



RÉGION WALLONNE

**Contrat de gestion
de l'Agence wallonne pour
l'intégration des personnes
handicapées**

2007-2011



TABLE DES MATIÈRES

Introduction

1. Contexte
2. Missions de l'Agence
3. Textes et cadre de référence
4. Objectif du contrat de gestion
5. Application des lois du service public

Chapitre 1^{er} - Engagements de l'AWIPH

Section 1 - Mise en oeuvre des missions décrétales et axes stratégiques du contrat de gestion

- Article 1 Mise en oeuvre des missions décrétales
- Article 2 Les axes stratégiques du contrat

Section 2 - Gouvernance et management

- Article 3 Les principes de bonne gouvernance
- Article 4 Les démarches participatives et partenariales
- Article 5 Le management
- Article 6 Le développement des compétences du personnel
- Article 7 La relation avec les services et les personnes handicapées
- Article 8 La communication
- Article 9 Le développement technologique et informatique
- Article 10 Instrument d'aide à la décision
- Article 11 Les actions sur le plan intra belge
- Article 12 Les actions sur le plan international

Section 3 - Processus de gestion des plaintes

- Article 13 Développement d'un système intégré de gestion des plaintes

Chapitre 2 - Mise en oeuvre, suivi et évaluation du contrat de gestion

Section 1 - Mise en oeuvre

- Article 14 Plan d'entreprise
- Article 15 Modalités d'actualisation du plan d'entreprise

Section 2 - Suivi et évaluation

- Article 16 Indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Article 17 Détermination et mesure des indicateurs
- Article 18 Tableau de bord
- Article 19 Rapports annuels
- Article 20 Réunions de suivi et d'évaluation
- Article 21 Rapport final

Chapitre 3 - Engagements du Gouvernement wallon

Section 1 - Ressources financières

- Article 22 Subventions
- Article 23 Montant annuel des subventions de fonctionnement
- Article 24 Montant annuel des subventions d'investissements
- Article 25 Activités nouvelles
- Article 26 Sanctions et incitants

Section 2 - Ressources humaines

- Article 27 Personnel de l'AWIPH

Chapitre 4 - Dispositions finales

- Article 28 Durée du contrat de gestion
- Article 29 Modification du contrat de gestion
- Article 30 Clause d'imprévision
- Article 31 Annexe

Annexe

- Annexe Actions et indicateurs relatifs à l'article 2 « Axes stratégiques du contrat de gestion »

Conformément à l'article 45 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées, le présent contrat de gestion est conclu entre:

le Gouvernement wallon, représenté par Madame Christiane VIENNE, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances

et

le Comité de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées.

Le présent contrat de gestion est conclu en application du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution.

Introduction

Conformément au décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution et à l'article 45 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées, le présent contrat de gestion est conclut entre le Gouvernement et l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées.

Dans le respect des orientations définies dans la note d'orientation au nouveau Contrat de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées, la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances a établi un projet de contrat de gestion, lequel a été soumis au Comité de gestion de l'Agence pour concertation. Enfin, le contrat de gestion est approuvé par le Gouvernement, sur proposition de la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, et par le Comité de gestion de l'Agence.

1. Contexte

En adoptant le Décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées, le Parlement wallon marquait sa volonté de doter la Wallonie d'un outil de tout premier ordre pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées. Ce texte innovateur a instauré l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées et lui a donné un ensemble de moyens, lui permettant d'établir et de renforcer les bases de l'action wallonne dans différents secteurs concernés par l'intégration sociale et professionnelle.

L'Agence s'est vue ainsi attribuer différentes responsabilités dont celles d'organiser et/ou de financer un large éventail de prestations et de services d'information, d'orientation, d'accueil, d'hébergement ou d'insertion professionnelle. Le décret lui a confié également pour mission de favoriser la coordination et la promotion des services destinés aux personnes handicapées auprès des autres acteurs publics régionaux ainsi que d'informer et sensibiliser la population sur les questions liées au handicap.

Grâce à ces engagements politiques et à l'implication de tous les acteurs concernés, la Wallonie dispose actuellement d'un vaste éventail de prestations et de services destinés aux personnes handicapées. L'Agence agréée et subventionne ainsi quelque 400 structures et services spécialisés qui offrent différents soutiens et prestations aux personnes handicapées. Ces services emploient un peu moins de huit mille équivalents temps plein. L'effort budgétaire consacré aux missions de l'organisme a été à la hauteur de cet engagement puisque la croissance des budgets de l'Agence, soit 63 % depuis 1995, a été largement supérieure à la celle du budget régional, soit 47 %, sur la même période, ce qui souligne un refinancement de ces matières depuis leur

transfert. Cet effort budgétaire s'est notamment traduit par une augmentation notable des places d'accueil pour adultes dans les institutions pour personnes handicapées accompagnée d'un effort financier substantiel en vue d'améliorer les conditions de travail, la professionnalisation et la formation des travailleurs du secteur, notamment à travers la conclusion d'accords avec le secteur non marchand.

Malgré les progrès significatifs réalisés en 12 ans, plusieurs difficultés persistent et des défis importants doivent encore être relevés pour assurer l'avenir des services et prestations destinés aux personnes handicapées en Région wallonne.

En raison de divers facteurs démographiques et socio-économiques, les besoins des personnes handicapées sont en progression constante et les services auxquels elles ont droit éprouvent de la difficulté à suivre le même rythme. Ces services sont nombreux et essentiels pour assurer cette intégration : avoir un logement personnalisé et pouvoir y circuler et y vivre en sécurité, obtenir de l'aide pour manger, se laver, se lever et se coucher, s'habiller, faire son ménage, avoir accès au transport adapté pour se déplacer à l'extérieur de son lieu de résidence, bénéficier d'un interprète ou de documents en médias adaptés pour communiquer avec les autres, obtenir une formation ou un emploi qualifié sont autant d'exemples concrets.

Ces domaines sont indispensables à promouvoir pour que la personne handicapée puisse, comme toute autre, développer son projet de vie, s'épanouir librement et s'émanciper socialement au sein de la collectivité.

Dans ce contexte, les proches et les familles jouent un rôle indispensable dans le soutien aux personnes handicapées et ils sont appelés à répondre à des besoins importants qui sont essentiels à la qualité de la vie des personnes handicapées. Comme le risque est grand qu'ils s'épuisent à la tâche, il est essentiel de préserver la qualité de vie des proches et des familles par des services et des soutiens adéquats.

Par ailleurs, il faut planifier l'impact de l'augmentation prévisible du nombre de personnes handicapées. Les chiffres le confirment. Avec le vieillissement de la population et l'augmentation de l'espérance de vie, on sait en effet que le nombre de personnes ayant des incapacités va connaître une augmentation importante. Il faut donc mettre en place les moyens pour assurer le financement et le développement des services requis par cette population.

Confrontée à un contexte social difficile se traduisant par des groupes vulnérables et une augmentation de leurs besoins, soumise au vieillissement de sa population et, par conséquent, à l'augmentation prévisible du nombre de personnes handicapées, la Wallonie doit également affronter une période particulièrement exigeante quant à son redéploiement économique. Pour les personnes handicapées, ce contexte difficile exige la mise en place de mesures

plus efficaces et plus équitables pour assurer le maintien et le développement des conditions nécessaires à leur intégration sociale.

C'est notamment la raison pour laquelle le « Plan Marshall wallon » a également intégré à côté des mesures de développement économique la dimension de la cohésion sociale. De plus, à travers le plan stratégique transversal « inclusion sociale » (PST 3), elle a prévu une série de 17 actions concrètes articulées autour des 6 axes dont un concerne exclusivement les personnes handicapées. Enfin, plus récemment, le Gouvernement a dans le cadre du budget 2007 débouché des moyens supplémentaires afin de subventionner un certain nombre d'activités organisées en faveur des personnes handicapées par une vingtaine de services agréés non subventionnés, de créer de nouvelles places d'accueil de jour pour adultes, de créer des places de type « halte-répétition » et de transition.

Assurer l'avenir des services destinés aux personnes handicapées n'est pas qu'une question de financement pour s'ajuster à l'augmentation prévisible des besoins. C'est également une question de bonne gestion et de saine gouvernance en matière de déploiement et d'exécution des ressources publiques. En tant que principal instrument d'action du Gouvernement et gestionnaire de ces moyens, l'Agence a un rôle à jouer en poursuivant l'amélioration de ses performances

A ce titre, le premier contrat de gestion conclu entre le Gouvernement et l'AWIPH (2001-2005) aura permis des avancées notables, notamment en matière de maîtrise budgétaire. L'évaluation du contrat souligne notamment l'importance des efforts et de l'énergie qui a été consentie de la part de chaque partie (gouvernement, comité de gestion, administration de l'Agence). Un effort budgétaire considérable a été consenti par le gouvernement pour refinancer sa politique, aux nombreuses initiatives qu'il a prises, au nombre impressionnant de réunions liées à la mise en œuvre du Contrat de Gestion, aux projets expérimentaux et aux changements de certaines pratiques vers plus de professionnalisme et de transparence, de transversalité et de collégialité dans la gestion.

Tant des actions menées par l'Agence que de celles initiées directement par le Gouvernement, des premiers résultats tangibles ont été obtenus. Toutefois, l'évaluation du premier contrat de gestion souligne la nécessité de progresser davantage dans le secteur vers une politique inclusive, c'est-à-dire une politique qui consiste à transformer une politique spécifique et spécialisée en politique générale et transversale. Ceci suggère que le rôle et le fonctionnement de l'Agence soient développés dans la recherche de partenariats avec les autres acteurs publics et privés acteurs d'une politique transversalisée, de façon à obtenir de ceux-ci qu'ils intègrent dans leurs activités et celles des organismes et personnes sur lesquels ils ont une influence la prise en compte des besoins des personnes handicapées.

Enfin, l'évolution du contexte interne à l'AWIPH souligne qu'il est indispensable d'améliorer la qualité de la gestion et des procédures au sein de cet organisme pour renforcer l'efficacité de son action et de mettre en œuvre de mécanismes plus efficaces en matière de suivi et d'évaluation des acquis au regard des résultats escomptés. L'audit budgétaire, clôturé le 13 novembre 2006, propose à ce titre une série de recommandations qu'il convient de prendre en compte dans l'élaboration du contrat de gestion.

2. Missions de l'Agence

L'Agence est chargée, en vertu de l'article 14 du décret du 6 avril 1995 d'une mission générale de coordination et d'information comprenant :

- l'élaboration de propositions d'actions et de planification de la politique régionale ;
- la participation à la coordination régionale et interministérielle de la politique des personnes handicapées ;
- la promotion d'études, de recherches d'informations et la mise en place d'indicateurs sociaux ;
- l'organisation d'actions d'information et d'encouragement développant la prise de conscience de la collectivité ;
- la promotion de la participation des personnes handicapées et de leurs associations à l'élaboration des mesures qui les concernent ;
- la promotion de la formation initiale et continuée du personnel de l'ensemble des services s'adressant partiellement ou totalement aux personnes handicapées ;
- la participation à la coopération interrégionale et aux relations internationales ;
- la participation à la prévention, au dépistage et au diagnostic des déficiences et handicaps et à la mise en oeuvre de l'aide précoce ;
- la promotion, l'information et l'orientation de la personne handicapée ainsi que l'information de sa famille ;
- l'élaboration, chaque fois que nécessaire, d'un projet personnalisé d'interventions qui réponde aux aspirations, aptitudes et besoins de la personne handicapée, en collaboration avec celle-ci et les partenaires existants et utiles à la conception et à la réalisation du projet ;
- la promotion de l'accueil, l'hébergement, le développement optimal ou l'accompagnement des personnes handicapées ;
- la promotion de la formation ou la réadaptation professionnelle des personnes handicapées ;
- la promotion de l'accès à l'emploi des personnes handicapées ;
- la promotion de la participation des personnes handicapées dans la vie culturelle et sociale, en favorisant notamment la mobilité des personnes et les moyens d'accès.

3. Textes et cadre de références

Dans le cadre du présent contrat de gestion, l'AWIPH développera ses actions en relation avec un certain nombre de cadres de référence politiques et institutionnels.

Outre les décrets du 6 avril 1995 et du 12 février 2004 précités, les orientations posées dans le présent contrat s'appuient sur :

- la déclaration de politique régionale 2004-2009 et le Contrat d'avenir renouvelé.
- le plan stratégique d'inclusion sociale.
- les recommandations issues de l'évaluation du premier Contrat de gestion.
- l'audit budgétaire réalisé par la Cellule permanente de contrôle de gestion.
- la résolution tendant à assurer la bonne gouvernance de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées approuvée par le Parlement wallon le 1er février 2007.
- la note stratégique du Comité de gestion de l'Agence intitulée " Osons rêver" dans le cadre du projet de contrat d'avenir pour la Wallonie.
- les travaux des Commissions subrégionales de coordination de l'Agence.
- la charte des usagers de l'AWIPH.

4. Objectif du contrat de gestion

En vertu de l'article 2, 1°, du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, le contrat de gestion se définit comme une convention passée entre le Gouvernement et le Comité de gestion en vue de définir les règles et conditions spéciales en vertu desquelles l'organisme exerce ses missions de service public.

Les parties conviennent, qu'au travers du contrat de gestion, elles fixent à l'AWIPH des objectifs d'impact, de qualité, d'efficacité, d'efficience, de transparence et d'économie dont la mesure est réalisée au travers d'indicateurs tels que définis aux articles 16 et 17 du présent contrat de gestion et dont il est rendu compte dans le tableau de bord évoqué à l'article 18 et, en tout état de cause, dans les rapports annuels prévus à l'article 19.

Le présent contrat de gestion s'inscrit dans la continuité des activités existantes, ainsi que dans une volonté d'innovation intégrant notamment les réalités actuelles du vieillissement de la population et les orientations politiques prises à cet égard. Une évolution substantielle des unes et des autres pourrait amener les parties à réviser le contrat de gestion, en application de son article 29.

Les parties souhaitent que le présent Contrat de gestion constitue :

- Un outil de pilotage unique et intégré, qui reflète les composantes de l'action de l'AWIPH telle que circonscrite aux points 0.1. à 0.3.
- Un outil qui assure, dans une totale transparence, la continuité de l'action stratégique de l'organisme.
- Un outil de communication interne et externe.
- Un outil d'évaluation de l'accomplissement des missions de l'AWIPH.

5. Application des lois du service public

Les parties soulignent que, dans l'exécution du présent contrat de gestion, l'AWIPH , en tant que service public, garantit la conformité des activités effectuées aux lois et principes du service public, quels que soient les moyens d'action et d'accomplissement de ces activités.

Les principes d'égalité, de continuité et de régularité, de changement et de mutabilité gouvernent en effet ces activités.

Chapitre 1^{er} . - Engagements de l'AWIPH

Section 1 - Mise en oeuvre des missions décrétales et axes stratégiques du Contrat

Art. 1- Mise en oeuvre des missions décrétales

Conformément aux missions confiées à l'AWIPH, l'Agence assure de manière permanente les activités de base suivantes :

- Aider les personnes handicapées et leur famille à formuler des demandes conformes à leurs besoins ;
- Permettre l'accès des personnes handicapées aux services adéquats ;
- Assurer, via un soutien et un contrôle adéquats des institutions, une offre de services conforme aux besoins des personnes handicapées ;
- Faciliter l'expression collective des besoins et des attentes des personnes handicapées et leur famille, des institutions et de leurs travailleurs ;
- Stimuler les collectivités et les personnes à offrir des opportunités d'intégration aux personnes handicapées ;
- Informer les bailleurs de fonds et la collectivité sur la mise en œuvre des politiques et les résultats obtenus ;
- Contribuer à maintenir et/ou améliorer l'efficacité, l'efficience et la durabilité des mesures prises par le Gouvernement.

Art. 2 - Les axes stratégiques du contrat

Les parties conviennent que, dans le cadre des missions décrétales de l'AWIPH et des activités visées à l'article 1 qui en résultent, une priorité sera accordée à la mise en oeuvre ou à l'amplification d'actions spécifiques répondant aux trois lignes directrices suivantes.

LD1. Prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans toutes les politiques générales.

Un des enseignements fondamentaux du précédent contrat de gestion est qu'aucune mesure dans ce cadre ne pourra permettre de faire face à l'enjeu majeur qu'est l'accroissement constant des besoins liés à la problématique du handicap sans l'émergence d'une société plus créative, plus ouverte et plus inclusive ou chacun assume ses obligations citoyennes et intègre l'acceptation de la différence et la solidarité dans ses comportements quotidiens.

Concrètement, il s'agira d'inclure clairement au cœur de chaque politique des pratiques d'intégration positive systématique des personnes handicapées.

Il conviendra dès lors de :

- Développer des réponses aux spécificités des besoins des personnes handicapées dans les politiques régionales : modification de la réglementation afin permettre un accès équivalent aux droits et aux services (test d'impact des nouvelles législations...) ;
- Renforcer le rôle d'expertise, d'appui et d'information de l'AWIPH auprès des services généraux institutionnels et privés des différents niveaux de pouvoirs notamment via la collecte et la transmission de données, l'indication bonnes pratiques, les échanges personnels, les stages, ... ;
- Formaliser les synergies et les partenariats entre les politiques régionales, communautaires et fédérales afin d'accroître la cohérence des actions menées au bénéfice des personnes handicapées : libre circulation des personnes handicapées, rationalisation des expertises médicales et des critères de définition du handicap entre les entités communautaires, régionales et fédérales (dossier administratif unique, accompagnement des personnes handicapées dans services généraux ...) ;

LD2. Déployer et renforcer les politiques spécifiques au bénéfice des personnes handicapées.

Il s'agira de :

- Recentrer les interventions de l'Agence sur la personne handicapée en renforçant le transfert d'une logique de prestataires à une logique de prestations.

Cet objectif stratégique doit permettre d'adapter les offres de services aux besoins des personnes handicapées avec une priorité effective de prise en charge des besoins les plus lourds. Cet objectif doit être rencontré par les axes suivants :

1. Diversification de l'offre ;
2. Modification du mécanisme de subventionnement des services ;
3. Développement d'actions particulières.

Il importe en effet de maintenir la politique de développement des services ambulatoires (services d'aide précoce, d'aide à l'intégration, d'accompagnement) qui permettent notamment le maintien des personnes handicapées dans leur milieu naturel de vie et renforcent leur autonomie ainsi que des services de placement familiaux, d'aide à la vie journalière ou d'appartements supervisés qui sont des solutions plus légères que la prise en charge institutionnelle proprement dite.

Il s'agit d'entrer progressivement dans un système de subventionnement correspondant aux besoins réels des personnes handicapées (la situation des Services résidentiels de nuit pour adultes fera notamment l'objet d'une attention particulière). A cette fin, il importe de pouvoir également permettre aux prestataires de services travaillant dans le cadre de l'AWIPH de pouvoir développer des actions particulières répondant de manière plus adéquate aux besoins des personnes handicapées notamment au travers de conventions précisant les objectifs poursuivis, le public-cible visé, les résultats obtenus, le mode de financement et le système de surveillance et d'évaluation à mettre en oeuvre.

Par ailleurs une refonte des modalités d'entrée dans les services ainsi que le cas échéant, des systèmes de redistribution des places d'agrément est à mettre en oeuvre, de manière à s'assurer de l'adéquation entre le profil des bénéficiaires pris en charge par des services subsidiés et les prestations qui lui sont offertes.

- Renforcer la priorité d'accès aux prestations pour les personnes ayant un handicap de grande dépendance et leur garantir une réponse adaptée à leurs besoins.

L'objectif stratégique est d'accentuer les actions menées par l'AWIPH afin d'apporter une réponse adaptée aux besoins spécifiques et complexes des personnes lourdement dépendantes. Comme chaque situation est un cas d'espèce, une réponse « standardisée » ne s'avère pas opérationnelle. Il s'agit dès lors de déployer et mettre en oeuvre un « plan d'actions » de sorte à mieux garantir aux personnes ayant un handicap de grande dépendance une réponse adaptée à leurs besoins.

- Soutenir la qualité des prestations.
 1. Améliorer les dispositifs de contrôle, notamment en ce qui concerne la gestion des plaintes et garantir l'accueil dans les structures agréées notamment via la mise en oeuvre d'un outil d'évaluation de la qualité du service ;
 2. Structures sous autorisation.

Il s'agit notamment de revoir le cadre réglementaire actuel de manière à améliorer les dispositifs de contrôle et à garantir un accueil de qualité dans les structures sous autorisation. En effet, si « l'impression » de qualité de prise en charge dans ce type de structures est relativement bonne, la « faiblesse » de la réglementation ne permet pas aux services de l'AWIPH de réaliser ses missions d'inspection et de contrôle de manière à garantir régulièrement et partout cette même qualité, Par ailleurs, il convient d'adopter un éventail équilibré de mesures visant à confirmer et amplifier une politique de bienveillance dans les services

d'accueil et d'hébergement.

- Favoriser l'intégration des personnes handicapées sur le marché de l'emploi.

Il s'agit de favoriser en priorité l'accès à l'emploi ordinaire des personnes handicapées et de réserver l'accès à l'emploi adapté aux personnes handicapées qui ne peuvent provisoirement ou définitivement exercer une activité professionnelle dans les conditions habituelles de travail.

Il convient de bâtir une stratégie coordonnée d'insertion professionnelle des personnes handicapées (ceci renvoie également à la ligne directrice n° 1) notamment au travers d'une simplification des dispositifs, d'actions de sensibilisation, de « démythification », d'information et de conseil, d'amplification de l'action des agents en intégration professionnelle et de leur effectif, du développement des synergies entre les politiques d'insertion socioprofessionnelle de l'AWIPH et celles du FOREM en matière de formation et d'emploi des demandeurs d'emploi les plus vulnérables afin de contribuer à une augmentation du taux d'emploi et du taux de participation des personnes handicapées à la formation.

Il s'agit également d'augmenter le nombre d'emplois subsidiés en entreprises de travail adapté et de favoriser l'accès et le maintien à l'emploi des personnes « lourdement » handicapées.

- Accroître l'autonomie des personnes handicapées par un meilleur accès et une diversification des aides matérielles individuelles.

Afin de répondre aux besoins et attentes des personnes handicapées, diverses mesures doivent être envisagées, en l'occurrence, une simplification administrative notamment en matière de paiements (Cf. recommandations de l'audit budgétaire), une révision des conditions et modalités d'intervention d'aide matérielle en tenant compte de la CIF (Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé), la possibilité d'assurer un agrément et un subventionnement de services conseils en aides techniques, la mise en place d'un guichet unique avec l'INAMI voire avec le Service Public Fédéral des Affaires Sociales et la formalisation d'une coopération avec la Société wallonne de logement en matière de logements sociaux adaptés.

LD3. Développer une organisation plus performante et plus transparente.

Suivant en cela les recommandations du Parlement et les conclusions de l'audit budgétaire précité, il apparaît indispensable de procéder à la formalisation accrue des processus de gestion et d'organisation avec pour finalité la recherche d'une meilleure qualité au service de l'efficacité des interventions de l'Agence.

- Une information objectivée pour optimiser les décisions stratégiques et fonctionnelles de l'organisation.

L'objectif général vise à fournir au management de l'Agence, aux organes de gestion et au Gouvernement des éléments de contrôle de l'exécution budgétaire, les éléments et outils nécessaires pour appréhender l'état de la demande pour les différents programmes afin d'optimiser l'allocation des ressources et enfin de pouvoir rendre compte de son action et de l'impact de ses politiques.

Cette orientation implique :

- une modernisation complète des outils informatiques et organisationnels, dont l'essentiel devra être réalisé avant la fin du contrat de gestion ;
- l'élaboration, dans le même temps, d'un dispositif cohérent permettant la production d'une information complète sur le déroulement des programmes, indispensable au pilotage de l'organisation tant d'un point de vue stratégique que fonctionnel et par conséquent du contrat de gestion.

➤ Un fonctionnement interne transparent, de qualité et contrôlé.

Au-delà de la pertinence des informations, l'amélioration de l'efficacité globale de l'Agence nécessite la recherche d'une qualité du fonctionnement interne.

Cette volonté exigera :

- un renforcement du dispositif de contrôle interne :
L'Agence devra renforcer son dispositif de contrôle interne (audit interne, vérification de l'application des règles légales et réglementaires, clarification des besoins et formalisation des modes de fonctionnement, simplification des circuits internes tout en garantissant l'efficacité des actions menées et la sécurité juridique, analyse de l'efficacité des services sur base d'indicateurs...). Les moyens de contrôle internes pourront s'appuyer aussi sur une expertise externe lorsque cela s'avérera nécessaire ;
- une optimalisation de la gestion des ressources humaines afin de rencontrer les missions évoquées précédemment et le souci de bonne gouvernance transparente et efficace ;
- une amélioration du rôle et du fonctionnement des organes de gestion et d'avis de l'Agence afin d'implémenter une gouvernance transparente et efficace à tous les échelons de l'Organisme.
Le Comité de gestion de l'Agence a notamment pour premier devoir de veiller à ce que celle-ci agisse dans l'intérêt de ses mandants et conformément à la législation applicable ainsi qu'aux engagements pris dans le présent contrat de gestion.

Dans ce cadre, l'Agence dans toutes ses composantes et à tous les échelons, doit avoir pour objectif de se conformer aux principes de bonne gouvernance qui visent à organiser efficacement :

- la gestion de l'entreprise,
- sa structure de gestion,
- ses processus décisionnels.

Cet objectif stratégique doit permettre d'accroître la transparence dans la gestion de l'entreprise, le tout ayant le souci de l'éthique, à savoir : agir dans le respect de la société dans laquelle s'insère l'entreprise, soit les facteurs socio-économiques à respecter, la responsabilité sociale des dirigeants de l'entreprise, la gestion du personnel réfléchie.

Concrètement, il s'agit d'arrêter dans les 2 ans, un ensemble de mesures, de procédures et d'indicateurs de bonne gouvernance qui doivent :

- être taillées « sur mesure » pour l'Agence, à savoir :
 - o un organe de gestion actif et équilibré,
 - o une structure de management performante,
 - o des comités spécialisés auprès de l'organe de gestion (comités d'audit, de nomination, ...),
- s'intégrer dans le processus de l'entreprise afin d'éviter des lourdeurs administratives inutiles,
- éviter de freiner la dynamique et le développement de l'Agence,
- apporter une plus-value concrète au fonctionnement de l'Agence.

Ces mesures visent notamment :

- les instances : organe de gestion responsabilisé, direction performante, comités spécialisés, ...
- le recours à des conseillers externes ou conseils d'avis : avocats, consultants, commissions, ...
- les relations de confiance réciproque : vis-à-vis de son personnel, de tiers.

Il s'agira de mettre en œuvre ces mesures, procédures et indicateurs de bonne gouvernance avant la fin du contrat de gestion et évaluer son implémentation aux différents niveaux de l'Organisme

Les stratégies définies dans le présent article 2 sont détaillées et assorties d'indicateurs en annexe. Les modalités de mise en oeuvre et de pilotage de ces stratégies seront précisées dans le plan d'entreprise.

Section 2. - Gouvernance et management

Art. 3 - Les principes de bonne gouvernance

L'AWIPH s'engage à appliquer les principes de bonne gouvernance tels qu'énoncés dans le Contrat d'Avenir renouvelé et en particulier :

3.1. Un pilotage rigoureux des actions en termes d'efficacité, d'efficience et impact, en appliquant le principe d'ajustement régulier.

Les actions mises en oeuvre en exécution du contrat de gestion seront précisées dans le plan d'entreprise visé à l'article 14. Elles sont assorties d'indicateurs, qui constitueront la base du calcul de leur efficacité et de leur efficience et d'un suivi de leur impact.

3.2. Un pilotage budgétaire permanent

Afin de faire des propositions chaque année au Gouvernement wallon en matière de budget et, éventuellement, de solliciter des ajustements de son budget, l'AWIPH organise un suivi budgétaire mensuel, à tout le moins trimestriel dans un premier temps. L'AWIPH développera en outre, à destination des parties contractantes, les indicateurs de pilotage budgétaire.

3.3. L'e-gouvernement, la simplification et la modernisation des procédures

L'AWIPH intégrera cette dimension d'e-gouvernement, de simplification et de modernisation des procédures dans les actions qu'elle mène et en assurera un reporting régulier.

Ces travaux se feront en s'inspirant des méthodologies de la cellule Easi-wal et en coordination avec celle-ci.

Art. 4 - Les démarches participatives et partenariales

Conformément à l'article 23 du décret du 6 avril 1995 précité, les démarches participatives et partenariales pourront être mises en oeuvre dans le respect des principes d'objectivité, de transparence et d'évaluation.

La décision de faire appel à des partenaires peut être motivée par diverses raisons telles, notamment, un volume d'activités dépassant les capacités internes, l'existence d'une offre externe mieux adaptée aux besoins à couvrir, la valeur ajoutée de la collaboration elle-même, la proximité du partenaire par rapport au bénéficiaire final,...

L'AWIPH procédera, par appel à propositions auprès des partenaires potentiels.

L'évaluation portera sur l'atteinte ou non par le partenaire des objectifs convenus et, plus globalement, sur sa contribution à l'impact de l'action globale de l'AWIPH sur les services offerts aux personnes handicapées.

Art. 5 - Le management

L'AWIPH mettra en œuvre un système de management qui exploitera tout le potentiel pour accroître la cohésion interne et la force stratégique de l'organisme.

Celui-ci visera plus particulièrement l'amélioration permanente de la qualité intégrale au sein de l'AWIPH, ce qui implique le développement simultané de :

- la qualité du management, notamment en inscrivant les outils du management dans les pratiques quotidiennes des cadres, en particulier, le plan d'actions stratégiques, la grille des compétences, la gestion du temps et le tableau de bord de pilotage,
- la qualité du fonctionnement, en particulier par l'articulation de la gestion des ressources humaines à la stratégie globale de management de l'AWIPH pour renforcer la motivation, la mobilisation et la satisfaction du personnel,
- la qualité des produits et services, pour satisfaire les besoins des personnes handicapées.

Art. 6 - Développement des compétences du personnel

L'AWIPH mettra en œuvre une gestion des ressources humaines basée sur une gestion des compétences construite autour d'un dispositif d'évaluation, de développement et de validation des compétences.

L'AWIPH organisera pour son personnel une offre de formation adaptée à l'exécution de ses missions, permettant aux travailleurs d'acquérir les compétences nécessaires à un environnement en évolution.

Art. 7 - La relation avec les services et les personnes handicapées

L'AWIPH fondera l'ensemble de son offre de services sur le principe de l'égalité des chances et des genres.

Il traduira, de manière transversale ou, selon le cas, dans les activités concernées, les politiques régionales et fédérales en la matière.

Art. 8 - Communication

Le plan stratégique pluriannuel de communication interne et externe de l'AWIPH visera plus particulièrement :

- l'information aux personnes handicapées sur les possibilités d'aides offertes,

- l'information du personnel, par tous les moyens adéquats, sur le contenu du contrat de gestion,
- le soutien et l'amplification des objectifs du contrat de gestion,
- la visibilité des services ainsi que des actions menées par l'AWIPH,
- le renforcement de l'identité et de l'image de l'AWIPH par la cohérence de son action,
- l'articulation et l'ajustement de la communication interne et externe,
- la sensibilisation des services généraux et du public en général au handicap.

Art. 9 - Développement technologique et informatique

L'AWIPH inscrira le développement de ses outils technologiques et informatiques dans le cadre d'un positionnement interne et externe en conformité avec les principes de la simplification administrative, de l'e-gouvernement, de la modernisation de l'administration et de l'innovation. L'application de ces principes se traduira par les priorités suivantes :

- doter le personnel d'outils de travail performants,
- poursuivre le développement et l'implantation des outils et systèmes d'information nécessaires au mesurage des activités de l'AWIPH,
- poursuivre le développement de l'intranet,
- mettre en oeuvre une politique de satisfaction des usagers ;

Art. 10 - Instrument d'aide à la décision

L'AWIPH récoltera en permanence l'information à l'échelle belge et européenne sur l'évolution des politiques en matière de personnes handicapées et sur le développement des services publics y relatifs. Cette démarche sera réalisée selon un schéma de travail défini dans le plan d'entreprise.

L'information sera synthétisée, analysée et portée au moins semestriellement à la connaissance du Comité de Gestion et de la tutelle, afin de les éclairer sur leurs propres décisions, mutuelles ou respectives.

Art. 11 - Actions sur le plan intra belge

L'AWIPH renforcera les collaborations et synergies en vue de garantir la libre circulation des personnes handicapées avec ses partenaires de la Région flamande, de la Région Bruxelles Capitale, de la Communauté française et de la Communauté germanophone.

Art. 12 - Actions sur le plan international

L'AWIPH agira sur le plan international tant en termes de coopération que de contribution à la notoriété de la Région wallonne.

Sur base d'un plan de travail annuel, l'AWIPH mobilisera son savoir-faire et ses réseaux en matière de coopération internationale, pour soutenir le développement de projets, en interne et au niveau du Gouvernement wallon.

Le développement des projets internationaux hormis les projets co-financés par l'Union européenne devra se faire en concertation avec la Direction générale des Relations extérieures dans le respect des priorités définies par la Région.

Section 3. - Processus de gestion des plaintes

Art. 13 - Développement d'un système intégré de gestion des plaintes

L'AWIPH développera un système de gestion des plaintes comme outil d'amélioration de la qualité de ses prestations, selon les caractéristiques suivantes :

- attention particulière pour les plaintes relatives à des situations contrevenant aux principes d'égalité des chances figurant à l'article 7,
- vérification de la satisfaction de l'utilisateur après traitement des plaintes,
- généralisation des mesures correctrices identifiées comme nécessaires,
- mesure de l'activité de gestion des plaintes.

Chapitre II - Mise en oeuvre, suivi et évaluation du contrat de gestion

Section 1 - Mise en œuvre

Art. 14 - Plan d'entreprise

En application de l'article 6 du décret du 12 février 2004, l'AWIPH s'engage à élaborer son plan d'entreprise et à le transmettre à la tutelle dans les 6 mois à dater de la signature du contrat de gestion.

Ce plan d'entreprise contiendra les voies et moyens pour atteindre les objectifs fixés dans le présent contrat de gestion. Il prévoira les mécanismes d'ajustement en fonction des indicateurs déterminés et des valeurs de référence prévues dans le contrat de gestion.

Le plan d'entreprise couvrira la durée du contrat de gestion.

Art. 15 - Modalités d'actualisation du plan d'entreprise

Le plan d'entreprise sera actualisé sur une base annuelle pour tenir compte des orientations gouvernementales et des résultats de l'année écoulée.

Chaque actualisation sera approuvée par le Comité de gestion avant d'être communiquée à la tutelle.

Section 2 - Suivi et évaluation

Art. 16 - Indicateurs quantitatifs et qualitatifs

Les activités confiées à l'AWIPH seront mesurées au travers d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs de production, d'impact et d'efficience

Les indicateurs de production visent à rendre compte du volume d'actions effectivement réalisé par l'AWIPH dans ses divers secteurs d'activités internes ou externes.

Les indicateurs d'impact visent à rendre compte des modifications consécutives à l'action de l'AWIPH chez ses usagers et dans son environnement.

Les indicateurs d'efficience visent à rendre compte des moyens humains, matériels et financiers nécessaires à la production et à l'impact réalisés.

Une distinction est faite entre les « indicateurs de référence » d'une part et les « indicateurs de monitoring » d'autre part.

Les indicateurs de référence sont assortis d'une cible à atteindre par l'AWIPH, appelée « valeur de référence », conformément à l'article 13 du décret du 12 février 2004. Ces indicateurs permettront à l'AWIPH de rendre compte de l'atteinte des objectifs et constitueront la base pour l'évaluation de son action (cf. article 19).

Les indicateurs de monitoring sont des indicateurs auxquels il n'est pas pertinent d'associer une valeur de référence mais qui sont néanmoins essentiels pour le suivi de la mise en oeuvre du contrat de gestion.

Conformément à l'article 13 du décret du 12 février 2004, ces indicateurs composent le tableau de bord visé à l'article 18.

Les valeurs de référence seront actualisées chaque année pour tenir compte des priorités des parties contractantes.

Pour les indicateurs relatifs à des actions nouvelles ou non encore mesurées, la valeur de référence sera fixée au terme d'une première année de mise en oeuvre et sur base des résultats constatés à ce terme.

Art. 17 - Détermination et mesure des indicateurs

L'impact et l'efficience des dispositifs ou actions que l'AWIPH met en oeuvre seront mesurés au travers d'indicateurs, à préciser avec la collaboration de l'I.W.E.P.S.

Ces indicateurs seront présentés pour approbation au Gouvernement wallon, après accord du Comité de gestion, au plus tard dans les 6 mois après la signature du présent contrat de gestion.

Les objectifs de la mesure d'impact et d'efficience sont les suivants :

- favoriser les ajustements nécessaires aux actions ou dispositifs en cours. Il s'agira d'analyser les premières réalisations et les aspects tant financiers que qualitatifs de l'activité,
- identifier les facteurs de succès et d'échec, apprécier les résultats et tirer des conclusions qui pourront être implémentées selon les dispositions du plan d'entreprise.

Les résultats de cette analyse seront repris dans les rapports annuels visés à l'article 19.

Art. 18 - Tableau de bord

Un tableau de bord de suivi de la mise en oeuvre du contrat de gestion sera produit trimestriellement à destination du Comité de gestion et de la tutelle.

Ce tableau de bord reprendra les « chiffres clés » synthétisant les indicateurs retenus aux articles 16 et 17 du présent contrat de gestion.

Le contenu du tableau de bord sera actualisé chaque année.
Conformément à l'article 17 du décret du 12 février 2004, ce tableau de bord sera présenté annuellement par la tutelle au Ministre-Président et au Ministre du Budget.

Art. 19 - Rapports annuels

19.1. Rapport annuel d'exécution du contrat de gestion

Les parties conviennent que le rapport annuel visé à l'article 18 du décret du 12 février 2004 établi par le Comité de gestion est remis à la tutelle pour le 30 avril au plus tard.

Le rapport annuel est transmis, le cas échéant après concertation avec le Comité de gestion, par la tutelle pour le 30 juin au plus tard au Gouvernement, lequel le transmet ensuite au Parlement wallon.

La tutelle peut, si elle l'estime nécessaire, faire procéder par un tiers à une évaluation de la mise en oeuvre du contrat de gestion.

Le rapport annuel d'exécution du contrat de gestion comprendra au minimum les volets suivants :

- le bilan de l'activité de l'AWIPH au cours de l'année écoulée, avec examen des résultats obtenus au niveau des indicateurs identifiés aux articles 16 et 17,
- le suivi des actions menées dans le cadre du plan d'entreprise établi conformément à l'article 14,
- le résultat d'enquêtes et/ou analyses internes et externes,
- le bilan social de l'année écoulée, conformément à l'article 18 du décret du 12 février 2004.

19.2. Rapport annuel d'activités

L'AWIPH continuera en outre à produire un rapport annuel d'activités, approuvé par le Comité de gestion, destiné à l'ensemble du monde institutionnel.

19.3. Cellule opérationnelle

Au niveau de l'Administration proprement dite, une cellule opérationnelle, pilotée par l'Administrateur général assurera également le suivi opérationnel de l'évolution des actions à développer dans le cadre du contrat. Cette cellule relève du comité de gestion à qui elle fait rapport périodiquement.

Art. 20 - Réunions de suivi et d'évaluation

Les parties se réuniront, au moins une fois par an, dans le cadre d'une séance du Comité de gestion, pour :

- adapter les valeurs de référence relatives aux indicateurs définis aux articles 16 et 17,
- examiner les résultats de l'exécution du contrat de gestion au travers du rapport annuel,
- examiner et approuver les propositions d'avenant au contrat de gestion visé à l'article 29.

Art. 21 - Rapport final

La tutelle procédera, au plus tard six mois avant l'expiration du présent contrat de gestion, à l'évaluation du fonctionnement et de l'état du service public dont est chargé l'AWIPH sur base d'un rapport final que celui-ci lui transmettra préalablement et ce, en application des articles 4 et 7, §3, du décret du 12 février 2004.

Chapitre III - Engagements du Gouvernement wallon

En matière de mise en œuvre de politiques transversales, le Gouvernement wallon s'engage à promouvoir l'intégration des personnes handicapées dans chacune des politiques régionales, en application des articles 3 et 4 du décret du 6.04.1995 précité.

Section 1 - Ressources financières

Art. 22 - Subventions

22.1. Les subventions versées par la Région couvrent les charges auxquelles l'AWIPH doit faire face en raison des missions et activités de service public qui lui sont attribuées, par ou en vertu du décret du 6 avril 1995 et dont l'exercice est défini par le présent contrat de gestion en termes d'objectifs stratégiques et opérationnels.

La dotation est liquidée annuellement en deux tranches selon les modalités fixées dans l'arrêté annuel octroyant la dotation à l'Agence.

22.2. Les subventions annuelles de fonctionnement couvrent :

- a) les dépenses liées aux rémunérations du personnel et charges complémentaires,
- b) les dépenses liées au financement des biens durables et non durables ainsi que des services ;
- c) les dépenses liées au financement de prestations sociales individuelles et collectives ;
- d) les dépenses liées au financement des aides et des primes à l'emploi à destination des employeurs ;
- e) les dépenses liées au financement des emprunts et des locations à long terme.

22.3. Les subventions annuelles d'investissement couvrent les dépenses liées aux biens durables. Par investissements en biens durables, on entend d'une part l'acquisition de biens immobiliers et d'autre part, leur maintenance ainsi que l'achat de matériel pédagogique ou autre soumis à amortissement.

Art. 23 - Montant annuel des subventions de fonctionnement

La dotation attribuée à l'Agence par le Gouvernement wallon pour l'année 2007 représente aujourd'hui environ 89% des ressources de l'Agence et s'élève à 451.727.000 € contre 431.811.000 € en 2006 (+4,61%). Ce montant comprend :

- une intervention du pouvoir de tutelle équivalente à 447.755.000 €,
- une subvention pour le remboursement d'emprunt de 1.772.000 €,

- ainsi que 2.200.000 € en provenance du Plan Stratégique n°3 - Inclusion sociale.

Ainsi, hormis le coût de l'indexation de novembre 2006, de la dérive barémique et de l'accord sectoriel 2003-2004 relatif à la fonction publique, le Gouvernement wallon a débloqué 5.867.000 € pour des nouvelles politiques telles que :

- l'intégration des personnes handicapées sur le marché de l'emploi (1.067.000 €),
- la création d'emplois dans les Entreprises de Travail Adapté (2.200.000 €) ,
- ainsi que le renforcement et la diversification de l'offre en matière d'accueil et d'hébergement des personnes handicapées (2.600.000 €).

La partie de la dotation constituant l'intervention du pouvoir de tutelle, en ce qu'elle vise les rémunérations, évoluera annuellement en fonction de l'indice santé et de la dérive barémique. Le Gouvernement wallon, compte tenu des disponibilités budgétaires, pourra octroyer 1% additionnel sur les seuls frais de fonctionnement (hors rémunération).

Les quelques marges financières identifiées par la cellule de contrôle de gestion pourront être réaffectées, sur décision du Gouvernement wallon, pour contribuer à financer les axes développés dans le présent contrat de gestion et qui nécessitent des moyens financiers.

Art. 24 - Montant annuel des subventions d'investissements

Les montants nécessaires seront déterminés sur la base d'un programme justificatif annuel d'investissements fondé sur un plan pluriannuel d'investissements.

L'Agence intégrera dans les documents de budgets initiaux la mise à jour de son plan pluriannuel d'investissements.

Afin de rencontrer les besoins en matière d'investissements en infrastructure, la deuxième opération de financement alternatif sera enclenchée et des formules de soutien alternatives (prêts sans intérêts) pourront être envisagées.

Art. 25 - Activités nouvelles

En cas d'adjonction unilatérale par la Région de nouvelles activités, les conséquences budgétaires sont traduites en ajustement après concertation entre le Gouvernement wallon et le Comité de gestion portant notamment sur les objectifs à atteindre et conclusion d'un avenant au contrat de gestion.

La révision des moyens financiers visés ci-dessus suppose l'examen préalable d'une possibilité éventuelle de réallocation des moyens déjà attribués à l'AWIPH, à effectuer par le Comité de gestion.

Art. 26 - Sanctions et incitants

En application du décret du 12 février 2004, s'il apparaît, au regard du rapport annuel visé à l'article 19, que l'AWIPH n'a pas rencontré les engagements qui lui sont fixés dans le cadre du présent contrat de gestion, le Gouvernement wallon peut revoir sa dotation pour les années suivantes, en tenant compte, le cas échéant, des charges fixes et variables et de l'effet d'une éventuelle diminution de la dotation sur l'offre de services aux personnes handicapées.

Les parties contractantes initieront en outre un processus visant à développer une approche incitative lorsque l'AWIPH dépasse les objectifs qui lui sont fixés.

Section 2. - Ressources humaines

Art. 27 - Personnel de l'AWIPH

Afin de permettre à l'AWIPH d'atteindre les objectifs fixés par le présent contrat de gestion, des améliorations organisationnelles devront être apportées, notamment dans le domaine de la mobilité, de l'organisation des recrutements, de la gestion des carrières, ... dans le respect des dispositions décrétales et réglementaires en matière de fonction publique régionale.

Dans cette perspective, on organisera prioritairement la concertation avec les organisations syndicales internes, afin de dégager des solutions adéquates. Sur base de celles-ci, les parties contractantes veilleront à apporter une réponse appropriée à l'objectif visé ci-dessus dans le respect des prérogatives des organes compétents et des procédures de concertation et de négociation réglementaires.

Chapitre IV - Dispositions finales

Art. 28 - Durée du contrat de gestion

Le présent contrat de gestion prend cours à la date de sa signature pour une durée de 5 ans.

Art. 29 - Modification du contrat de gestion

Lorsque les éléments du contexte ayant prévalu à la conclusion du présent Contrat de gestion, tels que cités au point 0.1 ou lorsque le contenu des dispositifs décrets y relatifs nécessitent une modification substantielle du Contrat de gestion, la partie la plus diligente peut demander la révision du Contrat de gestion.

En application de l'article 7,§2, du décret 12 février 2004, le présent contrat de gestion sera alors modifié selon la procédure prévue à l'article 5 du même décret.

Art. 30 - Clause d'imprévision

En cas de force majeure ou d'événements imprévisibles et inévitables, les conséquences, notamment financières et budgétaires, de ces événements font l'objet d'une concertation urgente avec le Gouvernement wallon, à l'initiative du Comité de gestion, traduite en un avenant au contrat de gestion.

La Région peut mettre à disposition de l'AWIPH, via le caissier centralisateur visé par le décret du 19 décembre 2002 instituant une centralisation financière des trésoreries des organismes d'intérêt public wallons, des avances remboursables non porteuses d'intérêts lorsque sa trésorerie menace d'être gravement affectée du fait de la survenance de l'événement à considérer.

Tel peut être le cas lorsqu'un débiteur institutionnel relevant de la Région wallonne ou dont l'obligation donnant lieu à créance de l'AWIPH a été souscrite de l'accord de la Région, ne verse pas les sommes qu'il lui doit dans les délais impartis.

Dans ce cas, l'AWIPH doit avoir entrepris préalablement toutes les actions utiles auprès du débiteur pour obtenir l'exécution de son obligation.

Par force majeure, il faut entendre la survenance d'un événement indépendant de la volonté des parties, qui ne pouvait être ni prévu, ni empêché et qui entraîne une impossibilité d'exécution des missions, activités ou du contrat de gestion.

Par événement raisonnablement imprévisible et inévitable, il faut comprendre la survenance d'un événement indépendant de la volonté des parties, qui ne pouvait être ni prévu, ni empêché et qui entraîne une difficulté d'exécution des missions, activités ou du contrat de gestion, ou de tout autre événement raisonnablement imprévisible et inévitable, rendant simplement cette exécution plus onéreuse.

Art. 31 - Annexe

L'élaboration complète et le choix des indicateurs doivent encore faire l'objet d'une étude telle que prévue aux articles 16 et 17.

Annexe - Relative à l'article 2 « Axes stratégiques du contrat »

Fait à _____, le _____ 2007, en 4 exemplaires.

Le Gouvernement wallon, représenté par la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, Christiane VIENNE

Le Comité de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées, représenté par E. Descampe, Président.