Nous leur offrons un cadre de vie à **dimension humaine**, convivial et sécurisant, **en partenariat** avec leurs familles et leurs proches et **en interaction** avec l'environnement local. Nous sommes à leur écoute afin de leur apporter, de

manière personnalisée, une réponse adéquate à leurs besoins et attentes, tout au long de leur évolution, **si possible à vie**.

Nous nous appuyons pour cela sur **des collaborateurs compétents et motivés**, à qui nous proposons un lieu d'épanouissement personnel et professionnel favorable à **la créativité**.

Nous contribuons activement à la sensibilisation de la société en démontrant au quotidien qu'**un monde inclusif est possible**. Nous militons en faveur **des droits des personnes** en situation de handicap et ambitionnons de mettre en œuvre les meilleures pratiques du secteur et d'y jouer **un rôle d'exemplarité**.

### **Innovant**

*Pour permettre l'émergence de projets innovants, Horizons Neufs accueille et favorise les différentes initiatives du personnel, des bénéficiaires et de l'ensemble des acteurs de l'association.*

### **Bénéficiaires**

*Nos bénéficiaires sont des adultes et des adolescents présentant une déficience intellectuelle avec ou sans handicap surajouté.*

### **Personnalisé**

*Dans la structure collective que représente une institution, nous gardons une attention particulière aux choix et à la participation de chaque bénéficiaire à son projet de vie, en étant à l'écoute des personnes et notamment lors des réunions de projets individualisés.*

### **A vie, si possible**

*Notre ambition est d'accueillir et d'accompagner chacun de nos bénéficiaires à vie, et donc de tout mettre en œuvre pour adapter notre accompagnement à l'évolution de leurs besoins, jusqu'à leur dernier souffle. Nous devons cependant reconnaître que cela ne sera pas toujours possible ; nous devons notamment tenir compte du choix du bénéficiaire, de la possibilité de poursuivre le projet collectif, d'une affectation équitable de nos moyens humains et financiers, de la possibilité de trouver un accompagnement plus approprié ailleurs, de la sécurité de chacun, ...*

*Dans ce cas, une réorientation vers l'extérieur n'est décidée qu'à l'issue d'un processus permettant de garantir que cette décision est prise sur base d'informations complètes et que toutes les parties prenantes concernées (le bénéficiaire, ses parents, ses représentants légaux, le personnel, ...) ont été entendues.*

*En cas de réorientation, le bénéficiaire est accompagné par nos équipes dans une phase de transition vers son nouveau lieu de vie.*

### **Collaborateurs**

*Nous visons ici tant le personnel rémunéré par Horizons Neufs que les volontaires ou encore les stagiaires.*

## **Monde inclusif**

*Un monde qui permet à chacun de développer ses relations, sa participation, ses capacités et d'être valorisé*

## **Droits**

*Les valeurs fondatrices de l'association se réclament d'une philosophie des Droits Humains ainsi que d'une éthique de la responsabilité.*

*La personne en situation de handicap a, comme toute autre, le droit et les capacités de juger, de décider, d'accepter ou de refuser, de choisir et d'agir par elle-même, le droit à la vie sociale, à la relation, à l'affectivité, à la spiritualité, à la sexualité et à l'accompagnement de ses projets.*

*Ces droits se fondent sur celui d'être reconnu comme une personne avec des besoins spécifiques.*

*Ils s'accompagnent de devoirs tels que celui fondamental du respect de l'autre. Les devoirs découlent de ce que la personne handicapée n'est pas isolée ; elle fait partie d'une communauté de vie qui est par ailleurs intégrée dans la société.*

## **Exemplarité**

*Nous souhaitons être un modèle de référence pour les acteurs du secteur et contribuer activement à la formation des professionnels de demain.*

## **HISTOIRE DU PROJET**

Les racines d'Horizons Neufs remontent à la création de l'ASBL "Centre Éducatif de Travail et d'Hébergement" (CETH) en 1966 par un groupe de parents désireux d'assurer un avenir sécurisant ainsi qu'une qualité de vie pour leurs fils et filles atteints de déficience mentale. La cité de Louvain-la-Neuve fut choisie comme lieu d'implantation en fonction de deux critères particuliers : ville moderne, dynamique, tolérante et dont l'infrastructure piétonnière garantit un maximum de sécurité. Il en découle nombre d'opportunités de rencontres favorables à une maximisation de l'indépendance et de l'inclusion des bénéficiaires.

Le projet prit vie avec la création de la Serpentine en 1978, puis de la Cognée en 1979, nos deux premiers services type SRA. A partir de ce moment, l'association CETH a créé et promu une synergie entre les deux services. En janvier 1983, elle ouvre un centre d'activités de jour : Le CDA "La Baraque" , bénéficiant aux usagers des deux services. En 1995, la mixité des lieux de vie est reconnue et installée sur base des choix des bénéficiaires.

En 2002, des familles regroupées au sein de l'ASBL Horizons Neufs, s'inspirent de l'expérience du CETH et créent à leur tour un SRA dénommé la Lisière. Grâce à une convention entre les associations "CETH" et "Horizons Neufs", les 3 services résidentiels proposent une articulation et une gestion communes des projets au bénéfice de 46 usagers.

En 2014, Horizons Neufs élargit encore son offre de service en proposant des logements de petites tailles pour des bénéficiaires souhaitant vivre de manière plus autonome. “De Toit à toi”, SLS, est né et répond par un développement rapide à ces demandes via trois logements communautaires et un studio individuel : “ Les Musiciens ” (4 pers. - 2014), “Le Verger” (3 pers. - 2015), “Le Studio” (1 pers. - 2016) et “ La Maison du Lac ” (5 pers. - 2018).

En 2017, le SAJA “L’Argentine”, développé en 1977 par des personnes sensibilisées au handicap, regroupées au sein de l’ASBL L’Argentine, est repris par Horizons Neufs et étaye ainsi le panel des réponses en proposant des activités exclusivement de jour.

En 2021, le projet Béthanie, agréé comme SAPS et porté historiquement par l’ASBL Agapé depuis 2011, intègre également Horizons Neufs. Ce projet de type logement supervisé communautaire changera de site et de nom à cette occasion pour se faire dorénavant appeler “Ensemble”.

En parallèle, le chantier de construction d’une nouvelle résidence, nommée “Les Artisans”, en remplacement de La Cognée, devrait débuter avant 2025. Ce bâtiment a comme ambition de dépasser les limites infrastructurelles à l’accompagnement, notamment dans le cadre du vieillissement massif de la population accueillie. Il permettra d’accueillir deux personnes supplémentaires (18 au total).

## **VALEURS QUI FONDENT LE TRAVAIL**

Horizons Neufs asbl promeut, défend et accompagne le droit de chacun à avoir une place active au sein du groupe, de la collectivité, de la communauté et de la Cité. Nous soutenons que chaque être humain est un.e acteur.rice à part entière de son Projet de Vie et du projet de Société dans lequel il évolue.

Nos valeurs sont notre ancrage institutionnel. Elles encadrent nos réflexions liées aux prises de décisions et à nos actions, du développement stratégique à long et à moyen terme de l’asbl, à l’exécution des actions les plus quotidiennes.

**La Bienveillance** entendue comme la reconnaissance de l’autre dans sa globalité, dans son droit à l’autodétermination, dans une ambition inclusive. La bienveillance, c’est aussi offrir un cadre sécurisant et un accompagnement responsable et humain.

**L’Engagement**, c’est la dynamique, pour soi et dans l’accompagnement de l’autre :

- d’être déterminé à pérenniser l’action et les valeurs de l’association
- de s’impliquer dans sa / ses mission(s)
- d’agir de manière responsable

- de s'adapter et de faire preuve d'initiative
- de se remettre en question

**Le respect** se traduit par la prise en considération de la singularité de chacun et de chacune, par l'affirmation de ses droits (humains) et par la confiance en sa capacité à être acteur.rice.

**La collaboration** est la reconnaissance de l'importance de l'intelligence collective, du dialogue et du partenariat dans les projets développés.

## RÉFÉRENCES THÉORIQUES

**L'autodétermination et l'autonomie** des personnes accueillies est notre première intention en appui sur un cadre de soin et d'accompagnement adapté à leurs besoins. Dans cet esprit, le service suit les observations émises par l'INSERM<sup>1</sup> qui préconise ainsi trois niveaux d'interventions essentiels pour y arriver :

- l'accès à un mode de communication permettant l'expression du choix personnel ;
- un travail de stimulation de la numératie, soit la capacité à dénombrer, à discriminer, à ordonner ;
- un travail de stimulation de la littératie, soit la capacité à décrypter les signes et symboles qui nous entourent dans une forme plus ou moins avancée de lecture.

**L'inclusion** vise à permettre aux personnes en situation de handicap de participer pleinement à la vie sociale. Cette inclusion doit être développée avec les usagers pour favoriser leur participation sociale. L'inclusion se différencie de l'intégration en ceci qu'elle s'appuie sur les aménagements possibles des environnements:

- physique : lieu de vie intégré dans la société ;
- fonctionnelle : utiliser des services de la société ;
- sociale : participer aux activités de la société, être en relation avec la société ;
- sociétale : contribuer au fonctionnement de la société, avoir des rôles socialement valorisés.

L'inclusion physique est la première étape nécessaire au développement des autres modes d'intégration.

<sup>1</sup> Cf Annexe / Référentiel / INSERM.

**L'expertise et la pluridisciplinarité** nous guident dans nos accompagnements quotidiens. La diversité des particularités des besoins à rencontrer et leurs interactions ne trouveront jamais réponse sous un prisme unique. Au contraire, nous cherchons de manière permanente, en interne et en externe, les réponses théorico-pratiques les plus opérantes, avec l'attention d'articuler ces expertises dans une approche holistique cohérente.

**La Normalisation** vise à rendre disponible à la personne des modes et des conditions de vie quotidienne qui sont aussi proches que possible des normes et des modes de vie du cadre habituel de la société (environnement de vie, rythme de vie, activités utiles et valorisantes, accessibilité aux services ordinaires de la société,...).

**La Valorisation des Rôles Sociaux (VRS)** repose sur un constat universel : les personnes qui sont perçues positivement par leur entourage, par leur collectivité, par leur société en général ont plus de chances d'avoir des occasions d'apprentissages et de réalisation de soi, des relations interpersonnelles variées, des possibilités de participer à la vie de leur collectivité, de vivre leur citoyenneté, et donc de jouir d'une bonne qualité de vie. La VRS se définit par l'utilisation de moyens culturellement valorisés pour établir ou maintenir autant que possible des expériences, des apparences, des perceptions et des rôles sociaux qui soient valorisés sur les plans culturel et social.

## POPULATION ACCUEILLIE

### Nombre, sexe, âge

L'ASBL accueille des personnes adultes à partir de 18 ans, sans distinction de genres. Notre accueil est pensé pour les accompagner tout au long de leur existence, si possible à vie, si tel est leur choix et que nous avons les moyens de répondre qualitativement à leurs besoins. En 2022, le bénéficiaire le plus jeune a 22 ans et la plus âgée 78 ans.

En 2021, Horizons Neufs a pu accompagner et accueillir 84 personnes : 48 en SRA, 16 en SLS/SAPS et 20 en SAJA.

### Catégorie de handicap / pathologies

Chaque service d'Horizons Neufs a un agrément qui définit le type de de catégorie de handicap qu'il peut accueillir, de même que les niveaux d'autonomie (A, B ou C). Ces niveaux d'autonomie représentent des financements adaptés aux besoins d'accompagnement des bénéficiaires.

Par ailleurs chaque Service Résidentiel pour Adulte (SRA) ou Service de Logement Supervisé peut dépasser le cadre quantitatif dans une limite bien définie par l'agrément mais doit se financer hors subsides classiques : fonds propres ou Convention Nominative ou ...

Le Service d'Accueil de Jour pour Adulte (SAJA) se voit financer sur un "objectif point" fixé dans l'agrément. Cet "objectif point" vaut pour trois années. Cela permet aux bénéficiaires et au Service plus de souplesse dans sa gestion des "présences". Comme pour les SRA, les catégories de dépendance influent sur le financement/encadrement : une personne reconnue A ou B compte 1 point par journée de présence alors qu'une personne reconnue C compte 1.5 point/jour de présence.

Selon chaque agrément, un Service peut accueillir d'autres catégories de handicaps: troubles moteurs (010), de la paralysie cérébrale (020),...

Aussi, des handicaps associés, surajoutés comme l'autisme (160), l'épilepsie (100), fragilités psychologiques, trouvent naturellement leur place au sein de nos projets. Même si leur accueil peut être sujet à des prises en considérations particulières (stabilisation, convention nominative<sup>2</sup>, aménagements raisonnables, partenariats,...).

En effet, au-delà des principes de réalité que sont les "autorisation de prises en charge" et les "modes de financements", notre procédure d'admission insiste sur la bonne connaissance de notre offre de Service par les parties prenantes et de leur engagement à s'y investir. Aussi, chaque nouvelle procédure d'admission est considérée sous l'angle des singularités du collectif accueillant. L'équipe pluridisciplinaire et les bénéficiaires ont leur place dans le processus d'admission afin de favoriser un désir partagé d'avancer ensemble.

Au 30 juin 2024:

Argentine - MAH064 (010,020,090,112,113,114), pour un objectif point de 3843/annuel

Cognée - MAH285 (020,112,113,114), sur 16 places, 15 sont financées sur base de 2C et 13 assimilés A/B une 16ème sur Convention Nominative.

Lisière - MAH398 (010,020,112,113,114), sur 17 places, 15 sont financées sur base de 4C et 11 assimilés A/B et une 16ième sur Convention Nominative. Une place est vacante.

Serpentine - MAH284 (010,020,112,113,114), sur 17 places, 15 sont financées sur base de 1 C et 14 assimilés A/B et une sur Convention Nominative. Une place est vacante.

Toi à toit - MAH500 (111,112,113) est financé pour 7 bénéficiaires (tous A), le Service accompagne 15 bénéficiaires actuellement.

---

<sup>2</sup>Une convention nominative est un budget individuel accordé à une personne en situation prioritaire ou d'urgence qui lui permet d'être accueillie dans un service ou institution donnée. Si la personne ou le service décide de mettre fin au contrat, le budget est perdu pour la personne et retiré au service.

## Scolarité ayant précédé l'entrée dans le service

---

Horizons Neufs accompagne son public indépendamment de la scolarité qu'ils ont eue précédemment.

Nous remarquons néanmoins que la plupart des bénéficiaires de nos services ont bénéficié d'un enseignement adapté à leurs besoins (dit "*spécialisé*").

Nous nous montrons attentifs dès la procédure d'admission, avec accord du bénéficiaire, à prendre contact avec les établissements où il passe ses journées/nuits afin d'étayer notre connaissance de ses forces et ressources (type de communication, habitudes de vie, ...) dans le but de pouvoir accompagner les demandes de la manière la plus adaptée en valorisant les acquis.

Certains se tournent vers les accompagnements d'Horizons Neufs bien longtemps après leur scolarité. Dans ces cas, notre philosophie reste la même, à savoir : s'appuyer sur les acquis et les réseaux du bénéficiaire (pré-)existants quels qu'ils soient.

## Origine géographique

---

Sans être un critère d'admission, nous pensons que l'ancrage social (famille, scolarité, loisirs,...) des bénéficiaires gagne à être le plus local possible. Car les liens déjà forgés avec l'extérieur et le maintien des repères et des "habitudes de vie" sont les appuis propices à la plus grande indépendance possible.

L'ensemble de la population accueillie est reconnue soit par l'AViQ, soit par le service Phare pour les Bruxellois.

## Durée du séjour

---

L'ensemble de l'ASBL, au travers de ses différents services, se veut volontariste afin d'accompagner chacun tout au long de son existence si tel est son souhait. Cette ambition reste conditionnée à ce que la réponse aux besoins en termes de sûreté et de confort de la personne, et de ses partenaires de vie, reste continuellement garantie. La durée du séjour y est donc conditionnée.

Notre Projet de Service est développé dans ce sens en permettant l'adaptation de nos pratiques au regard de l'évolution collective ou de besoins particuliers de bénéficiaires.

## ADMISSIONS ET RÉORIENTATIONS

Comme pour toute “procédure”, nous rappelons qu’il s’agit de repères et non de règles. En effet, travailler avec des humains implique de **modifier ces critères et cette procédure** afin de respecter des dimensions “accompagnements” évidentes, qu’elles soient collectives ou individuelles.

Dans cette philosophie, **les délais** entre une place libérée et une nouvelle entrée sont inhérents aux circonstances : collectives (circonstances de l’ouverture d’une place); individuelles (caractéristiques de la personne arrivant) et institutionnelles (cadre légal, rénovation chambre, ...). Enfin, **l’assistant.e social.e est le.la chef d’orchestre** de toutes les admissions jusqu’à leur accueil éventuel au terme de la procédure d’entrée.

Tout au long de ce parcours, si nous devons stopper le processus car la demande et les besoins du bénéficiaire ne correspondent pas à nos offres de Service, nous le signifions directement au bénéficiaire et aux parties prenantes. Si ceux-ci souhaitent nous rencontrer pour échanger plus avant sur notre décision, l’assistant.e social.e organisera cette rencontre avec le.la responsable et/ou un membre de la Direction.

### Critères d’admission<sup>3</sup>

Sans être exhaustive, voici une liste d’éléments dont il est tenu compte dans l’examen de chaque candidature : le souhait/besoin de la personne d’évoluer au sein d’un de nos services en particulier, au regard de l’accompagnement proposé, le lieu et son projet construit par et pour les habitants; les compétences sociales, notamment dans la vie communautaire avec les autres bénéficiaires ; le sens du danger et notre capacité à offrir un environnement adéquat et sécurisé pour la personne ; le maintien d’un équilibre en matière de soins nursing compte-tenu du personnel d’encadrement ; les besoins médicaux spécifiques et notre capacité à y répondre ; la capacité à évoluer dans les environnements proposés.

### Procédure d’admission

Tout commence avec *la réception par l’assistant.e social.e d’une demande*. Cette dernière assure une première évaluation sur les critères administratifs et constitue, avec le demandeur, le dossier de candidature. En cas de “non recevabilité” nous le signalons systématiquement au demandeur. L’assistante sociale porte une attention particulière aux enjeux administratifs mais aussi familiaux et de réseau.

Une *deuxième lecture et analyse du dossier par le référent pédagogique* est effectuée et, si besoin, toute personne ressource (médecin coordinateur, Responsable de Service,...). Ce temps est

<sup>3</sup> Cf. Portfolio pour un tableau récapitulatif des procédures d’admission selon le type de service

nommé "**Comité de Lecture**". Il vise à valider les intégrations dans nos Services en termes d'accompagnement et de Sécurité. Il ne s'agit pas d'une prise de décision d'entrée en cas d'évaluation positive. L'équipe pluridisciplinaire au sens large sera le lieu de décision.

En cas d'évaluation positive, **un premier entretien avec le bénéficiaire** (et ses proches si nécessaire et pertinent) mené par l'assistant.e social.e avec un.e Responsable de Service (fonction de la demande) visera à présenter notre offre de service et répondre aux questions du demandeur et des parties prenantes. Pour une candidature SAJA, cette rencontre se déroulera à l'Argentine et permettra une visite des lieux. Pour les candidatures SRA et SLS, l'entretien se déroulera au sein de La Baraque et se poursuivra par une visite d'un des Services visés par la demande.

Nous demandons aux demandeurs de nous recontacter après cette entrevue afin de réaffirmer leur souhait de poursuivre la demande d'admission.

Dans l'affirmative, selon le type de Service (SRA/SAJA/SLS), la suite de la procédure est sensiblement différente mais il s'agit toujours d'**un temps d'essai dans le Service visé** par la demande quand une place se libère. L'assistante sociale s'assure qu'une solide ébauche du **Dossier Individuel** soit constitué dans PEPS avant toute entrée, même pour un essai, au sein de nos services et que celui ci a bien été transmis au personnel amené à accompagner le.la bénéficiaire: médical, social, administratif et "Mieux te Connaître".

#### En SRA

L'assistante Sociale convient d'une date pour passer 48h en SRA. Nous procédons à une évaluation des stages par les équipes pluridisciplinaires (CDA et SRA) avec retour en coordination. Idéalement, l'entrée pour un essai se passe un mardi matin (accueil en TCO), en semaine de Ru pluri pour la Serpentine et La Lisière, mais en semaine sans réunion pour la Cognée. Ceci afin d'optimiser au mieux les délais (nous visons un maximum de 4 semaines pour une place vacante).

En cas d'évaluation positive, la **Procédure d'entrée** peut être engagée.

#### En SAJA

L'assistante sociale convient d'une date pour un essai de trois semaines.

Au terme de celui-ci, en cas d'évaluation positive une date d'entrée ou une mise en attente est convenue avec les parties prenantes. Le système de point du SAJA permet une plus grande souplesse dans la manière de gérer ces pré-admissions.

Par ailleurs, des demandes de "stage" peuvent être intégrées à tout moment avec accord des équipes.

### En SLS

Un essai de deux semaines est mis en place avant évaluation. Comme pour le SAJA, le fait d'être, actuellement, au-dessus des normes d'accueil retire toute pression liée au délai d'entrée. Notez que cette question de délais peut changer selon les circonstances administratives et financières de notre Service "De Toi à Toit".

### **Procédure d'entrée**

---

Si la procédure d'admission débouche sur une décision partagée d'entrée au sein d'Horizons Neufs, **une rencontre afin de signer la Convention est organisée**. Lors de cette rencontre, la date d'entrée est fixée; le ROI et le Projet de Service sont aussi signés à tout le moins pour "reçu"; le mieux te connaître est parfaitement complété reprenant les informations de départ du Dossier Individualisé (volet social, médical, psychologique et pédagogique MTC).

Cette rencontre se fera idéalement avec le Directeur Général qui informe l'OA de toute nouvelle entrée, le.la Responsable du Service, l'Éducateur.rice Référent.e et l'Assistant.e Social.e. A cette occasion, des points pratiques très importants doivent être éclaircis : venir préparer la chambre, définir le meilleur moment pour arriver, comment chacun voit les premiers jours (gestion de contacts et visites, etc...). La présence de l'éducateur référent prend tout son sens dans ces échanges.

**L'entrée dans le service:** l'assistante sociale peut être présente comme support si un besoin est ressenti par l'équipe comme support. Le.la Responsable et l'éducateur.trice référent.e seront là pour les premiers pas et les premières journées auront été pensées pour le nouvel arrivant. Cette manière sera bien entendu liée au type de projet: intégrer un service résidentiel n'a pas le même impact qu'un Service d'Accueil de Jour.

Endéans les six mois, un premier **Projet Individualisé** sera réalisé.

L'entrée se fait avec une **période d'essai** de 6 mois. Cette période permet aux parties prenantes de faire plus ample connaissance et symbolise l'importance de se donner le temps de s'assurer de la congruence entre les besoins, les demandes et les ressources en présence.

### **Procédure et critères de réorientation**

---

L'évolution de la personne et ou de son Projet Individualisé, peut rendre souhaitable sa réorientation définitive vers un cadre de vie mieux adapté.

Cette décision sera prise par la Direction après une concertation avec la personne handicapée et son représentant légal s'il en est, son entourage proche, l'équipe du Service concernée et la Coordination. La procédure de "Suivi Rapproché" est l'outil pensé pour viser cet ajustement

continu.

En cas de motif grave, l'ASBL Horizons Neufs pourra immédiatement mettre fin à la convention. Ce motif grave sera notifié au bénéficiaire et à son représentant légal s'il en est.

La notion de motif grave comprend par exemple :

- l'atteinte répétée à l'intégrité physique du personnel ou des bénéficiaires ;
- l'absence de collaboration rendant impossible l'accompagnement de la personne ;
- l'inadéquation structurelle entre le projet institutionnel ou le projet individuel et le comportement ou l'état de la personne (dégradation, altération de la santé physique ou mentale, trouble psychiatrique important,...) ;
- l'absentéisme répété non justifié ;
- un défaut d'accord de coopération entre communautés linguistiques ou régions créant un problème de subventionnement pour l'institution ;
- le non-respect des formalités et obligations administratives de la part de la famille ou du bénéficiaire ;
- le défaut de paiement de la part contributive ;
- toute autre circonstance par laquelle la personne accueillie met en péril sa sécurité ou celle des personnes qui l'entourent.

En cas de réorientation sans motif grave, la durée du préavis est de 3 mois minimum.

En cas d'éloignement requis pour motif grave, un préavis plus court pourra être convenu avec le bénéficiaire et son représentant légal.

## **MODE DE STRUCTURATION**

### **Infrastructures et situations géographiques de nos Services**

---

Les Services et Résidences d'Horizons Neufs sont implantés en **Brabant Wallon**. L'essentiel de ses infrastructures s'inscrit dans le tissu urbain de **Louvain-La-Neuve**, le SAJA "L'Argentine" se situe à **La Hulpe**.

L'ancrage dans Louvain-La-Neuve a, dès l'origine, été motivé par les particularités de cette ville : jeune, novatrice, ouverte, piétonnière. Qualités qui font d'elle le terrain parfait pour des projets tournés vers l'inclusion, l'autonomie et l'indépendance de personnes en situation de handicap.

L'implantation à La Hulpe du SAJA "L'Argentine", s'explique par le rapprochement entre les ASBL, justifiée au regard de l'opportunité respective et permise par des valeurs suffisamment proches pour motiver cette reprise d'universalité malgré la "sortie" du tissu géographique premier d'Horizons Neufs.

L'ASBL Horizons Neufs est actuellement composée :

- de trois Services Résidentiels qui correspondent à des maisons pour 16 à 17 bénéficiaires. Les résidences sont des bâtiments quatre façades et proposent des chambres individuelles, pour un public mixte. Certaines chambres sont de plain pied, d'autres non. Elles se situent dans des quartiers résidentiels différents calmes de Louvain-La-Neuve et disposent d'un jardin.
- d'un Service de Logement Supervisé (SLS) s'appuyant sur quatre maisons communautaires prévus pour 3, 4 ou 5 bénéficiaires et d'un studio individuel, également dispersés dans les différents quartiers de Louvain-La-Neuve ;
- d'un Centre d'Activité de Jour qui partage une grande bâtisse historique de Louvain-la-Neuve avec les services supports. Elle est composée de grandes salles, d'un grand parking adapté, d'une grande cuisine, de bureaux, d'ateliers, d'un espace bien être, d'une infirmerie et bénéficie d'un ascenseur.
- d'un SAJA autorisant l'accueil d'une vingtaine de bénéficiaires situé à "La Hulpe" dans une grande maison 4 façades entourée d'un jardin, située dans un quartier résidentiel calme. Elle est complètement de plain pied et composée de grands espaces qui la rendent particulièrement adaptée pour des Personnes à Mobilité Réduite.

A moyen terme, une nouvelle résidence, Les Artisans, va sortir de terre dans le quartier de La Baraque. Conçu pour l'accueil de 18 personnes, ce nouveau bâtiment se veut entièrement accessible en lit médicalisé, tant au niveau des chambres que des locaux collectifs dont des locaux d'activités adaptés.

En parallèle, nous continuons à adapter l'ensemble des bâtiments aux problématiques de mobilité engendrées par le vieillissement massif de la population accueillie. Aussi, un ascenseur va être mis en place à "La Serpentine".

Enfin, l'ASBL Horizons Neufs et l'ASBL Domisum<sup>4</sup> tentent de faire émerger, en partenariat, un nouveau projet de maison d'accueil au sein de Louvain-La-Neuve dont la particularité serait liée à la taille (maison pour 6 à 7 personnes) et aux opportunités que ce type de taille permettrait. Cette maison jouxte le "Parc de la Source", toujours à Louvain-La-Neuve. Munie d'un ascenseur et de sanitaires adaptés, elle pourra aussi répondre aux enjeux de mobilités liés, ou non, au vieillissement.

## Ressources Humaines

---

### Volume

---

<sup>4</sup> <http://domisum.be/>

A titre indicatif, l'année 2021, Horizons Neufs employait près de **67 équivalent temps plein**.

En 2021, la répartition se faisait de la manière suivante:

- Directeur.trice : 1 ETP ;
- Responsables de service éducatifs : 4,8 ETP ;
- Accompagnateurs axés éducatif : 42 ETP (principalement éducateur.trice.s spécialisé.e.s ou non, paramédicaux, profils assimilés par expériences et/ou formations ) ;
- Accompagnateurs axés soins : 9 ETP (aides soignant.e.s, infirmier.ères.s);
- Maître.esse.s de maison, chauffeur.euse.s et ouvrier.ère.s polyvalent.e.s : 10 ETP;
- Service psychosocial : 2.5 équivalents TP (assistant.e social.e ; psychologue à orientation individuelle ; psychologue à orientation organisationnelle ;
- Administratif : employé.e administratif.ve : 1 temps partiel; médecin coordinateur.trice: 2 temps partiels.

Notre action recherche continuellement et activement le soutien par des volontaires, ponctuels ou réguliers. **54 volontaires** sont ainsi intervenus en 2021.

Nous sommes favorables à l'accueil des **stagiaires**. Ceux-ci proviennent aussi bien d'écoles secondaires techniques ou professionnelles que d'écoles supérieures et d'universités. **38 stagiaires** sont venus compléter leur formation au sein d'Horizons Neufs lors de l'année 2021.

## Rôles et Fonctions<sup>5</sup>

### *Direction*

Décider, animer, mettre du sens, développer, structurer, organiser, gérer, contrôler le pôle des services de l'association à savoir trois SRA, un CDA, un SLS, un SAJA, des services supports, agréés AViQ accueillant, plus de 80 bénéficiaires avec handicap mental. Cette mission s'inscrit dans les choix humains et les orientations des politiques régionales en matière d'accueil et d'hébergement d'adultes ayant un handicap.

Plus encore, elle s'appuie sur les valeurs éthiques, philosophiques et humaines développées au départ de l'intuition fondatrice.

### *Responsable De Service*

Garantir la gestion et l'animation au jour le jour du service auquel il est affecté en soutenant et valorisant les compétences de son équipe et de chacun de ses membres.

Veiller à l'adaptation du projet de service à l'évolution des personnes adultes déficientes mentales concernées, dans le respect du projet pédagogique de l'ASBL Horizons Neufs.

### *Educateur.trice*

Assurer l'accompagnement collectif et individuel du quotidien des personnes adultes déficientes mentales, au sein des services de l'ASBL Horizons Neufs.

Par son accompagnement du quotidien, il.elle contribue à l'épanouissement du bénéficiaire grâce à la réalisation de son bien-être, de son projet personnel et de sa recherche d'autonomie.

### *Médecin coordinateur.trice*

Apporte un regard et des conseils experts sur les enjeux médicaux globaux de l'Institution auprès du OA, de la Direction et de la Coordination. De cette expertise, il.elle interpelle, stimule qualitativement et soutient les accompagnements de type soins au sein de l'Institution. Il.elle chapeaute donc les actes infirmiers et leurs décours.

Le.la médecin coordinateur.trice peut être un interlocuteur privilégié dans nos échanges avec les médecins généralistes, des services spécialisés extérieurs, les familles et les équipes pluridisciplinaires autour de nos bénéficiaires et/ou pour partager un avis médical ancré dans les réalités institutionnelles. Enfin, il garantit l'éthique et la déontologie propres aux soins médicaux au sein des Services d'Horizons Neufs.

### *Personnel soignant (Aides soignant.e.s et Infirmier/ère.s)*

Assurer l'accompagnement collectif et individuel du quotidien des personnes adultes déficientes mentales, au sein des services de l'ASBL Horizons Neufs. Cet accompagnement a pour visée l'épanouissement du résident grâce à la réalisation de son bien-être, de son projet personnel et de sa recherche d'autonomie. Par son attention spécifique à la santé, il contribue à la réalisation du

---

<sup>5</sup> Cf ANNEXE 3: Descriptifs de fonction

projet de soins du bénéficiaire.

### *Paramédical*

Assurer l'accompagnement collectif et individuel du quotidien des personnes adultes déficientes mentales, au sein des services de l'ASBL Horizons Neufs, avec une attention spécifique à la conservation et au développement de l'autonomie et de la santé de ces dernières.

### *Psychologue*

Concevoir, élaborer et mettre en œuvre des actions de prévention, d'amélioration et d'accompagnement en prenant en compte les rapports réciproques entre la vie psychique et les comportements individuels et collectifs afin de promouvoir l'autonomie des équipes et l'autodétermination des personnes accueillies et d'en assurer le bien-être global.

### *Référent Organisationnel et Pédagogique*

Le référent O&P est porteur d'une vision participative et transversale. Il suscite la réflexion sur le sens de nos actions. Il adhère au projet de service institutionnel et contribue à son développement. Examiner les données, rendre des avis, stimuler les projets visant l'amélioration et le soutien de la qualité des services d'Horizons Neufs. Par et dans ses tâches, le référent O&P promeut la cohérence générale de nos actions aux regards des exigences normatives internes et externes, de manière ajustée aux réalités cliniques (médicales, psychiques et cognitives) des bénéficiaires, des Services et des partenaires de premières lignes (famille et réseau local).

### *Assistant.e social.e*

Assurer l'accompagnement administratif et social des bénéficiaires. Cet accompagnement vise à garantir à chaque bénéficiaire une pleine citoyenneté dans ses droits et ses devoirs.

### *Maître.sse de maison*

Assurer la coordination et la réalisation des tâches domestiques liées aux lieux de vie auxquels il.elle est affecté.e, en vue de participer à la qualité de vie des bénéficiaires.

### *Ouvrier.ère polyvalent.e*

Assurer la coordination et la réalisation des tâches domestiques liées aux lieux de vie auxquels il.elle est affecté.e, en vue de participer à la qualité de vie des bénéficiaires.

### *Chauffeur.se*

Assurer le transport des bénéficiaires.

### *Assistant.e administratif.ve*

Assurer le secrétariat et la gestion administrative de l'ASBL Horizons Neufs en support du service des ressources humaines et du service administratif, technique et financier.

### Politique de recrutement

Nous portons une grande attention à la qualité du recrutement et nous profitons de la taille de l'ASBL pour permettre la mobilité interne.

Nous sommes attentifs aux qualifications professionnelles attendues, mais également aux **compétences humaines** nécessaires aux relations positives avec les bénéficiaires du service et à la bonne entente au sein d'une équipe de petite taille.

Nous essayons également de veiller à la pluridisciplinarité de l'équipe ainsi qu'à l'équilibre hommes/femmes. Nous nous appuyons sur des procédures<sup>6</sup> bien établies.

### Politique de formation

Dans ses missions, Horizons Neufs met en évidence le vœu de qualité de ses services et de créativité dans ses accompagnements. L'appui sur un processus de formations continues original dans sa manière d'être élaboré et d'être mis en pratique, est un support important pour aller dans ce sens. Nous avons choisi de nous inscrire dans une démarche de plan de formation<sup>7</sup> pour gérer efficacement les compétences de nos collaborateur.trice.s et pour améliorer la qualité de notre service.

### Politique d'entretien professionnel<sup>8,9</sup>

Depuis 2022, Horizons Neufs a mis en place une politique d'entretiens professionnels regroupant le.la travailleur.euse et son.sa responsable direct.e pour faire le point sur le **niveau de satisfaction réciproque** quant à l'exercice de la fonction pour laquelle le travailleur a été engagé; quant à son métier, à son Service ou à Horizons Neufs. Ce temps est aussi l'occasion de **se projeter vers l'avenir** par les idées et objectifs exprimés lors de l'entretien.

Il s'agit de garantir un temps d'échange spécifique, de partage régulier, tourné vers deux objectifs indissociables: **le bien être du travailleur et la bonne réalisation du Projet de Service** d'Horizons Neufs.

Pour y arriver, nous proposons une procédure claire autour d'un entretien semi-directif qui permet de cadrer (sécurité) tout en laissant suffisamment d'ouverture pour permettre une approche globale du bien être au travail. Le temps de l'entretien professionnel est un temps d'arrêt global et hors "crise". Toute la démarche de l'entretien professionnel est profondément marquée par les valeurs d'Horizons Neufs: collaboration, respect, bienveillance, engagement.

<sup>6</sup> cf. V. Portfolio / Procédure de recrutement

<sup>7</sup> cf IV. 5 Portfolio : Plan de Formation

<sup>8</sup> cf IV.5 Portfolio : entretien professionnel

<sup>9</sup> cf IV. 4 Référentiel : MATHY Joana

## Organigramme fonctionnel et hiérarchique

### **Modes de coordination et de concertation**

---

#### Entre membres du personnel

- **Réunions d'équipe pluridisciplinaire** : toutes les semaines au maximum, l'équipe pluridisciplinaire liée à un service en particulier se réunit avec des membres des services supports en alternance (directeur.trice, maîtres de maisons, service technique, service psychosocial, médecin coordinateur, services administratifs...) autour du projet de service et des activités des bénéficiaires. C'est surtout le lieu de concertation des orientations d'accompagnement. A cette occasion, l'équipe travaille sur la cohérence des propositions et positions éducatives et sur la dynamique d'équipe (cohésion). C'est également un temps nécessaire au passage des informations de tous types (médical, organisationnel, institutionnel,...), à l'organisation générale du service et à l'évaluation des activités mises en place.
- **Réunion de coordination** : toutes les deux semaines, les différent.e.s Responsables de Services, les membres du service psychosocial, le médecin Coordinateur et la direction d'Horizons Neufs se réunissent pour partager l'information de la vie des services et coordonner les réponses institutionnelles.
- **Réunion des soignant.e.s**: coordonnées par le.la médecin coordinateur.trice et/ou le.la Responsable des soins, ces réunions mensuelles regroupent une fois sur deux l'ensemble du personnel soignant et l'autre fois, uniquement le personnel infirmier. Ces temps visent à la coordination, l'élaboration du projet de soins du service.
- **Réunion de comité de direction** : une fois tous les 15 jours, le.la directeur.trice rassemble tous les Responsables et le.la référent.e Organisationnel.le et Pédagogique. On y élabore, réfléchit et analyse des stratégies de gestion pour l'ensemble des services de l'ASBL.
- **Assemblée Générale du personnel** : une ou deux fois par an (plus si nécessaire), en présence de l'ensemble du personnel, la délégation syndicale et/ou la direction informent le personnel sur les évolutions sociales, stratégiques et financières de l'ASBL et de l'environnement.
- **Réunions direction-délégation syndicale** : Tous les deux mois et « la direction et les délégués syndicaux s'engagent à se concerter chaque fois que l'une des parties sollicite un entretien et ce dans les 8 jours (Art 28 CCT Travail 17/12/2009) »

- **CPPT** : 10 fois par an, les interlocuteurs sociaux internes (direction et représentant.e.s des travailleur.euse.s, Conseiller.e en Prévention, expert.e.s internes ou externes) se réunissent pour traiter des questions de prévention et de protection au travail.
- **Journée Pédagogique Institutionnelle** : dans l'idéal une fois par an, les équipes d'Horizons Neufs se réunissent sous l'impulsion de la Direction afin de partager une journée de formation autour d'un thème. Outre le côté formatif de cette rencontre, la journée est également l'occasion de resserrer les liens entre les services et les membres du personnel en vue de projets communs.

### Avec l'extérieur

- **Réunion avec les partenaires des projets extérieurs** : à la demande des bénéficiaires, de l'équipe d'accompagnement ou du.de la partenaire, nous rencontrons, avec ou sans le.la bénéficiaire, ces personnes pour des temps d'évaluation, d'ajustement et de suivi des différents projets individuels extérieurs.
- **Rencontre Directions** : au minimum une fois par mois, les directions du secteur handicap en Brabant wallon se réunissent. Que ce soit dans le cadre de la fédération patronale ou en intervision.
- Outre de nombreuses **invitations et rencontres du réseau immédiat** (intervision, groupe de réflexion), nous organisons des visites d'institutions en Belgique ou à l'étranger et accueillons régulièrement des visiteur.euse.s externes, curieux.ses de découvrir nos services.

### Avec les familles

- Des rencontres sont prévues **à la demande de l'administrateur.trice de la personne** ou lorsqu'un point particulier doit être débattu. Une rencontre peut également être organisée à la demande de l'équipe.
- L'équipe rencontre les autres milieux d'accueil et d'accompagnement (dont la famille) lors de toute nouvelle période d'essai, et éventuellement lors de la remise du projet individuel ou plus rapidement **si la situation le justifie**.
- **La Réunion Projet Individuel<sup>10</sup>** est l'occasion d'échanger (en amont, en aval et parfois lors de la réunion) : en effet, tous les 18 mois maximum, nous tenons une réunion d'évaluation globale et d'identification du Projet Individuel du bénéficiaire, en présence de celui-ci, de son référent, d'un membre de l'équipe et/ou du.de la responsable de service, de l'assistant.e social.e et d'un.e psychologue et les partenaires du projet du bénéficiaire y sont aussi conviés.
- **Réunion des familles de l'ASBL** : Présentation du rapport d'activités et des différents projets et développements de l'ASBL. Rencontre annuelle ou plus au besoin.

---

<sup>10</sup> cf. Projet Individuel

- **Fête des familles** : rencontre annuelle au sein des services. Possibilité d'aborder des thématiques touchant les bénéficiaires accueillis et d'avoir des échanges informels. Présentation des projets du service.
- **Visites à domicile**: à l'entrée d'un nouveau.elle bénéficiaire, ou sur demande, le.la Responsable de Service et le Service Psychosocial, peuvent rencontrer le milieu naturel de vie du.de la bénéficiaire.

#### Entre bénéficiaires

- **TCO (temps communautaire)** : lieu d'expression collective où se co-construisent des projets au sein du service. C'est également un temps d'organisation et d'ajustement de la vie communautaire. Cette réunion a lieu 1x/ semaine.
- **Conseil des Usagers** : a lieu 4x/an. est composé des représentant.e.s des bénéficiaires, élus, d'un membre du personnel de chaque service et de l'assistant.e social.e. C'est un espace d'échange autour des projets de l'ASBL. Les bénéficiaires y co-construisent différentes demandes qui sont relayées à la direction. Celle-ci est d'ailleurs invitée ou s'invite en fonction de l'actualité. Le Conseil des usagers reçoit à ce moment les informations officielles (comptes et rapport d'activités annuels) et les réponses à leurs questions.

#### Entre les familles

- **Groupe de parole parents**: à l'origine, ce groupe s'est mis en place dans le désir de se retrouver pour renouer des contacts entre parents après la longue période covid et à la suite des vécus difficiles communs. Rapidement, s'est construite l'idée de continuer ces échanges et ces partages d'expériences autour de thématiques précises et de sujets qui pourraient mener à des actions concrètes. Les parents souhaitent aussi que leurs préoccupations soient communiquées au Conseil d'Administration (CA).

Le groupe s'est constitué à l'initiative de Nicole De Meulemeester, mandatée par le Conseil d'Administration, avec l'aide de Bernadette Cuvelier et de Walter Hilgers.

L'invitation à y participer est envoyée par email par le.la assistant.e social.e à toutes les familles d'Horizons Neufs et/ou aux représentants légaux. Il y est noté le thème du jour. Chaque participant vient quand il en a envie et que le sujet du jour l'intéresse. Au sein du groupe les règles de confidentialité, d'écoute et de respect sont de mise.

Nous abordons ici la famille au sens “large” c'est-à-dire l'environnement d'appui de la personne vulnérable (professionnelle ou non). Que le lien soit essentiellement affectif et/ou statutaire (Administration et/personne de confiance) ou fonctionnel (autre lieu de vie institutionnel), il s'agit dans tous les cas de partenaires indiscutables et inévitables pour la bonne réalisation du Projet Individuel et Institutionnel du bénéficiaire.

Avec ces autres “lieux”, familiaux ou non et/ou avec les Administrateurs des Biens/des Personnes, les Services destinés à des adultes en situation de handicap peuvent adopter explicitement ou tacitement des logiques “duelles”:

- Soit: l'Institution et le bénéficiaire. Cette dualité exclut un pilier structurel du bénéficiaire: son entourage familial. D'autant plus “pilier” de par la présence de “vulnérabilité” et de “dépendance” (cognitive, physique, psychique et parfois légale<sup>11</sup>).
- Soit : le bénéficiaire et sa famille/Administrateur. L'Institution est alors mise comme faussement indispensable<sup>12</sup> et “attaquée” dans ses dimensions collectives et institutionnelles.
- Soit, la famille et l'institution. Cette dualité exclut le bénéficiaire comme capable d'autonomie (ses propres normes, souhaits et désirs) sous prétexte d'un haut niveau de dépendance à l'extérieur (situation de handicap).

Ces types de logique duelles sont propices à des conflits indépassables de valeurs et de droits. Avec, comme première conséquence de mettre le/la bénéficiaire du service, par structure dépendant.e, en situation de “conflit de loyauté”. C'est ce que nous voulons éviter.

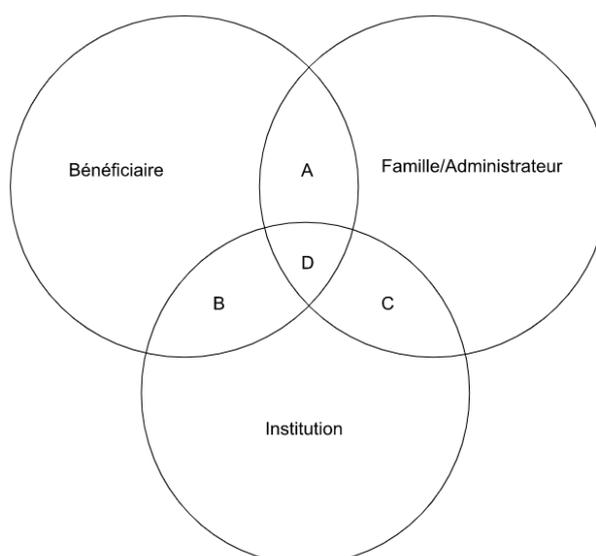
C'est pourquoi Horizons Neufs se positionne depuis sa création dans une logique que nous qualifierons des trois tiers: le/la bénéficiaire, l'institution et la famille.

La logique des trois tiers permet de reconnaître l'importance de chacun dans **son autonomie** ET dans les **liens inévitables** (A,B,C,D dans le graphe qui suit).

---

<sup>11</sup> Administration des biens et/ou de la personne. Juge de Paix. Personne de confiance.

<sup>12</sup> “Faussement indispensable” : car administrateur et bénéficiaire pourraient quitter le Service pour trouver une meilleure réponse à leur demande/besoin.



On constate vite la richesse des échanges possibles et des possibles désaccords. Affirmer son autonomie d'une part et la reconnaître chez l'autre est une source naturelle de réaménagements relationnels, parfois de conflits. Le risque est d'autant plus grand quand la vulnérabilité et la dépendance dans le chef de l'acteur moteur de ces mises en relation sont importantes .

C'est pourquoi Horizons Neufs est si riche en possibilités d'échanges, de partages et de coordinations développés plus avant<sup>13</sup>. Ces lieux et ces espaces sont pensés afin de soutenir cette recherche à la fois de **cohérence**, de **cohésion** et de **différenciation**<sup>14</sup>. C'est toute l'idée de penser des Collectifs au service de Projets Individuels.

### L'accompagnement médical et paramédical

Les besoins physiologiques comme s'alimenter, aller aux toilettes, se laver, boire, maintenir sa température corporelle, changer de positionnement, se reposer,... de même que nombre de pathologies d'ordre psychiatrique, physique, neurologique, physiologique, dégénératives ou non, font partie de nos accompagnements quotidiens. Accompagner à Horizons Neufs c'est aussi prendre en compte la dimension médicale dans sa globalité.

Depuis plusieurs années, ces besoins augmentent au fil du temps (*vieillesse et évolution de la population cible voulue par l'Aviq*), Horizons Neufs est mis au défi de penser les soins, leur intégration et nos limites de ceux-ci, en restant fidèle au Projet et aux valeurs qui l'anime. Jusqu'en 2023, le personnel soignant (infirmier.ère/aide soignant.e/fonction paramédicale) était totalement intégré au sein de chaque service sous la coordination quotidienne du/de la Responsable de Service. Force a été de constater la nécessité d'un encadrement et d'une coordination spécifique

<sup>13</sup> Cf point "Procédures de coordination et de concertation"

<sup>14</sup> Cf IV. Référentiel. M. Meynckens

au vu de cette place grandissante devenant un axe stratégique de notre développement. En septembre 2023, une **fonction de Coordination Responsable Soins** a vu le jour. Son objectif principal est d'assurer la qualité de nos soins. Notre dépendance aux intervenants extérieurs multiples et non coordonnés a amené des difficultés de plus en plus grandes dans la continuité qualitative que nous recherchons dans tous nos actes.

Cette évolution des besoins nous permet de découvrir nos limites, conscients que nous ne pouvons pas être spécialistes de tout. Nous développons des accompagnements en partenariat avec des prestataires de soin spécialisés : thérapeutes extérieurs, hôpitaux, revalidations, maisons de repos et de soin, service d'outreaching, maisons médicales, Services de Santé Mentale, Centres de Planning Familiaux, plateformes des soins palliatifs, etc.... Chaque accompagnement est co-construit au regard des demandes mais aussi des besoins du bénéficiaire et des parties prenantes. Cette pratique du **"travail ensemble"** vise à éviter nombre de réorientations et d'exclusions abruptes liées à la complexité de certains accompagnements et soutient un accompagnement pensé et progressif.

Le **médecin traitant** du bénéficiaire est librement choisi par le bénéficiaire et/ou son **Administrateur de la Personne**, et ne peut faire partie du personnel d'Horizons Neufs pour des raisons éthiques évidentes. Un partenariat privilégié doit être tissé avec ce partenaire clé afin d'assurer les transmissions d'informations entre lui et les environnements dans lesquels le bénéficiaire évolue (institution.s et famille.s.). Le besoin de cohérence dans ces prises en charge médicales est une nécessité.

**Les venues de paramédicaux extérieurs** au sein de nos services et de nos maisons sont possibles pour des séances individuelles de thérapie ou de rééducation. Ces interventions extérieures doivent respecter la cohérence à la fois globale et quotidienne des accompagnements proposés au sein d'Horizons Neufs. D'où la nécessité d'un accord particulier sur le principe et sur la forme avec l'équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité expresse du/de la Responsable.

Enfin, Horizons Neufs reste ouvert afin que nos **interventions médicales soient les moins invasives possibles** en travaillant sur la prévention (des bons soins quotidiens évitent souvent des interventions plus massives) et sur des techniques relationnelles, physiques, et environnementales qui visent à stimuler le corps et l'esprit vers le meilleur état de santé possible.

## Une pratique ouvertes de partenariats

Notre réseau de “rencontres”, de “partages”, de “partenariats” est vaste et à jamais inachevé car il correspond à l'évolution de l'environnement où les bénéficiaires s'inscrivent, à l'évolution de leurs besoins et de leurs désirs (leur choix).



## POLITIQUE DE PRÉVENTION D'ABUS ET DE MALTRAITANCES<sup>15</sup>

Les services d'Horizons Neufs s'engagent à promouvoir la meilleure qualité possible de prestations aux bénéficiaires. Toutefois, même dans les services les plus performants, il peut arriver que des problèmes surgissent. Ceux-ci nécessitent une action et il est important que les professionnels, les bénéficiaires et leurs proches (familles, administrateurs, tiers) puissent faire entendre leurs voix. Cette pratique vise directement et indirectement à prévenir les risques d'abus et de maltraitance que la non prise en compte des vécus de chacun peut engendrer.

### Traitement de Réclamation et de Suggestion

---

Horizons Neufs s'attache quotidiennement à fournir le meilleur accompagnement. Toutefois, même dans les Services les plus performants, **il peut arriver que des problèmes surgissent**.

Ces moments sont parfois **des temps d'explicitation** des limites des Services d'Horizons Neufs comme repris dans: "notre Projet de Service; Règlement d'Ordre Intérieur ou/et Convention". Vos suggestions sont toujours des occasions de repenser et de questionner les pratiques.

Parfois aussi, les problèmes rencontrés nécessitent **une action d'ajustement** qu'il y a lieu de réaliser afin de respecter nos engagements réciproques.

Dans un cas comme dans l'autre, il nous importe que vous puissiez **faire entendre votre voix** pour tout ce qui vous concerne. Ceci dans l'esprit de Collaboration, d'Engagement, de Respect et Bienveillance qui nous est cher.

Pour y parvenir:

- **un processus** de traitement des Réclamations-Suggestions est mis en place, les informations sont affichées:
  - aux valves d'accueil de nos Services;
  - dans le Règlement d'Ordre Intérieur;
 et présentées de manière adaptée au Conseil des Usagers (FAL et Picto)<sup>16</sup>
- **un Référent** Réclamation Suggestion est désigné par le Comité de Direction et validé par le Conseil des Usagers

Lors du Conseil des Usagers, la procédure a fait l'objet d'une information adaptée et le Référent Réclamation et Suggestion a demandé d'être validé par le Conseil.

### Constat d'Incident

---

<sup>15</sup> Cf Portfolio pour une synthèse des différents outils de prévention et d'action face contre toutes formes de maltraitances

<sup>16</sup> FAL = Facile À Lire et Picto = Appuis sur des pictogrammes.

Le constat d'incident<sup>17</sup> **reprend systématiquement les transgressions de nos Chartes des Règles de Vie** commises par un.e partie prenante au Projet de Service concerné. Outre la reconnaissance et par là, la sanction sociale nécessaire face à ces transgressions, ce constat permet de garder trace et de penser, si nécessaire à des actions institutionnelles voire des préventions ciblées.

## NOS ENGAGEMENTS

### Des droits et des devoirs

---

*“Nous militons en faveur **des droits des personnes** en situation de handicap et ambitionnons de mettre en œuvre les meilleures pratiques du secteur et d’y jouer **un rôle d'exemplarité.**”*

“Militer pour le droit des personnes en situation de handicap” tient pour partie à la réalité institutionnelle souvent lourde qui entoure l’accompagnement de personnes plus vulnérables (physiquement, psychologiquement, socio-économiquement,...). Que ce soit au niveau des institutions sociétales (politiques), de santé ou familiale, le vœu “d’aide et de protection” qui nous anime légitimement, ne doit pas impliquer la perte *du droit à l’échec, du droit à l’essai-erreur, du droit à la prise de risque* pour les bénéficiaires de nos services. La liste est sans fin des romancier.ère.s, poète.sse.s, philosophes, “grand.e.s Hommes et Femmes de l’Histoire” qui ont plébiscité la nécessité de la prise de risque dans le fait de grandir ou de faire grandir ses savoirs et ses compétences. L’autonomie, c’est la découverte, la construction, de nos **propres** “normes”.

Le maintien d’une vulnérabilité “inhabituelle”, dans les situations de handicap, vient questionner cette reconnaissance de l’autonomie. “Militer pour les droits” vise à reconnaître cette capacité d’autonomie pour TOUS. Permettre et soutenir ce droit par des accompagnements spécialisés (communication, structuration, ...). L’autonomie se déploie toujours dans “un cadre”: le corps, l’autre, le temps, l’espace, les autres,... Notre accompagnement soutient aussi la prise en compte de la “Réalité”: statut juridique; handicap physique, cognitif et psychique et de la réalité du/des environnements dans lesquels il évolue : la Loi, le Règlement d’Ordre Intérieur, la Charte,...

En définitive, il est aussi vrai que nous militons pour l’exercice des droits que pour la reconnaissance des devoirs de chacun.e. C’est ce double mouvement que supporte le projet d’inclusion.

Quelques exemples<sup>18</sup>:

- *le droit à l’exercice d’une spiritualité,*
- *le droit à l’information,*
- *le droit au secret professionnel*
- *le droit à une vie affective*
- *le droit à l’intimité,*
- *le droit de faire ses propres choix,*

---

<sup>17</sup> cf. Portfolio / Constat d’incident

<sup>18</sup> Les législations encadrant nos propos. Cf La Convention relative aux droits des personnes handicapées a été adoptée par les Nations unies le 13 décembre 2006. En Belgique, la Convention est entrée en vigueur le 1er août 2009. Les Lois du 2 janvier 2002 concernant les droits de l’usager; cette Loi ainsi que celle du 11 février 2005 exigent la promotion de l’autonomie des personnes handicapées. Loi du 5 mars sur la protection des majeurs.

- le droit d'être soigné,
- le droit du patient,
- le droit d'être respecté dans ses habitudes de vie,
- le droit à un Projet Individualisé,
- le droit d'aller et de venir,
- le droit de participer ou non aux activités collectives,
- ...

## L'éthique<sup>19</sup>

---

Dans nos accompagnements, les principes de Droits, de règlements, de Chartes se contredisent parfois; car la morale et le droit sont parfois en conflit; nos valeurs et nos objectifs peuvent être contrariés par les conditions matérielles et institutionnelles, nous devons alors faire appel à l'éthique.

L'éthique est à la fois la recherche des comportements respectueux de l'autre et la prise de décision juste en situation en prenant en compte toutes les parties prenantes. Nos procédures de coordination nombreuses, en nombres et en objectifs, permettent l'émergence d'interventions éthiques par la recherche de concertation continue, structurée et pluridisciplinaire. Ce processus est garanti en gardant vivaces nos valeurs, missions et engagements à tous les niveaux de notre Institution: du Conseil d'Administration, à nos rencontres les plus intimes avec le bénéficiaire (nursing, soins de base que sont se nourrir, s'hydrater,...) en passant par nos échanges formels et informels entre collègues, avec l'extérieur qu'il soit professionnel ou faisant partie du tissu affectif du bénéficiaire.

## Secret Professionnel (SP) - SP Partagé - Devoir de Discrétion et de Réserve<sup>20</sup>

---

Nous reconnaissons les dépendances et interdépendances entre les environnements d'appui (*cf. concept des Trois Tiers*) pour œuvrer à la qualité des accompagnements. Dans cette optique, le partage d'informations et le dialogue entre partenaires (familiaux et professionnels) est souvent, si pas toujours, une plus value indéniable. Mais il est un fait que ce partage respecte les Droits fondamentaux de la personne.

Le **secret professionnel** vise la protection, la dignité et le respect de la vie privée des personnes. Ce dernier couvre tout élément qui tient à l'intimité de la personne et qui est connu du confident du fait de sa profession. Ce devoir est explicitement repris dans la Loi et concerne "les travailleurs sociaux". Le bénéficiaire d'un service, de même que le détenteur du secret/info, bénéficient par là d'une protection légale.

Nous sommes parfois tenus au partage du secret professionnel.

---

<sup>19</sup> Philippe SANCHEZ. Pourquoi et Comment promouvoir l'éthique dans les établissements et services pour personnes handicapées?. Courrière, le 24 avril 2015. Compte rendu de la mise au vert avec les acteurs de L'Argentine et d'Horizons Neufs.

<sup>20</sup> Les informations reprises ici sont largement issues du TFE de Mme BOLLENS Stéphanie, accompagnatrice à L'Argentine. Outre les sections théoriques, le TFE porte sur des pistes d'amélioration concrètes pour les Services et l'Institution.

Le **secret professionnel partagé** est une notion issue de la déontologie (règles liées à une profession) et non de la législation. Elle concerne le partage d'informations couvertes par le secret professionnel sous certaines conditions précises :

- entre professionnels tenus eux aussi par le secret professionnel, (inclus les administrateurs de la personne et des biens pour les informations relevant directement de leur mission légale),
- le maître du secret est averti et on doit justifier le caractère utile et indispensable de ce partage en vue d'obtenir son consentement,
- ne sont donc pas inclus : les délégués syndicaux, les administrateurs de l'asbl, les parents, les visiteurs occasionnels, le personnel de l'asbl qui n'est pas concerné par les accompagnements individuels, ...

Outre le code pénal et les règles de déontologie, un **devoir de discrétion et de réserve** est demandé à toutes les parties prenantes de l'institution dans notre travail quotidien. Il s'agit ici d'une obligation contractuelle. La violation du devoir de discrétion ou de réserve ne peut être considéré comme une infraction pénale mais peut amener des sanctions disciplinaires voire des dommages et intérêts sur base de l'art.1382 du code civil (en cas de dommage subi par l'institution).

### **On n'éduque pas, on accompagne**

---

Eduquer renvoie à *“former, transmettre et développer”*. Horizons-Neufs est un lieu de vie hautement spécialisé pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires tous exceptionnels. Même si Horizons Neufs est en soi un lieu d'apprentissage continu et de développement notre première mission est l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement d'adultes, certes, assez singuliers pour la plupart dans leur rapport à eux, aux autres, au monde dans lequel ils évoluent, sans vouloir les changer, les transformer, les...éduquer au sens scolaire et familial.

Dans cet esprit, face à des *“transgressions<sup>21</sup>”*, Horizons neufs refuse toute approche infantilisante. Nous développons une approche sociale inclusive qui implique la sanction systématique<sup>22</sup> (approbation, confirmation, ratification) par le dépositaire du cadre (éducateur, responsable, directeur, police) mais nous évitons les *“punitions<sup>23</sup>”* qui ne servent personne sauf à assouvir les émotions du *“social”*. Par contre, il sera souvent nécessaire d'envisager avec les personnes impliquées, un processus de réparation (relationnel-social) significatif. C'est ainsi qu'on comprendra qu'un même comportement peut amener des manières différentes de sanctionner, et de réparer, selon l'analyse des facteurs sous-jacents: contexte, signification, personnalité et développement cognitif/psycho-affectif du.de la bénéficiaire.

---

<sup>21</sup> cf Référentiel : Livret formation Fusegu et *“Plan Bientraitance”* Rapport de travail Aviq et partenaires. 2010

<sup>22</sup> Reconnaissance sociale du comportement et envisager la reconstruction (réparation concrète ou symbolique). Même si la transgression est sous tendue par des facteurs psychologiques ou cognitifs particuliers qui n'avaient pas l'intentionnalité de *“casser”, “frapper”, “voler”*

<sup>23</sup> *“provoquer une peine au coupable pour qu'il ne le refasse pas”*

En cas de répétition, une analyse poussée sur les causes et un travail sur l'environnement (éviter la répétition) sera mise en place par l'équipe pluridisciplinaire. Nous pensons que les "passages à l'acte" agressifs à répétition doivent nous amener à penser ce qui se passe: crise d'épilepsie, douleurs, détresse psychologique, facteurs relationnels renforçants, stress,... sont autant de facteurs qui peuvent rendre compte des "troubles du comportement". Ils ont une valeur de communication qu'il y a lieu de décoder d'hypothèse en hypothèse.

### **(Education à la) Vie Affective Relationnelle et Sexuelle (E-VARS)**

---

Accompagner des projets de vie implique la prise en compte de la vie affective, relationnelle et sexuelle.

Nous reconnaissons:

- **les Droits** de chacun, dont celui d'avoir une intimité (affective, relationnelle et sexuelle);
- qu'outre un Droit, **il ne s'agit pas d'un "problème"**, mais d'un aspect normal de la vie de chacun (à SA façon). Dans ce cadre, Horizons Neufs s'engage à en permettre l'expression;
- **un droit ne signifie pas un devoir**: on a le droit de ne pas avoir "envie";
- Horizons Neufs **veille à la sûreté de chacun** (intégrité physique et psychologique).

Horizons Neufs aborde donc ces besoins/demandes comme toutes les autres : soutenir les projets individualisés en appui/et en respect des projets collectifs.

#### **De quoi parlons-nous ?**

- **De la vie affective** comme la possibilité d'exprimer ce que l'on ressent; d'identifier nos émotions; de reconnaître et de comprendre les émotions des autres; de faire preuve d'autodétermination; d'exprimer son consentement - que ce soit envers les autres résidents/bénéficiaires, envers le personnel, envers sa famille, envers le restant de la société,...
- **De la vie relationnelle** comme la possibilité d'entrer en relation avec l'autre (quels sont les gestes adéquats; comme la capacité d'identifier et de respecter ses limites personnelles et celles de l'autre - que ce soit envers les autres résidents/bénéficiaires, envers le personnel, envers sa famille, envers le restant de la société.
- **Et de la vie sexuelle** comme la compréhension et l'exercice du fonctionnement de son corps et de ses désirs; comme la nécessité de se confronter aux réalités biologiques, relationnelles et sociales inhérentes à cet exercice (l'intimité, le consentement, la sécurité, le désir de couple, d'enfant,...). Comme toutes les sphères de la vie, chacun est accompagné dans ses propres questions.

#### **Pourquoi en parlons-nous ?**

Exercer en sûreté sa vie affective, relationnelle et sexuelle est une réalité humaine, un "fait", au-delà d'un Droit pour lequel nous militons.

Après identification, au cours des ans, des "demandes" et "besoins" VARS au sein des différents services, il est évident et nécessaire d'offrir des "réponses" à ces questions en tenant compte de leurs ressources, de leur environnement et de leur vulnérabilité aussi.

## Les types de besoins

Nous identifions trois niveaux de besoins en matière d'accompagnement à la vie affective, relationnelle et sexuelle: un niveau individuel, un niveau collectif et un niveau communautaire.

En guise de réponses: des **référénts Vie Affective Relationnelle et Sexuelle** au sein de nos Services. Les "Référénts VRAS" sont des membres du personnel mandatés par la direction. Ils sont facilement identifiables par les bénéficiaires, le personnel et les familles: son nom est simple et explicite, la façon de prendre contact est connue. Ils ont des compétences connues et vérifiées en matière de VRAS. Toutes les demandes identifiées en lien avec la VRAS peuvent être amenées aux "Référénts VRAS".

Ceux-ci veillent à bien comprendre la situation et à identifier les besoins, qu'ils soient communautaires, collectifs ou individuels. Ils proposent puis coordonnent les actions à entreprendre en s'appuyant si nécessaire sur un réseau de professionnels externes en la matière (associations, planning familial, formateurs, psychologues, sexologues, etc...).

Par ailleurs, nous soulignons une obligation de vigilance, et/ou de protection. En cas de transgression de nos Chartes (consentement, intimité, sûreté,...). Les "Référénts VRAS" doivent être interpellés rapidement par le/la Responsable du Service concerné, pour pouvoir intervenir, si nécessaire, dans un court délai.

Les "Référénts VRAS" ont un devoir de discrétion.

Une procédure d'évaluation de l'action des "Référénts VRAS" est mise en place et activée annuellement.

Exemple d'**action communautaire**: sensibilisation des équipes pluridisciplinaires à toutes les questions en lien avec la VRAS afin de les aider à identifier les problématiques mais aussi afin de les aider à prendre conscience des limites/stéréotypes. Cette sensibilisation/information peut se dérouler de façon récurrente. Toute autre action communautaire peut être proposée et mise en route via les Référénts VRAS (concert, pièce de théâtre, formation,...)

Exemple d'**action collective**: travail sur les fondements de la VRAS par Service au regard de leurs enjeux et projets de Services spécifiques notamment au travers de notions de bulle relationnelle, d'intimité, de respect, de consentement. Ces notions sont, de façon rigoureuse, reprises chaque année afin d'être intégrées par chacun (bénéficiaires/ personnel). Des éducateurs ressources (volontaires, formés et supervisés par les Référénts VRAS) pourront animer la réunion du Temps Communautaire sur ces thèmes dans les différents services. Les contenus et outils de ces animations/ formations/ sensibilisations sont définis et mis à disposition institutionnellement.

Des collaborations avec des Services externes peuvent être sollicitées pour ces animations selon les besoins et les services (personnel, SLS, SAJA). Un tandem peut être formé par l'éducateur ressource et un animateur externe.

Exemple d'**action individuelle**: Selon les événements de la vie quotidienne, les Référénts VRAS

peuvent organiser une prise en charge en interne (par le biais d'un travail pédagogique avec les éducateurs) ou faire appel à un réseau de professionnels formés et identifiés. Les Référents VRAS assurent l'accompagnement de ces demandes, ils garantissent et coordonnent, si nécessaire, une éventuelle orientation vers des services plus spécifiques (Aditi,...).

### **La Communication : enjeu essentiel**

---

Nos références théoriques, nos missions et nos valeurs soutiennent et impliquent une recherche permanente de développement d'outils de communication.

Outre les outils individuels, Horizons Neufs a pris l'initiative de:

- former certains professionnels à la méthode "**facile à lire**". Le « Facile à lire » est une démarche qui vise à promouvoir un ensemble de règles permettant de faciliter la compréhension de la communication écrite et audiovisuelle auprès de personnes qui n'ont jamais vraiment maîtrisé l'apprentissage de la lecture ou qui ont désappris à lire;
- s'appuyer quotidiennement sur des pictogrammes. Lors du dernier plan de formation, nous avons développé une cohérence au sein de tous les services d'Horizons Neufs au niveau des outils mis en place. Ceci afin de permettre une adaptation globale du bénéficiaire. L'accordage s'est réalisé autour du programme "**Boardmaker**". C'est un outil pédagogique simple à destination des parents, enseignants, et thérapeutes pour leur permettre de créer du matériel éducatif basé sur des pictogrammes pour l'apprenant quel que soit son niveau. Une personne par service a été formée à son utilisation et le matériel est à disposition (ordinateur, programme, banque de données, imprimante et plastifieuse) . Par ailleurs, une **banque collective de pictogrammes** "Horizons Neufs" se constitue dans le temps. Enfin, des **codes couleurs** communs ont été développés afin de signifier les jours de la semaine;
- soutenir des **activités centrées sur la structuration du champ de la communication** comme les Temps COMMUNAUTAIRES<sup>24</sup> et les Réunions des Usagers;
- stimuler une communication qui passe par différents canaux : auditifs, écrits, pictogrammes mais aussi gestuels avec la **méthode SESAME**. Cette méthode gestuelle a été développée par l'IMP « la Clairière ». Elle s'inspire de la langue des signes des sourds mais elle a été adaptée pour s'adresser à une population de personnes porteuses d'un handicap mental modéré à sévère. La méthode SESAME a pour principe d'associer des gestes spécifiques à l'expression verbale. L'objectif est de pouvoir émettre et recevoir un message, c'est-à-dire faciliter la communication en apportant un soutien au langage verbal. Le geste associé au verbal peut aider à la compréhension d'un message;
- dans différents services et selon les Projets Individualisés, un **cahier de liaison** peut être mis en place. Outre le passage d'informations permettant la nécessaire "continuité de soins" entre différents milieux de vie, ce cahier peut aussi être l'occasion de décrire, avec le

---

<sup>24</sup> TCO cf. mode de coordination

bénéficiaire, quelques activités et événements du quotidien en vue de soutenir la structuration du champ de la Communication pour ceux qui en ont besoin. Ce n'est bien entendu pas une mise à nu de l'individu, ni un lieu pour les doléances diverses. C'est un outil pour soutenir la communication par et pour le bénéficiaire avec ses milieux (pas entre les milieux).

### **Intimité, autonomie, avoir un chez soi**

---

Horizons Neufs propose des lieux de vie, des lieux d'exercice des désirs et des projets individuels de chacun. Ceux-ci ont cette particularité d'être collectifs. L'enjeu est de taille afin de garantir cet engagement sans s'enfermer dans le paradoxe.

Pour s'en rapprocher, Horizons Neufs en collaboration avec les bénéficiaires développe et offre :

- des **chambres individualisées, de couple, des maisons et des lieux d'activité** où la notion d'intimité est respectée. Personne ne peut y entrer (sauf cas de force majeure) sans s'annoncer et sans y être autorisé clairement par l'usager/le "Service";
- **une limitation stricte des interventions tierces** (stagiaires, volontaires, par exemple) au niveau des nursings et autres soins "intimes";
- une sensibilisation continue auprès de tous aux **notions d'intimités**<sup>25</sup>;
- des **équipes éducatives et soignantes attachées à leur "service"**. Nous pensons important ce rapport au "foyer" afin de contrebalancer tant que possible les aspects institutionnalisants inhérents à une vie collective tout au long de l'existence;
- une **réflexion éthique permanente sur le partage des informations qui concernent le quotidien des Bénéficiaires**<sup>26</sup>;
- une réflexion éthique permanente et sur **l'ouverture des services et des chambres** ;
- des **Temps COmmunautaires**<sup>27</sup> ; un **Conseil des Usagers et une Assemblée des Bénéficiaires** pour exercer activement leur droit à gérer et construire leur quotidien;
- un lieu où **le bénéficiaire est invité à s'impliquer dans sa gestion quotidienne** (lessives, rangements, nettoyages, jardinage,...) **et dans les prises de décisions** qui le concerne (aménagement de sa chambre bien entendu, mais aussi des espaces collectifs);
- enfin, de manière générale, **les équipes veillent à ce que l'ambiance** (température, aspect sonore, odeur, présences, etc.) dans les Services soit agréable. C'est d'autant plus important lorsque la mobilité des personnes est limitée, leur laissant moins l'occasion de

---

<sup>25</sup> cf portfolio Charte des Vies Affectives Relationnelles et Sexuelles

<sup>26</sup> cf Secret Professionnel

<sup>27</sup> cf "Procédures de Coordination"

sortir du groupe de manière indépendante.

### **Répondre aux *besoins, si possible à vie*<sup>28</sup>**

---

En tant que lieu de vie, ouvert sur l'extérieur cet engagement est bien entendu subordonné:

- aux désirs des premiers concernés. On ne garde personne contre son gré;
- à la garantie du déploiement de tous les moyens possibles pour viser la plus grande sûreté de tous nos "membres",
- la pérennité de notre projet de service collectif qui se revendique qualitatif.

Pour y arriver, Horizons Neufs s'adapte à sa *population globale*. Le vieillissement de la population "fondatrice" de nos maisons et l'évolution des profils dont l'Aviq privilégie l'accès aux Services Résidentiel pour Adulte sont deux enjeux collectifs majeurs.

Par ailleurs, des questions individuelles se posent parfois et sortent de notre cadre de travail "classique" tel que décrit dans ce projet de Service. En effet, comme pour tout un.e chacun.e, des "tensions" sur l'adéquation entre notre lieu de vie "habituel" et nos "besoins" se posent à différentes étapes de nos vies : crises existentielles/psychiatriques, besoin de répit, de voyage, de revalidations, de soins médicaux spécifiques, processus d'agonie, demande d'euthanasie,...

Horizons Neufs développe ses pratiques pour ne pas faillir à son engagement auprès de chacun dans son approche qui restera, par essence, collective et communautaire.

### "Vieillissements"

Dans les trois résidences (Cognée, Serpentine, Lisière), déjà plus de la moitié des résidents sont confrontés à des enjeux spécifiques au vieillissement, soit parce qu'ils ont plus de 60 ans, soit parce qu'ils sont confrontés à un vieillissement accéléré à cause de leur handicap.

Ce vieillissement se manifeste de différentes manières : mobilité réduite ou troubles de l'équilibre, diminution de l'autonomie, troubles de la santé mentale liés ou non à la sénilité, troubles physiologiques comme l'énurésie, l'encoprésie, la fausse déglutition... et troubles médicaux liés au vieillissement en général.

Les conséquences fonctionnelles de ces problèmes sont nombreuses: augmentation de la dépendance pour les gestes quotidiens, augmentation de la fréquence et intensité des soins infirmiers et du suivi médical, diminution de la participation aux activités collectives de la maison ou du CDA.

L'adaptation de nos ressources au niveau du personnel, de l'infrastructure et de l'accompagnement quotidien est plus que jamais le centre de l'attention d'Horizons Neufs.

---

<sup>28</sup> Cette partie a été fortement soutenue par le travail de réflexion réalisé en 2020 et impliquant la Coordination et les services médicaux afin d'informer le CA des enjeux stratégiques repris et développés dans notre plan stratégique 2022-2026. De même que les conclusions du groupe "Handicap Mental, fin de vie et deuil en institution" de notre dernier plan de formation. cf ANNEXE RÉFÉRENTIEL

**Pour le personnel**, on peut relever:

- *l'adaptation constante de la Gestion des Ressources Humaines*
  - l'augmentation du personnel soignant (aides soignant.e.s et infirmier.e.s);
  - l'augmentation du volume du personnel éducatif afin de permettre de répondre à l'augmentation de présence des bénéficiaires lors des temps de vacances et durant le WE;
  - la mise en place et la valorisation de formations en manutention, en fausse déglutition, en question gériatrique et "référence démence".
  - la constitution de groupes de formation/expertise<sup>29</sup> depuis 2014 en "situation de fin de vie (réflexion globale)" et "vieillesse de la personne handicapée".

**Pour les infrastructures**, on peut relever:

- *l'adaptation constante des Services Résidentiels*. On optimise les espaces, on réalise les travaux possibles, on achète le matériel ergonomique nécessaire,...
- Si jusqu'à présent on a pu optimiser les espaces afin de s'adapter aux enjeux de mobilité liés au vieillissement, nous sommes arrivés aux limites de l'optimisation en certains lieux. C'est pourquoi, depuis plusieurs années les énergies vont aussi vers la réalisation de deux projets centraux:
- "Les Artisans". Il s'agit d'une nouvelle construction de maison résidentielle dans le quartier de La Baraque à LLN. Le premier semestre de l'année 2022 a été marqué par le permis de construire tant attendu. Les travaux concrets devraient commencer au premier trimestre 2023;
  - la construction d'un ascenseur à "La Serpentine".
- *le parc automobile* fait lui aussi l'objet d'une attention particulière. Il est un outil d'accompagnement central d'autant plus pour un projet tourné vers l'inclusion et l'ouverture. Le plan de développement stratégique de l'asbl nous engage à avoir à la fois une vision écologique, économique et ergonomique de notre parc.

**Pour les activités au quotidien** on peut relever:

- *les activités proposées par l'équipe du Centre d'Activité de La Baraque* ont été largement repensées au cours de l'année 2021 avec l'ensemble des intervenants (bénéficiaires, accompagnateurs en maison, en SAJA et en Centre d'Activité). Une première évaluation de l'opérationnalité des changements s'est conclue en septembre 2022. On peut signaler :
  - une évolution vers plus d'activités de "bien-être" (yoga, massages, hippothérapie, sensibilisation par l'eau,...) ou d'activités de valorisation et d'utilité sociale moins sollicitantes physiquement;
  - une plus grande attention aux transitions et à l'anticipation (pour des raisons de manutention et de structuration de l'espace et du temps);
  - des demandes toujours plus grandes en termes de formation et d'adaptation au niveau de *l'ergonomie et de la manutention*;

---

<sup>29</sup> Portfolio: Plan de formation

- une évolution vers *plus d'activités au départ des maisons* (diminuer les trajets) *et au sein des maisons* (pour ceux qui ne peuvent plus sortir).
- *les activités proposées durant les WE et les séjours de vacances* ont aussi veillé à s'adapter. Courant 2022, les "WEP" ont laissé place aux "SoF"<sup>30</sup>. Les "Week-End Programmés" (WEP) existaient depuis des années. Ils permettaient aux bénéficiaires qui ne rendaient pas visite à leurs familles de sortir quand même de chez eux. De belles et grandes sorties collectives étaient programmées. Force a été de constater que ce type de sorties ne rencontrait plus nos objectifs et nos valeurs en raison (respect, bienveillance, normalisation et inclusion):
- *du nombre* de bénéficiaires présents (conséquence directe du vieillissement des bénéficiaires et de leur entourage);
  - l'augmentation de leur dépendance pour les compétences de base (manger, nursing, mobilité, formulation de demandes);
  - *l'évolution de leurs besoins cognitifs* entraîne une nécessaire baisse des stimulations (bruits ambiants, agitations, ...), un accompagnement pour exécuter des actions de bases et une plus grande structuration dans l'espace et le temps (pictogrammes, explications, pouvoir anticiper).

Parler du vieillissement c'est aussi accompagner les décès<sup>31</sup> Ce sont des accompagnements très singuliers et spécifiques que nous balisons dans le point suivant.

### *"Situations médicales spécialisées, accompagnements complexes et fins de vie"*

De plus en plus de situations individuelles questionnent notre cadre de travail collectif et les limites de nos compétences en interne. Répondre seul à tous les besoins, à tous les moments, avec qualité et dans le cadre de notre Projet de Service n'est simplement pas possible au risque de casser notre outil de travail qu'est "l'Institution".

Afin d'évaluer et de soutenir en continu une adaptation, ces situations sont identifiées au sein de l'Institution et bénéficient d'un suivi plus intense supporté par le.la Responsable de Service, les équipes pluridisciplinaires, en partenariat étroit avec la famille/administrateur, le médecin traitant et d'éventuels services extérieurs spécialisés.

Nous développons donc une série de réponses qui visent à rencontrer des besoins complexes demandant une expertise psycho-socio-médicale sortant de notre Projet de Service fondamentalement "Collectif".

A titre d'exemple, nous cultivons des partenariats avec :

- certains lieux de revalidation et de rééducation post trauma (neuro, post opération, etc...);
- certaines décompensations ou régressions psychologiques/psychiatriques entraînant des troubles graves du comportement;
- certains examens ou bilans médicaux spécifiques : neuro, psycho pharmaceutique, sommeil, .... ;
- certains troubles gériatriques

<sup>30</sup> cf point suivant : "Les horizons Neufs c'est aussi des Sorties Festives (SoF) et des Séjours de Vacances"

<sup>31</sup> Cf Portfolio / Procédure décès

- agonie et euthanasie;
- ...

**L'importance de l'anticipation** vient de l'engagement des professionnels et des familles impliqués auprès des bénéficiaires qui engendre des conflits émotionnels intérieurs légitimes mais peu propices à la cohésion pourtant nécessaire dans des situations de "crises" par défaut de prévoyance.

Nous nous appuyons sur toutes les ressources extérieures possibles pour dégager un accompagnement à la fois éthique, performant et respectueux de nos engagements de Service.

Horizons Neufs défend un **accompagnement des fins de vie** à l'image de l'accompagnement qu'il aura offert toute la vie durant. Avec professionnalisme (répondre qualitativement aux besoins) et de manière humaine (respect, bienveillance, volontarisme et engagement)<sup>32</sup>.

Horizons Neufs, avec les bénéficiaires, leur entourage, les représentants médicaux, les services psycho-socio-éducatifs et des partenaires extérieurs (Médecin traitant, Domus, Pallium<sup>33</sup>,...) pensent ces moments afin de les rendre conformes à nos engagements. La plupart du temps, si la "fin de vie", au sens du vieillissement, se fait en Maison moyennant notre capacité à répondre qualitativement aux besoins de la personne et du collectif, l'agonie proprement dite ne pourra pas s'y faire. Nous pensons que les services de soins palliatifs ou le foyer privé (familial avec des soins palliatifs à domicile) offrent un regard, une attention, une expertise tant en termes de confort du mourant que du soutien nécessaire des entourages dans leur relation affective avec ce dernier (*dont les accompagnateurs professionnels et les autres bénéficiaires d'Horizons Neufs*). Nous ne défendons pas l'idée de réorientation systématique mais de poursuivre jusqu'au bout notre orientation humaine qui veille à garantir les accompagnements les plus adéquats.

Horizons Neufs défend un **accompagnement qui n'exclut pas les détresses psychologiques**, régressions et décompensations psychiatriques. Si notre première ligne est dépassée par ce type de besoins (psychologues et médecins en interne et en ambulatoire), nous interpellons les services spécialisés de type Service Universitaires Spécialisé en Autisme (SUSA); Cellule Mobile d'Intervention (CMI); Cellule Mobile des Services de Santé Mentale ou outreaching d'Hôpital Psychiatrique.

Ceux-ci nous aident à évaluer la situation et à construire un cadre d'accompagnement adapté à la fois au besoin spécifique et au besoin collectif.

Parfois, la situation est suffisamment instable pour qu'un appui sur un séjour en hôpital psychiatrique en vue de stabilisation soit mis en place avec l'appui, ou non, des Services précités.

Horizons Neufs défend la pertinence d'un **accompagnement des besoins de répit et de séjours hors les murs**. Vivre dans une même communauté, parfois toute la vie durant, peut devenir étouffant. Néanmoins, un "ras le bol" s'exprimant verbalement et/ou par le comportement ne signifie pas toujours le besoin d'une "rupture".

Il ne s'agit pas nécessairement de "crises" mais certainement d'une manière de les éviter. Les "répits" sont envisageables et même souhaitables dans certaines situations. Ceux-ci peuvent être à l'initiative du bénéficiaire et/ou du collectif. Ils peuvent se réaliser à partir des proches et de la

<sup>32</sup> Cf Référentiel en Annexe sur Deuil et fin de vie + Procédure en cas de décès dans le Portfolio

<sup>33</sup> Cf Référentiel "Handicap, fin de vie et deuil... Parlons-en!"

famille, de lieux non spécifiques (séjours de vacances, maisons de repos,...) ou dans des Institutions partenaires plus ou moins spécialisées (autres SRA, Hôpitaux Psychiatriques,...).

Pour conclure, répondre au désir d'être accompagné tout au long de l'existence et si possible "à vie" n'est pas un vœu pieux. Nous le considérons néanmoins dans la reconnaissance sereine des limites Institutionnelles, collectives et individuelles afin de tisser des accompagnements complexes, toujours innovants et tournés vers le qualitatif. La logique des trois tiers développée plus avant, la reconnaissance à la fois des besoins et demandes du bénéficiaire, de son entourage et de l'Institution (sens élargis, cf. Suivis Rapprochés), seront les termes d'un dialogue visant la meilleure adaptation au bénéficiaire.

### **De la contention et de la contenance**

---

Les Services et Maisons d'Horizons Neufs sont ouverts. La liberté de se mouvoir est un Droit universel et, à Horizons Neufs un engagement : ancrage dans des urbanismes protecteurs : la Cité Universitaire de LLN ou dans le quartier résidentiel de La Hulpe; invitations permanentes aux voyages, échanges, fêtes, séjours et découvertes.

Néanmoins, certaines réalités particulières de nos bénéficiaires nécessitent des mesures médicales de contention.

La procédure<sup>34</sup> mise en place au sein d'Horizons Neufs respecte les recommandations issues des guides des bonnes pratiques par l'Aviq<sup>35</sup> et va plus loin au niveau de l'approche éthique impliquant systématiquement le médecin traitant du bénéficiaire dans ces prises de décisions sachant que ce dernier n'est pas lié à l'Institution.

On y retrouve impérativement les éléments suivants:

- Une nécessité pour la sûreté<sup>36</sup> de l'utilisateur et/ou de l'entourage direct ;
- Un rapport coûts/bénéfices pour la personne et pour l'entourage est analysé ;
- Un dernier recours (pas d'autres alternatives moins intrusives) ;
- En cas de mise en place, un encadrement par une procédure clairement établie avec des responsabilités clairement définies ;
- Une implication du bénéficiaire, de ses proches et de tiers significatifs (médecin traitant);
- Une évaluation continue des mesures prises.

Il importe de ne pas confondre ces mesures nécessaires de protection avec des offres d'accompagnements enveloppants (fonction contenante<sup>37</sup>). Ces dernières visent le mieux-être, l'apaisement, la réassurance en appui sur un besoin de contenance : hippothérapie, massage, couvertures lestées ou non, hydrothérapie, bains, temps en chambre ou dans un espace à plus faible stimulation, etc... Autant de propositions qui trouvent leur sens non plus dans la nécessaire protection mais dans le développement personnel et le mieux être pour et par des bénéficiaires

---

<sup>34</sup> cf Portfolio/ Procédure de contention

<sup>35</sup> cf. référentiel CEKVDA

<sup>36</sup> La sûreté se différencie de la sécurité en ceci qu'elle concerne les risques réels, mesurables et objectivables, là où la sécurité peut se référer à un sentiment (cf. Didier ROBIN qui reprend cette distinction à Jean Delumeau. "Rassurer et protéger, le sentiment de sécurité dans l'Occident d'autrefois afin de l'appliquer dans les analyses institutionnelles".

<sup>37</sup> cf ANNEXE Référentiel : Contention et fonction contenante.

qui, pour des raisons cognitives et psychiques sont à la recherche "d'enveloppements" apaisants.

### **Les SOrties Festives (SOF) et les Séjours de Vacances**

---

L'organisation de *séjours de vacances* est une spécificité de notre association. En plus des séjours organisés par des associations extérieures, nous organisons des séjours de vacances où les bénéficiaires de chaque service peuvent se rencontrer dans une ambiance festive, détendue et conviviale.

Les membres du personnel peuvent proposer des destinations de vacances et coordonner ces séjours qui rassemblent généralement 8 bénéficiaires et 4 accompagnateurs.

Les destinations sont diversifiées: certains séjours se passent en Belgique, à la Côte ou en Ardenne, d'autres séjours sont organisés à l'étranger. Ces dernières années, des séjours au Sénégal, au Portugal et à la Réunion ont ainsi été organisés.

Chaque séjour se développe autour d'un thème: le bien-être, la découverte des spécialités culinaires locales, les sports d'hiver, la culture ou simplement le farniente et la plage !

Les séjours sont organisés tout au long de l'année en fonction des projets mais, en juillet, des séjours sont traditionnellement organisés pour l'ensemble des services.

Une fois par mois, nous organisons une *SORTIE FESTIVE (SOF)* durant le week-end. C'est l'occasion, pour les résidents qui ne rentrent plus souvent en famille, de découvrir des spectacles, d'aller au restaurant ou de découvrir des attractions touristiques. Développées depuis peu en petits groupes de maximum 15 personnes, nous arpentons la Belgique à la recherche d'activités insolites accessibles à notre public. Il nous arrive aussi d'inviter des artistes à présenter leur spectacle au sein de notre Centre d'Activités de la Baraque. Cela permet aux résidents qui n'apprécient plus trop de sortir dans des lieux inconnus d'être chez eux tout en accueillant des artistes talentueux.

### **MODE D'ÉVALUATION DU PROJET DE SERVICE**

Ce projet de Service est le résultat d'une concertation entre le Conseil d'Administration, la Direction, les représentants des travailleurs, les équipes et le Conseil des Usagers.

Les différentes thématiques développées ici ont fait l'objet de réflexions continues dans les divers espaces de formation, de concertation, de coordination.

Plusieurs éléments ont été élaborés à l'occasion des journées pédagogiques et lors des rencontres des familles. Aussi, la mise en place du plan stratégique 2022/2026 a été l'occasion de réaffirmer nos valeurs, nos missions et nos priorités avec des représentants de pôles interne et externe de notre asbl.

Les évolutions très rapides de l'association, de la société et des bénéficiaires nous invitent cependant à garder en éveil la réflexion fondamentale sur notre rôle et notre juste place comme intervenants. Nous restons ainsi à l'écoute de ces évolutions et adaptons nos pratiques.

Le présent Projet de Service devra à tout le moins être réévalué chaque année par la Coordination afin de préparer le travail institutionnel d'élaboration tous les cinq ans de cet outil.



## II. DES PROJETS COLLECTIFS<sup>38</sup>

Tous nos Services visent la valorisation de l'autonomie ("faire ses propres choix") tout en stimulant la plus grande indépendance ("faire seul") en intégrant les contraintes qu'elles soient inhérentes ou non au handicap.

Par leur engagement dans nos projets, les bénéficiaires, soutenus par leur entourage, font acte de différenciation et d'émancipation d'univers plus "Institutionnalisant" que sont les structures telles que: l'école, l'internat pour jeunes, l'hôpital ou le milieu familial. Cet envol trouvera soutien et appui sur la Communauté constituée par les habitant.e.s et bénéficiaires de chaque projet et sur les entourages, professionnel.le.s ou non.

C'est ainsi que **le "collectif" est au service de "l'individuation"**.

Nous reconnaissons chacun.e comme capable de s'apporter entre eux.elles des aides, des réponses afin de réaliser les projets qui sont les leurs. Les professionnel.le.s et les entourages divers n'étant là qu'en deuxième ligne ou comme aménagement de l'environnement afin de permettre le déploiement de ces intelligences individuelles et collectives.

### NOS SERVICES RÉSIDENTIELS POUR ADULTES (SRA) (MISE À JOUR À PD JANVIER 25)

#### Infrastructures et projet

---



 **La Serpentine** Implanté dans le quartier du Biéreau, notre premier service résidentiel pour adultes accueille 15 à 17 personnes ayant un handicap mental modéré à profond, avec pour certaines des handicaps surajoutés (autisme,...).

Ce service offre également un espace d'orientation pour les personnes ayant un handicap qui cherchent à définir leur projet de vie et qui trouvent là un espace pour tester la vie dans nos services.



 **La Lisière** Le quartier de Lauzelle rencontre régulièrement les résidents de la Lisière.

Celle-ci accueille 16 à 17 personnes ayant un handicap mental modéré à profond, certains présentant des troubles surajoutés (santé mentale, mobilité réduite, autisme...). L'infrastructure vaste et lumineuse offre un espace accueillant et adapté.

---

<sup>38</sup> Chacun des Services et les maisons doivent disposer d'un projet de Service détaillé qui leur est propre. Ce sera un exercice d'écriture qui nous animera de 2022 à 2024



**La Cognée** Dans le quartier de l'Hocaille, notre deuxième service résidentiel pour adultes accueille 16 personnes ayant un handicap modéré à profond, avec parfois des problèmes de mobilité. Des chambres de plain-pied et une infrastructure adaptée nous permettent de répondre aux besoins spécifiques de ces personnes.

## L'encadrement<sup>39</sup>

---

Chacun de ces SRA est coordonné dans sa globalité par un.e responsable, sous la supervision directe de la direction. Le.la responsable trouvera, auprès des services supports d'Horizons Neufs, les appuis GRH, techniques, médicaux, psycho-sociaux, administratifs et financiers qui lui sont nécessaires pour la bonne réalisation de ses missions.

En dehors de la direction et des services supports, chaque équipe a son autonomie et son indépendance . Ceci favorise une plus grande "intimité" et le développement d'un esprit tourné vers la personnalisation.

Chacun de ces trois Services s'appuie sur:

- un.e responsable;
- des Maîtres de maison ;
- des accompagnants axés besoins psycho-socio-éducatifs "éducatifs" (éducateur.trice.s et assimilés);
- des accompagnants axés "soins" (aides soignant.e.s et infirmier.ère.s).

## Les journées types

---

Les services SRA sont ouverts 7j/7, 24h/24 et tout au long de l'année. Un accompagnement professionnel est assuré en continu.

Les habitant.e.s participent, à leur tour et selon leur projet individuel, aux activités du Centre D'Activités de La Baraque entre 9h45 et 12h30 et/ou 14h00 et 16h45.

### ***Journée type***

6h45- 11h: temps du lever et des accompagnements aux soins

7h30- 11H: accompagnement aux activités domestiques et au départ vers l'extérieur

9h-20h: présence, accompagnements individualisés

16h-19h: accompagnements domestiques, accueil des retours

18-22h: temps des accompagnements aux soins et aide au coucher

---

<sup>39</sup> cf ANNEXE 3: Descriptifs de fonction

## **NOTRE CENTRE D'ACTIVITÉ À LA BARAQUE (CDA) (MISE À JOUR APD JANVIER 25)**

### **Infrastructure et projet**

---



Au carrefour des projets résidentiels, le Centre D'Activités permet la rencontre des bénéficiaires autour d'activités variées et adaptées (boulangerie, expression plastique, couture, équitation et hippothérapie, sport, piscine et piscine chaude, potager, bouchons (recyclage), cirque, yoga et psychomotricité, communication non-verbale, etc.).

Ouvert sur les propositions de l'environnement extérieur, il permet à chacun de développer ses habiletés techniques et sociales.

### **L'encadrement**

---

Le CDA est actuellement coordonné par un.e Responsable, sous la supervision directe de la Direction. Le.la responsable trouvera, auprès des services supports d'Horizons Neufs, les appuis GRH, techniques, médicaux, psycho-sociaux, administratifs et financiers qui lui sont nécessaires pour la bonne réalisation de ses missions.

Actuellement, sur le terrain, au regard des besoins de ce projet, le.la responsable coordonne l'action d'une équipe socio-éducative composée de profils axés éducatifs et paramédicaux.

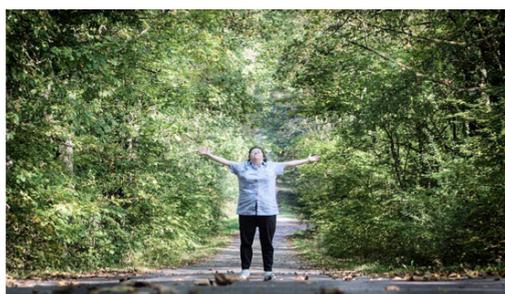
### **Les journées types**

---

Du lundi au vendredi, les accompagnant.e.s du Centre D'Activité de La Baraque se réunissent à 8h45 afin de se répartir les ateliers et missions de la matinée et de démarrer leurs tournées auprès des trois SRA d'Horizons Neufs. A leur arrivée à 9h15 dans les SRA, ils co-animent un "temps de rassemblement" des habitant.e.s afin de structurer la journée. De là, les accompagnateur.trice.s, soit reviennent à "La Baraque" si c'est le point de départ de l'activité, soit se rendent directement sur un lieu tiers (piscine, ferme, hippothérapie, Argentine, pommes,...). Ils seront de retour pour 12h15 car, sauf activités particulières, les bénéficiaires reviennent tous manger dans leur logement.

A 14h, les accompagnateur.trice.s de La Baraque reviennent pour proposer l'activité de l'après-midi. Ils seront de retour pour maximum 17h. Comme ce sera développé plus loin, le vieillissement global de notre population nous amène à nous adapter quand au rythme des activités, quant aux types d'activités et quant au lieu de celles-ci.

## NOS SERVICES DE LOGEMENTS SUPERVISÉS (SLS)



du Service de "De Toi à Toit" dont le siège se situe dans les locaux de La Baraque.

Depuis 2014, Horizons Neufs accompagne des bénéficiaires dans le cadre de logements dits supervisés

### Historique

---

En 2012, sous l'impulsion de la politique du gouvernement wallon qui vise à stimuler l'ouverture de logements supervisés, l'ASBL Horizons Neufs décide de penser un projet de ce type au regard de son ancrage philosophique tourné résolument vers la plus grande inclusion de personnes en situation de handicap de la ville. Par ailleurs, sa situation dans la ville dynamique, jeune et piétonne d'Ottignies Louvain-La-Neuve était un terrain de jeu excellent pour ce type de projet.

En 2014, ce projet se concrétise avec un premier petit collectif: "*Les Musiciens*". Composé de quatre bénéficiaires, dans une maison située dans le quartier des Bruyères, cette première maison fut très rapidement rejointe par un autre petit groupe. C'est en 2015 que le collectif "*Le Verger*" emménage dans une maison dans le quartier de La Baraque.

2017 marquera déjà une innovation avec le premier accompagnement dans un studio individuel en dessous du collectif "*Les Musiciens*".

En 2018 "*Maison du Lac*" se constitue avec quatre nouveaux bénéficiaires.

Le dernier développement en 2021 par la "reprise" du projet Béthanie SAPS qui accompagne 5 personnes. Ce collectif sera appelé la maison "Ensemble"

### Infrastructures

---

Agrémenté et subsidié pour 7 bénéficiaires, notre Service a donc déjà accompagné jusqu'à 16 personnes en simultanément. Cet accompagnement au départ des logements mixtes particuliers de 3 ou 5 personnes et d'un studio individuel. Tous situés dans le tissu urbain de Louvain-La-Neuve. Chaque bénéficiaire jouit d'une chambre individuelle.

### Public cible

---

L'accord de l'AviQ pour bénéficier d'un accompagnement de type SLS est une nécessité, de même que certaines "qualités" qui permettent d'assurer leur sûreté, leur sécurité et le sens de la rencontre avec notre Service : ses habitants, ses us et coutumes et sa philosophie d'auto-déterminisme, de droit à la prise de risque et d'inclusion.

Notre service est mixte et ne pose pas de conditions particulières quant au parcours, à l'âge, au genre, aux valeurs des candidats.

Pour tenter d'y arriver, nous attendons de toute personne qui dépose sa candidature pour rejoindre notre projet de :

- être acteur de son projet d'autonomie;
- être toujours demandeur au terme de notre procédure d'admission;
- accepter notre Projet de Service, notre Règlement d'Ordre Intérieur et le cadre de notre Convention;
- être capable d'utiliser un téléphone personnel afin d'appeler "à l'aide" si besoin;
- avoir/être prêt à mettre en place des occupations personnelles (travail; SAJA; volontariat; divers loisirs et développement personnel) au moins trois jours sur les 5 ouvrables d'une semaine;
- ne pas présenter des risques évidents de mise en danger de soi ou d'autrui hors présence éducative;

## **L'encadrement**

---

Avec un soutien éducatif limité mais régulier et encadré, les bénéficiaires développent leur projet de vie dans leur globalité. Ce service est coordonné par un.e Responsable, sous la supervision directe de la Direction. L'équipe de première ligne, composée de profils éducatifs pour l'essentiel, et les bénéficiaires de nos Services trouveront, auprès des services supports d'Horizons Neufs, les appuis GRH, techniques, médicaux, psycho-sociaux, administratifs et financiers qui leur sont nécessaires pour la bonne réalisation de missions et des objectifs pédagogiques.

Cet encadrement pédagogique peut se déployer dans un cadre strict du lundi au vendredi de 8h à 22H. La présence est coordonnée par un.e Responsable de Service en fonction des besoins collectifs et individuels bien identifiés.

Exceptionnellement, des prestations en week-end ou en-dehors des heures habituelles sont possibles au regard d'objectifs spécifiques.

Un système de "veille" téléphonique pour des situations d'urgence est assuré 24/24 et 7j/7.

Actuellement, les professionnels qui composent l'équipe du Service de Logement Supervisé sont:

- un.e Directeur.trice général.e;
- un.e Responsable de Service qui preste des temps d'accompagnements sur le terrain;
- des éducateur.trice.s;
- des services supports en Ressources Humaines, Administration, Techniques et pédagogique;
- un service psycho-social-médical d'appui.

## **L'offre d'accompagnement**

---

### ***Une présence à "bonne distance"***

Nous ne parlons pas de "journée type" au sein de nos Logements Supervisés. Ce sont des lieux de

vie, individuels ou collectifs, totalement autonomes.

Nous ne pouvons que partager des généralités et des temps ritualisés qui sont autant de moyens pour soutenir cette autonomie :

- un contact quotidien est pris en fin d'après midi avec chaque collectif;
- un temps communautaire (TCO) est organisé une fois par semaine. Tous les habitants de ce collectif y sont présents et c'est l'occasion de faire le point sur la vie ensemble et sur son organisation;
- des accompagnements individualisés sont prévus à raison d'une à trois heures/habitants/semaine;
- différentes activités individuelles, collectives, en journée, en soirée et en week-end s'ajoutent mais sans structures prévisibles car adaptées aux besoins.

### *Un accompagnement vers l'autonomie*

L'autonomie est vue comme la capacité de faire ses propres choix tout en respectant des limites. Il s'agit de sortir de l'institutionnalisation qu'elle soit familiale ou produite par les services d'accompagnement spécialisé comme les nôtres afin de laisser la part belle à sa propre subjectivité, individualité.

En accord avec chaque bénéficiaire ou collectif et en ajustement avec leurs demandes et besoins, nous les accompagnons dans la construction d'un projet de vie, d'un réseau social à chaque fois unique.

Nous aimons nous définir comme "facilitateurs" au service de l'autonomie. Nous voyons notre fonction comme un levier dans l'élaboration d'une demande et de son expression. Parfois, nous devenons témoins de leur réalisation et aussi, parfois, supports lors des confrontations aux limites. Nous évitons, par une vigilance et une réflexion constantes, de répondre nous mêmes aux besoins et demandes.

### *Un accompagnement tourné vers l'indépendance*

L'indépendance, comme la capacité à vivre au quotidien sans la *nécessité* de "l'autre", est visée.

Pour y arriver nous définissons une grille de "compétences" permettant la débrouille et la sûreté, nécessaires pour le projet SLS :

- savoir demander de l'aide (aller vers l'autre, utiliser un téléphone,...);
- savoir se déplacer seul pour les nécessités du quotidien (aller faire des petites courses, aller à ses lieux d'activités, aller chez ses amis, ...);
- savoir s'affirmer tout en acceptant "l'autre";
- savoir prendre soin de soi sur les plans physique et psychique;
- savoir se faire à manger;
- savoir payer;
- savoir entretenir son foyer;
- ...

Ces compétences peuvent être de base ou expertes. Nous invitons chaque bénéficiaire, en préparation de son Projet Individualisé, d'évaluer celles-ci et de formuler ses souhaits à ces niveaux.

Pour les développer, nous recherchons les outils et supports pédagogiques qui ouvrent à l'exercice de la liberté: "les fiches"; "facile à lire"; "pictogrammes", "smartphones et divers logiciels".

## **Des temps spécifiques**

---

### ***Le temps de l'évaluation du Projet Individualisé***

Vivre en logement supervisé est pour certains une finalité, pour d'autres un moyen pour aller vers un autre projet.

Dans les trois mois après l'entrée et au plus tard tous les 18 mois, nous nous arrêtons avec le bénéficiaire et en partenariat avec leur support (familial/institutionnel/affectif/légal/...) - quand il y en a, afin de faire le point sur le Projet Individualisé.

Le Projet Individualisé est un "contrat" entre le Service et le bénéficiaire (parfois les administrateurs pour certaines matières bien définies sur le plan légal) qui reprend le projet de la personne (*qu'est ce que je fais au SLS?*); quels sont mes besoins et éventuellement quelles sont mes demandes.

Le Service, avec le bénéficiaire et en partenariat avec toute personne utile, identifie les étapes à réaliser pour la réalisation des désirs et projets de la personne. C'est parfois l'occasion de mettre en lumière les ressources et les freins en jeu.

Après ce travail d'échange (brainstorming) et d'analyse, on crée un projet défini par :

- *un but;*
- *des objectifs;*
- *des moyens;*
- *des personnes ressources;*
- *des échéances avec un maximum de 18 mois.*

### ***Le temps en individuel (faire le point, réaliser un apprentissage)***

Certains bénéficiaires font la demande d'apprentissages particuliers, de soutien individuel, d'accompagnement dans des démarches sociales. Ces demandes sont reprises dans leur Projet Individualisé.

Ces temps individualisés sont prévus par la coordination pédagogique du Service.

### ***Le Temps COmmunautaire (TCO)***

Il s'agit de moments hebdomadaires où les habitants d'un collectif se rassemblent avec les éducateurs afin de faire le point sur les projets personnels et collectifs.

C'est aussi un moment qui peut être utilisé pour la concrétisation d'une activité ou d'un projet collectif concret.

## Un environnement facilitant

---

### *Un éducateur référent*

Chaque projet individualisé sera soutenu par un éducateur qui sera la personne que le.la bénéficiaire et/ou des partenaires du projet interpellera prioritairement pour ses demandes.

L'éducateur référent fera, quand nécessaire, "courroie de transmission" avec l'équipe pluridisciplinaire. Il veillera aussi au respect des engagements pris par le Service auprès du projet du bénéficiaire.

Un échange individualisé hebdomadaire est garanti par le référent. Cet échange s'articulera prioritairement autour du Projet Individualisé mais il est l'occasion de faciliter tout ajustement augmentant l'autonomie et le bien être global.

## NOTRE SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR POUR ADULTE (SAJA) "L'ARGENTINE"



 **L'Argentine** Nichée au calme, en lisière d'un quartier résidentiel de La Hulpe, L'Argentine accompagne en journée une vingtaine de bénéficiaires porteurs d'un handicap mental et de troubles associés ou non. Historiquement tournée vers des symptomatologies liées à la mobilité ou troubles fonctionnels, L'Argentine est de plain pied.

### Historique

Depuis le 1er janvier 2017, le SAJA L'Argentine est organisé par l'ASBL Horizons Neufs, suite à la reprise d'universalité de l'ASBL L'Argentine par cette dernière. Mais sa création est bien antérieure à cette date...

L'Argentine a été fondée à Waterloo, en 1976, au départ d'un groupe de loisirs pour personnes handicapées dénommé "*Les Dominos*". Ce groupe a été constitué et animé par des particuliers qui n'étaient pas directement touchés par le handicap, de manière bénévole, puis professionnelle. Le Centre de jour s'est développé pendant quelques années à Waterloo avant que le bâtiment soit finalement exproprié à l'occasion des travaux d'aménagement du Ring en 1984.

Le petit groupe s'est alors installé dans des locaux construits, mais jamais occupés, par "l'ASBL L'Aube", tout près du cours d'eau "L'Argentine" dont elle s'appropriera le nom.

Jusqu'à fin 1993, dans un souci d'aide aux familles, le Centre accueillait principalement des personnes lourdement handicapées. Ce principe n'a plus pu être suivi sans mettre en péril l'équilibre de l'équipe éducative, car se posait alors un important travail de nursing non pris en compte par le Fonds 81.

Au 1er janvier 1998, l'AWIPH a pris partiellement en compte l'importance du handicap en service d'accueil de jour pour adultes dans le calcul de la subvention annuelle. Depuis lors, nous accueillons 6 personnes moins autonomes tout en respectant un équilibre global du groupe tenant compte de l'âge, du sexe, du degré de handicap, de notre capacité d'accueil, de la situation géographique (proximité) et de la possibilité de réaliser un travail avec le nouveau candidat.

En 2016, nous avons fêté les 40 ans de l'ASBL L'Argentine et conclu ainsi le beau parcours de l'association et de son projet avec les personnes handicapées et leurs familles, moteurs de notre engagement.

Cette reprise amène une série de changements tant dans la gestion du service avec une toute nouvelle gouvernance (CA, direction, responsable de service) que dans la mise en réseau avec les autres services d'Horizons Neufs. Ce rapprochement permet de travailler plus concrètement les projets d'hébergement des personnes et ouvre tous les acteurs du service à de nouvelles rencontres enrichissantes.

Actuellement L'Argentine est ouverte toute l'année du lundi au vendredi, sauf lors des fêtes entre Noël et Nouvel An ou lors de journées pédagogiques. Nous offrons une réponse d'activités adaptées à près de 20 personnes vivant en externat. Un programme varié d'activités de type sensorielle, culinaire, sportive ou de service est proposé à des personnes ayant un handicap mental modéré à profond, avec ou sans troubles associés.

## Finalités

---

L'objectif principal de notre Service d'Accueil de Jour est d'inciter au **bien-être**, à l'**autodétermination** et à l'**inclusion** des bénéficiaires en leur proposant :

- un lieu sécurisé et répondant aux besoins de base de manière qualitative;
- des occupations utiles et socialement valorisantes;
- des occupations favorisant des apprentissages et le maintien des acquis ;
- un lieu de communication et d'échanges sociaux et relationnels;
- de faire des choix et d'exercer leurs responsabilités.

## Population cible

---

L'agrément de L'Argentine (MAH064) l'autorise à accompagner des personnes adultes des deux sexes, en situation de handicap mental (de 112 modéré, 113 sévère à profond 114), avec des handicaps associés, ou non, de type autisme (160); épilepsie (100); troubles moteurs (010); paralysie cérébrale (020),...

Outre "l'autorisation" liée à l'agrément, les finalités de notre Service impliquent un niveau suffisant d'*adhésion au Projet de Service* par le bénéficiaire et les parties prenantes : milieu de vie, administrateur, environnement direct,...

Lors d'un projet d'accueil, l'équipe pluridisciplinaire *veillera à la meilleure inclusion dans le collectif*. En effet, le collectif est le premier support de développement et de bonheur au sein de nos Services ; il nécessite que l'on en prenne soin en veillant à une saine hétérogénéité permettant à chacun d'être "support" auprès de ses pairs.

## Infrastructure

---

Horizons Neufs loue à l'ASBL L'Aube un bâtiment de conception moderne dans un quartier résidentiel calme, un peu à l'écart du centre de La Hulpe.

Les locaux ont été construits sur un terrain communal, principalement grâce à l'opération 48.81.00 et ont été pensés dès l'origine pour répondre aux besoins de personnes ayant un handicap moteur important, notamment en ce qui concerne la mobilité, dans le cadre d'un service d'activités de jour.

Le bâtiment est constitué d'un seul niveau qui comprend:

- 1 espace communautaire de type "réfectoire" avec des locaux le jouxtant;
- 1 cuisine;
- 1 local salon / calme;
- 1 local de stockage;
- 1 infirmerie / local de repos ;
- 1 local informatique;

- et une partie administrative composée de deux bureaux (salle de réunion/bureau, bureau du responsable).

Viennent ensuite deux ailes comprenant des locaux à destinations plus spécifiques :

- 1 local polyvalent de grande taille avec système de son et d'image permettant de réunir l'ensemble des bénéficiaires;
- 1 local polyvalent de grande taille adapté aux activités artistiques;
- 1 salle de sport;
- 1 local bien-être / calme;

Tout cet espace intérieur entouré par un agréable jardin (partiellement accessible aux PMR) avec terrain de basket;

- 2 terrasses et
- un accès à des sanitaires / WC + douches.

### **Parties prenantes extérieures au projet de L'Argentine**

---

L'implantation du service dans La Hulpe, au centre du Brabant wallon, permet une grande ouverture des activités aux opportunités de l'environnement.

L'Argentine ne rate pas une occasion de **s'inscrire dans le tissu local** : potager partagé, rencontre des entreprises de la commune et de sa périphérie; piscine; cinéma; ... En intégrant l'ASBL Horizons Neufs, L'Argentine s'est ouverte à de nouveaux réseaux. Le service s'inscrit dans l'attention de l'ASBL à collaborer avec les services du Brabant wallon et plus largement avec **le réseau AViQ et les partenaires non-spécialisés**. Le service est membre de réseaux associatifs, tels que l'AIJ, la FISSAAJ, l'Union, etc.. De plus, la relative proximité des **autres services d'Horizons Neufs** permet les échanges avec les équipes et bénéficiaires basés à Louvain-la-Neuve. Des groupes se rencontrent ainsi autour d'activités communes. Ponctuellement, les bénéficiaires profitent d'invitations festives croisées.

Notre action est aussi soutenue par **une petite dizaine de volontaires**, ponctuels ou réguliers.

Dans le souhait d'offrir un support adapté aux besoins des bénéficiaires et de leur milieu de vie, L'Argentine accepte la venue de **paramédicaux indépendants** afin de prodiguer leurs soins individualisés au sein de nos locaux. Cette offre de service n'est pas une obligation mais une possibilité qui devra faire l'objet d'une convention particulière entre L'Argentine et le praticien afin de garantir notre cadre de travail pédagogique et ne pas interférer sur l'organisation des activités de notre Service.

Aussi **les milieux de vie des bénéficiaires**, leurs éventuels administrateurs, leur famille et autres compagnons.gne.s du quotidien sont des parties prenantes "*de fait*" essentielles de nos accompagnements. Outre les aspects légaux et de "loyauté" développés plus avant dans ce projet de Service, un Service d'Accueil de Jour a la particularité de devoir assurer une bonne communication au quotidien, d'autant plus pour nos bénéficiaires "non verbaux". Des agendas individuels accompagnent les bénéficiaires entre leur deux milieux.

## Le personnel

---

Actuellement, le Service L'Argentine est coordonné dans sa globalité par un.e Responsable de Service à mi-temps sous la supervision directe de la Direction. Le.la responsable trouvera, auprès des services supports d'Horizons Neufs, les appuis GRH, techniques, médicaux, pédagogiques, psycho-sociaux, administratifs et financiers qui lui sont nécessaires pour la bonne réalisation de ses missions. Sur le terrain quotidien, au regard des besoins du Service projet, le.la responsable coordonne l'action d'une équipe socio-éducative composée de profils axés éducatifs, techniques et logistiques. Le nombre d'Équivalents Temps Pleins et les fonctions sont définis et ajustés en fonction de l'évolution des besoins et demandes du collectif.

Outre les bénévoles, l'équipe pluridisciplinaire accueille des stagiaires éducatifs, avec un maximum de deux stagiaires présents simultanément. Les stagiaires proviennent aussi bien de secondaire technique ou professionnel que d'écoles supérieures.

## Les accompagnements

---

Les accompagnements des bénéficiaires d'Horizons Neufs s'articulent autour d'un **Projet Individualisé** élaboré à partir de leurs demandes, intérêts et besoins, en bonne collaboration avec les parties prenantes (partenaires à la mise en œuvre du Projet).

Ils se déclinent autour de plusieurs pôles durant une journée type: les **activités structurées** (deux blocs chaque jour); les **temps de transitions** (activités de nursing et activités non structurées) et les **activités extraordinaires**.

### Une journée type à L'Argentine (min 7.5 /jours)

8h30 : Ouverture du SAJA ;**Temps de transition**;  
 10h : **Temps d'activités structurées** matin;  
 12h: **Temps de transition**;  
 12h30 : **Repas**  
 13h15 : **Temps de transition** ;  
 14 : **Temps d'activités structurées** de l'après-midi;  
 15h30: **Temps de transition**  
 16h00 : Fermeture du SAJA.

### Les Temps de transitions: activités non structurées à haute valeur pédagogique

Durant les temps dits de "transitions", plusieurs types d'accompagnements sont à l'œuvre: les "bons soins", dont le repas; le "temps libre"; les rencontres individuelles et la participation à la vie collective.

° Nous parlons de "**bons soins**" plutôt que de soins ou de "nursing". L'idée étant de "soigner" l'accompagnement des besoins physiologiques tels que s'alimenter, boire, éliminer, maintenir sa température corporelle, changer de positionnement, se reposer,... Si ces actes d'accompagnements sont plus volontiers de l'ordre du corps, ils revêtent chez nous :

- l'exercice de l'autonomie de chacun;

- l'exercice de son autodétermination par le respect de la singularité et de l'intimité;
- la rencontre d'objectifs psychopédagogiques (schéma corporel; sentiment d'existence; etc...);

Pour beaucoup, des objectifs individualisés aux "bons soins" sont mis en place dans leur Projet Individualisé.

° Nous parlons aussi de "**temps libre**". Durant les temps de transitions, le cadre est plus "flottant". C'est un temps de "réalité" de la vie: un temps où on peut s'ennuyer, un temps où on s'essaye à l'ajustement mutuel avec les autres sans "médias ou médiateur"... Ces temps n'ont rien d'évident: comment s'ajuster avec les autres quand on manque de mots ou quand "l'autre" n'a pas la même conscience de soi que nous-mêmes,... ?

° Durant ces temps de transitions, les éducateurs et les bénéficiaires peuvent **se rencontrer en "individuel"**. Pour un apprentissage spécifique, un temps de partage, une mise au point autour de leur projet Individualisé.

° Tous les bénéficiaires ont **une responsabilité individuelle** vis-à-vis du collectif. Cette responsabilité est représentée sur un tableau des tâches. Ce n'est pas une nécessité fonctionnelle pour le service mais une activité pédagogique :

- d'investissement dans un "chez soi";
- une première inclusion (entre le lieu de vie et la Cité);
- un soutien la normalisation;
- la Valorisation des Rôles Sociaux.

Développer, auprès de tous, le *principe "d'équité"* et non "d'égalité". En accord avec nos engagements de bienveillance et de souhait de "justice". L'équité veut que chacun s'implique à sa mesure. L'égalité veut que chacun fasse la même quantité. Chacun participe à la mesure de ses capacités :

Privilégier la participation et la reconnaissance en étant conscient que *l'efficacité est un effet secondaire non désiré (même si très appréciable)*.

### Les Activités Structurées

Même si nous veillons à la variété et aux nouvelles expériences pour nos bénéficiaires, la stabilité des activités est un appui important pour structurer l'espace et le temps, structuration indispensable au sentiment de sécurité.

Les "**activités structurées**" se déploient sur deux périodes en journée (matinée et après-midi). Elles sont encadrées par un ou plusieurs éducateurs et visent à faire rencontrer le **Projet de Service**, les **Projets Individualisés** et **les compétences singulières de chaque membre du personnel** de l'équipe pluridisciplinaire. Nous élaborons collectivement l'offre d'activité et nous la mettons à jour en fonction des équilibres nécessaires et susmentionnés en constante évolution.

Isolément, chaque atelier se définit par son rythme, les bénéficiaires et leur Projet Individualisé, la visée et la complémentarité dans l'offre générale du Service. Tout ceci est repris dans un **registre**

**d'activités** tenu à jour à chaque changement d'horaire.

De manière très synthétique, elles pourraient se décliner en quatre sous-catégories.

- *les activités d'apprentissages (autonomie) et de stimulation (maintien des acquis);*
- *les activités esthétiques (le beau, la découverte, le bon,...);*
- *les activités psycho-corporelles (allant du bon soin à l'exercice sportif en passant par la psychomotricité);*
- *les activités d'utilité et de valorisation sociale (dont l'inclusion et la socialisation);*

Une même activité peut rencontrer plusieurs dimensions. Les *Projets Individualisés* restent la pierre angulaire de chaque accompagnement.

Aussi, chaque activité structurée doit rencontrer les besoins de sécurité, d'autonomie, d'estime de soi et d'estime.

A titre d'exemples d'activités structurées en cours actuellement :

Activ'dog : Stimulation du contact entre l'homme et l'animal. Le bénéficiaire est responsabilisé et développe des interactions avec le chien. Cette activité travaille sur la gestion des émotions et la maîtrise de soi (ne pas crier, ne pas frapper, etc.). Le chien est un moyen d'apprentissage des notions spatio-temporelles, de la mobilisation, de la reconnaissance tactile. Il s'agit d'un moment ludique qui demande de la concentration, de la mémorisation, de l'écoute et de la mise en pratique des consignes. Un travail est également mené avec le chien autour des peurs du bénéficiaire.

Cuisine : Lors de cet atelier, les bénéficiaires préparent le repas pour tout le monde. Cette activité est un vrai service à la communauté. Le bénéficiaire est valorisé aux yeux du groupe de par sa réalisation. Il a une responsabilité par rapport à la finalité de réaliser un repas pour tous. L'activité permet également d'apprendre à respecter des consignes, à séquencer ses actions, des règles d'hygiène, de sécurité et de développer son autonomie.

Le Temps COMMUNAUTAIRE (TCO) est un moment au cours duquel tous les bénéficiaires sont réunis. On y parle des informations importantes (événements, organisation de la semaine, absences, etc.), des demandes et envies de chacun, de son vécu sur les choses. Les bénéficiaires sont amenés à s'exprimer devant les autres et à écouter.

La Piscine est particulièrement adaptée pour remplir de nombreux objectifs pédagogiques : cela permet de travailler l'appréhension de l'eau pour ceux qui en ont besoin. Il s'agit d'un moment ludique et de bien-être. Cette activité travaille également l'autonomie (habillage, déshabillage, etc.). Le bénéficiaire découvre les sensations de l'eau et prend conscience de son corps et de ses limites. Certains découvrent une autonomie dans leur motricité qu'ils n'ont pas au quotidien dans leur chaise roulante.

Rencontre : Cette activité permet de favoriser les échanges interrelationnels au sein de la commune et de ses alentours en mettant en contact les bénéficiaires avec des institutions extérieures (écoles, autres institutions, etc.). Elle tend à créer des partenariats extérieurs. Il s'agit d'une activité inclusive qui permet de mettre en contact des personnes avec et sans handicap, de travailler sur les différences et les stéréotypes.

Seconde main : L'Argentine récolte des objets donnés par des particuliers extérieurs et les dépose à l'ASBL Mains Tendues de Michel Corin qui organise une boutique sociale de seconde main située à Waterloo. Le bénéficiaire devient actif dans l'aide à autrui. Il développe son sentiment d'utilité, son autonomie (entretien des objets, etc.) et son inclusion. Il entre en contact avec des personnes extérieures. Actuellement, un partenariat fort avec l'ONE soutient ce cadre.

Activités libres : Le vendredi matin, l'équipe pluridisciplinaire est en réunion. Une équipe de bénévoles vient animer des activités avec les bénéficiaires en fonction des envies de chacun. Il s'agit de jeux de société, de ballon, d'ordinateur, de dessin, etc..

Jardinage : Au contact de la terre, nous apprenons la patience... Nous choisissons les graines des plantes que nous souhaitons voir pousser dans notre jardin. Nous les plantons, les arrosons, les observons avec attention. Lorsqu'elles sont assez grandes, nous les plantons au jardin. Nous apprenons la discipline d'un arrosage régulier et l'attention particulière sur un sujet précis. Ensuite, après beaucoup de soin et de temps, nous profitons pleinement de la joie que procurent la récolte et la dégustation, en passant par les éloges de nos pairs.

Sensoriel. Au cours de cette activité, en fonction des participant, et des demandes actives ou implicites de leur part, différents outils de stimulation sensorielle sont proposés, en utilisant des sources ou jeux de lumière, des sons et de la musique relaxante, un matelas d'eau, etc...

...

#### Les activités extraordinaires : être ensemble, vivre autrement

Par ailleurs, à côté des activités courantes et de ces services journaliers, voyages et journées plus extraordinaires viennent alimenter les projets de vie des bénéficiaires et de la collectivité. De nombreuses fêtes ont offert l'occasion de rassembler les différentes parties prenantes du Service (bénéficiaires, familles, équipes, intervenants extérieurs, bénévoles, responsables et maîtres de maison).

Les fêtes de fin d'année, par exemple, se déclinent en diverses activités dynamisant la collectivité dans son ensemble (confection d'une jolie table, décoration de l'espace, préparation d'un repas dans le thème). Plusieurs fêtes finement ritualisées (fêtes d'accueil ou d'au revoir, anniversaires) s'organisent régulièrement.

C'est ainsi que le calendrier des fêtes favorise les échanges, rythme le temps qui s'écoule et contribue au sentiment d'appartenance à la collectivité.

## II. DES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUALISÉS

La place de chaque bénéficiaire au sein d'Horizons Neufs est centrale. Pour lui assurer celle-ci et respecter sa singularité, les équipes veillent à faire émerger des **Projets Individuels** pour chaque résident.e; à respecter le plus possible leurs besoins, habitudes de vie singulières grâce au **“Mieux Te Connaître”** et garantir ceux-ci grâce au regard particulier de **l'éducateur.trice référent.e**, repris sous la nomination **“éducateur.trice responsable de dossier”** de l'Argentine.

Cette délégation permet de garantir une attention centrée sur la personne et ses besoins au sein de collectifs et d'une Institution en constant mouvement.

### EDUCATEUR.TRICE RÉFÉRENT.E

Chaque bénéficiaire pourra trouver une attention singulière en la personne de l'éducateur.trice référent.e. Ce rôle est porté par un membre de l'équipe pluridisciplinaire qui aura été **choisi par l'équipe et pour une période déterminée**.

L'éducateur.trice référent.e permettra au bénéficiaire, et à son entourage, de pouvoir **mettre un visage particulier, avoir une écoute attentive dès les premiers pas au sein de l'asbl**. Nous savons que pour beaucoup, malgré une procédure d'admission qui se veut douce et progressive, l'arrivée au sein d'une nouvelle Institution est un moment marqué par beaucoup d'inconnues. Un **“prénom et un visage particulier”** veille à se constituer **“fil rouge”** pour le bénéficiaire en se plaçant **“à côté de lui”**.

Au-delà de l'accueil, le référent est un support à l'individuation au sein des collectifs. **“Interface, porte voix, fil rouge, relais, sont autant de rôles liés à cette fonction. Ces rôles s'exercent au travers d'activités propres à chaque service. C'est pourquoi ils sont déclinés dans les Projets de Services Particuliers<sup>40</sup>**.

Néanmoins de manière commune à tous les Services, ce positionnement se développera pleinement **autour du Projet Individualisé**. Dont il sera co-responsable avec le bénéficiaire.

### LE PROJET INDIVIDUALISÉ

Le Projet Individualisé est un droit des bénéficiaires d'avoir une évaluation sur l'avancée de :

- leurs projets personnels;
- leurs envies/besoins;
- les moyens déployés par l'institution/l'environnement pour y répondre;
- et de l'avancée de ceux-ci.

Chaque Projet Individualisé sera réalisé en collaboration avec l'ensemble des acteurs utiles à la réalisation de celui-ci. Des temps de formalisation, dont la **Réunion de Projet Individualisé (RPI)** qui reprendra : l'évaluation des objectifs mis en avant lors de la dernière RPI, les éventuels

---

<sup>40</sup> cf. Annexe 3

nouveaux projets, demandes et besoins, les moyens pour les réaliser et pour chacun de ces objectifs, les personnes “référentes” pour soutenir la réalisation de ceux-ci au cours de la nouvelle période à venir<sup>41</sup>. Au minimum on y trouvera le bénéficiaire, son.ses éducateur.trices référent.e.s, le.la psychologue, le.la responsable du Service. La pertinence de mettre autour de la table les différents acteurs des Projets Individualisés (tiers, famille, etc...) doit soutenir le bénéficiaire dans l'exercice de son autonomie (sa parole, ses vœux, ses souhaits). Les personnes présentes veilleront collégalement à cet objectif. Le.la psychologue, en tant que tiers, intervient dans cette rencontre en ce sens.

Il ne s'agit donc pas d'un temps “d'évaluation” de la personne ou d'un temps de “synthèse” de toutes les informations sur le bénéficiaire. En effet, il n'est ni objet d'études ou ni sujet de préoccupation mais une personne qui évolue chez lui, dans son lieu de vie, et à qui nous garantissons des aménagements raisonnables afin de lui permettre de SE réaliser, d'être respecté dans sa singularité (habitudes de vie, besoin d'adaptation de l'environnement pour permettre l'inclusion, croyances, rythmes), d'exprimer ses souhaits et si possible d'en réaliser le plus possible, comme pour chacun d'entre nous.

Certaines particularités de nos bénéficiaires impliquent que ce processus soit accompagné par un.e psychologue<sup>42</sup>. Il.elle garantit par ses compétences, à la fois le respect du cadre, de la finalité des Projets Individualisés, et à la fois la mise en œuvre de tous les moyens possibles pouvant soutenir l'expression du bénéficiaire (autonomie). Il.elle le fait en appui sur des outils de communication et de positionnement tiers par rapport aux enjeux/désirs des entourages (équipes d'Horizons Neufs/autres lieux de vies ou d'activités). D'autres temps et lieux de coordination sont prévus pour entendre les attentes légitimes de l'extérieur vis-à-vis du bénéficiaire ou de nos services.

**L'éducateur.trice référent.e** sera le fil rouge de toute la réalisation du Projet Individualisé. Par son rôle d'interface, par la familiarité bienveillante qu'il tisse quotidiennement, par son rôle de porte voix, il se posera en réelle courroie de transmission dudit Projet Individualisé au côté, et au service, du bénéficiaire.

Enfin, les modalités particulières en termes de “procédures” existent selon les Services. Ceci au regard de Projets Particuliers sensiblement différents. Chaque Projet de Service Particulier définit sa manière d'atteindre cet objectif de Projet Individualisé.

## **LE MIEUX TE CONNAÎTRE (MTC)**

Le Mieux Te Connaître est un document continuellement mis à jour et qui reprend les singularités de chaque bénéficiaire. Souvent, on profite du temps d'arrêt du Projet Individualisé pour le mettre à jour.

Le MTC permet :

<sup>41</sup> Ces “critères” sont inscrits dans le code du Gouv. Wallon. cf.Portfolio: Guide d'Interprétation de Normes en MAH

<sup>42</sup> cf. Portfolio/Fiche Fonction/Psychologue Individuelle

- de ne pas perdre la mémoire des savoirs. En effet, la vie en Institution nous amène parfois à perdre des informations sur les habitudes de vie, l'histoire individuelle médicale et psycho-affective avec le départ par exemple d'un éducateur référent, un changement de Service.
- d'augmenter la qualité des accompagnements en servant de documents de liaison pour d'éventuels partenaires (séjours de vacances, temps de répit, hospitalisations)

Les "singularités" reprises dans ce document reprennent:

- des éléments d'anamnèse jugés pertinents pour comprendre les attitudes, comportements et souhaits du bénéficiaire<sup>43</sup> qui peut être dans l'impossibilité d'analyser et d'exprimer seul ses besoins auprès des personnes qui l'accompagnent (pour des raisons médicales ou de troubles de la personnalité et/ou de la communication);
- les "habitudes de vie" sont l'ensemble des "petites choses" du quotidien<sup>44</sup> de l'ordre du rite et du rituel qui font ce que nous sommes. Nous ne voulons pas que l'Institution soit un lieu de gommage de ces petites choses du quotidien, conscients que la vie collective nous oblige à y être attentif en permanence;
- les besoins singuliers d'ordre médicaux: ergonomie, médications, fragilités et forces, besoins d'accompagnements dans les soins de base (se nourrir, se laver, aller à selles, dormir,...).

## LE "SUIVI RAPPROCHÉ"

Comme développé plus haut quant à notre accompagnement dit "complexe" nous pouvons engager un suivi rapproché institutionnel.

Nous pensons "*qu'une crise est un moment, non une personne*". Un moment où "l'Institution" se sent dépassée par les besoins d'un individu. Que le cadre d'accompagnement n'est plus en accord avec les besoins et attentes de la personne et ou de ses représentants. Notre vision soutient que la crise implique chacun de manière également engagée.

En effet, les temps de crise dont nous parlons ici sont définis comme ces moments de désaccordages qui amènent de l'angoisse. Angoisse qui accentue les phénomènes de "clivages" dans les accompagnants. Cela met à mal la cohérence et la cohésion de/et dans l'accompagnement: chacun prend la problématique sous son point de vue en perdant la nuance et la complexité pourtant nécessaires et présentes dans ces situations.

Pour éviter ou accompagner ces dynamiques, Horizons Neufs, sur demande de la Coordination, met en place des "suivis rapprochés". Lors de ces réunions, se mettent autour de la table les

---

<sup>43</sup> Exemple : Une peur, a priori irrationnelle, des feux d'artifices peut être liée à un événement douloureux passé ou d'une hyperacousie. Aussi, le savoir permet d'éviter certaine confrontation trop violente.

Des comportements agressifs peuvent être l'expression de douleurs physiques. Savoir que telle personne est particulièrement sensible aux intestins ou aux dents etc... permet de gagner un temps précieux pour le bénéficiaire dans l'exploration des causes.

<sup>44</sup> Exemple: comment je veux mon café, quelles sont mes habitudes au moment de me coucher, mes légumes préférés, mes habitudes comme aller à la messe, faire un tour, là où je me réfugie quand je ne vais pas bien.

différents points de vue de nos accompagnements: psychologique (psy ind.), médicale (infi,...), pédagogique collectif (responsable du Service concerné et psychologue organisation), pédagogique individuel (éduc. ref.). Peut se rajouter tout autre intervenant jugé utile à ce moment. Une des caractéristiques de ce "premier" moment est l'absence en présentiel du bénéficiaire concerné et de ses entourages affectifs (familiaux et institutionnels). Ils sont bien entendu représentés par les différents professionnels.

S'agissant d'un moment de crise, il y a inévitablement à accueillir les affects et les expressions de désarroi (plan émotionnel et pédagogique). Viennent ensuite le partage et l'analyse des informations et des hypothèses. Nous en ressortons avec un "plan d'accompagnement" centré sur les *besoins* des différentes parties prenantes. Il se voudra **global** et **cohérent**.

La mise en œuvre implique le partage, la rencontre avec nombre de nouveaux intervenants. Ce plan est coordonné par les Responsables de Service. Nous reprenons alors un chemin plus pragmatique: services tiers, direction, coordination, partenaires, etc...

## V. CONTRAT D'OBJECTIF 2022-2027

Le Contrat d'Objectif est l'aboutissement d'un long processus de réflexion mené avec le soutien du Venture Philanthropy Fund de la Fondation Roi Baudouin et l'engagement de François Devenijn, consultant externe. Entamé juste avant la pandémie, ce travail a été réalisé sur base d'une méthodologie participative regroupant la majorité des administrateurs, l'entièreté des responsables de service et du pôle psychosocial. Les différentes réflexions se sont aussi alimentées des apports émanant des journées pédagogiques de ces dernières années ainsi que de l'implication du personnel dans l'évaluation du service, notamment avec l'aide du référentiel qualité proposé par l'AViQ.

Un rapport de 269 slides a été présenté à l'Assemblée générale de l'ASBL le 20 mai 2022 ainsi qu'à l'Assemblée générale du personnel ce 23 juin 2022. Il a été présenté au Conseil des usagers de septembre 2022.

Ca a été l'occasion de:

1/ (re-)définir notre **Mission**, nos **Valeurs** comme reprises dans ce Projet de Service;

2/ de déterminer nos **Priorités Stratégiques** en reconnaissant nos faiblesses, nos forces, les menaces et les opportunités pour notre Institution;

1. Recruter et conserver un personnel de qualité

2. Contribuer activement à ce que la personne handicapée soit la plus autonome possible  
Améliorer l'individualisation du PROJET de chaque bénéficiaire

3. Elargir l'offre de Service

4. Améliorer le financement d'Horizons neufs  
Se défendre face aux menaces pesant sur les moyens financiers de l'asbl

5. Améliorer nos Infrastructures

6. Améliorer la gouvernance de l'asbl  
Améliorer le formalisme et les règles de bonnes gouvernances

7. Développer un projet de lutte contre les changements climatiques.  
Y faire face

3/ de fixer nos **Objectifs Prioritaires** en définissant pour chacun une "Fiche Projet" qui reprend:

- ° **l'objectif** : but à atteindre quand l'ensemble des étapes du projet sont réalisées.
- ° **les livrables** : résultats concrets que nous espérons atteindre en fin de projet.

- ° **le sponsor** : la personne ou le collectif qui prend la responsabilité finale du projet.
- ° **le chef de projet** : personne qui coordonne le projet au jour le jour et en rend compte auprès du Sponsor. Le Chef Projet peut s'entourer d'une équipe projet si nécessaire.

OBJECTIFS	MESURES	ACTIONS	Responsables	Phasage 2022	Phasage 2023 et suiv.	
<b>Implication de la personne</b>	Préserver la qualité d'accueil et d'écoute développée depuis plus de 40 ans, notamment via les temps communautaires, conseils des usagers et réunions projets individuels	Continuité	La Coordination de services et toutes les équipes			Les valeurs et les missions de HN montrent une implication constante de la personne qui est et reste acteur de son projet de vie
<b>Politique d'accueil</b>	Soutenir la cohérence des accompagnements et la cohésion de l'équipe	Rédaction d'un projet de service	Sponsor : Direction Chef projet: C. DEBROUX Equipe : toute l'équipe de coordination/ équipe pluri de tous les Services /Conseil des Usagers	04/2022		Etat des lieux
					03/23	Version 1 (global)
					06/23	Version 1 finale
					06/24	Validation version 1 et 2 (par Service)
	Politique EVRAS	Constitution d'un réseau d'intervenants internes et externes spécifiques	Sponsor : Direction Chef projet : C. ANTHONISSEN Equipe : GT VARS (MAF, HED, CAH, JEL, VER)	09/2022		Finalisation et validation charte + cellule spécifique
				12/2022		Formation de la cellule
					02 et 03/2023	Rédaction et Validation de la Politique EVRAS
					04/2023	Présentation aux équipes
					05/2023	Présentation aux bénéficiaires
					06/2023	Présentation aux familles
<b>Personnel</b>	Bien-être et motivation du personnel	Formalisation d'un processus d'évaluation	Sponsor : Direction + F. MOIGNOT Chef projet : M.GATZ Equipe : C.DEBROUX, J.MATHY	03/2022		Conception méthodologique / procédure
				04/2022		Choix formateur
				06/2022		Formation

				10/2022		Début des évaluations
	Compétence accrue du personnel	Plan de formation	Sponsor : Direction + M.HENDRIX Chef projet : M.GATZ Equipe : K.BOUSSEON, F.DEHEM	09/2022		Concertation équipes
				11/2022		Rédaction du plan
				12/2022		Validation finale
	Redynamisation et retransmission de la culture d'entreprise	Cohésion d'équipe Confiance mutuelle	Sponsor : F.DEHEM Chef projet : Direction Equipe : CA et Coordination			Planning à établir avec la nouvelle direction
	Evaluation du directeur		Sponsor : F.DEHEM (président) Chef projet : F.MOIGNOT Équipe : F. DEHEM, M.HENDRIX	09/2022		Documenter le processus
				10/2022		Définition des objectifs
					03/2023	Conduite de l'entretien à 6 mois
					09/2023	Conduite de l'entretien à 12 mois
	<b>Organisation et fonctionnement</b>	Equilibre et pérennité financière de l'ASBL		Sponsor : P.van de WERVE Chef de projet : Direction Equipe : K.BOUSSEON, F.DEHEM	02/2022	
06/2022						Best Forecast 2022
11/2022						Hypothèses du Plan financier à 5 ans
12/2022						Budget 2023 et plan de trésorerie
					01/2023	Planification à 5 ans
Décision DOMISUM		Décision à prendre	Sponsor : B.CUVELIER Chef projet : Direction Equipe : C.DEBROUX, M.GATZ, V.LIMET, ASBL Domi Sum	04/2022		Faisabilité pédagogique et financière
				06/2022		Accords AVec (agrément & financement)
				09/2022		Formalisation de l'accord HN/Domi Sum
Mise en conformité des statuts		Rédiger de nouveaux statuts	Sponsor : F.DEHEM Chef projet : H.NYSSENS	12/2022		Analyse des statuts actuels

		conformes à la loi	Équipe : F.DEHEM, H.NYSENS, Direction, C.LEMINEUR	12/2022		Identification des modifications nécessaires
				12/2022		Propositions de modif.
					05/2023	Approbation par l'AG
					06/2023	Acte notarié
<b>Infrastructure</b>	Ouverture des Artisans	Construction et ouverture	Sponsor : G.GEVERS Chef projet : P.RASKIN Equipe : P.RUYSEN Architecte, Direction + V.LIMET, F.DEHEM, K. VANORMELINGEN	06/2022		Cahier des charges
				09/2022		Validation AViQ + Staff
				12/2022		Adjudication
					03/2023	Pose première pierre
					12/2024	Réception provisoire
					01/2025	Emménagement
	Intimité des résidents Bien-être et sécurité des résidents et du personnel	Adaptation des espaces sanitaires et de la circulation des PMR	Sponsor : Direction + un administrateur Chef projet : P.RASKIN Equipe : V.DENAYER, V.LIMET, N.WERNE, Conseiller prévention, P.RUYSEN	10/2022	10/2022	Inventaire des besoins
				12/2022		Evaluation des coûts et priorisation des projets
				12/2022		Plan d'action
					12/2025	Réalisation du Plan avec, en continu, le financement des projets

<b>Réflexion objectifs stratégiques 2026-2027</b>	Réflexion et suivi des objectifs opérationnels	Evaluation du plan stratégique	Sponsor : F. MOIGNOT Chef de projet : CESARACCIO Equipe : Les 12 chefs de projet des projets	01/2023		Etat des lieux
				06/2023		Analyse et réflexions
				11/2023		Analyse et réflexions
				12/2023		Planification

			stratégiques priorisés			
--	--	--	---------------------------	--	--	--

## V. ANNEXES

### CONVENTION D'ACCUEIL

**Entre :** Horizons Neufs ASBL, dont le siège social est établi rue de la Baraque, 129 B à 1348 Louvain-la-Neuve

**dénommé ci-après H.N.**

**Et :** 1.

**dénommé ci-après le bénéficiaire**

2.

agissant en qualité de

en vertu d'un jugement dont copie est annexée.

**dénommé ci-après le représentant légal.**

**Il est convenu ce qui suit :**

#### **Art. 1 Objet :**

La présente convention de séjour concerne le séjour, l'accueil ou l'accompagnement des bénéficiaires des services de l'association agréés par l'Agence pour une Vie de Qualité, en abrégé AViQ. Elle règle notamment les droits et les devoirs des parties quant à l'hébergement, l'accompagnement, l'éducation et les loisirs tels que formulés à l'article 2 des statuts d'Horizons Neufs ASBL.

#### **Art. 2 Durée**

H.N. accueille le bénéficiaire

- pour une durée d'essai de
  - pour une durée déterminée du            au
  - pour une durée indéterminée prenant cours le
  - pour une durée indéterminée ayant pris cours à la date de son admission, à
- savoir le

#### **Art. 3 Service et lieu d'accueil**

Le bénéficiaire est accueilli à :

- o **L'Argentine, Service d'Accueil de Jour pour Adultes, en abrégé SAJA, agréé par l'AViQ, Avenue Aviateur de Caters, 1A 1310 La Hulpe – Matricule MAH 064**
- o **La Cognée, Service Résidentiel pour Adultes, en abrégé SRA, agréé par l'AViQ, Clos Gouyasse, 7 à 1348 Louvain-la-Neuve – Matricule MAH 285**

- o La Lisière, Service Résidentiel pour Adultes, en abrégé SRA, agréé par l'AViQ, Place Jean Lariguette, 2 à 1348 Louvain-la-Neuve – Matricule MAH 398
- o La Serpentine, Service Résidentiel pour Adultes, en abrégé SRA, agréé par l'AViQ, Rue de la Serpentine, 8 à 1348 Louvain-la-Neuve – Matricule MAH 284
- o De Toi à Toit, Service de Logements Supervisés, en abrégé SLS, agréé par l'AViQ, Rue de la Baraque 129b à 1348 Louvain-la-Neuve – Matricule MAH 500
- o Ensemble (ex-Béthanie), Service d'accueil partiellement subventionné, en abrégé SAPS, rue de la Baraque 129b à 1348 Louvain-la-Neuve - Matricule SAN 054

#### Art. 4 Engagement

Conformément à l'article 467 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, en abrégé CWASS du 04/07/2013, le service garantit, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées, le respect des principes suivants :

- l'indépendance et la liberté de choix de la personne notamment sur le plan médical,
- l'égalité des personnes handicapées devant le service et notamment n'exiger des personnes, à titre de condition préalable à l'entrée, le paiement d'aucune contribution financière autre que celles fixées par le Gouvernement,
- d'offrir à la personne handicapée un projet personnalisé adapté à ses besoins, ses aptitudes et ses aspirations,
- d'impliquer au maximum la personne handicapée et son entourage dans le processus de décision,
- de procéder à des évaluations qualitatives en privilégiant la participation des personnes handicapées, de leur entourage et des services,
- de privilégier les contacts avec l'extérieur dans le cadre d'une collaboration locale,
- de respecter les normes de sécurité et d'hygiène.

#### Art. 5 Règlement d'ordre intérieur

Les parties souscrivent au règlement d'ordre intérieur adopté par H.N. en vertu du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé qui fait partie intégrante de la présente convention et dont copie est jointe en annexe.

#### Art. 6 Part contributive

##### §1. Montant : à actualiser auprès de la Responsable Financière à la date de signature

La part contributive (contribution forfaitaire de la personne handicapée à sa prise en charge) et le minimum laissé à la personne handicapée sont définis conformément aux articles 1276 et suivants du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé du ... publié au MB du....

- En SRA, un minimum de .....€ par mois est laissé à la disposition du bénéficiaire. La part contributive est fixée à .....€ par journée de présence.<sup>45</sup>
- En SAJA, la part contributive maximum est de .....€, hors transport, par jour et de .....€ maximum par jour avec transport.<sup>461</sup>
- En SLS, la part contributive est fixée à .....€ par mois.<sup>471</sup>

##### §2. Paiement et mode de règlement

Le bénéficiaire ou son représentant légal prend en charge, dans les limites de son mandat, le paiement des parts contributives à leur échéance. Il en assure le paiement par voie bancaire au compte de l'association.

##### §3. Suppléments

Comme prévu à l'article 1288 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, tout supplément fera l'objet

<sup>45</sup>Les montants repris sont ceux applicables à la date de la signature de la convention. Ils sont rattachés à l'indice pivot.

<sup>46</sup>Les montants repris sont ceux applicables à la date de la signature de la convention. Ils sont rattachés à l'indice pivot.

<sup>47</sup>Les montants repris sont ceux applicables à la date de la signature de la convention. Ils sont rattachés à l'indice pivot.

d'une facturation distincte, à savoir :

- la partie du coût qui reste à charge du bénéficiaire dans les frais de prothèse,
- les frais de transport exposés par la personne handicapée pour se rendre du lieu du service vers sa résidence,
- les frais spécifiques liés à l'incontinence,
- les frais d'aides techniques telles que les voiturettes et autres dispositifs mécaniques ou électriques,
- la part des frais pharmaceutiques non couverts par une intervention prévue dans le présent arrêté et déduction faite des interventions de l'organisme assureur,
- les frais exposés en vue d'assurer à la personne handicapée, à sa demande ou à la demande de son représentant légal, un confort ou des possibilités d'épanouissement et de loisirs ne répondant pas à des besoins vitaux pourront être acceptés en supplément de la part contributive.

Aucun autre supplément à la part contributive ne peut être exigé par le service pour couvrir les frais de personnel, de fonctionnement et de séjour des personnes handicapées.

En SLS, seuls les frais de personnel et d'administration sont couverts par la part contributive reprise à l'§1. L'ensemble des dépenses liées à la vie en autonomie est à charge du bénéficiaire.

#### **Art. 7 Concertation préalable**

Sauf cas de force majeure ou d'extrême urgence, les mesures imposées par l'évolution de la situation physique et mentale du bénéficiaire et les modifications dans les conditions individuelles de logement et de vie feront l'objet d'une concertation préalable entre H.N., le bénéficiaire et son représentant légal, à l'initiative de celui qui désire introduire une modification.

#### **Art. 8 Préavis et résiliation**

Les parties peuvent, moyennant l'obligation de concertation reprise à l'article 7 de la présente, mettre fin à la convention moyennant préavis de 3 mois.

#### **Art. 9 Adaptation ou modification de la convention**

Toute adaptation ou modification de la convention fera l'objet d'un avenant.

#### **Art. 10 Plaintes**

Toute plainte relative à la prise en charge dans un service d'Horizons Neufs doit être formulée par écrit par le bénéficiaire, son représentant légal, parent ou allié, à l'AViQ.

Cette plainte est adressée à l'AViQ qui en accuse immédiatement réception et en informe sans délai le pouvoir organisateur.

L'AViQ procède à l'instruction de la plainte dès réception de celle-ci et ce dans un délai maximum de six mois.

L'AViQ informe le plaignant et le pouvoir organisateur de la suite réservée à la plainte.

Fait à Ottignies-Louvain-la-Neuve, le

Bénéficiaire,

Représentant légal,

Horizons Neufs,

(signatures)

Annexe 1 : s'il échet, copie du jugement actant l'Administration des biens et/ou de la personne

Annexe 2 : copie du règlement d'ordre intérieur

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR- HORIZONS NEUFS ASBL

Version 2017

Conformément au Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS) du 04 juillet 2013, paru au Moniteur belge le 30 août 2013, le Conseil d'Administration de l'ASBL Horizons Neufs en sa séance du 5 octobre 2017 a adopté le règlement d'ordre intérieur suivant :

### 1. IDENTIFICATION de l'ASSOCIATION

#### 1.1. Dénomination

HORIZONS NEUFS ASBL

#### 1.2. Siège social

Rue de la Baraque 129, 1348 Louvain-la-Neuve

#### 1.3. Forme juridique

Association sans but lucratif

N° d'identification au MB : 09134973

N° O.N.S.S. : 162 / 1346257-17

N° Entreprise : 0421.385.816

#### 1.4. Objet social

L'association a pour objet toute activité se rapportant directement ou indirectement à l'éducation, l'hébergement, l'intégration sociale et les loisirs des personnes handicapées.

Elle peut prêter son concours et s'intéresser de toutes manières à toutes associations ayant un objet identique ou analogue au sien.

Dans le cadre de son objet, elle mettra en particulier tout en œuvre pour assurer l'hébergement, si possible à vie, des personnes handicapées qu'elle aura admises, après une période d'essai fixée pour chaque cas de manière individuelle.

(cf. statuts article 2, MB du 14.09.2009)

### 2. SERVICES OFFERTS, OBJECTIFS et MOYENS

#### 2.1. Services offerts

L'association organise trois services résidentiels (SRA), un centre d'activités (CDA), un service de logements supervisés (SLS) et un service d'accueil de jour (SAJA) pour personnes adultes avec handicap mental, implantés en six lieux distincts dont :

2.1.1. La Lisière (SRA) - place Jean Lariguet, 2 à Louvain-la-Neuve, maison d'hébergement organisée en espaces collectifs pour les temps de vie commune et en chambres individuelles où chacun mène sa vie privée.

N° de l'agrément AViQ : MAH 398

Date du premier agrément: 01.09.2002 par décision du comité de gestion AViQ le 26.09.2002

2.1.2. La Serpentine (SRA) - rue de la Serpentine, 8 à 1348 Louvain-la-Neuve, maison d'hébergement organisée en espaces collectifs pour les temps de vie commune et en chambres individuelles où chacun mène sa vie privée.

N° de l'agrément AViQ : MAH 284

Date du premier agrément : 01.08.1978 par arrêté ministériel du 26.09.1978

2.1.3. La Cognée (SRA) - clos Gouyasse, 7 à 1348 Louvain-la-Neuve, maison d'hébergement organisée en espaces collectifs pour les temps de vie commune et en chambres individuelles où chacun mène sa vie privée.

N° de l'agrément AViQ : MAH 285

Date du premier agrément : 01.09.1979 par arrêté ministériel du 21.11.1979

2.1.4. La Baraque (CDA) - rue de la Baraque, 129 b à 1348 Louvain-la-Neuve, centre d'activités de jour au départ duquel s'organise l'accompagnement des personnes dans leur agrément S.R.A.

2.1.5. De Toi à Toit (SLS) - rue de la Baraque, 129b 1348 Louvain-la-Neuve, service de logements supervisés.

N° de l'agrément AViQ MAH500. Date du premier agrément : 18.12.2013

2.1.6. L'Argentine (SAJA) - avenue Aviateur de Caters, 1A à 1310 La Hulpe, service d'accueil de jour pour personnes externes aux SRA.

N° de l'agrément AViQ : MAH 064

2.1.7 Ensemble (ex-Béthanie - SAPS) - Rue de la Baraque 129b à 1348 Louvain-la-Neuve, service de logements supervisés

N° de l'agrément AViQ: SAN 054

## 2.2. Objectifs

L'association accueille et héberge des personnes adultes avec handicap mental (handicap mental léger en Service de Logements Supervisés, handicap mental modéré, sévère et profond dans les autres services), femmes et hommes. Elle assure l'accompagnement éducatif, psychologique et social adapté aux besoins des personnes, propose et organise des activités qui favorisent leur intégration sociale, culturelle et fonctionnelle.

La vie en communauté est fondée sur le respect des droits des personnes, de leur développement et de leur insertion. Les bénéficiaires et les accompagnants agissent en partenariat et composent la communauté de vie. Ce partenariat est indispensable à la vie, à l'évolution et au fonctionnement des services.

L'association définit les objectifs et le projet éducatif qui comprend entre autres la charte des règles de vie ; les règles de vie en communauté s'inspirent de la vie sociale et s'appliquent en tous lieux.

Les règlements internes des services peuvent être adaptés en fonction de l'évolution des projets.

La personne handicapée a, comme toute autre, des droits. Parmi ceux-ci le droit à la vie sociale, à la relation, à l'affectivité, à la sexualité, à l'accompagnement effectif de ses projets. Ces droits s'accompagnent de devoirs, tels que celui - fondamental - du respect de l'autre.

Ces droits se fondent sur celui d'être reconnu comme une personne malgré son handicap. Cette personne n'est pas un être statique mais, comme toute autre, elle est en perpétuelle évolution.

Les devoirs découlent de ce que la personne handicapée n'est pas isolée, elle fait partie d'une communauté de vie qui est par ailleurs intégrée dans la société.

Le choix de la distinction du lieu de vie et du lieu d'activités de jour est important : les bénéficiaires des SRA

par exemple se rendent au centre d'activités comme bien d'autres vont à leur travail ; les déplacements (à pied ou à vélo pour ceux qui le peuvent ou grâce aux véhicules des services) sont perçus comme des occasions d'apprentissage et de vie sociale.

Les activités retenues pour chacun seront précisées dans le projet individuel ; elles viseront au développement des potentialités intellectuelles, manuelles et créatrices et contribueront donc à la valorisation de soi et à la reconnaissance sociale.

### 2.3. Moyens

Pour mener à bien les objectifs fixés et assurer à tous une vie harmonieuse, il faut une règle de vie commune, qui reprendra les préoccupations ci-dessous.

Les personnes accueillies évoluent dans une communauté mixte ouverte dans un objectif d'intégration à un réseau social le plus large possible. L'attention particulière apportée au développement individuel et à un projet construit avec la personne implique une présence active de tous les partenaires.

La prise en compte de la communauté et du projet singulier entraîne différents droits et devoirs pour les professionnels, les familles et les bénéficiaires:

- le respect de l'intégrité physique et psychique
- le respect du droit au projet individuel
- le respect du droit à l'information
- le respect de l'espace privé et des lieux communautaires
- le respect des choix légitimes d'activités
- le respect des biens privés d'autrui
- le respect de la relation avec les professionnels accompagnants
- le respect de la libre-circulation et devoir d'information aux professionnels lors de déplacements
- le respect de la concertation préalable lors d'un changement majeur lié aux différents aspects de la vie quotidienne.

Comme tout citoyen, les partenaires de l'association sont soumis aux règles sociales et aux lois en application dans la société belge.

Ceci garantit au bénéficiaire le respect de ses convictions idéologique, philosophique et religieuse ainsi que le respect de sa liberté et de sa vie privée. Dans la mesure de ses possibilités, l'institution s'engage à rendre possible la pratique des convictions librement choisies ; elle s'emploiera également à inciter la personne à une liberté responsable et à développer les projets d'une vie privée épanouie.

Ces convictions, cette liberté responsable et cette vie privée sont étayées par un projet dans lequel la personne s'investit.

Afin de réaliser les objectifs définis dans le projet individuel du bénéficiaire, une présence minimale, exigée par l'AViQ est souhaitée et doit respecter les exigences suivantes :

L'AViQ autorise 146 jours d'absence injustifiée maximum par an qui comprennent :

- 104 jours de week-end
- 20 jours de vacances
- 7 jours de vacances extra légaux
- 5 jours de congés pour convenance personnelle (justificatif nécessaire)
- 10 jours fériés
- Toute autre absence doit être justifiée, par exemple au moyen d'un certificat médical.

### **3. CONDITIONS D'ADMISSION**

#### **3.1. Description des bénéficiaires**

Les candidats admis sont des personnes handicapées mentales adultes des deux sexes, (handicap léger en Service de Logements Supervisés, handicap modéré, sévère et profond dans les autres services) qui doivent être agréées par l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ) ou admises par l'association à titre exceptionnel pour un projet déterminé.

#### **3.2. Handicaps**

Handicaps supplémentaires ou exclusion de ceux-ci: l'état des personnes handicapées connaît des évolutions progressives ou régressives. Le projet éducatif et pédagogique de l'association s'adapte aux besoins des personnes.

#### **3.3. Conditions spéciales d'admission**

Toute personne handicapée accueillie, ainsi que son représentant légal, a droit à une information concernant les projets des services. Ceci doit lui permettre un choix concernant son lieu de vie et les modalités de son accompagnement.

L'admission est assortie d'une période d'essai dont la durée et les conditions sont mentionnées dans la convention de séjour.

Une convention de séjour, d'accueil ou d'accompagnement est signée, dès l'admission, entre la personne handicapée ou son représentant légal et Horizons Neufs ; elle contient au moins les clauses imposées par l'article 1299 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS). Toute situation particulière est réglée individuellement et fait l'objet d'adaptations éventuelles de la convention de séjour.

### **4. RÉORIENTATION, CONGÉDIEMENT, DURÉE du PRÉAVIS et AVENANT**

#### **4.1. Réorientation**

L'évolution progressive ou régressive de la personne handicapée peut rendre souhaitable sa réorientation vers un cadre de vie mieux adapté. Cette décision fera l'objet d'une concertation entre la personne handicapée ou son représentant légal, la famille, la direction et l'équipe pluridisciplinaire. En cas de non accord entre les parties, la décision sera prise par le Conseil d'Administration.

#### **4.2. Congédiement**

En cas de motif grave, Horizons Neufs pourra immédiatement mettre fin à la convention. Ce motif grave sera notifié au bénéficiaire et à son représentant légal. La notion de motif grave comprend par exemple :

- l'atteinte répétée à l'intégrité physique du personnel ou des bénéficiaires,
- l'absence de collaboration rendant impossible l'accompagnement de la personne.

#### **4.3. Préavis**

En cas de réorientation, la durée du préavis est de 3 mois minimum.

En cas d'éloignement requis pour motif grave, un préavis pourra être convenu avec le bénéficiaire et son représentant légal.

#### **4.4. Avenant**

Toute décision de réorientation ou de congé, ainsi que la durée du préavis éventuel fera l'objet d'un avenant

annexé à la convention de séjour.

## **5. CONSEIL DES USAGERS**

Conformément à l'article 1303 du CWASS, un Conseil des usagers est constitué.

Ce Conseil est une instance consultative. Sa mission est de formuler des suggestions relatives à la qualité de vie et à l'organisation pratique de l'accueil ou de l'hébergement des usagers.

Une concertation entre le Conseil des usagers et le service est organisée pour :

- les modifications au règlement d'ordre intérieur ;
- d'importantes modifications aux conditions générales de logement et de vie.

Un membre du personnel en assure l'animation et le secrétariat.

Le Conseil des usagers comporte au moins trois membres dont un président élu en son sein.

Les membres du Conseil des usagers ne peuvent en aucun cas faire partie du pouvoir organisateur du service.

Le fonctionnement du Conseil se conforme à l'article 1304 du CWASS.

## **6. TRAITEMENTS et RÉCLAMATIONS, SUGGESTIONS et REMARQUES**

Sauf en cas d'urgence ou de force majeure, toute question ayant trait à des mesures à prendre en raison de l'évolution de la situation physique ou mentale du bénéficiaire ou concernant les conditions individuelles de logement et de vie doit faire l'objet d'une concertation préalable entre Horizons Neufs, le bénéficiaire et son représentant légal.

Toute plainte relative à la prise en charge doit être adressée par le bénéficiaire, son représentant légal, parent ou allié, à l'AViQ.

Les suggestions et remarques sont de la compétence du Conseil des usagers auquel elles peuvent être transmises par le bénéficiaire, son représentant légal, son parent ou allié.

## **7. DROITS ET OBLIGATIONS MUTUELS**

### **7.1. Du bénéficiaire**

Les droits du bénéficiaire sont ceux reconnus à tout être humain en général et à toute personne handicapée en particulier.

Ses obligations sont fonction de la nature et de la gravité de son handicap ; le bénéficiaire est tenu au respect des règles de vie propres à l'organisation des services.

### **7.2. Administration des biens et de la personne**

Horizons Neufs accueille des personnes majeures qui peuvent être soumises au régime d'administration des biens et/ou de la personne organisé par la loi du 17/03/2013 réformant les régimes d'incapacité. Les familles veilleront à fournir à Horizons Neufs une copie des ordonnances prises par les juridictions organisant ce régime.

### **7.3. De l'association Horizons Neufs**

L'association assume toutes les charges des services qu'elle offre. Son obligation de moyens lui impose de mettre tout en œuvre pour répondre aux légitimes attentes des bénéficiaires et de leurs représentants légaux.

## **8. ASSURANCES**

L'association Horizons Neufs fait couvrir les risques qu'elle assume en souscrivant entre autres les polices d'assurances suivantes :

### 8.1. Risques liés aux bénéficiaires

- Responsabilité civile :  
AXA contrat n° 730157716 HN (type collectif scolaire)  
ETHIAS : contrat n° 45254338 (administrateurs de l'ASBL)
- Assistance et rapatriement lors de séjours hors de l'institution :  
ASSUDIS police n° 852261

### 8.2. Risques liés à la qualité d'employeur

- Assurance loi : AXA contrat n° 720.129.249
- Responsabilité civile : AXA contrat n° 730.157.716

### 8.3. Risques immobiliers et mobiliers

- Globale bâtiment (immeubles, meubles communs et individuels)  
ALLIANZ contrat ZCN 200282883
- Incendie risques simples (Verger)  
AG Insurance contrat n° 5120073

Véhicules :

ETHIAS Polices N°	19408442	Fiat Ducato	107AZQ
	19266851	Fiat Scudo	106AZQ
	19486068	VW Crafter	1BOH867
	En attente	VW Crafter	1SUE535
	19625519	VW Caddy	1KGU815
	19625518	VW Caddy	1KGU831
	19625517	VW Caddy	1KGU844
	19684106	VW Caddy	1PEZ854
	19745484	VW Transporter 1SEL889	
	19674605	VW Transporter 1NRU590	

## 9. RESPONSABILITÉ des MEMBRES du PERSONNEL

Tout membre du personnel est soumis contractuellement au règlement de travail de l'ASBL et au secret professionnel. Il est aussi, comme chaque citoyen, soumis aux obligations légales.

## **RÉFÉRENTIEL**

Une farde “Référentiel” se trouve dans chaque Maison/Service pour consultation.

### **Droits, éthique,...**

---

**NATIONS UNIES. Convention relative aux droits des personnes handicapées et protocole facultatif.** 13 décembre 2006.

*Institut National pour la Santé Et de la Recherche Médicale (2016) Déficiences Intellectuelles. Expertises Collectives. Synthèse et Recommandations.* Ed. Inserm.

**SANCHEZ Ph. Pourquoi et comment promouvoir l'éthique dans les établissements et services pour personnes handicapées?** Note de présentation d'une journée pédagogique. Courrière le 24 avril 2015.

**BOLLENS. S. Chut..., ne dites pas tout! Comment sensibiliser les équipes au secret professionnel ?** Volet 2 d'un travail de fin d'étude pour l'obtention du diplôme en Gestion de Service. Université Ouverte de la FWB Asbl. Année Académique 2017-2018.

### **Qualité : Travail Pluridisciplinaire et action psycho-socio-éducative en Institution**

---

*Groupe Référentiel Qualité AWIPH (2013) Guide d'interprétation des normes. Sur la conformité et la qualité des services agréés par l'Agence en matière d'accueil et d'hébergement de personnes handicapées.*

*Groupe Référentiel Qualité AWIPH (2015) Lignes directrices pour la mise en place d'une procédure de traitement des réclamations au sein des services.* Document de travail : Politique d'accueil

**HAYEZ J-Y. (2007) La destructivité chez l'enfant et l'adolescent. Clinique et Accompagnement-2ème édition Broché – DUNOD.** pp.3-71/pp. 81-166/pp. 255-271

**LEBRUN J-P (2008) Clinique de l'Institution.** pp.205-273.

**MEYNCKENS M. Au sein d'une institution résidentielle la différenciation entrave-t-elle la cohésion ?** (1999) CAHIERS DE PSYCHOLOGIE CLINIQUE (n° 13, Automne 99) pp. 187-205

**MEYNCKENS-FOUREZ M., VANDER BORGHT C. , KINOO P. (Ss dir.) (2011) Éduquer et soigner en équipe. Manuel de pratiques institutionnelles.** Coll. Carrefour des psychothérapies. Éditeur : De Boeck Supérieur.

**MATHY J. Que pourrait on mettre en place, dans une Institution, afin de “(re)motiver” ses travailleurs ?** TFE en vue de l'obtention du titre “Gestion de Services pour Personnes en situation de Handicap” (2021-2022).

## Education à la Vie Relationnelle Affective et Sexuelle

---

Aviq. (2002) **Charte pour Agir.**

Asbl pour des accompagnements sexuels pour personnes en situation de handicap en Wallonie et à Bruxelles. <https://www.aditiwb.be/>

Centre de ressources situé à Namur. <https://www.handicaps-sexualites.be/>

## Deuil et Fin de Vie

---

ADANT A.C.; HOUSSA C.; LACROIX M.; STERCKX D.. (Janvier 2015) **Handicap mental, fin de vie et deuil en institution...** Rapport de formation collective.

“Handicap et Soins Palliatifs” groupe de travail de la Fédération Wallonne des Soins Palliatifs, dans le cadre du Plan Wallon en faveur des soins palliatifs. **Handicap, fin de vie et deuil... parlons-en !** Brochure informative, à destination des proches,

HOUSSA C. (2017) **Comment accompagner les personnes ayant un handicap mental à faire le deuil suite à un décès, au sein de l’ASBL Horizons Neufs?** Épreuve intégrée présentée par Charlotte Houssa en vue de l’obtention du titre de Bachelier en éducation spécialisée en accompagnement psycho-éducatif . Promoteur : M. Pirenne. IPFC/CPF (LLN/BW)

## Contention et Fonction Contenante

---

ANNOYE M.; BERTRAND J. F.; DEFOURNY I.; DELBECQ D.; DELVAUX L.; DUVEILLIE I.; GOETHALS J.; LEPOIVRE P.; LOUTTE C.; MOREAU A.; ROBERT F.; TRUCCOLO C.; PATRI S.; TILMAN M. Groupe de travail du “Plan Maltraitance” Mandaté par l’Aviq (2010). **Démarche de prévention de la maltraitance en MAH.**

ANZIEU D. (1985) **Le Moi-Peau.** Dunod. pp. 119-139.

CEKEVDA S. *Ss la dir. de LANNOY F. Direction Audit Inspection Aviq.* (2019) **Contention et Isolement. Repères et bonnes pratiques. Guide à l’utilisation des services d’accueil et d’hébergement pour personnes en situation de handicap agréés par l’AVIQ.**

MELLIER D. (2005) **La Fonction à contenir. Objet, processus, dispositif et cadre institutionnel.** “La Psychiatrie de l’enfant 2005/2 Vol.48. pp 425-499

POTEL BARANES C. (2010). **Être psychomotricien. Les limites dedans/dehors.** Eres Editions. pp.332-341

## Portfolio : Documents Cadres et Protocoles

---

<b>I. Gestion Ressources Humaines</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIPTIFS DE FONCTION</b>	<b>4</b>
DIRECTION	4
RESPONSABLE DE SERVICE (RESPONSABLE ÉDUCATIF.VE – RESPONSABLE ADMINISTRATIF.VE, TECHNIQUE ET FINANCIÈRE – RESPONSABLE RH)	8
ÉDUCATEUR.TRICE	21
INFIRMIER / AIDE-SOIGNANT	28
PARAMÉDICAL (ERGOTHÉRAPEUTE)	35
ERGOTHÉRAPEUTE	39
PSYCHOMOTRICIEN	40
KINÉSITHÉRAPEUTE	41
PSYCHOLOGUE	43
ASSISTANT.E SOCIAL.E	47
MAÎTRE.SSE DE MAISON	51
OUVRIER.ÈRE POLYVALENT.E - CHAUFFEUR.EUSE	54
EMPLOYÉ.E ADMINISTRATIF.VE	57
MÉDECIN COORDINATEUR	61
RÉFÉRENT ORGANISATIONNEL ET PÉDAGOGIQUE	62
<b>PROCÉDURES D'ENGAGEMENT AU SEIN D'HORIZONS NEUFS</b>	<b>66</b>
<b>ENTRETIEN D'ÉVALUATION DE LA COLLABORATION AU SEIN D'HORIZONS NEUFS</b>	<b>69</b>
<b>PLAN DE FORMATION</b>	<b>85</b>
OBJECTIFS DE FORMATION À HORIZONS NEUFS	85
MÉTHODOLOGIE	86
ÉTAT DES LIEUX ET DEMANDES	87
PLAN DE FORMATION / CADRE GÉNÉRAL	88
<b>III. Pédagogie</b>	<b>91</b>
<b>COORDINATION QUOTIDIENNE DES DÉPART EN ACTIVITÉ À LA BARAQUE</b>	<b>91</b>
<b>PROCÉDURE D'ADMISSION RÉCAPITULATIF</b>	<b>93</b>
<b>CHARTRE DES RÈGLES DE VIE</b>	<b>95</b>
<b>CHARTRE DES VIES AFFECTIVES RELATIONNELLES ET SEXUELLES D'HORIZONS NEUFS</b>	<b>101</b>
<b>PROCÉDURES DE PRÉVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCES</b>	<b>116</b>
SYNTHÈSE DES OUTILS	116
PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATION-SUGGESTION	117
<b>LE PROJET INDIVIDUALISÉ (PI)</b>	<b>121</b>
ÉLABORATION DU PI	121
LA RÉUNION DE PROJET INDIVIDUALISÉ (RPI)	121
LE SUIVI DU PI	122
<b>ACCOMPAGNEMENT "FIN DE VIE"</b>	<b>126</b>
L'ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL	128
<b>IV. Médical</b>	<b>130</b>
<b>PROCÉDURE DE CONTENTION</b>	<b>130</b>
<b>PROTOCOLE POUR LA PRISE EN CHARGE D'UNE URGENCE MÉDICALE</b>	<b>132</b>
<b>PROTOCOLE EN CAS DE REFUS DE TRANSPORT D'URGENCE EN AMBULANCE</b>	<b>136</b>
<b>V. Autres</b>	<b>139</b>

**PROCÉDURE EN CAS DE DISPARITION D'UN BÉNÉFICIAIRE**

139

**FICHE INDIVIDUALISÉE D'ANALYSE DE RISQUES DE DISPARITION INQUIÉTANTE**

141