



# Avis d'initiative 0001

Rendu en séance plénière du 17 octobre 2023

## *Avis d'initiative* *Aides matérielles individuelles*

Les aides matérielles individuelles sont régies par les articles 784 à 796/6 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, et par l'annexe 82 au même Code.

Le Conseil et les associations membres du Conseil ont recueilli les réactions de personnes en situation de handicap par rapport à ces dispositions et à leur mise en application. Il lui apparaît nécessaire, pour tenir compte de ces réactions, d'émettre un avis d'initiative en vue d'améliorer les aides matérielles individuelles et les procédures d'octroi de celles-ci. Le Conseil espère que ses demandes et recommandations seront prises en considération par le Gouvernement.

Pour la facilité de l'exposé, les remarques, demandes et recommandations sont présentées dans l'ordre des articles du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, et des points de l'annexe 82 au même Code. Le Conseil sépare également ce qui relève d'une modification de la réglementation et ce qui relève de la pratique administrative.

### I. RECOMMANDATIONS RELATIVES À LA RÉGLEMENTATION

#### Art. 788. Simplification de la procédure.

La procédure d'introduction de la demande d'intervention est assez lourde. Cette lourdeur constitue une charge pour la personne en situation de handicap.

Le Conseil souhaite que des améliorations soient apportées à la procédure d'introduction d'une demande d'intervention, afin qu'elle puisse être davantage accessible à toutes les personnes en situation de handicap.

#### Article 795. Remplacement en cas de vol ou d'incendie

L'article 795, § 4, ne permet pas d'intervention en cas de renouvellement d'un produit d'assistance après un vol ou un incendie. Cette exclusion permet d'éviter un double financement du renouvellement, par la compagnie d'assurance d'une part, par les aides matérielles régionales d'autre part.

Le Conseil constate toutefois que l'indemnisation par la compagnie d'assurance est très souvent insuffisante que pour permettre le renouvellement du produit d'assistance, l'évaluation du dommage subi prenant en considération la vétusté des biens perdus. En outre, toute contestation quant à l'évaluation du dommage entraîne un retard, parfois considérable,

dans le versement des indemnités, de sorte que la personne en situation de handicap doit avancer sur fonds propres le renouvellement du produit d'assistance.

En outre, les contrats d'assurance contiennent de nombreuses clauses d'exclusion de l'intervention, et ne couvrent généralement pas tous les cas de vol ou d'incendie. Ainsi, si le produit d'assistance est couvert en cas de vol ou d'incendie au domicile, il ne sera pas couvert lors d'un vol ou d'un incendie survenu en dehors du domicile. Or les produits d'assistance sont généralement utilisés par la personne en situation de handicap aussi bien à son domicile qu'au cours de ses déplacements. Il faudrait donc multiplier les contrats d'assurance, souvent onéreux, pour couvrir intégralement les produits d'assistance contre le vol ou l'incendie.

Le Conseil constate que l'article 795 ne prévoit rien en ce qui concerne les autres cas de destruction. En ces cas, il n'est prévu aucune possibilité d'intervention pour renouvellement, alors même que ceux-ci ne constituent pas des cas d'exclusion de l'intervention. La même constatation peut être effectuée en cas de perte du produit d'assistance, alors pourtant que certaines personnes en situation de handicap, de par la nature de ce handicap, sont plus exposées à ce risque de perte.

Le Conseil demande donc que l'intervention pour renouvellement soit accordée en cas de perte, vol ou destruction (par incendie ou autre), sous réserve du reversement à l'AviQ des indemnités perçues d'une compagnie d'assurance pour la perte, le vol ou la destruction du produit d'assistance.

#### Article 796/4. Longueur de la procédure.

Le Conseil constate une tendance à l'allongement des délais de traitement des demandes d'intervention. Il constate également une disparité entre les bureaux régionaux en ce qui concerne ces délais. Pour certains bureaux régionaux, le délai peut atteindre un an. Il ne faut pas perdre de vue que la personne en situation de handicap a un besoin impératif et immédiat du produit d'assistance pour lequel elle introduit une demande d'intervention, elle ne peut rester sans certitude pendant une si longue période.

En outre, le Conseil constate également qu'un nombre croissant de demandes d'intervention est soumis à l'administration centrale alors que des demandes d'intervention similaires n'y passaient pas auparavant. Le résultat est un allongement des délais de traitement des demandes d'intervention, au préjudice des personnes en situation de handicap.

Le Conseil demande dès lors qu'un délai contraignant soit prévu pour le traitement des demandes d'intervention, et que le dépassement de ce délai sans décision entraîne automatiquement l'octroi de l'intervention.

#### Annexe 82. Indexation des montants.

Le Conseil constate que les montants d'intervention repris dans l'annexe 82 ne font pas l'objet d'une révision annuelle. Vu l'évolution des prix et l'inflation, il en résulte que

l'intervention représente une part de plus en plus réduite du coût réel des produits d'assistance. La part supportée par la personne en situation de handicap est toujours plus importante.

Le Conseil demande donc que soit instauré un système d'indexation automatique de tous les montants plafonds repris dans l'annexe 82.

En plus de cette indexation, le Conseil suggère la mise en place d'un alignement régulier des plafonds fixés dans l'annexe 82 sur les prix réels du marché.

Annexe 82. Point 2. Produits d'assistance à la mobilité personnelle (ISO 12) – sièges auto adaptés pour enfants.

Le montant accordé pour les sièges auto adaptés pour les enfants est trop faible, de sorte que les parents doivent déboursier des sommes considérables pour la mobilité de leur enfant en situation de handicap.

Le Conseil demande dès lors une revalorisation significative des montants accordés pour les sièges auto-adaptés.

Annexe 82. Point 3. Aménagements et adaptations de maisons et autres lieux (ISO 18) – aggravation de la situation de handicap.

Les interventions prévues au point 3 sont accordées sur la base de la situation de handicap au moment de la demande. Il n'est pas possible de solliciter une seconde intervention, sauf pour certains cas de déménagement.

Le Conseil constate que la situation de handicap d'une personne n'est pas figée, qu'elle évolue avec le temps et est susceptible de s'aggraver. Dans ce contexte, un aménagement pertinent au moment de la demande d'intervention peut devenir insuffisant avec l'évolution de la situation de handicap.

Le Conseil demande donc que les cas de seconde intervention soient élargis à l'aggravation de la situation de handicap.

Le Conseil demande également que les situations de seconde intervention soient étendues à tous les aménagements et adaptations visés au point 3.

Annexe 82. Point 3. Aménagements et adaptations de maisons et autres lieux (ISO 18) – coparentalité et garde partagée d'un enfant.

L'annexe 82, telle que prévue par l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2015, annulé par le Conseil d'Etat le 20 février 2019, contenait la disposition suivante : « L'AWIPH peut accorder une intervention dans le coût de l'adaptation pour le domicile du père et/ou de la mère du demandeur en cas de séparation ou de divorce pour autant qu'une copie du jugement fixant l'hébergement de l'enfant soit transmise à l'AWIPH. ».

Cette disposition permettait à chacun des parents de l'enfant en situation de handicap d'obtenir une aide pour l'aménagement de sa maison afin de pouvoir y héberger son enfant. Une telle disposition est nécessaire pour garantir à l'enfant en situation de handicap une vie familiale avec chacun de ses parents.

Le Conseil demande donc que toutes les aides visées au point 3 puissent être accordées à chacun des parents d'un enfant en situation de handicap lorsque ces parents sont séparés ou divorcés.

#### Annexe 82. Point 3. Aménagements et adaptations de maisons et autres lieux

##### (ISO 18) – Revalorisation des montants.

Le Conseil constate que les coûts de l'immobilier et celui des autres aménagements et adaptations ont considérablement augmenté ces derniers temps, alors que le montant plafond des interventions n'a pas été modifié.

Le Conseil demande donc une réévaluation des montants plafonds repris au point 3, avec une attention particulière pour les lits avec réglage motorisé et les matelas alternating.

#### Annexe 82. Point 3. Aménagements et adaptations de maisons et autres lieux

##### (ISO 18) – barres et poignées d'appui.

La réglementation prévoit une intervention de 662,00 € pour l'ensemble des barres et poignées d'appui.

Le Conseil constate que la notion de barres et poignées d'appui recouvre deux réalités différentes : d'une part les barres d'appui au sens strict, qui permettent de changer de position, d'autre part les mains courantes qui permettent d'assurer les déplacements d'un point à un autre. Le Conseil souhaite que ces deux produits d'assistance fassent l'objet chacun d'une intervention spécifique.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

##### (ISO 22) – Vidéo-loupes.

Tout d'abord, le Conseil constate que les vidéo-loupes parlantes ne sont pas visées, alors qu'elles présentent un différentiel de l'ordre de 1.000,00 euros environ par rapport à des vidéo-loupes non parlantes. Le Conseil souhaite par conséquent que les vidéo-loupes parlantes fassent l'objet d'une intervention spécifique.

Par ailleurs, les vidéo-loupes à fonction double caméra ne peuvent faire l'objet d'une intervention que s'il est démontré qu'elles sont utilisées dans un cadre scolaire ou professionnel. Le Conseil ne comprend pas cette opposition entre vie scolaire ou professionnelle d'une part, vie privée d'autre part, alors que la déficience visuelle est permanente et concerne l'ensemble de la vie de la personne en situation de handicap.

## Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

### (ISO 22) – Ordinateurs.

Le Conseil souligne que l'ordinateur doit être considéré comme une aide technique, et non comme un bien d'utilisation commun. Le coût supplémentaire du produit est de fait en lien avec les adaptations nécessaires selon le handicap.

L'intervention pour les ordinateurs est limitée aux personnes âgées de 25 ans maximum, avec attestation de scolarité pour ceux qui ont dépassé l'âge de l'obligation scolaire.

Cette condition apparaît comme incohérente, l'âge du demandeur étant totalement indépendant de son handicap. Le fait de dépasser l'âge de 25 ans ne met pas fin à la situation de handicap. La condition de scolarité est tout aussi incohérente : un ordinateur adapté présente une utilité certaine pour une personnes en situation de handicap dans et en dehors d'un milieu scolaire. Il n'y a donc aucune justification à limiter l'octroi d'une intervention pour un ordinateur aux seules personnes scolarisées de 25 ans maximum.

A titre d'exemple, un ordinateur adapté est un produit d'assistance indispensable pour une personne malvoyante ou non voyante, nécessaire à l'exercice de son droit à communiquer et à s'informer. Or, pour pouvoir être adapté à cette situation de handicap, l'ordinateur doit disposer de ressources plus importantes, ce qui implique un coût supplémentaire par rapport à un ordinateur « classique » pour un usage privé.

Le Conseil réclame donc la suppression de la discrimination fondée sur l'âge et la scolarisation dans l'octroi des interventions pour les ordinateurs.

La réglementation exclut également de l'intervention pour un ordinateur portable les enfants scolarisés dans l'enseignement spécialisé. Or, en pratique, nombre d'établissements d'enseignement spécialisé manquent d'ordinateurs, de sorte que cette exclusion est préjudiciable aux enfants concernés.

Dans la mesure où il n'est pas donné suite à la suppression de la discrimination fondée sur l'âge et la scolarisation, le Conseil réclame la suppression de l'exclusion des enfants scolarisés dans l'enseignement spécialisé, dans le cadre d'une discussion avec la Communauté française, compétente en matière d'enseignement, afin de garantir la mise en œuvre de l'handistreaming. Un dialogue entre la Communauté et la Région Wallonne sur le partage des frais éviterait en effet que l'élève ne fasse deux demandes distinctes d'obtention d'ordinateur : un pour le cadre scolaire et l'autre pour la sphère privée.

## Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

### (ISO 22) – Logiciels

Un nombre toujours croissant de logiciels est fourni dans le cadre d'un abonnement, reprenant d'une part le logiciel de base, d'autre part les mises à jour. Le Conseil souhaite

qu'une intervention soit spécifiquement consacrée à ces logiciels fournis dans le cadre d'un abonnement.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

##### (ISO 22) – Téléphones

L'annexe 82 évoque les téléphones mobiles. La technologie a considérablement évolué depuis l'adoption de l'annexe 82, de sorte qu'il faudrait y ajouter les smartphones et les iPhones.

Certaines personnes en situation de handicap nécessitent aussi des aménagements spécifiques de leur téléphone ou smartphone, notamment lorsque la situation de handicap entrave ou empêche leur utilisation tactile. Ces aménagements sont particulièrement coûteux, et ne peuvent être considérés comme de simples accessoires.

Le Conseil demande à ce que la notion de téléphone couvre l'ensemble des appareils susceptibles d'être utilisés de manière mobile pour la téléphonie. Il demande également que cette notion soit étendue à toutes les activités visées au point 4. Il demande enfin que les aménagements pour une utilisation non tactile de ces appareils soient pris en considération de manière séparée.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

##### (ISO 22) – bras de fixation.

L'intervention prévue pour les bras de fixation n'est plus adaptée au coût réel de ces produits d'assistance. En outre, un seul support est pris en considération dans l'intervention pour ces bras de fixation, alors qu'il devrait être possible de les attacher à plusieurs supports (lit et fauteuil par exemple).

Le Conseil demande une revalorisation des montants d'intervention pour les bras de fixation, et l'introduction de tous les supports dans cette intervention.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information.

##### (ISO 22) – Nouvelles technologies.

Le Conseil souhaite demander certains ajouts dans la liste des produits d'assistance, afin de tenir compte des évolutions technologiques survenues depuis la dernière révision de cette liste.

Le Conseil souhaite tout d'abord ajouter à la liste les tablettes. Celles-ci présentent une utilité certaine, surtout lors des déplacements hors domicile des personnes en situation de handicap.

Le Conseil souhaite également qu'on envisage l'ajout des objets connectés, même hors code ISO, dès lors que leur utilité pour les personnes en situation de handicap peut être démontrée. A cet égard, la technologie évolue bien plus vite que la réglementation.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

##### (ISO 22) – transfert des produits d'assistance.

Il arrive qu'une personne en situation de handicap n'ait plus l'utilité d'un produit d'assistance pour lequel elle a bénéficié d'une intervention. La réglementation ne prévoit pas actuellement la possibilité pour cette personne de transférer ce produit d'assistance à une autre personne en situation de handicap. Cette lacune constitue un gaspillage, puisqu'elle amène à jeter un produit d'assistance qui pourrait encore servir à une personne en situation de handicap. Cette lacune représente également un coût pour les finances régionales, puisqu'elle génère des demandes d'intervention pour des produits d'assistance neufs, alors que des produits d'assistance de seconde main présentent la même utilité.

Le Conseil demande donc l'introduction dans réglementation d'une procédure permettant à une personne de céder à une autre personne le produit d'assistance pour lequel elle a obtenu une intervention.

De plus, selon certains handicaps ou maladies dégénératives, il est parfois plus judicieux d'opter pour des locations de produits d'assistance. Sur base de ce principe, mais aussi pour favoriser une économie circulaire, le Conseil demande donc qu'un système de financement de la location soit repris dans la réglementation. De cette manière, le matériel peut être récupéré et redistribué par des associations et non plus jetés.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

##### (ISO 22) - renouvellement des produits d'assistance.

Le point 4 ne contient aucune disposition spécifique relative au renouvellement des produits d'assistance énumérés. Il en résulte que les dispositions générales de l'article 795, § 2, sont applicables à ce renouvellement. A défaut d'une aggravation du handicap, une attestation d'irréparabilité est exigée par l'Aviq avant tout octroi d'aide pour un renouvellement.

L'obtention d'une attestation d'irréparabilité peut toutefois être difficile pour les personnes en situation de handicap, de plus en plus de chaînes de fournisseurs refusant de délivrer de telles attestations. Il est constaté que, face à ces difficultés, certains bureaux régionaux autorisent la personne en situation de handicap à attester elle-même de l'irréparabilité, alors que d'autres bureaux régionaux lui refusent cette possibilité.

En outre, l'exigence d'une attestation d'irréparabilité n'a pas de sens pour un produit d'assistance qui devient très vite obsolète du fait de la rapidité des évolutions technologiques. A titre d'exemple, quel est le sens de demander une attestation d'irréparabilité pour un téléphone de plus de 6 ans, alors que celui-ci est complètement obsolète. Il a d'ailleurs été constaté qu'une intervention pour un smartphone a été refusée au motif qu'il y avait déjà eu, il y a plus de 10 ans, une intervention pour un téléphone qui n'a pas fait l'objet d'une attestation d'irréparabilité, alors pourtant que l'âge même de ce téléphone démontre sa complète obsolescence.

Le Conseil demande donc que :

- la personne en situation de handicap puisse attester elle-même de l'irréparabilité d'un produit d'assistance ;
- les produits d'assistance repris au point 4 soient accompagnés d'une période de vie présumée permettant leur renouvellement automatique à l'issue de cette période.

Enfin, le Conseil constate que certains produits se révèlent à l'usage non fiables par rapport à la situation de handicap de la personne. Il conviendrait alors de permettre le renouvellement de ce matériel non fiable.

#### Annexe 82. Point 5. Systèmes de contrôle de l'environnement sans reconnaissance vocale (ISO 24.13.03)

Le plafond unique de 4.200,00 € hors TVA ne tient pas compte de la diversité des systèmes et des situations de handicap. Il peut donc s'avérer totalement insuffisant.

Les consommables et accessoires des systèmes ne sont pas pris en considération pour l'octroi des interventions.

Le Conseil demande à ce que l'intervention pour les systèmes de contrôle de l'environnement sans reconnaissance vocale prenne en considération la diversité des systèmes disponibles, les consommables et les accessoires.

#### Annexe 82. Point 6. Produits d'assistance divers.

Il n'existe pas de liste précise reprenant le matériel pris en charge par l'AVIQ. Le Conseil demande donc qu'une transparence soit mise en place à cet égard.

La réglementation prévoit pour les produits d'assistance divers une intervention de maximum 500,00 € hors TVA pour l'ensemble des produits d'assistance.

Le Conseil estime que ce montant est totalement insuffisant, et sans relation avec les produits d'assistance concernés. Il serait préférable d'envisager une intervention sous la forme d'un pourcentage du prix d'acquisition du produit d'assistance.

#### Annexe 82. Ajout d'un point consacré aux produits d'assistance pour les personnes électrohypersensibles.

L'électrohypersensibilité (EHS) ou intolérance environnementale idiopathique attribuée aux champs électromagnétiques reste méconnue aussi bien au niveau de ses caractéristiques que des traitements possibles. Elle est néanmoins handicapante pour les personnes qui en sont atteintes.

Il est possible d'atténuer l'électrohypersensibilité par certains produits d'assistance, comme, à titre d'exemple, du matériel de blindage de la maison (tissus, peintures carbonées,



etc...), un matériel électrique adapté (câbles blindés, brouilleurs, etc...), des ordinateurs et appareils multimédias sans émission d'ondes hyperfréquence, des vêtements de protection contre les ondes, un retrait des connexions wifi et bluetooth des voitures, etc...

Le Conseil demande que les personnes électrohypersensibles soient reconnues en tant que personnes et situation de handicap et puissent de ce fait bénéficier d'aides matérielles pour l'acquisition de produits d'assistance spécifiques.

## II. RECOMMANDATIONS RELATIVES À LA PRATIQUE ADMINISTRATIVE

### Annexe 82. Point 3. Aménagements et adaptations de maisons et autres lieux (ISO 18) – construction d'un logement adapté et adaptation d'un logement existant, conditions générales d'intervention.

Pour bénéficier des interventions prévues au point 3, il faut soit faire usage d'une voiturette ou d'un scooter, soit avoir des difficultés graves (code qualificatif 3 au minimum) pour se déplacer dans la maison.

Cette notion de difficultés graves pour se déplacer dans la maison est très restrictive et donne lieu à des interprétations divergentes entre bureaux régionaux. Il en résulte que nombre de personnes éprouvant des difficultés à se mouvoir se retrouvent exclues des interventions visées au point 3, et doivent dès lors soit financer sur fonds propres exclusivement les aménagements et adaptations de leur maison, soit renoncer à ces aménagements et adaptations.

Plus interpellant, il arrive régulièrement qu'une personne en situation de handicap finance sur ses fonds propres les aménagements et adaptations, n'étant pas dans les conditions d'intervention, et que, par après, son état de handicap s'aggrave de sorte qu'elle remplit alors les conditions d'intervention. Comme les aménagements et adaptations ont déjà été réalisés, il n'est plus possible pour cette personne d'obtenir une intervention. Le caractère restrictif des conditions d'intervention aboutit donc à priver certaines personnes en situation de handicap de toute intervention en cas d'aggravation de leur situation de handicap.

Le Conseil demande donc une harmonisation des conditions d'intervention pour permettre plus rapidement des aménagements et adaptations des logements.

### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information (ISO 22) – Cumul de plusieurs produits d'assistance.

Selon des informations parvenues au Conseil, il y aurait eu des refus d'intervention pour une machine à lire au motif que la personne demanderesse avait déjà bénéficié d'une aide pour un téléphone.

Le Conseil tient à rappeler que, sauf exception, les produits d'assistance ont chacun leur propre utilité et doivent être considérés comme complémentaires. Il importe donc, pour

éviter tout refus abusif, que les cas de cumuls non autorisés de produits d'assistance soient expressément identifiés dans l'annexe 82. Tout cumul non expressément exclu doit être considéré comme autorisé.

#### Annexe 82. Point 4. Produits d'assistance à la communication et à l'information

##### (ISO 22) – Logiciels

Le Conseil constate que les mises à jour des logiciels font l'objet de traitements différenciés selon les bureaux régionaux. Certains bureaux régionaux accordent l'intervention pour chaque mise à jour, alors que d'autres n'accordent l'intervention que pour une seule mise à jour. Le Conseil tient à rappeler qu'une mise à jour systématique d'un logiciel est indispensable pour garantir sa performance et la sécurité informatique. Il insiste donc pour que toutes les mises à jour, sans exception, puissent faire l'objet d'une intervention.

En ce qui concerne le logiciel Zoomtext Fusion, le Conseil constate que l'Aviq aborde la déficience visuelle sans nuance : la personne est considérée soit comme non voyante, soit comme malvoyante. Le Conseil insiste donc pour qu'il y ait une intervention totale pour le logiciel Zoomtext Fusion, dès lors qu'il est justifié par une attestation médicale. Le Conseil constate que l'Aviq exige, pour tout renouvellement d'un logiciel adapté, une attestation spécifique d'obsolescence de l'ancien logiciel signée par le fournisseur. L'indication de cette obsolescence sur le devis ou la facture n'est pas acceptée. Le Conseil demande que la preuve de l'obsolescence de l'ancien logiciel soit assouplie et puisse s'effectuer par la seule fourniture d'un devis ou d'une facture.

Enfin, certains logiciels sont prévus pour l'apprentissage et la maîtrise de l'utilisation de produits d'assistance faisant l'objet d'une intervention. Le Conseil souhaite que ces logiciels puissent eux aussi faire l'objet d'une intervention, puisqu'ils sont destinés à permettre une meilleure utilisation optimale des produits d'assistance. A tout le moins, le Conseil demande une homogénéité des pratiques dans le traitement des demandes.

##### Discordances et contradictions dans l'application de la réglementation.

Le Conseil constate que l'application de la réglementation varie d'un bureau régional à l'autre. Il en résulte que, pour des situations similaires, des décisions différentes sont prises en fonction du bureau régional compétent. Cette situation crée une discrimination entre les personnes en situation de handicap. Une demande doit être traitée de la même manière, quel que soit le bureau régional compétent.

La même constatation est faite en ce qui concerne les demandes de renseignements. Des informations discordantes, voire contradictoires, sont obtenues auprès des divers bureaux régionaux. Ces discordances et contradictions ont été aussi signalées par des personnes qui ont changé de bureau régional compétent à la suite d'un déménagement.

Le Conseil regrette par ailleurs qu'il soit de plus en plus difficile d'obtenir des contacts auprès des bureaux régionaux. Les personnes en situation de handicap sont de plus en plus amenées à introduire une demande d'intervention sans avoir obtenu au préalable toutes les

informations utiles. Il en résulte une charge de travail supplémentaire pour les bureaux régionaux, et un sentiment de déception et d'incompréhension chez les personnes en situation de handicap en cas de refus de la demande.

Le Conseil est bien conscient que la crise sanitaire des dernières années a distendu le lien social et les contacts humains dans nombre de services offerts à la population ; ce n'est pas propre aux bureaux régionaux de l'Aviq. Cependant, le Conseil estime que cette crise sanitaire est désormais passée, et qu'il y a lieu de rétablir ces contacts humains, pour le bien-être non seulement des personnes en situation de handicap, mais également du personnel de l'Aviq. En d'autres termes, le Conseil souhaite une Aviq orientée sur la personne, plus qu'une Aviq orientée sur l'administratif.

Jean-Marie HUET  
Président

