

Rapport d'activité 2020



Table des matières

Table des matières	1
Mot de la Présidente	2
1. Introduction	4
2. Service des accueillantes	4
2. Expertises 0- 3 ans	10
3. Service des puéricultrices relais	17
4. Service d'accueil extrascolaire et plaines	21
5. Service d'accompagnement de la personne handicapée et jobcoaching	30
6. Service d'aide aux familles et aux aînés	37
7. Service formation	42
8. Informatique et Communication (Infocom)	44
9. Service interne de Prévention et de Protection des Travailleurs (SIPP)	45
10. Pôle Budget et finances	47
11. Pôle des Ressources humaines	49
12. 2020 - Année Covid	52
13. Organes de gestion (au 31/12/2020)	55

Mot de la Présidente

Comme chaque année, nous vous présentons notre rapport d'activités à la différence près - et elle est de taille- que l'année 2020 restera à jamais gravée dans nos mémoires en raison de la pandémie que nous traversons. La crise sanitaire n'a épargné personne et a, bien évidemment, eu un impact majeur sur l'ensemble de notre fonctionnement.

Vous lirez, au fil des pages, les actions que nous avons mises en place, presque toujours dans l'urgence, pour maintenir nos services au bénéfice de l'ensemble de nos utilisateurs, qui, par essence, ont été encore plus fragilisés par cette situation inédite.

Les maîtres-mots de nos actions ont été l'adaptation, la flexibilité, l'écoute et le dialogue tant avec les usagers de nos services qu'avec l'ensemble de nos équipes.

Gestes-barrières, télétravail, distanciation sociale, ... tout un nouveau vocabulaire s'est imposé à nous et est, par nature, peu compatible avec nos pratiques professionnelles, qui se veulent être au plus proche de l'humain. Nous avons donc dû nous adapter pour, malgré tout, être présents là où l'on avait besoin de nous.

En ce qui concerne le plan stratégique, nous avons avancé lentement mais sûrement. Nous avons récolté la majeure partie des informations utiles pour poser la réflexion sur l'avenir financier de notre institution. Ces informations doivent encore être structurées afin de vous présenter, à l'Assemblée générale de décembre 2021, un tableau clair et précis des actions qui devront être menées pour permettre à nos services de continuer dans de bonnes conditions.

Il va sans dire que la décision, annoncée par le Collège provincial fin 2020, de retirer 10% de notre subvention à l'horizon 2022 est un élément nouveau qui rend la tâche encore plus complexe.

Penchons-nous sur l'exercice 2020 avec quelques éléments qui résument nos activités en tenant à l'esprit que ces chiffres ont subi les conséquences de la crise sanitaire :

- 13 accueillantes (un tiers de notre effectif) sont à présent sous statut salarié ;
- Reprise du service des accueillantes de La Hulpe (15^{ème} commune conventionnée du service 0-3ans) ;
- Nouveau partenariat avec la Commune de Beauvechain ;

- 19.741 journées d'accueil pour les 0-3 ans ;
- Création de visiolabos pour continuer à proposer des moments d'échange entre les directions des milieux d'accueil ;
- 30 milieux d'accueil situés dans 17 communes, concernés par au moins une activité de l'équipe « expertises » ;
- 20 participations dans 6 communes pour de la consultance ou des participations aux jurys de recrutement ;
- 435 journées prestées par nos puéricultrices-relais dans 25 milieux d'accueil ;
- Adaptation de l'accueil extra-scolaire et des plaines par la création de « bulles sanitaires » ;
- 254.000 journées prestées pour l'accueil extrascolaire et les plaines ;
- 16.690,25 heures réellement prestées par notre équipe d'aides familiales ;
- 40 participants aux formations de baby-sitting ;
- 884 inscriptions pour les formations subsidiées par l'ONE ;
- 811 heures de prestations de nos brico-dépanneurs ;
- 98 dossiers d'accompagnement de personnes porteuses d'un handicap ;
- Création d'un nouveau site web qui sera mis en ligne courant 2021 ;
- Mise en conformité RGPD.

Même si certains de nos services a du tourné au ralenti pendant les confinements successifs, aucun n'a fermé. Ce qui démontre une nouvelle fois le caractère essentiel de nos missions.

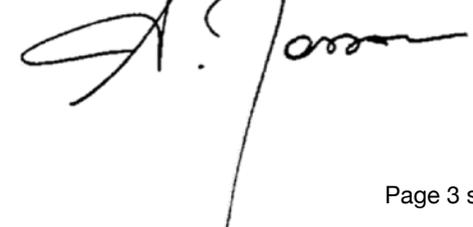
L'année se clôt sur un déficit de 225 996,40 €, c'est-à-dire de 2,1%.

Le budget 2020 anticipait un déficit de 278 705,30 € sans prévoir que le monde allait découvrir la ville de Wu Han en Chine. Le compte 2020 est donc sensiblement plus favorable qu'escompté par le budget. Une estimation – incomplète – du coût de la pandémie pour l'Intercommunale fait apparaître une charge spécifique de 139 360,57 €. En neutralisant cette charge spécifique, l'ISBW accuse alors un déficit de 86 635,83 €, et ne couvre pas 0,8% de ses charges d'exploitation.

Cela reste un déficit qui appelle des décisions pour l'avenir, mais il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'un déficit contenu.

Pour conclure, je tiens à saluer le courage, le sens du service public et la disponibilité de tout notre personnel, mis à rude épreuve en cette année particulière.

Anne Masson
Présidente du Conseil d'administration



1. Introduction

Faut-il le dire ? 2020 fut une année atypique. Si les trois premiers mois ne laissaient présumer de presque rien, comme toute la Belgique et même comme l'ensemble de l'humanité, l'Intercommunale a basculé le 13 mars 2020.

De la mi-mars à la fin de cette année, l'organisation tant des services de terrain que du staff administratif fut ballotté par les différents protocoles, eux-mêmes fonction des variations des courbes de la contagion.

L'ISBW se devait, par la nature de la majeure partie de ses services, de répondre présent, voire même d'offrir de nouvelles solutions, taillée sur mesure, pour répondre à l'émergence de situations jusqu'alors inédites.

Très logiquement, toutes les pages qui vont suivre sont imprégnées de cette tension entre situation totalement hors normes et nécessité d'abord d'assurer les services de l'Intercommunale mais plus encore, de souvent - pour utiliser un mot devenu commun - se réinventer.

C'est donc avec ce prisme qu'il y a lieu de lire la relation de cette année de ce rapport.

L'axe principal reste comment nos missions ont été rencontrées.

Un dernier chapitre reprendra la manière dont l'Intercommunale, en tant qu'institution, s'est organisée pendant ces 9 mois et demi pour permettre à ces missions d'être maintenues et même « réinventées ».

2. Service des accueillantes

A. Gaziaux, Cheffe du département accueil de l'enfant de 0 à 3 ans. M. Capelle, Cheffe du service.

a. Indicateurs qualitatifs

Contexte 2020

- Le Covid est bien entendu LE contexte 2020. Il est venu bouleverser les activités du Service à tous les niveaux.
- Les accueillantes sont restées en première ligne pour assurer l'accueil des enfants et des familles.
- Malgré le Covid, l'augmentation du nombre d'accueillantes salariées s'est poursuivie : fin de l'année, 13 accueillantes bénéficiaient du statut de travailleur salarié à domicile (10 en 2019). Cela représente un petit tiers de l'effectif du Service (42 accueillantes au quatrième trimestre) et presque la moitié si on ne tient pas compte des 14 coaccueillantes qui n'ont pas accès au statut.
- L'incertitude quant à l'avenir des coaccueils au vu de leur disparition annoncée dans le cadre de la réforme des milieux d'accueil est restée un enjeu important.

Missions

Assurer un accueil de qualité aux enfants de 0 à 3 ans chez des accueillantes, auprès de coaccueillantes épanouies dans leur activité professionnelle, et ce dans le cadre d'un service agréé par l'ONE.

Objectifs

- I. Développer des stratégies destinées à relancer le recrutement de (co)accueillantes.
- II. Accroître la visibilité de l'offre du Service des accueillantes conventionnées auprès des familles afin de faire mieux connaître le Service.
- III. Faire évoluer le projet d'accueil du Service des accueillantes conventionnées pour améliorer la qualité du Service.
- IV. Mieux valoriser les charges réelles qu'implique le Service des accueillantes conventionnées auprès des partenaires.
- V. Développer le projet de réseau de petits milieux d'accueil à partir du Service d'accueillantes conventionnées.
- VI. Stabiliser et sécuriser l'équipe du Service des accueillantes conventionnées.

Projets spécifiques 2020

- a. Adaptation des pratiques et réorganisation des procédures dans le contexte particulier du Covid 19;
- b. Mise en œuvre d'un projet en partenariat avec la commune de Beauvechain;
- c. Reprise du Service de La Hulpe.

Succès et difficultés

- I. Augmentation du nombre de dossiers de (co)accueillantes : 42 dossiers en fin d'année (40 en 2019) :

- Départ de 2 coaccueillantes et de 3 accueillantes solos.
 - Reprise du Service de La Hulpe (15^e commune conventionnée pour ce Service) : 2 accueillantes solo (une salariée, une conventionnée) et 4 coaccueillantes : succès de la mutualisation.
 - Recrutement d'une accueillante solo sous statut salarié, dans le cadre de la collaboration avec la commune de Beauvechain (local aménagé par la commune spécifiquement pour l'accueil) : succès de ce type de projet novateur.
 - Difficulté pour recruter d'autres nouvelles accueillantes salariées, le contexte du Covid n'étant pas favorable à de nouvelles candidatures ni à la relance d'une campagne de recrutement générale.
 - Une de nos accueillantes conventionnées a pu bénéficier du statut salarié suite au nouvel appel à candidature de l'ONE.
- II. Report du travail sur la visibilité du Service auprès des familles vu le contexte. Le nombre de demandes d'inscriptions sur la liste d'attente est resté stable. Si nous ne tenons pas compte des 20 premières demandes concernant La Hulpe, nous comptons 531 demandes en 2019 et 541 en 2020 pour les 14 autres communes.
- III. Enjeu du maintien d'un accueil de qualité dans le respect des prescriptions sanitaires. Pour cela, le Service a essayé d'apporter un cadre de référence le plus sécurisant possible pour les accueillantes, a écouté leurs craintes d'accueillir à leur domicile des personnes extérieures à leur bulle et les a aidées à mettre en place des pratiques limitant au mieux les risques. Le témoignage d'accueillantes ayant poursuivi leurs activités sans interruption a été précieux pour soutenir leurs collègues. Les accueillantes ont alors pu se recentrer sur leur mission auprès des enfants et de leur famille. Le Service a aussi accompagné au mieux les craintes des parents.
- IV. Application du nouveau modèle de calcul de la participation financière des Communes et CPAS conventionnés, après une phase de transition en 2018. Le montant total des cotisations est passé à 73.446 euros cette année. Il était de 71.792 euros en 2019, 50.850 euros en 2018 et 27.668 euros en 2017.
- V. Annonce de la disparition des coaccueils sous leur forme actuelle à l'horizon 2025, dans le cadre de la réforme des milieux d'accueil. Le Service a rencontré les partenaires communaux afin d'envisager avec eux l'avenir de chaque coaccueil. Deux des lieux actuellement vides et précédemment occupés par un coaccueil le seront dès 2021 par une accueillante salariée. Deux ou trois autres devraient évoluer de la même manière dans les années à venir. Nous n'avons pas encore de précisions pour les autres coaccueils.
- VI. Stabilisation du volume de temps de travail des travailleuses sociales, le nombre de (co)accueillantes l'étant lui aussi.
- Impact, du jour au lendemain, des mesures sanitaires liées au Covid :
 - Les accueillantes sont restées en première ligne pour assurer l'accueil des enfants et des familles. Si elles étaient peu nombreuses au travail à la mi-mars, seuls les enfants des parents exerçant une fonction essentielle pouvant être accueillis, elles avaient quasiment toutes repris leurs activités à la mi-mai, l'accueil étant rouvert à tous. (24.077,5 journées d'accueil en 2019, 19.559,5 en 2020 soit une diminution de 18.7%).

- Les travailleuses psychomédicosociales qui les accompagnent ainsi que les familles ont dû adapter leurs pratiques professionnelles, les visites à domicile étant réduites aux urgences dès la mi-mars.
 - Le travail administratif s'est orchestré à distance en veillant à la synchronisation de chacune. Il a été lourdement impacté par le volume de travail supplémentaire, très complexe, engendré par les mesures prises par l'ONE pour soutenir financièrement les accueillantes salariées.
 - La cheffe de service a exercé elle aussi ses fonctions à distance et notamment auprès des 2 nouvelles travailleuses psychomédicosociales (sur les 3) entrées en fonction en début d'année.
- Nouveau partenariat mis en œuvre entre la commune de Beauvechain (pour l'infrastructure) et l'ISBW (employeur d'une accueillante salariée) via le recrutement d'une accueillante salariée: projet innovant
- Reprise du Service des accueillantes de La Hulpe au 1^{er} octobre 2020. 6 accueillantes ont rejoint l'ISBW (une salariée, une conventionnée et 4 coaccueillantes). Succès d'un nouveau partenariat et du principe de mutualisation

Evolution sur les dernières années

- Obtention du statut de travailleur salarié à domicile suivi d'un nombre grandissant d'accueillantes bénéficiant de ce statut.
- Disparition progressive des coaccueils
- Renforcement de la professionnalisation de l'ensemble du Service et de la qualité de l'accueil.
- Développement de l'ancrage local, dans les 15 communes conventionnées, au travers de différentes actions et collaborations, mutualisation
- Projet pilote avec l'API BW
- Stabilisation du temps de travail de l'équipe des travailleuses sociales.

Ambitions

- Recruter de nouvelles accueillantes salariées
- Gérer au mieux notre nouveau statut d'employeur auprès des accueillantes salariées tout en continuant l'accompagnement d'accueillantes conventionnées.
- Faire face aux enjeux spécifiques liés à la disparition annoncée du coaccueil
- Proposer de développer plus de mutualisation ou des projets innovants
- Continuer à entretenir la dynamique de l'équipe autour du projet, pour un accueil de qualité.
- Assurer une meilleure visibilité du Service notamment auprès des familles. Valoriser les spécificités du projet de chaque accueillante.
- Développer l'ancrage local.

b. Indicateurs quantitatifs

Suivi des demandes d'inscriptions faites en 2020	Demandes d'inscription (selon commune de résidence des parents)	Nombre de places attribuées (selon commune de résidence des parents)	Demandes abandonnées (selon commune de résidence des parents)	Demandes en attente au 31.12.2020 (selon commune de résidence des parents)
Beauvechain	36	4	6	26
Chastre	48	23	9	16
Chaumont-Gistoux	29	6	4	19
Grez-Doiceau	55	3	4	48
Hélécine	5	2	1	2
Incourt	29	2	3	24
Jodoigne	28	3	4	21
La Hulpe	20	3	1	16
Lasne	35	5	15	15
Mont-Saint-Guibert	34	1	1	32
Orp-Jauche	24	2	6	16
Perwez	28	3	8	17
Ramillies	32	4	12	16
Rebecq	16	1	2	13
Walhain	42	1	5	36
Hors secteurs	100	9	6	85
Totaux	561	72	87	402

Prestations 2020	Nombre d'accueillantes conventionnées	Nombre d'accueillantes salariées	Nombre de co accueillantes	Nombre d'enfants	1/2 jours d'accueil	Jours entiers d'accueil
Beauvechain	2	1		18	62	1.361
Chastre	3		4	43	243	4.096
Chaumont-Gistoux			2	19	53	1.307
Grez-Doiceau		3		19	128	1.286
Hélécine	-	-	-	-	-	-
Incourt			2	12	204	879
Jodoigne	1	1		15	181	951
La Hulpe	1	1	4	26	62	995
Lasne	2	1		22	200	1.198
Mont-Saint-Guibert		1		3	2	221
Orp-Jauche	2		2	27	294	1.852
Perwez	1	1		17	23	1.264
Ramillies	3	3		49	188	3.862
Rebecq		1		9	49	469
Walhain	-	-	-	-	-	-
Totaux	15	13	14	279	1.689	19.741

2. Expertises 0- 3 ans

A. Gaziaux, Cheffe du département accueil de l'enfant de 0 à 3 ans.

a. Indicateurs qualitatifs

Contexte 2019

- Le Covid 19 a obligé l'équipe expertises à adapter ses activités en fonction des mesures sanitaires.
- La réforme des milieux d'accueil a connu une mise en œuvre parfois (très) laborieuse.

Missions

Aider au développement de projets d'accueil pour les enfants de 0 à 3 ans, accompagner les partenaires publics ou privés, subsidiés ou non par l'ONE mais reconnus par cet organisme, dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de nouvelles structures accessibles financièrement à tous et proposer des formes innovantes de soutien aux milieux d'accueil collectifs.

Objectifs opérationnels

- a. Entretien du lien avec les milieux d'accueil collectifs dont l'ISBW fait partie du Pouvoir organisateur.
- b. Aller à la rencontre et observer les réalités des acteurs de terrain, pouvoirs organisateurs et milieux d'accueil, recueillir leurs expériences et préciser leurs besoins afin d'adapter nos services pour répondre au mieux à ces besoins.
- c. S'enrichir de la connaissance mutuelle des acteurs du secteur, de leurs ressources et dans leur champ d'action pour élargir notre vision du secteur et diversifier notre boîte à outils.
- d. Retirer progressivement le personnel ISBW qui preste son temps de travail dans un milieu d'accueil partenaire.

- e. Donner accès à un portail d'informations en ligne pour répondre aux questions des pouvoirs organisateurs et des directions.
- f. Ouvrir l'accompagnement personnalisé à une diversité de pouvoirs organisateurs et de directions de milieux d'accueil collectifs, à travers toute la province.
- g. Offrir un support pour la mise en place de lieux d'échanges et de réflexion pour les directions des milieux d'accueil (groupes « remue-ménages »).
- h. Offrir un support pour la mise en place de lieux d'échanges et de réflexion pour les travailleurs sociaux des services d'accueillantes conventionnées (en ce compris les spécificités du co-accueil).
- i. Créer un jeu de l'oie des pratiques professionnelles des professionnels des 0-3 ans: jeu à destination des équipes pour soutenir la réflexion sur les pratiques professionnelles.
- j. Faciliter la rencontre entre l'offre et la demande d'emplois de puériculteurs-trices via la mise en ligne d'une banque de CV.
- k. Mettre en place une formation Start à destination des nouvelles directions.
- l. Mener des réflexions avec des acteurs publics et/ou privés afin de créer des formes innovantes de partenariat pour augmenter le nombre de places d'accueil de qualité.
- m. Continuer à s'inscrire dans les réseaux sectoriels, contribuer à les tisser largement et de façon diversifiée et assurer un travail de lobbying.

Projets spécifiques 2020

- a. Adaptation des pratiques et réorganisation des procédures dans le contexte particulier du Covid 19 pour rester au plus près des besoins des directions et des pouvoirs organisateurs et continuer à les accompagner au mieux.
- b. Accompagnement dans le cadre de la réforme des milieux d'accueil de l'ONE.

Succès et difficultés

- a. L'ISBW n'occupe plus de postes avec voix délibératives dans des milieux d'accueil.
- b. En cette année de distanciation, l'équipe a veillé à rester à l'écoute des besoins des directions et pouvoirs organisateurs. Elle a été particulièrement attentive à leur vécu lors de la préparation des labos, lors des labos en eux-mêmes. Ces différents moments ont été organisés la plupart du temps à distance dès la mi-mars. L'équipe a été témoin de la souffrance des professionnels du secteur mais aussi de leur formidable capacité à rebondir, s'adapter pour maintenir un accueil de qualité.
- c. Collaboration avec le Comité subrégional de l'ONE en vue de l'analyse fine de l'évolution des places d'accueil 0-3 ans en Brabant wallon. Collaboration avec la COSEGE (coordination des services d'accueillantes de la Fédération Wallonie Bruxelles) quant à la création d'un vademécum concernant le statut d'accueillante salariée à domicile. Partage d'expériences et d'outils sur l'animation et l'organisation de visioconférence avec la coordinatrice du Service puéricultrices relais et la chef de service du Service formation de l'ISBW.
- d. Le personnel ISBW qui prestait dans un milieu d'accueil partenaire a été retiré en 2017.
- e. Le travail de l'équipe expertises s'est centré sur les labos et les consultances : le projet de Portail suspendu.

- f. Les consultances ont dû se réaliser la plupart du temps de manière virtuelle à partir de la mi-mars. Cette manière de faire a demandé une réorganisation des outils afin qu'ils puissent correspondre à ce mode de communication. Consultances et recrutements auprès de différents milieux d'accueil, privés et publics, collectifs et Service d'accueillantes, sur les matières traitées précédemment en labo et qui ont fait l'objet de fiches. Quatre sujets ont été abordés en 2020 : la transformation des coaccueils, l'utilisation de l'outil Butterfly, outil proposé par l'ONE pour réaliser des estimations budgétaires dans le cadre de la réforme des milieux d'accueil, l'adaptation du règlement de travail et la gestion des horaires. Certaines consultances ont été reportées, le contexte du Covid 19 ne les rendant plus prioritaires dans l'emploi du temps des directions. L'équipe a retravaillé en profondeur la structure et les contenus d'une fiche (organisation des moments de repas en milieux d'accueil collectifs et service d'accueil d'enfant) Le canevas construit est la base pour la rédaction de chaque fiche qui constitue un support pour les consultances.
- g. Pas de nouvelle demande d'accompagnement à la création de milieux d'accueil car pas de programmation ONE.
- h. Seuls les deux premiers labos ont pu s'organiser en présentiel. Malheureusement, 2 thématiques, réparties sur 8 dates, ont dû être annulées entre la mi-mars et la fin juin. Très rapidement après le confinement, l'équipe s'est lancée dans la mise en œuvre d'une nouvelle formule : les visiolabos, afin de continuer à proposer ces moments de rencontre aux directions. Cette réorganisation a demandé d'adapter en profondeur les outils et procédures pour conserver au mieux l'aspect participatif et créatif qui anime habituellement les labos. Les premiers visiolabos ont eu lieu dès la rentrée de septembre. Ils ont connu un succès grandissant, les directions se réjouissant de retrouver ces moments de pause et d'échanges.
- i. La création d'un jeu de l'oie est abandonnée.
- j. La mise en ligne d'une banque de CV a été reportée faute de temps pour l'aspect technique.
- k. Nous restons en attente d'une réponse de l'Institut Provincial de Formation Continué quant à la validation du programme de formation proposé.
- l. Cfr. Projets spécifiques point b
- m. L'ISBW est membre des conseils d'administration de la COSEGE (coordination des services d'accueillantes de la Fédération Wallonie Bruxelles) et de la CHACOF (coordination des haltes-accueil de la Fédération Wallonie- Bruxelles).
- n. Le confinement a demandé à l'équipe expertises d'adapter toutes ses activités pour les maintenir en distanciel. Les membres de l'équipe ont répondu à ce défi en peu de temps : recherche de nouveaux outils, révision des procédures mais aussi écoute attentive des demandes et besoins des directions et pouvoirs organisateurs. La nouvelle formule des visiolabos a été testée avec différents acteurs du secteur et de la formation.
- o. L'expertise de l'équipe a été sollicitée dans le cadre de la réforme essentiellement sur deux aspects : la transformation des coaccueils (élaboration de budgets type, réflexion quant à l'organisation) et la transformation de milieux d'accueil collectifs vers le modèle crèche de base (utilisation du logiciel ONE Butterfly, réflexion sur les horaires et temps de travail des puéricultrices, ...).
- p. Grosse difficulté : manque d'informations précises de la part de l'ONE, logiciel non fiable,...

Evolution sur les dernières années

- Le passage du Service milieux d'accueil collectif à l'équipe expertises (centrage sur l'expertise).
- L'ouverture de l'accompagnement à une plus grande diversité de milieux d'accueil situés au travers de toute la Province. : plus de consultances, dynamique autour des labos.
- Le développement de nouveaux outils pour répondre aux besoins du terrain (par exemple : les labos du 0-3, les fiches techniques et pédagogiques, ...).

Ambitions

- Poursuivre l'ouverture de l'accompagnement à une grande diversité de milieux d'accueil au travers de toute la Province.
- Ajuster les activités existantes et en développer d'autres, en fonction des besoins.
- Accroître la visibilité de l'offre de services.
- Valoriser les expériences et expertises de terrain.
- Renforcer l'ancrage terrain et tisser le réseau.
- Se donner les moyens de développer nos expertises.
- Formaliser le projet de l'équipe expertises.

b. Indicateurs quantitatifs

30 milieux d'accueil, situés dans 17 des communes de la Province ont été concernés par au moins une activité de l'équipe expertises.

Rencontres avec des directions pour préparer les thématiques des Labos du 0-3 :

➤ Milieux d'accueil collectifs : 13 rencontres

Commune	Nom du milieu d'accueil	Type de milieu d'accueil	Nombre de rencontres
Chastre	Les P'tits mousses	Crèche	1
Chaumont-Gistoux	Bruyère et Coquelicots	MCAE	1
Court-Saint-Etienne	Les Petits Modèles	Crèche	1

Commune	Nom du milieu d'accueil	Type de milieu d'accueil	Nombre de rencontres
Genappe	Les Minis pousses	Crèche	1
Genappe	Les Petits Bateaux	MCAE	1
Lasne	Les Marmousets	Prégardiennat	1
Mont-Saint-Guibert	Les Boutchoux de l'axis	Crèche	1
Nivelles	La Maison des enfants	Crèche	1
Ottignies-LLN	Les Tournesols	Crèche parentale	1
Ottignies-LLN	Bébé Libéré	Crèche	1
Ramillies	Les Ptëts poyons	Crèche	1
Walhain	Le Petit Favia	Crèche	1
Wavre	Les Gais Moineaux	Prégardiennat	1

➤ Services d'accueillantes : 5 rencontres

Communes	Type de milieu d'accueil	Nombre de rencontres
La Hulpe	S.A.E. communal	1
Ottignies	S.A.E. communal	1
Tubize	S.A.E. communal	1
Waterloo	S.A.E. communal	1
Wavre	S.A.E. communal	1

➤ Rencontres en amont et en aval des labos (experts dans les matières concernées) : contacts avec la diététicienne de l'ONE en vue de la fiche « Comment j'accompagne les moments de repas dans mon milieu d'accueil collectifs ? ».

Labos du 0-3:

➤ Milieux d'accueil collectifs : 7 communes et 12 milieux d'accueil

Communes	Milieux d'accueil	Nombre de participations par commune
Court-Saint-Etienne	Les Petits modèles	3
Genappe	Les Petits bateaux	2
La Hulpe	Clair logis	2
Lasne	La Colinette	2
Ottignies-LLN	La Pyramide	13
	Le Bébé libéré	
	Les Poussins du coin	
	Les Tournesols	
	Pomme d'happy	
Waterloo	La Sonatine	7
	Pôle enfance	
Wavre	Logis de Louvranges	3

Annulation des LABOS en présentiel de mi-mars à fin juin.

➤ Services d'accueil d'enfants : 4 communes et 4 services

Communes	Participations par commune
La Hulpe	2
Ottignies-LLN	2
Tubize	2
Waterloo	2

Annulation des LABOS en présentiel de mi-mars à fin juin.

Fiches techniques et pédagogiques

➤ Fiches finalisées :

- « Comment j'organise les moments de repas dans mon milieu d'accueil collectif ? » (dossier de 53 pages) ;
- « Comment j'accompagne les accueillantes dans l'organisation des moments de repas ? » (dossier de 48 pages) ;
- « Comment j'organise la familiarisation ? » (dossier de 19 pages). Modèles créés dans les labos Atelier et adaptables par les milieux d'accueil.

➤ Modèles :

- Familiarisation (collectifs) ;
- Suivi des visites à domicile (SAE).

Participations à des jurys lors de recrutements :

2 communes – 4 participations.

Consultances auprès de milieux d'accueil collectifs et de services d'accueil d'enfants

4 communes – 16 participations.

Communes	Type de milieu d'accueil	Thème de la consultance	Nbre de rencontres
Chaumont-Gistoux	Service d'accueil d'enfants	Transformation des co-accueils	1
Chastre	Service d'accueil d'enfants	Transformation des co-accueils	2
	Crèche	Réforme : Budget et outil Butterfly	2
	Maison d'enfants	Réforme : Budget et outil Butterfly	4
Incourt	Service d'accueil d'enfants	Transformation des co-accueils	2
	Maison d'enfants	Révision règlement de travail	1
Wavre	Service d'accueil d'enfants	Transformation co-accueil (budget, réflexion, etc.)	2
	Crèche	Elaboration de grilles horaires de travail.	2

3. Service des puéricultrices relais

A. Gaziaux, Cheffe du département accueil de l'enfant de 0 à 3 ans, F. Richelle, Cooridnatrice.

a. Indicateurs qualitatifs

Contexte 2020

- Le nombre de journées conventionnées a continué d'augmenter.
 - La crise sanitaire a impacté largement l'activité du Service. Les puéricultrices sont restées disponibles mais, dans les faits, ont été à l'arrêt de la mi-mars à début juin. Toutes les réservations ont en effet été annulées par les milieux d'accueil, le nombre d'enfants accueillis s'étant drastiquement réduit durant cette période. Les demandes de relais ont repris progressivement dès début juin.
-

Missions

Le Service aide les milieux d'accueil à continuer à garantir la qualité de l'accueil en leur apportant un soutien ponctuel et adapté.

- Il évite l'accumulation d'heures supplémentaires pour les équipes.
 - Il permet au directeur, à la directrice, de faire face aux absences de personnel en restant centré.e sur ses missions prioritaires.
 - Il concoure à la sécurité des enfants de leur famille et des équipes qui retrouveront un visage connu et qui les connaît.
 - Il garantit la qualité du personnel qui est choisi pour cette fonction particulière, qui bénéficie d'un accompagnement et de formations spécifiques.
 - Il permet, par une mutualisation des coûts, de réduire les frais liés à l'engagement de personnel supplémentaire.
-

Objectifs opérationnels

- a. Ajuster le projet du Service aux besoins des milieux d'accueil.
 - b. Pérenniser, diversifier et augmenter le nombre de partenariats.
 - c. Obtenir la reconduction des APE.
-

Projets spécifiques 2020

- Augmentation de la visibilité du Service pour augmenter le nombre de conventions.

- Reprise au pied levé de la MCAE Les petits Bateaux à Genappe en relais de l'équipe mise en quarantaine.
- Adaptation des pratiques et réorganisation des procédures dans le contexte particulier du Covid 19.

Succès et difficultés

- a. 9 des 15 pouvoirs organisateurs partenaires en 2020 le sont depuis 2015, 2 depuis 2016 et 2 depuis 2017, 1 depuis 2018, 2 depuis l'année dernière: le Service a su « fidéliser » ses partenariats : c'est un succès. Le 16^e milieu d'accueil qui était conventionné en 2019 a fermé ses portes en 2020. Aux 15 pouvoirs organisateurs partenaires tout au long de l'année 2020, il faut ajouter la MCAE les Petits Bateaux qui a fait appel au Service dans le contexte particulier du Covid.
- b. Augmentation des jours conventionnés : 306 en 2017, 345 en 2018, 425 en 2019, 435 en 2020.
- c. 12 pouvoirs organisateurs publics ou parapublics, 3 pouvoirs organisateurs privés.
- d. Le contexte sanitaire lié au Covid 19 n'a pas été favorable à la conclusion de nouvelles conventions à long terme. Il a cependant été le cadre d'une convention en urgence lors du relais assuré à la MCAE Les petits Bateaux de Genappe.
- e. La disponibilité du Service, en cette période de crise, lui a permis de répondre au pied levé, début juin, à une demande de la MCAE Les petits Bateaux de Genappe. L'ensemble de son personnel s'est en effet retrouvé en quarantaine. L'équipe des puéricultrices relais a relevé ce défi, deux jours durant, seule sur le bateau, au plus grand contentement de tous, enfants, parents et autorités locales. L'accueil des quelques enfants pour qui il était indispensable s'est réfléchi avec l'équipe de la MCAE, des supports de communication ont été imaginés pour assurer le plus de sécurité possible à chacun.
- f. Afin de respecter au mieux les bulles de travail et d'éviter ainsi la dispersion du virus, les puéricultrices n'ont pu effectuer un relais que dans un milieu d'accueil par semaine jusqu'à la fin août. Depuis septembre, ce sont deux milieux d'accueil par semaine maximum.
- g. Malgré cette année très particulière, la plupart des milieux d'accueil ont utilisé le volume de jours pour lesquels ils avaient signés une convention. Le Bureau exécutif avait cependant décidé de réduire de moitié le nombre de jours conventionnés pour le 2^e trimestre au vu de la situation tout à fait exceptionnelle (manque à gagner de 6.638 euros). 35 jours seront reportés sur l'année 2020, n'ayant pu être prestés faute de puéricultrice disponible. En 2019, nous avons reporté 24,5 jours sur 2020, en 2018, nous avons reporté 28,5 jours sur 2019.

Evolution sur les dernières années

- La fidélisation des milieux d'accueil partenaires (davantage de milieux gérés par des pouvoirs organisateurs privés) et la reconnaissance de la qualité et du professionnalisme du Service rendu.
- L'augmentation progressive du nombre de jours conventionnés.
- L'augmentation puis la maîtrise du nombre de refus, les puéricultrices étant toutes déjà occupées sur le terrain
- La nécessité d'outils de gestion plus affutés pour répondre à l'évolution du Service.

Ambitions

- Développer et diversifier les partenariats, augmenter le nombre de jours de prestations et veillant à l'équilibre des refus.
- Adapter le cadre du personnel pour répondre au mieux aux demandes et diminuer le nombre de refus tout en étant attentif aux conditions de travail.
- Pérenniser les aides pour l'emploi (APE).
- Maintenir le haut niveau de qualité du Service.

b. Indicateurs quantitatifs

Commune	Milieu d'accueil	Total des journées conventionnées	TOTAL de journées facturées dans le contexte COVID
Beauvechain		15	13
	MCAE Les Sauverdias		
Braine l'Alleud		111	97
	Crèche Au bois joli		
	Crèche Les Mazindjes		
	Crèche Les Oisillons		
	Crèche Les P'tits Dragons de l'Estrée		
	Crèche Les P'tits Mouchons		
Braine Le Château		20	17.5
	MCAE La Marmotine		
Chastre		20	17.5
	Crèche Les P'tits Mousses		
Chaumont-Gistoux		40	35
	MCAE Bruyères et coquelicots		
	MCAE Bouton d'or		

Genappe			
	ASBL Les petits Matelots	22	16
	MCAE Les Petits Bateaux		
Jodoigne			
	Crèche Les Lutins	55	50
	Halte accueil Espace enfance		
Lasne			
	Prégardiennat Les Marmousets	52	46
	MCAE Les Lucioles		
	ASBL Les Petits Tambours		
Mont-Saint-Guibert			
	MCAE Les Ptits Filous	31	27.5
	Crèche Les Boutchoux de l'Axis		
Nivelles			
	Crèche de la Dodaine	39	34
	Crèche Les Bengalis		
	Les 3 petits pas		
	Les Oustitis		
Ottignies Louvain-La-Neuve			
	Crèche La Pyramide	15	13
Waterloo			
	Maison d'enfants Bidouille et Cie	15	9
TOTAL		435	375,5

c. Communes ayant fait appel aux services du département 0-3 ans :

Le département 0-3 ans a réalisé ses missions sur 24 des 27 Communes du Brabant wallon :

Beauvechain, Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Chastre, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Genappe, Grez-Doiceau, Hélécinne, Incourt, Jodoigne, La Hulpe, Lasne, Mont-Saint-Guibert, Nivelles, Ottignies Louvain-la-Neuve, Orp-Jauche, Perwez, Ramillies, Rebecq, Tubize, Walhain, Waterloo et Wavre.

4. Service d'accueil extrascolaire et plaines

N. Verstraeten, Cheffe du département, V. Schmitz et M. Petit, Cheffes de service.

a. Indicateurs qualitatifs

Contexte 2020

L'année 2020 et la crise sanitaire qui l'a marquée ont profondément impacté la vie sociale et scolaire des enfants. Le nombre de prestations réalisées par le Service accueil extrascolaire et plaines de vacances a chuté pour se retrouver proche de 0 de la mi-mars au mois d'avril. La reprise en mai a été très progressive, au rythme de la réouverture des écoles. Même le second semestre, de septembre à décembre, n'a pas mené à un retour total de l'activité : si nous n'avons accueilli qu'un peu moins d'enfants, nous avons observé qu'une partie d'entre eux restent moins tard qu'auparavant, ceci étant lié probablement à la pratique du télétravail chez les parents.

Il faut toutefois noter que même si les animateurs ont travaillé en tournante pendant 6 semaines, le Service n'a jamais été fermé. Pour répondre aux demandes des communes et aux besoins des parents, nous avons en effet modifié nos horaires, délocalisé certains accueils, collaboré avec les enseignants, repris l'accueil au pied-levé lors des 9, 10, 12 et 13 novembre 2020, ...

L'organisation des plaines d'été en bulles étanches de 50 (+/- 40 enfants et 10 adultes) avec des consignes reçues bien après les inscriptions nous a coûté quelques cheveux blancs. Nous avons heureusement bénéficié d'une excellente collaboration avec les Communes et Villes partenaires qui ont mis à notre disposition les bâtiments, les espaces verts, le matériel extérieur ... nécessaires pour la mise en place de plaines « Nature et Safe » : des plaines « vertes » tout en appliquant de manière vigilante les protocoles préventifs et de gestion des cas transmis de l'ONE.

En fonction de la sensibilité de la population, certaines plaines ont fait le plein ; d'autres ont accueilli moins d'enfants que d'habitude. Une attention a toujours été apportée aux enfants dont les parents étaient affectés à des fonctions essentielles : personnel soignant, accueillant, enseignant, de sécurité, ...

A partir de la rentrée scolaire de septembre, nous avons dû nous familiariser avec les consignes de suivi des cas et des 40aine (en perpétuel changement), en lien avec les PSE.

Nous avons dû et su nous adapter à la situation, et même en apprendre ...

Quant aux enfants, qui sont au cœur de notre projet, la réouverture progressive des établissements scolaires et les plaines d'été ont constitué une véritable bulle d'oxygène pour eux, ils étaient ravis de retrouver l'accueil et ils l'ont fait savoir aux animateurs, comme de nombreux parents.

Missions du Service

Le Service accueil extrascolaire et plaines de vacances a pour mission d'organiser – en partenariat avec les communes - un accueil de qualité des enfants de 2,5 à 12 ans durant l'année scolaire (avant et après l'école, le mercredi après-midi, ...) ainsi que pendant les congés scolaires. Cet accueil est proposé dans des horaires élargis, depuis 6 heures le matin et jusqu'à 20 heures le soir pour les parents qui en ont besoin (attestation professionnelle ou de formation à fournir au Service).

Objectifs

Pour permettre aux communes du Brabant wallon de répondre aux demandes des familles en matière d'accueil des enfants de 3 à 12 ans, le département vise plusieurs objectifs.

Il s'agit d'abord de maintenir l'agrément et le subventionnement par l'ONE des activités d'accueil extrascolaire et de plaines de vacances organisées dans les communes partenaires (transfert vers l'ONE le 1^{er} janvier 2015) en étant attentifs à l'éventualité d'élargir cette offre à d'autres communes.

Au sein même du Service, il s'agit de poursuivre l'amélioration permanente tant de la qualité de l'accueil que de la gestion administrative et de la communication interne.

Participer à la professionnalisation du secteur, que ce soit via l'accueil de stagiaires et d'emplois-jeunes, le partage d'expertises, la coordination ATL, ... constitue également un objectif prioritaire.

Projets spécifiques

Si les objectifs présentés ci-dessous sont restés d'actualité durant l'année 2020, les projets permettant d'y travailler ont bien évidemment été adaptés à la réalité toute particulière de la crise sanitaire.

Rappel de nos principaux objectifs spécifiques :

- Maintenir l'agrément et le subventionnement du Service, assurer son bon fonctionnement dans le cadre de l'Arrêté régissant l'accueil extrascolaire depuis janvier 2018.
- Rester attentif aux demandes des communes (accueil extrascolaire, plaines, temps de midi, journées pédagogiques, ...) : accompagnement, expertise, extension du Service.
- Augmenter l'encadrement et l'accompagnement au sein du Service en quantité : coordinateurs et animateurs.
- Augmenter l'encadrement et l'accompagnement du Service en qualité : management et formation.
- Développer la communication interne au Service
- Renforcer la visibilité du Service.
- Participer à la professionnalisation du secteur accueil extrascolaire et plaines de vacances.

Succès et difficultés rencontrés

- *Deux mesures importantes pour notre secteur ont été prises par la Fédération Wallonie-Bruxelles*

Le maintien des subsides concernant l'emploi (pas de chômage temporaire) et le maintien de l'agrément en tenant compte des prestations 2019 et non 2020.

Ainsi, même avec 245.000 journées d'accueil prestées (moins 145.000 par rapport à 2019), nous restons au-delà de notre nombre de journées d'accueil subsidiables fixé par l'ONE à 186.340. En ce qui concerne l'accueil flexible, où le nombre de prestations a baissé sous les 90% de notre nombre de journées subsidiables, nous demanderons à l'ONE le maintien du nombre de journées d'accueil au niveau de 2019 (... journées flexibles). Le montant subsidié devrait donc rester à hauteur de (sauf diminution de l'ancienneté moyenne du personnel).

Dans le cadre du maintien de l'agrément, depuis 2018, les lieux d'accueil agréés et subsidiés dans le cadre de l'AES 2 (ex-FESC) doivent rentrer un Plan d'Amélioration de la Qualité selon un calendrier fixé par l'ONE. En 2020, les PAQ ont été travaillés avec chaque équipe pour les lieux de Genappe, Nivelles, La Hulpe et Beauvechain. Nous avons déjà reçu les retours, très positifs, de l'ONE pour les premiers. Parmi les objectifs qui apparaissent dans les différents PAQ réalisés, signalons : une meilleure connaissance des théories de l'attachement, l'introduction de produits locaux dans les goûters, l'organisation de l'accueil à l'extérieur, l'ouverture vers les acteurs culturels locaux,

La satisfaction de l'ONE à l'égard de l'accueil que nous offrons aux enfants et à leurs familles s'est aussi traduite dans les rapports de visite élogieux des Coordinatrices accueil durant l'été.

- *Rester attentif aux demandes des communes : accompagnement, expertise, extension du Service*

Depuis 2019, à la demande de la Commune de Ramillies, nous avons repris l'organisation de plaines en été. A partir de 2021, nous y serons également actifs à Carnaval, au Printemps et à l'Automne.

Nous avons aussi pu répondre positivement à la demande de la Commune de La Hulpe qui a souhaité que l'I.S.B.W. organise également les plaines pour les enfants de primaires (confiées auparavant à un autre opérateur).

Suite à une sollicitation de la Ville de Rixensart, nous avons également réalisé une estimation relative à la reprise de l'accueil extrascolaire, des petits congés et des temps de midi dans les écoles communales. La FWB et l'ONE n'ayant pas (encore ?) ouvert de programmation pour le 3-12., l'offre portait sur la facturation de l'ensemble de l'activité à la Ville, y compris d'une partie du personnel des services transversaux travaillant pour le 3-12. Elle n'a pas été retenue.

L'expertise de notre Service a été sollicitée pour participer à divers examens dans le secteur de l'accueil des enfants de 3 à 12 ans (Ramillies, Ottignies-Louvain-la-Neuve et Mont-Saint-Guibert).

Rejoignant ainsi Braine-le-Château et Incourt, la Commune de Beauvechain a sollicité le Service pour organiser à partir du mois d'octobre 2020 l'animation des temps de midi dans les écoles de La Bruyère et de Tourinnes-la-Grosse 8 animateurs I.S.B.W. et 2 animatrices communales organisent divers espaces pour répondre aux besoins des enfants et pour respecter leur rythme : coins doux, jeux de société, coins lecture, espaces de jeux extérieurs, ...

Le Service anime toujours des journées pédagogiques au titre de projet-pilote, à la demande des écoles et des Communes partenaires. Une proposition de tarification pour les parents est à l'étude. Par ailleurs, l'ONE a confirmé accepter de prendre en considération ces prestations, pour autant qu'elles restent minimales et en lien direct avec l'accueil offert dans les écoles.

- *Augmenter l'encadrement et l'accompagnement au sein du Service en quantité : coordinateurs et animateurs*

Le subside de l'ONE, fixé en fonction de la capacité subsidiable qui nous a été attribuée, ne nous permet pas d'engager davantage de personnel même les années où le nombre de journées d'accueil prestées augmente. Bien que ce nombre ait fortement diminué en 2020 (cfr. effets de la crise sanitaire évoqués ci-dessus), nous avons eu besoin de tout notre personnel – et même de quelques étudiants supplémentaires pour les plaines d'été et d'hiver – pour répondre aux exigences de l'ONE d'organiser un accueil des enfants en termes de bulles étanches depuis leur arrivée le matin jusqu'à leur départ en fin de journée (bulles de 50, puis de 25).

- *Augmenter l'encadrement et l'accompagnement du Service en qualité : management et formation*

La manière de « manager » le Service et les équipes a dû être retravaillé et réinventé cette année. En effet, de la mi-mars au mois de septembre, les coordinateurs n'ont pu se rendre qu'un minimum sur les lieux et les réunions d'équipe n'étaient pas permises.

L'ONE a heureusement ajusté ses consignes à partir de septembre et un accompagnement minimum sur le terrain a pu se remettre en place.

A partir de mi-mars, le Service et son équipe support ont déployé toute leur ingéniosité pour maintenir en vie les liens entre tous les membres du Service : sms et mails hebdomadaires transmettant informations et soutien, concours « Balance ta créativité » (les animateurs ont été invités à rentrer leurs projets d'activité les plus créatives possibles ; celles-ci, relayées sur l'intranet, ont ensuite fait l'objet d'un vote), sondage sur l'état d'esprit de chacun avant la reprise de l'école en mai, appels téléphoniques, répertoire de chouettes animations pour parler du Coronavirus avec les enfants, lancement de « 1000 lieux 1000 projets », ...

Pour les animateurs également, il a fallu s'adapter à une nouvelle manière d'accueillir les enfants (lavage des mains, masques en primaires, distanciation autant que possible en respectant les besoins de l'enfant) et de travailler avec les collègues (à distance, avec port du masque, avec des réunions courtes et en mini-équipe, ...

« L'accalmie » provisoire de l'été nous a heureusement permis d'organiser – avec la collaboration précieuse du Service formation - nos deux journées de formation continuée de la fin août, avec force mesures sanitaires bien sûr. De même, si notre traditionnelle journée des « retrouvailles » et de travail participatif n'a pas pu avoir lieu à la fin de l'été, nous avons pu néanmoins, en divisant les animateurs en 6 groupes écouter leurs évaluations positives et négatives des bulles-plaines, ainsi que leurs propositions : que jeter ? que poursuivre ? que lancer ? Cela nous a aussi permis de démarrer l'année scolaire sur de bonnes bases, en répondant aux questions des équipes.

- *Renforcer la visibilité du Service.*

Si l'année 2020 nous a amené à nous réinventer en termes de communication interne au Service, elle n'a par contre guère permis d'actions de visibilité.

A épinglez toutefois le reportage sur TVCom début juillet concernant nos plaines « Nature et Safe » de même que la confection et l'affichage de panneaux clairement identifiés I.S.B.W. et présentant le coordinateur, l'équipe, les principales coordonnées du Service, ainsi que nos consignes de santé et de sécurité.

- *Participer à la professionnalisation du secteur accueil extrascolaire et plaines de vacances*

Le Service est resté particulièrement actif sur ce plan. En effet, chaque fois que les mesures sanitaires nous l'ont autorisé, nous avons accueilli les stagiaires (I.P.F.C., St François d'Assise et éducateurs spécialisés). Durant l'été, les coordinateurs ne pouvant guère se rendre sur le terrain, une réflexion a été menée en interne avec l'équipe support sur la mise en place du tutorat : les stagiaires ont ainsi fait l'objet d'un accompagnement par des animateurs-tuteurs, sur base de consignes claires et de documents-outils. Le tout coordonné par une référente administrative et pédagogique. Le bilan de ce nouveau processus s'est révélé plus que positif : tant pour les stagiaires (dont plusieurs ont ensuite postulé à l'I.S.B.W., ravi du projet éducatif du Service et de l'accueil reçu) que pour les tuteurs qui en sont ressortis motivés et valorisés.

Le Service a également pris part le 12 mars 2020, à la veille du premier confinement, à la journée « Ecole pour tous » organisée par le Centre Local de

Promotion de la Santé du Brabant wallon. Avec notre partenaire Caravelles – qui nous accompagne dans plusieurs accueils d’enfants à besoins spécifiques – nous avons pu faire part de notre expérience en la matière et montrer les outils qui nous ont été utiles dans ces situations.

Evolution sur les dernières années

L'évolution observée sur les dernières années est largement positive en termes de qualité de l'accueil offert et de capacité à répondre aux demandes des Communes, même s'il reste bien sûr du travail à accomplir.

La participation à la professionnalisation du secteur a continué à se développer également. Beaucoup d'énergie a été investie pour préparer, accompagner et évaluer l'intégration des stagiaires, le suivi des emplois-jeunes, l'accompagnement des animateurs communaux, la place des étudiants, ...

Sur le plan quantitatif, l'année 2020 est bien sûr peu représentative ; il faudra suivre l'évolution durant les années à venir.

Ambitions

La réalisation des objectifs déterminés ci-dessus est au cœur de nos ambitions pour l'avenir.

Il s'agit donc d'assurer l'accueil des enfants de 3 à 12 ans de manière qualitative et quantitative – en partenariat avec les communes et en veillant à mobiliser toutes les sources de subventionnement et de collaboration possible.

b. Indicateurs quantitatifs

Lieux d'accueil

COMMUNES	Lieux et adresses	Âge des enfants accueillis	Périodes d'accueil
BEAUVECHAIN	Ecole Communale de Tourinnes-la-Grosse Place Saint Martin, 3 – 1320 Beauvechain	2,5 – 12	Année scolaire Temps de midi
	Ecole Communale de La Bruyère Rue de l'Ecole, 1 - 1320 Beauvechain	2,5 – 12	Année scolaire + Temps de midi Congés scolaires

BRAINE-LE-CHATEAU	Ecole Les Marronniers Chaussée de Tubize, 159 - 1440 Wauthier-Braine	2,5 – 12	Année scolaire
	Beau Bois Rue de Tubize, 11 1440 Braine-Le-Château	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
	Rives du Hain Rue de la Libération, 25 1440 Braine-Le-Château	2,5 – 12	Année scolaire + Temps de midi
	Ecole Communale de WB Les Coccinelles Rue des Ecoles, 1 - 1440 Wauthier-Braine	2,5 – 12	Année scolaire + Temps de midi
	Ecole Communale de Noucelles Rue Robert Ledecq, 17A - 1440 Wauthier-Braine	2,5 – 12	Année scolaire + Temps de midi
GENAPPE	Ecole communale de Baisy-Thy Rue Godefroid de Bouillon, 2 - 1470 Baisy-Thy	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
HELECINE	Complexe sportif Rue Le Brouc, 5 - 1357 Héléécine	2,5 – 12	Congés scolaires (été)
INCOURT	Ecole Communale d'Opprebais Place, 8 - 1315 Opprebais	2,5 – 12	Année scolaire + Temps de midi Congés scolaires
	Ecole Communale de Piétrebais Rue de l'Ecole des filles, 5 - 1315 Piétrebais	2,5 – 12	Année scolaire + Temps de midi
JODOIGNE	Ecole provinciale L'ardoisière Chaussée de Tirlemont, 81 - 1370 Jodoigne	2,5 – 12	Congés scolaires
LA HULPE	Ecole Communale Les Colibris Rue des Combattants, 112 - 1310 La Hulpe	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
	Ecole Communale Les Lutins Rue Gaston Bary, 52 - 1310 La Hulpe	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
NIVELLES	Ecole Communale de Baulers André Hecq Rue de Dinant, 6 - 1401 Baulers	2,5 – 12	Année scolaire
	Ecole Communale de la Maillebotte Square des Nations Unies, 7 - 1400 Nivelles	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
	Ecole Communale de Bornival Rue Félicien Canart, 1 - 1404 Bornival	2,5 – 12	Année scolaire
OTTIGNIES	Ecole Communale du Blocry Rue de l'Invasion, 119 A - 1348 Louvain-La-Neuve	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
RAMILLIES	Ecole de Gérompont Avenue des Déportés, 48A - 1367 Gérompont	2,5 – 12	Congés scolaires

TUBIZE	Ecole Communale Saintes Arc-en-ciel Maternelle Rue de Rebecq, 77 – 1480 Saintes	2,5 – 6	Année scolaire
	Ecole Communale Saintes Arc-en-ciel Primaire Rue de Rebecq, 77 – 1480 Saintes	6 – 12	Année scolaire
	Ecole Libre Saintes des Sacrés Cœurs Rue de la Cure, 39 - 1480 Saintes	2,5 – 12	Année scolaire
	Ecole Communale de Oisquercq Place des Grées du Loû, 1 - 1480 Oisquercq	2,5 – 12	Année scolaire
	Ecole Libre Saint-Joseph Grand Place, 31 - 1480 Tubize	2,5 – 12	Année scolaire
	Ecole Libre des 2 Tilleuls Gabrielle Petit Avenue Gabrielle Petit, 25 - 1480 Tubize	2,5 – 12	Année scolaire
	Ecole Communale Cheval Bayard Clabecq Square Larcier, 7 - 1480 Clabecq	2,5 – 12	Année scolaire Congés scolaires
	Ecole Communale Cheval Bayard Clabecq Rue Jean Wautrequin, 7 - 1480 Clabecq	6 – 12	Année scolaire
<p>Les heures d'ouverture des lieux d'accueil : de 7 h à 18 h. Avec possibilité d'accueil à partir de 6 h et jusqu'à 20 h avec attestation de l'employeur.</p>			

Nombre de journées d'accueil

Communes	2018	2019	2020
	Nombre de journées d'accueil	Nombre de journées d'accueil	Nombre de journées d'accueil
BEAUVECHAIN	22.750	22.737	14.154
BRAINE-LE-CHATEAU	55.041	57.531	34.995
GENAPPE	22.851	26.129	14.758
HELECINE	1.100	1.040	826
INCOURT	36.471	37.282	22.742

JODOIGNE	3.194	3.256	2.240
LA HULPE	35.546	40.338	28.093
NIVELLES	64.640	63.843	35.545
OTTIGNIES	17.816	21.500	15.708
RAMILLIES	1.409		665
TUBIZE	118.919	125.633	76.263
	Total : 379.737 (dont 11.922 en horaire flexible)	Total : 399.289 dont 12.488 en horaire flexible)	Total : 245.897 (dont 19.293 en horaire flexible)

c. Communes ayant fait appel aux services du département accueil 3-12 ans :

Beauvechain, Braine-le-Château, Genappe, Hélécinne, Incourt, Jodoigne, La Hulpe, Nivelles, Ottignies Louvain-la-Neuve, Ramillies et Tubize.

5. Service d'accompagnement de la personne handicapée et jobcoaching

A. Meugens, Cheffe de département, E. Marion, Cheffe de service.

a. Indicateurs qualitatifs :

Contexte général

Réaliser ses projets ? Etre aidé quand on est face à des difficultés récurrentes ? Etre soutenu, orienté ? Etre autonome ? Etre acteur de sa vie ? Se sentir utile ? Accéder au bien-être ?

Qui ne le souhaite pas, à un moment de sa vie ?

Ainsi, comme chacun et depuis toujours, les personnes en situation de handicap ont ces mêmes demandes, besoins, objectifs. Cependant, nombreuses d'entre elles ont besoin d'un service d'accompagnement et/ou de jobcoaching pour se lancer. Accompagnement occasionnel ou sur du plus long terme, tour à tour, le Service se veut être une bulle d'air, une béquille, un lien, un tremplin,...

Pour couvrir l'ensemble de la province du Brabant wallon, le Service de l'ISBW est le seul service d'accompagnement assuré par un pouvoir public.

Depuis plusieurs années, outre le soutien relationnel proposé, et la mise en place du réseau de professionnels autour de la personne accompagnée, notre Service se voit réaliser de nombreuses interventions, individuelles, relatives aux droits des personnes en situation de handicap (information et compréhension, respect, revendication,...), à leur santé (essentiellement psychologique), à la recherche d'emploi (pression sociale, recherche de valorisation, besoin financier) ainsi qu'au logement (recherche et apprentissage de l'autonomie).

Le nombre de personnes ayant un trouble de santé mentale faisant appel à notre Service est toujours très élevé. Ainsi, en 2020, nous avons accompagné autant de personnes souffrant de troubles psychiques/troubles graves du comportement que de personnes ayant une déficience intellectuelle/retard de développement.

Contexte 2020

Comme expliqué en introduction de ce rapport, dès le lundi 16 mars, l'ensemble du personnel de l'ISBW a été scindé en deux groupes : d'une part, le personnel qui faisait partie de ce que l'on appelait alors les « fonctions essentielles » et dont les prestations étaient maintenues moyennant la mise en œuvre de conditions sanitaires strictes et, d'autre part, les agents des fonctions « non essentielles » qui étaient placés en télétravail.

L'accompagnement des personnes en situation de handicap et leur insertion professionnelle n'étaient pas considérés comme des fonctions essentielles.

L'ensemble de l'équipe a donc télétravaillé dès le début de la crise. Dans ce cadre, la recherche d'outils spécifiques permettant de maintenir le lien avec nos usagers est d'emblée apparue comme le principal souci. En effet, notre travail se singularise par le fait qu'il s'exerce avec des personnes qui ont très peu accès ou peu de maîtrise d'Internet et des moyens informatiques.

En outre, même si des outils permettaient éventuellement de maintenir les contacts nécessaires avec notre public, il était impossible d'assurer nos missions sans un minimum de rendez-vous ou réunions en présentiel. Ceci soit parce que certains de nos usagers avaient besoin d'un contact humain indispensable à leur équilibre ; soit parce que certaines démarches (auprès d'employeurs, de CPAS, bailleur, ...) ne peuvent se faire que sur site.

Dans ces circonstances exceptionnelles, et après évaluation individualisée de chaque situation, des rencontres en présentiel ont été autorisées au début de l'été.

Toutefois, elles devaient rester absolument indispensables et respecter un protocole strict : rencontres de part et d'autre d'un plexiglass construit dans notre salle de réunion, rencontres avec maintien des distances de sécurité, ports du masque (avec fourniture de masque et de gel, si nécessaire, à nos usagers pour cette rencontre), rencontres en extérieur privilégiées, ...

Par ailleurs, les liens au sein de l'équipe furent maintenus grâce aux moyens informatiques (Citrix, messagerie, gsm, ...) et ce, notamment pour les réunions d'équipe hebdomadaires (visioconférences via des abonnements Zoom).

Cet équilibre télétravail/présentiel si indispensable/visioconférences ; insatisfaisant qu'il soit dans l'absolu, a permis, grâce à la motivation de l'équipe, d'assurer nos missions et de respecter nos engagements envers nos usagers et notre pouvoir subsidiant de mars à décembre 2020.

Missions

Le SAPH (Service d'Accompagnement et Soutien Dans l'Emploi) remplit plusieurs missions :

- **Soutenir individuellement** les personnes en situation de handicap dans la réflexion, la construction et la réalisation de leurs projets de vie ET/OU dans la recherche de solutions aux difficultés abordées (soutien dans les démarches administratives et juridiques, accompagnement dans le parcours de soins, la recherche d'emploi, de logement, ou d'activités, ...).
- **Soutenir l'insertion professionnelle et le maintien à l'emploi**, dans le milieu ordinaire, via l'accompagnement individualisé (des employés en situation de handicap et des employeurs) par un jobcoach en entreprise et ce, parfois sur de longues durées. Selon les besoins, le jobcoach agit en

intervenant au niveau de l'intégration du travailleur dans l'équipe, de l'affinage de la définition de fonction, de l'aménagement de poste de travail, de l'organisation du travail, de l'apprentissage des tâches, de la création d'outils, de la mise en place d'un réseau soutenant,...

- **Orienter** les personnes en situation de handicap accompagnées ou non vers des personnes et des services ressources généralistes ou spécialisés.
- **Initier** des réflexions, susciter des questionnements auprès du réseau de professionnels, favoriser la mise en place de coordinations entre services et **élaborer des réponses collectives** à des besoins individuels.

L'accompagnement tient toujours compte de la personnalité, des souhaits, du rythme des personnes accompagnées et tente à soutenir la personne à trouver ses ressources personnelles et à les faire valoir.

Objectifs

Afin d'offrir un accompagnement de qualité aux personnes en situation de handicap dans la Province du Brabant wallon, notre Service s'est fixé différents objectifs :

- Maintenir l'accompagnement des usagers dans leur globalité en veillant à favoriser leur autonomie et réseau.
- Accroître les connaissances en santé mentale des intervenantes et donc mieux appréhender les troubles psychiques.
- Se faire connaître des services locaux/ proches de nos nouveaux bureaux (localisés à Wavre, en plein cœur du Brabant wallon)
- Maintenir nos collaborations privilégiées avec le FOREM et le SPF Handicap.
- Sensibiliser les CPMS à la question du handicap et réfléchir avec eux aux questions relatives aux types d'enseignement.
- Proposer aux personnes en situation de handicap une formation adaptée au permis de conduire théorique, en collaboration avec un service de formation et les autres services d'accompagnement du Brabant wallon.
- Augmenter les possibilités d'accès au logement et des essais à la vie en autonomie.
- Définir un projet collectif rencontrant les besoins de notre public.

Projets :

Afin de mener à bien les objectifs ci-dessus, nous nous sommes fixés des projets tout au long de l'année 2020 :

- Développer un plan de formation collectif en relation avec l'actualité du Service et individuel et ce, en étroite collaboration avec le Service Formation ;
- Proposer des rencontres entre les partenaires locaux/ proches et notre Service ;
- Développer des projets pour les usagers en collaboration avec d'autres services ;
- Clarifier le projet du Service en équipe ;
- Réfléchir aux projets collectifs à mettre en place dans les années futures, et ce, de manière participative.

Description des succès et échecs :

- *Développer un plan de formation collectif en relation avec l'actualité du Service et individuel et ce, en étroite collaboration avec le Service Formation.*

Dans le courant de cette année, les membres de l'équipe ont pu prendre part à des concertations en lien avec les problématiques de santé mentale. La supervision collective démarrée en 2017 s'est poursuivie. La prise de recul, la réflexion à plusieurs, la mise en contexte, les notions de santé mentale, de pharmacologie, permettent à l'équipe une remise en question des pratiques et des positionnements individuels.

Les membres de l'équipe prennent également part à différents groupes de travail du Réseau 107 dont les thématiques sont directement en lien avec le travail de terrain.

- *Proposer des rencontres entre les partenaires locaux/ proches et notre Service.*

Vu le contexte de cette année 2020, même si nous avons rencontré de nouveaux partenaires au cours des accompagnements individuels, nous n'avons pu accueillir et inviter de nouveaux services pour se connaître mutuellement. En effet, des échanges en visioconférence ne sont pas porteurs .

- *Développer des projets pour les usagers en collaboration avec d'autres services*

Le projet collectif de mise en place d'une formation au permis de conduire, construit avec le Réso, semblait en bonne voie de réalisation. Cependant, il a été mis à l'arrêt par le confinement puisqu'il s'agissait de réunir une dizaine de personnes en situation de handicap.

Quant aux différents projets studios accompagnés (Samiette, Comme Chez Toit et celui de Braine-l'Alleud), ils ont pu se poursuivre et ont vu notre Service toujours autant investi. À Braine-l'Alleud, la première personne à profiter d'un studio est accompagnée par notre Service. La collaboration entre les différents partenaires continue.

- *Maintenir nos collaborations avec le FOREM et le SPF Handicap.*

Comme dit ci-dessus, nous avons porté attention à l'accompagnement des personnes en situation de handicap recherchant un emploi et ce tout au long des accompagnements individuels. Une collaboration avec le FOREM se poursuit afin de connaître au mieux les démarches et aspects légaux liés à la recherche de travail et la mise à l'emploi. De la même manière, afin d'accompagner les personnes dans leur demande de reconnaissance de handicap (et gestion budgétaire) et malgré l'absence de réunions en cette année 2020, des contacts privilégiés ont pu être maintenus par mail avec une assistante sociale du SPF Handicap.

- *Clarifier le projet de Service.*

Après la remise à jour des outils méthodologiques en 2019, c'est au tour du projet de service d'être réfléchi plus finement. Rédiger ce projet a permis de repartager les différentes valeurs, de se recentrer autour de ce projet, d'amener des discussions sur des positionnements essentiels, des

procédures,... Il est issu d'une réflexion commune ; fait d'autant plus sens pour chacune, consolide l'équipe et constituera la base qui nous permettra de réfléchir et proposer à notre public des ateliers collectifs. Cette réflexion a été commencée en 2020.

Evolution sur les dernières années

Des personnes, de plus en plus nombreuses viennent chercher du soutien et un accompagnement auprès de notre Service et ce, sans aucune publicité. Aussi, au vu de notre liste d'attente, des demandes d'accompagnement à plus long terme, des aides ponctuelles sollicitées par les usagers, et compte tenu du grand nombre de personnes orientées vers notre Service par les professionnels du réseau, il est un fait certain que notre Service répond aux attentes et besoins spécifiques de cette partie de la population du Brabant wallon.

En 2020, malgré le confinement, nous avons continué à travailler largement à distance et de temps à autre en présentiel, selon les urgences des situations et le contexte de confinement ou non. Aussi, nous avons pu réaliser 53 accompagnements ; c'est-à-dire 6 de moins qu'en 2019 mais 4 de plus qu'en 2018. Notre jobcoach a, quant à elle, maintenu son nombre de suivis et a donc pu accompagner 24 personnes durant l'année 2020.

Ambitions

L'équipe toujours aussi motivée, en attente plus que jamais de reprendre le travail de terrain, va, lors de réunions (au départ en visioconférence), concentrer son attention sur les projets futurs et donc mettre son énergie à la réflexion, la préparation (et mise en place) de ceux-ci. Ainsi, la réflexion sur la création de réponses collectives à des besoins individuels se poursuivra sur l'année 2021 et nous permettra par la même occasion de répondre au contrat d'objectifs demandé par l'AVIQ pour cette même année.

Parmi les idées naissantes, nous pouvons retrouver : organiser des formations pour les usagers, proposer des espaces de rencontres contre l'isolement/des activités intergénérationnelles, apprendre en groupe aux usagers à gérer des projets, mettre en place des ateliers de recherche d'emploi en lien avec l'EPN (espace public numérique), proposer des ateliers culinaires avec le soutien de CPAS, soutenir les autres services de l'Intercommunale face aux problématiques des personnes en situation de handicap, ...

Ces idées doivent toujours être réfléchies par rapport à l'offre et la demande, confrontées aux réalités de terrain et ... aux moyens.

Par ailleurs, les projets de logement accompagné se poursuivront en collaboration avec les deux autres services d'accompagnement et les différents partenaires. Un point d'évaluation sur ces projets et un regroupement de ces différents projets sont encore à mettre en place afin de diminuer la lourdeur des réunions.

En outre, nous aurons comme objectif de nous rendre plus visible et de nous faire connaître par les services proches de nos nouveaux locaux. Cela permettra également de construire de futures collaborations et peut-être de réfléchir et concrétiser de nouveaux projets.

Comme toujours, l'amélioration de la qualité de nos accompagnements et le travail en réseau continueront à être au centre de nos préoccupations. Aussi, un plan de formation collectif et des formations individuelles seront des éléments essentiels.

b. Indicateurs quantitatifs :

Types de missions	Total SDE(*)	Total SDE + SAC(**)
Droits et obligations		40
Formation		23
Emploi	24	42
Logement		34
Adaptation - aide technique		24
Hygiène et santé		44
Gestion budgétaire		31
Gestion ménagère		24
Transport		25
Loisirs		31
Parentalité		16
Partenaires et réseau social		44
Séance d'infos et sensibilisation		13
Soutien relationnel		44
Lire et écrire		12
Code de la route		6
Activités citoyennes		8
Autres		8

(*) SDE = soutien dans l'emploi/jobcoaching - il s'agit de la terminologie « officielle » AVIQ.

(**) = service d'accompagnement - Il s'agit de la terminologie « officielle » AVIQ.

Nombre d'usagers par type de handicap	Total SDE	Total SAC
Déficiences intellectuelles et retards de développement	15	16
Déficiences physiques ou motrices	1	7
Déficiences auditives	1	1
Déficiences visuelles	0	2
Troubles des apprentissages	4	5
Troubles envahissants du développement	1	0
Troubles psychiques	12	8
Trouble graves du comportement	11	4
Cérébrolésions	0	2
Multi	7	0

Situation financière des usagers - SAPH	Total SDE	Total SDE + SAC
Revenus professionnels	13	14
Allocation de chômage	6	19
Allocation d'intégration	12	28
Revenu de remplacement	5	23
Invalide - mutuelle	2	16
Allocation de formation	3	3
Sans revenu	1	4

c. Communes dont proviennent les usagers du Service :

Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Court-Saint-Etienne, Hélécine, Ittre, Jodoigne, Mont-Saint-Guibert, Nivelles, Ottignies Louvain-la-Neuve, Orp-Jauche, Ramillies, Rebecq, Rixensart, Tubize, Walhain, Waterloo et Wavre (+ hors province : 1 usager).

6. Service d'aide aux familles et aux aînés

A. Meugens, Cheffe de département, V. Bosmans, Cheffe de service.

a. Indicateurs qualitatifs

Contexte

La démographie du Brabant wallon est en mutation depuis 20 ans. On ne parle plus de troisième âge, mais de quatrième voire de cinquième âge. Cette part importante de la population est en demande de services spécifiques. Les aînés souhaitant rester le plus longtemps possible à leur domicile et l'offre en institutions spécialisées (maisons de repos et de soins, résidences-services) étant limités, les services d'aides à domicile ont un rôle prépondérant à jouer. Outre les personnes âgées, notre Service vient également en aide aux familles qui vivent des situations difficiles, temporaires ou non, aux personnes en situation de handicap, aux jeunes ou encore aux familles précarisées.

Missions

Le Service d'aide aux familles et aux aînés s'adresse à toutes les strates de la population et touche un public très large. Dès lors, nos missions doivent prendre en compte l'ensemble de la population et s'adresser à une multitude d'utilisateurs. Nous avons déterminé des lignes directrices qui nous servent de repères dans la prise en charge : le maintien à domicile, le développement du bien-être et l'épanouissement des personnes pour lesquelles nous intervenons et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Objectifs :

Le Service d'aide aux familles et aux aînés a deux objectifs principaux :

- Développer son offre afin de rencontrer les besoins en mutation des aînés ;
- Développer son offre concernant les bricoleurs.

Ambitions

Afin de mener à bien les objectifs ci-dessus, nous souhaitons développer différents projets tout au long de l'année 2021 :

- Mettre en place les horaires atypiques ;
- Assurer un plan de formation continuée et spécifique et la mise à jour des connaissances et pratiques en matière de soins palliatifs et de démence de type Alzheimer ;
- Proposer un élargissement des tâches effectuées par les bricodépanneurs (transport vers consultations médicales, courses ménagères plus volumineuses, ...) ;
- Mettre en place une nouvelle tarification du bricodépanneur (augmentation du taux horaire, prise en compte de l'amortissement du matériel).

Succès et difficultés

• *Le covid*

La crise sanitaire frappe aux portes de 2020. Nous nous sommes très vite retrouvés dans le feu de l'action à devoir réagir avec nos aides familiales en première ligne. Nos priorités étaient dès alors de tout mettre en place pour assurer d'une part la sécurité de nos usagers, personnes à risque face à ce virus et d'autre part, de nos travailleurs confrontés à la réalité du terrain, cette réalité qui engendre son lot de fatigue et de stress.

Dans un premier temps, tant bien que mal, nous nous fournissons en masques, gants et gel désinfectant afin d'assurer les gestes barrières et une protection durant les prestations. Les ruptures de stock et sources d'approvisionnement n'aidant pas toujours, nous avons malgré tout pu assurer la première vague. Grâce au sang-froid, au professionnalisme et à l'implication de nos aides familiales, nous avons pu continuer à dépanner les usagers qui souhaitaient poursuivre leurs prestations.

Beaucoup ont marqué leur désir de suspendre le service le temps que ce virus passe.

L'équipe encadrante a également dû faire preuve de beaucoup d'adaptation dès les premières semaines, le télétravail étant imposé. Là aussi, le travail a pu être réalisé comme il se doit.

Les bricodépanneurs ont été appelés en renfort pour effectuer des courses pour nos usagers afin de pouvoir dépanner un maximum de personnes tout en faisant face aux absences de collègues.

Durant les mois qui ont suivi, le Service a pu trouver petit à petit son rythme dans cette nouvelle manière de travailler. Les aides familiales restent d'attaque sur le terrain malgré la fatigue qui s'accumule et perdure. 2020 a donc été marqué par l'urgence du terrain et la réponse rapide aux besoins des travailleurs et des usagers. Les projets que nous voulions mettre en place durant cette année ont été malheureusement éclipsés et postposés à un futur qui permettra de mettre cela en place.

• *Mise en place les horaires atypiques*

La toute grande partie des usagers est constituée d'aînés et leurs besoins sont en mutation. La présence d'une aide familiale est donc de plus en plus souvent sollicitée pour le lever ou le coucher et pour les repas. Il s'agit là d'horaires qui ne coïncident pas avec ceux actuels des aides familiales de l'ISBW.

Un travail approfondi est en cours depuis 2016 afin que l'Intercommunale puisse rencontrer ces nouvelles demandes dans des horaires atypiques.

Les lignes directrices ont été proposées au Comité directeur en juin 2016. Une note est en préparation depuis octobre 2016 reprenant les éléments de la future annexe au règlement de travail. Les absences successives d'un chef de département et de plusieurs membres de l'équipe n'ont pas facilité l'avancement de ce projet qui a été représenté au Bureau exécutif et sera repris durant l'année 2020.

- *Assurer la formation spécifique et la mise à jour des connaissances et pratiques en matière de soins palliatifs et de démence de type Alzheimer*
La sensibilisation aux soins palliatifs a été suivie en 2016. Plusieurs aides familiales ainsi que l'équipe d'encadrement ont eu l'occasion de participer à une formation approfondie de cette matière en 2017. Dans la même logique, une formation de sensibilisation à la démence a été dispensée à l'ensemble du Service en 2017. Et le volet approfondi de cette formation s'est tenue en 2018.

Au vu du succès et de l'intérêt des aides familiales pour ces formations, nous sommes à présent en mesure de proposer un service qui prend mieux en compte les besoins des usagers en soins palliatifs et d'apporter une attention particulière à ceux qui souffrent de démence.

Durant l'année 2020, nous avons également approfondi la question de la déontologie (reprise chaque année) et du positionnement professionnel abordée de manière contextualisée par une psychologue et partant de la thématique « *Prendre soin de soi en situation de précarité* » ainsi qu'une formation sur la manutention (prévention de blessures consécutives à de mauvaises postures et/ou portages). En 2020, les aides familiales ont participé, comme les années précédentes, à des groupes de parole, lieu d'échange et de partage d'expériences pour ces professionnels de terrain.

- *Proposer un élargissement des tâches effectuées par les bricodépanneurs*

Durant l'année 2020, les bricodépanneurs ont effectué 811 heures de prestations chez les usagers. Très sollicités, leurs missions tendent à se diversifier pour répondre davantage à la demande des usagers (déménagement, courses volumineuses, par exemple : sac de nourriture pour animaux, désencombrement de garages, ...).

Evolution

- *La maison de jour*

Notre partenariat avec la commune de Chaumont-Gistoux a commencé en 2011 par la mise à disposition d'une aide familiale à raison d'un jour par semaine pour animer la maison de jour. L'objectif est de permettre à un groupe d'une dizaine de personnes de rompre l'isolement. Depuis 2011, le nombre de participants a progressivement augmenté. En 2015, un 2ème jour est proposé aux habitants de la commune. Depuis lors, les 2 groupes de +/- 10 personnes sont complets. Le nombre des journées d'accueil proposées à la maison de jour n'a cessé de croître. En 2020, le nombre de jours d'ouverture de la maison de jour a, évidemment, été fortement impacté par le Covid. .

- *Ajustement du Service aux besoins de l'utilisateur*

Depuis deux ans, le nombre d'heures et prestations ont diminué. D'une part, plusieurs usagers qui nécessitaient de nombreux passages ont quitté le Service, d'autre part, nous avons connu des mois difficiles avec de nombreuses absences liées à des problèmes physiques (opérations, maladie, etc.). Nous souhaitons inverser la tendance et agissons dans ce sens afin de voir augmenter les heures prestées dans les années à venir et satisfaire davantage aux besoins des usagers.

b. Indicateurs quantitatifs :

Nombre d'heures (décimales) prestées par les aides familiales	Situation qui justifie une intervention(*)			
	Usager âgé	Usager handicapé	Usager en difficulté temporaire	Usager précarisé
Braine-l'Alleud	1.527,5	183,00	63,00	/
Braine-le-Château	451,25	/	/	/
Chastre	2.673,25	585,25	78,50	157,50
Chaumont-Gistoux	3.055	626,00	55,00	/
Court-Saint-Etienne	339,00	541,50	6,00	34,50
Genappe	/	4,00	/	/
Grez-Doiceau	2.051	1.101,75	59,50	/
Mont-Saint-Guibert	1.845	209,00	223,50	199,50
Rebecq	446,75	424,75	/	/
Rixensart	357,50	264,75	/	/
Tubize	2.328	761,25	3,00	41,50

(*) un même usager peut être repris dans plusieurs catégories simultanément.

16.690,25 heures ont été réellement prestées (l'AVIQ a assimilé certaines heures non prestées en raison du Covid à des heures prestées : heures prestées + assimilées = 19.989,25 heures).

Nombre d'heures (décimales) prestées les bricodépanneurs	Situation qui justifie une intervention			
	Usager âgé	Usager handicapé	Usager en difficulté temporaire	Usager précarisé
Braine-l'Alleud	84,25	/	12,00	/
Braine-le-Château	2,50	/	/	/
Chastre	53,25	28,75	/	14,00
Chaumont-Gistoux	182,25	68,25	1,00	/
Court-Saint-Etienne	83,00	69,25	/	1,00
Genappe	/	4,00	/	/
Grez-Doiceau	18,75	13,50	/	/
Mont-Saint-Guibert	34,50	1,00	/	/
Rebecq	19,50	19,50	/	/
Rixensart	65,25	31,25	/	/
Tubize	115,50	12,50	2,00	11,00

c. Communes ayant fait appel aux services du SAFA :

Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Chastre, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Genappe, Grez-Doiceau, Mont-Saint-Guibert, Rebecq, Rixensart et Tubize.

7. Service formation

a. Indicateurs qualitatifs

Contexte

La pandémie a fortement impacté le Service formation. Tant les formations au profit des agents de l'ISBW que les formations externes ont été largement suspendues ou annulées pendant cette année 2020. Les quelques premières formations en distanciel de la fin de l'année n'ont en aucun cas compensé les formations qui n'ont pu être tenues de mars à décembre. Ceci explique les réalisations fort maigres présentées ci-après.

Mission du service

Au sein des services transversaux de l'ISBW, il existe un service dont la mission prioritaire est l'accompagnement du parcours formatif de l'ensemble des membres des services de l'Intercommunale : le Service formation.

Par extension de cette expertise acquise en interne, le Service a également pour fonction la formation continue de tous les acteurs psycho-médico-sociaux externes, en lien avec les différents métiers de l'Intercommunale.

Réalisations du Service en 2020 :

- *La formation interne*

Chaque membre de l'Intercommunale a l'opportunité de prendre un temps de réflexion sur ses pratiques et d'enrichir son bagage professionnel en renforçant et en développant ses compétences en fonction de ses besoins individuels et de ceux de son service.

En outre, une des sept valeurs de l'ISBW est l'autonomie. Il est donc essentiel que les collaborateurs de l'Institution soient acteurs de leur formation afin d'assurer un gage de qualité et de professionnalisme. La formation continue permet de se remettre en question et d'actualiser ses pratiques puisqu'elle favorise le questionnement.

Le Service formation collabore avec l'ensemble des autres services de l'ISBW en établissant un plan de formation collectif et en veillant à son organisation. Il se charge également d'accompagner le collègue sur le plan administratif lié à sa formation individuelle (inscription, conseil et accompagnement dans le choix de l'opérateur, ...).

- *Les formations externes*

- a. Les formations agréées et/ou subsidiées par l'ONE :

- Depuis 2004, le Service formation de l'ISBW est agréé et subsidié par l'ONE comme opérateur de formation.

- Nos formateurs apportent leurs connaissances en matière de développement de l'enfant, en partant des réalités de terrain des participants, afin de les rendre acteurs de leur apprentissage.
- Nos modules sont proposés aussi bien en inscription individuelle, qu'en formation collective sur site pour une équipe complète ou en réseau.
- L'ISBW propose également des accompagnements d'équipe.

b. Les formations reconnues par l'ONE :

- Les Matinales de l'Enfance : Il s'agit de conférences interactives destinées aux professionnels de l'accueil de l'enfant de 0 à 3 ans.
- Les collaborations avec les communes du Brabant wallon : Suite au succès de la formation « L'Empathie et la gestion de conflits » dispensée en 2019 pour l'ATL d'Incourt, en 2020, nous avons été sollicités pour mettre en place un approfondissement de la thématique. Nous avons également organisé une formation « Impro, théâtre, ...au service du métier d'animateur » à pour l'ATL de Grez-Doiceau.

c. Autres formations :

- La formation Baby-sitting en collaboration avec les communes de Braine-l'Alleud, Chaumont-Gistoux et Mont-Saint-Guibert.

b. Indicateurs quantitatifs

• *Formation interne :*

- 34 collaborateurs ont bénéficié de formations individuelles ce qui représente 361 heures de formation.
- 23,5 journées de formations collectives ont été mises en place pour l'ensemble des départements de l'Intercommunale.

• *Formation externe :*

- 39 modules différents, 22 pour le public 0-3 ans et 17 pour le public 3-12 ans ont été réalisés dans le cadre des formations subsidiées par l'ONE et ont recueilli 884 inscriptions.
- 41 journées de formations externes ont été données en Brabant wallon (Voir tableau ci-dessous répartition par communes).
- 1 matinale de l'enfance a été présentée, pour 20 participants.
- 9 journées de formation baby-sitting ont rassemblé 40 participants.

Commune	Nombre de journées de formation
Chastre	19
Chaumont-Gistoux	3
Nivelles	3

Grez-Doiceau	3
Incourt	3
Ittre	1
Mont-Saint-Guibert	3
Tubize	1
Waterloo	5

c. Communes d'où provenaient les professionnels ayant participé à une formation externe

Chastre, Chaumont-Gistoux, Nivelles, Grez-Doiceau, Incourt, Ittre, Mont-Saint-Guibert, Tubize et Waterloo.

8. Informatique et Communication (Infocom)

V. De Laet, Directeur général

Missions

- Appui logistique : gestion du matériel pour les formations, de la sonorisation, ... ;
- Communication externe : communiquer via les médias, gestion du site www.isbw.be ;
- Communication interne : réalisation du journal interne « Le Petit R@ppporteur », gestion quotidienne d'un Intranet, ... ;
- Aides aux services : aide à la conception et à la production de matériel de communication.

Réalisations en 2020

- Préparation d'un nouveau site www.isbw.be ;
- Site actuel : actualisation du site ;
- Gestion de l'Intranet et apport de nouvelles fonctionnalités (mise en route de l'Intranet accessible par l'ensemble du personnel, des sections spécifiques et réservées permettent aux administrateurs et aux membres du Bureau exécutif d'y trouver les documents pour chaque réunion) ;
- RGPD mise en conformité : mise en place d'une procédure pour l'archivage et la destruction des données personnelles liées aux informations diffusées dans les différents supports utilisés par Infocom ;

- Reportage sur les plaines en période de Covid : 9 juillet - TVcom ;
- Le Petit R@porteur : rédaction, mise en forme et publication du journal interne de l'I.S.B.W. : en 2020, il y a eu 5 numéros dont 2 numéros « express ».
- Le petit R@porteur est également proposé en version virtuelle sur le site et l'Intranet avec un contenu plus visuel et davantage développé.
- Participation à l'opération «un bon pour un cougnou» : il est de tradition de partager le cougnou, entre membre du personnel, le dernier vendredi qui précède les congés de Noël. Les conditions sanitaires accusaient un tel rassemblement en décembre. Afin de maintenir la tradition, chaque membre du personnel a reçu un bon à valoir pour recevoir un cougnou dans une des grandes enseignes du pays ;
- Création d'une carte de vœux virtuelle du service Infocom ;
- communication de crise : en raison de la crise sanitaire et notamment de la mise en place du télétravail pour toute une partie du personnel de l'ISBW, l'équipe d'Infocom a dû recentrer son travail sur la communication interne. Priorité a été donnée à l'information de « crise » (sanitaire) et au maintien du lien. L'équipe a dû se réorganiser afin d'assurer une gestion de l'Intranet. Cela a nécessité une répartition plus perméable des tâches et un écolage rapide de l'outil WordPress utilisé pour l'Intranet qui a été lancé fin janvier. De près de 5 publications hebdomadaires nous sommes passés à un pic de 20 soit 4 articles par jour avant de revenir à un rythme de croisière.
- Support aux autres services de l'Intercommunale (réalisation d'affiches, dépliants, panneaux d'affichage extérieur, fardes, programmes, badges, cartes statistiques et vidéos pour tous les services et départements) :
 - SAE : réalisation d'affiche et de vidéo ;
 - SAES : réalisation d'affiche et de panneaux ;
 - Expertises : dépliant d'informations ;
 - Service Formation : Programmes des matinales - Nouvelles fardes ;
 - Département 0-3 : carte BW statistiques ;
 - SAPH : Panneau extérieur ;
 - SIPP : dépliants d'informations.
- Helpdesk informatique pour tous les services ;
- Acquisition, configuration, remplacement du matériel informatique ;
- Participation à la mise en place du nouveau site web et de l'intranet.

9. Service interne de Prévention et de Protection des Travailleurs (SIPP)

S. Brahim-Pendon, Conseiller en prévention

Mission

Le conseiller en prévention dans le cadre de la Loi sur le Bien-être assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'exécution de la politique du bien-être. L'objectif étant la prévention et la protection du travailleur.

Réalisations

- *Accidents du travail 2020*

L'année 2020 compte 11 accidents sur le lieu du travail et aucun accident sur le chemin du travail.

Ce faible taux s'explique par le confinement et l'application du télétravail suite au Covid-19.

Les 8 accidents sur le lieu du travail ayant entraîné une I.T.T. d'au moins 4 jours totalisent 391 jours d'I.T.T.

Le taux de fréquence est de 32,95 contre 45,96 en 2019

Le taux de gravité est de 1,61 contre 0,32 en 2019.

- *Charges psychosociales*

Suite au Covid-19, le télétravail est instauré, lors du premier confinement, le 23 mars, pour la toute première fois à l'I.S.B.W. Il est destiné aux agents qui ne travaillent pas sur le terrain.

Les aides-familiales, les animateurs extrascolaire, les accueillantes d'enfants et les puéricultrices relais ont continué à assurer leur mission auprès des usagers. En première ligne, la charge psychosociale était considérable, particulièrement pendant les premières semaines de la pandémie.

- *Ergonomie et télétravail*

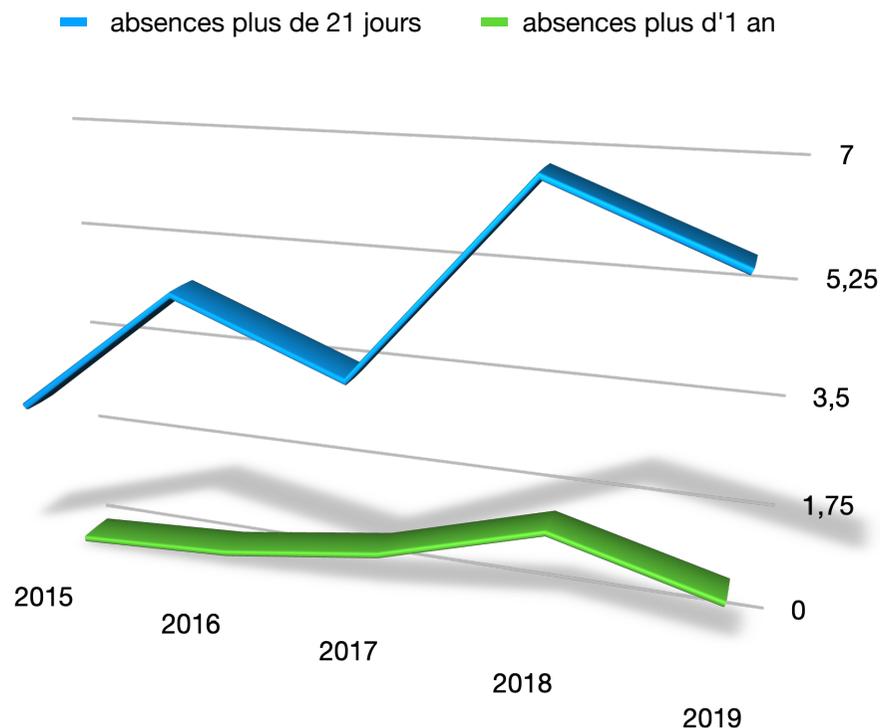
Le télétravail de fait lors du premier confinement dès le 14 mars a nécessité une analyse du risque spécifique qui a amené le S.I.P.P. à donner, via l'Intranet de l'ISBW, des conseils pour optimiser l'ergonomie en tenant compte de ce dont pouvait disposer le travailleur chez lui.

Un travail en synergie avec la Direction générale et le Pôle RH a permis de réaliser deux enquêtes en ligne permettant de cerner toute la problématique du télétravail et d'optimiser celui-ci.

- *Hygiène des lieux et prévention « propagation du virus »*

Au terme de la première vague, chacun était persuadé que la pandémie était dépassée. Un plan de retour progressif par étapes dans les bureaux pour les agents placés jusque-là en télétravail a donc été élaboré en juin. Le SIPP y a contribué par :

- l'analyse du risque,
- la participation à la rédaction des consignes à respecter,
- la réalisation de pictogrammes à apposer sur les lieux de travail pour rappeler les consignes.



Toutefois, dès le 19 octobre, le télétravail a été à nouveau instauré par Arrêté royal. Il sera maintenu jusqu'à la fin de l'année 2020. Seule la première étape du plan de retour aura été mise en oeuvre. Elle devait durer un mois, elle a été maintenue jusqu'à la seconde vague et au reconfinement.

- *Absentéisme pour cause de maladie*

L'analyse du risque de la charge psychosociale réalisée en 2018 par Cohezio avait montré un certain nombre de manquements. Le plan mis en place depuis, a contribué, certainement, à l'inflexion du taux d'absentéisme en 2019. Les circonstances spécifiques de l'année 2020 ne permettent évidemment pas ni d'infirmier ni de confirmer cette tendance.

10. Pôle Budget et finances

A. Lenoir, Adjointe à la Direction générale, J. Fierain, Chef de pôle.

Mission

Le pôle budget et finances a pour mission de faire le lien direct entre les missions de l'ISBW et les moyens d'y parvenir en assurant la comptabilité générale, en mettant à disposition une comptabilité analytique, en gérant les subsides et en optimisant la trésorerie de l'intercommunale. Il doit s'assurer d'avoir une vue périphérique des activités de l'Intercommunale.

Réalisations du Pôle

• *La gestion des clients*

La gestion des clients consiste à facturer les prestations fournies par les différents services de l'Intercommunale et à vérifier leurs paiements.

En 2020, plus de 26 000 factures et plus de 4 500 rappels ont été établis.

3 types de factures sont émis :

- Les factures mensuelles envoyées aux parents et aux usagers qui ont bénéficié des prestations de services ;
- Les factures établies sur base des conventions de collaboration avec les communes afin que le service puisse intervenir sur le territoire de la commune ;
- Les factures établies suite aux formations données aux professionnels de la petite enfance.

Des actions ciblées ont été prises pour effectuer le rappel des impayés diminuant ainsi l'encours des factures impayées.

• *La gestion des fournisseurs*

La gestion des fournisseurs consiste à faire contrôler les factures par les chefs de services, de département et le Directeur général via un circuit d'approbation géré par le logiciel Adfinity. Ces factures une fois approuvées sont ensuite centralisées dans un listing transmis au Bureau exécutif pour autorisation de paiement.

• *Elaboration et suivi budgétaire*

Le Pôle collabore avec les chefs de département et le Directeur général pour l'élaboration du budget. Dans ce cadre, il fournit la situation des réalisations budgétaires de l'année. Mensuellement, il réalise une situation analytique pour chaque département permettant un suivi budgétaire efficient.

• *La gestion des subsides*

De par la diversité des subsides, leurs natures, montants et complexité, le Pôle a en charge la centralisation de toutes les conventions permettant d'introduire les justificatifs des subsides dans les délais impartis.

Les sources de financement de l'Intercommunale comportent notamment la dotation annuelle de la Province du Brabant wallon, la cotisation annuelle des communes, les subsides de nos pouvoirs subsidiants (l'ONE - département 0-3 ans et 3-12 ans, et l'A.V.I.Q. - SAPH et SAFA), ainsi que les aides à l'emploi de la Région Wallonne (service des puéricultrices relais et emplois jeunes animateurs extrascolaire du département 3-12 ans).

- *La gestion de l'économat*

Le Pôle assure aussi la gestion de l'économat pour les besoins matériels de notre personnel tel que les fournitures et le mobilier de bureau, gestion GSM et abonnements, matériel de puériculture,... Les contrats liés à l'entretien des photocopieurs, fax et timbreuse ainsi que leur utilisation par service sont également gérés par l'économat.

- *La gestion comptable des ASBL La Farandole et les P'tits Moussets*

Moyennant une rétribution financière, le Pôle Budget et Finances a un rôle de « prestataire externe » qui se charge des tâches comptables, fiscales et sociales de ces deux ASBL.

Ambitions

La crise sanitaire que nous connaissons actuellement a forcé le service à adapter ses méthodes de travail et ses procédures au télétravail, mis en place depuis le 18 mars 2020. Le service a rempli ses missions malgré ces conditions difficiles.

Néanmoins, le télétravail a mis en exergue plusieurs points à améliorer, permettant de rendre le service plus efficient. Plusieurs jalons ont été posés en fin d'année, et seront développés en 2021 :

- La digitalisation ;
- L'uniformisation des procédures comptables et extra-comptables ;
- La linéarisation de la gestion du contentieux (centralisation des données).

11. Pôle des Ressources humaines

A. Lenoir, Adjointe à la Direction générale, C. Mahieu, Chef de pôle.

Mission

- Gestion administrative et pécuniaire des agents de l'ISBW en conformité avec la législation, les statuts et le règlement de travail interne.
- Participation à la gestion et au développement des ressources humaines en application des valeurs de l'ISBW.

Réalisations du Pôle en 2020

- *Digitalisation et travail à distance*

Suite à la crise sanitaire que nous avons vécu en 2020, le télétravail est devenu la règle pour le Pôle RH (comme pour la totalité du personnel administratif et d'encadrement).

Le Pôle RH a été amené à adapter ses outils et méthodes de travail :

- Informatisation des dossiers du personnel : un dossier pour chaque agent a été créé sur le serveur de sorte à réduire le nombre d'impression ;
- Gestion des présences et de la paie à distance : le Pôle RH a assuré la gestion de la paie de tout le personnel sans aucun retard remarquable en n'utilisant que le support informatique ;
- Participation active dans une enquête de bien-être du personnel face au télétravail ;
- Réunions inter et intra services par visioconférence.

• *Suivi et actualités de la législation*

En 2020, le Pôle RH a fait face à de nombreuses nouveautés législatives dues en grande partie à la crise sanitaires telles que la mise en quarantaine, le chômage temporaire, le congé parental Corona, la dispense de service, ...

L'ensemble de l'équipe a dû se tenir à jour continuellement par les recherches courantes, l'analyse de circulaires, des contacts avec les organismes spécialisés (UVCW, Forem, Onem, mutuelles, médecine du travail) et le suivi de webinaires.

Cela a permis de gérer la crise sanitaire et d'informer la Direction et le personnel de l'ISBW sur l'évolutions des démarches administratives.

• « *Ça bouge à l'ISBW* » et « *flash info* ».

En 2020, le mail d'information « *Ça bouge à l'ISBW* » a continué durant toute l'année. Ces mails contiennent les noms, photos et affectation des nouveaux agents engagés et est communiqué au personnel via leurs adresses mail professionnelles et l'Intranet.

Parallèlement à cela, les « *flashs infos* » destinés aux responsables d'équipes afin de les informer sur le cadre juridique relatif à la gestion du personnel et ainsi les aider au quotidien, ont abordé en 2020 les thématiques suivantes : les jours de congés reportés, la demande de prime syndicale, le congé de quarantaine, la quarantaine, le chômage temporaire...

• *Le Pôle RH et le Bureau exécutif*

319 dossiers ont été présentés au Bureau exécutif en 2020 desquels ont découlé 267 délibérations. Les dossiers présentés sont répartis comme suit : 5 « informations » au BE, 69 contrats (CDD, CDI, CR), 87 avenants au contrat de travail (modification horaire, augmentation temps de travail,...), 29 contrats d'étudiants, 28 demandes de réduction du temps de travail pour raisons médicales, 15 demandes de modifications/annulations de décisions du BE, 3 demandes de démissions volontaires (complètes ou partielles), 9 ruptures de contrat de commun accord, 17 demandes de congé parental (complet ou partiel), 9 demandes de congé parental Corona, 9 demandes d'interruption de carrière (complète ou partielle), 2 demandes d'interruption de carrière dans le cadre du congé pour assistance médicale, 6 demandes de congé d'allaitement, 2 demandes de congé formation, 13 demandes de dérogation de congés dans le service d'accueil extrascolaire et plaines de vacances, 2 ruptures de contrat pour cas de force majeure médicale, 4 licenciements, 1 demande de trajet de réintégration, 6 demandes de congés spécifiques et 3 demandes diverses.

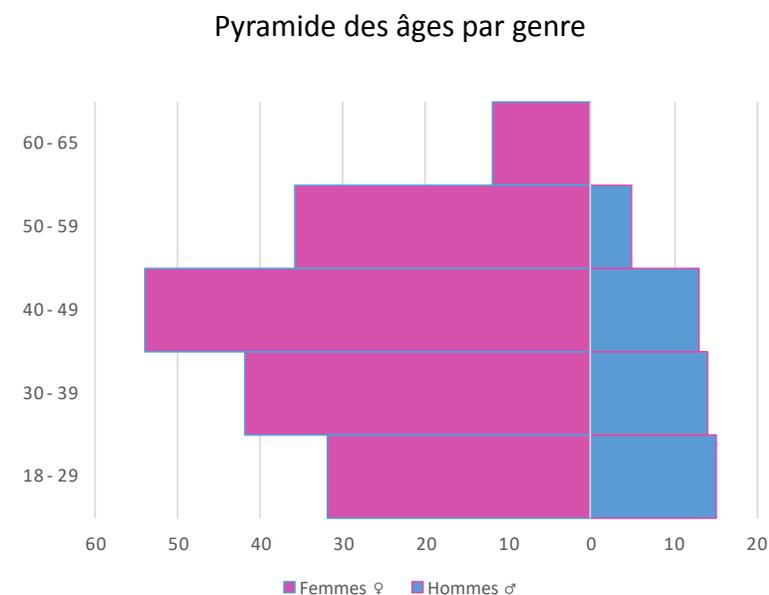
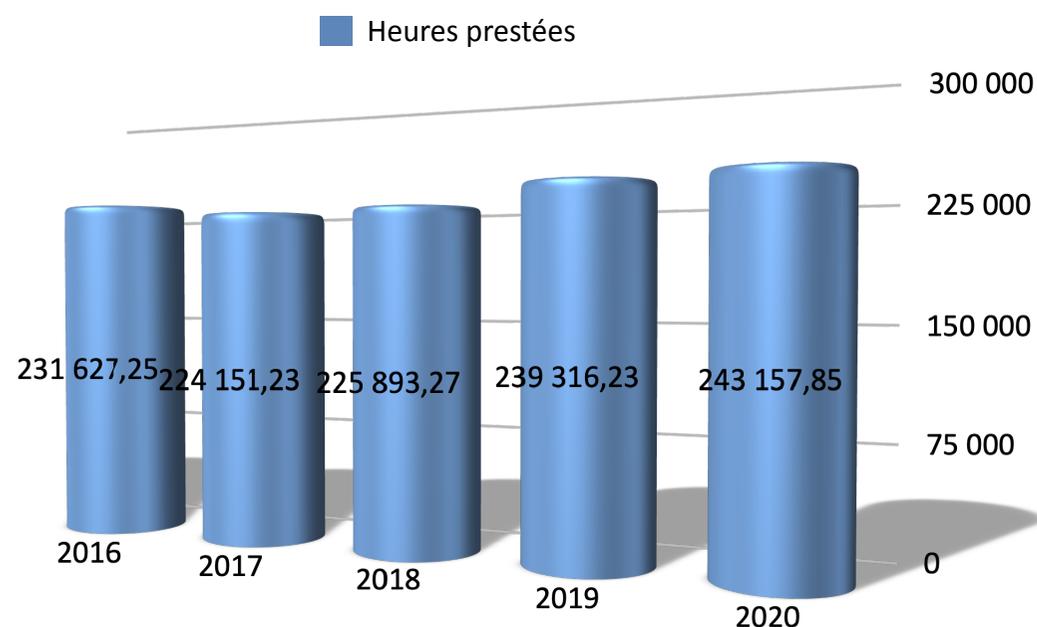
Ambitions

En exécution du Plan stratégique, le Pôle RH a rédigé plusieurs avant-projets de règlements tels que :

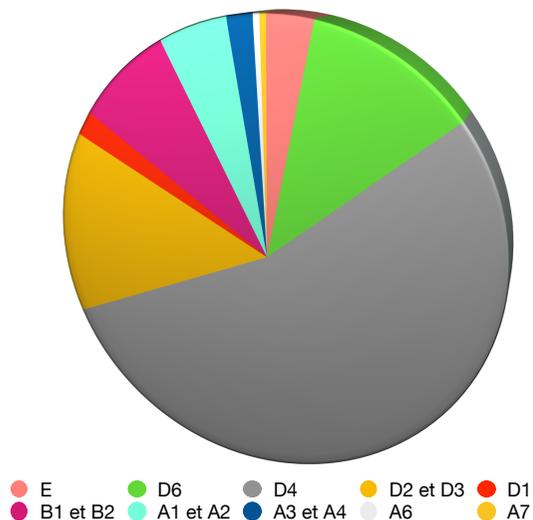
- la mise à jour du règlement de travail ;
- la mise à jour du statut administratif ;
- le télétravail (hors période de pandémie) ;
- l'annexe au règlement de travail spécifique à l'accueil extrascolaire ;
- l'annexe au règlement de travail spécifique au service d'aide aux familles et aux aînés.

Les thématiques seront travaillées afin d'être validées pendant l'année 2021.

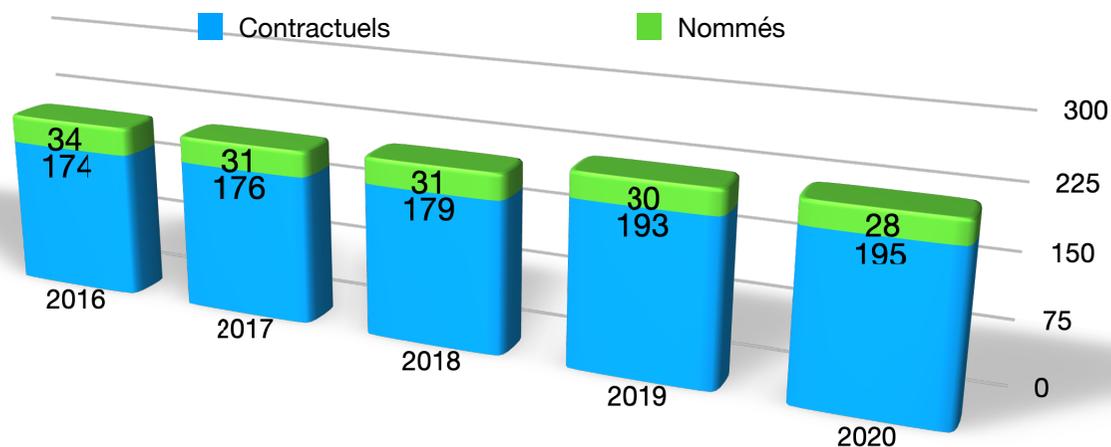
Statistiques du personnel



Répartition selon les barèmes



Statut du personnel (hors accueillantes conventionnées)



12. 2020 - Année Covid

Temporalité

1. Du 1^{er} janvier au 13 mars 2020 : un début d'année classique.
2. Du 13 mars à juin 2020 : c'est la phase 1 de la pandémie : la Belgique est confinée. A l'Intercommunale, les services « essentiels » sont maintenus, même si parfois les besoins sont très faibles. Les agents administratifs et d'encadrement sont placés en télétravail.
3. De juin à octobre 2020 : c'est la phase 2 de la pandémie : la Belgique déconfiner doucement fin du printemps et début de l'été, elle retient son souffle pendant l'été. Fin de l'été, début de l'automne, les chiffres repartent rapidement à la hausse. L'Intercommunale a suivi ce mouvement : un plan de retour dans les bureaux en plusieurs phases a été adopté. La première étape est mise en œuvre. Les étapes suivantes ont été suspendues et, finalement, la seconde étape du plan n'a jamais été opérationnalisée.

4. Du 16 octobre au 31 décembre 2020 (et après) : la Belgique est à nouveau confinée, c'est la seconde vague de la pandémie, la troisième phase de celle-ci en 2020.

10 mois résumés en 6 mots :

1^{er} mot : **Réactivité** : dès le lundi 16 mars, les agents administratifs et d'encadrement se lancent dans une organisation qui leur était inconnue : le télétravail. Le système informatique permet de travailler de n'importe où s'il y a une connexion Internet. Du matériel (ordinateurs portables) est fourni aux agents qui ne possèdent pas d'ordinateur personnel. L'entropie générée par ce changement radical fut faible et de très courte durée. Sur le terrain, dès le lundi 16 mars, les services sont assurés et les règles de protection sont appliquées. L'ISBW n'a refusé aucune prestation pour laquelle elle était sollicitée.

2^{ème} et 3^{ème} mots : **Courage et motivation** : si le télétravail s'est immédiatement mis en place, c'est le courage et la détermination des agents qui ont permis de trouver des *modus operandi* pour pallier toutes les lacunes générées par ce mode de fonctionnement – principalement dans le domaine de la communication.

Sur le terrain, nonobstant l'insuffisance du matériel de protection dans les premiers jours, aucun agent ne fait défaut. Même si c'est parfois avec une grande appréhension qu'ils exécutent leurs missions.

4^{ème} mot : **Disponibilité** : le télétravail impose une autre distribution des tâches, parfois même d'autres horaires. Un équilibre qui prend en compte les réalités de chacun et les besoins de l'ISBW est trouvé et sera corrigé par la suite afin de coller à l'évolution de la situation.

Sur le terrain, les services assurent leurs missions mais sont aussi disponibles pour répondre à de nouveaux besoins :

- Une accueillante se déclare immédiatement prête à accueillir l'enfant d'un couple d'infirmier. L'accueillante (d'un autre service) de cet enfant refusait d'assurer l'accueil de crainte d'une contamination via les parents.
- Les puéricultrices relais reprennent en 48 heures un milieu d'accueil (inconnu du service) qui devait fermer car l'ensemble du personnel était placé en quarantaine. Ce milieu d'accueil n'aura fermé qu'un seul jour.
- Les animateurs extrascolaires et leur staff se démultiplient pour répondre aux demandes des écoles de les appuyer pour la prise en charge des enfants pendant les jours de fermeture des écoles et/ou quand une partie du corps enseignant est placé en quarantaine. Ils appuieront aussi les écoles quand sera décrété que le congé de Toussaint est prolongé. A chaque période de plaines, à partir de mai 2020, des « protocoles » apportent leurs lots de contraintes à respecter. Malgré le fait que ces protocoles arrivent parfois quelques heures avant le début de l'accueil, le Service et les agents s'organisent pour immédiatement être opérationnels.
- Enfin, pour encadrer cette effervescence, l'équipe de direction travaille sans compter les heures, ni les réunions Zoom les weekends. Ils cherchent en flux tendu des solutions pour tenir compte des contraintes matériel, des protocoles, des besoins et inquiétudes des agents, des besoins nouveaux dus au contexte des usagers, aux difficultés de communication consécutif au télétravail des encadrants, ... et cela avec une sérénité qui rassure leurs équipes.

Tous ensemble, les agents de l'Intercommunale ont permis d'assurer leurs missions et même d'aller au-delà : d'être disponibles et créatifs pour répondre aux nouveaux besoins urgents des communes, des écoles, ...

Enfin, il est à noter aussi la disponibilité de deux personnes extérieures : un pharmacien du Brabant wallon - qui connaît bien l'Intercommunale - et qui, dès le 18 mars, s'est proposé pour trouver du matériel de protection pour les agents de terrain. Il fabriquera du gel dès le 20 mars pour les aides familiales. Il fournira finalement pendant les trois phases plus de 4 500 masques chirurgicaux, 3 500 paires de gants en latex, ...

Et une Chastroise qui a spontanément proposé le 19 mars de coudre des masques en tissu pour les agents de terrain. C'est grâce à cette personne qu'à partir du lundi 20 mars, tous les agents sur le terrain disposaient d'un premier masque de protection.

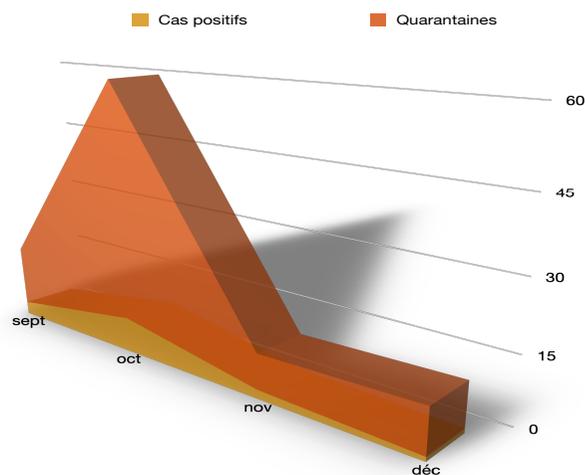
5^{ème} mot : **Gestion humaine :**

Le Bureau exécutif s'est réuni, virtuellement, à 14 reprises pour gérer la crise. La Présidente a suivi au jour le jour, parfois heure par heure la situation. L'équipe de direction, les chefs de service et d'équipe ont tous ajusté leur mode de management à la situation afin, à la fois de maintenir strictement les règles sanitaires et, en même temps, être particulièrement à l'écoute des difficultés, des stress voire des angoisses de leurs équipes sur le terrain. Sur le terrain, accueillantes, animateurs, aides familiales, bricodépanneurs, puéricultrices relais, intervenants du SAPH, ... tous sont conscients et attentifs au poids particulier qui pèse sur les enfants, les parents, les usagers qui sont plus que jamais au centre de leurs préoccupations.

6^{ème} mot : **Contaminations :**

Les chiffres récoltés ne reflètent qu'en partie l'évolution de la pandémie au sein de l'I.S.B.W. pour plusieurs raisons :

Cas positifs/quarantaines chez le personnel - 3^{ème} trimestre 2020



- Le premier cas positif est apparu le 16 septembre. A partir de ce moment-là, il a été décidé de procéder au listing des cas positifs et de toutes les quarantaines préventives et effectives. Les cas présumés Covid-19 antérieurs à l'apparition du test ne sont pas listés.
- Il y a eu une période où le manque de tests à amener les médecins à ne plus tester les personnes symptomatiques mais à prescrire une quarantaine. Les cas positifs ne sont alors plus listés.
- Le S.I.P.P. n'a pas reçu de façon exhaustive tous les résultats des tests et suppose à priori qu'ils étaient négatifs.

13. Organes de gestion (au 31/12/2020)

a. Composition de l'Assemblée générale

Représentants de			
Beauvechain	Madame	Isabelle	DESERF
	Madame	Monique	LEMAIRE-NOEL
	Madame	Anne-Marie	VANCASTER
	Madame	Julie	SNAPPE
	Monsieur	Antoine	DAL
Braine-l'Alleud	Madame	Virginie	LAURENT
	Madame	Alexane	LEFEVRE
	Madame	Mélanie	DELFERRIERE
	Monsieur	Olivier	DEBUS
	Monsieur	Arthur	LAMBERT
Braine-Le-Château	Monsieur	Francis	BRANCART
	Monsieur	Antoine	SAMPOUX
	Madame	Julie	SACRE
	Madame	Charlotte	MAHIAANT
	Madame	Florence	RABBITO
Chastre	Madame	Hélène	RYCKMANS
	Madame	Christine	BRISON
	Madame	Jacqueline	FOCROULLE
	Madame	Anne	FERRIERE
	Monsieur	Thierry	CHAMPAGNE
Chaumont-Gistoux	Madame	Danielle	MOREAU
	Madame	Carole	SANSDRAP
	Madame	Claire	ESCOYEZ-CHARLES
	Monsieur	Pierre-Yves	DOCQUIER
	Monsieur	Xavier	DEUTSCH
Court-Saint-Etienne	Monsieur	Steve	DE WEVERE
	Monsieur	Michel	CLLERCK
	Madame	Séverine	OLEFFE
	Madame	Sarah-Lou	BARROO

Représentants de			
	Monsieur	Michel	TRICOT
Genappe	Monsieur	Benoît	HUTS
	Madame	Sandra	DONNY
	Madame	Valentine	COURTAIN
	Madame	Axelle	VANDERLINCK
	Madame	Ludivine	BROCCA
Grez-Doiceau	Madame	Emmanuelle	VAN HEEMSBERGEN
	Monsieur	Emmanuel	FERRIERE
	Madame	Christine	HENRARD
	Madame	Sarah	OLBRECHTS van ZEEBROECK
	Madame	Yasémin	CHERF-KHAN
Hélicine	Madame	Marie-Laure	MAES
	Monsieur	Axel	SCHEPERS
	Monsieur	Christophe	BREES
	Madame	Murielle	CESAR
	Madame	Cécile	JADOU
Incourt	Madame	Sarah-Françoise	SCHARPE
	Madame	Sophie	PARISSE
	Madame	Véronique	LAENEN
	Madame	Colette	PREVOST
	Monsieur	Jean-Pierre	BEAUMONT
Ittre	Madame	Françoise	PEETERBROECK
	Madame	Pascale	CARTON
	Madame	Lindsay	GOREZ
	Monsieur	Jacques	WAUTIER
	Monsieur	Pol	PERNIAUX
Jodoigne	Madame	Ludivine	HENRIOLLE
	Madame	Bénédicte	DELMEZ
	Madame	Delphine	SAMBREE
	Madame	Annie	DELMEZ
	Madame	Kwamba Reine	DIJEHOUE
La Hulpe	Madame	Déborah	SCHNOENMAEKERS
	Madame	Isabelle	PHILIPPOT
	Madame	Eloïse	DELARUE
	Monsieur	Jean-Marie	CABY

Représentants de			
	Madame	Caroline	SAELENS
Lasne	Monsieur	Alain	GILLIS
	Monsieur	Arnold	de QUIRINI
	Monsieur	Alain	LIMAUGE
	Monsieur	Jules	LOMBA
	Madame	Brigitte	DEFALQUE
Mont-St-Guibert	Madame	Sophie	DEHAUT
	Madame	Marie-Céline	CHENOY
	Madame	Christel	PAESMANS
	Madame	Christiane	PAULUS
	Madame	Nathalie	SANNIKOFF
Nivelles	Monsieur	Grégory	LECLERCQ
	Madame	Margaux	NOTHOMB
	Madame	Laurie	SEMAILLE
	Madame	Claudine	THEYS
	Monsieur	Gaëtan	THIBAUT
Orp-Jauche	Madame	Sarah	REMY
	Madame	Laura	SADIN
	Madame	Maud	STORDEUR
	Madame	Annick	NEMERY
	Madame	Thérèse	D'UDEKEM d'ACQZ
Ottignies LLN	Madame	Cécilia	TORRES
	Madame	Paule-Rita	MALTIER
	Madame	Nadine	FRASELLE
	Madame	Mia Nazmije	DANI
	Madame	Anne-Marie	CHAIDRON-VANDERMAREN
Perwez	Madame	Aurélie	FLABAT
	Madame	Véronique	BIDOUL
	Madame	Mia	HEMPTINNE
	Madame	Elisabeth	COLON
	Madame	Virginie	DRAUX
Ramillies	Monsieur	Daniel	BURNOTTE
	Madame	Yvonne	de GRADY de HORION
	Monsieur	Nicolas	BERCHEM
	Madame	Françoise	HUYBRECHTS
	Monsieur	Emile	SMITS
Rebecq	Madame	Marie-Thérèse	DEHANTSCHUTTER
	Madame	Justine	FULCO
	Madame	Dominique	THIELS
	Monsieur	Patrick	OPHALS
	Monsieur	Jean-Lou	WOUTERS

Représentants de			
Rixensart	Monsieur	Gaëtan	PIRART
	Monsieur	Andréa	ZANAGLIO
	Monsieur	Grégory	VERTE
	Monsieur	Christian	CHATELLE
	Madame	Aurélie	LAURENT
Tubize	Monsieur	Frédéric	JADIN
	Madame	Adriana	ROCCO
	Madame	Marianne	ZAPPONE
	Madame	Nunzia	FONTANAZZA
	Madame	Sophie	SIMAL
Villers-la-Ville	Monsieur	Marc	DRUEZ
	Madame	Delphine	HAULOTTE
	Madame	Shirley	VAN HEMELEN
	Madame	Nadia	EL ABASSI
	Monsieur	Robin	PERPETE
Walhain	Madame	Laurence	SMETS
	Madame	Agnès	NAMUROIS
	Madame	Isabelle	VAN BAVEL-DECOCQ
	Madame	Bernadette	VANDENBOSCH
	Monsieur	Didier	HAYET
Wavre	Madame	Eléonore	DANHIER
	Monsieur	Ludovic	DUTHOIS
	Madame	Carine	HERMAL
	Madame	Kyriaki	MICHELIS
	Madame	Françoise	PIGEOLET
Waterloo	Madame	Céline	LEMAN
	Madame	Aisling	D'HOOGHE
	Madame	Aurélie	NAUD
	Madame	Nathalie	THONON
	Madame	Bénédicte	VANDER BORGHT
Province	Madame	Patricia	LEBON
	Madame	Stéphanie	BURY
	Monsieur	Jean-Luc	MEURICE
	Madame	Brigitte	FLORANI
	Monsieur	Cédric	VERTE

b. Composition du Conseil d'administration

Madame	Delmez	Annie	Commune	
Madame	Henrioulle	Ludivine	Commune	
Madame	Hermal	Carine	Commune	
Madame	Masson	Anne	Commune	Présidente
Madame	Peeterbroeck	Françoise	Commune	
Monsieur	Perpète	Robin	commune	
Monsieur	Pirart	Gaetan	Commune	
Monsieur	Rouget	Lionel	Commune	
Monsieur	Thoreau	Benoît	Commune	
Monsieur	Traoré	Charles	Commune	
Monsieur	Tricot	Michel	Commune	
Madame	Agapitos	Sophie	Province	Vice-Présidente
Madame	Bury	Stéphanie	Province	
Monsieur	Cambron	Carl	Province	
Madame	Darmstaedter	Anne	Province	
Madame	Lebon	Patricia	Province	
Monsieur	Meurice	Jean-Luc	Province	
Monsieur	Otlet	Jacques	Province	
Monsieur	Tordoir	Joseph	Province	
Monsieur	Verté	Cédric	Province	

c. Composition du Bureau exécutif

Madame	Agapitos	Sophie	Province	Vice-Présidente
Madame	Henrioulle	Ludivine	Commune	
Madame	Masson	Anne	Commune	Présidente
Monsieur	Tordoir	Joseph	Province	
Monsieur	Tricot	Michel	Commune	

d. Composition du Comité de rémunération

Madame	Bury	Stéphanie	
Madame	Darmstaedter	Anne	
Monsieur	Pirart	Gaetan	Président
Monsieur	Rouget	Lionel	
Monsieur	Traoré	Charles	

e. Composition du Comité d'audit

Madame	Darmstaedter	Anne	
Madame	Hermal	Carine	
Monsieur	Otlet	Jacques	
Monsieur	Rouget	Lionel	Président
Monsieur	Traoré	Charles	

*

* *

Note de synthèse à l'attention du Conseil d'administration du 18 mai 2021 – arrêt du rapport d'activité 2020

Le CDLD et les statuts de l'ISBW prévoient que chaque année le Conseil d'administration fait rapport des activités réalisées par l'Intercommunale pendant l'exercice visé par les comptes, bilan et rapport de gestion.

L'année 2020 est essentiellement marquée par une tension entre le maintien de la majeure partie des services de terrain et la situation pandémique.

Le rapport reprend, service par service, en ce compris les services support, à la fois ce qui a été réalisé en tant qu'activité normale mais aussi ce qui a été réalisé et comment en raison de la pandémie.

Vincent De Laet
05/05/21



DÉLIBÉRATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'INTERCOMMUNALE SOCIALE DU BRABANT WALLON DU 18 MAI 2020

Objet : Adoption du rapport d'activité 2020 du Conseil d'administration.

Présents : voir liste des présences.

Vu le Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation ;

Vu les statuts de l'Intercommunale sociale du Brabant wallon approuvés le 20 février 2008 et notamment l'article 24§1^{er} ;

Vu le décret du 1^{er} octobre 2020 organisant jusqu'au 31 décembre 2020 la tenue des réunions des organes des intercommunales, des sociétés à participation publique locale significative, des associations de pouvoirs publics visées à l'article 118 de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, des sociétés de logement de service public, des ASBL communales ou provinciales, des régies communales ou provinciales autonomes, d'associations de projet ou de tout autre organisme supra-local ayant pris la forme d'une société ou d'une association ;

Vu le décret du 1^{er} avril 2021 modifiant le décret du 1^{er} octobre 2020 organisant jusqu'au 31 décembre 2020 la tenue des réunions des organes des intercommunales, des sociétés à participation publique locale significative, des associations de pouvoirs publics visées à l'article 118 de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, des sociétés de logement de service public, des ASBL communales ou provinciales, des régies communales ou provinciales autonomes, d'associations de projet ou de tout autre organisme supra-local ayant pris la forme d'une société ou d'une association

Sur proposition du Bureau exécutif ;

Après en avoir délibéré ;

DECIDE A XXX :

Article unique :

D'arrêter le rapport d'activités 2020 et de le soumettre à la prochaine Assemblée générale.

Vincent De Laet
Directeur général

Anne Masson
Présidente