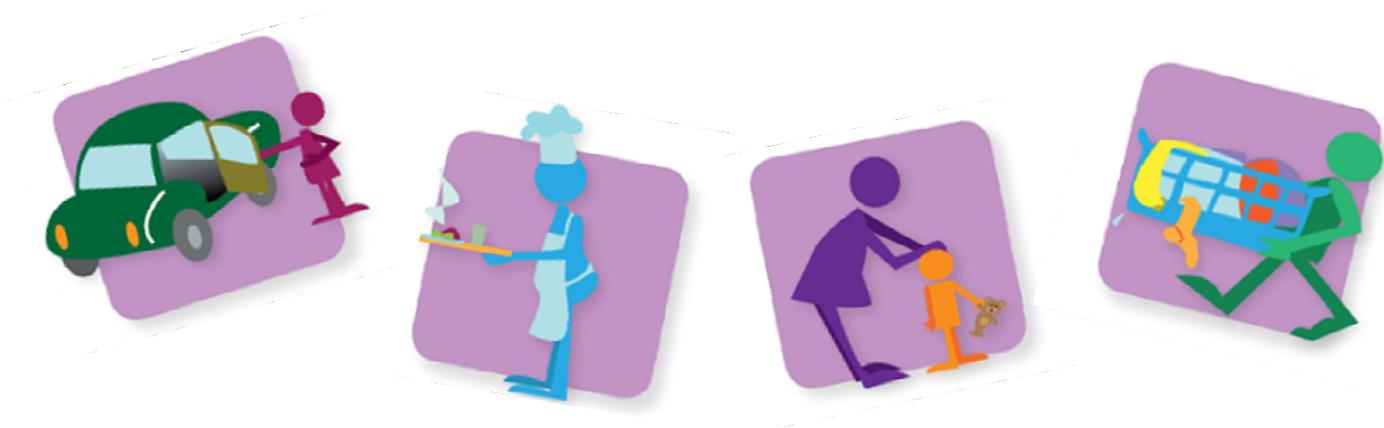




**Evaluation de la mise en œuvre de l'arrêté du
Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux
conditions d'octroi du budget d'assistance personnelle**

Présentation des résultats – v0.1 (draft)

ANNEXES



14 mars 2014

Annexes

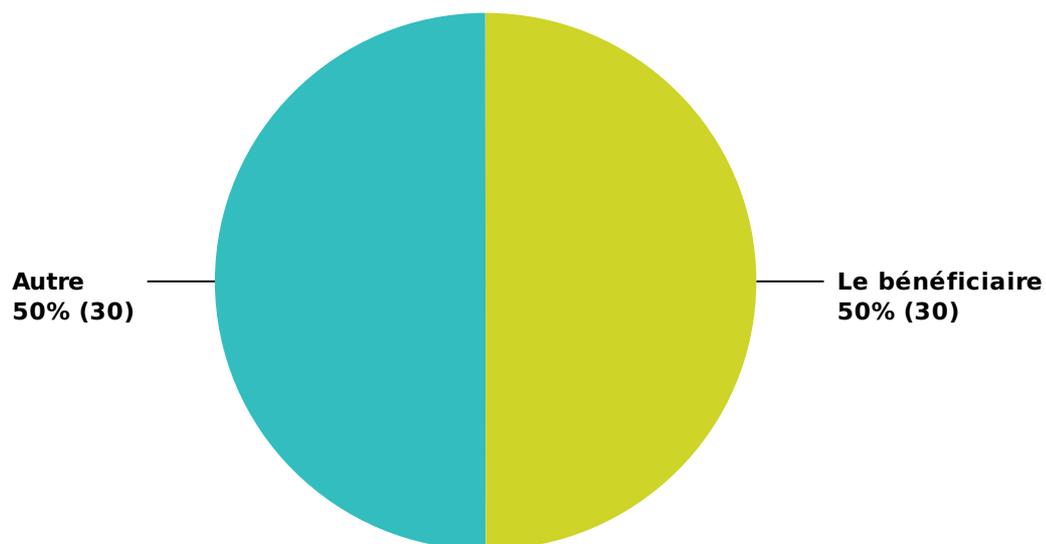
Seules les questions fermées ont été reprises dans les annexes « résultats quantitatifs ». Les données qualitatives issues des questions ouvertes ou liées aux informations données par les répondants se trouvent dans le chapitre II « Résultats ».

- 1. Résultats quantitatifs bénéficiaires**
- 2. Résultats quantitatifs prestataires**
- 3. Message d'annonce**
- 4. Questionnaire bénéficiaires**
- 5. Questionnaire prestataires**
- 6. Questionnaire associations**
- 7. Guide d'animation focus group coordinateurs**
- 8. Guide d'animation focus group agents traitants**

1. Résultats quantitatifs bénéficiaires

Q3 Qui est au bout du fil?

Répondues : 60 Ignorées : 0



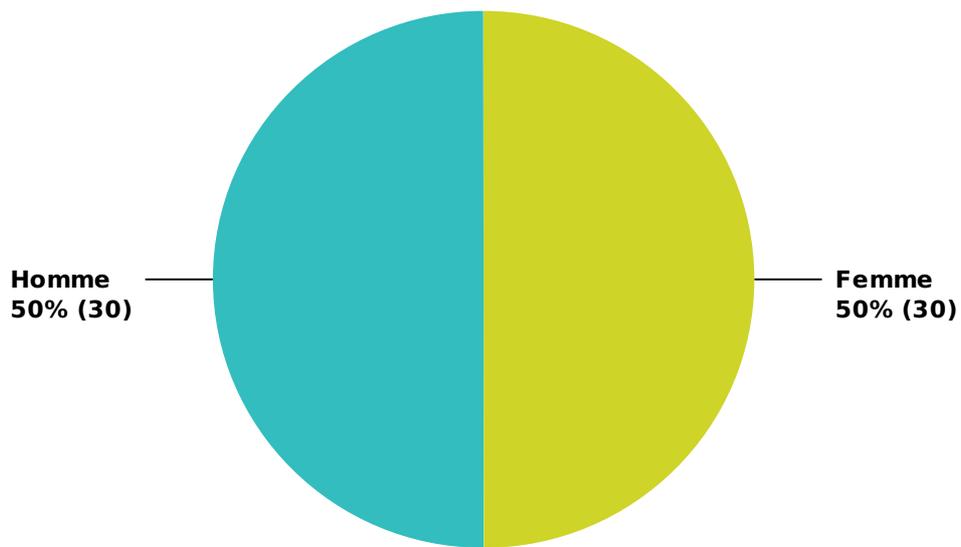
Choix de réponses	Réponses	
Le bénéficiaire	50%	30
Autre	50%	30
Total		60

Q4 Tranche d'âge du bénéficiaire BAP

Répondues : 60 Ignorées : 0

Q5 Genre du bénéficiaire

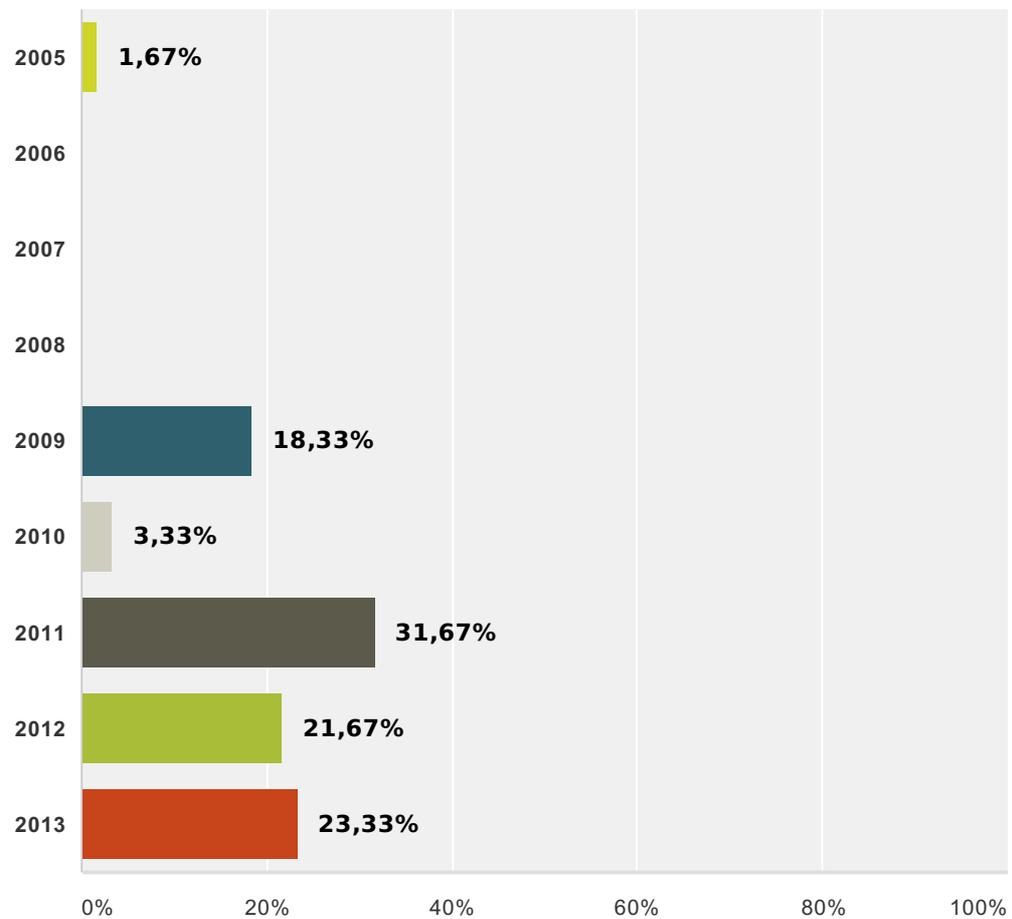
Répondues : 60 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
Femme	50%	30
Homme	50%	30
Total		60

Q6 Depuis quand bénéficiez-vous d'un BAP (année)

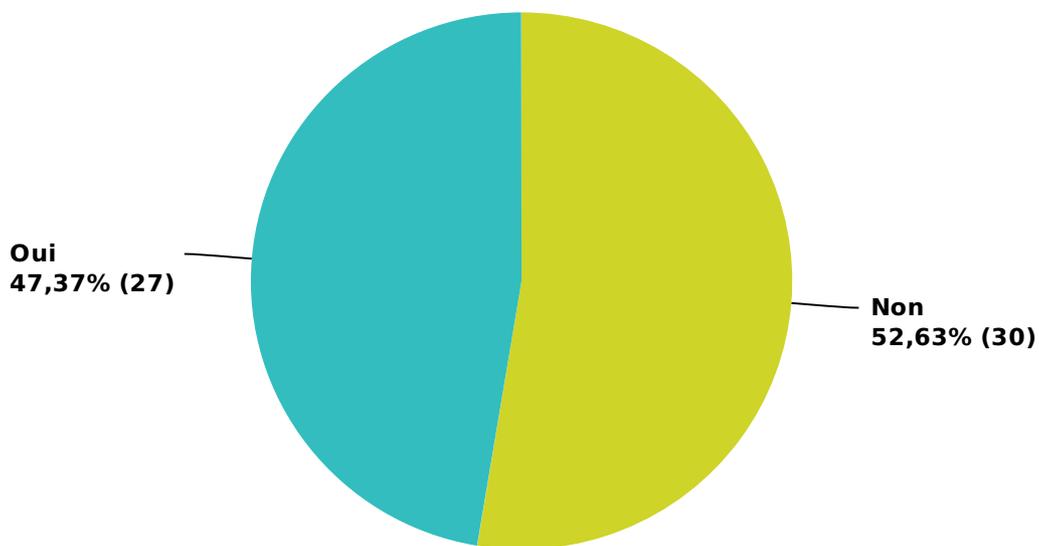
Répondues : 60 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
2005	1,67%	1
2006	0%	0
2007	0%	0
2008	0%	0
2009	18,33%	11
2010	3,33%	2
2011	31,67%	19
2012	21,67%	13
2013	23,33%	14
Total		60

Q7 Etes-vous membre d'une association de personnes handicapées et si oui laquelle ?

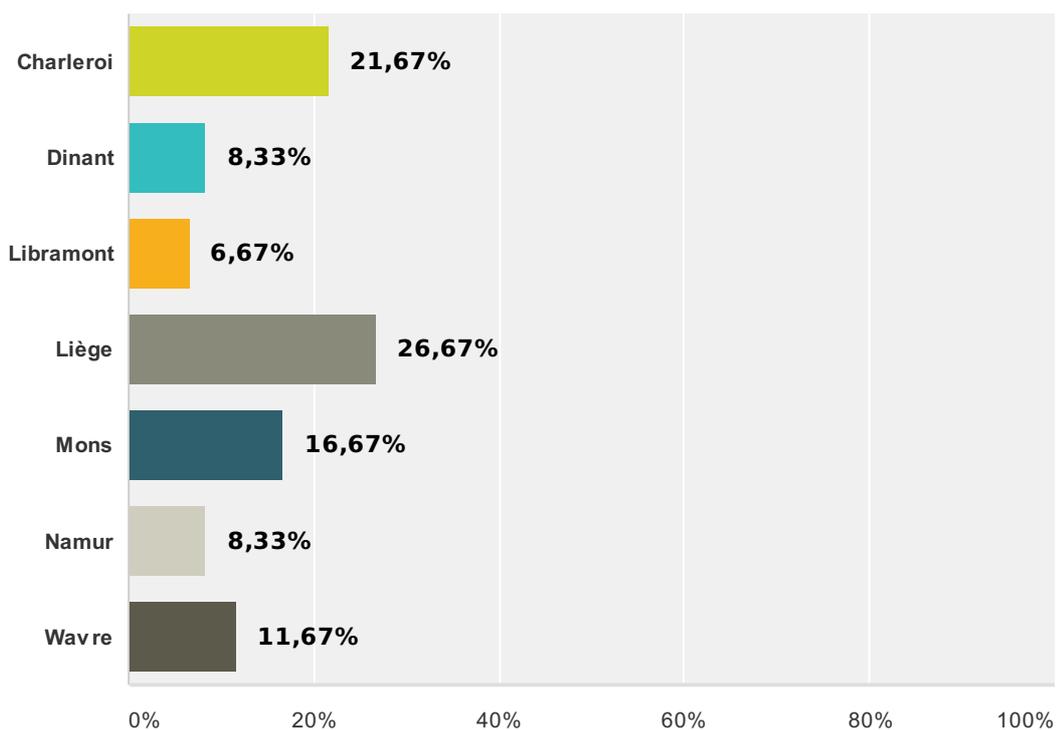
Répondues : 57 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Non	52,63% 30
Oui	47,37% 27
Total	57

Q8 De quel bureau dépendez-vous?

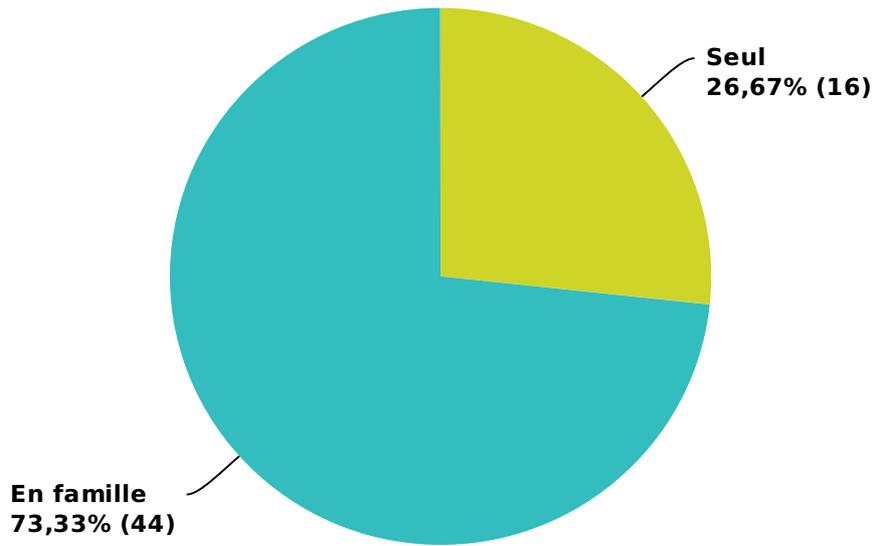
Répondues : 60 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
Charleroi	21,67%	13
Dinant	8,33%	5
Libramont	6,67%	4
Liège	26,67%	16
Mons	16,67%	10
Namur	8,33%	5
Wavre	11,67%	7
Total		60

Q9 Vivez-vous :

Répondues : 60 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Seul	26,67% 16
En famille	73,33% 44
Total	60

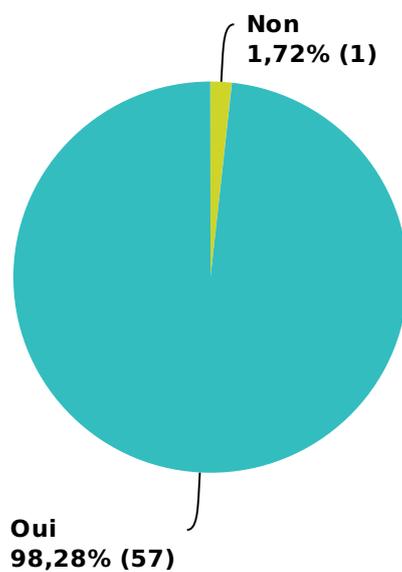
Q11 Quels sont les domaines d'assistance dont vous bénéficiez actuellement via le BAP (un ou plusieurs à cocher) ?

Répondues : 59 Ignorées : 1

	Non	Oui	Total
Actes de la vie journalière: se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer, etc	55,93% 33	44,07% 26	59
Activités domestiques: faire la lessive, le ménage, la préparation des repas, organiser le budget, faire les courses, etc.	15,25% 9	84,75% 50	59
Déplacements liés aux activités de la vie quotidienne	75,86% 44	24,14% 14	58
Activités sociales ou de loisirs	87,93% 51	12,07% 7	58
Activités de formation ou de travail. Par exemple: manger, boire, aller aux toilettes, etc. sur le lieu de travail).	98,28% 57	1,72% 1	58
Accompagnement personnel au domicile (services de garde, d'une présence permanente)	57,89% 33	42,11% 24	57

Q12 Ces activités sont-elles bien celles pour lesquelles vous avez besoin d'aide

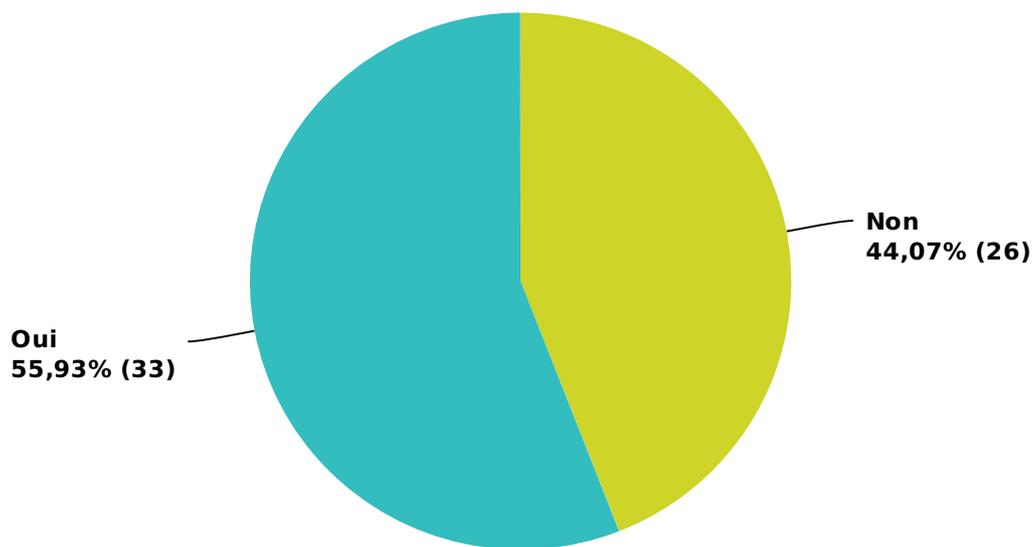
Répondues : 58 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses	
Non	1,72%	1
Oui	98,28%	57
Total		58

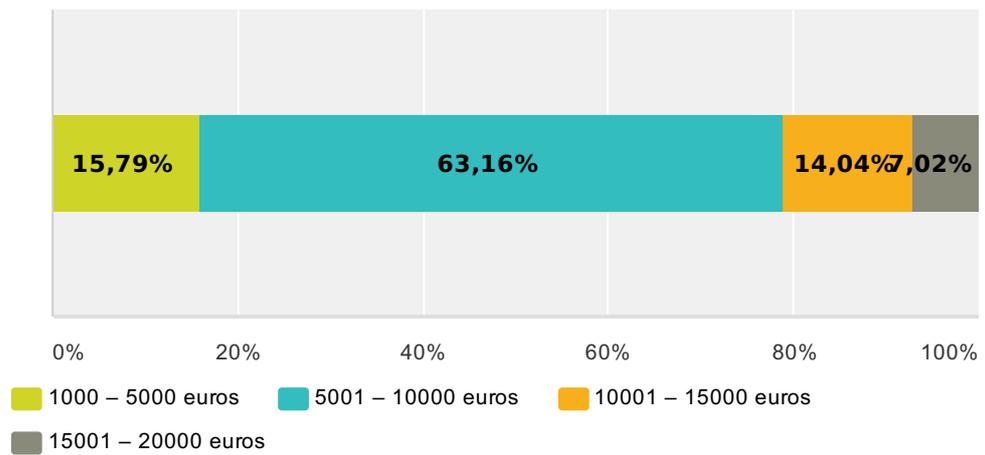
Q13 Faites – vous appel à d'autres services que ceux de votre BAP ?

Répondues : 59 Ignorées : 1



Q14 Montant du financement

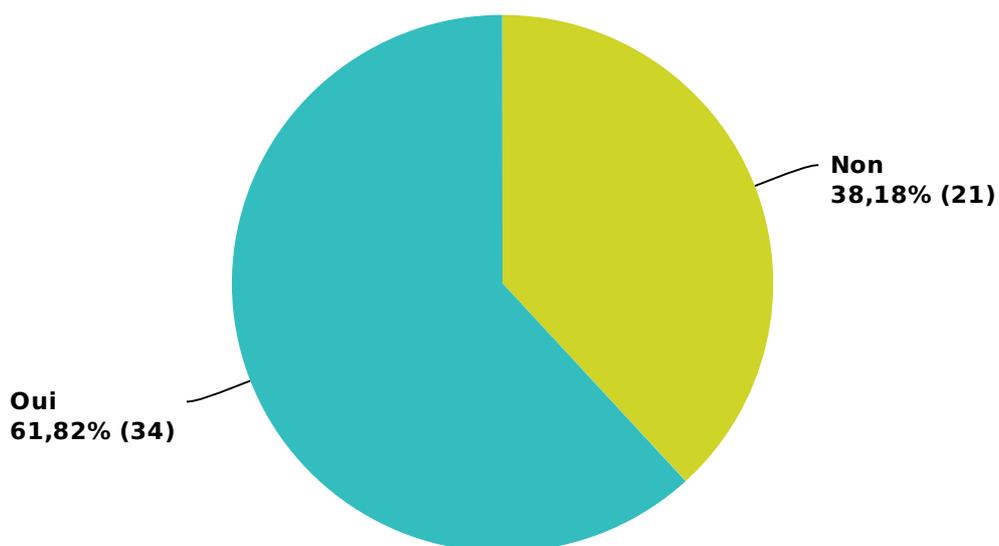
Répondues : 57 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses	Nombre
1000 – 5000 euros	15,79%	9
5001 – 10000 euros	63,16%	36
10001 – 15000 euros	14,04%	8
15001 – 20000 euros	7,02%	4
Total		57

Q15 Est-ce suffisant?

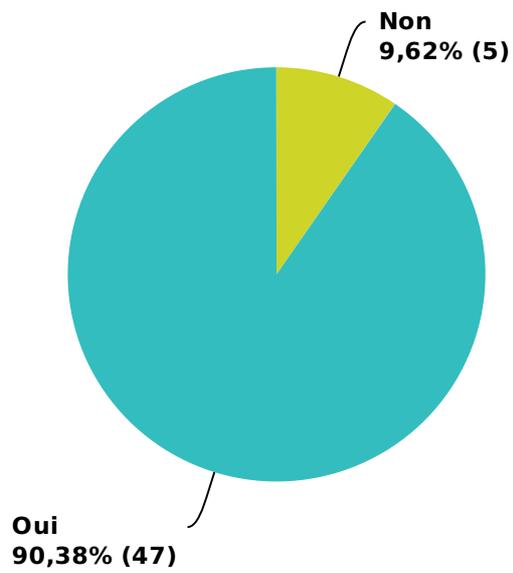
Répondues : 55 Ignorées : 5



Choix de réponses	Réponses
Non	38,18% 21
Oui	61,82% 34
Total	55

Q16 Le mode de paiement est-il adéquat ?

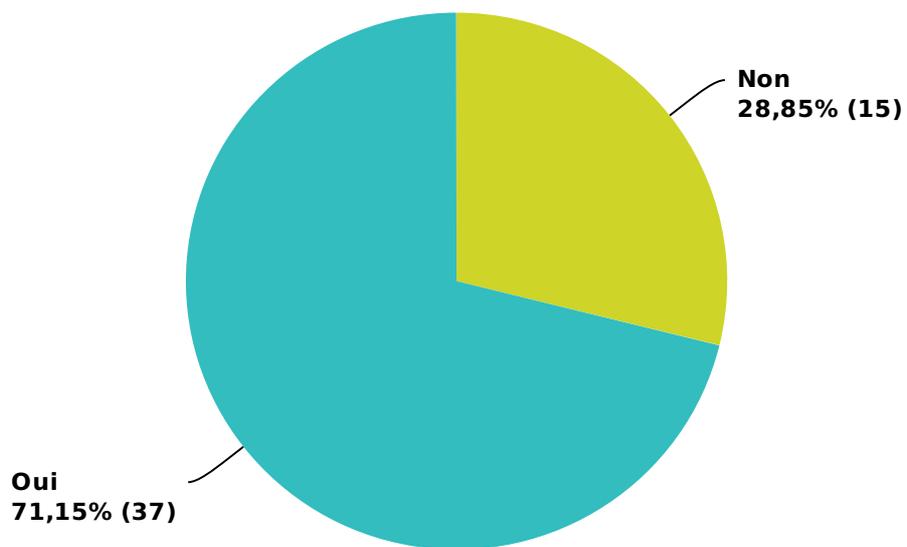
Répondues : 52 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses
Non	9,62% 5
Oui	90,38% 47
Total	52

Q17 A la fin de cette année, aurez-vous consommé tout votre budget 2013 ?

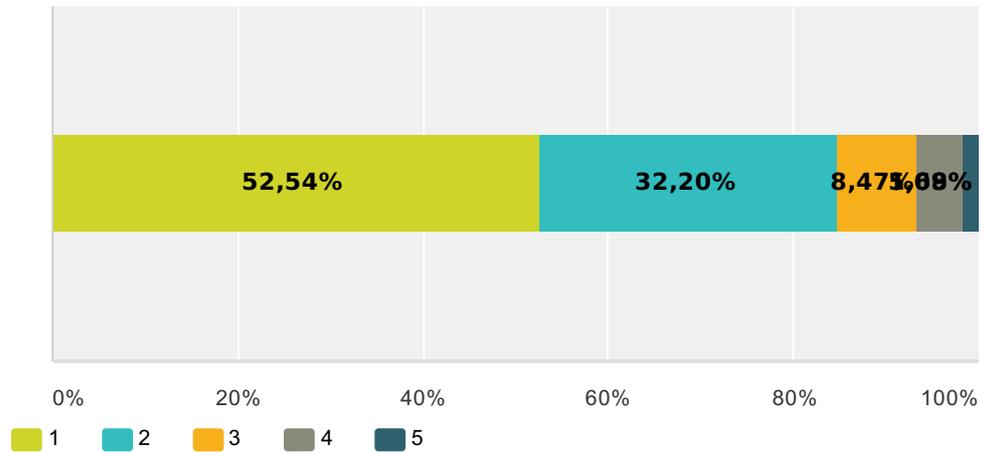
Répondues : 52 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses	
Non	28,85%	15
Oui	71,15%	37
Total		52

Q19 A combien de prestataires faites-vous appel via votre BAP ?

Répondues : 59 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses	Count
1	52,54%	31
2	32,20%	19
3	8,47%	5
4	5,08%	3
5	1,69%	1
Total		59

Q21 Etes-vous satisfaits de la qualité des prestations?

Répondues : 58 Ignorées : 2

	Oui, totalement	Oui partiellement	Non	Total
1	70,69% 41	20,69% 12	8,62% 5	58
2	80% 20	12% 3	8% 2	25
3	85,71% 6	14,29% 1	0% 0	7
4	100% 2	0% 0	0% 0	2
5	100% 1	0% 0	0% 0	1

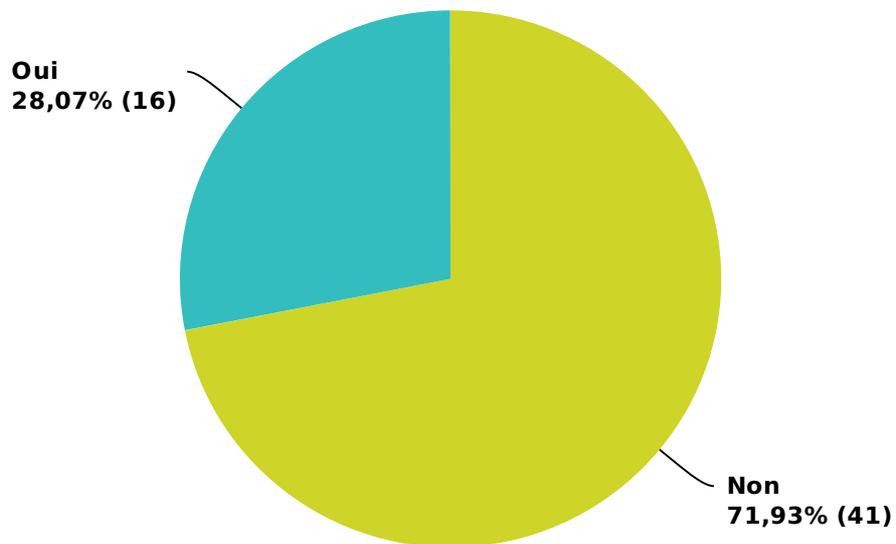
Q22 Etes-vous satisfaits de l'organisation des prestations?

Répondues : 57 Ignorées : 3

	Oui, totalement	Oui, partiellement	Non	Total
1	54,39% 31	35,09% 20	10,53% 6	57
2	58,33% 14	29,17% 7	12,50% 3	24
3	62,50% 5	37,50% 3	0% 0	8
4	100% 2	0% 0	0% 0	2
5	100% 1	0% 0	0% 0	1

Q23 Avez-vous besoin d'assistance pendant les heures inconfortables (nuits / WE / soirées) ?

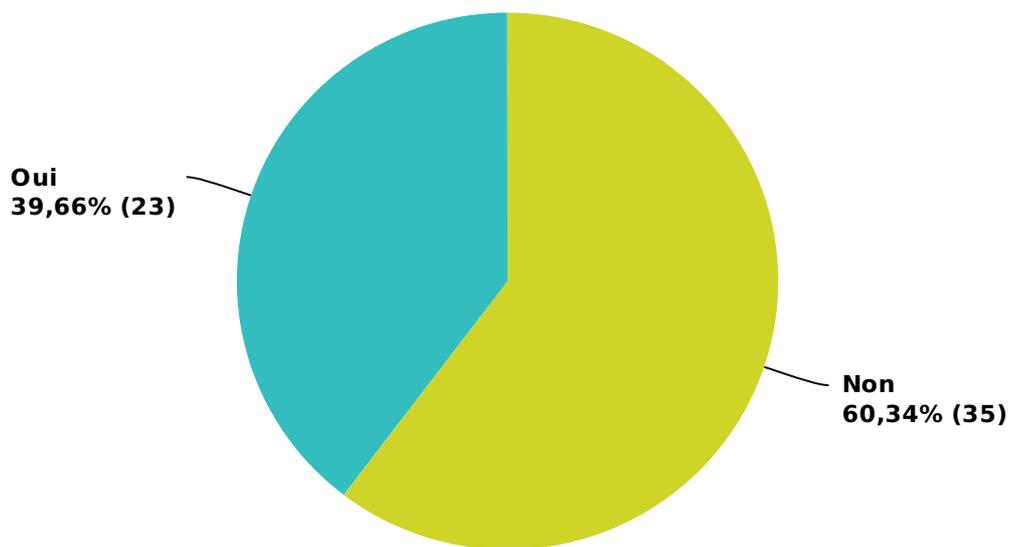
Répondues : 57 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Non	71,93% 41
Oui	28,07% 16
Total	57

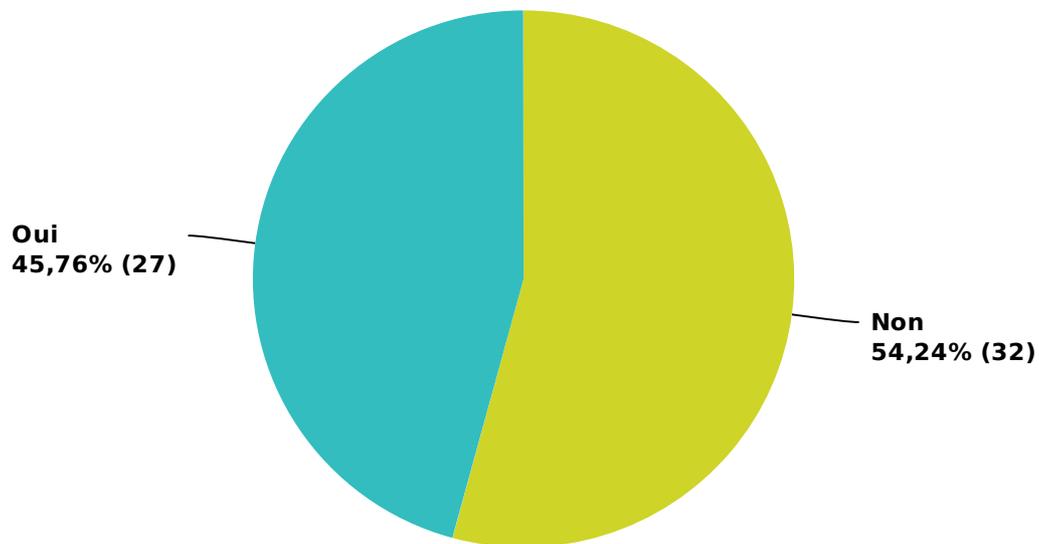
Q24 Avez-vous déjà changé de prestataires en cours de route ?

Répondues : 58 Ignorées : 2



Q25 Avez-vous choisi d'être accompagné par un coordinateur BAP (susceptible d'être rémunéré) ?

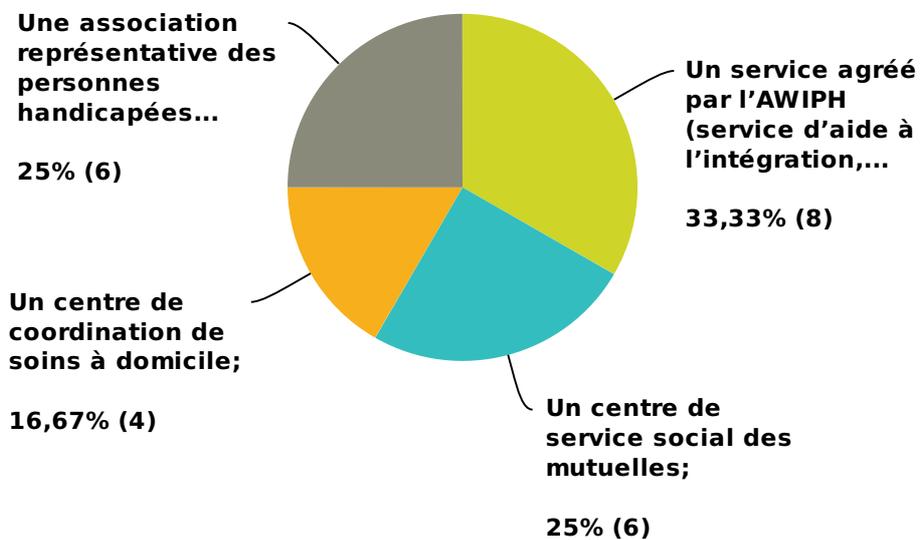
Répondues : 59 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Non	54,24% 32
Oui	45,76% 27
Total	59

Q26 Quel type de coordinateur avez-vous choisi ? Et pourquoi ?

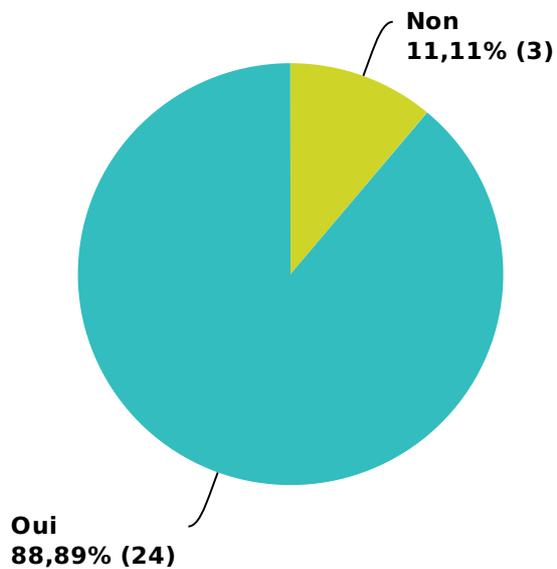
Répondues : 24 Ignorées : 36



Choix de réponses	Réponses	
Un service agréé par l'AWIPH (service d'aide à l'intégration, service d'accompagnement, etc.);	33,33%	8
Un centre de service social des mutuelles;	25%	6
Un CPAS;	0%	0
Un centre de coordination de soins à domicile;	16,67%	4
Une association représentative des personnes handicapées reconnue par le Ministre	25%	6
Total		24

Q27 Etes-vous satisfait du service donné par votre coordinateur ?

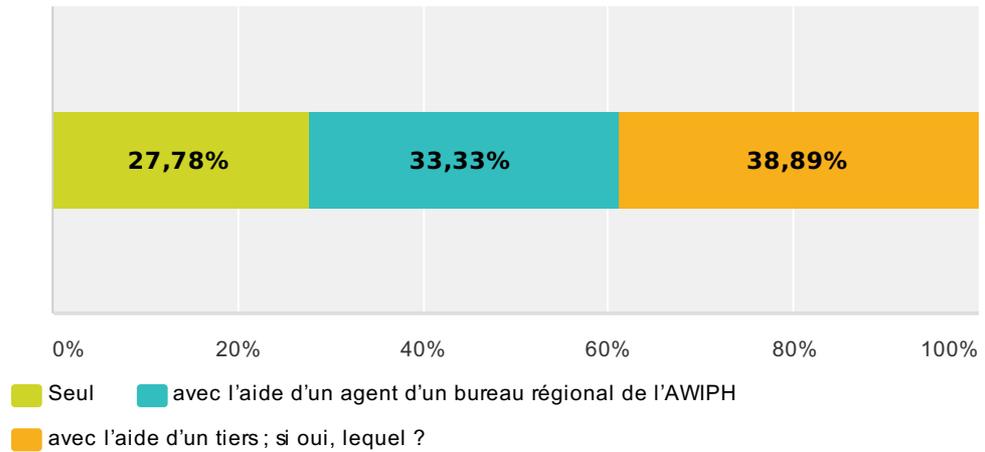
Répondues : 27 Ignorées : 33



Choix de réponses	Réponses
Non	11,11% 3
Oui	88,89% 24
Total	27

Q29 Vous avez rempli le formulaire standard de demande...

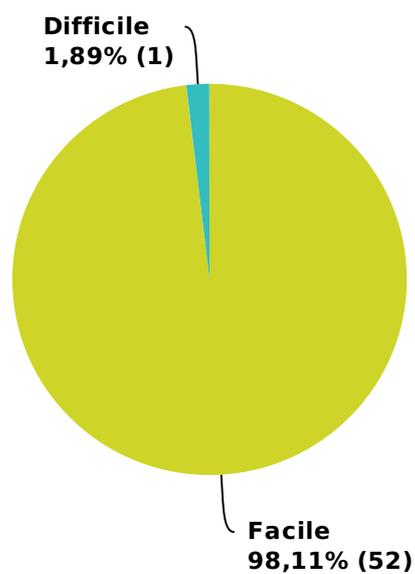
Répondues : 54 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses	
Seul	27,78%	15
avec l'aide d'un agent d'un bureau régional de l'AWIPH	33,33%	18
avec l'aide d'un tiers ; si oui, lequel ?	38,89%	21
Total		54

Q30 Remplir le questionnaire était

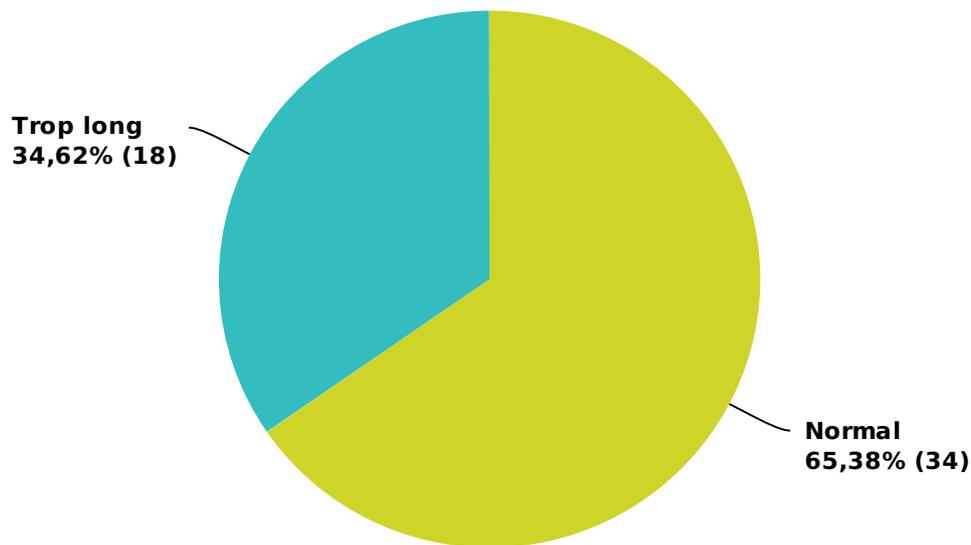
Répondues : 53 Ignorées : 7



Choix de réponses	Réponses
Facile	98,11% 52
Difficile	1,89% 1
Total	53

Q31 Que pensez-vous du délai entre l'introduction de la demande et l'octroi?

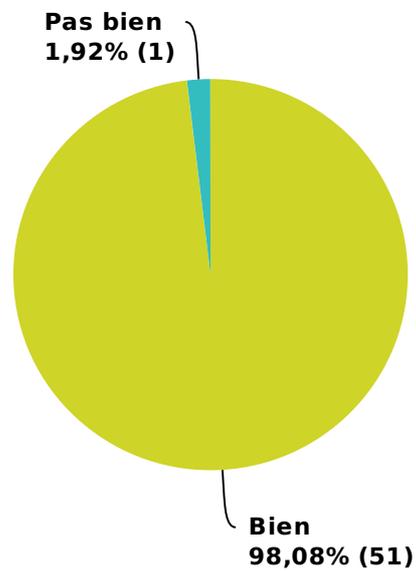
Répondues : 52 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses	
Normal	65,38%	34
Trop long	34,62%	18
Total		52

Q32 Comment s'est passée la visite de l'agent traitant en charge de l'analyse de votre demande (avez-vous le sentiment d'avoir pu exprimer vos besoins) ?

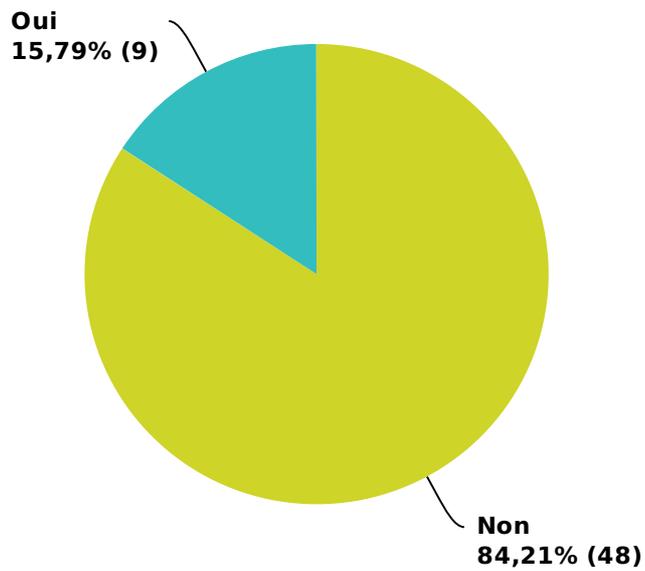
Répondues : 52 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses	
Bien	98,08%	51
Pas bien	1,92%	1
Total		52

Q34 Vous êtes-vous déjà plaint au sujet du BAP ?

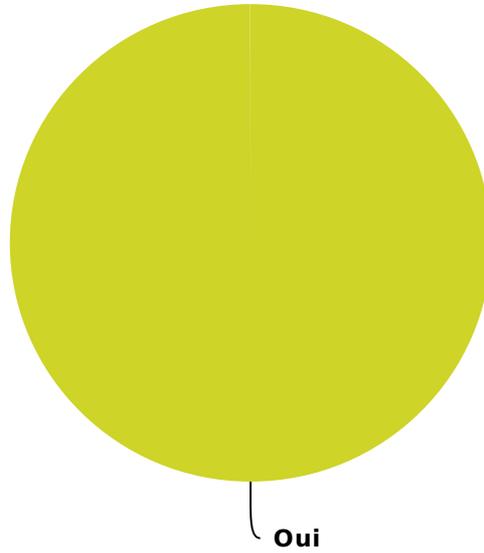
Répondues : 57 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses	
Non	84,21%	48
Oui	15,79%	9
Total		57

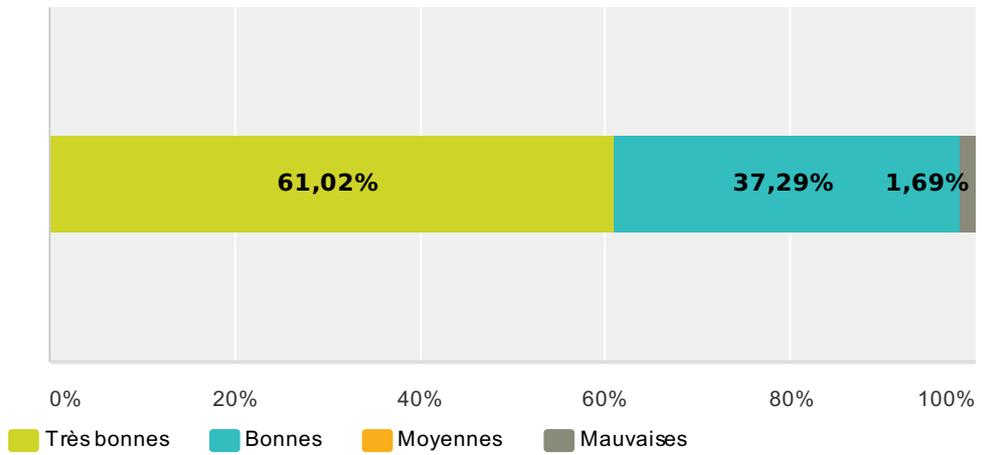
Q36 Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ? :

Répondues : 59 Ignorées : 1



Q39 De manière générale, comment décrivez-vous vos relations avec l'AWIPH ?

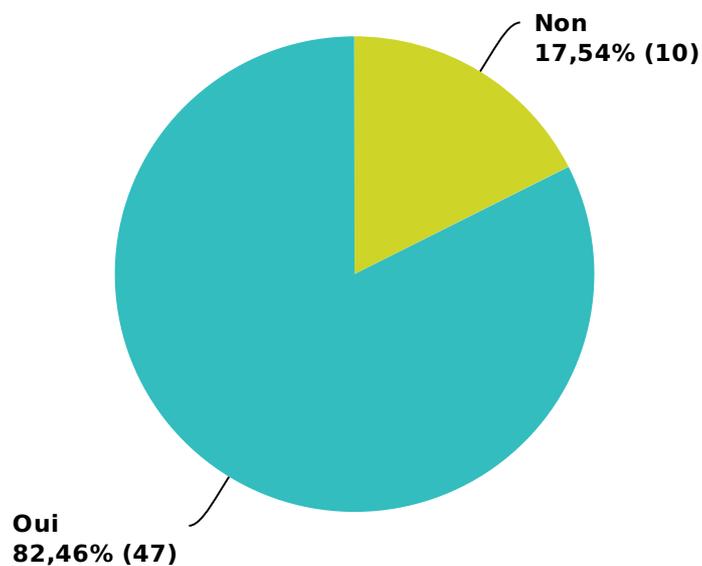
Répondues : 59 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses	Count
Très bonnes	61,02%	36
Bonnes	37,29%	22
Moyennes	0%	0
Mauvaises	1,69%	1
Total		59

Q40 Faites-vous appel à d'autres aides de l'AWIPH ?

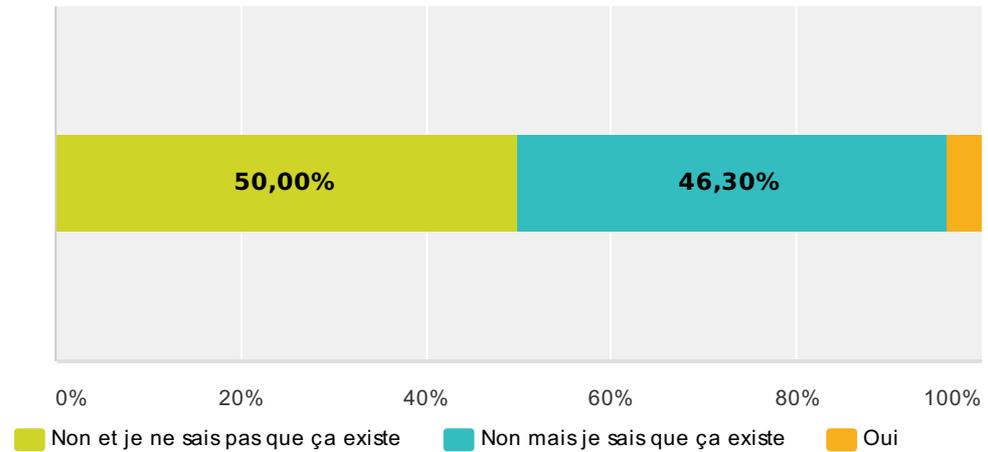
Répondues : 57 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Non	17,54% 10
Oui	82,46% 47
Total	57

Q42 Avez-vous déjà contacté le tel vert de l'AWIPH?

Répondues : 54 Ignorées : 6

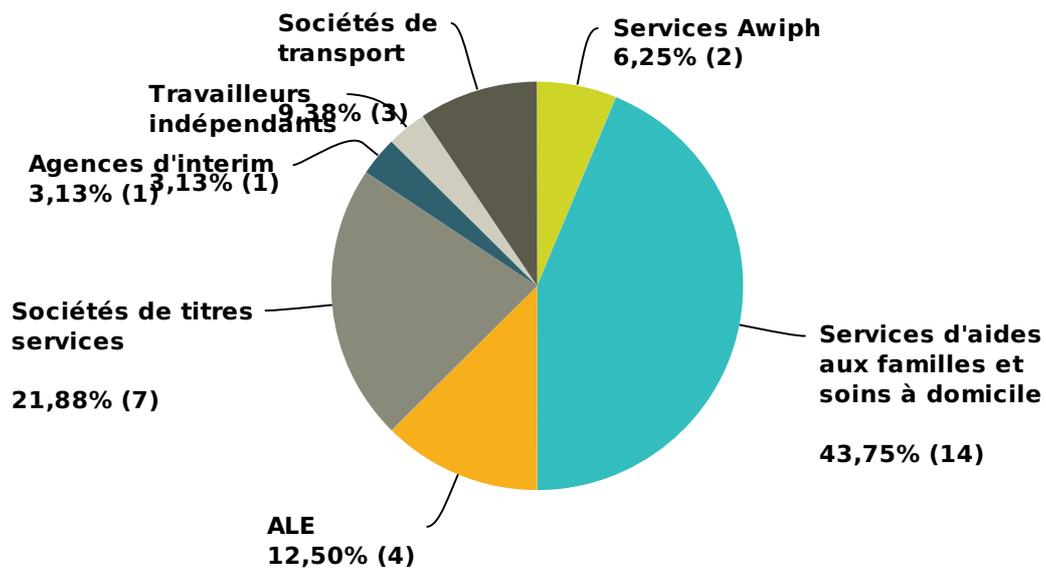


Choix de réponses	Réponses	Nombre
Non et je ne sais pas que ça existe	50%	27
Non mais je sais que ça existe	46,30%	25
Oui	3,70%	2
Total		54

2. Résultats quantitatifs prestataires

Q4 Type de prestataire ?

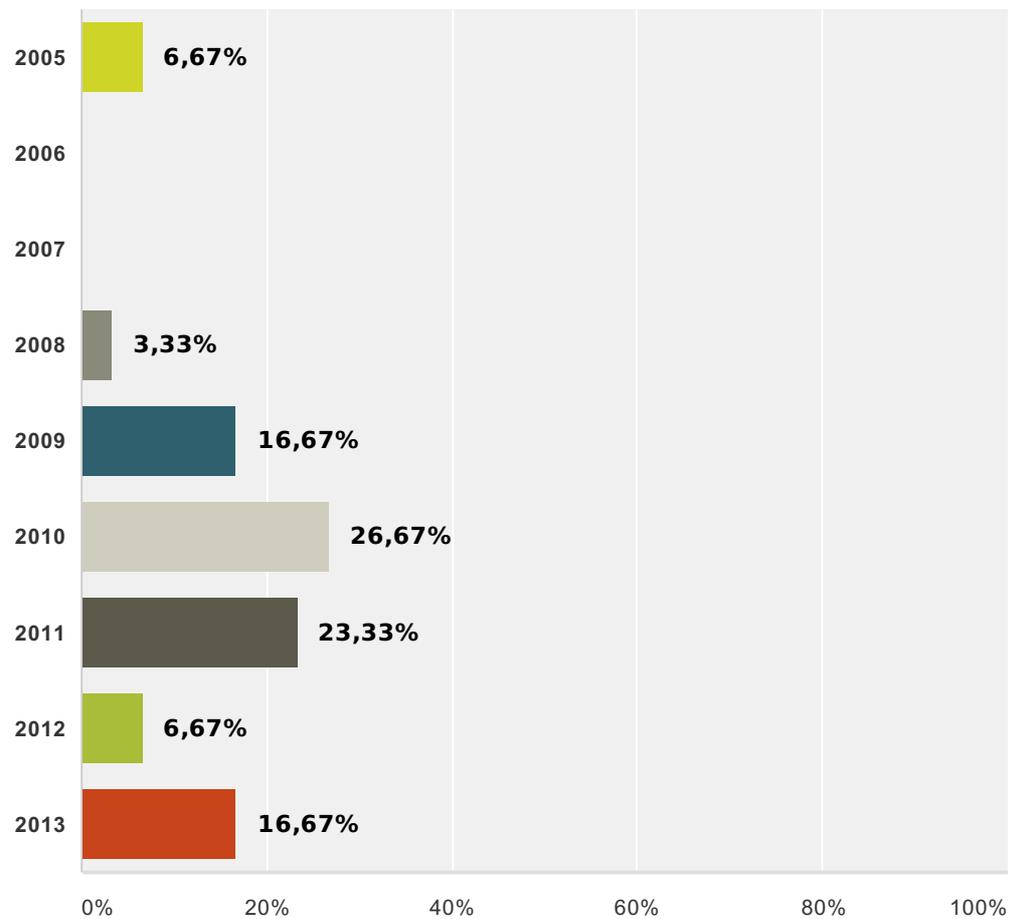
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Services Awiph	6,25% 2
Services d'aides aux familles et soins à domicile	43,75% 14
ALE	12,50% 4
Sociétés de titres services	21,88% 7
Agences d'interim	3,13% 1
Travailleurs indépendants	3,13% 1
Sociétés de transport	9,38% 3
Total	32

Q5 Depuis quand êtes-vous prestataire BAP (année) ?

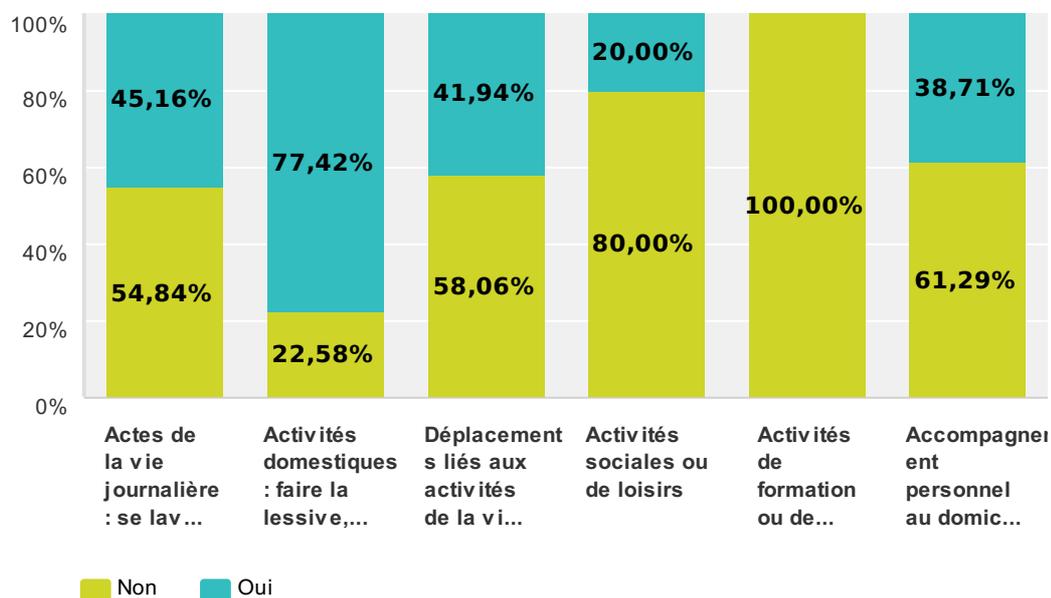
Répondues : 30 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses	
2005	6,67%	2
2006	0%	0
2007	0%	0
2008	3,33%	1
2009	16,67%	5
2010	26,67%	8
2011	23,33%	7
2012	6,67%	2
2013	16,67%	5
Total		30

Q10 Quels sont les domaines d'assistance dans lesquels vous intervenez (un ou plusieurs à cocher) ?

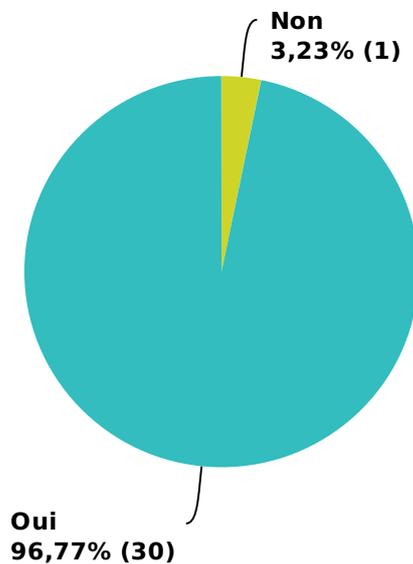
Répondues : 31 Ignorées : 1



	Non	Oui	Total
Actes de la vie journalière: se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer, etc	54,84% 17	45,16% 14	31
Activités domestiques: faire la lessive, le ménage, la préparation des repas, organiser le budget, faire les courses, etc.	22,58% 7	77,42% 24	31
Déplacements liés aux activités de la vie quotidienne	58,06% 18	41,94% 13	31
Activités sociales ou de loisirs	80% 24	20% 6	30
Activités de formation ou de travail. Par exemple: manger, boire, aller aux toilettes, etc. sur le lieu de travail).	100% 31	0% 0	31
Accompagnement personnel au domicile (services de garde, d'une présence permanente)	61,29% 19	38,71% 12	31

Q11 Pensez-vous que l'aide que vous proposez dans le cadre des BAP correspond bien aux besoins de la personne handicapée ?

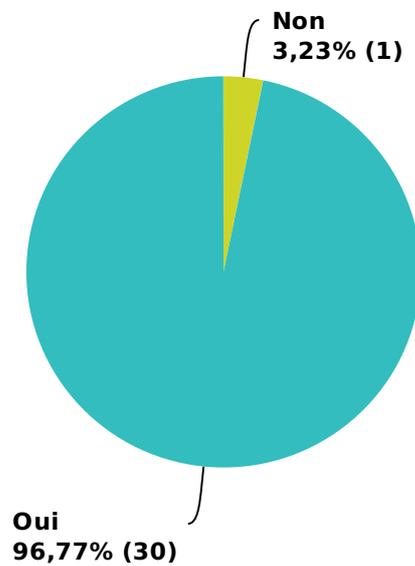
Répondues : 31 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses	
Non	3,23%	1
Oui	96,77%	30
Total		31

Q12 Savez-vous si les bénéficiaires que vous accompagnez font appel à d'autres prestataires?

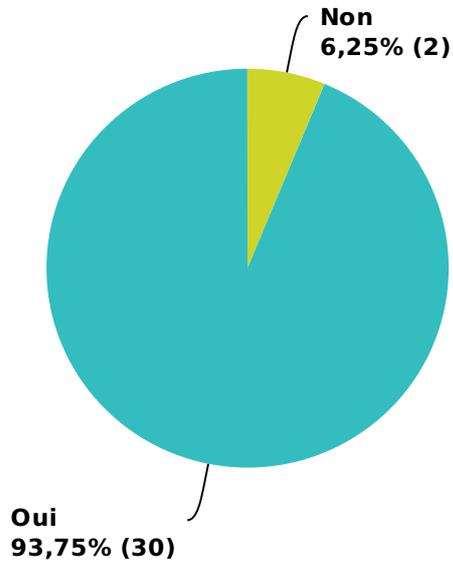
Répondues : 31 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Non	3,23% 1
Oui	96,77% 30
Total	31

Q13 Le mode de paiement de vos prestations est-il adéquat ?

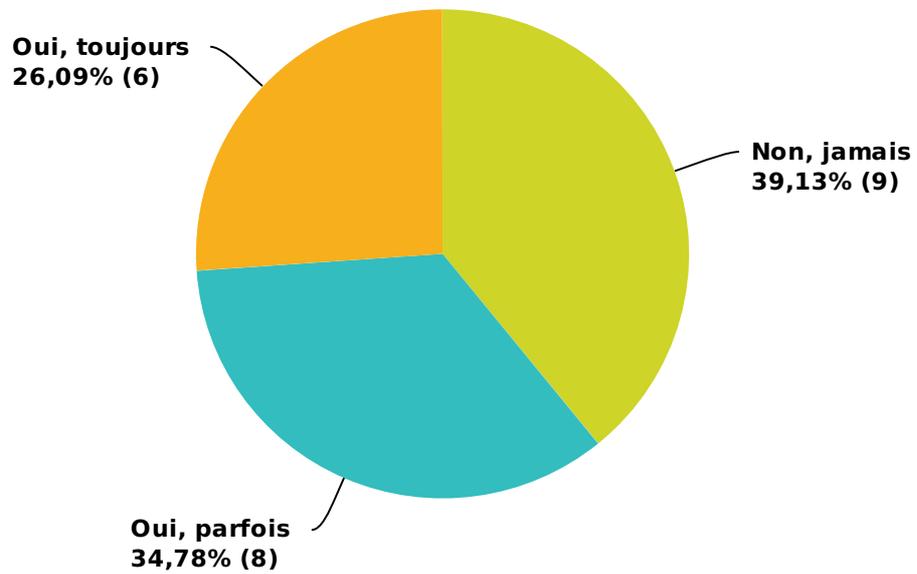
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Non	6,25% 2
Oui	93,75% 30
Total	32

Q14 Intervenez-vous chez des bénéficiaires accompagnés par un coordinateur BAP ?

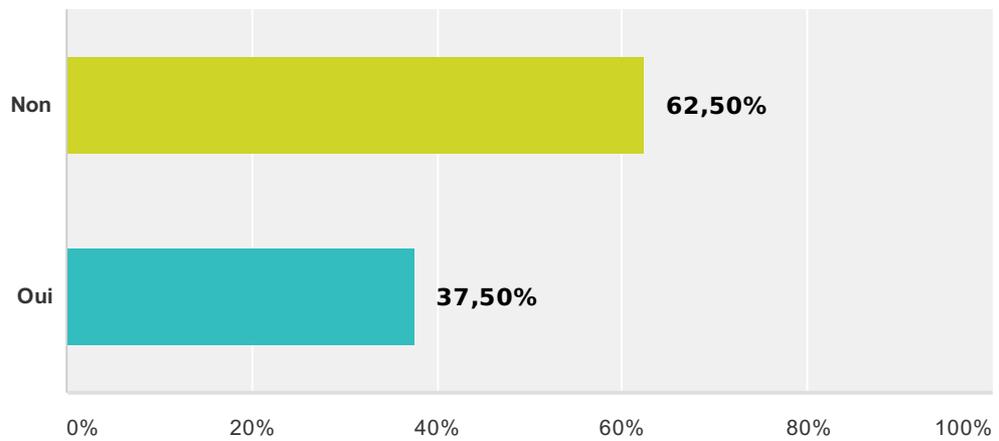
Répondues : 23 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses	
Non, jamais	39,13%	9
Oui, parfois	34,78%	8
Oui, toujours	26,09%	6
Total		23

Q15 Si oui parfois, voyez-vous une différence entre les BAP accompagnés par un coordinateur et les autres?

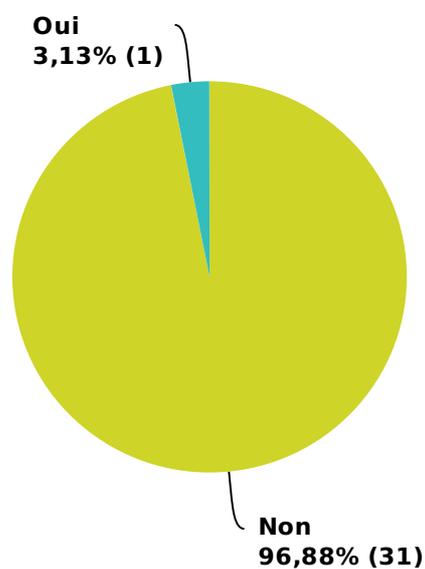
Répondues : 8 Ignorées : 24



Choix de réponses	Réponses	
Non	62,50%	5
Oui	37,50%	3
Total		8

Q18 Avez-vous un dispositif spécifique pour les gestion des dossiers BAP? (différences?)

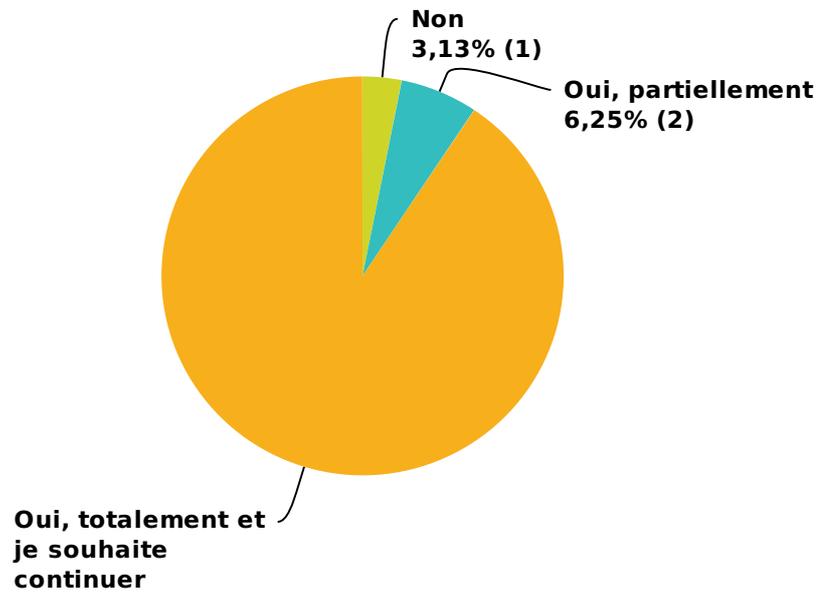
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Non	96,88% 31
Oui	3,13% 1
Total	32

Q21 Etes-vous satisfait de faire partie des prestataires BAP ?

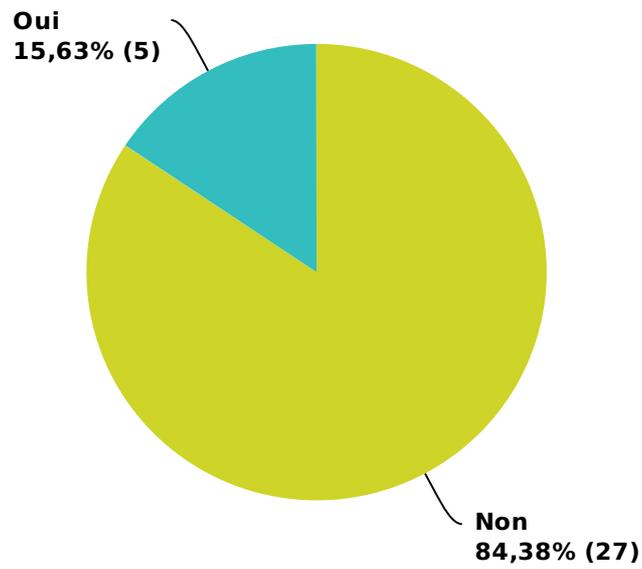
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
Non	3,13%	1
Oui, partiellement	6,25%	2
Oui, totalement et je souhaite continuer	90,63%	29
Total		32

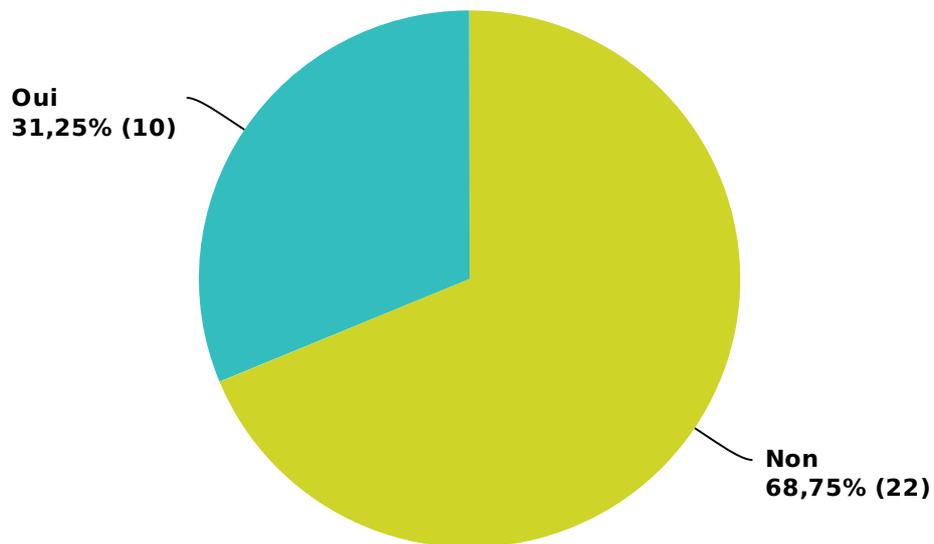
Q23 Vous êtes-vous déjà plaint au sujet du BAP ?

Répondues : 32 Ignorées : 0



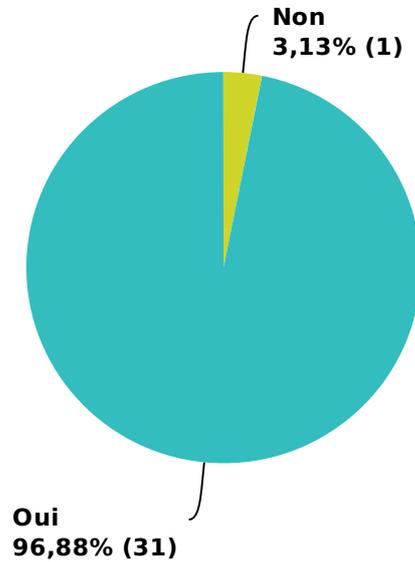
Q24 Avez-vous déjà reçu des plaintes (des bénéficiaires, de vos équipes, de l'Awiph, ...) au sujet du BAP ?

Répondues : 32 Ignorées : 0



Q25 Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ? :

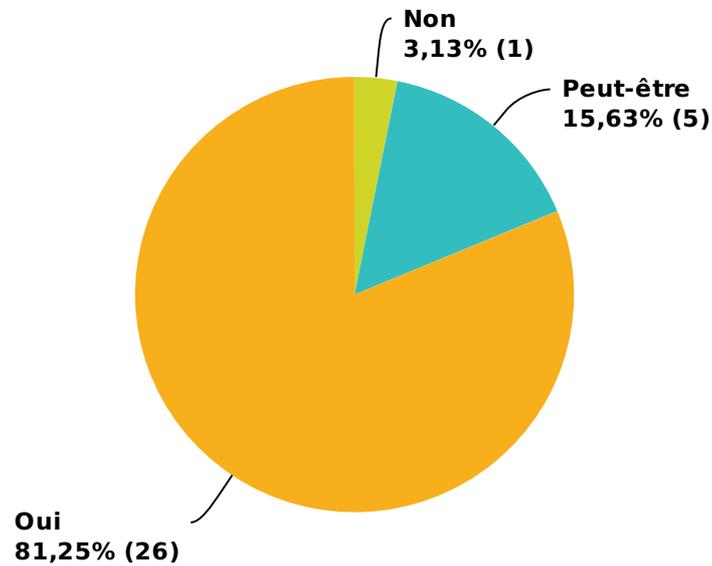
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Non	3,13% 1
Oui	96,88% 31
Total	32

Q26 Pourriez-vous et/ou souhaiteriez-vous supporter une plus grande charge de travail BAP ? (pourriez-vous recruter pour accepter plus de projets BAP ?)

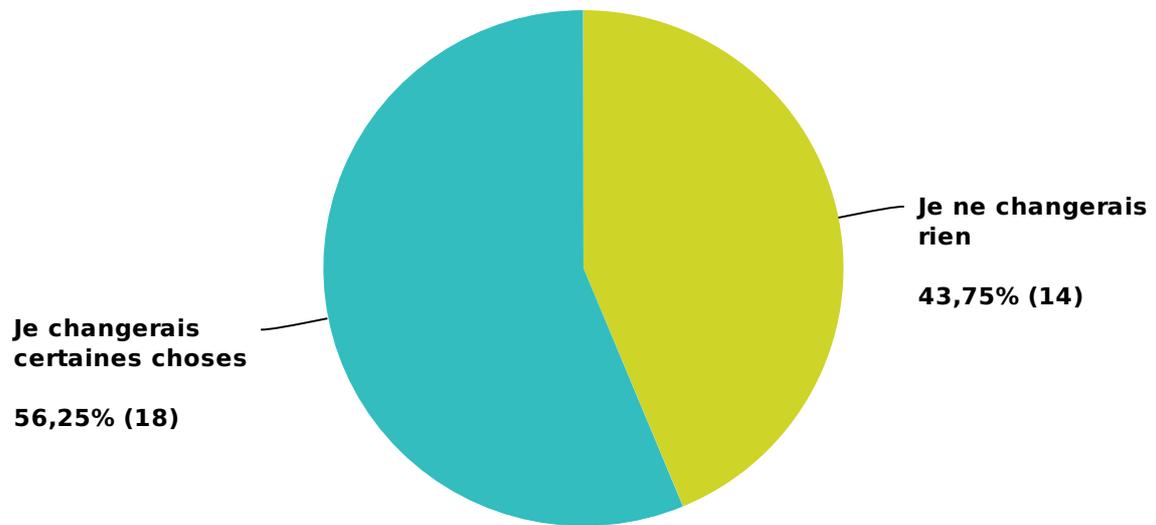
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Proportion
Non	1	3,13%
Peut-être	5	15,63%
Oui	26	81,25%
Total	32	

Q27 Si vous pouviez changer quelque chose au dispositif BAP, que feriez-vous ?

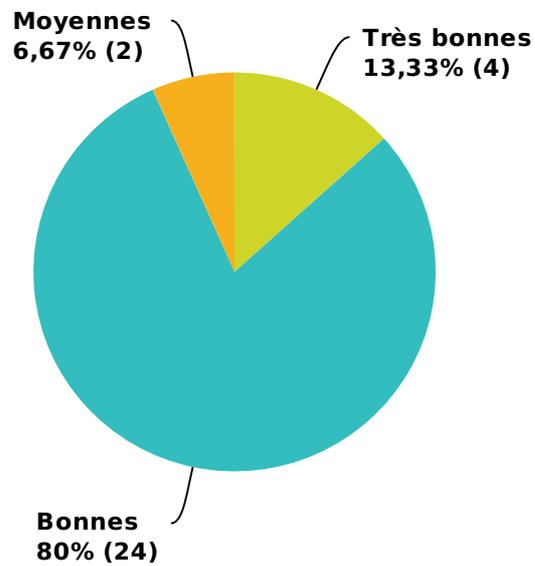
Répondues : 32 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Je ne changerais rien	43,75% 14
Je changerais certaines choses	56,25% 18
Total	32

Q28 De manière générale, comment décrivez-vous vos relations avec l'AWIPH ?

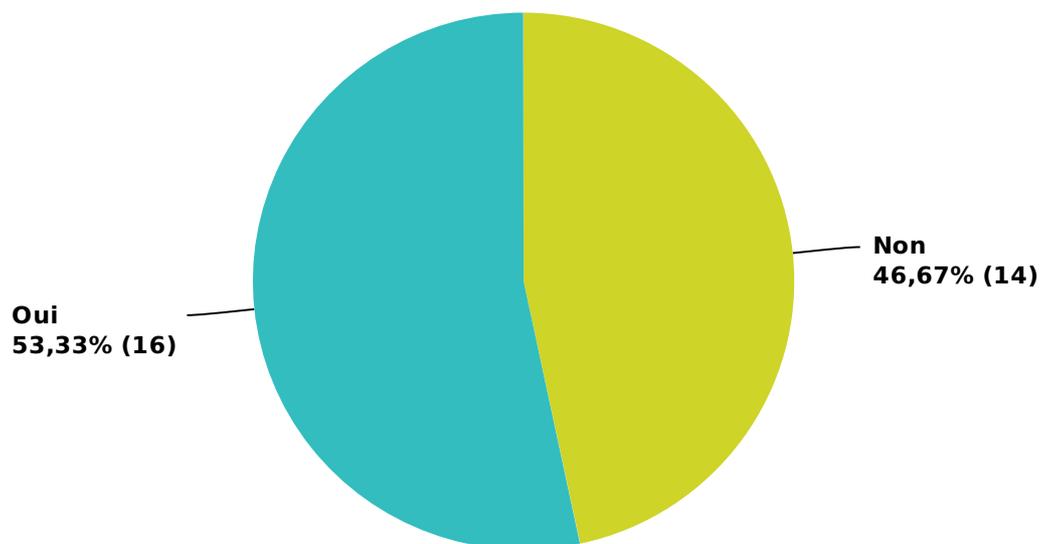
Répondues : 30 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses	
Très bonnes	13,33%	4
Bonnes	80%	24
Moyennes	6,67%	2
Mauvaises	0%	0
Total		30

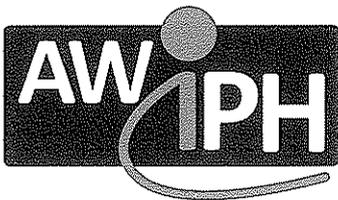
Q29 Vous sentez-vous soutenu par l'AWIPH en matière de BAP ?

Répondues : 30 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Non	46,67% 14
Oui	53,33% 16
Total	30

3. Message d'annonce



Agence Wallonne
pour l'Intégration
des Personnes Handicapées

Charleroi, le 12 novembre 2013.

Courrier aux bénéficiaires d'un
Budget d'Assistance Personnelle

N/réf : AW/62/JMG/IE/mlD/L125

Personne de contact : Isabelle ENGLEBERT ☎ 071/205.856 ✉ i.englebert@awiph.be

Objet : Evaluation du dispositif du budget d'assistance personnelle (BAP).

Madame, Monsieur,

Une des orientations du contrat de gestion de l'Agence 2012-2017 est de mettre les besoins réels de la personne en situation de handicap au centre des débats, favoriser plus d'individualisation dans le traitement des personnes, traiter chaque situation dans sa globalité, passer d'une offre « mono service » à une offre « plurielle et intégrée » et d'une logique de « décision de principe » à une logique de « plan de soutien », et enfin, maintenir la personne comme la principale actrice de sa vie en l'aidant à construire son projet de vie.

Le dispositif du BAP, Budget d'Assistance Personnelle, s'inscrit pleinement dans cette optique. Mis en place dès 2005 en statut pilote et lancé officiellement en 2009, il a été évalué à plusieurs reprises et nombre de recommandations émises ont été directement prises en compte.

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances souhaite mener une enquête auprès de l'ensemble des acteurs concernés, tant au niveau des bénéficiaires que des prestataires, mais aussi auprès des coordinateurs et des agents traitants. Son objectif est d'évaluer globalement la mise en œuvre du dispositif : comment faire pour que ce dernier apporte réponse efficace et efficiente aux attentes et besoins des personnes en situation de handicap, que ce soit sur le plan de la qualité des services qui leur sont proposés mais aussi sur le plan des contraintes/charges/modalités de gestion qui en découlent pour l'AWIPH ?

Pour réaliser cette étude, un échantillon représentant tous les acteurs impliqués : les bénéficiaires, les prestataires, les coordinateurs, les associations de personnes handicapées et l'Administration, va être constitué ; vous serez donc susceptible d'être contacté afin de participer activement à cette évaluation. Les personnes sélectionnées seront tantôt interrogées individuellement, tantôt interpellées en groupes de travail. Toutes les réponses données seront traitées de manière anonyme.

J'invite les personnes qui seront sollicitées à prendre activement part à l'étude que le Cabinet de la Ministre de la Santé de l'action sociale et de l'Egalité des chances met en place avec la société BSB Management Consulting. Je les remercie en particulier pour leur participation sincère et constructive à cette démarche et pour l'accueil qu'elles réserveront aux personnes en charge de la mission.

4. Questionnaire bénéficiaires



Evaluation de la mise en œuvre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux conditions d'octroi du budget d'assistance personnelle

Questionnaire Bénéficiaires

Message d'annonce - Introduction

Bonjour Madame / Monsieur,

Je m'appelle de la société BSB Management Consulting. Je prends contact avec vous dans le cadre d'une mission d'évaluation de la mise en œuvre du dispositif « budget d'assistance personnelle » (BAP).

L'AWIPH vous a récemment communiqué un courrier d'information à ce sujet. Puis-je disposer de quelques minutes de votre temps pour vous poser quelques questions en tant que bénéficiaire d'un BAP ?

Si vous ne disposez pas de temps pour le moment, nous pouvons convenir d'un autre moment pour vous rappeler.

Identification du répondant

1. # d'identification du bénéficiaire ?

2. Consultant en charge ?

- VJO
- EDE
- JTH
- LDE

3. Qui est au bout du fil ?

- Bénéficiaire
- Autre (précisez)

4. Tranche d'âge du bénéficiaire BAP

- Age du bénéficiaire :
 - Moins de 18 ans
 - Plus de 18 ans

5. Genre du bénéficiaire

- Femme
- Homme

6. Depuis quand bénéficiez-vous d'un BAP (année) :

- 2005
- 2006
- 2007
- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012
- 2013

7. Etes-vous membre d'une association de personnes handicapées et si oui laquelle ?

8. De quel bureau dépendez-vous ?

- Charleroi
- Dinant
- Libramont
- Liège
- Mons
- Namur
- Wavre

9. Vivez-vous :

- Seul
- En famille

Si en famille, êtes-vous le chef de famille, le conjoint ou l'enfant ?

10. Dans quelle commune habitez-vous ? code postal

Domaines d'assistance

11. Quels sont les domaines d'assistance dont vous bénéficiez actuellement via le BAP (un ou plusieurs à cocher) ?

Actes de la vie journalière : se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer, etc	1	
Activités domestiques : faire la lessive, le ménage, la préparation des repas, organiser le budget, faire les courses, etc.	2	
Déplacements liés aux activités de la vie quotidienne	3	
Activités sociales ou de loisirs	4	
Activités de formation ou de travail . Par exemple: manger, boire, aller aux toilettes, etc. sur le lieu de travail).	5	
Accompagnement personnel au domicile (services de garde, d'une présence permanente)	6	

12. Ces activités sont-elles bien celles pour lesquelles vous avez besoin d'aide ?

Oui – Non

D'autres activités devraient-elles être couvertes ? Si oui lesquelles?

.....

13. Faites – vous appel à d'autres services que ceux de votre BAP ?

- Non
- Oui, lesquels ?

Financement

14. Montant de l'aide obtenue annuellement :

- 1000 – 5000 euros
- 5001 – 10000 euros
- 10001 – 15000 euros
- 15001 – 20000 euros
- 20001 – 25000 euros
- 25001 – 30000 euros
- 30001 – 35000 euros

15. Est-ce suffisant ? Oui – Non (et pourquoi ?)

16. Le mode de paiement est-il adéquat ?

- Oui
- Non et pourquoi ? (description des problèmes rencontrés :)

17. A la fin de cette année, aurez-vous consommé tout votre budget 2013 ?

- Oui

- Non et pourquoi ? (description des causes :)

Questions relatives aux prestataires sélectionnés

18. Comment avez-vous choisi les prestataires qui vous accompagnent?

(Par exemple : par recherches personnelles / sur base de recommandations / autres : ...)

19. A combien de prestataires faites-vous appel via votre BAP ?

(est-ce éventuellement un problème ?)

20. Qui sont vos prestataires ?

21. Etes-vous satisfait de la qualité des prestations ?

	Oui totalement	Oui, partiellement	Non
Prestataire 1			
Prestataire 2			
Prestataire 3			
...			

22. Etes-vous satisfait de l'organisation des prestations ?

	Oui totalement	Oui, partiellement	Non
Prestataire 1			
Prestataire 2			
Prestataire 3			
...			

23. Avez-vous besoin d'assistance pendant les heures inconfortables (nuits / WE / soirées) ?

- Non
- Oui – quelle type d'assistance (en continu, ponctuelle) ? Est-ce bien couvert?

24. Avez-vous déjà changé de prestataires en cours de route ?

- Non
- Oui, pourquoi ?

(PS : la personne sait-elle qu'elle peut changer de prestataire : oui – non)

Questions relatives au coordinateur

25. Avez-vous choisi d'être accompagné par un coordinateur BAP (susceptible d'être rémunéré) ?

- Oui (et pourquoi ?)
- Non (et pourquoi ?)

Si oui

26. Quel type de coordinateur avez-vous choisi ? qui ?

- Un service agréé par l'AWIPH (service d'aide à l'intégration, service d'accompagnement, etc.);
- Un centre de service social des mutuelles;
- Un CPAS;
- Un centre de coordinations de soins à domicile;
- Une association représentative des personnes handicapées reconnue par le Ministre

27. Etes-vous satisfait du service donné par votre coordinateur ?

- Oui
- Non (et pourquoi ? Par exemple : pas suffisamment présent / disponible – pas d'interaction avec les prestataires – manque de formation...)

Questions relatives à l'introduction de la demande

28. Comment avez-vous eu connaissance de l'existence du BAP ?

29. Vous avez rempli le formulaire standard de demande

- Seul
- avec l'aide d'un agent d'un bureau régional de l'AWIPH
- avec l'aide d'un tiers ; si oui, lequel ?

30. Remplir le questionnaire était

- facile
- difficile

31. Que pensez-vous du délai entre l'introduction de la demande et l'octroi ?

- Normal
- Trop long

32. Comment s'est passée la visite de l'agent traitant en charge de l'analyse de votre demande (avez-vous le sentiment d'avoir pu exprimer vos besoins) ?

- Bien
- Pas bien et pourquoi ?

Perception de l'évolution

33. Avez-vous perçu une évolution depuis la mise en place de votre BAP ?

- Non
- Oui, laquelle ?

34. Vous êtes-vous déjà plaint au sujet du BAP ?

- Oui

- pourquoi ?
 - à qui ?
- Non

35. Si vous avez un problème avec votre BAP, à qui vous adressez-vous ?

- Ex : Bureau régional AWIPH
- Ex : à mon coordinateur
- Ex : je ne sais pas
- ...

Description des attentes / recommandations

36. Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ? :

- Oui
- Non (et pourquoi ?)

37. Si vous pouviez changer quelque chose au dispositif BAP, que feriez-vous ?

- Je ne changerais rien
- Je ... expliquer

Au sujet des relations avec l'AWIPH

38. En particulier, comment l'AWIPH vous informe-t-elle de l'actualité du BAP ? + Est-ce adéquat ?

39. De manière générale, comment décrivez-vous vos relations avec l'AWIPH ?

+ commentaires relatifs à la fréquence, à l'accessibilité...

- Très bonnes
- Bonnes
- Moyennes, pq ?
- Mauvaises, pq ?

40. Faites-vous appel à d'autres aides de l'AWIPH ?

(en sachant que l'aide matérielle va souvent de paire)

- Non
- Oui, lesquelles ?

41. Comment vous renseignez-vous au sujet des aides de l'AWIPH?

- Brochures
- Internet
- Téléphone
- Autre :

42. Avez-vous déjà contacté le tel vert de l'AWIPH?

- Oui
- Non, je sais que ça existe
- Non, je ne sais pas que ça existe

MERCI...

5. Questionnaire prestataires



Evaluation de la mise en œuvre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux conditions d'octroi du budget d'assistance personnelle

Questionnaire Prestataires

Message d'annonce - Introduction

Bonjour Madame / Monsieur,

Je m'appelle de la société BSB Management Consulting. Je prends contact avec vous dans le cadre d'une mission d'évaluation de la mise en œuvre du dispositif « budget d'assistance personnelle » (BAP).

L'AWIPH vous a récemment communiqué un courrier d'information à ce sujet. Puis-je disposer de quelques minutes de votre temps pour vous poser quelques questions en tant que prestataire BAP ?

Si vous ne disposez pas de temps pour le moment, nous pouvons convenir d'un autre moment pour vous rappeler.

Identification du répondant

1. # d'identification du bénéficiaire ?
2. Consultant en charge ?
 - VJO
 - EDE
 - JTH
 - LDE
3. Fonction du répondant ?
4. Type de prestataire
 - Services Awiph
 - Services d'aides aux familles et soins à domicile
 - ALE
 - Sociétés de titres services
 - Agences d'interim
 - Travailleurs indépendants
 - Bénévoles
5. Depuis quand êtes-vous prestataire BAP (année) ?
 - 2005
 - 2006
 - 2007
 - 2008
 - 2009
 - 2010
 - 2011
 - 2012
 - 2013
6. Dans combien de BAP intervenez-vous actuellement ?
7. Dans quelle commune êtes-vous situé ? code postal
8. Dans quelle commune êtes-vous situé ? commune

Questions relatives au dispositif en général

9. En quelques mots, comment décrivez-vous le principe du BAP ? (jugement du niveau de connaissance : bon – moyen – mauvais)
10. Quels sont les domaines d'assistance dans lesquels vous intervenez (un ou plusieurs à cocher) ?

Actes de la vie journalière : se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer, etc	1	
--	----------	--

Activités domestiques : faire la lessive, le ménage, la préparation des repas, organiser le budget, faire les courses, etc.	2	
Déplacements liés aux activités de la vie quotidienne	3	
Activités sociales ou de loisirs	4	
Activités de formation ou de travail . Par exemple: manger, boire, aller aux toilettes, etc. sur le lieu de travail).	5	
Accompagnement personnel au domicile (services de garde, d'une présence permanente)	6	

11. Pensez-vous que l'aide que vous proposez dans le cadre des BAP correspond bien aux besoins de la personne handicapée ? (le choix est-il bien fait au bénéfice de la personne handicapée ?)

12. Savez-vous si les bénéficiaires que vous accompagnez font appel à d'autres prestataires?

- Non
- Oui, lesquels ?

Financement

13. Le mode de paiement de vos prestations est-il adéquat ?

- Oui
- Non (et pourquoi ?)

Questions relatives au coordinateur

14. Intervenez-vous chez des bénéficiaires accompagnés par un coordinateur BAP ?

- Oui, toujours
- Oui, parfois
- Non, jamais

Si oui parfois

15. Voyez-vous une différence entre les BAP accompagnés par un coordinateur et les autres?

- Non
- Oui (laquelle ?)

Questions relatives aux prestations données

16. Comment les bénéficiaires prennent-ils contact avec vous et vous sélectionnent-ils ? Est-ce adéquat ?

17. Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail BAP ?

18. Avez-vous un dispositif spécifique pour la gestion des dossiers BAP? (différences?)

- Oui
- Non, pq ?

19. Comment êtes-vous / votre personnel est-il formé en matière de handicap ?

20. Comment organisez-vous les prestations BAP ? (horaires, rotations, maladie, prestations soir et WE...)

21. Etes-vous satisfait de faire partie des prestataires BAP ?

- Oui, totalement et je souhaite continuer
- Oui, partiellement (et pourquoi ?)
- Non (et pourquoi ?)

Perception de l'évolution

22. Depuis que vous êtes prestataire BAP, avez-vous perçu une évolution du dispositif BAP ?

- Non
- Oui, laquelle ?

23. Vous êtes-vous déjà plaint au sujet du BAP ?

- Oui
 - pourquoi ?
 - à qui ?
- Non

24. Avez-vous déjà reçu des plaintes (des bénéficiaires, de vos équipes, de l'Awiph,...) au sujet du BAP ?

- Oui
 - pourquoi ?
 - qu'en avez-vous fait ?
- Non

Description des attentes / recommandations BAP

25. Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ? :

- Oui
- Non (et pourquoi ?)

26. Pourriez-vous et/ou souhaiteriez-vous supporter une plus grande charge de travail BAP ? (pourriez-vous recruter pour accepter plus de projets BAP ?)

27. Si vous pouviez changer quelque chose au dispositif BAP, que feriez-vous ?

- Je ne changerais rien
- Je ... expliquer

Au sujet des relations avec l'AWIPH

28. De manière générale, comment décrivez-vous vos relations avec l'AWIPH ?

- Très bonnes
- Bonnes
- Moyennes
- Mauvaises

**29. Vous sentez-vous soutenu par l'AWIPH en matière de BAP ? oui – non
Avez-vous des attentes particulières ?**

30. En particulier, comment l'AWIPH vous informe-t-elle au sujet des principes du BAP et de son actualité ? + Est-ce adéquat ?

Merci...

6. Questionnaire associations



Evaluation de la mise en œuvre de l'arrêté du
Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux
conditions d'octroi du budget d'assistance personnelle

Questionnaire Associations

Madame,
Monsieur,

Dans le cadre d'une mission d'évaluation de la mise en œuvre du dispositif « budget d'assistance personnelle » (**BAP**), une enquête et des travaux de groupes sont actuellement réalisés auprès de bénéficiaires, prestataires, agents AWIPH et coordinateurs BAP.

En tant qu'association représentant des personnes en situation de handicap, nous avons le plaisir de vous communiquer un questionnaire d'évaluation que nous vous proposons de compléter avec vos membres bénéficiaires BAP.

Le questionnaire est divisé en différentes catégories (domaines d'assistance, financement, prestations,...) pour lesquelles nous vous demandons de lister les points forts et les points faibles. Pour vous aider dans votre réflexion, vous trouverez **des exemples** au travers du sigle suivant :



Que vous répondiez à tout ou partie des questions, nous vous remercions déjà pour le temps qui y sera consacré. Sachez que les données collectées seront traitées de manière anonyme et que le but de cette démarche est de faire évoluer de manière constructive le dispositif BAP actuel.

Vos réponses sont attendues **avant le 8 janvier** :

- par mail : emmanuel.demaret@bsb-consulting.be
- par courrier :
BSB Management Consulting
Emmanuel Demaret
Rue bois saint-jean, 29
4102 Ougrée

Au sujet de votre association

1. Nom de votre association :
2. Le(s) type(s) de bénéficiaires BAP qu'elle représente :

Au sujet des domaines d'assistance couverts par le BAP

3. Points forts (positif)

-
-
-
-

4. Points faibles (négatif)

-
-
-
-



Exemples :

- *Points forts*
 - Bonne couverture de services
 - Les domaines d'assistance correspondent aux besoins des bénéficiaires
 - ...
- *Points faibles*
 - Les soins médicaux devraient faire partie du BAP
 - Les domaines d'assistance ne correspondent pas aux besoins des bénéficiaires
 - ...

Au sujet du financement

5. Points forts (positif)

-
-
-
-

6. Points faibles (négatif)

-
-
-
-



Exemples :

- *Points forts*
 - Les montants alloués permettent de couvrir les besoins des bénéficiaires
 - Le mode de paiement est adéquat
 - ...
- *Points faibles*
 - Les montants sont insuffisants
 - Le mode de paiement engendre des difficultés (précisez lesquelles)
 - ...

Au sujet de l'introduction de la demande et du traitement de celle-ci

7. Points forts (positif)

-
-
-
-

8. Points faibles (négatif)

-
-
-
-



Exemples :

- *Points forts*
 - La demande est facile à introduire
 - La visite de l'agent traitant permet au bénéficiaire d'exprimer ses besoins
 - ...
- *Points faibles*
 - Difficultés pour remplir le questionnaire
 - Les délais sont trop longs
 - ...

Au sujet des coordinateurs

9. Points forts (positif)

-
-

-
-

10. Points faibles (négatif)

-
-
-
-



Exemples :

- *Points forts*
 - Le coordinateur est un appui important pour le bénéficiaire
 - Les coordinateurs sont bien formés
 - ...
- *Points faibles*
 - Les coordinateurs ne sont pas suffisamment présents
 - Difficultés pour choisir un coordinateur
 - ...

Au sujet des prestataires sélectionnés et des prestations réalisées

11. Points forts (positif)

-
-
-
-

12. Points faibles (négatif)

-
-
-
-



Exemples :

- *Points forts*
 - La qualité des prestations est, en général, satisfaisante
 - Il est facile de trouver un prestataire
 - ...
- *Points faibles*
 - Les prestations de nuit ou de WE ne sont pas suffisamment couvertes par les prestataires

- Les prestataires (personnel) ne sont pas suffisamment formés excepté pour tel type de prestataire
- ...

Au sujet des relations avec l'AWIPH

13. Points forts (positif)

-
-
-
-

14. Points faibles (négatif)

-
-
-
-



Exemples :

- *Points forts*
 - Les BR sont facilement joignables et à l'écoute
 - Les informations relatives au BAP sont adéquates
 - ...
- *Points faibles*
 - Il n'y a pas suffisamment d'informations relatives au BAP
 - Les plaintes ne sont pas traitées
 - ...
 -

Description des attentes / recommandations

15. Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ? :

- Oui
- Non (et pourquoi ?)

16. Si vos membres pouvaient changer quelque chose au dispositif BAP, que feraient-ils ? → lister les améliorations proposées :

-
-
-
-

Merci pour le temps consacré à cette étude

7. Guide d'animation focus group coordinateurs



Evaluation de la mise en œuvre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux conditions d'octroi du budget d'assistance personnelle

Focus group Coordinateurs

9 janvier 2014

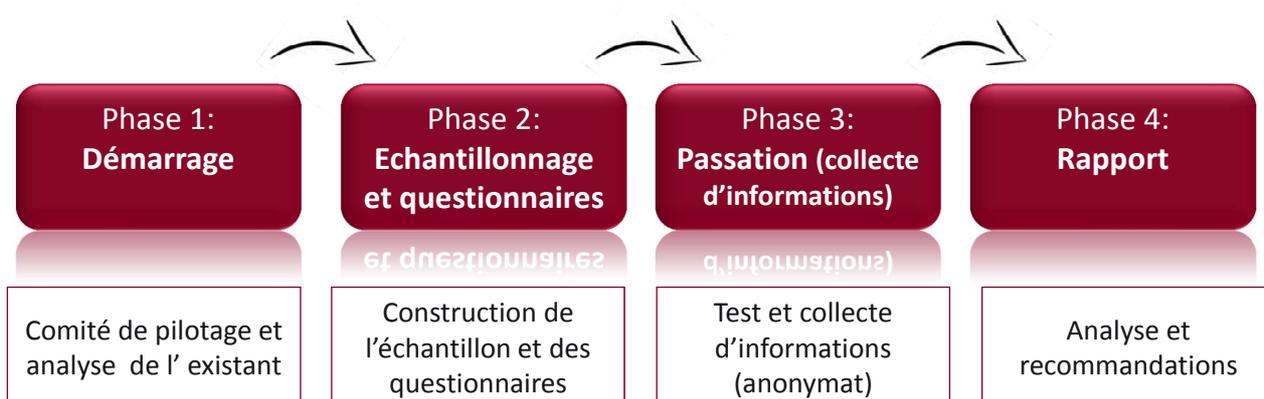
Ordre du jour

1. Notre mission
2. Tour de table de présentation. Un coordinateur c'est...
3. Votre mission (+ / - / recommandations); travail en groupes
4. Questions complémentaires

Objectifs de la mission

- Une évaluation globale de la mise en œuvre du dispositif BAP
- En tenant compte de l'ensemble des parties impliquées (bénéficiaires, prestataires, associations, coordinateurs et agents traitants) : choix d'une méthodologie participative (téléphone et focus groupes)

Méthodologie



Bénéficiaires	Estimation d'une population de 346	Objectif 20 %
Prestataires	Estimation de 160	Objectif 20 %
Coordinateurs	Estimation de 75 coordinateurs	Objectif 2 « focus group »
Agents traitants	Estimation de 17 agents traitants	Objectif 2 « focus group »

Tour de table / Présentation



+ Etre coordinateur BAP, c'est ?



Appréciation de votre mission



En 5 dimensions:

Information - Soutien - Lien - Médiation - Evaluation

→ Séances de travail par groupe de 2 (préparation/échange)

→ Informations complémentaires bénéficiaires



INFORMATION

Mission d'information sur le BAP Après des personnes handicapées et des services prestataires	Procédure à respecter dans la mise en place et le fonctionnement du BAP (aidé par le vadémécum)
	Expliquer les missions de chacun (Coordinateur et agent traitant du bureau régional)
	Identification et recherche des prestataires potentiels
	Planification des prestations en lien avec le plan de service individualisé



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

SOUTIEN

Mission de soutien aux personnes handicapées	S'assurer du bon suivi du plan d'intervention personnalisé
	Ecouter la personne handicapée et/ou sa famille dans son vécu et ses difficultés
	Gérer les changements de prestataires et rechercher de nouveaux services
	Informar la PH si modification dans la procédure
	« Cadrer » la PH dans l'utilisation de son BAP « Garant » de la bonne gestion du BAP



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

LIEN

Mission de <u>lien</u> entre la personne handicapée et les services prestataires et de lien avec le gestionnaire BAP du bureau régional	Le coordinateur est la personne de référence pour les services prestataires pour toutes informations sur les BAP ;
	Informé le BR de tout changement éventuel, de tout problème, de toute situation qui pose question ou problème



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

MEDIATION

Mission de <u>médiation</u> pour la personne handicapée et pour les services prestataires	Si problème entre la personne handicapée et les prestataires
	Si problème financier, etc
	Autres



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

EVALUATION

**Mission d'évaluation des PIP
en collaboration avec le BR**

Pour évaluer la situation de la personne handicapée à sa demande
ou annuellement

Connaître l'évolution du handicap ou estimer s'il faut modifier les
prestations, les maintenir



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

En complément



Relations AWIPH – Evolution - Recommandations

RELATIONS AWIPH

- En particulier, comment l'AWIPH vous informe-t-elle au sujet des principes du BAP et de son actualité ? + Est-ce adéquat ?
 - Vous sentez-vous soutenus par l'AWIPH en matière de BAP ? Avez-vous des attentes particulières ?
- 

EVOLUTION

- Depuis que vous êtes coordinateur BAP, avez-vous perçu une évolution du dispositif BAP ?
 - Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ?
- 

RECOMMANDATIONS

Si vous pouviez changer quelque chose au dispositif BAP... Prioritairement , vous ...



... Merci!



8. Guide d'animation focus group agents traitants



Evaluation de la mise en œuvre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux conditions d'octroi du budget d'assistance personnelle

Focus group Agents traitants

10 janvier 2014

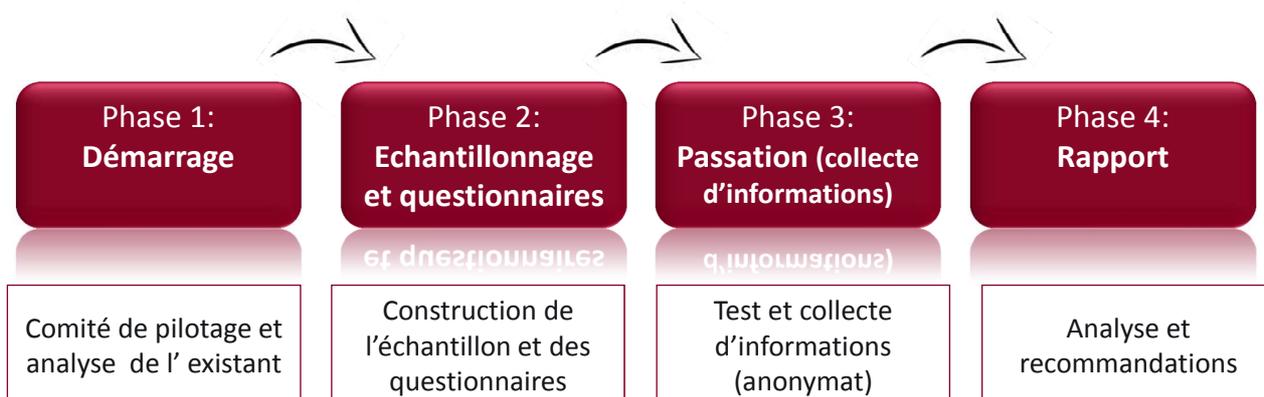
Ordre du jour

1. Notre mission
2. Tour de table de présentation. Quel est votre rôle dans le dispositif BAP?
3. Votre mission (+ / - / recommandations); travail en groupes
4. Questions complémentaires

Objectifs de la mission

- Une évaluation globale de la mise en œuvre du dispositif BAP
- En tenant compte de l'ensemble des parties impliquées (bénéficiaires, prestataires, associations, coordinateurs et agents traitants) : choix d'une méthodologie participative (téléphone et focus groupes)

Méthodologie



Bénéficiaires	Estimation d'une population de 346	Objectif 20 %
Prestataires	Estimation de 160	Objectif 20 %
Coordinateurs	Estimation de 75 coordinateurs	Objectif 2 « focus group »
Agents traitants	Estimation de 17 agents traitants	Objectif 2 « focus group »

Appréciation de votre mission



En 5 thématiques: Introduction de la demande – Dispositif en général - Coordinateurs - Prestataires – Informations BAP

→ Séances de travail par groupe de 2 (préparation/échange)

→ Informations complémentaires

Au sujet du dispositif en général



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

- Par rapport aux demandes introduites, pensez-vous que les domaines d'assistance sont bien ceux dont les bénéficiaires ont le plus besoin ?
- D'autres activités devraient-elles être couvertes ? Si oui lesquelles?
- Pensez-vous que l'aide proposée dans le cadre des BAP correspond bien aux besoins de la personne handicapée ?
- Que pensez-vous des montants attribués ? Est-ce suffisant ?
- Le mode de paiement est-il adéquat ?
- Qu'advient-il des budgets non consommés ? report / annulé ?

Au sujet de l'introduction de la demande



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

- Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans le cadre du traitement des formulaires de demande ?
- Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans le cadre des entretiens d'évaluation au domicile des personnes en situation de handicap ?
- Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans le cadre de l'attribution des BAP ?

Au sujet des coordinateurs



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

- Quels sont les avantages / inconvénients de la présence d'un coordinateur tiers (autre que la personne en situation de handicap elle-même) ?
- Comment êtes-vous organisés pour travailler en concertation avec les coordinateurs ? (réunions régulières – intranet... ?)
- Disposez-vous d'un pouvoir de contrôle sur les coordinateurs ? Est-ce nécessaire ?

Au sujet des prestataires



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

- Quelle est la nature de vos contacts avec les prestataires BAP ?
- Etes-vous régulièrement confrontés à des dossiers où les bénéficiaires changent de prestataires et si oui, en connaissez-vous les raisons ?
- Disposez-vous d'un pouvoir de contrôle sur les prestataires ? Est-ce nécessaire ?
- Avez-vous déjà reçu des plaintes et existe-t-il une marche à suivre?

Au sujet des informations BAP



Ce qui marche bien (et à entretenir)?



Principales difficultés rencontrées?



Recommandations / suggestions?

- Comment êtes-vous informé des principes du BAP et de son actualité ? Est-ce adéquat ?
- Comment informez-vous les bénéficiaires, les prestataires et les coordinateurs des principes du BAP et de son actualité ? Est-ce adéquat ?

En complément



Charge de travail – Evolution - Recommandations



CHARGE DE TRAVAIL

- Le dispositif actuel d'attribution et de gestion des BAP est-il adéquat en termes de charges de travail



EVOLUTION

- Depuis que vous êtes agents traitants BAP, avez-vous perçu une évolution du dispositif BAP ?
- Pouvez-vous dire que le BAP est une bonne solution pour permettre aux personnes handicapées de continuer à vivre chez elles ?

RECOMMANDATIONS

Si vous pouviez changer quelque chose au dispositif BAP... Prioritairement , vous ...



... Merci!
