

Avenant n° 2 au Contrat de gestion 2007-2012 de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées.

Vu l'article 45 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées ;

Vu le 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 ;

Vu le contrat de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées conclu le 9 mai 2007 entre le Gouvernement wallon et le Comité de gestion de l'Agence, notamment l'article 17 ;

Vu l'avenant n° 1 du contrat de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées conclu le 12 novembre 2007 entre le Gouvernement wallon et le Comité de gestion de l'Agence ;

Vu la Loi portant assentiment aux Actes internationaux suivants : -Convention relative aux droits des personnes handicapées, -Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptés à New York le 13 décembre 2006

Vu le Décret du 30 avril 2009 portant assentiment à la Convention relative aux droits des personnes handicapées et au Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptés à New York le 13 décembre 2006

Vu le Décret du 30 avril 2009 portant assentiment, pour ce qui concerne les matières transférées par la Communauté française, à la Convention relative aux droits des personnes handicapées et au Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptés à New York le 13 décembre 2006.

Considérant la Déclaration de Politique Régionale 2009-2014 adoptée le 17 juillet 2009;

Considérant le plan Marshall 2.vert adopté le 3 décembre 2009 ;

L'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées, représentée par son Comité de gestion conformément aux dispositions de l'article 31 du décret du 6 avril 1995, ci-après dénommée « l'Agence »,

Et

Le Gouvernement wallon, représenté par Madame Eliane TILLIEUX, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, ci-après dénommé « le Gouvernement »,

Il est convenu de modifier le contrat de gestion conclu le 9 mai 2007 entre le Gouvernement et l'Agence comme suit :

Article 1er. L'article 2 du contrat de gestion de l'Agence est remplacé par le texte ci-dessous :

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.

2.1. LD1 à LD3

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.

Ceci implique donc la poursuite des objectifs suivants :

- Des réponses adaptées aux besoins des personnes handicapées existent dans les différentes politiques régionales (emploi, formation, logement, transport,...) ;

- L'Agence joue un rôle d'appui, d'information et de mobilisation sur le plan local auprès des services généraux institutionnels et privés des différents niveaux de pouvoirs ;
- Les synergies et les partenariats entre l'Agence et d'autres acteurs de politiques régionales communautaires et fédérales sont renforcés.

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. Il convient aussi de permettre à chacun de trouver chaussure à son pied et d'assouplir les règles en vigueur aujourd'hui et de privilégier des formules innovantes.

Pour ce faire, un nouveau système de subventionnement prenant en compte l'intensité de soutien que requièrent la personne et son projet de vie sera élaboré.

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 œuvre, 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 œuvre un « plan d'actions » de sorte à mieux garantir aux personnes ayant un handicap de grande dépendance une réponse adaptée à leurs besoins.

Les structures qui assurent l'accompagnement, l'accueil ou l'hébergement de ces personnes doivent davantage être soutenues en leur permettant d'effectuer cette prise en charge dans de bonnes conditions.

Pour ce faire, il convient de :

- renforcer les formations à destination du personnel ;
- soutenir davantage les équipes par, notamment, la mise en place de cellules mobiles d'intervention pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et des troubles graves du comportement ;
- renforcer l'encadrement de ce type de population en négociant avec l'INAMI une prise en charge financière complémentaire à celle de l'AWIPH et visant à couvrir d'avantage les prestations médicales et paramédicales inhérentes à l'accueil de ces publics ;

- 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 œuvre 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.
- Les personnes handicapées disposent de formations adaptées à leurs besoins et conformes aux exigences du monde de l'emploi.
- Les personnes handicapées se voient offrir d'avantage d'opportunités en matière d'insertion professionnelle.

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.

- Les entreprises de travail adapté offrent davantage d'emplois valorisants aux personnes handicapées qui ne peuvent accéder à l'emploi ordinaire.

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.

Compte tenu de la crise financière, il y a lieu de mettre en place un plan de relance des ETA et de l'évaluer.

- 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 notamment de la CIF (Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé) et des réglementations anti discriminations existantes, 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

- L'Agence dispose d'un personnel compétent, motivé et qualifié en nombre suffisant pour rencontrer ses objectifs.

L'Agence veillera à renforcer sa gestion des ressources humaines et à élaborer des propositions en matière de plan de personnel adapté aux exigences du contrat de gestion.

Elle renforcera également les formations spécifiques à destination du personnel notamment en matière d'outils d'évaluation, de travail en réseau, de méthodologie d'intervention pour des personnes à besoins spécifiques, de management de la qualité et pour les cadres, des formations en matière de management, de gestion du changement et à des outils de gestion par objectifs et de pilotage.

Des initiatives nouvelles seront prises en matière de communication externe afin d'assurer une meilleure visibilité des actions et de la panoplie des services prestés par l'AWIPH auprès de l'ensemble de la population.

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

Art.2. Le texte suivant est inséré avant l'avant dernier alinéa de l'article 23 :
« Le Gouvernement wallon, lors de l'élaboration du budget 2010 a débloqué :
un montant de 600 000 euros pour des prises en charges supplémentaires pour personnes polyhandicapées ;
un montant de 300 000 euros pour des conventions en matière d'accessibilité.

Le Gouvernement wallon, lors du premier ajustement 2010 du budget de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées a décidé : d'autoriser l'AWIPH à financer son déficit structurel, à politique constante, sur ses réserves. Si les réserves venaient à être épuisées, une augmentation de la dotation de fonctionnement serait accordée d'office pour couvrir le déficit de fonctionnement. Un plan d'économies sera mis en place par l'AWIPH pour financer les politiques nouvelles. Un monitoring, assuré par le Comité financier de l'AWIPH relatif, notamment, à ce plan et à l'évolution des dépenses de l'AWIPH, sera présenté annuellement au Gouvernement.

Le Gouvernement wallon, lors du 1^{er} ajustement 2010, a décidé l'augmentation de la dotation de l'Agence à concurrence d'un montant de 2.200.000 euros répartis comme suit:

- Le recrutement d'un travailleur pour la mise en place de la Plate forme de soutien à l'autonomie à domicile (1/2 année, 50 000 € lors de l'élaboration du budget 2011 initial) soit 25 000 € (financé au départ de l'AB 01.01.11);
- la prise en charge, pour 500 000 €, de 20 nouveaux cas prioritaires pour le reste de l'année soit 6 mois en 2010;
- l'appel à projets logements encadrés soit 375 000 € pour une année complète;
- L'appel à projet 16-25 ans soit 625 000 € pour une année complète;
- Le subventionnement d'un nouveau service résidentiel pour adultes de 15 places, Les Elfes, pour 375 000 € (1/2 année, 750 000 € lors de l'élaboration du budget 2011 initial);
- 300 000 € pour la mise en place de la Plate forme de soutien à l'autonomie à domicile ».

Art. 3. L'annexe du contrat de gestion de l'Agence telle que visée à l'article 31 du contrat précité est remplacée par l'annexe au présent avenant.

Art. 4. Le présent avenant au contrat de gestion de l'Agence entre en vigueur le jour de sa signature.

Annexe : Annexe relative à l'article 2 du contrat de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées - « Axes stratégiques du contrat ».

Fait à Charleroi, le 25 octobre 2010, en 4 exemplaires.

Le Gouvernement wallon, représenté par la Ministre de la Santé,
de l'Action sociale et de l'Egalité des chances,

Eliane TILLIEUX

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

Edouard DESCAMPE

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
1.1.	Des réponses adaptées aux besoins des personnes handicapées existent dans les différentes politiques régionales (emploi, formation, logement, transport,...).	Nombre de réglementations en cours de révision/révisées sur la base des actions engagées par l'AWIPH	0		
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
1.1.1.	Produire et diffuser des avis dans les domaines de politiques régionales où il existe des enjeux importants relatifs à l'intégration des personnes handicapées.	Nombre de rapports relatif à l'évolution des politiques des personnes handicapées	0	2	
		Nombre de participation à des groupes d'experts	valeur 2007=3		
		Evolution du nombre d'avis émis d'initiative ou à la demande du Gouvernement par l'Agence	1 avis (Contrat d'avenir: 2005)	1 par an	
		Evolution du nombre d'études thématiques proposées	1 (Rapport sur les services pour Sourds 2005)	1 par an	
1.1.2.	Collaborer à la mise en place d'un mécanisme permettant d'identifier les facteurs causant la non prise en compte des besoins des personnes handicapées.	Nombre d'études réalisées	valeur 2008=1		
		Nombre de fiches de révélations de problèmes diffusées	valeur 2009=13		
1.1.3.	Mettre en place le point de contact (focal) pour la Région wallonne en exécution de l'article 33.1 de la Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées en collaboration avec la Commission des personnes handicapées (article 33.2)	Nombre de rapports relatifs à la convention des Nations unies produits		1 en 2011	

Objectif général 1: Prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans toutes les politiques générales

1.1.4.	Établir des propositions concertées et coordonnées parmi les domaines de l'accueil de la petite enfance, de l'intégration scolaire, la transition école vie active, la mobilité, le logement, l'accessibilité des bâtiments publics, l'accessibilité de l'information, la formation, l'emploi	Nombre de propositions concertées établies		1 par an au minimum	
1.1.5.	Contribuer à l'atteinte de l'objectif de 2,5% d'emplois dans la fonction publique wallonne et à l'atteinte des quotas réservés aux personnes handicapées dans les provinces, communes, CPAS et associations de communes.	Nombre d'état des lieux réalisés par opérateur		1 par an alternativement	
		Nombre de concertations organisées avec la fonction publique wallonne			

Objectif général 1: Prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans toutes les politiques générales

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
1.2.	L'Agence joue un rôle d'appui, d'information et de mobilisation sur le plan local auprès des services généraux institutionnels et privés des différents niveaux de pouvoirs.	Proportion de communes wallonnes impliquées/couvertes en matière d'Handicontact	10%(2006)	10% en plus par an	Handicontact: personne référence au sein d'une commune
		Proportion de communes wallonnes dotées d'un Conseil Consultatif des personnes handicapées			
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
1.2.1.	Apporter sur le plan individuel une expertise et un appui aux services ordinaires.	Nombre de Communes sollicitées		27	262
		Nombre de Communes rencontrées		27	162
		Nombre de projets soutenus en matière d'accueil de la petite enfance	Valeur 2009=9		
1.2.2.	Centrer l'action des Bureaux régionaux sur le développement du travail en réseau.	Nombre de participation des BR dans des réseaux locaux			
1.2.3.	Animer et interpeller les acteurs sur le plan local, notamment avec le soutien des commissions subrégionales.	Nombre de partenaires identifiés	valeur 2006 = 3		
		Nombre de permanences décentralisées assurées par des agents des BR		3	
		Nombre de séances d'information ou de sensibilisation organisées	valeur 2008 = 96		
1.2.4.	Stimuler et soutenir les expériences novatrices locales, développées par les Commissions Subrégionales, assurant le partenariat d'une part, entre les services généraux des différentes administrations et d'autre part, entre les services généraux et les services spécialisés	Nombre d'expériences novatrices soutenues		2 en 2010	
		Nombre de projets concrets soutenus			

Objectif général 1: Prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans toutes les politiques générales

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
1.3	Les synergies et les partenariats entre l'Agence et d' autres acteurs de politiques régionales, communautaires et fédérales sont renforcés.	Evolution du nombre de protocoles de collaboration signés	2 (Forem Inami 2006)	1 par an	
		Evolution du nombre de projets pilotes transversaux	3	3 par an	
		Evolution du nombre de personnes suivies suite à des projets développés en partenariat	27		
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)			Documentation
		Définition	Valeurs 2006	Cible	
1.3.1	Elaborer des propositions de protocoles de coopération avec les services généraux particulièrement : l'Aide à la Jeunesse, l'enseignement, l'ONE, l'INAMI, services d'aides à domicile, le secteur des soins psychiatriques, le SPF Affaires sociales.	Nombre de groupes de travail	valeur 2007 = 1		
		Nombre de protocoles proposés	valeur 2007 = 1		
1.3.2	Développer et/ou soutenir des projets pilotes mixtes et transversaux, c'est-à-dire en autorisant et en soutenant la reconnaissance et/ou le cofinancement d'activités au profit des personnes handicapées en partenariat avec d'autres pouvoirs publics.	Nombre de projets mixtes ou transversaux proposés	3	3 par an	
1.3.3.	Mettre en place une concertation thématique des administrations régionales et communautaires concernées par la problématique du handicap sur l'annonce du handicap, l'accueil de la petite enfance, l'intégration scolaire et la transition école vie active	Nombre de concertation organisées		1 par an au minimum	

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.1	Les personnes handicapées et leur entourage sont correctement informés des soutiens auxquels ils peuvent faire appels et sont soutenus par l'Agence dans leurs démarches.	Evolution du nombre de personnes s'adressant au Numero vert et aux cellules EPOC	4779 (2006 N° VERT), 674 (2006 EPOC)	5000 700	Enquête Besoins 2006: 64% des personnes interrogées expriment un besoin en cette matière, 28% ne disposent d'aucun support aujourd'hui				
		Evolution du nombre de personnes accueillies dans les Bureaux régionaux	5563	30000					
		Evolution du nombre de participations à des salons	28	30					
		Evaluation de la satisfaction des usagers	77% en 2004						
		Diminution des plaintes	A construire	il n'y a pas à ce jour de dispositif particulier en vue de récolter les plaintes					
		Evolution du nombre de personnes ou de familles rencontrées (Cellule Cas prioritaires et Agents en Insertion Sociale)	223 (2006)	100 en plus par an	Enquête besoins 2006:33% des personnes ayant un besoin d'aide pour rechercher une aide sont sans solution				
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.1.1.	Renforcer les fonctions d'accueil et d'orientation dans les bureaux régionaux.	Nombre de personnes accueillies par les BR: Accueil Physique/Accueil téléphonique				Nombre d'agents affectés à ces tâches	valeur 2008 = 9		
		Nombre de formations spécifiques à destination des agents chargés de l'accueil et de l'orientation	valeur 2008:28189						
2.1.2.	Fournir un soutien plus personnalisé aux personnes handicapées et/ou leurs familles dans la recherche de prestations adaptées à leurs besoins.	Nombre de personnes suivies par la Cellule cas prioritaires	223						
		Nombre de personnes suivies par les Agents en Insertion sociale	valeur 2008 = 458						
		Nombre de réunions méthodologiques organisées							
2.1.3.	Clarifier les rôles en matière d'information, d'orientation, de conseils, suivi, accompagnement...	Nombre de fiches de description de fonction revues							

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.2	Les personnes handicapées et leurs aidants proches obtiennent les informations et conseils nécessaires pour répondre à leurs besoins d'autonomie et de participation dans leur environnement.	Evolution du nombre de personnes bénéficiant d'un conseil	2298 (IS et Projets pilotes)2006						
			2048 (Services Conseils 2006)						
		Nombre de supports d'information en matière d'aides techniques	valeur 2008 = 7						
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.2.1.	Renforcer les rôles d'information, d'orientation, de conseil, d'instruction, d'expertise, d'accompagnement et d'évaluation dans le cadre du processus d'octroi des aides matérielles.	Date de dépôt de la proposition réglementaire				Ressources financières consacrées à production et la diffusion d'informations relatives aux aides techniques	28 370 euros		
		Nombre de services, agréés, conventionnés ou pilotes en matière de conseils en aides techniques	3 services	5		Nombre d'ETP consacrés à ces tâches au sein de l'Agence			

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.3	Les personnes handicapées obtiennent l'aide technique la plus adéquate pour elles-mêmes et leurs aidants proches pour répondre à leurs besoins d'autonomie et de participation dans leur environnement.	Evolution du nombre de personnes bénéficiant d'aides techniques	5079						
		Taux de satisfaction des personnes en matière d'aides techniques							
		Evolution du % de personnes disposant d'une décision endéans les 60 jours	49%	5% de plus par an					
		Diminution du délai de paiement des aides	valeur 2008 = 21						
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.3.1.	Maintenir l'aspect dynamique et évolutif des interventions de l'Agence dans les processus d'octroi des aides matérielles	Nombre de formations aux nouvelles technologies en matière d'aides techniques organisées	valeur 2008 = 6			Nombre d'ergothérapeutes recrutés dans les BR	Nouvelles actions		
		Nbre de modifications de l'annexe		0 1 par an					
2.3.2.	Revoir les conditions et modalités d'intervention en aide matérielle en tenant compte notamment de la CIF et des réglementations antidiscriminations après avoir évalué la pertinence des outils existants	Date de dépôt de la proposition de modification réglementaire							
		Nombre de domaines d'activités opérationnalisés en fonction de la CIF	valeur 2008 = 1		Classification Internationale des Fonctions				
		Nombre de formations à la CIF ou à d'autres outils existants	valeur 2008 = 5						
		Nombre de bilans fonctionnels élaborés	valeur 2009 = 2						
2.3.3.	Simplifier les procédures administratives et réglementaires.	Nombre de recommandations du BPR, de l'Audit Budgétaire	valeur 2008 = 28		Business Process Reengineering				
		Nombre de simplifications implantées	valeur 2008 = 5						
2.3.4.	Rencontrer les besoins d'une intervention urgente en faveur des personnes handicapées atteintes de pathologies rapidement évolutives	Nombre d'interventions d'urgence pour des personnes atteintes de pathologies évolutives							
2.3.5.	Élaborer des propositions en matière de soutien aux personnes présentant une déficience sensorielle notamment en matière d'interprétariat pour personnes sourdes, de transcription braille et d'accompagnement pédagogique	Nombre de propositions émises							

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
2.4.	Les personnes handicapées reçoivent des soutiens adaptés à leurs situations et à leurs besoins individuels.	Evolution du nombre de bénéficiaires de prestations de répit dans des services agréés dans des projets pilotes	81 (2004) 41 Chouette Service(2006)	200 en 2009	Enquête besoins 2006: 40% des personnes interrogées ont des besoins en cette matière et 47 n'ont pas de solution
		Evaluation de la satisfaction des usagers de prestations de répit	0	1	
		Evolution du nombre de bénéficiaires de SRT	222 (2006)	249(2008)	
		Evaluation de la satisfaction des usagers des SRT et projets pilotes	0	1	
		Evolution du nombre de bénéficiaires en AVJ	117	117	
		Evaluation de la satisfaction des usagers des Services d'Aide à la Vie Journalière	1		Enquête 2006: 90% de bénéficiaires satisfaits
		Evolution du nombre de bénéficiaires de Services en milieu ordinaire	6002		
		Evaluation de la satisfaction des usagers des Services en milieu ordinaire	0	1	
		Evolution du nombre d'ETP en SRNA	241 (2006)		
		Evolution du nombre de personnes bénéficiant de prestations de services conventionnés	174 (31/12/2006)		
		Evolution du nombre de bénéficiaires du BAP	18 (2006)	Au mini.18	
		Evaluation de la satisfaction des usagers du Budget d'Assistance Personnelle	0	1	Evaluation 2007: Augmentation de la satisfaction des bénéficiaires en matière de réalisation des habitudes de vie passage de 36 à 53% de satisfaction
		Evolution du nombre de bénéficiaires de frais de déplacement et de séjour	856 bénéficiaires de paiement (2006)		
		Evolution du nombre de projets déposés par des associations de services	1		
Evolution du nombre de pools de services	0				

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens					
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.		
2.4.1.	Augmenter l'offre de répit-dépannage.	Nombre de dispositifs de répit et de court séjour	13 services et prises en charge adultes 13 services et prises en charge jeunes 3 services conventionnés et 1 service en Initiative Spécifique								
		Nombre de prestations de répits et de court séjour délivrées	280 répit, 26 urgence (Chouette Service 2006)								
2.4.2.	Augmenter l'offre de logements supervisés (SRT)	Nombre de prises en charge agréées									
		Nombre de services agréés	22 services et 205 prises en charge agréées	27 places en plus							
		Nombre de projets pilotes									
2.4.3.	Evaluer et adapter l'offre en services d'aide aux activités de la vie journalière	Nombre de prises en charge agréées		118							
		Nombre de services agréés	9 services 118 prises en charge								

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

2.4.4.	Evaluer et diversifier l'offre en milieu ouvert (services d'aide précoce, d'aide à l'intégration, d'accompagnement)	Date de remise du rapport d'évaluation des SAC			
		Nombre d'évaluations réalisées		0 1 (2008)	
		Nombre de services	SAP 19,SAI 29,SAI 40		SAP: Service d'Aide Précoce, SAI: Service d'Aide à l'Intégration, SAP: Service d'Accompagnement
		Nombre de dossiers	SAP 658, SAI 783, SAP 1519		
2.4.5.	Elaborer et expérimenter un système de conventions de prestations par objectifs qui favorisent une prise en charge de la personne handicapée évoluant en fonction de ses besoins	Nombre de services conventionnés		7	
2.4.6.	Poursuivre l'expérience du budget d'assistance personnelle, la finaliser, l'évaluer et étudier la possibilité de sa mise en œuvre élargie.	Date d'évaluation, date du dépôt des conclusions		janv-08	
2.4.7.	Favoriser et appuyer la coopération et le partenariat entre les services	Nombre d'appels à projets adressés à des associations de services		valeur 2008 = 1	
		Nombre de projets reçus		valeur 2008 = 11	
2.4.8.	Favoriser l'intégration scolaire et l'accès aux dispositifs de formation par une prise en charge adaptée des frais de déplacement et de séjour	Date de dépôt de la proposition			
2.4.8.	Élaborer et expérimenter un outil de subventionnement prenant en compte l'intensité de soutien que requiert la personne et son projet de vie	Date de production de l'étude sur les coûts			
		Nombre de Services participant à l'expérimentation			
		Date de proposition d'un modèle de subventionnement			

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.5.	Les personnes handicapées avec les besoins les plus importants reçoivent des soutiens adéquats.	Evolution du taux de personnes prioritaires entrées dans les services							
		Evolution du taux de personnes prioritaires bénéficiant de conventions nominatives ou d'agrément nominatifs							
		Evolution du nombre de personnes prioritaires par rapport au nombre de personnes en services	36,92%						
		Evolution du nombre d'heures de formations consacrées au personnel s'adressant à des publics de grande dépendance							
		Taux du personnel subsidié par l'Agence ayant suivi une formation pour des publics de grande dépendance							
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.5.1.	Renforcer la priorité d'accès aux prestations pour les personnes ayant un handicap de grande dépendance.	Nombre de personnes de la catégorie C entrées		89	augmentation				
		Nombre de personnes de la catégorie C sorties							
		Nombre de personnes prioritaires entrées en service	17,20%						
		Nombre de personnes prioritaires sorties							
2.5.2.	Améliorer le cadre réglementaire des conventions nominatives prenant en compte les besoins réels de prises en charge des personnes	Date de dépôt de la proposition réglementaire en matière de convention nominative							
		Nombre de conventions nominatives accordée à des personnes prioritaires							
2.5.3.	Développer des interventions mixtes pour les personnes présentant des doubles diagnostics pouvoir répondre aux différents besoins de ces personnes.	Nombre de projets déposés		valeur 2007 = 1					
		Nombre de projets acceptés							
2.5.4.	Soutenir et renforcer la formation du personnel des services accueillant cette catégorie de personnes.	Nombre de formations organisées							
		Nombre de membres du personnel subsidié par l'Agence ayant suivi une formation pour des publics de grande dépendance							

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.6.	La qualité des services dans les structures agréées ou autorisées par l'Agence est garantie.	Evolution du nombre de plaintes déposées à l'AWIPH	12 plaintes 38 doléances						
		Evolution du nombre de services avec registre d'incidents	Nouvelles actions						
		Evolution du nombre de visites dans les services accueillant des français	valeur 2007 = 90						
		Evolution du nombre d'outils d'autoévaluation mis à disposition	Nouvelles actions						
		Evolution du nombre de services disposant d'outils d'autoévaluation	Nouvelles actions						
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.6.1.	Renforcer le dispositif de prévention et de gestion des plaintes contre les abus des personnes accueillies ou hébergées dans les services.	Nombre de plaintes	12 plaintes 38 doléances			Nombre d'inspecteurs supplémentaires			3 (2007)
		Nombre de doléances							
		Date d'élaboration d'un cadre réglementaire							
		Date d'élaboration d'un outil de signalement des incidents							
		Date d'élaboration du protocole de prévention de la maltraitance							
		Nombre de formations à la bientraitance	Nouvelles actions						
2.6.2.	Améliorer le cadre réglementaire relatif à la prise en charge des bénéficiaires étrangers afin de s'assurer de la qualité de celle-ci et développer des partenariats concrets avec les autorités compétentes concernées afin de réguler avec elles les entrées et sorties de ces bénéficiaires en Région wallonne.	Nombre de services audités							
		Nombre de rencontres avec les autorités françaises							
		Nombre de départements français rencontrés							
		Date d'élaboration de modalités concrètes de collaboration avec les autorités françaises en matière de transfert d'informations, de collaboration entre services d'inspection et d'élaboration de convention de financement							

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

2.6.3.	Mettre en place des mécanismes d'autoévaluation au sein des services.	Nombre de journées d'échanges de bonnes pratiques organisées		
		Nombre d'outils mis à disposition		
		Nombre d'outils existants et recensés dans les services		
2.6.4.	Améliorer la qualité des infrastructures, notamment à travers l'élaboration d'un cadastre et une proposition d'une nouvelle réglementation relative au financement des infrastructures.	Date d'élaboration du cahier des charges relatif à l'outil informatique		
		Date de réalisation du cadastre	Nouvelles actions	
		Date de dépôt de la proposition réglementaire	Nouvelles actions	
2.6.5.	Améliorer le mécanisme de subventionnement du transport collectif des personnes handicapées organisé par les services d'accueil de jour.	Date de dépôt de la proposition réglementaire	Nouvelles actions	

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.7.	Les personnes handicapées disposent de formations adaptées à leurs besoins et conformes aux exigences du monde de l'emploi	Evolution du Nombre de stagiaires en formation (CAP CFP)	2006 CAP: 647 CFP 1240						
		Taux de fréquentation des formations en CFP	83,90%						
		Evaluation de la satisfaction des stagiaires		à réaliser en 2008					
		Evolution du taux de formation en entreprise (CFP)	26%	30%					
		Evaluation de la satisfaction des entreprises accueillant des stagiaires		à réaliser en 2008					
		Evolution du pourcentage de femmes accédant aux Centres de Formation Professionnelle AWIPH	26,64%						
		Evolution du taux d'insertion des stagiaires	A construire		Les données existent au niveau des Centres de Formation Professionnelle mais ne fait pas l'objet d'un reporting structuré et exploitable. Une enquête relative au taux d'insertion des stagiaires devrait être réalisée				
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Va. 2006	Cible	Docu.
2.7.1.	Collaborer avec les opérateurs de formation.	Nombre de collaborations							
2.7.2.	Renforcer les formations en entreprises et ou en alternances.	Nombre d'heures de formation en entreprise	138089	augmentation					
		Nombre de femmes en formation en Centre de Formation Professionnelle AWIPH	329	augmentation					
2.7.3.	Positionner la formation spécialisée (CFP) dans le champ global de l'offre de formation et organiser des passerelles et des partenariats.	Nombre de partenariats							
2.7.4.	Simplifier les procédures administratives (Personnes handicapées et services)	Nombre de simplifications implantées pour les personnes handicapées							
		Nombre de simplifications implantées pour les services							

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.8.	Les personnes handicapées se voient offrir davantage d'opportunités en matière d'insertion professionnelle.	Proportion de personnes handicapées insérées professionnellement par rapport aux bénéficiaires du Job Coaching							
		Evolution du nombre de personnes bénéficiant d'une aide de l'AWIPH en matière d'emploi ordinaire	3675(2006)	4000					
		Evolution du nombre de sensibilisation à destination d'employeurs	9 séances d'information 328 participants (2006) 12 séances de sensibilisation 246 participants	10 séances par an					
		Evolution % de dossiers traités en moins de 60 jours	40%	5% en plus annuellement					
		Evaluation de la satisfaction des employeurs		à réaliser en 2010					
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.8.1.	Renforcer le soutien apporté aux personnes handicapées en matière d'emploi (évaluation des aptitudes, recherche d'emploi, formation en emploi, maintien en emploi, suivi en emploi ...)	Evolution du nombre de personnes faisant l'objet d'un soutien à l'emploi	346 (Job Coach)		Nombre de personnes suivies au 30/9/2006 uniquement en Job Coaching.	Nombre d ETP consacrés au soutien à l'emploi à l'agence	A construire		
						Nombre d ETP consacrés au soutien à l'emploi dans des services	6,2 etp. (sept 2006)		
2.8.2.	Développer les actions de sensibilisation à l'emploi vis-à-vis des opérateurs, des partenaires sociaux, conseillers en prévention, médecins du travail.	Nombre de sensibilisations	9 séances d'information 328 participants (2006) 12 séances de sensibilisation 246 participants	10 séances par an					

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

2.8.2.	Simplifier les processus d'octroi des aides à l'emploi et diminuer le délai de traitement des dossiers.	Nombre de simplifications implantées	valeur 2008 = 5		
2.8.3.	Faire connaître l'offre de services de l'AWIPH en matière d'insertion professionnelle	Date d'approbation par le Comité de direction d'une stratégie de participations à des foires et salons de l'emploi			
2.8.4.	Soutenir l'insertion professionnelle des personnes handicapées par les opérateurs généraux du marché de l'emploi	Date de production d'un inventaire des adaptations de l'offre de services			
		Date de production du kit de formation à destination des stagiaires handicapés des opérateurs de formation généraux			
		Date de création d'une rubrique du site internet destinée aux opérateurs d'insertion socio-professionnelle			
2.8.5.	Evaluer l'impact des aides de l'AWIPH auprès des entreprises	Date de production de l'évaluation		2011	

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)							
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation				
2.9.	Les entreprises de travail adapté offrent davantage d'emplois valorisants aux personnes handicapées qui ne peuvent accéder à l'emploi ordinaire.	Evolution du nombre moyen de bénéficiaires de section d'accueil et de formation	77	100					
		Taux d'insertion des stagiaires après Section d'accueil et de formation	51%						
		Evolution du nombre moyens de bénéficiaires de dispositif de maintien	100	100					
		Evolution du nombre moyen d'emplois subsidiés en eta	5715 (2006)	400 en plus en 2008					
		Evauation de la qualité de vie des travailleurs en ETA: Taux de satisfaction général	61%						
		Evolution du taux moyen de perte de rendement	63%(personnes en ETA au 31/12/2006)						
		Evolution du nombre d'emplois en ETA	7819 (2006)						
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Val. 2006	Cible	Docu.
2.9.1.	Améliorer le dispositif d'accueil et de formation	Nombre de sections d'accueil	15 services,100 places	120		Budget complémentaire pour l'engagement de 200 travailleurs en ETA		2 200	PST 3
		Nombre de places agréées							
2.9.2.	Améliorer les dispositifs visant à maintenir en emploi les travailleurs âgés et lourdement handicapés.	Nombre de sections de maintien	29 servi ces, 99 places (2006)	160					
		Nombre de places agréées							
2.9.3.	Proposer un financement qui favorise la performance économique et sociale des ETA.	Date de dépôt de la proposition d'arrêté en matière d'infrastructure							
2.9.4.	Soutenir le secteur dans la recherche de nouvelles opportunités de croissance.	Nombre d'actions transversales	valeur 2008 = 1						
2.9.5.	Élaborer un plan de relance visant au maintien et à la reprise des activités	Nombre de subventions de formations octroyées				Montants financiers consacrés au plan de relance (réalisé)			
		Nombre de subventions en matière de passage au statut à société à finalité sociale octroyées							
		Nombre de subventions en matière d'agence conseil octroyées							

Annexe à l'avenant N° 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 2: Déployer et renforcer les politiques spécifiques aux personnes handicapées

			Nombre de projets en matière de recherche de nouveaux marchés sélectionnés		
--	--	--	--	--	--

Indicateurs de résultats (Impact et résultats)					
N°	Objectif spécifique (Objectif)	Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation
3.1.	L'Agence dispose d'une information objectivée pour optimiser ses décisions stratégiques et fonctionnelles.	Evolution du taux d'informatisation		à construire	Les actions existent mais l'indicateur doit être construit
		Evolution du nombre d'applications interactives	8	2 par an	
		Evolution du nombre de transactions avec la Banque carrefour		Nouvelles actions	
		Nombre de test catastrophe	0	1 par an	
		Evolution du nombre de tableaux de bord mis à disposition	0	4 rapports de suivi du contrat de gestion 1 rapport d'évaluation du Contrat de gestion par an	

N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)			Indicateurs de moyens				
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Valeur 2006	Cible	Doc.
3.1.1.	Assurer le fonctionnement des systèmes d'information	Nombre de pannes des systèmes critiques (Lam, Comptabilité, Personnel, Mail, Mail externe, Portail)				Nombre d'ETP consacrés à l'informatisation	8,45	11 en 2008	
						Dépenses consacrées à l'informatisation	591 664 euros		
			valeur 2007 = 1						
3.1.2.	Etendre le champ d'application à tous les secteurs d'activités	Nombre de nouveaux développements	2 (2006)	2 par an					
		Date d'approbation du schéma directeur par le Comité de Direction						2010	
		Nombre de fiches projets réalisées							
		Nombre d'actions réalisées (Sous fiches projets)			5 par an				
3.1.3.	Systématiser l'échange de données informatisées au sein de l'Agence et avec des tiers	Nombre de nouvelles applications interactives		3 2 par an					
		Date de liaison à la banque carrefour							
3.1.4.	Sécuriser les échanges de données.	Nombre d'applications avec LOGIN, Nombre d'applications avec carte électronique							
									LOGIN valeur 2008 = 4
3.1.5	Elaborer un dispositif cohérent permettant la production d'une information complète sur le déroulement des programmes.	Nombre d'indicateurs décrits faisant l'objet d'une fiche de méta information							Tous en 2012
			0						

Indicateurs de résultats (Impact et résultats)									
N°	Objectif spécifique (Objectif)	Définition	Valeurs		Documentation				
			2006	Cible					
		Evolution du nombre de recommandations à la suite d'audits		21					
		Evolution des ressources consacrées à l'audit interne	1	2					
		Date de révision du ROI		déc-07					
		Evolution du nombre de rapports établis par des comités spécialités	0	3					
		Evolution du nombre de tableaux de bord de gestion budgétaire	4	4					
3.2.	Les pratiques de gestion interne de l'organisme correspondent aux meilleurs standards en termes de contrôle, de qualité et de transparence.								
Indicateurs de réalisation (Production)									
N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Définition	Valeurs		Documentation	Indicateurs de moyens			
			2006	Cible		Définition	Valeurs 2006	Cible	Doc.
3.2.1.	Décrire et auditer l'ensemble des processus et procédures en vigueur au sein des différents secteurs de l'agence afin de préciser et/ou définir les instructions.	Date de dépôt du plan d'audit		2008					
		Nombre de processus décrits, nombre de procédures écrites		2					
		Nombre de services audités		12 par an					
3.2.2.	Renforcer l'audit interne de l'agence et étendre ses compétences dans les domaines des audits opérationnels, financiers et budgétaires, ainsi qu'à toute autre mission spécifique confiée par l'organe compétent.	Nombre de formation des auditeurs		2			Nombre d'ETP consacrés à l'audit	1	2
		Nombre d'audits opérationnels		Nouvelles actions					
		Nombre d'audits budgétaires	3	1 par budget					
		Nombre de missions spécifiques		1					
3.2.3.	Améliorer le rôle et le 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, notamment par 1° la révision du ROI 2° la formalisation des délégations 3° la constitution de divers comités spécialisés	Nombre de réunions des comités de suivi		0	Minimum 1 par Comité et par an				
		Nombre de formations organisées à destination des membres du CG et des Conseils		1	1 par an				
		Nombre de participants aux formations		6					
3.2.4.	Mettre en place un modèle d'évaluation des coûts de l'Agence, basé sur la comptabilité générale.	Nombre d'évaluations des coûts réalisées		1	1 par an				
3,2,5,	Mettre en œuvre les recommandations de la Cour des Comptes en matière de marchés publics	Nombre de recommandations mises en œuvre							
3.2.6	Mettre en place des projections budgétaires pluriannuelles dans chaque programme	Nombre de projections pluriannuelles réalisées							

Annexe à l'avenant 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 3:Développer une organisation plus performante et plus transparente

3.2.7.	Formaliser les procédures/pratiques internes	Nombre de procédures formalisées		
3.2.8.	Mettre en place progressivement une gestion électronique des documents	Nombre de projets pilotes mis en place		

N°	Objectif spécifique (Objectif)	Indicateurs de résultats (Impact et résultats)			
		Définition	2006	Cible	Documentation
3.3.	L'Agence dispose d'un personnel compétent, motivé et qualifié en nombre suffisant pour rencontrer ses objectifs.	Evaluation de la satisfaction des usagers de l'Awiph (personnes handicapées, familles, entreprises, services agréés, instances d'avis,...)		A réaliser en 2011	
		Evolution du nombre de formations orientées usagers		valeur 2007 = 1	
		Evolution du nombre de personnes ayant suivi des formations orientées usagers		valeur 2009 = 107	
		Evolution du nombre de fonctions décrites		valeur 2008 = 48	
		Evolution du nombre de personnes ayant participé à des nouveaux modules de formation		valeur 2009 = 25	
		Evolution du nombre de consultations de documents sur le site portail de l'AWIPH	22143 documents ouverts en 2006	10% en plus par an	
		Evolution du nombre de séances d'information à propos du contrat de gestion	0	6 par an	
	Evolution du nombre de conférences à caractère scientifique		Nouvelles actions		

N°	Objectif opérationnel (Stratégie)	Indicateurs de réalisation (Production)				Indicateurs de moyens			
		Définition	Valeurs 2006	Cible	Documentation	Définition	Valeurs 2006	Cible	Doc.
3.3.1.	Elaborer et proposer au Gouvernement un plan de personnel adapté aux objectifs du contrat de gestion.	Date de dépôt de la proposition de cadre au Comité de Gestion			2008	Evolution du nombre ETP	344,9		
		Date de transmission au Ministre et au Gouvernement			2008	Evolution du nombre d'ETP consacré aux services aux personnes	valeur 2009 = 57		
		Nombre de participations à des réunions techniques lors des négociations			valeur 2008 = 1	Evolution des ETP consacrés à la coordination	valeur 2008 = 1		
		Nombre de présentations du plan de personnel au CCB et aux organisations syndicales			1 par an				

Annexe à l'avenant 2 du Contrat de gestion 2007-2012 de l'AWIPH
Ligne Directrice 3:Développer une organisation plus performante et plus transparente

3.3.2.	Développer un modèle de compétences pour les agents orientées vers la satisfaction des usagers.	Nombre de compétences clés identifiées					
3.3.3.	Elaborer une description de fonctions par métier.	Nombre de description de fonctions		valeur 2008 = 48			
3.3.4.	Adapter le plan de formation du personnel de l'Agence aux objectifs du Contrat de gestion.	Nombre de nouvelles formations					
3.3.5	Améliorer la gestion des ressources humaines	Nombre de jours de formation au management organisées					
		Nombre de plan de personnel proposés		1 par an			
		Nombre de journées de formation des nouvelles recrues organisées					
3.3.6.	Renforcer la coordination interne	Nombre de réunions de Comité de direction organisées					
		Nombre de réunion de Comité de Direction élargi organisées					
		Nombre de réunions de coordination thématique organisées					
3.3.7.	Améliorer la communication interne au sein de l'organisme.	Nombre de newsletters internes publiées		0 2 en 2012			
		Date de dépôt du plan de communication relatif au Contrat de gestion			juil-07		
		Nombre de réunions de staff		10 par an			
3.3.8.	Améliorer la communication externe de l'organisme.	Date de production du rapport sur l'Image de l'AWIPH				Moyens financiers consacrés à la communication externe	
		Date de production du plan de communication externe					
		Nombre de capsules vidéo produites					