

2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉ SATIH

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TECHNOLOGIE,  
INFORMATIQUE ET HANDICAP



**SATiH**  
PATH asbl

Géré par l'ASBL PATH

Rue de Bruxelles 61,  
5000 Namur

Subsidié par l'AVIQ et cofinancé  
par l'Union Européenne

## Table des matières

Coordonnées du service .....	3
Bref historique.....	3
Introduction.....	4
Personnel.....	4
Formation du personnel.....	5
Usagers & âges-sexe.....	8
Zone géographique.....	8
Types de déficiences.....	9
Situation professionnelle.....	9
Situation financière .....	9
Milieu de vie .....	9
Informations administratives .....	10
Types de prestations .....	10
1. Concernant l'axe individuel .....	10
2. Concernant l'axe collectif.....	11
3. Concernant l'axe communautaire .....	12
4. Hors axe.....	14
Cumuls.....	14
Collaboration-réseau.....	14
Expériences particulières.....	15
1. Le projet « Prêt Accompagnement ».....	15
2. Contrat d'objectifs.....	17
3. Evaluation de service.....	17
Conclusion .....	18

## Coordonnées du service

**Matricule du service :** SAC 035

**Nom du service :** ASBL PATH – Service SATIH, Service d’Accompagnement Technologies Informatique et Handicap

**Adresse du service :** 61 rue de Bruxelles, 5000 Namur

**Directrice :** Aline MICHEL

**N° de téléphone de contact :** 081/72 44 30

## Bref historique

Le SATIH, reconnu, subventionné et agréé par l’AVIQ depuis 2004, est un service d’accompagnement polyvalent pour personnes adultes présentant un handicap et spécialisé dans les technologies de l’information et de la communication.

Il fait partie de l’ASBL PATH, Psychologie Aides Techniques et handicap. Celle-ci a été créée en 1993 pour aider les personnes en situation de handicap grâce aux technologies d’assistance. Elle est née de conclusions de diverses recherches menées par le Département de Psychologie de la Faculté de Médecine de l’Université de Namur. Ces recherches mettaient en avant le manque d’informations concernant les nouvelles technologies dans le secteur du handicap et l’intérêt de créer une structure centrée sur cette thématique en Région Wallonne.

C’est ainsi que nos deux services, le SATIH (service d’accompagnement technologie, informatique et handicap) et le CRETH (centre de ressources et d’évaluation des technologies pour les personnes handicapées), ont vu le jour en 1996.

Le SATIH est reconnu, agréé et subventionné par l’AVIQ en tant que service d’accompagnement pour adultes, selon les modalités fixées par l’arrêté du 16/9/2021. Ses missions sont d’offrir un accompagnement spécialisé ainsi que des formations à l’utilisation des technologies adaptées aux différents handicaps.

Le CRETH, quant à lui, relève depuis le mois de mai 2024 d’un agrément à durée déterminée au titre de « centre de ressources pour la thématique spécifique liée aux technologies de l’information et de la communication (TIC) ». Il a pour mission principale d’être un lieu d’expertise en TIC. Ces dernières sont testées et évaluées de manière générale mais aussi au travers de demandes individuelles.

Le SATIH et le CRETH sont deux services complémentaires qui partagent un champ d’action fixé par l’AVIQ. Nos deux services travaillent conjointement pour offrir une expertise et un accompagnement auprès des bénéficiaires dans une visée de développement de leur autonomie, de participation et d’amélioration de la qualité de vie.

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - [secretariat@creth.org](mailto:secretariat@creth.org) - [www.creth.be](http://www.creth.be)

Projet financé par :



Cofinancé par  
l'Union européenne

## Introduction

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel du SATIH pour la période du 1<sup>e</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023.

Dans ces pages, nous vous présenterons le personnel employé dans notre service ainsi que les formations auxquelles celui-ci a participé. Nos activités seront ensuite développées selon les trois axes d'intervention : individuel, collectif et communautaire. Par ailleurs, nous vous expliquerons l'aboutissement d'un nouveau projet qui a vu le jour grâce au contrat d'objectifs. En effet, le SATIH a fait l'acquisition d'un véhicule de service destiné à faciliter l'accompagnement de nos bénéficiaires à domicile. Nous tenterons également de vous exposer nos difficultés quant à l'évaluation de service. Et nous reviendrons en détail sur le projet « Prêt Accompagnement » qui offre une expertise et un accompagnement pour les personnes présentant une maladie neurodégénérative rapide.

## Personnel

Pour rappel, le SATIH fait partie de l'ASBL PATH. Ses missions s'articulent avec celles du CRETH, second service de l'ASBL. Ainsi, certaines personnes représentées dans le tableau ci-dessous partagent leur temps de travail entre les missions du SATIH et du CRETH et sont subventionnées par les deux services.

Personnel	Pourcentage Projet	Fonction	Missions
Vincent COLLIN	50% CRETH 50% SATIH	Directeur	Gestion de l'ASBL et des projets
Aline MICHEL	10% CRETH 50% SATIH 10% PA 12% PA +65ans	Ergothérapeute	Directrice SATIH Intervenante de terrain
Véronique VAN OPPENS	8% CRETH 20% FSE 40% PA 12% PA +65ans	Ergothérapeute	Directrice CRETH Intervenante de terrain
Sterenn HOLLER	40% CRETH 45% PA 15% PA +65ans	Ergothérapeute	Directrice du personnel de l'ASBL PATH Intervenante de terrain
Valérie RAVET	14% CRETH 7% FSE 49% SATIH	Comptable	Gestion comptable
Myriam Giard	15% CRETH 60% SATIH	Secrétaire	Gestion administrative
Marie-Laurence LEFEVRE	50% SATIH	Aide administrative	Gestion administrative
Laurent WILQUET	50% CRETH 50% SATIH	Technicien informatique	Gestion technique
Pierre MURAILLE	37,5% CRETH 37,5% SATIH	Spécialiste technologies grand public	Intervenant projet « Les Tactiles »
Vincent LEONE	50% CRETH	Formateur en NTIC	Intervenant NTIC

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - secretariat@creth.org - www.creth.be

Projet financé par :



<b>Amélie BASTID</b>	20% CRETH 80% SATIH	Ergothérapeute	Intervenante de terrain
<b>Stéphanie DENIS</b>	16% CRETH 64% SATIH	Ergothérapeute	Intervenante de terrain
<b>Sébastien HAYOT</b>	10% CRETH 30 % SATIH 45% PA 15% PA +65ans	Ergothérapeute	Intervenant de terrain
<b>Charlotte LHEUREUX</b>	10% CRETH 30 % SATIH 45% PA 15% PA +65ans	Ergothérapeute	Intervenante de terrain
<b>Géraldine BALTUS</b>	10% CRETH 40 % SATIH	Logopède	Intervenante de terrain
<b>Dahlia GOMS</b>	15% CRETH 85% SATIH	Logopède	Intervenante de terrain
<b>Céline HUPET</b>	10% CRETH 40 % SATIH	Logopède	Intervenante de terrain
<b>Lucie TAQUIN</b>	75% SATIH	Directrice	Directrice SATIH
<b>Catherine Bringiers</b>	16% CRETH 64% SATIH	Logopède	Intervenante de terrain

L'équipe du SATIH est constituée de trois pôles : gestion administrative, gestion technique répertorié en « spécial » et gestion du terrain répertorié en « paramédical ». Les intervenants de terrain, directement en contact avec les bénéficiaires, sont principalement logopèdes et ergothérapeutes. Pour cette année 2023, le SATIH a employé 7,34 ETP.

## Formation du personnel

La spécificité du SATIH est d'accompagner la personne en situation de handicap et/ou son réseau proche dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Cela nécessite des intervenants de terrain hautement qualifiés, toujours prêts à en apprendre davantage dans un domaine d'expertise en perpétuelle évolution. C'est pourquoi nous accordons une grande importance à la formation du personnel. La participation des membres de l'équipe à des symposiums, colloques, conférences, programmes universitaires ou hautes écoles, journées de rencontres avec les firmes, journées d'études et autres salons professionnels, nationaux et internationaux, sont également compris dans la politique de formation du service.

### 1. Formations

#### ➤ Recyclage formation secourisme

Afin de maintenir la validité du certificat de secourisme obtenu en 2022 par nos intervenants de terrain, une journée de formation recyclage est obligatoire. Cette formation nous permet de nous remémorer les gestes de base mais également d'apprendre de nouvelles techniques à adopter face aux personnes en situation de handicap. Cette formation est donnée par Alain Parca, infirmier indépendant spécialisé SIAMU (First Rescue Training).

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - secretariat@creth.org - www.creth.be

Projet financé par :



### ➤ Formation ESAP

La formation ESAP est une formation organisée par l'UPE (Union Professionnelle des Ergothérapeutes) et donnée par M. Pierre Castelain. Il s'agit d'une formation concernant l'utilisation du logiciel ESAP (Évaluation Systémique des Aptitudes Professionnelle) dans le cadre du retour au travail. Dans notre pratique, cette formation s'inscrit dans le cadre des demandes d'adaptations du poste de travail que l'on prend en charge.

### ➤ Symposium Go Ergo Go

Le symposium « Go ergo go » est un colloque issu d'une initiative conjointe du fonds Dr. Daniel De Coninck, géré par la Fondation Roi Baudoin, de Be.Hive et de l'académie voor de Eerste Lijn. A travers 6 projets pilotes soutenus par ce fonds, le rôle de l'ergothérapeute dans les soins de première ligne a pu être mis en avant. Ce colloque a également permis la présentation d'une étude canadienne sur le rôle et la plus-value apportée par l'ergothérapeute au sein de la première ligne et la mise en place d'un débat autour d'un éventuel changement sur la place occupée actuellement par l'ergothérapeute au sein de la première ligne en Belgique.

### ➤ Conférence « La responsabilité sociale et la durabilité en première ligne »

S'étendant sur deux jours, cette conférence était organisée conjointement par les chaires Be.Hive et l'académie voor de Eerste Lijn. Cette conférence aborde les enjeux clés de la responsabilité sociale et de la durabilité en mettant l'accent sur la première ligne de soins. Elle réunit des leaders, des professionnels et des experts pour débattre des meilleures pratiques et des innovations dans ces domaines.

### ➤ Congrès Ergo Tous Azimuts

La participation au congrès Ergo Tous Azimuts revêt une importance cruciale pour les ergothérapeutes au sein de notre équipe. L'édition de cette année était spécifiquement axée sur l'innovation. Parmi les interventions marquantes et qui ont retenu notre attention, nous épinglons celles de Florence Terrier sur la basse vision, de Stéphane Camus traitant des aménagements raisonnables dans l'enseignement supérieur et d'Anne Ledoux dont la présentation portait sur la personne âgée et l'action de l'ergothérapeute en première ligne de soins.

### ➤ Oséoformation TSA : actualisation des connaissances

Etant donné que de nombreux bénéficiaires que l'on prend en charge présentent un trouble du spectre de l'autisme, certains membres de notre équipe ont exprimé le désir de suivre cette formation en ligne pour actualiser leurs connaissances et mieux répondre à ce type de profil. La matinée a été dédiée aux critères diagnostiques, aux causes connues et aux outils de dépistage, tandis que l'après-midi a exploré plus en détail la dyade autistique, notamment la communication sociale, les comportements restreints et répétitifs, ainsi que les aspects sociaux et sensoriels. Cette formation a renforcé notre compréhension de l'importance du profil sensoriel dans l'accompagnement des personnes atteintes de TSA.

### ➤ Conférence « Communiquer autrement »

Cette visioconférence a été organisée et animée par Joelle Berrewaerts, coordinatrice de la formation continue au sein du département de psychologie à l'UNamur et par Jullian Mills, logopède au Canada. Celle-ci a débuté en explorant les diverses responsabilités de la logopède dans la prise en charge des patients présentant une

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - secretariat@creth.org - www.creth.be

Projet financé par :



déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme. La seconde partie de la présentation s'est concentrée sur les divers moyens par lesquels un patient peut communiquer avec son entourage, mettant en lumière les méthodes de communication non assistée et assistée, ainsi que l'utilisation de supports visuels, entre autres. L'objectif principal était de mettre en avant l'importance de la communication alternative et améliorée (CAA) dans le contexte des troubles du spectre de l'autisme et des déficiences intellectuelles.

### ➤ Formation impression 3D par KapLab

Une partie de l'équipe du SATIH-CRETH et de l'administration centrale de l'AVIQ a eu l'occasion de suivre une formation donnée par David Servais, éducateur et concepteur au centre KapLab du CHU Liège. Le KapLab vise à stimuler les innovations dans le service de rééducation du CHU de Liège et ce, en dynamisant le secteur des aides techniques. Leur projet se divise en 3 « secteurs » : l'impression 3D, le handigaming et la consultance technique. Lors de cette formation nous avons pu appréhender le logiciel Fusion 360 qui permet la modélisation et conception directe sur ordinateur.

## 2. Salons, conférences et rencontres formatives

### ➤ Salon SETT

Le salon SETT (School Education Transformation Technology) est dédié à l'enseignement à l'heure des nouvelles technologies. Ce salon est à destination des parents, des professionnels de l'enseignement et des professionnels paramédicaux accompagnant des enfants ou adultes en situation de handicap dans le cadre scolaire (primaire, secondaire et supérieur). A travers différents stands et conférences, nous avons pu observer des nouveautés et actualiser nos connaissances dans ce domaine.

### ➤ Salon Soins & Santé

Le salon Soins & Santé offre une combinaison dynamique de stands d'exposition, de conférences, d'ateliers pratiques et de parcours thématiques, tous centrés sur le domaine des soins et de la santé. Au cours de cet événement, nous avons eu l'opportunité d'assister à une conférence donnée par Véronique Legrain portant sur le projet ergo 2.0 ainsi qu'une conférence abordant le retour au travail de la personne en situation de handicap.

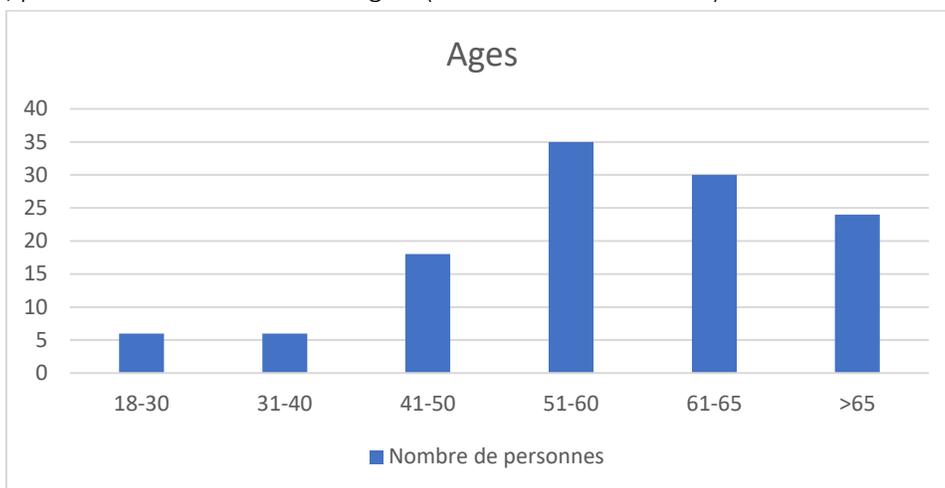
### ➤ Rencontres avec les firmes

Cette année encore, notre service a eu l'opportunité de rencontrer différentes firmes œuvrant dans le milieu du handicap. Ces firmes couvrent une gamme variée de handicap avec une prédominance pour le handicap moteur, visuel et les troubles de la communication. Parmi ces entreprises, on compte des acteurs bien établis tels que Koba, Sensotec, Tobii Dynavox, Jabbla, mais aussi des start-ups émergentes telles que JIB Home, Lemma Factory ou Voxivision.

## Usagers & âges-sexe

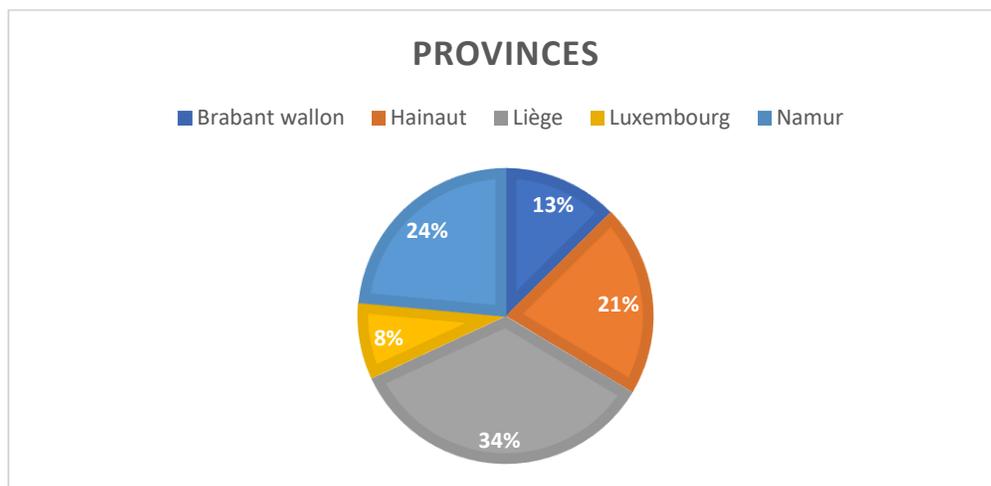
Cette année, le SATIH a accompagné 119 personnes dont 51 femmes et 68 hommes.

Concernant l'âge de nos bénéficiaires, nous constatons une forte représentation des personnes âgées de 51 ans et plus. En effet, plus des deux tiers de nos usagers (89 bénéficiaires sur 119) se situent dans cette tranche d'âge.



## Zone géographique

Le SATIH est agréé par l'AVIQ pour couvrir l'ensemble de la Région Wallonne. Néanmoins nous constatons que certaines provinces sont mieux représentées. La province de Liège rassemble à elle seule un tiers de nos bénéficiaires avec 41 personnes. Elle est suivie par les provinces de Namur et du Hainaut qui comptent respectivement 28 et 25 bénéficiaires du SATIH.



Cette répartition des bénéficiaires, mise en évidence dans certaines provinces, nous amène à réfléchir davantage à la distribution des dossiers entre intervenants. Afin d'optimiser leurs déplacements à domicile, les intervenants choisissent entre autres leurs dossiers en fonction du domicile des bénéficiaires.

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - [secretariat@creth.org](mailto:secretariat@creth.org) - [www.creth.be](http://www.creth.be)

Projet financé par :



## Types de déficiences

Deux grandes catégories de déficiences se distinguent dans les bénéficiaires accompagnés par notre service :

- 31 personnes souffrent de déficiences physiques,
- 77 personnes (comptabilisées dans « Non précisé ») souffrent de déficiences relatives à une maladie neurodégénérative rapide du type Sclérose Latérale Amyotrophique (SLA) ou Parkinson+. Ces pathologies allient troubles moteurs et troubles langagiers.

## Situation professionnelle

Sur nos 119 bénéficiaires :

- Seulement 16 d'entre eux exercent un travail en milieu ordinaire,
- 12 personnes sont sans emploi,
- Et 17 personnes sont retraitées ou préretraitées.

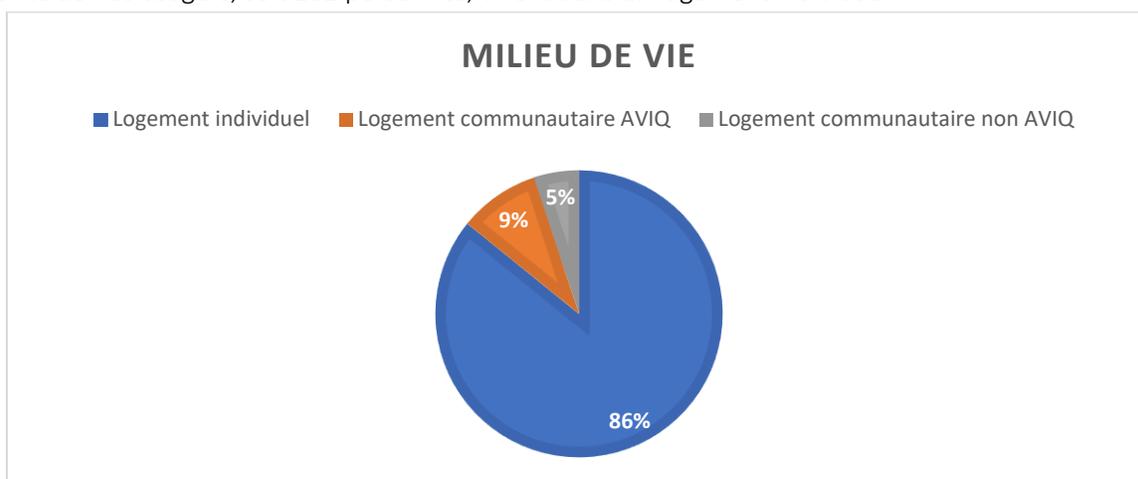
Les 71 usagers précisés dans la rubrique « Autre » sont des personnes atteintes de SLA en invalidité de travail et donc éloignées de leur emploi.

## Situation financière

La situation financière de nos usagers a peu d'impact sur notre accompagnement étant donné que nos missions d'accompagnement sont entièrement gratuites.

## Milieu de vie

La majorité de nos usagers, soit 102 personnes, vivent dans un logement individuel.



## Informations administratives

Nous avons refusé et réorienté 3 personnes car leurs demandes ne correspondaient pas aux missions de notre service. Celles-ci étaient axées sur l'accompagnement dans l'aménagement du domicile, du type mise en place de barres d'appui, ou utilisation de petit matériel visant à faciliter la préparation des repas. Ces 3 personnes ont été redirigées vers leur mutuelle ou vers Solival.

Notre service, par sa méthodologie de traitement des demandes, n'a pas de liste d'attente pour l'accompagnement des usagers. Nos intervenants sont réactifs et essayent de traiter les demandes d'accompagnement dans les plus brefs délais, notamment lorsqu'il s'agit d'un usager présentant une maladie neurodégénérative.

Pour cette année 2023 :

- 29 nouvelles demandes d'accompagnement ont été ouvertes, dont 5 ont déjà été clôturées avant le 31 décembre.
- 28 dossiers d'accompagnement ouverts les années précédentes ont été clôturés dans l'année, ce qui nous amène à 33 dossiers clôturés pour cette année.
- 34 dossiers ouverts les années précédentes étaient en cours d'accompagnement.
- Nous comptons 28 dossiers en cours mais non-actifs pour lesquels nous n'avons pas effectué de missions cette année.
- Nous avons suivi 12 dossiers sans décision AVIQ car ceux-ci étaient en attente de décision. Nous avons pour politique de ne pas attendre l'accord AVIQ avant de commencer notre accompagnement car la majorité des demandes de nos usagers sont urgentes. Les missions effectuées dans le cadre de ces 12 dossiers ne sont pas reprises dans les chiffres ci-dessous.

## Types de prestations

Toutes missions confondues, le SATIH comptabilise un total de 4772 heures d'accompagnement pour cette année 2023.

### 1. Concernant l'axe individuel

- Nos intervenants orientent majoritairement leurs prestations à domicile au niveau du soutien dans le domaine des technologies et aides techniques. Il s'agit de rendez-vous pour tester ou prêter du matériel, mais également pour régler les paramétrages d'accessibilité aux outils numériques. Une autre grande part de nos interventions à domicile concerne également les rendez-vous liés à la sensibilisation et à la formation de l'entourage proche et professionnel à l'utilisation des technologies.
- Notre équipe passe du temps en recherche et développement pour adapter les aides technologiques déjà présente au domicile des usagers, ou pour créer des cahiers de communication personnalisés.
- La rédaction des projets d'accompagnement et leur mise à jour a nécessité cette année 270 heures de travail.

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - [secretariat@creth.org](mailto:secretariat@creth.org) - [www.creth.be](http://www.creth.be)

Projet financé par :



- Le suivi des accompagnements avec le réseau de l'utilisateur, via des réunions ou des prises de contact téléphonique ou par échange de mails, représente également une part importante de travail.

## 2. Concernant l'axe collectif

Comme vous avez pu le constater précédemment, nos bénéficiaires souffrent de pathologies les handicapant lourdement au niveau moteur et/ou langagier. L'organisation d'activités collectives est donc une difficulté majeure pour notre service. Néanmoins, afin de répondre de manière collective à des besoins individuels, nos intervenants ont mis en place des stratégies innovantes en recherche et développement, main dans la main avec le CRETH. En effet, certains de nos bénéficiaires ou des leurs aidants-proches sont en demande de modes d'emploi ou de marche à suivre pour régler eux-mêmes les paramétrages ou les problèmes de leurs outils technologiques. La réalisation de tutoriels vidéo nous semblait être une manière simple, rapide et pérenne de les informer. La diffusion régulière d'une newsletter est également une solution pour annoncer à nos bénéficiaires nos nouvelles activités ou nos nouveaux contenus.

### ➤ « Les Tutos »

Depuis mars 2020, un ensemble de tutoriels, classé par application ou selon le logiciel, est disponible sur notre site internet. Ces différentes capsules vidéo aident régulièrement nos bénéficiaires et leur entourage dans la mise en place et l'utilisation de leurs outils. C'est pourquoi nous continuons d'en créer davantage. Cette année, la société Tobii Dynavox a développé une nouvelle génération de commandes oculaires. Une mise à jour de nos vidéos étaient donc nécessaire. Une vingtaine de tutoriels ont été créés à cet effet. D'autres projets de vidéos tuto sont également prévus l'année prochaine. Nous proposons désormais aux personnes qui nous suivent sur les réseaux de nous faire parvenir leurs souhaits de vidéos.

### ➤ « Mon lecteur d'écran et moi »

Le projet « Mon lecteur d'écran et moi » vise à produire des vidéos sur l'utilisation de différents lecteurs d'écran gratuits afin de les faire connaître aux personnes mal et non voyante. Ces capsules sont réalisées par des personnes déficientes visuelles, elles-mêmes utilisatrices de ces solutions. En 2023, 25 capsules vidéo s'ajoutent aux 20 vidéos déjà produites en 2022.

### ➤ Création d'une Newsletter

Depuis le printemps 2023, le SATIH et le CRETH ont décidé de créer une newsletter. Ce nouvel outil vise à partager un maximum d'informations aux bénéficiaires et professionnels du secteur sur les différentes solutions technologiques existantes. Elle aborde les activités, les projets et les événements auxquels nos services participent, notre agenda de formations, différents témoignages ainsi que des outils pour faciliter la prise en main de certaines aides technologiques. La newsletter est envoyée par e-mail tous les trimestres. Elle est également publiée sur notre page Facebook et est accessible sur notre site internet dans la rubrique "Ressources".

### 3. Concernant l'axe communautaire

Une mission importante du SATIH est de sensibiliser, informer, former et orienter les personnes en situation de handicap, leurs proches, ainsi que les professionnels gravitant autour du bénéficiaire. Pour assurer cet objectif, le SATIH met régulièrement en place un certain nombre d'actions. Celles-ci se réalisent conjointement avec le CRETH. Ce genre d'évènement nécessite un nombre important d'heures de préparation afin d'offrir aux participants du contenu de qualité.

#### **Formations**

Les formations collectives sont un moyen non négligeable de former les aidants-proches ou les professionnels encadrant nos bénéficiaires à l'utilisation des technologies.

##### ➤ Formation TD Snap

L'application de communication TD Snap est une des applications de communication les plus utilisées en Belgique francophone. La demande de formation de la part des professionnels et des familles d'utilisateurs est donc toujours d'actualité. Tout au long de l'année 2023, nous avons donné 6 journées de formation. Celles-ci étaient adressées soit à une équipe de professionnels d'un même établissement, soit à un public mixte de professionnels et de familles. Ces formations techniques ont pour but de permettre à chaque participant d'être capable de gérer un cahier de communication, de faire correctement les sauvegardes et de partager le contenu du cahier. Tous les participants ont pu suivre la formation avec un ordinateur et un iPad mis à leur disposition et ce, dans le but de pouvoir tester eux-mêmes les différentes manipulations.

##### ➤ Journée de réflexion autour de l'accompagnement

Dans le cadre de l'ASAH, le SATIH a coorganisé avec le SAPHIR une journée dédiée à l'accompagnement intitulée « Retour vers le futur de l'accompagnement ». Celle-ci a eu lieu le 1<sup>er</sup> juin et avait pour objectif la réflexion sur l'évolution du secteur de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. 76 intervenants des services d'accompagnement affiliés à l'ASAH ont participé à cette journée et ont créé des vidéos de 2 minutes pour expliquer leur représentation de l'accompagnement. La créativité était au rendez-vous, ainsi qu'une forte volonté d'entamer des discussions avec l'AVIQ sur l'avenir du secteur.

#### **Informations et sensibilisations**

Notre service est régulièrement invité à participer à des évènements afin de présenter ses missions et son champ d'action. Le SATIH organise également des séances d'information dans ses propres locaux. Les sujets varient en fonction de l'évolution des technologies. Cette année, nous avons mis l'accent sur l'intelligence artificielle.

##### ➤ Conférence Parkinson ASBL Huy

Cette conférence qui s'est déroulée le 15 juin était organisée par l'antenne de Liège de l'ASBL Parkinson. Nous avons pu présenter nos services, notre méthodologie, une liste non-exhaustives des aides technologiques pouvant être mises en place pour la personne présentant la maladie de Parkinson. Nous avons par la suite pu échanger avec les participants sur des situations concrètes.

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - secretariat@creth.org - www.creth.be

Projet financé par :



### ➤ Rencontre informative – Centre « Stations de Plein Air – Madeleine Melot »

Le centre « Stations de Plein Air – Madeleine Melot » est un service d'accueil de jour pour jeunes et adultes en situation de handicap. Le centre ayant récemment acquis des tablettes avec l'application Grid for iPad, la directrice du développement de projets pédagogiques et thérapeutiques nous a sollicité afin d'organiser une séance d'information sur la mise en place de la communication alternative et augmentative. L'objectif de cette séance, réalisée le 24 août, était de sensibiliser les équipes éducatives à la CAA et à la modélisation.

### ➤ Journée internationale de la paralysie cérébrale

Le 4 octobre, nos services étaient invités à tenir un stand dans le hall d'entrée de l'hôpital CHR La Citadelle à l'occasion de la journée mondiale de la paralysie cérébrale. Cette journée a permis de présenter nos missions ainsi qu'un éventail d'aides technologiques.

### ➤ Journée de sensibilisation à l'enseignement inclusif

Le 5 octobre, le SATIH et le CRETH ont participé à cette journée de sensibilisation en exposant du matériel d'accès adapté à l'outil informatique et des outils de CAA dans le cadre d'un stand. La journée était principalement dédiée aux enseignants et aux futurs enseignants. Nous avons pu leur expliquer et leur montrer l'intérêt de ces outils technologiques pour pallier les situations de handicap rencontrées par certains enfants, élèves ou étudiants.

### ➤ Salon de l'accessibilité

Le mercredi 18 octobre, nos services ont participé à la première édition du Salon de l'accessibilité. Ce salon a été organisé par ETNIC dans l'Atrium du Parlement de la Fédération Wallonie - Bruxelles. Cette journée a permis de sensibiliser, d'interpeler et d'échanger avec de nombreux députés quant à l'accessibilité numérique et aux technologies adaptées pour la personne en situation de handicap.

### ➤ Matinée d'information sur l'intelligence artificielle et ses usages dans le cadre du handicap et des services d'accompagnement

L'intelligence artificielle (IA) est présente partout depuis quelques années, mais l'arrivée des applications avec agents conversationnels tels que ChatGPT amène de nouveaux enjeux pour nos bénéficiaires en situation de handicap. C'est une raison pour laquelle notre équipe analyse de près ses potentialités et ses menaces.

Le 17 novembre, nous avons reçu une dizaine d'intervenants des services d'accompagnement affiliés à l'ASAH afin d'échanger nos regards sur l'utilisation de l'intelligence artificielle pour et avec les usagers. La matinée était organisée de manière à démontrer les possibilités de l'IA pour aider les personnes en situation de handicap, d'ouvrir notre regard d'un point de vue juridique sur l'arrivée de l'IA dans notre société, et d'échanger en sous-groupe sur l'utilisation de l'IA dans les services d'accompagnement.

Nous souhaitons continuer nos investigations sur l'IA afin d'éventuellement aboutir à des formations à destination des professionnels de l'accompagnement et des usagers.

## ➤ Relation avec les Hautes Ecoles en ergothérapie

Depuis de nombreuses années, nous avons la chance de bénéficier d'un contact privilégié avec les Hautes Ecoles en ergothérapie de la fédération Wallonie-Bruxelles telle que la Haute Ecole Léonard de Vinci, la Haute Ecole Louvain-en-Hainaut (HelHa) et la Haute Ecole de la Province de Liège (HEPL).

De ce fait, nous avons notamment accueilli cette année 2 stagiaires. Nous avons également pu présenter nos services au sein de la Haute Ecole de la Province de Liège (HEPL) aux étudiants de deuxième année.

## 4. Hors axe

Comme précisé dans l'onglet formation du personnel, le SATIH accorde une grande importance à former son équipe aux technologies et méthodologie de prise en charge. Plus de 410 heures de formation ont été accordées à notre personnel cette année.

Notre équipe se réunit approximativement une matinée toutes les deux semaines. Ces réunions d'équipe permettent de répondre aux besoins du service, d'échanger sur les nouvelles technologies mais également sur la méthodologie de prise en charge de certains dossiers. Ces réunions sont communes aux deux services de l'ASBL.

## Cumuls

Le SATIH a introduit une demande de cumul en collaboration avec le SAC 049 pour un usager dans le cadre de la mise en place d'un moyen de communication alternatif et également pour favoriser l'accès à l'outil informatique.

## Collaboration-réseau

La collaboration par rapport aux usagers se fait généralement avec l'entourage de la personne, qu'il s'agisse de la famille ou des paramédicaux (infirmières, aides-soignantes, ergothérapeutes, etc.).

En mettant l'accent sur notre neutralité commerciale, nous travaillons en collaboration avec les firmes pour obtenir du matériel en prêt et en test, pour remonter des anomalies ou faire un retour d'expérience. Dans certains cas, les firmes sont également présentes à nos côtés lors de rendez-vous pour adapter le matériel par exemple.

Avec le secteur associatif, des collaborations sont menées au cas par cas, vu l'étendue de notre territoire d'action. Ces services sont plus proches de nos bénéficiaires et donc peuvent jouer un rôle de première ligne. Nos actions sont alors de type « ressource », particulièrement par rapport aux questions concernant les nouvelles technologies.

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - [secretariat@creth.org](mailto:secretariat@creth.org) - [www.creth.be](http://www.creth.be)

Projet financé par :



## Expériences particulières

Comme chaque année, il nous paraît important de faire le point sur le projet « Prêt Accompagnement » qui offre une prise en charge à la frontière des services SATIH et CRETH. Nous souhaitons également vous partager une expérience positive avec notre contrat d'objectifs et une expérience plus difficile avec notre évaluation de service.

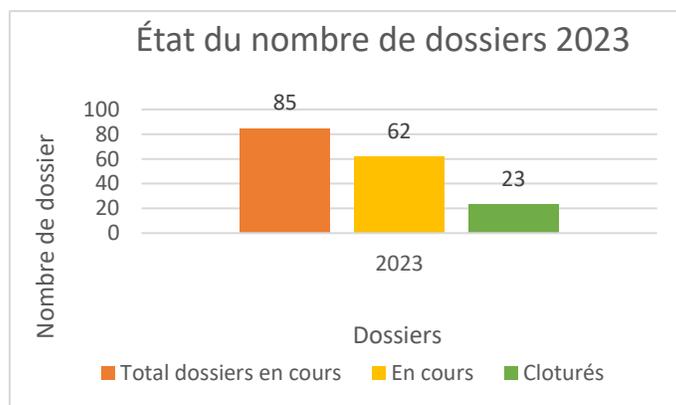
### 1. [Le projet « Prêt Accompagnement »](#)

Créé en janvier 2014, le projet « Prêt Accompagnement » combine certaines missions du SATIH et du CRETH, tout en permettant un prêt gratuit et à durée indéterminée de matériel, pour les personnes présentant une maladie neurodégénérative rapide (Sclérose Latérale Amyotrophique, Atrophie Multi-Systématisée, Parkinson+, ...).

Pour ce projet, nous disposons d'une base de matériel qui permet de répondre de manière directe et rapide à l'évolution des besoins de ces personnes.

#### ➤ Bilan de l'année

Un total de **85** dossiers a été traité sur l'année 2023. Parmi ces **85 dossiers**, **23** ont été « **clôturés** » avant la fin de l'année et **62** sont toujours « **en cours** ».



#### ➤ [Détail des interventions](#)

### **Types de demande**

Les demandes des bénéficiaires restent identiques au fil des années. Cependant, il est relativement difficile d'avoir des données chiffrées concernant la nature de ces dernières. En effet, les demandes changent et évoluent en fonction de la progression de la maladie. De manière générale, les demandes concernent la **communication alternative**, **l'accès à l'outil informatique** et le **contrôle de l'environnement**. Ces demandes sont souvent couplées les unes aux autres.

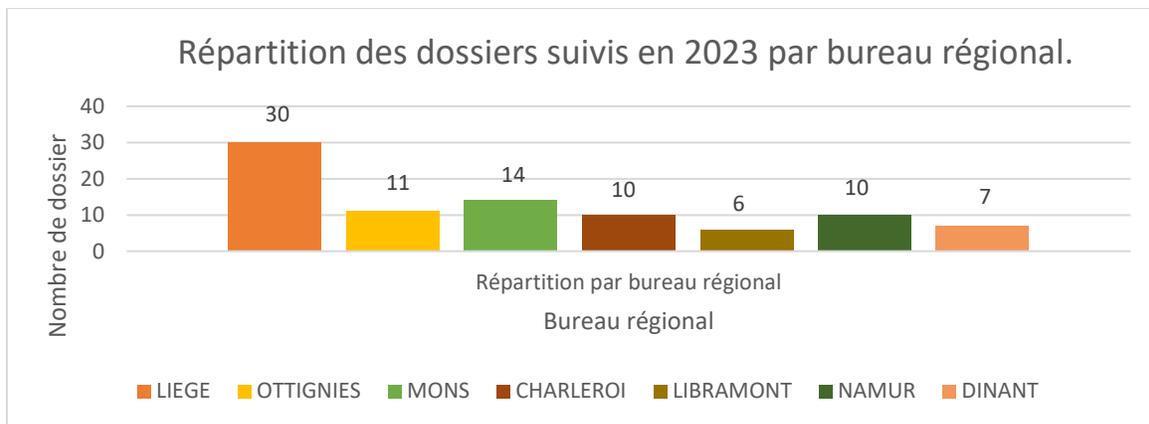
Parfois, la demande concerne uniquement la communication alternative. En effet, dans certains cas, le décès survient avant de présenter d'autres difficultés. C'est le cas notamment des demandes des personnes souffrant de la forme bulbaire de la SLA.

## Etendue géographique des prises en charge

Les prises en charge des usagers du projet s'effectuent dans la plupart des cas à domicile. Il nous paraît donc important de souligner le temps considérable que nos intervenants passent à parcourir les routes wallonnes étant donné l'étendue géographique de nos interventions.

En effet, pour intervenir chez un bénéficiaire habitant à Mouscron ou à Virton, nous devons parfois compter une journée complète uniquement pour cette personne.

Dans la mesure du possible, nous regroupons les accompagnements par secteur afin de gagner du temps dans les trajets.



Le graphique ci-dessus illustre nos propos. Vous pouvez y trouver la répartition de nos 85 dossiers en fonction du bureau régional.

La région liégeoise est particulièrement bien représentée, ainsi que les régions de Mons et du Brabant wallon. Nous l'expliquons par les collaborations que nous avons nouées au fil des années avec différents partenaires (notamment les fonctions de liaison de Fraiture-en-Condroz et de Léonard de Vinci ainsi que le CRMN de Saint-Luc) particulièrement efficaces dans l'orientation des patients dès le début de la maladie. Un travail de sensibilisation reste à effectuer auprès des professionnels des autres régions afin de permettre à plus de personnes d'accéder au service.

## Collaboration et information

Nous continuons toujours nos collaborations avec les différents professionnels (principalement les services de liaison et le Centre de référence neuromusculaire de Saint Luc et d'Erasmus à Bruxelles) intervenant dans la prise en charge des bénéficiaires souffrant de la SLA.

Dans le cadre de cette collaboration, nous avons pour objectif, dans les mois à venir, de développer une plateforme collaborative. Celle-ci permettra l'échange d'informations importantes sur les patients suivis afin d'accroître l'efficacité de l'accompagnement. Cette plateforme d'échange doit répondre aux normes RGPD en vigueur et répondre à notre souhait de secret professionnel. Cette plateforme collaborative serait aussi un moyen de récolter les informations importantes permettant d'ajuster l'accompagnement en cours pour chacun des collaborateurs.

Exemples :

- Le fait de savoir via la plateforme que le patient a décidé de sa date d'euthanasie et que celle-ci est proche, permet d'analyser la pertinence des essais de matériels.
- Le fait que le patient a une hospitalisation de répit d'un mois prévue dans quelques semaines permet d'ajuster et de préparer cette hospitalisation, le transfert et l'adéquation du matériel mis en prêt.

## 2. Contrat d'objectifs

Cette année, le SATIH a déposé un avenant au contrat d'objectifs afin de permettre la réalisation de deux projets. D'une part, l'achat d'une voiture de service pour que nos intervenants puissent se déplacer au domicile des usagers sans utiliser leur propre véhicule. Et d'autre part, la réalisation d'outils destinés à informer les usagers et leur entourage sur le numérique et la citoyenneté. Pour ce second projet, et par mesure de prudence, nous préférons attendre la fin du sexennat pour évaluer l'état de finance de notre service avant de le mettre en œuvre. Nous privilégions en effet le bon fonctionnement quotidien du SATIH.

En ce qui concerne la voiture, nous avons acheté un utilitaire permettant le transport de matériel pour que nos intervenants puissent réaliser leur rendez-vous à domicile. Cette voiture a été mise en service fin octobre 2023. Elle représente un réel avantage pour les intervenants qui ne sont dès lors plus dépendant de leur propre véhicule pour leurs déplacements professionnels. Fin décembre, nous avons déjà parcouru environ 1500 km avec cette voiture.

Cet investissement n'aurait pas été possible sans ce nouveau mode de gestion par contrat d'objectifs. Nous soulignons donc l'importance de ce dernier.

## 3. Evaluation de service

Tout comme l'organisation d'activités collectives, l'évaluation de service n'est pas simple à réaliser car la majorité de nos bénéficiaires présente des difficultés motrices et/ou langagières limitant leur participation à nos enquêtes. C'est pourquoi notre équipe est en pleine réflexion stratégique autour de l'évaluation de service. Nous allons tenter de mettre en œuvre des évaluations plus simples et plus qualitatives auprès de nos bénéficiaires dans le courant de l'année 2024.

En ce qui concerne l'axe individuel, pour cette année 2023, nous avons réalisé un questionnaire de satisfaction Google Forms (en Annexe 1) que nous avons envoyé par mail à une quarantaine de nos bénéficiaires SATIH ou de leur aidant-proche, dans le courant du mois de décembre. Ce questionnaire a été simplifié par rapport aux années précédentes. Nous avons opté pour des questions plus ouvertes, permettant aux usagers d'expliquer leurs avis de manière plus qualitative. Par ailleurs, afin d'alléger le questionnaire, nous avons supprimé quelques questions tout en respectant les grands axes : visibilité du service, accueil et accessibilité du SATIH, traitement de la demande d'accompagnement, aides technologiques. Malheureusement, nous n'avons reçu aucune réponse à ce questionnaire. Souhaitant éviter de presser nos usagers, nous avons fait le choix de ne pas leur envoyer de rappels.

Concernant les formations données par les intervenants du SATIH et du CRETH, nous avons pour habitude de diffuser un questionnaire en ligne aux participants en fin de chaque formation. Le taux de participation est globalement satisfaisant, mais les participants répondent peu aux questions ouvertes. Nous manquons donc

SATIH - Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur - 081 72 44 30 - [secretariat@creth.org](mailto:secretariat@creth.org) - [www.creth.be](http://www.creth.be)

Projet financé par :



parfois d'informations qualitatives pour faire évoluer nos méthodologies de formation. L'équipe est donc également en réflexion par rapport à l'utilisation de ces questionnaires en ligne. Une autre méthodologie d'évaluation sera probablement proposée pour l'année 2024.

## Conclusion

Notre ASBL compte désormais deux services agréés par l'AVIQ à son actif. Même si le SATIH travaille depuis de nombreuses années en lien étroit avec le CRETH, notamment pour les missions à visée collective et communautaire, le nouvel agrément du CRETH amène de nouveaux challenges pour le SATIH. Nous tenterons en effet d'affiner notre collaboration au regard des exigences fixées par l'AVIQ pour nos deux entités.

Concernant le SATIH, l'année 2023 se clôture par de nouvelles réflexions et projets à mettre en œuvre dans les prochaines années. Nous retenons particulièrement l'évolution fulgurante de l'intelligence artificielle, ainsi que le futur développement de notre projet numérique et citoyenneté. Notre équipe, toujours motivée d'améliorer la qualité de l'accompagnement des usagers et de fournir un panel d'interventions variées, est prête à relever le défi.