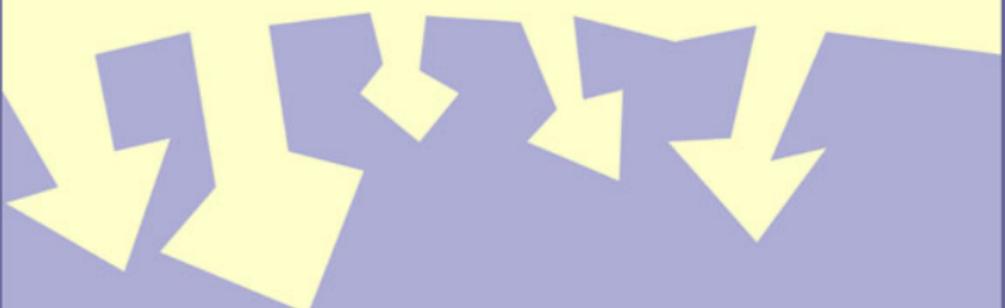


Le Saphemo à Auvelais



**Soutenir les personnes
handicapées dans
l'apprentissage
de leur autonomie**

cahier n° 2

Le Saphemo à Auvelais

Soutenir les personnes handicapées dans
l'apprentissage de leur autonomie

Laboratoire des innovations sociales –
www.labiso.be - Cahier n°2

Labiso

Labiso

AlteR&I
Recherche
&
Innovation

LUC PIRE
ELECTRONIQUE



Licence

Par le téléchargement d'un livre électronique (eBook), [Luc Pire Électronique](#) et le [Laboratoire des Innovations sociales](#) consentent à l'utilisateur qui l'accepte une licence dans les présentes conditions :

La licence confère à l'utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif, sur le contenu du livre électronique. Elle comprend le droit de reproduire pour stockage aux fins de représentation sur écran monoposte et de reproduction, en un exemplaire, pour copie de sauvegarde ou tirage sur papier. Toute mise en réseau, toute rediffusion, sous quelque forme, même partielle, est donc interdite.

Ce droit est personnel, il est réservé à l'usage exclusif et non collectif du licencié. Il n'est transmissible en aucune manière. Tout autre usage est soumis à autorisation préalable et expresse, adressée à Luc Pire Electronique.

La violation de ces dispositions impératives soumet le contrevenant, et toutes personnes responsables, aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

Table des matières

Licence	4
Table des matières	5
Laboratoire des innovations sociales.....	7
Source	10

Le Saphemo à Auvelais..... 11

Soutenir les personnes handicapées dans l'apprentissage de leur autonomie.....	11
Un service qui s'est cherché durant plusieurs années	14
L'approche : changer la dynamique de dépendance.....	18
Intégration dans la réalité socio-économique locale	22
Un public majoritairement composé de handicapés mentaux légers.....	30
Une convention d'accompagnement réalisée avec le bénéficiaire.....	37

Accompagnement des personnes cérébro-lésées	43
Huit appartements supervisés comme lieu d'apprentissages pédagogiques	47
Une équipe polyvalente pour un accompagnement privilégié.....	54
Travail, parentalité et sexualité.....	63
Perspectives pour l'avenir	68

Pour en savoir plus 71

Contact	71
Sources bibliographiques	72
Infos.....	73
Crédits.....	74

Laboratoire des innovations sociales

Une collection de livres numériques pour échanger et pour innover

Les services d'aide aux personnes constituent une galaxie foisonnante, toujours en mouvement. De l'aide aux toxicomanes en passant par les services à domicile ou l'hébergement des personnes handicapées, un nombre impressionnant d'équipes de professionnels travaillent au quotidien et mobilisent une palette de méthodes éprouvées, et cherche aussi à mettre au point des innovations et à les perfectionner.

Dynamiser les échanges

Les lieux de rencontre qui animent les différents secteurs de l'action sociale et de la santé en Wallonie sont eux aussi riches et nombreux, mais trop souvent dispersés... Sans parler des forums consacrés à ces matières de l'action sociale et sanitaire, qui commencent à faire florès sur Internet.

Comment imaginer de nouveaux espaces d'échanges, complémentaires à ces journées d'études et autres carrefours?

Le livre numérique, l'eBook, est un nouveau support chaque jour plus utilisé. À la fois accessible et convivial, il permet au lecteur une approche de l'information à la fois sélective et approfondie selon ses besoins. Décliné sous forme de collection thématique mensuelle, le livre numérique permet aussi d'envisager des échanges et de les rendre cumulatifs.

Soutenir les innovations

Tel est l'outil que se propose de devenir le Laboratoire des innovations sociales, développé par AlteR&I et l'asbl Texto avec le soutien du ministre wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il publie deux fois par mois une monographie consacrée à un service, et mise sur un mode de rédaction professionnel, tout en gardant une place à ce que les équipes ont déjà produit elles-mêmes à propos de leur travail. Ou en laissant imaginer des formules d'écriture à plusieurs mains.

En somme, un outil vivant et original, au service de l'innovation sociale et de ceux qui la portent.

Source

Les cahiers du Laboratoire des innovations sociales sont publiés sur le site Internet

<http://www.labiso.be/>

sur lequel on retrouvera toutes les informations relatives au projet, ainsi que des réactions à ce cahier.

La collection est coordonnée par Thomas Lemaigre (AlteR&I) en collaboration avec Luc Pire Electronique et l'asbl Texto.

Ce cahier a été rédigé par Pascale Hensgens (AlteR&I), sur la base d'interviews de Joseph Mitanis, et achevé le 31 juillet 2002.

Le Saphemo à Auvélais

Soutenir les personnes handicapées dans
l'apprentissage de leur autonomie

Toute l'histoire de l'ASBL Saphemo, Service d'Accompagnement pour Personnes Handicapées dans le Milieu Ouvert, débute en 1983 par une rencontre conjointe de désir d'autonomie: celui de personnes hébergées dans une institution pour hommes et celui de quelques travailleurs sociaux de cette institution d'accompagner ces personnes à l'autonomie.

Diverses formules de vie communautaire ont été éprouvées tandis que les accompagnements individuels prenaient de plus en plus d'ampleur.

A l'image de cette volonté de mettre fin à la dépendance des personnes handicapées adultes au milieu institutionnel, l'ASBL Saphemo a également pris le temps de construire son indépendance par rapport à l'institution dont elle était issue. Aujourd'hui, sa permanence principale se situe au cœur de la commune d'Auvelais, dans la Basse Sambre, rue de Falisolle.

Service pilote dans les années 80, le Saphemo a été reconnu officiellement en 1997 comme une cinquantaine d'autres services d'accompagnement. Il est aujourd'hui bien ancré dans le tissu socio-économique de la région. La qualité et la spécificité de son travail en ont fait un service régulièrement sollicité par les CPAS, les hôpitaux psychiatriques, les centres de jour, les institutions d'hébergement...et les personnes handicapées elles-mêmes. Ces demandes sont multiples et diverses, ce qui contraint le coordinateur à être attentif à bien rencontrer l'objectif de l'ASBL et donc à réorienter vers d'autres services sociaux des demandes qui relèvent plus du suivi de personnes en rupture sociale. D'autant que le

Saphemo travaille de plus en plus avec des personnes cérébro-lésées et avec des psychotiques.

Et quand, perplexe, le visiteur franchit une volée d'escaliers qui mène à la permanence d'Auvelais, il s'entend répondre avec un sourire léger : « Ce n'est pas un obstacle puisque c'est à nous de nous déplacer au domicile des personnes handicapées. Et puis les seules personnes avec handicap physique susceptibles de gravir ces marches sont des personnes cérébro-lésées. Et pour elles, c'est un excellent exercice de rééducation... »

Un service qui s'est cherché durant plusieurs années

Début des années 80. Comme ailleurs en Belgique dans le secteur des handicapés et plus largement celui de la santé mentale, quelques projets pilotes émergent sur la base du principe qu'il faut soutenir la sortie des personnes handicapées hébergées en institutions afin de leur permettre d'atteindre des perspectives de vie en autonomie.

Ce qui deviendra l'ASBL Saphemo a été initié, en 1983, par quelques travailleurs sociaux de l'institution d'hébergement pour personnes handicapées « Le Foyer ». Ils ont décidé d'accompagner quatre résidents qui souhaitaient sortir de l'institution qui les hébergeait jusqu'ici. Le presbytère local devint ainsi le lieu de la première expérience de maison communautaire, « Le Gîte », situé à Bothey, un village de l'entité de Gembloux

où se trouve l'institution. Un an plus tard, en 1984, l'ASBL Saphemo se constitue officiellement. Une formule de location de maison, avec quatre appartements séparés, est alors préférée à l'occupation du presbytère, où la vie était organisée de manière tout à fait collective. En effet, ce mode de vie communautaire ne correspondait pas à la demande initiale des ex-résidents et était donc souvent source de conflits. Désormais dans cette nouvelle localisation, à Mazy, seule la cuisine restait collective. Parallèlement à la création de ces premiers « appartements supervisés », les travailleurs du « Foyer », attachés à ce service d'accompagnement, effectuaient aussi une dizaine de suivis à domicile.

En 1989, l'ASBL Saphemo acquiert une maison à Sombreffe, qui sera transformée en quatre unités de vie séparées et complètement autonomes, en raison des grandes difficultés de vie constatées dans les différentes formules de maisons communautaires. À cette époque, les suivis à domicile, une quinzaine, ne constituaient pas encore le cœur de l'action. En raison

notamment de la pauvreté des moyens financiers puisque que jusqu'en 1992, le service ne disposait pas de subsides de fonctionnement. Le personnel était engagé sous contrats temporaires (CST, TCT), l'institution « Le Foyer » prêtait le local pour les permanences et les locataires assumaient le loyer des appartements.

En 1993, un subside de l'opération 48 81 00 permet l'achat à Auvelais d'une maison où sont aménagés quatre nouveaux appartements supervisés. L'ASBL peut ainsi faire face à l'augmentation croissante de ce type de demandes. C'est une année charnière pour le service puisque c'est également à cette époque qu'une convention annuelle avec le Ministère des Affaires sociales est conclue avec pour effet l'engagement d'un psychologue, Joseph Mitanis, aujourd'hui coordinateur du service.



Aquarelle de Nathalie Loncin, une des personnes accompagnées par le Saphemo

L'approche : changer la dynamique de dépendance

L'arrivée de ce premier professionnel, extérieur à l'institution mère « Le Foyer », a contribué à modifier les perspectives de développement du projet.

L'ASBL Saphemo accompagne principalement des personnes qui présentent un handicap mental léger. Et précisément l'objet du mémoire de Joseph Mitanis portait sur le devenir socio-affectif des arriérés mentaux. Un intérêt suscité notamment par la différence culturelle de « traitement » des handicapés mentaux constatée entre son pays d'origine, la communauté arabe d'Israël, et son pays d'accueil, mais plus globalement les sociétés occidentales. « Ces personnes passent inaperçues dans ma communauté d'origine. Elle sont tout à fait assimilées à la population générale tant au niveau professionnel que socio-affectif. Alors que dans les sociétés occidentales, elles sont perçues comme différentes et il existe des

structures spécialisées à leur intention. Mais le phénomène d'arriération mentale légère représentait aussi un intérêt particulier au moins pour deux autres raisons. La première est quantitative : les arriérés mentaux représentent la fraction la plus importante de la population générale des déficients mentaux, soit 85%. La deuxième raison est qualitative : dans la population générale des arriérés mentaux, les handicapés légers sont les plus proches de la normalité. »

Les troubles et les perturbations affectifs et de la personnalité ne sont pas liés au handicap lui-même mais à tout ce qui en découle comme réaction au niveau familial, éducatif et social.

Ce psychologue s'inscrit dans les thèses qui affirment que les troubles et les perturbations affectifs et de la personnalité ne sont pas liés au handicap lui-même mais à tout ce qui en découle comme réactions au niveau familial, éducatif et social, ces réactions étant nuisibles pour le développement de l'enfant

arriéré. Il en va de même des réactions de la personne handicapée face à son handicap. « Il ne s'agit pas de nier les difficultés d'insertion socio-affective mais de les resituer dans le milieu dans lequel vit la personne handicapée. Ainsi la surprotection familiale, dans une relation paradoxale rejet/protection, qui à l'âge adulte devient aussi obstacle à l'épanouissement de la personne en réduisant ses activités en général et ses relations sociales en particulier. L'affectivité accrue et la dépendance affective, d'abord vis-à-vis des parents, qui va se généraliser par la suite à tout qui s'occupe de la personne. L'isolement et le rejet qui vont amener à ce que le fossé entre personnes-normales- et personnes arriérées se creuse, les personnes normales étant alors perçues comme menaçantes et inaccessibles. »

Dès son arrivée, en 1993, Joseph Mitanis veut donner plus de sens au travail de Saphemo constatant que, même dans un service d'accompagnement, la personne handicapée est maintenue dans un fonctionnement institutionnel. La relation y reste paternaliste et maternante. « Je voulais

casser le lien de dépendance aux services, changer la dynamique pour aider à l'apprentissage de l'autonomie. Apprendre l'autonomie relève d'une démarche intellectuelle : c'est prendre la décision d'assumer soi-même ses responsabilités dans l'acte ». Pour le coordinateur de Saphemo, les quelques années de construction du projet du service sont normales. Il y a une recherche à mener, concernant précisément l'innovation en regard de la conception du handicap mental et sa prise en compte : « Le handicap mental n'est pas une maladie mentale ».

Intégration dans la réalité socio-économique locale

Dès 1994, Saphemo entreprend une vaste opération de communication. « Qui sommes-nous, que proposons-nous... Tous les acteurs socio-économiques étaient visés. Tant 'en termes d'offre évidemment que de collaborations et de passerelles possibles. Prendre ancrage dans cette réalité locale, c'était travailler à l'idée que la personne handicapée a sa place dans la société. Conséquence immédiate, les demandes d'accompagnement ont grimpé, à tel point, qu'en 1996, au moment de la reconnaissance décrétales des services d'accompagnement nous avons plus que les 50 bénéficiaires exigés. Non seulement, ces demandes ont augmenté mais elles se sont également diversifiées.» Un an plus tard, en 1997, pour être en conformité avec le décret de reconnaissance des services d'accompagnement, l'ASBL emménage au centre

d'Auvelais. Jusque-là, sa permanence était toujours située dans un local mis à disposition par « Le Foyer ». « Le décret exigeait que le service soit situé à plus de 3 kilomètres d'une institution d'hébergement. Ce déménagement a aussi entraîné une modification de l'organisation du service ».

Cet ancrage dans la réalité locale était vital pour le service dès le moment où la philosophie du projet consistait à répondre au problème de l'isolement de la personne handicapée par un travail d'intégration dans le tissu social, familial et professionnel, par une action collective sur les différents réseaux sociaux. « Que met-on en place pour sortir la personne de son isolement et l'aider à mener à bien un projet de vie, d'épanouissement et de participation à la vie sociale? Nous faisons d'abord appel à l'environnement du service, son réseau, de manière à permettre aux personnes de mieux se connaître. Ensuite, de manière progressive, la personne handicapée se constitue son propre réseau plus global. Nous proposons donc un accompagnement qui démarre d'un système qui organise des

activités spécifiques pour aller vers un système où les activités sont intégrées au milieu de vie. La prise en charge spécifique est rassurante et structurante. Mais nous utilisons l'adapté pour arriver à l'intégré. L'action de Saphemo n'oppose donc pas les deux systèmes, notre démarche est synthétique ».

Concrètement, au quotidien, le service propose aux bénéficiaires des allers-retours entre des activités spécifiques adaptées et des activités dans le milieu de vie. Notamment par la mise en place de groupes de loisirs et d'ateliers. Tous les mardis après-midi sont consacrés aux groupes de loisirs : jeux de carte, jeux de société, balade... Tandis que sont proposés, toute la journée du vendredi, différents ateliers : théâtre, vannerie, couture. Un animateur/encadrant de Saphemo y est présent. Son rôle est d'inciter à l'expression. « Ces activités spécifiques sont autant de moments de repère et de rencontres qui permettent à la personne handicapée tant de prendre conscience de ses possibilités que d'élargir son réseau de relations. De plus en

plus, notre public est une population qui ne travaille pas parce que le handicap les rend de moins en moins rentables, même pour des ateliers protégés. Il ne s'agit pourtant pas de leur proposer de l'occupationnel. Nous proposons une sorte de formule de relais social. Et pour ce qui est des activités purement occupationnelles, nous privilégions le bénévolat dans les crèches, les maisons de repos ou entre-eux. Sans jamais toutefois pousser ce type d'activité trop loin pour ne pas créer de système social parallèle. »

Provoquer les rencontres entre les handicapés et le reste de la société

Luc Gauthy est administrateur du Saphemo et président de l'ASAH, l'Association des services d'accompagnement et d'action en milieu ouvert pour personnes handicapées. En mai, il faisait le point dans le bimensuel Alter Échos sur les remue-méninges qui ont traversé le secteur depuis un an et demi, pour préparer la discussion politique sur la révision de leur réglementation au niveau wallon. Quelques extraits.

« Depuis fin 2000, le ministre Detienne a financé notre demande de nous lancer dans une recherche-action de deux ans. Cela a permis de décrire l'ensemble des pratiques, mais aussi de revisiter la philosophie de l'accompagnement et de nous interroger sur notre projet politique au vu de ce qu'envisagent les personnes handicapées et les autres services qu'elles rencontrent. »

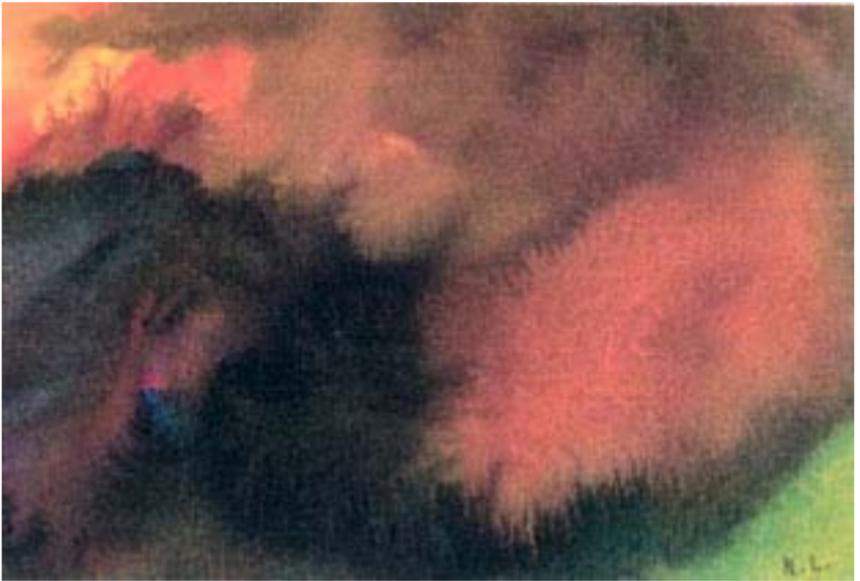
Vous en sortez avec une nouvelle vision de l'accompagnement?

LG - « On a plutôt mis en évidence les demandes non rencontrées et les limites de nos missions, ancrées sur des concepts comme l'autonomie. En particulier, l'accompagnement ne peut plus être vu comme un travail social individuel. L'accompagnement en milieu ouvert, sur le terrain, passe par des pratiques d'action collective, comme de la formation, ou par la mise en place de lieux d'échange entre le monde des handicapés et le reste de la société. De plus en plus, on se rend compte qu'accompagner, cela veut dire organiser la rencontre, de façon transversale, au niveau local. Et même la provoquer, quitte à créer des situations qu'on ne contrôle pas nécessairement tout à fait, où on oblige les deux mondes à interagir, à communiquer, etc. »

Vous pouvez illustrer par un exemple?

LG - « Si je prends le Saphemo, le service dont je fais partie, à Sambreville, on a voulu réagir au fait que miser sur l'autonomie, pour des personnes handicapées mentales qui n'ont le plus souvent pas accès à ce que tout le monde fait, c'est les pousser dans la solitude et l'isolement. On a donc créé des groupes d'échange avec des personnes qu'on accompagne, où ils peuvent se rendre des services les uns aux autres, utiliser leurs compétences. Simplement des choses comme aller à deux ou trois au cinéma à Namur, etc. On est sortis du groupe, en continuant à observer. On voit les choses évoluer, les différents groupes qu'on a créés ont des contacts, certains accueillent des non-handicapés, etc. »

Alter Échos n°120 du 13 mai 2002 p. 19.



Aquarelle de Nathalie Loncin, une des personnes
Accompagnées par le Saphemo

Un public majoritairement composé de handicapés mentaux légers

En 2001, l'âge moyen des 78 bénéficiaires du service était de 36 ans. Le pourcentage de femmes étant de 39% par rapport à 61% d'hommes. Un nombre d'hommes plus élevé explique le coordinateur, par le fait qu'à l'origine le service était l'appendice d'une institution pour hommes. Saphemo constate par ailleurs une stabilisation dans la progression du nombre de femmes observée ces trois dernières années.

Le service accompagne principalement des personnes avec un handicap mental léger. Mais la philosophie même du projet, « Saphemo s'adapte à chaque personne », induit le suivi de personnes présentant d'autres types de handicap.

Type de handicap	Nombre
handicap mental simple	51
handicap mental + troubles psychiques	12
handicap mental + troubles sensoriels	3
handicap psychique	6
handicap physique	1
handicap sensoriel	1
handicap neurologique (cérébro-lésés)	4
Total	78

« Le handicap mental se caractérise par une déficience mentale, à savoir une variation significative de l'intelligence. Il n'y a pas d'incidence sur la personnalité. Ce n'est pas le cas des malades mentaux, qui ne sont pas déficients mais qui présentent des troubles

du fonctionnement. Nous accompagnons aussi ces personnes à la sortie d'institutions psychiatriques. Mais avec elles, le travail est principalement psychologique et de l'ordre de la coordination de services. Il n'y a pas de processus d'apprentissage. On surveille la stabilisation de leur état. De par la chronicité de leur maladie, elles sont reconnues comme personnes handicapées. Les demandes d'accompagnement pour ces personnes sont de plus en plus fréquentes, mais nous nous limitons parce que notre personnel n'est pas suffisamment spécialisé pour ce type d'accompagnement. »

Nous recevons presque toutes les semaines une nouvelle demande.

L'origine des demandes d'accompagnement provient essentiellement du milieu institutionnel. Et le service doit sans cesse faire face à de nouvelles demandes. « Nous recevons presque toutes les semaines une nouvelle demande. Elles proviennent essentiellement du milieu psychiatrique ou

des CPAS pour des personnes en rupture sociale. Donc nous sommes plus exigeants sur les critères d'admissibilité de manière à ce que ce soit bien la population des personnes handicapées qui reste bénéficiaire du service. ».Saphemo a reçu, en 2001, 14 nouvelles demandes qui ont abouti à un travail d'accompagnement.

Origine des demandes	Nombre
milieu institutionnel	23
entreprise de travail adapté	10
milieu hospitalier	5
famille	15
services aide à la jeunesse	2
CPAS	6
centres de jour	7
les personnes elles-mêmes	3
AWIPH	4
centre d'aide aux victimes	1
Forem	1
centre de guidance	1
Total	78

Les ressources financières de ces personnes sont essentiellement liées à la reconnaissance du degré de leur handicap par le Ministère

des Affaires sociales et une combinaison avec les allocations de chômage ou transitoirement le minimex. Certains vivent donc au minimum avec 595 euros (24 000 francs) et d'autres au maximum avec 1090 euros (44 000 francs). Ceux qui travaillent en entreprise de travail adapté ont un revenu d'environ 843 euros (34 000 francs) pour un horaire de 35heures/semaine. « Certaines personnes ont des moyens financiers très limités ». À ce sujet, il faut souligner qu'un certain nombre de bénéficiaires sont sous la tutelle d'un administrateur de biens, ce qui implique une certaine rigidité dans l'utilisation des moyens financiers.



Une convention d'accompagnement réalisée avec le bénéficiaire

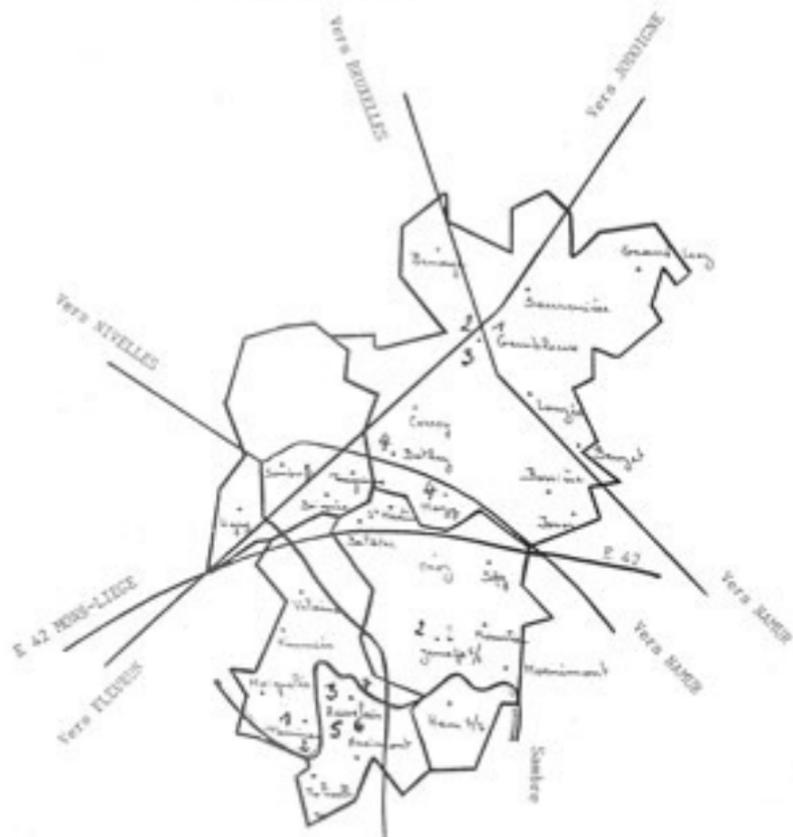
Dès la prise de contact avec Saphemo, un premier rendez-vous est fixé avec la personne demandeuse et l'envoyeur afin de connaître la nature de la demande, le contexte, les motivations de la personne, et de les informer sur le service et ses méthodes de travail.

Un délai de réflexion est donné à la personne handicapée qui reprendra contact avec le service pour une deuxième entrevue, si le projet lui convient. C'est suite à cette deuxième rencontre, et éventuellement une troisième, qu'un plan d'accompagnement est mis en place. « L'analyse de la demande débouche sur un travail d'accompagnement spécifique, adapté et défini par ce que nous appelons une convention d'accompagnement, réalisée avec la personne. Cette convention

détermine les objectifs poursuivis ainsi que les modes d'action, les types d'intervention et leur fréquence. La durée de la convention varie de 1 à 12 mois. Elle précise la part du travail réalisé par chacune des parties. Lors de l'établissement de cette convention, nous prévoyons, à son terme, une évaluation qui porte sur le travail accompli, sur la réalisation partielle ou complète des objectifs, ainsi que sur les modes d'action mis en place. Cette évaluation permet de redéfinir les objectifs pour une nouvelle convention et de réajuster alors nos méthodes de travail. Nos accompagnements ne sont donc jamais a priori illimités dans le temps, leur durée est fonction de la personne concernée.»

Ainsi, en 2001, 18 personnes ont mis fin à la collaboration avec le service. Deux d'entre elles ont été réorientées vers des structures plus adaptées, des centres de jour. Six ont atteint leur objectif initial qui portait sur l'emploi, le logement, des problèmes administratifs ou budgétaires. Deux ont quitté la région, et enfin huit ont mis fin volontairement à l'accompagnement.

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES SERVICES SOCIAUX



1. Centre de santé mentale
2. C.P.A.S
3. Service social communal
4. Institution, foyer d'hébergement
5. Centre du jour
6. Hôpital, service psychiatrique
7. *Jupano*

L'accompagnement proposé par Saphemo peut donc revêtir plusieurs formes selon les compétences, les capacités, le vécu, le statut social et familial de la personne handicapée. Le champ des interventions est donc particulièrement large. « Nos interventions portent sur la recherche d'un logement avec aide à l'aménagement et suivi dans l'entretien de celui-ci. Mais aussi sur la recherche d'un emploi, tant au niveau des contacts avec les employeurs que du suivi de la personne sur son lieu de travail. Nous apportons également une aide à la gestion administrative. Il s'agit d'accompagner la personne auprès des organismes comme l'Onem, le Forem, le CPAS, l'Awiph, les affaires sociales, le tribunal...Aujourd'hui par exemple, une éducatrice va témoigner au tribunal pour un bénéficiaire né au Congo qui souhaite se marier mais pour qui les services administratifs n'ont pas retrouvé de certificat de naissance. »

L'aide à la gestion budgétaire est aussi un des services de Saphemo, celui qui d'ailleurs prend le plus de temps à l'équipe. « Nous apprenons l'utilisation et l'organisation d'un

budget : fixer avec la personne les postes importants, comme le loyer et les charges, et négocier avec elle, selon ses centres d'intérêts, l'affectation des ressources financières disponibles. Il est important d'être souple afin de ne pas mettre en place un contrôle budgétaire oppressant comme c'est souvent le cas pour les bénéficiaires sous administration de biens. »

Les autres domaines d'aide sont la gestion ménagère, la gestion alimentaire, le suivi médical, l'écoute et la guidance, le soutien relationnel individuel, familial et social, le soutien dans le cadre de la vie en couple et dans les rôles et devoirs parentaux, l'aide à la constitution d'un réseau social ou à l'entretien de celui-ci, la recherche de loisirs.

Comme pour le suivi médical, nous travaillons en étroite collaboration avec les acteurs locaux en rapport avec les particularités de chaque situation.

« L'apprentissage et la sensibilisation à la propreté de même que l'hygiène alimentaire sont des domaines très importants. Comme pour le suivi médical, nous travaillons en étroite collaboration avec les acteurs locaux, services d'aide familiale, médecins et professions para-médicales en rapport avec les particularités de chaque situation. Dans le cadre de la vie en couple, nous assurons également le suivi en lien avec les enfants. Ce sont par ailleurs des situations auxquelles l'ASBL est de plus en plus régulièrement confrontée : soutien dans le rôle parental et développement harmonieux des enfants. Ce qui nous amène à collaborer avec des services tels que le SAJ, l'ONE, les crèches, les écoles ».

Au total, pour l'année 2001, Saphemo comptabilisait 6170 heures d'interventions au bénéfice des 78 personnes accompagnées. Des heures qui peuvent se répartir comme suit : 2263 heures au domicile des personnes, 1814 heures dans le milieu de vie, 1820 heures en rencontres au bureau et 272 heures en réunions autour des situations.

Accompagnement des personnes cérébro-lésées

Le Saphemo assure également l'accompagnement de personnes cérébro-lésées.

Ce sont des personnes qui, à la suite de traumatismes crâniens, de thromboses ou de ruptures d'anévrisme, se retrouvent avec un handicap avec lequel elles doivent désormais vivre. Ces séquelles peuvent avoir des répercussions dans plusieurs domaines. Sur le plan physique, il peut s'agir d'atteintes motrices entraînant des difficultés à se déplacer, à gravir des escaliers, à accomplir des activités quotidiennes. Ces atteintes motrices peuvent s'accompagner de mouvements d'incoordination ou d'une lenteur dans les gestes. Les atteintes peuvent également être sensorielles et phasiques, à savoir, au niveau du langage, des difficultés à s'exprimer et/ou à comprendre. Sur le plan

cognitif, le handicap est invisible mais se présente sous la forme de problèmes de concentration, de difficultés à fixer une information, d'une diminution de la capacité d'initiative... Sur le plan du comportement, la personne peut sembler égocentrique. Dans sa vie affective, on observe une instabilité émotionnelle. Sur le plan familial, une redéfinition des rôles s'avère souvent nécessaire...

Il nous a semblé que les missions du service pouvaient inclure cette population

On estime qu'annuellement en Belgique 1300 personnes deviennent cérébro-lésées. Les chances de survie se sont nettement accrues ces dernières années, aussi, après une longue période de réadaptation, les personnes et leur entourage doivent gérer l'après accident.

C'est ici qu'intervient l'action de Saphemo. Car il n'existe qu'un seul service d'accompagnement spécifique, situé à Bruxelles.

« Il nous a semblé que les missions du service pouvaient inclure cette population », déclare Alexandra Thirion, ex-travailleuse de Saphemo, qui a consacré son travail de fin d'études à la situation des cérébro-lésés dans le service. « Dans beaucoup de situations, la personne cérébro-lésée se retrouve dans des foyers d'hébergement ou des maisons de repos, ses capacités de se reprendre en charge sont souvent sous-estimées et on n'y envisage que très rarement la possibilité pour la personne cérébro-lésée de revivre en autonomie. Un service d'accompagnement ne peut pas prendre en charge complètement une personne cérébro-lésée. Aussi, nous avons construit une grille d'évaluation qui doit permettre de pointer les potentialités existantes, les acquis valorisables et les capacités à intégrer de nouvelles données de manière à cerner ce que la personne peut encore faire seule. Cette grille d'observation passe en revue différents domaines : l'alimentation, l'hygiène, l'habillement, la médication, l'orientation dans le temps, l'orientation dans l'espace, la communication, l'usage du téléphone et des transports en commun... Le bilan détermine notre champ

d'action et l'accompagnement s'effectue
conjointement avec d'autres centres
spécialisés. »

Huit appartements supervisés comme lieu d'apprentissages pédagogiques

Ces lieux de vie autonome, quatre appartements dans la maison « le Linwé » à Sombreffe et quatre dans l'autre maison « le Relais » à Auvelais, sont l'origine du projet Saphemo.

Mais aujourd'hui, l'ASBL les conçoit dans une perspective de transition pédagogique. « Ces appartements hébergent des personnes en période d'apprentissage de leur autonomie. Elles viennent directement soit d'institutions soit de chez leurs parents. Ces appartements sont des lieux de recadrage où l'accompagnement est plus intensif que dans le milieu de vie. La durée du séjour est au minimum de six mois. Il n'y a pas de période maximale d'occupation puisque tout dépend de l'apprentissage des personnes. Ces appartements sont extrêmement sollicités et il arrive parfois que l'on doive activer la recherche d'un logement d'un des habitants

pour pouvoir faire face à la demande. Mais pour certains occupants, il faut beaucoup de temps. C'est le cas des déficients mentaux avec troubles psychotiques. »

Dans ces appartements, malgré que la vie ne soit pas commune, le coordinateur de Saphemo doit parfois intervenir pour répondre aux plaintes des occupants. « Les personnes déficientes mentales ont souvent des comportements très individualistes. Sur le plan cognitif, elles fonctionnent souvent d'une manière puérile. Ce qui amène à des réactions équivalentes à l'égoïsme infantile. Une réalité présente avec laquelle il faut composer. Certains habitants comptabilisent et comparent le temps passé par l'accompagnant chez les autres et se plaignent d'être lésés. Il s'agit alors de remettre l'intervention dans son contexte, d'expliquer par exemple qu'une gestion budgétaire prend effectivement plus de temps qu'un autre type d'intervention.» D'autres phénomènes sont également à mettre en relation avec le vécu du handicap. « La méchanceté, le "cafetage"... Ces personnes ont souvent été mises en situation

d'infériorité dans la famille, à l'école, au travail...Elles se sont effacées peu à peu. Et c'est comme si elles reproduisaient ce qu'elles avaient subi. Mais à l'inverse on peut retrouver chez certaines une extrême solidarité. »

Il n'y a pas de période maximale d'occupation puisque tout dépend de l'apprentissage des personnes.

Le loyer de ces appartements s'élève environ à 198 euros (8000 francs), soit moins que le prix moyen de location d'un appartement dans la région. Pour la maison de Sombreffe, ces loyers sont directement versés au propriétaire. Pour celle d'Auvelais, ils permettent de couvrir l'emprunt contracté par l'ASBL en complément du subside 48 81 00 qui avait permis l'achat de la maison. « Il faut également souligner que ces loyers permettent la rénovation annuelle des appartements qui ont régulièrement besoin d'être entretenus ».

Recette détaillée par phases pour la préparation d'un repas

Filet de cabillaud, salade, vinaigrette, purée de pommes de terre

Suivez bien l'ordre et barrez au crayon l'étape que vous venez de réaliser.

Ingrédients : mettez OK à côté de chaque ingrédient dont vous disposez

- 400 gr de pommes de terre
- une salade
- du beurre (une bonne cuillère à soupe)
- vinaigre (une cuillère à soupe)
- moutarde (une cuillère à café)
- un oignon
- sel, poivre, noix de muscade
- 300 gr de filet de cabillaud
- eau

Matériel : mettez OK à côté de chaque ustensile dont vous disposez

- une casserole
- un poêlon
- une poêle
- une cuillère en bois
- un couteau
- une passoire
- deux plats creux
- un seau à légumes
- un presse purée
- un verre
- un fouet de cuisine
- une minuterie
- des couverts à salade

Étapes à suivre

1. Éplucher les pommes de terre
2. Laver les pommes de terre
3. Couper les pommes de terre
4. Cuire les pommes de terre à l'eau bouillante avec une cuillère à café de sel pendant vingt-cinq (25) minutes
5. Pendant la cuisson des pommes de terre, préparer la vinaigrette
6. Dans un plat creux, mettre une cuillère à café de moutarde
7. Ajouter un peu de sel et un peu de poivre
8. Ajouter trois (3) cuillères à soupe d'huile
9. Ajouter une cuillère à soupe de vinaigre
10. Laver la salade dans le seau à légumes avec de l'eau
11. Renouveler l'étape numéro 10
12. Ajouter la salade à la vinaigrette
13. Éplucher l'oignon
14. Coupez-le finement
15. Ajouter l'oignon dans le plat et mélanger le tout

16. Mettre le beurre dans une poêle et faire fondre
 17. Ajouter le poisson avec une pincée de sel et de poivre
 18. Faire cuire le poisson et laisser cuire pendant cinq minutes
 19. Retourner le poisson et laisser cuire pendant cinq minutes
 20. Égoutter les pommes de terre
 21. Mettre les pommes de terre dans le presse purée
 22. Passer les pommes de terre au presse purée
 23. Ajouter une pincée de poivre, et une pincée de noix de muscade
 24. Mélanger le tout
 25. Faire chauffer du lait dans le poêlon
 26. Ajouter le lait chaud à la purée
 27. Mélanger le tout
- Vous pouvez servir.

Bon appétit

Une équipe polyvalente pour un accompagnement privilégié

L'équipe se compose aujourd'hui de 8 personnes. Un coordinateur à temps plein, un administratif à mi-temps, quatre accompagnants à temps plein et deux à mi-temps. Tous les accompagnants sont éducateurs spécialisés. Un choix lié à l'impact financier de telles fonction sur le poste salarial du budget, mais aussi parce que la fonction d'éducateur semble être la mieux adaptée au mode de fonctionnement du service qui est basé sur la polyvalence. « Cette polyvalence est sous-tendue par la philosophie même de notre projet : favoriser un type de relation privilégiée mais pas unique, afin de ne pas permettre la reproduction de la dépendance des personnes handicapées à l'égard de telle ou telle personne du service. »

Il y a un seul référent par dossier en termes de suivi administratif et social, mais plusieurs accompagnants sont amenés à intervenir autour d'une même situation. « Prenons l'exemple d'un couple avec enfants. Un travailleur prendra en charge le suivi administratif, un autre l'aide à la parentalité et un autre encore l'accompagnement dans les loisirs. De même l'ensemble des membres de l'équipe intervient au niveau de l'accompagnement dans les appartements supervisés, selon un système de tournante. Ce souci rencontre notre objectif d'aider à sortir de la dépendance dans laquelle les personnes ont été maintenues pour s'inscrire dans une dynamique de réseau. Etre en contact avec différents intervenants relève de l'apprentissage du réseau relationnel. »

Grand couteau 	Couteau 	Plat couteau 	Cuillère à s. 	Cuillère à c. 	Fouquette 
Cuillère en bois 	Louche 	Souet 	Ramasse . plat 	Couvert à s. et 	Ouvre . bête 
Mixer 	Réfrigérateur 	Plumeau 	Balance 	Assiette à s. 	Assiette 
Plate assiette 	Tasse 	Bol 	Verre 	Ramasse 	Plat 
Panier 	Passe - Pain 		Casserole 	Poêle 	Potiron 
Seau 	Planche 	Presse - fruit 	Genèse 	Garmité 	Éclair 
Table à galette 	Aiguille recrochet 	Grand - plat 	Alphabet en papier 	Domelle 	Plat en papier 
Ciseaux 	Toux - coupe 	Boîte de biscuits 	Casserole 	Lit . hacher 	Lance 
marqueur à fromage 	rouleau à pâtisserie 	entremise 	monte à gâteau 	monte à bête 	chaussons 
meuble toilette 	meuble 	plancher 	spatule 	meuble à fût 	marqueur 

Le cadre de travail est donc particulièrement souple et adaptable. Il ne donne sans doute pas la sécurité nécessaire à certains travailleurs qui se verraient impliqués dans une dynamique où le fonctionnement de l'un influence le fonctionnement des autres. « Par exemple, considérons notre manière d'aborder la problématique de l'alcoolisme. On s'aperçoit que, pour la plupart des bénéficiaires concernés, le retissage du réseau relationnel et social, et donc des centres d'intérêts, a pour effet de diminuer la consommation. Reste qu'avec deux personnes, il a fallu trouver une position spécifique qui se situe dans l'acceptation et le contrôle via la gestion budgétaire. Déterminer avec les personnes le nombre de jours et les jours où elle peuvent boire et les accompagner pour les courses. Notre champ d'intervention est bien celui de l'aide, de l'accompagnement et de l'éducation. On n'adopte jamais une position frontale... »

La permanence GSM nous apporte des indications très intéressantes.

Mais souplesse et adaptabilité ne signifient pas absence de règles, le code déontologique est là pour rappeler les limites tant dans le travail avec les collègues que dans l'accompagnement des personnes. D'autre part, toute l'équipe participe, le mardi matin, à une réunion consacrée à la réflexion, à la dynamique de l'équipe et aux nouvelles situations d'accompagnement. D'autres réunions, informelles cette fois, s'organisent entre deux ou plusieurs travailleurs, en fonction de certaines situations où les interactions existent.

Le service organise une permanence de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via un GSM de garde. Chaque intervenant est désigné, tour à tour, pour assurer cette permanence pendant une semaine complète. L'organisation d'un tel dispositif est censée répondre à l'urgence. Très souvent, cette

permanence permet à certaines personnes de pouvoir exprimer leur solitude, leur désarroi ou tout simplement de parler à quelqu'un. « La permanence nous apporte des indications très intéressantes sur ce qui peut être entrepris pour améliorer davantage les conditions de vie des personnes ».

Enfin l'équipe construit son propre matériel didactique : fiches reprenant de façon détaillée des recettes de cuisine, pictogrammes sur l'hygiène corporelle, sur l'entretien ménager journalier avec des tableaux descriptifs sur l'utilisation d'un extincteur, de la machine à laver...

Un code de déontologie maison

L'équipe du Saphemo a planché sur un ensemble de règles éthiques sur la base des pratiques du service depuis sa création. Ce code déontologique interne vient tout juste d'être finalisé en un texte écrit. Exercice inhabituel puisque, exceptés les rapports annuels obligatoires, il n'y a pas de culture particulière de l'écrit au sein du service.

« Déontologie : ensemble de règles et devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et le public.

L'accompagnant : c'est le professionnel qui accompagne la personne handicapée dans son milieu de vie et l'aide à la concrétisation de ses projets.

- le point de départ est la personne dans ses particularités, son histoire, son contexte familial et social, ses manques mais aussi dans ses compétences. Il s'agit d'aider la personne à découvrir ses propres compétences, d'où la nécessité de ne rien faire à la place de la personne mais avec elle.

- le métier d'accompagnant est très diversifié tant il touche à tous les aspects de la vie courante. La notion de polyvalence est primordiale à ce niveau. Ce terme ne signifie pas l'obligation de savoir tout faire mais de pouvoir intervenir dans plusieurs domaines et ne pas restreindre ses champs d'activités .
- l'intervenant s'inscrit dans la philosophie du service et dans la méthodologie mise en place même si les modes d'interventions peuvent varier en fonction de la personnalité de chacun.
- l'accompagnant veille à respecter le travail des autres intervenants en évitant d'interférer dans certaines situations pouvant mettre en péril les objectifs poursuivis. La communication entre les membres de l'équipe doit être favorisée en vue d'éviter de pareilles situations. Les divergences de vue se discutent en équipe et non face aux bénéficiaires
- l'accompagnant doit avoir un respect absolu de la personne handicapée et la considérer comme une personne à part entière. La personne doit être traitée en

- adulte et non comme un grand enfant. Il s'agit d'éviter les attitudes paternalistes ou maternantes qui ne peuvent que nuire au bon développement d'épanouissement personnel.
- l'accompagnant veille à promouvoir les droits de la personne handicapée, droit à la différence, à la parole, au respect, droit au service et tous droits sociaux.
- l'intervenant ne peut imposer à la personne sa propre vision des choses. Il tend à fonctionner comme conseil, facilitateur et non comme agent de normalisation et de contrôle social.
- l'accompagnant est à l'écoute de la personne dans l'expression de son vécu, ses désirs et demandes. Il est tenu par le secret professionnel à l'extérieur du service et même à l'intérieur du service si la personne souhaite que les autres membres de l'équipe ne soient pas informés ».

Travail, parentalité et sexualité

En matière d'insertion professionnelle, il existe pour les personnes handicapées une multitude de chemins d'accès à l'emploi : le tutorat en entreprise, la prime à l'intégration, la prime de compensation, le contrat d'adaptation professionnelle, le contrat de formation en centre, les entreprises de travail adapté... « Tout ce qui existe est possible, mais ces aides font partie d'un système qu'il faut connaître parfaitement et qui est soumis à des règlements particuliers. Un dédale en quelque sorte qui parfois correspond au profil de notre public. L'un de nos bénéficiaires a de la sorte bénéficié d'un de ces tremplins à l'emploi et a pu travailler dans un restaurant de luxe sous contrat particulier. Finalement, il y a obtenu un contrat normal, c'est-à-dire non subventionné. Nous sommes donc amenés à sensibiliser les employeurs potentiels et ensuite à assurer le suivi pour que les choses se déroulent bien ».

Pourtant, les bénéficiaires de Saphemo sont de plus en plus souvent sans emploi, parce que les critères de recrutement sont de plus en plus exigeants. Le public de l'ASBL n'a d'ailleurs, de fait, pas accès aux postes de travail obligatoirement réservés aux personnes handicapées dans les services publics. « Simplement parce que nos bénéficiaires n'ont pas les capacités intellectuelles nécessaires pour réussir les examens de l'État ». Cette question de l'insertion professionnelle est particulièrement prégnante. « Les exigences de rendement sont de plus en plus importantes, même dans les entreprises de travail adapté. Pour des raisons économiques, ces ETA ne répondent plus aux spécificités des personnes handicapées. À cela il faut ajouter que notre service est implanté dans une région particulièrement sinistrée au niveau de l'emploi, la Basse Sambre.»

Le Saphemo est explicitement sollicité pour des projets de vie qui comportent, entre autres, l'emploi et/ou la formation. Par contre les projets d'ordre affectif, la vie en couple et le désir de parentalité, ne sont jamais

clairement annoncés par la personne handicapée. Elle les intègre à ses projets lorsqu'un climat de confiance a été établi. « Souvent le projet d'enfant est lié à une rencontre amoureuse qui éveille des désirs jusqu'alors refoulés et réprimés par l'entourage. On constate une confusion entre l'acte sexuel et la parentalité. Dans certains couples déjà constitués depuis des années, nous pouvons parfois voir positivement le projet d'avoir un enfant. Mais chez d'autres couples nos craintes peuvent être importantes. Dès lors, sur un plan idéologique, nous nous situons à deux extrêmes : refus catégorique de la parentalité (contraception obligatoire, dramatisation extrême de la question) et permissivité totale (tout accepter, nier les difficultés inhérentes au handicap). Dans notre pratique nous n'avons aucune autorité pour permettre ou refuser. Nous avons un pouvoir latent qui ne se dit pas mais qui peut s'exercer. Il s'agit donc d'amener la personne à l'origine de la demande à porter une réflexion sur son désir de parentalité pour comprendre les motivations qui la sous-tendent. »

Le service accompagne également des personnes handicapées avec enfants. Ces familles ont en général été envoyées par des services sociaux qui s'inquiètent surtout du sort des enfants. Ils mettent en avant l'incapacité des parents à prendre en charge leurs enfants sans aide extérieure. « Notre action d'accompagnement est double. Au niveau de l'environnement social, elle est de l'ordre de l'information et de la démystification. Par exemple différencier ce qu'il en est du handicap mental et du handicap social, valoriser les compétences ...

Si la société accepte aujourd'hui que les personnes handicapées mentales puissent vivre en dehors des institutions, elle envisage encore difficilement qu'elles puissent avoir une descendance.

Car si aujourd'hui, la société accepte que les personnes handicapées mentales puissent vivre en dehors des institutions, elle envisage encore difficilement qu'elles puissent avoir une descendance. Au niveau de la personne

handicapée, nous établissons un programme d'apprentissage pour pallier à un manque éventuel de compétences mais surtout nous soutenons les parents dans leurs contacts avec les services sociaux et dans l'éducation de l'enfant. En effet, les parents handicapés se sentent persécutés par un système de contrôle social qui peut mener au retrait de l'enfant. Nos premiers rapports avec ces familles sont souvent très difficiles. Au début nous établissons un climat de confiance, ce qui permettra ensuite de définir les axes de travail.»

Enfin, le rôle du Saphemo en matière de sexualité est principalement informatif. « Nous avons recours à des services extérieurs comme les centres de planning familial, nous accompagnons les femmes aux consultations gynécologiques... » L'autre volet de ce rôle se situe au niveau du soutien et de l'écoute. « Il nous est difficile d'émettre des généralités dans ce domaine, car il n'existe pas "une" sexualité des arriérés mentaux. Mais il semble que le pôle affectif des relations amoureuses soit plus important que l'aspect sexuel. »

Perspectives pour l'avenir

Les demandes d'accompagnement ne cessent d'évoluer tant quantitativement que qualitativement. Ce qui nécessite, de la part du service Saphemo, une capacité permanente d'adaptation sans parler de l'inconfort de travail quand les moyens budgétaires ne suffisent pas à l'encadrement des activités. En effet, l'Awiph ne subsidie qu'une partie des activités du service d'accompagnement, soit 2 temps pleins et demi, ainsi que les frais de fonctionnement. Les autres travailleurs sont occupés dans des emplois Prime, Maribel et PTP. Ce dernier est amené par ailleurs à disparaître d'ici la fin de l'année (subvention à l'emploi d'une durée limitée). La diversification des interventions de l'équipe nécessite également des moyens supplémentaires en termes de formation afin de garantir la qualité et l'efficacité du travail.

Répondre à la difficulté et à la complexité du travail sur le terrain en mettant fin à la précarité des différents emplois

Joseph Mitanis souligne que les travailleurs de terrain ont toujours été amenés à innover en fonction de la réalité qu'ils rencontraient et qu'il faudra bien que les cadres qu'on leur impose s'adaptent également à cette réalité. « Nous sommes membres de l'ASAH, l'Association des Services d'Accompagnement des personnes Handicapées. C'est elle qui porte, collectivement, nos réflexions et revendications auprès des décideurs. Par ailleurs certains administrateurs de l'ASAH siègent également dans les différents comités de l'Awiph (aide individuelle, insertion professionnelle, comité de gestion...). Une chance de plus pour relayer la réalité de nos pratiques et faire en sorte que les cadres réglementaires en tiennent compte »

Le financement public octroyé à Saphemo suffit à peine à couvrir les frais de fonctionnement et les frais de personnel minimaux exigés par l'Awiph. « Il nous semble que ce budget doit être nettement revu à la hausse. D'une part pour répondre à la difficulté et à la complexité du travail sur le terrain, mais aussi pour mettre fin à la précarité des différents emplois ».

Pour en savoir plus

Contact

Saphemo – Service d'accompagnement pour personnes handicapées en milieu ouvert

Joseph Mitanis

rue de Falisolle 20b

5060 Auvelais

Tél. : 071/77 72 37

Fax : 071/77 72 37

Courriel : saphemo@sambreville.be

Sources bibliographiques

- Josph Mitanis, « Le devenir socio-affectif des arriérés mentaux », mémoire, 1988.
- Alexandra Thirion, « Cérébro-lésés : Et si c'était vous », mémoire, 2001.
- <http://www.rta.be/asah> (adresse provisoire), développement des différents thèmes relatifs à l'accompagnement.
- « Les pratiques d'accompagnement pour personnes handicapées en question, Vers un nouveau modèle d'action publique », Novembre 2001.
- Recherche-action ASAH, Rapport du 27 novembre 2001.

Infos

Collection

Laboratoire des innovations sociales

Rayon librairie

Sciences sociales

Public cible

Tout public

Mots-clés

Handicap, Auvelais, Saphemo

ISBN / ISSN

2-87415-051-7

Type d'illustrations

Illustrations fournies par le Saphemo

Plus d'infos sur cet ouvrage

<http://www.labiso.be>

Crédits

Édition électronique

Luc Pire Electronique

2002

Liège

Langue française

Première version

Auteur couverture

Olivier Evrard

Graphisme Couverture

Olivier Evrard

Structuration numérique

LPE

Copyright

Tournesol Conseils

Ce livre électronique vous est offert par les Editions Luc Pire et le Laboratoire des Innovations sociales. Pour plus d'information sur le livre électronique, ou pour acquérir gratuitement d'autres ouvrages, n'hésitez pas à nous contacter ou à visiter notre site Internet.