

2017

Inter-Actions asbl

Service d'accompagnement



inter-actions

RAPPORT D'ACTIVITES









## INTRODUCTION

**« La mission du service d'accompagnement Inter-Actions est de permettre à des personnes en situation de handicap de vivre en milieu ouvert, dans une démarche d'inclusion, avec une qualité de vie et un degré d'autonomie qui leur convient. »**

C'est la définition que nous avons arrêtée lors du travail de réflexion et de redéfinition de l'identité et des missions du service.

C'est qu'au fil des ans, Inter-Actions a bien changé. Le service s'est agrandi et s'est diversifié, à tel point qu'un travail de « liaison » est apparu indispensable, tel un puzzle dont il est nécessaire d'assembler les pièces pour en observer une image cohérente.

Inter-Actions présente aujourd'hui une offre variée d'interventions destinées à répondre à une demande tout aussi variée. En lieu et place de la juxtaposition de « mini-services », nous avons travaillé (et ce n'est pas fini) à la constitution d'un service global et d'une équipe susceptible de répondre de différentes manières à la diversité des personnes, de leurs besoins, de leurs demandes et des situations qu'elles vivent.

Nous avons suivi (ou précédé) de la sorte l'arrivée annoncée pour 2018 d'un nouvel arrêté qui régira désormais sous un seul vocable et dans une même intention d'intervention en milieu de vie, des services aux missions et aux publics différents.

Reconnaissance d'une diversité nécessaire mais aussi pérennisation de projets qui jusqu'ici étaient soumis à des renouvellements périodiques peu propices à des visions sur la durée... et à une sécurité d'emploi et de services.

Le rapport d'activités qui suit, nous l'avons voulu synthétique cette année, histoire de vous livrer l'essentiel, tout en réservant nos ressources et disponibilités à nos missions principales.

Nous sommes conscients que vous ne trouverez dans ces pages qu'une vision partielle de la réalité. Il y manque une approche des situations rencontrées et accompagnées sur le terrain. Mais ceci nécessiterait de longs développements, pour être fidèles et complets, et nuirait à la confidentialité à laquelle chacun a droit. C'est pourtant là l'essentiel ... !



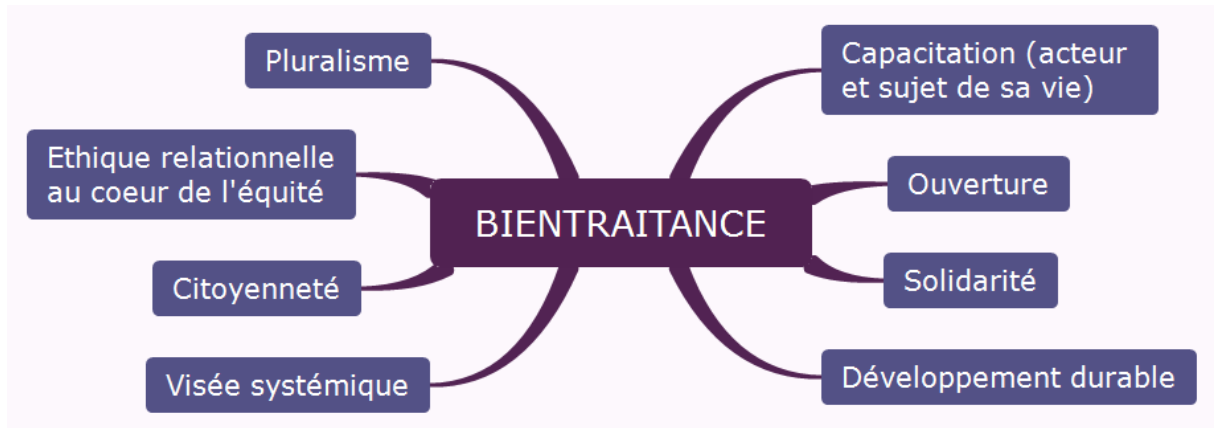
Ce rapport annuel est aussi l'occasion de remercier toute l'équipe qui œuvre au quotidien, qui accompagne chaque jour des personnes en difficultés, voire en souffrance, dans des situations souvent problématiques, voire dramatiques, dans un environnement qui devient de plus en plus complexe et hermétique, dans des conditions de travail fréquemment fragilisées... avec beaucoup de professionnalisme, d'humanité, de compréhension, de disponibilité. Merci à eux pour le travail de terrain, mais aussi pour leur participation active et dynamique aux diverses démarches de réflexion, définition, construction, remise en question ... sans quoi Inter-Actions ne serait pas ce qu'il est !

Un merci tout particulier à Laetitia De Clercq qui pilote cette chaloupe, qui tangue parfois mais qui avance, et à Jean-François Servotte qui tient le gouvernail financier et permet à l'embarcation d'affronter les divers climats rencontrés.



## 1. VALEURS ET MISSIONS

Les **VALEURS** du service ont été définies en 2016 en collaboration avec le Conseil d'Administration et les équipes. Elles ont été définies comme suit :



Les valeurs suivantes sous-tendent la création, la gestion, l'organisation et le développement de nos services. Elles se déclinent à tous les niveaux d'actions, de décisions et de relations tant entre les composantes de l'organisation qu'entre celle-ci et l'extérieur.

La **bientraitance** est au centre de toutes nos valeurs. Nous visons à créer et co-construire un climat où chacun bénéficie des conditions favorables pour exprimer ses opinions, ses valeurs et ses croyances ainsi que ses désirs et ses attentes ou ses freins et ses difficultés.

### **Ouverture :**

La diversité est source de richesse ! Nous voulons être un service curieux, pouvoir nous détacher des idées préconçues, des modèles figés. Nous voulons être tolérants, ouverts aux différences, mais aussi ouverts d'esprit, au champ des possibles, à l'innovation.

### **Capacitation (acteur et sujet de sa vie) :**

Nous voulons développer la liberté de choisir, soutenir l'exploration et l'expérimentation des possibles dans le monde où nous évoluons.

Etre acteur de sa vie, c'est prendre conscience de son existence, faire des choix en étant conscient qu'ils ont des effets sur soi, sur les autres et sur la société et en acceptant la responsabilité de ces effets.



### **La visée systémique :**

Nous vivons au sein d'un monde de plus en plus complexe et imprévisible où tout est relié. Au sein de nos services, chacun est vu, perçu, accueilli et compris dans sa globalité de vie avec les facettes multiples de sa subjectivité, ses appartenances à différents systèmes qui interagissent en permanence.

### **L'éthique relationnelle au cœur de l'équité :**

Notre attente d'équité et de réciprocité est innée. Ainsi, l'éthique relationnelle devient une dimension incontournable de nos relations avec les autres dans le sens où elle tend à « distribuer » de manière équitable (et non égalitaire) les notions d'échange autour du donner et du recevoir dans des principes de complémentarité et de solidarité. Nous éveillons notre vigilance et nous prêtons une attention particulière à inscrire notre organisation, nos actions, nos décisions selon ces principes humanistes où chacun peut valoriser tant ses différences, son altérité que ses ressemblances.

### **Pluralisme :**

La neutralité des services à l'égard de toute orientation politique, philosophique et religieuse est la garantie d'un pluralisme respectant les différences de chacun et l'expression de celles-ci.

La liberté de pensée, de conscience, et de religion est protégée et son expression autorisée, voire encouragée, dans un esprit de droit à la différence et d'enrichissement mutuel, et dans les limites dictées par le respect de la démocratie, de la sécurité, de la santé et de la protection des droits et libertés d'autrui.

### **Citoyenneté :**

Chacun doit pouvoir accéder pleinement à la citoyenneté, en exerçant ses droits en toute conscience de ses devoirs et de ses responsabilités. Nous soutenons la participation de chacun à la vie de la cité dans tous ses domaines.

Conscients de l'évolution permanente de la société, nous n'hésitons pas à réagir et à prendre les initiatives nécessaires à la défense de nos valeurs. Les services y prennent une part active, y font entendre leur voix et celle de ceux qu'ils accompagnent.

Nous nous inscrivons dans une démarche de développement durable, respectueuse de l'environnement.

### **Solidarité :**

La solidarité, entendue comme le recours à la complémentarité, à la mise en commun des ressources, à l'entraide mutuelle et à la construction de liens, dans le respect des différences et des attentes de chacun, sera encouragée, tant entre les personnes en situation de handicap, qu'entre elles et les autres citoyens, mais aussi au niveau de l'organisation du service et des relations de celui-ci avec son environnement.





Les **MISSIONS** du service d'accompagnement ont été redéfinies suite au travail de supervision dans lequel l'équipe s'est engagée. En effet, nous avons œuvré à redéfinir notre cadre de travail plus clairement, ainsi que les objectifs et limites de celui-ci. Ce travail a été effectué d'une part en supervision avec toute l'équipe, et d'autre part lors de réunions de réflexion pédagogique autour de chaque projet du service. Ce travail doit se clôturer début 2018.

La mission générale du service d'accompagnement a été écrite comme telle :

**« La mission du service d'accompagnement Inter-Actions est de permettre à des personnes en situation de handicap de vivre en milieu ouvert, dans une démarche d'inclusion, avec une qualité de vie et un degré d'autonomie qui leur convient. »**

Inter-Actions regroupant de multiples projets, nous avons cherché à faire le lien entre les missions et objectifs spécifiques de chacun de ces projets et la mission générale du service.

Chaque projet doit ainsi être vu comme une manière de répondre, en tout ou en partie, à la mission générale du service.



## 2. RAPPORT D'ACTIVITÉS

### 2.1. Objectifs et description du service

Au fil des ans, le nombre de projets développés par le service, et par là, le nombre de travailleurs du service, se sont multipliés. Cette année encore, nous avons répondu à un appel à projet qui permettra de mettre en place un nouveau projet dès début 2018 en engageant 2 personnes (1,25 ETP).

Depuis deux ans maintenant, l'équipe poursuit un travail visant à affirmer les liens entre les différents projets et la mission globale du service. En 2017, nous nous sommes penchés sur les différentes possibilités d'accompagnement du service, sur leurs objectifs spécifiques et le sens que ces possibilités ont au sein d'un service d'accompagnement.

Nous sommes arrivés, au terme de plusieurs réunions de « projet », aux descriptions suivantes :

#### ***L'accompagnement individuel***

L'accompagnement individuel consiste à favoriser la participation active et personnalisée des bénéficiaires à la réalisation de leurs projets et le développement de leur citoyenneté dans le milieu de vie. Ceci vaut pour les accompagnements des jeunes de 16 à 25 ans comme pour les adultes. Cette définition est en accord avec le nouvel arrêté qui légifèrera les services d'accompagnement à partir de 2018.

Plus spécifiquement, l'accompagnement individuel vise à :

- soutenir le bénéficiaire dans la formulation, l'élaboration et la concrétisation de son projet de vie et dans la mise en place de réponses individualisées à ses besoins,
- coordonner les différents services qui gravitent autour de lui.

Pour y arriver, différents moyens sont mis en œuvre :

- analyse approfondie de la demande ;
- valorisation et développement des potentialités des personnes ;
- soutien de la personne dans l'exercice de ses droits et devoirs en lien avec la citoyenneté ;
- élaboration d'un projet d'accompagnement individualisé prenant en compte le système dans lequel évolue la personne ;
- inscription dans une démarche de réseau et de partenariat en ayant recours tant que possible aux services généraux ;
- intervention au domicile des personnes ;
- évaluation formalisée bi-annuelle de la personne ;
- adopter une approche communautaire et favorisant l'inclusion.



2017 a vu le rapprochement entre l'accompagnement des adultes et celui des 16 à 25 ans se confirmer davantage. En effet, si les travailleurs partageaient déjà les réunions depuis 2016, nous avons acté fin 2017 que les 6 personnes travaillant dans l'accompagnement individuel seraient toutes susceptibles d'accompagner jeunes et adultes. Ceci est tout à fait cohérent avec le nouvel arrêté qui regroupe les différents modes d'accompagnement dans un même texte.

### ***Les activités citoyennes : Utile Ensemble***

Utile Ensemble vise à permettre à des personnes en situation de handicap éloignées de l'emploi d'avoir des activités de journée utiles et valorisantes.

Les moyens mis en œuvre par Utile Ensemble sont :

- élaborer un projet de volontariat individualisé, le mettre en place et l'évaluer. Pour ce faire, nous avons créé le « carnet du volontaire » qui accompagne le bénéficiaire tout au long de son activité de volontariat ;
- rechercher des partenaires (associations, services publics) proposant des activités variées permettant de répondre aux demandes des bénéficiaires ;
- soutenir les partenaires dans la compréhension de la personne en situation de handicap ;
- mettre en place des activités d'apprentissage « par expérimentation » pour développer les compétences nécessaires à l'activité ;
- proposer des activités de groupe et individuelles, sur site ou chez le partenaire ;
- évaluer régulièrement le projet avec le bénéficiaire et le partenaire.

### ***Les loisirs : La Croisette***

La Croisette, qui organise les activités de loisirs en soirée et le week-end, a comme mission centrale de permettre la rencontre et favoriser l'accès aux loisirs.

Plus spécifiquement, La Croisette vise à :

- permettre aux bénéficiaires de développer leur réseau relationnel ;
- favoriser la découverte d'activités de loisirs ;
- répondre au mieux aux attentes des bénéficiaires en termes de loisirs ;
- favoriser l'ouverture des bénéficiaires au monde extérieur.



Les moyens mis en place pour répondre à ces objectifs sont :

- organisation d'activités collectives de différents types : loisirs, détente, culture,...
- organisation de « cafeterias » ;
- conseil des membres trimestriels ;
- agenda mensuel d'activités ;
- soirée inscription mensuelle.

### ***Visa pour le Net***

L'objectif global de Visa pour le Net est de contribuer à améliorer l'accessibilité à l'information.

Plus particulièrement, Visa pour le Net vise à améliorer l'accessibilité à l'information des personnes en situation de handicap.

Pour atteindre son objectif, Visa pour le Net va développer des activités qui permettront :

- d'augmenter le nombre de contenus rédigés en FALC ;
- d'augmenter le nombre d'acteurs et institutions sensibilisés à la question de l'accès à l'information ;
- de favoriser l'implication des personnes en situation de handicap dans les différentes étapes d'un projet qui les concernent.

## **2.2. Rapport pédagogique**

Si notre manière de travailler est déjà bien décrite dans ce qui précède, nous pouvons ici parler de ce qui fait notre spécificité. Car ces longues heures de réflexion, de réunions, de supervision, nous ont amenés à clarifier ce qui était important pour nous, dans notre vision de l'accompagnement, et qui parfois, sont spécifiques à notre service.

Commençons par **l'approche globale, à visée systémique, de l'accompagnement.** Quel que soit le projet intégré par le bénéficiaire, nous souhaitons garder une vue globale de la personne et de son accompagnement. Il nous semble difficile et peu opportun de saucissonner la personne, de ne l'aborder que par l'un ou l'autre aspect de sa vie. Nous prenons en considération la personne et les systèmes dans lesquels elle évolue, et donc, les impacts que ces systèmes et leurs connexions peuvent avoir sur le bénéficiaire.



Pour avoir cette vision globale et englobante, **le temps** est une notion importante. En effet, nous ne pouvons entrer dans la vie des personnes sans prendre le temps. Le temps de se découvrir, de se dire, de se faire confiance. Il nous paraît essentiel de **prendre le temps de créer une relation de confiance** dans laquelle le bénéficiaire va pouvoir se dire, déposer ses forces et ses faiblesses, mais aussi construire son projet de vie. Cette relation doit être régulièrement alimentée, réassurée,... Elle constitue le fondement du travail d'accompagnement. Cette écoute, cette disponibilité, ce non-jugement qui va permettre une relation bienveillante, représente un objectif d'accompagnement en tant que tel. Il va participer au bien-être de la personne qui est l'objectif premier de l'accompagnement.

Ces deux notions essentielles que sont **le temps et une relation bienveillante et de confiance** nous amènent à accompagner la plupart de nos bénéficiaires sur du long terme, voire du très long terme. En effet, si les projets d'accompagnement plus « pratiques » ont abouti, que la personne est installée dans son logement, avec des activités qui lui plaisent, qu'elle a appris à se débrouiller dans ses démarches quotidiennes, etc. le sentiment de solitude reste bien souvent fort présent et la présence du service permet alors de maintenir la personne dans une situation plus rassurante, plus confortable et d'éviter le mal-être et l'isolement, voire le laisser-aller, qui peut en découler. Il suffit parfois de peu, un passage de temps en temps, savoir que nous sommes disponibles au téléphone si besoin, pour maintenir la personne dans une qualité de vie positive à ses yeux... et aux nôtres...

En 2017, l'équipe d'Inter-Actions a poursuivi le travail de supervision avec Monsieur Naedgy Dahmani. Le rythme de ces rencontres s'est cependant espacé pour laisser place à des réunions pédagogiques rassemblant l'ensemble des travailleurs. Les thèmes abordés en 2017 lors de ces réunions pédagogiques furent le journalier et la gestion des émotions chez les bénéficiaires. Le fruit de cette réflexion tient dans un outil informatique facilitant toutes les communications internes à l'équipe et permettant la centralisation des informations liées aux bénéficiaires. Par ailleurs, un outil d'accompagnement aux émotions est en cours de construction.

Concernant les formations, l'ensemble de l'équipe a suivi une formation sur la théorie de l'attachement. Ainsi, tous les travailleurs disposent aujourd'hui d'une base théorique commune pour mieux comprendre et appréhender les personnes qui présentent des difficultés d'attachement, ce qui représente une part importante de notre public.

Nous avons également assisté, avec l'équipe de la Passerelle, à une matinée sur l'administration de biens et de la personne.



Plus individuellement, différentes formations ont été suivies par les membres du personnel pour un total de 815 heures. La liste des thèmes abordés en formation est la suivante :

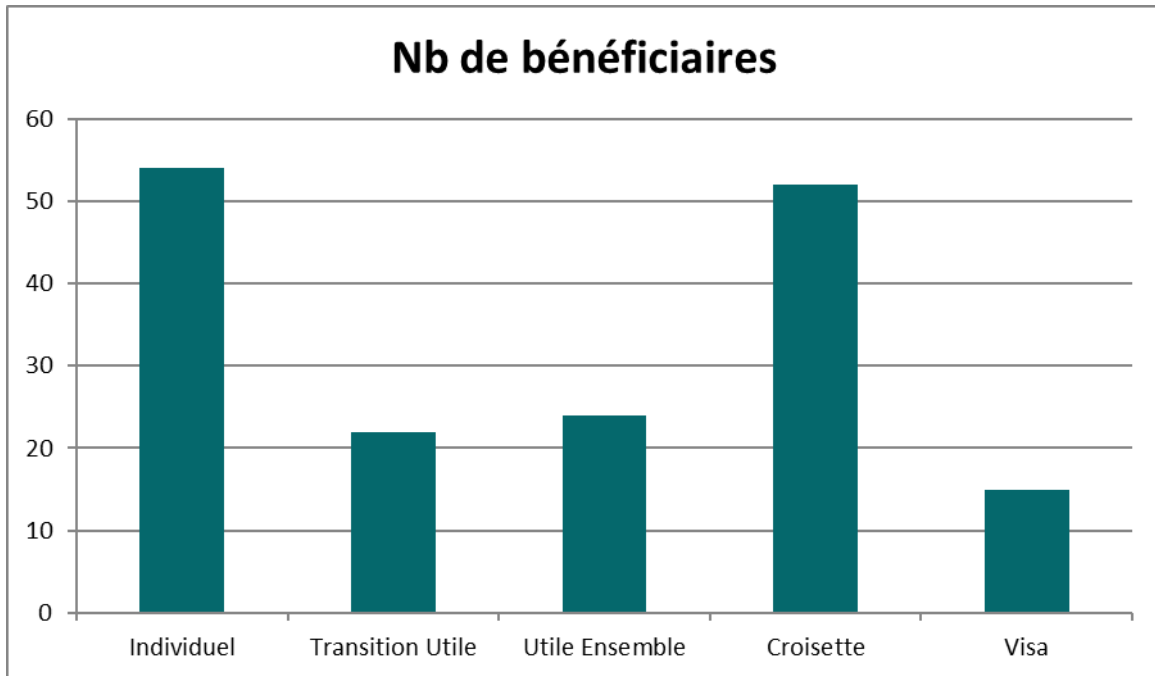
- Remise à niveau législation sociale
- L'assertivité, une compétence qui s'apprend
- Colloque Paroles d'Enfants : la Transmission
- Les aménagements raisonnables (en ligne)
- Des outils pour accompagner le changement en intelligence collective
- L'ACT, une aide pour les travailleurs psycho-sociaux
- L'aide juridique
- La fratrie comme aidant proche
- Examen secourisme
- Recyclage secourisme
- Diététique
- Supervision d'équipe
- Règles et sanctions dans les groupes d'adolescents
- Supervision direction et responsable pédagogique
- Je donne mon avis pour une vie meilleure (journée outils satisfaction)
- Introduction à la Communication Non Violente
- Conférence "La question des limites en éducation ..."
- Informations sur les nouvelles aides à l'emploi

Les formations nous permettent une prise de recul sur nos pratiques, une mise à jour des connaissances et compétences, des échanges avec d'autres professionnels. Toute l'équipe est ainsi engagée dans un processus de formation continue.

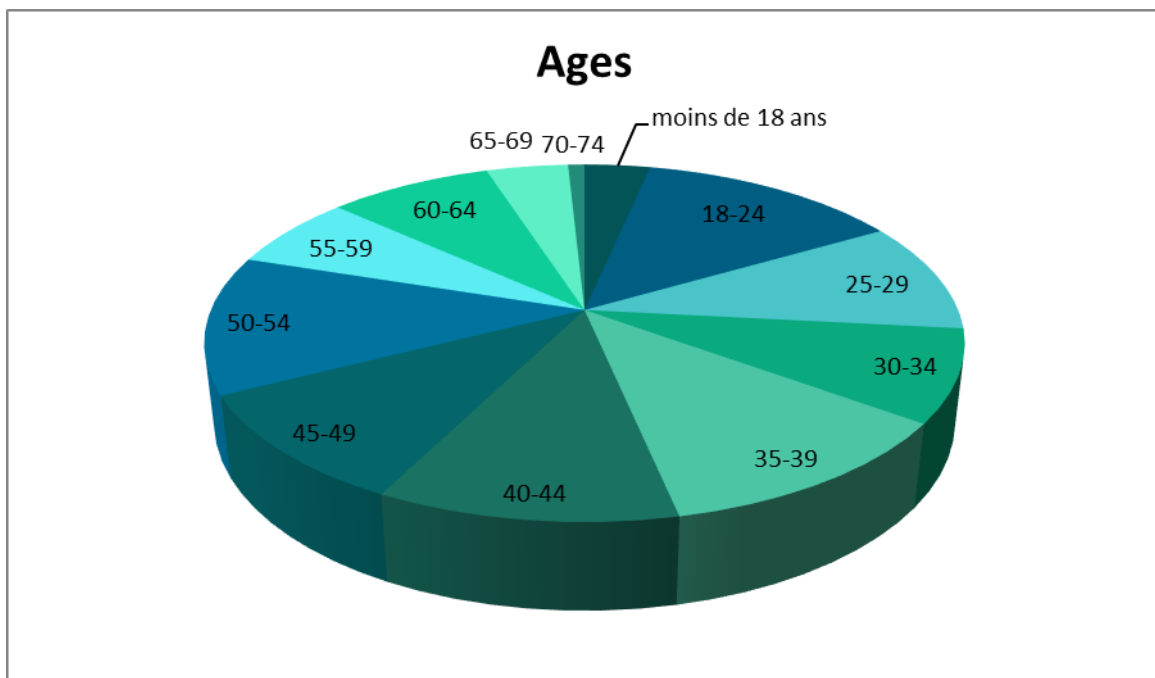


### 2.3. Statistiques

Au cours de l'année 2017, nous avons accompagné **120 bénéficiaires** qui se répartissent comme suit entre les différents projets :

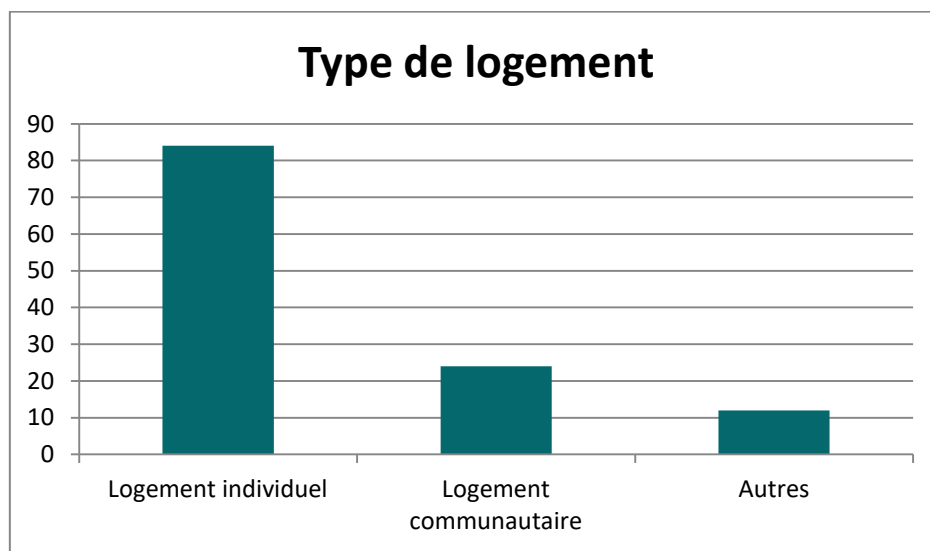


Ces bénéficiaires se répartissent dans la pyramide des âges comme tel :

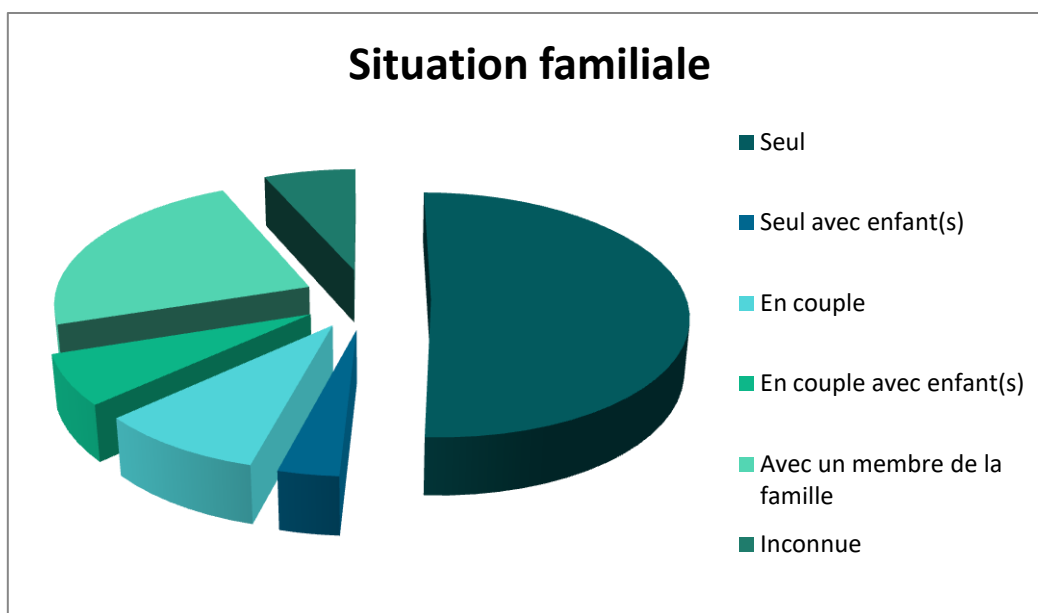


Il est difficile de ne pas remarquer que la tranche d'âge concernée par le service d'accompagnement est de plus en plus grande, les plus jeunes entrant par le projet 16-25 et les plus âgés nécessitant toujours notre accompagnement.

En termes de logement, les bénéficiaires du service habitent pour une grande partie dans leur propre logement, seuls ou en famille. D'autres vivent dans des services résidentiels de la région.

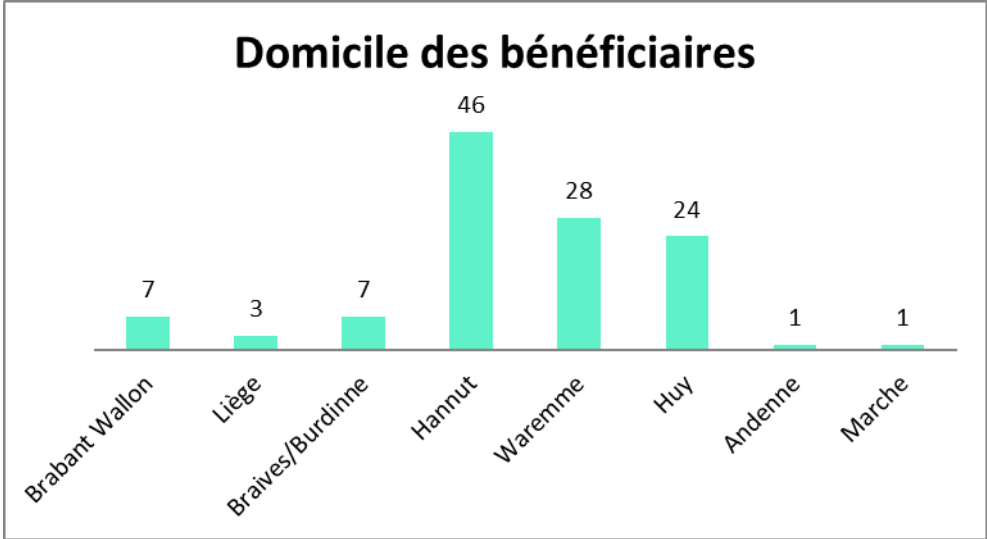


La majorité de nos bénéficiaires vit seul. Cependant, certains vivent en couple ou en famille :



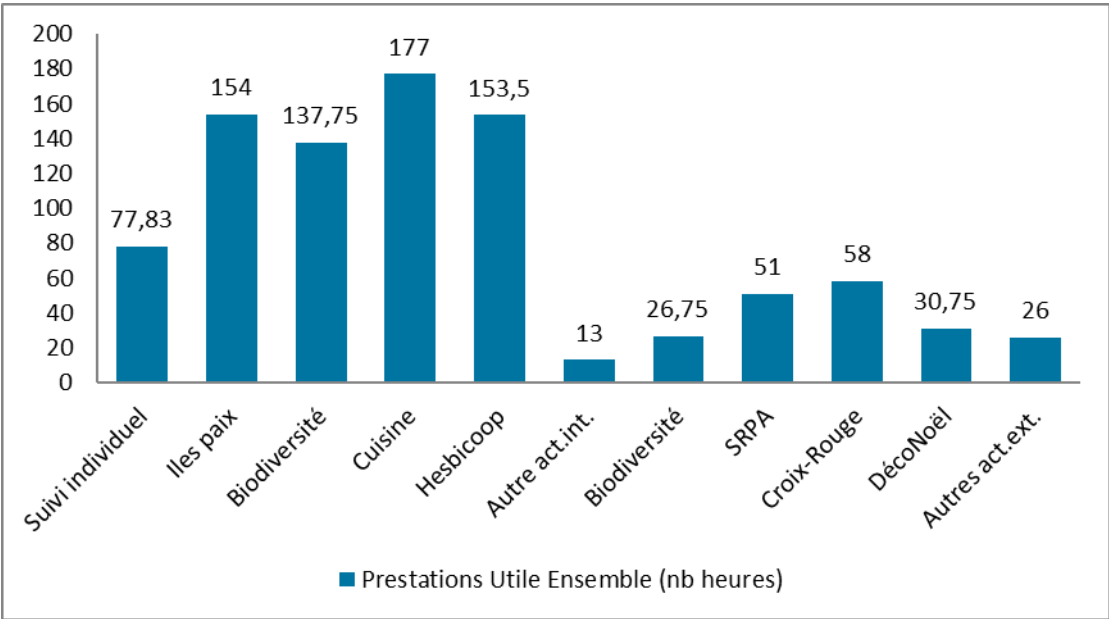


Le territoire d'action du service a été recentré autour de la zone Hannut-Waremme il y a quelques années. Nous avons donc encore d'anciens bénéficiaires hors de cette zone. Malgré tout, nous pouvons observer que la majorité des bénéficiaires est domiciliée sur les communes de Hannut et Waremme.



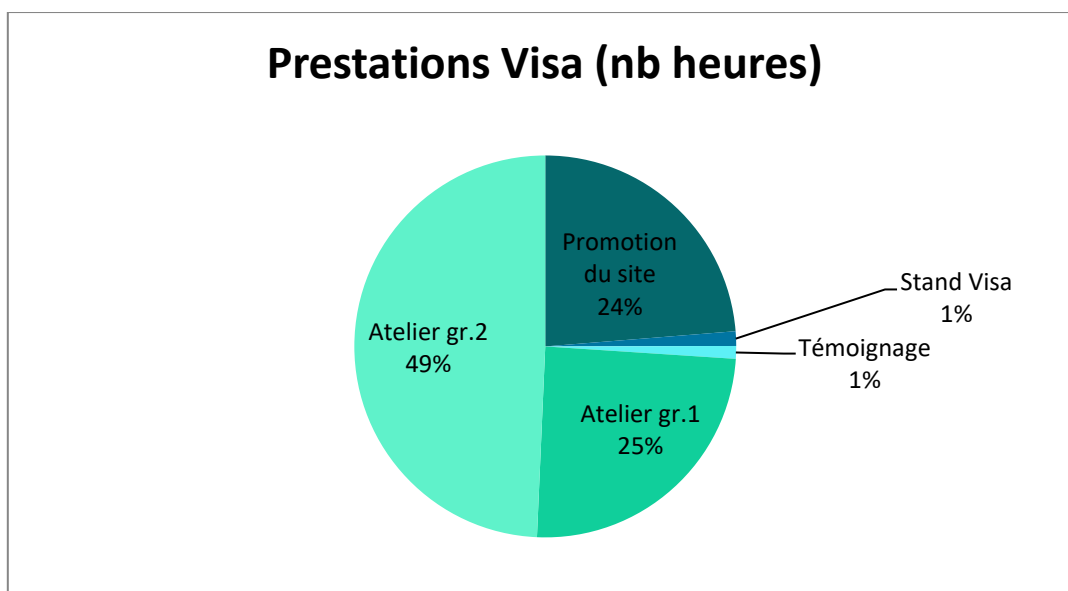
A travers les différents projets, le service offre un panel assez large de prestations. Voici quelques graphiques qui permettent d'avoir une vision plus précise des missions et interventions des travailleurs.

Dans le projet **Utile Ensemble**, un nouveau partenariat très enrichissant s'est mis en place en 2017 avec HesbiCoop, coopérative qui vise à favoriser la consommation locale et raisonnée, pour laquelle nous sommes devenus « Point de R'aliment ».

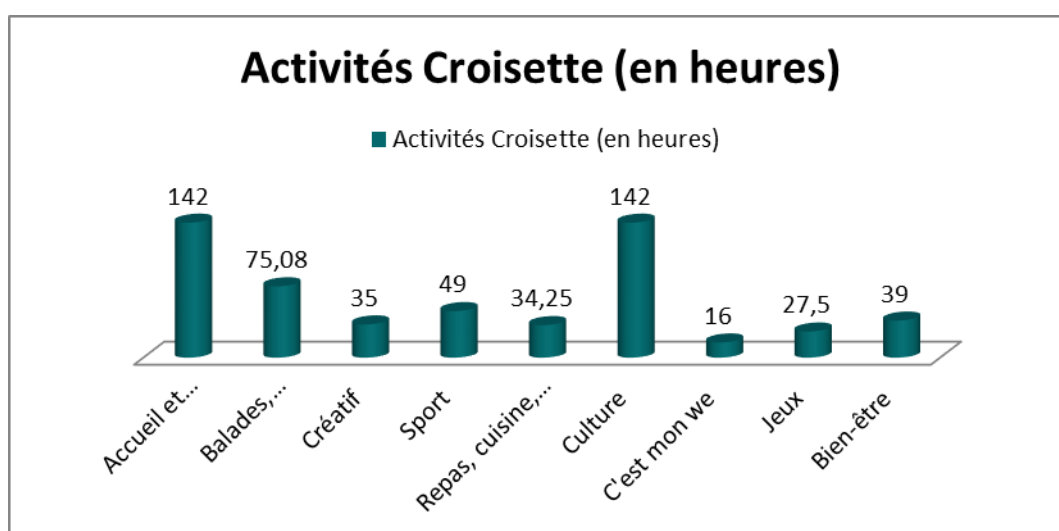


**Visa pour le net** a maintenu les ateliers du mardi et du mercredi avec les Experts. Le projet a également été présent sur le Salon Envie d'Amour et a participé à plusieurs rencontres avec des instances intéressées par l'amélioration de l'accessibilité de l'information pour tous.

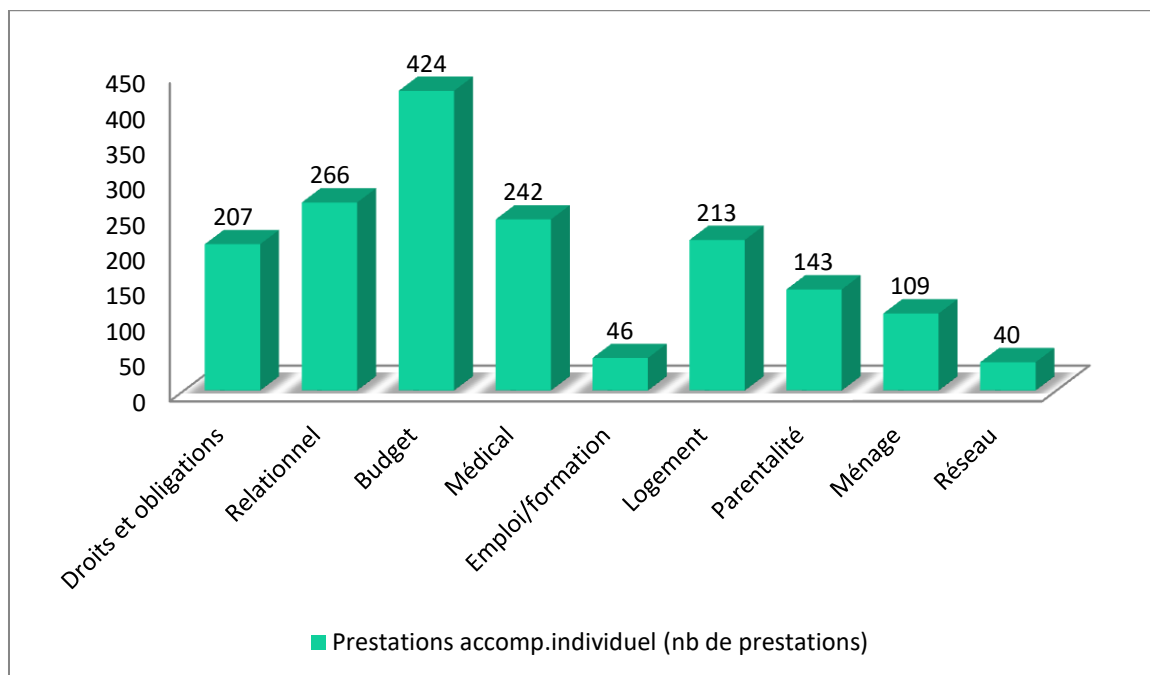
Le site, quant à lui, a reçu 72 480 visites en 2017 pour 463 875 pages vues (soit plus de 1000 par jour !).



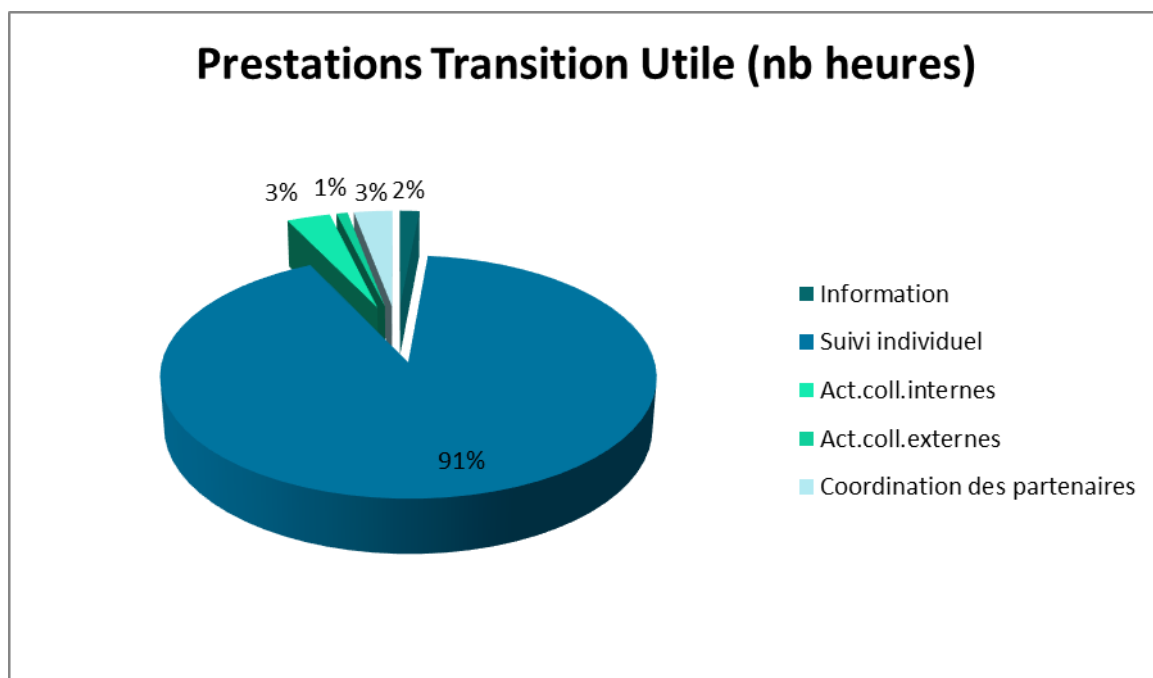
**La Croisette** continue à proposer des activités variées et des temps de rencontre grâce aux cafeterias. Difficile de faire un compte-rendu détaillé, nous avons donc regroupé les activités par type. Une nouveauté à pointer cependant en 2017 : la possibilité pour les bénéficiaires de prendre un temps un soir de la semaine pour organiser eux-mêmes, avec l'aide de l'éducateur, leur activité du week-end. Cette activité est reprise sous le libellé « C'est mon week-end ».



Les prestations de l'accompagnement individuel sont elles aussi diverses et variées.



Transition Utile qui a centré son travail sur l'accompagnement individuel des jeunes de 16 à 25 ans voit ses prestations avec les bénéficiaires se répartir comme suit :



### 3. PERSONNEL

Au cours de l'année 2017, les **15 emplois** totalisaient **11,40 équivalents temps-plein** répartis comme suit :

FONCTIONS	NOMBRE D'EMPLOIS	TEMPS-PLEINS
Directeur	1	0,50
Responsable administratif et financier	1	0,25
Responsable pédagogique	1	0,80
Travailleurs sociaux	11	8,56
Informaticien	1	0,95
Secrétaire	1	0,34
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>11,40</b>

Les 11 postes de **travailleurs sociaux** et une part de celui d'informaticien (0,75 ETP) sont attribués aux divers secteurs d'activités comme suit :

PÔLES D'ACTIVITES	NOMBRE D'EMPLOIS	TEMPS-PLEINS
Accompagnement individuel	4	3,41
La Croisette (loisirs)	2	1,15
Visa-pour-le-Net	2	1,50
Transition Utile (accompagnement 16-25)	2	2,00
Utile Ensemble (activités citoyennes)	2	1,25
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9,31</b>

5 emplois sont donc consacrés à la **gestion générale** du service : direction (0,5), responsabilité pédagogique (0,80), responsabilité administrative et financière (0,25), secrétariat (0,34) et une part du poste d'informaticien (0,20), soit 2,09 ETP ou encore 18% du volume de l'emploi.

Il faut y ajouter le recours à un **service extérieur** (Sémafor ASBL) pour le secrétariat social et la supervision de la comptabilité. La conversion du coût de ces prestations équivaut à 0,23 ETP.

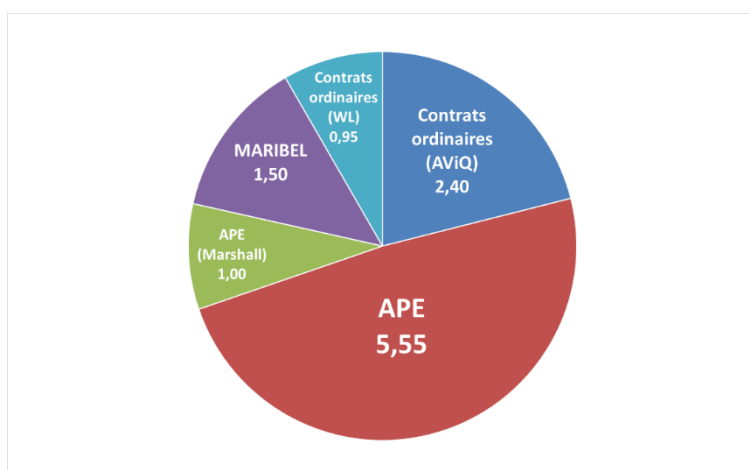


De plus, deux travailleurs ont été mis à disposition par le CPAS de Hannut, pour tout ou une partie de l'année, dans le cadre de l'article 60 (deux temps-pleins partagés avec la Passerelle et le Collectif logement).

Si les emplois ont été stables en 2017, c'est au niveau de leur occupation que l'on a pu observer quelques mouvements : le départ définitif d'un travailleur du pôle Transition 16-25 et son remplacement, un congé parental de trois mois et son remplacement via un recrutement extérieur, et enfin deux congés de maternité, avec écartement prophylactique et engagements de deux remplaçants.

Les **anciennetés** dans le service oscillent entre 0 et 26 ans, avec une moyenne de 9,58 ans. Quant à l'ancienneté des travailleurs selon leur expérience dans le secteur, qui sert de référence au calcul de la subvention, elle était en 2017 de 16,95 (contre 15,37 en 2016).

Le service présente une offre variée grâce à diverses **sources de financement**. Ce panachage s'observe également du côté des emplois où le panel est aussi très diversifié. Les 11,25 ETP se répartissent comme suit :



*NB. Il s'agit de la ventilation du type d'emploi, les interventions financières n'étant généralement que partielles et complétées par la subvention de l'AViQ.*

Le résultat de la combinaison de ces différentes formules est une équipe aux missions diverses, œuvrant dans un objectif général partagé, et bénéficiant d'une gestion commune.

Précisons néanmoins que si le système fonctionne, il n'en reste pas moins fragile. Plusieurs emplois sont liés à des accords ou conventions limités dans le temps, ce qui rend malaisées les visions à long terme.



Heureusement, un nouvel arrêté entrera en jeu dès le 01/01/2018. Il redéfinira les missions et modes de financement des services d'accompagnement, et y intégrera les projets spécifiques qui se verront ainsi pérennisés. Un beau progrès donc, puisque tant le projet « Transition 16-25 » que celui des « Activités Citoyennes » seront désormais couverts par l'agrément à durée indéterminée du service d'accompagnement.

Mais il restera des points d'attention : le système APE est en cours de révision, l'emploi APE Plan Marshall est lié à une convention à durée déterminée, en principe renouvelable (la prolongation au-delà du 31/12/2017 n'a pas encore été confirmée à l'heure où nous écrivons ces lignes), la convention qui couvre le projet Visa-pour-le-Net n'est garantie que jusqu'au 31/03/2018 et le PCS de la Ville de Hannut, qui couvre partiellement un emploi, est aussi menacé de disparition.

Afin d'anticiper ces changements, mais aussi de faire face aux demandes insatisfaites, nous continuons à étudier toute proposition ou possibilité susceptible de renforcer le cadre.

En fin d'année, nous apprenions que notre réponse à l'appel à projets du Plan Wallon de Développement rural (PWDR) avait été accepté, ce qui nous permettra d'engager l'équivalent de 1,25 ETP... pour 4 ans, afin de développer une action d'accueil dans le milieu agricole.

Ajoutons à ce staff le renfort apporté par deux stagiaires : une stagiaire de 3<sup>ème</sup> année en éducateur spécialisé et un stagiaire de 2<sup>ème</sup> année en éducateur spécialisé en activités socio-culturelles.

Terminons par les présentations :

- Jean Dufour (directeur), Laetitia De Clercq (responsable pédagogique), Jean-François Servotte (responsable administratif et financier), Sylvie Linard (Secrétaire)
- Marc Bodson, Séverine Legros, Isabelle Leruth, Annick Peere (accompagnements individuels)
- Lionel Frayssinet, Sylvia Graham, et en contrat de remplacement, Pascale Liégeois (la Croisette)
- Laetitia Jacoby, Nicolas Buckinx et, en contrat de remplacement, Renaud Mouton (Visa pour le Net)
- Sandrine Landeloos, Thomas Paquot remplacé par Sébastien Van Assche (Transition 16-25)



- Charlotte Dewit, Lorentia Petit et, en contrat de remplacement, Béatrice Rion (Utile Ensemble)
- Véronique Lejeune (technicienne de surface) et Louis Mazy (ouvrier d'entretien).

#### 4. ASBL

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu le 3 mai 2017 : communication du rapport d'activités, présentation et approbation des bilans, comptes et budgets, et désignation du Conseil d'Administration. Celui-ci a été reconduit à l'identique pour la dernière année du triennat en cours. La composition est la suivante :

Président : Thomas Matelart

Secrétaire : Geneviève Hinnekens

Trésorier : Philippe Gustin

Membres : Luc Bawin, Eugène Debroux, Marc Jadot, Olivier Leclercq, Arlette Thirriard.

Le Conseil d'administration s'est réuni six fois au cours de l'année.

Les divers sujets qui ont été abordés sont les suivants :

- Finances :
  - o Analyse des bilans et comptes 2016 avant présentation à l'Assemblée générale
  - o Analyse et approbation du budget 2018 et réflexions sur les divers points d'attention (déplacements)
- Vision générale :
  - o Approbation d'un nouveau projet en réponse à l'appel du PWDR
  - o Evaluation de la fonction de responsable administratif et financier
  - o Poursuite de la réflexion sur l'avenir du service (\*)
- Emplois :
  - o Information sur l'évolution des emplois
- Logistique :
  - o Déménagement des bureaux vers la Maison provinciale : approbation de la convention et organisation du déménagement
  - o Achat du véhicule : modification de la décision initiale
- Organisation :
  - o Préparation de la rencontre avec le personnel
  - o Retour du groupe communication
  - o Présence et responsabilité du CA lors des 24 Heures Puzzle et remise d'avis sur certaines questions soulevées par le groupe de préparation.
- Relations extérieures :
  - o Affiliation de l'ASBL à Hesbicoop, au centre culturel.



- Organisation de certaines représentations de l'ASBL à des manifestations ou remises de chèques

\* **Note** : la réflexion sur l'orientation future du service, suite à l'annonce du départ du directeur en mai 2020, a été entamée en 2016, et a débuté par une clarification des valeurs de l'association (en commun avec l'ASBL La Passerelle). La poursuite du travail a été menée avec le CODIR d'abord, puis en demandant à celui-ci d'avancer des propositions. Après un premier retour, le CA a souhaité disposer d'éléments plus complets sur la portée du travail de terrain afin de pouvoir prendre les décisions qui s'imposeront à l'avenir en connaissance de cause. Le CODIR a demandé à être accompagné dans ce travail et a fait appel à Hannelore Schrodh pour une supervision qui a démarré en 2017 et doit se poursuivre en 2018.

L'objectif est de procéder à une évaluation du fonctionnement actuel de manière à définir les orientations futures, à court et à long terme.





## 5. CODIR

Pour rappel, le CODIR (Conseil de direction) est commun à Inter-Actions et la Passerelle. Il réunit le directeur et le responsable administratif et financier, communs tous deux aux deux services, ainsi que les responsables pédagogiques de chacune des deux entités.

Ce groupe de quatre est amené à assister la direction dans les prises de décision qui concernent les deux services, ainsi qu'à favoriser les relations entre les équipes et le développement optimal de leurs complémentarités.

Le CODIR s'est réuni 12 fois au cours de l'année. La fréquence est généralement d'une fois toutes les trois semaines, hors périodes de vacances. Les réunions ont une durée moyenne de trois heures.

Les sujets suivants ont été abordés au cours de cette année :

- Règlement de travail :

L'analyse d'une nouvelle mouture de règlement de travail a été effectuée de façon très détaillée par le CODIR et a donné lieu à des débats sur divers aspects de l'organisation du travail, tels que les horaires, les responsabilités, le secret professionnel. Ce travail s'est étalé sur toute l'année et a abouti à un texte à soumettre pour vérification au secrétariat social, avant approbation officielle.

- Réflexions sur divers points liés au travail de terrain :

- Partage d'une réflexion sur les missions de la Croisette (en lien avec la réflexion en équipe)
- Echanges sur les formations en interne et mise en place d'une journée sur la protection des biens et des personnes
- Echanges sur diverses situations de bénéficiaires communs aux deux services, ou demande d'avis d'un service à l'autre pour des situations spécifiques
- Infos sur les admissions, débat sur les listes d'attente, sur les demandes d'un service à l'autre
- Supervision et pilotage de la démarche « diététique » en partenariat avec Sophie Verhaeghe, diététicienne, le CLPF de Huy-Waremme et la participation de représentants des équipes.



- Réflexions sur des points d'organisation générale :
  - Politique de bien-être au travail : approbation du plan quinquennal et annuel,
  - Préparation de l'Assemblée générale
  - Evaluation de la fonction de responsable administratif et financier
  - Les récoltes de fonds : aspects éthiques, proposition au CA d'arrêter l'Opération gaufres
  - Les groupes de travail communs aux deux services : leur utilité, leur fonctionnement
  - Les déplacements : réflexion en lien avec l'achat d'un véhicule pour Inter-Actions
  - Préparation du team building et de la rencontre avec le Conseil d'administration
  - La permanence des responsables pour les vacances
  - Présentation des mouvements dans l'équipe et des recrutements
  - Réponse à une proposition de travail sur l'ingénierie sociale : élaboration d'un projet (non-retenu).
  - Retour des rencontres avec le Collectif logement
  - Présentation par une société privée d'un logiciel de communication (PEPS)
  - Organisation de la rédaction des plans de formation et de la demande de subvention au Fonds ISAJH
  - Présentation des bilans, comptes et budgets avant présentation au CA.
  
- Réflexions sur l'orientation des services :

En lien avec la réflexion menée par le Conseil d'administration, et à la demande de celui-ci, présentation de propositions de pistes à développer pour l'avenir, et notamment pour l'après départ du directeur en Mai 2020. Suite au retour du CA, commencement d'un travail sur les fondements des deux associations, avec le recours à une supervision extérieure entamée fin d'année avec Hannelore Schrodh.



## 6. RELATIONS EXTERIEURES

De par son profil de « service d'aide en milieu de vie », Inter-Actions est amené à établir et alimenter constamment des liens avec les acteurs de l'environnement, tant autour du service que de ses bénéficiaires. C'est l'essence même du travail d'accompagnement en milieu ouvert.

Cette ouverture est d'autant plus présente que le développement de divers projets collectifs nous amène à étoffer sans cesse notre base de données de partenaires publics ou privés.

Le service est également intégré, en tant qu'organisation représentative, dans divers réseaux et participe activement à la vie associative locale ou régionale.

### *COMMISSION SUBREGIONALE*

La commission subrégionale de Huy-Waremme est présidée par Jean Dufour. Il fait partie du Bureau qui s'est réuni cinq fois en 2017.

Laetitia De Clercq y représente le service, Annick Peere en est sa suppléante.

L'année 2017 a connu une modification importante dans la manière de fonctionner, puisque des groupes de travail thématiques ont été mis en place (petite enfance, autonomie, insertion socio-professionnelle et logement). Cette nouvelle méthode résulte, pour la première fois, d'un travail commun entre l'AViQ et les présidents des 13 Commissions. Ceux-ci se sont réunis deux fois, dont une fois au Cabinet de la Ministre des Affaires sociales. Deux réunions plénières de la Commission ont permis la mise en commun du travail de ces sous-groupes.

### *FISSAAJ*

Jean Dufour représente le service auprès de cette fédération d'employeurs. Des réunions mensuelles regroupent les membres de l'Assemblée de base de Liège : diffusion d'informations, échanges et prises de position. Parmi les thématiques abordées en 2017, citons les nouveaux arrêtés (SRJ, SAC, contrats d'objectifs), les accords du non-marchand, les actes infirmiers, l'accueil des personnes handicapées étrangères, les APE, et bien d'autres points dictés par une actualité particulièrement riche. Ajoutons-y un travail de réflexion, en petit groupe sur les valeurs de la Fédération, auquel nous avons activement participé.

Nous faisons également partie de la Commission « Milieu de Vie » dont les travaux ont essentiellement été consacrés cette année à l'analyse du nouvel arrêté et à ses conséquences (7 réunions en 2017). Des relais vers les groupes de travail de l'AViQ ont été assurés.

Nous avons participé à une Assemblée générale au cours de laquelle a été lancé le chantier de la fusion de la FISSAAJ avec l'UNESSA (qui devrait devenir effective en 2018).



## **ASAH**

Inter-Actions fait partie de l'Association des service d'Accompagnement. Celle-ci a connu une actualité relativement restreinte en 2017. Nous avons participé à une réunion de préparation, et à deux assemblées générales. Il y a été question de la scission ASAH Bruxelles et ASAH Wallonie, ainsi que de la redéfinition de l'identité de l'association, compte-tenu de l'évolution du contexte et de la perte de sa place de représentation officielle dans le nouvel organigramme de l'AViQ.

## **PCS**

Nous participons au Plan de Cohésion sociale de la Ville de Hannut. Jean Dufour en est le vice-président. Inter-Actions fait partie des projets soutenus financièrement. Une réunion plénière a eu lieu en 2017.

Annick Peere participe au PCS de Waremme.

## **LOGEMENT**

Isabelle Leruth participe à la Commission Logement de la Ville.

Jean Dufour fait partie du groupe de pilotage du Réseau Logement de Huy-Waremme coordonné par la Conférence des élus (4 réunions en 2017). Il y représente la Commission subrégionale de l'AViQ. Deux matinées plénières ont été organisées en 2017 sur le thème du logement avec exposés, témoignages et échanges (entre travailleurs sociaux et élus locaux).

Il participe également au Conseil d'administration et à l'Assemblée générale de l'Agence immobilière sociale AIS'baye.



## 7. FINANCES

### Compte d'exploitation 2017

Les bilans, comptes et budgets font l'objet d'une brochure séparée.

Le résultat positif conséquent de 2017 s'explique principalement d'une part, par l'abandon de créance de l'APIC par décision du CA du 19/12/17 au profit d'Inter-Actions qui dispose dès à présent d'une situation bilantaire assainie et d'autre part, par une variation positive de la provision pécule de vacances.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
RESULTATS	0	0	1.198	-18.931	-77.441	71.128	25.327	-1.855	46.940
<b>HORS EXCEPTION NEL</b>	<b>-31.963</b>	<b>-29.038</b>	<b>-19.720</b>	<b>-34.872</b>	<b>-77.406</b>	<b>61.223</b>	<b>23.677</b>	<b>-548</b>	<b>20.702</b>
CASH-FLOW	-28.377	-24.810	-12.770	-27.026	-70.125	67.558	30.997	7.942	26.598

Les variations les plus importantes par rapport à l'année précédente sont de diverses natures :

En matière de recettes ->

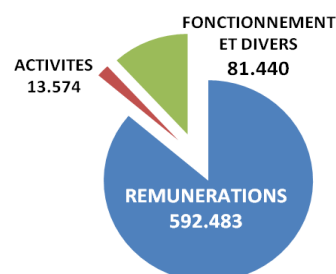
- La subvention « ancienneté » définitivement fixée à 15 ans en 2016 a dépassé le cap des 16 ans en 2017. Une régularisation négative de 12 462 euros relative à 2016 a été actée en charges exceptionnelles (l'estimation 2017 prévoyait l'atteinte de 16 ans d'ancienneté).

- Une recette exceptionnelle de 35 920 euros relatif à l'abandon de créance de l'APIC.

En matière de dépenses ->

En dépenses, ce sont les frais de rémunérations qui se compriment de 2,9 %, en lien avec le retour à la normale au niveau du taux d'emploi, un congé sans solde de 1 mois et la variation positive de la provision pécule de vacances. Nous sommes ainsi passés de 11,8072 ETP rémunérés par l'ASBL à 11,0297. Les salaires constituent la charge principale à raison de 86% des dépenses

Les autres diminutions sont essentiellement liées aux activités.



Nous pouvons regrouper les activités d'Inter-Actions en 4 catégories :

- Celles qui dépendent directement de la subvention de l'**AVIQ**, à savoir celles qui sont liées à l'accompagnement individuel et à la Croisette. Depuis 2014, les budgets sont pluriannuels et recouvrent une période de trois ans. Le présent exercice s'inscrit donc dans la période 2014-2016.
- Celles qui relèvent de la subvention « **Transition 16-25** », budget spécifique de l'AVIQ. Après une période de lancement de 3 ans (2011 à 2013), nous avons bénéficié d'une nouvelle convention de deux ans, dans l'attente d'un arrêté qui aurait dû pérenniser ce type de projet dès 2016. Celui-ci n'ayant pas encore été ratifié, un avenant d'une année a été ajouté à la précédente convention, portant celle-ci à trois ans, jusque fin 2016. Depuis lors, une prolongation du projet a été accordée pour 2017.
- Celles qui concernent les activités d' « **Utile Ensemble** » subventionnées dans le cadre du projet « Activités citoyennes » de l'AVIQ. Après une première convention de trois ans, une nouvelle vient d'entrer en application pour 2016-2017-2018.
- Et enfin, **Visa-pour-le-Net** dont la convention relève de la Wallonie et couvre chaque fois une année d'avril à mars. Nous avons néanmoins obtenu la garantie d'un financement du projet durant trois années, d'avril 2015 à mars 2018.

Il est donc nécessaire de veiller à l'équilibre de l'ensemble sur un exercice comptable, voire sur plusieurs exercices, mais aussi à l'équilibre de chacun des secteurs, tout en sachant que les enveloppes ne sont pas étanches et que des glissements sont parfois (mais pas toujours) possibles de l'une à l'autre (en termes de subvention ou de points APE).

On l'aura compris, ce découpage complexifie fortement la gestion budgétaire. Mais la durée limitée des diverses conventions engendre également un climat d'insécurité qui laisse peu de possibilité d'envisager sereinement l'avenir. Les prolongations ne sont assurées que peu de temps avant la fin de l'échéance précédente, quand elles ne sont pas annoncées après la fin de celle-ci.

Ceci produit une sensation d'incertitude, tant pour la poursuite des activités que pour la sécurité d'emploi des travailleurs. Sans oublier les bénéficiaires pour qui cette atmosphère ne contribue pas à garantir un minimum de sérénité.

Il nous faut cependant pointer quelques signes d'espoir d'un assouplissement possible au regard du **nouveau projet d'arrêté d'accompagnement** dont l'application sera rétroactive au 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

- l'exercice budgétaire des services d'accompagnement s'étalerait désormais sur six années, ce qui permet une meilleure souplesse de gestion,
- la base de calcul de la subvention reprendrait le nombre d'heures d'accompagnement pour lequel le service est agréé multiplié par le coût théorique d'une heure d'accompagnement à ancienneté « 0 » (un supplément de subvention serait accordé fonction de l'ancienneté moyenne du service)

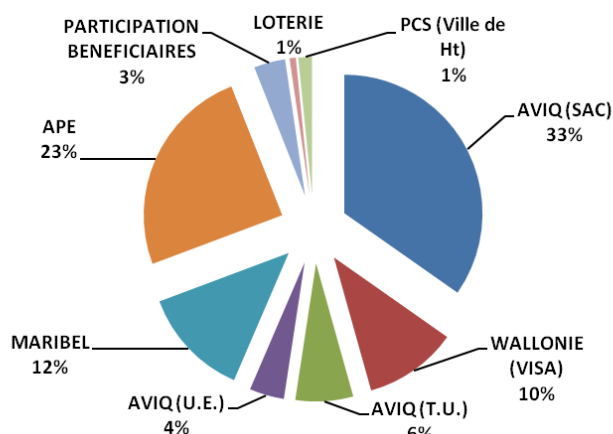


- il semble qu'une volonté politique se dégage vers une simplification de gestion, de globalisation des moyens et de limitation de cet émiettement énergivore.

Pour 2018, c'est la prolongation de la subvention Visa-pour-le-net après le 31 mars 2018 qui retiendra notre attention, projet pour lequel nous avons reçu entretemps confirmation pour une durée d'1 an.

De plus, dans le cadre de la recherche de nouvelles activités à proposer aux bénéficiaires et de la pérennisation de l'emploi, une candidature a été introduite en réponse à un appel à projets dans le cadre du Plan Wallon de Développement Rural (PWDR) co-financé par la Région Wallonne et le Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural (FEADER). Suite à cette démarche, le projet « Terre Envie » a été accepté fin 2017 et permettra de financer l'emploi de 1,25 équivalents temps plein sur une durée de 4 années dès 2018.

Voici d'où proviennent les 734.437 euros de rentrées enregistrés en 2017 :



### Investissements

Nous l'avons déjà mentionné dans les précédents rapports. Le constat de l'exiguïté et de l'inadaptation de certains locaux ne date pas d'hier. Des pistes ont été explorées : demande d'occupation de locaux dans la maison provinciale, projet d'aménagement de l'arrière du bâtiment... La planification de celui-ci a été gelée dans l'attente d'une réponse de la Province à notre demande qui a finalement abouti positivement avec l'octroi de tout un étage de la maison provinciale dont l'occupation effective d'une 1<sup>ère</sup> moitié se fera en mars 2018.

Les **besoins d'investissements 2018** se concentreront principalement sur l'aménagement de l'étage de la maison provinciale et sur l'acquisition d'un nouveau véhicule destiné aux déplacements des bénéficiaires et de service.

### Autres démarches

La reconnaissance pour pouvoir délivrer des attestations fiscales pour les dons de 40 € est renouvelée par le Ministère des Finances pour 4 ans (agrément obtenu pour l'asbl pour les années 2018-2021).



## CONCLUSIONS

Voilà donc encore une année de passée... riche en réflexion, en réajustements, en questionnements, etc. Notre secteur n'est pas épargné par les restrictions financières, nous observons que certains de nos partenaires restreignent le cadre de leurs missions, ce qui nous amène parfois, en tant que service d'accompagnement, à devoir élargir le nôtre pour garantir cette qualité de vie suffisante repris dans la définition de notre mission générale.

Malgré la précarité de certains emplois, nous pouvons saluer l'investissement des travailleurs qui n'hésitent pas à se mobiliser davantage lorsque cela s'avère nécessaire pour les bénéficiaires.

Bien entendu, cela ne se fait pas sans coup de gueule de temps en temps, contre ce système qui ne tourne pas toujours dans le sens que nous souhaiterions. Mais ces colères, ces frustrations viennent alimenter nos réflexions et nous amènent à régulièrement redessiner le cadre de l'accompagnement, ce concept beau mais ô combien vague !

Ceci dit, nous pouvons également adopter une posture plus optimiste, positive et finir ce rapport en citant les perspectives que nous avons déjà pour 2018 :

- un nouveau projet d'activités dans des structures agricoles et maraîchères ;
- un nouvel arrêté qui regroupe et pérennise plusieurs projets du service ;
- la poursuite d'un travail d'équipe enrichissant ;
- un déménagement dans des locaux plus adapté ;
- et sans doute encore un tas d'aventures qui nous apportera son lot de questions, réflexions, émerveillements, satisfactions,...

Alors, on se dit à l'année prochaine !

