



# Rapport d'activités 2023



## **1. Editorial**

Le rapport d'activités 2023 est dense tant il comporte d'informations sur nos activités. Je vous invite à en prendre connaissance avec sérieux et application. Oui ! Avec sérieux et application. En voilà une bien drôle injonction, me direz-vous ! En effet, sa lecture vous démontrera, s'il le fallait encore, l'importance des missions de notre institution.

Voici quelques chiffres qui mettent en évidence le rôle essentiel de l'ISBW pour les usagers de notre province :

- 429.405 journées d'accueil extra-scolaires et plaines de vacances,
- 22.667 journées complètes et 1431 demi-journées pour les accueillantes d'enfants,
- 477 journées prestées par les puéricultrices relais,
- 69 personnes accompagnées par le Service d'accompagnement de la personne handicapée,
- 14.819 heures prestées par les aides familiales auprès de 117 usagers,
- 803 heures prestées par les brico-dépanneurs,
- 46 journées de formation sur inscriptions individuelles, subventionnées par l'ONE,
- 30.000 factures établies,
- 20 dossiers de subventionnement à remplir pour les différents pouvoirs subsidants.

Cela donne un peu le tournis, n'est-ce pas ?

Si l'ISBW n'existait pas, il est certain que notre territoire perdrait un acteur majeur d'inclusion, de solidarité et d'épanouissement de nos usagers.

L'ISBW est au service de notre population et ce modèle est atypique et unique.

Nulle part en Région wallonne on ne retrouve une institution publique qui déploie autant d'activités envers autant de publics différents.

Mon vœu le plus cher est que chaque mandataire, chaque lecteur de ce rapport prenne conscience de la richesse que l'ISBW représente pour notre société.

Bien sûr, ce modèle a un coût. Mais est-il si exorbitant que cela ? Comme dans toute réflexion budgétaire, il s'agit, avant tout, d'une question de choix, de choix et de stratégie.



D'autres faits tout aussi importants que les chiffres ont marqué cette année 2023.

Tout d'abord, c'est la première année complète que nous passons dans nos nouveaux locaux du Mazerin. Des bureaux adaptés aux normes d'aujourd'hui, une cohérence dans la disposition des différents départements, un environnement lumineux et confortable permettent, tout naturellement, une plus grande transversalité pour le bien de chaque service. Cette nouvelle implantation fait l'unanimité auprès de nos collaborateurs.

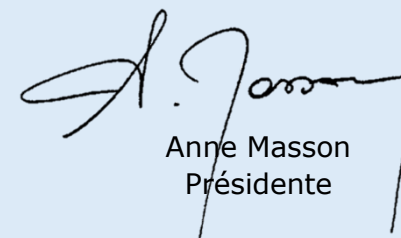
Au cours de cette année, nous avons également opéré une petite révolution numérique avec l'implémentation de la suite Office 365, la refonte de notre intranet, la mise en place effective du logiciel Apschool qui permet une meilleure comptabilisation des heures d'accueil extra-scolaires ainsi que la mise en place de tableaux de bord dynamiques qui conduisent à un monitoring pointu de nos activités.

Enfin, 2023 a vu la poursuite de la mission de consultance, démarrée à l'été précédent. Les résultats envisagés ont été présentés lors de réunions avec les membres de notre Conseil d'administration, de notre Assemblée générale. Ces présentations ont également fait l'objet de réunions des fédérations politiques.

Le travail qui a été réalisé en amont est, vous vous en doutez, colossal. Pendant toute cette année, avec l'aide de nos consultants, l'équipe de direction a travaillé d'arrache-pied pour présenter des tableaux de bord et des scénarii qui tiennent la route. Il a fallu faire des choix, écarter des options en imaginant d'autres pour arriver à un résultat qui stabilise l'équilibre financier de l'Intercommunale tout en respectant une saine gestion des ressources humaines. Ce n'était ni facile, ni évident...

Je tiens particulièrement à saluer la parfaite implication de l'ensemble de nos équipes. Je remercie aussi les membres de notre Bureau exécutif qui a joué son rôle avec conscience et intelligence.

Descartes écrivait : « *C'est proprement ne valoir rien que de n'être utile à personne* ». Je fais le pari qu'à la lecture de ce rapport d'activités, vous trouverez que notre Intercommunale est une institution utile et de grande valeur.



Anne Masson  
Présidente

## 2. Table des matières

<b>1. Editorial</b>	<b>1</b>
<b>2. Table des matières</b>	<b>3</b>
<b>3. Service d'accueillantes d'enfants</b>	<b>5</b>
<b>a. Indicateurs qualitatifs</b>	<b>5</b>
Missions	5
Contexte 2023	5
A noter en 2023	5
Ambitions	6
<b>b. Indicateurs quantitatifs</b>	<b>6</b>
<b>4. Expertises 0-3 ans</b>	<b>8</b>
<b>a. Indicateurs qualitatifs</b>	<b>8</b>
Missions	8
Contexte 2023	8
A noter en 2023	8
Ambitions	9
<b>b. Indicateurs quantitatifs</b>	<b>9</b>
<b>5. Service des puéricultrices relais</b>	<b>11</b>
<b>a. Indicateurs qualitatifs</b>	<b>11</b>
Missions	11
Contexte 2023	11
A noter en 2023	11
<b>b. Indicateurs quantitatifs</b>	<b>12</b>
<b>6. Service d'accueil extrascolaire et plaines</b>	<b>14</b>
<b>a. Indicateurs qualitatifs</b>	<b>14</b>
Missions	14
Contexte 2023	14
A noter en 2023	14
<b>b. Indicateurs quantitatifs</b>	<b>16</b>
<b>7. Service d'Accompagnement de la Personne handicapée</b>	<b>17</b>
<b>a. Indicateurs qualitatifs</b>	<b>17</b>
Missions	17
Contexte 2023	17
A noter en 2023	17

b.	Indicateurs quantitatifs	18
<b>8.</b>	<b>Service d'Aide aux Familles et aux Aînés</b>	<b>20</b>
a.	Indicateurs qualitatifs	20
	Missions	20
	Contexte 2023	20
	A noter en 2023	20
b.	Indicateurs quantitatifs	21
<b>9.</b>	<b>Service Formation</b>	<b>24</b>
a.	Indicateurs qualitatifs	24
	Missions	24
	Contexte 2023	24
	A noter en 2023	24
b.	Indicateurs quantitatifs	25
<b>10.</b>	<b>Équipe Informatique et Communication (Infocom)</b>	<b>28</b>
	Missions	28
	Contexte	28
	À noter en 2023	28
<b>11.</b>	<b>Pôle Budget &amp; Finance</b>	<b>29</b>
	Missions	29
	Contexte 2023	29
	A noter en 2023	29
	Statistiques	30
<b>12.</b>	<b>Pôle des Ressources Humaines</b>	<b>32</b>
	Missions	32
	Contexte 2023	32
	A noter 2023	32
<b>13.</b>	<b>Statistique du personnel</b>	<b>33</b>
<b>14.</b>	<b>Organes de gestion</b>	<b>36</b>
	Assemblée générale	36
	Le Conseil d'administration	38
	Le Bureau exécutif	39
	Comité de rémunération	39
	Comité d'Audit	39

### **3. Service d'accueillantes d'enfants**

#### **a. Indicateurs qualitatifs**

##### **Missions**

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

##### **Contexte 2023**

Depuis janvier 2022 et pour les 5 années à venir, le service de l'ISBW est agréé par l'ONE pour 180 places d'accueil, soit 45 accueillantes. L'équipe est composée d'une cheffe de service, de 3 travailleuses psycho-médico-sociales (2,5 ETP) et d'une collaboratrice administrative. Le passage au statut de salarié s'est poursuivi avec l'ouverture aux 4/5<sup>ème</sup> temps : 5 accueillantes conventionnées ont ainsi pu bénéficier du statut d'accueillante salariée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

##### **A noter en 2023**

La reprise des 3 accueillantes conventionnées du service des accueillantes de Villers-la-Ville à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023 a été un succès. Avec l'arrivée des 3 nouvelles accueillantes, le nombre d'accueillantes est passé de 36, fin 2022, à 39, au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Le nombre d'accueillantes a ensuite un peu diminué en 2023 passant de 39 accueillantes en début d'année à 37 accueillantes en fin d'année.

Au cours de l'année 2023, 3 accueillantes ont pris leur pension et 1 accueillante a décidé de mettre fin à ses activités.

Deux nouvelles accueillantes ont rejoint le service en 2023 : une sur la commune d'Hélécine et une sur la commune de Rebecq.

Fin 2023, 2 co-accueils sont encore en activité.

Au 31 décembre 2023, elles étaient ainsi 20 accueillantes salariées, 13 accueillantes conventionnées et 4 co-accueillantes conventionnées.

La participation financière des Communes et CPAS conventionnés s'élève à 147.731 euros cette année. A titre de comparaison, elle était de 138.816 euros en 2022 (augmentation des tarifs à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022), 80.096 euros en 2021, 73.446 euros en 2020, 71.792 euros en 2019, 50.850 euros en 2018 et 27.668 euros en 2017.

Inspirée par la formation «Faire vivre son projet d'accueil» à destination des accueillantes, le Service a lui aussi poursuivi sa réflexion et mis à jour son projet d'accueil. Le nouveau projet d'accueil est structuré autour de deux axes essentiels : les besoins de l'enfant pour son bien-être et le partenariat avec les parents.

L'année 2023 a également été marquée par des actions de valorisation et visibilisation du métier d'accueillante d'enfants : publication d'articles dans des bulletins d'information communaux, organisation de séances d'information à destination de candidates accueillantes,

participation à des salons de l'emploi et à un groupe de travail avec le Forem, collaboration avec l'Instance Bassin Emploi Formation et Enseignement qualifiant (IBEFE) du Brabant wallon dans le cadre d'une analyse sur le secteur de la petite enfance.

Le Service, s'inscrivant dans un processus de transmission des savoirs, savoir-faire et savoir-être professionnels, a accueilli une stagiaire assistante sociale de 3<sup>e</sup> année.

Enfin, la fin de l'année a été consacrée en partie à la préparation de la reprise des services des accueillantes de Rixensart et de Genappe en 2024.

### **Ambitions**

Continuer à valoriser et visibiliser le métier d'accueillante d'enfants.

Faire face aux enjeux spécifiques liés à l'avenir des co-accueils.

Améliorer et simplifier la gestion administrative et financière du service par la mise en œuvre de procédures et le recours à de nouveaux outils de gestion plus performants.

Continuer à entretenir la dynamique de l'équipe autour du projet, pour un accueil de qualité.

Favoriser les collaborations et/ou synergies entre les accueillantes, leur offrir des espaces d'échanges.

Proposer de développer plus de mutualisation et/ou des projets innovants.

### **b. Indicateurs quantitatifs**

La reprise de certains services permet de contrebalancer pour l'instant les départs à la pension et les arrêts d'activité des accueillantes de sorte qu'il y a une stabilisation du nombre d'accueillantes en 2023 : 37 accueillantes en fin d'année 2023 contre 36 accueillantes en fin d'année 2022.

Légère augmentation du nombre de journées d'accueil : 22.667 journées complètes et 1.461 demi-jours en 2023 contre 22.478 jours complets et 1.445 demi-jours en 2022.

Prestations 2023	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	0	19	131	1.831
Chastre	3	0	0	17	91	1.752
Chaumont-Gistoux	1	0	0	8	39	875
Grez-Doiceau	0	3	0	15	115	1.926
Hélécine	0	1	0	6	35	296
Incourt	0	1	2	23	305	1.961
Jodoigne	0	2	0	14	69	1.304
La Hulpe	0	2	2	21	53	2.397
Lasne	0	2	0	9	15	618
Mont-St-Guibert	0	1	0	6	34	661
Orp-Jauche	0	2	0	10	35	1.007
Perwez	1	2	0	25	160	2.032
Ramillies	2	3	0	26	150	3.233
Rebecq	0	2	0	13	40	737
Villers-la-Ville	3	0	0	24	189	2.037
Walhain	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	12	22	4	236	1.461	22.667

Le Service a réalisé ses missions sur 16 des 27 communes du Brabant wallon en 2023 : Beauvechain, Chastre, Chaumont-Gistoux, Grez-Doiceau, Hélécine, Incourt, Jodoigne, La Hulpe, Lasne, Mont-Saint-Guibert, Orp-Jauche, Perwez, Ramillies, Rebecq, Villers-la-Ville, Walhain.



## 4. Expertises 0-3 ans

### a. Indicateurs qualitatifs

#### **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.

#### **Contexte 2023**

L'équipe expertises a continué à adapter les services et outils proposés aux besoins du terrain. Les labos d'échanges de pratiques et de création d'outils entre responsables des milieux d'accueil se sont poursuivis.

Le secteur de la petite enfance a encore connu une année compliquée en 2023 : le secteur est confronté à un grand taux d'absences des professionnels (accueillant(e)s et responsables) au sein des milieux d'accueil et à de grandes difficultés de recrutement.

L'équipe expertises a d'ailleurs participé à de nombreuses procédures de recrutement en soutien aux directions et pouvoirs organisateurs de milieux d'accueil.

#### **A noter en 2023**

Le travail de l'équipe expertises s'est centré sur les labos en proposant des thématiques qui ressortent des besoins du terrain, sur les consultances principalement liées au recrutement cette année, sur la rédaction des guides thématiques et enfin sur la préparation d'une formation sur la familiarisation à destination des responsables de milieux d'accueil en collaboration avec le service formation.

Une des deux chargées d'expertises a malheureusement été absente durant plusieurs mois en cette année 2023 de sorte que le nombre de labos organisés a été quelque peu réduit et les consultances également.

En ce qui concerne les labos, la formule hybride qui a été mise en place l'année précédente avec une alternance de moments en visio et de moments en présentiel s'est poursuivie: les rencontres en amont se font majoritairement en visio, les labos échanges et labos atelier en présentiel et les labos feedback majoritairement en visio. Les retours des participants sont toujours très positifs sur ces moments entre pairs qui permettent d'échanger sur leurs pratiques et de créer et fortifier le réseau de responsables de milieu d'accueil.

La mise en place d'un formulaire d'inscription en ligne aux labos a facilité les inscriptions et le suivi de celles-ci. Il y a eu une augmentation du nombre d'inscriptions aux labos qui passe de 139 (pour 20 labos organisés) en 2022 à 153 (pour 11 labos organisés) en 2023. Un labo sur l'organisation des sections a même été dédoublé pour permettre à l'ensemble des inscrits d'y participer. Comme l'année précédente, le contexte a malheureusement engendré de nombreuses absences de dernière minute (absence pour maladie des responsables, présence des responsables en section pour pallier l'absence de personnel d'accueil, surcharge de travail administratif...) : sur 153 inscriptions, il y a eu 83 participations effectives (contre 91 en 2022).

Deux consultances ont été réalisées (sur le projet d'accueil et sur l'accueil de nouveaux travailleurs) et l'équipe a participé à 7 procédures de recrutement (préparation des examens écrits et oraux, correction des examens, participation aux jurys d'épreuves orales...).

L'équipe a continué la rédaction des guides thématiques supports aux consultances. Cette année, 1 nouveau guide a été finalisé (sur l'écologie en milieu d'accueil) et un outil collaboratif créé (sur le recrutement).

L'analyse de l'évolution des places d'accueil et taux de couverture en Brabant wallon pour l'année 2022 a pu être réalisée en obtenant l'indication du nombre d'enfants de 0 à 3 ans auprès de chaque commune (l'information n'étant plus disponible auprès du comité subrégional de l'ONE).

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).

### **Ambitions**

Réfléchir aux missions futures de l'équipe expertises et ajuster les activités existantes et en développer d'autres, en fonction des besoins et du contexte.

Valoriser les expériences et expertises de terrain auprès des autres responsables de milieux d'accueil.

Animer des modules de formation à destination des responsables de milieux d'accueil et des accompagnements d'équipes dans la programmation ONE.

Valoriser les guides thématiques et les outils coconstruits dans le cadre des labos du 0-3 auprès des responsables de milieux d'accueil.

Accompagner les porteurs de projets dans la création des nouveaux milieux d'accueil retenus dans le cadre du Plan Cigogne.

Accompagner les nouvelles directions de milieux d'accueil à la suite de la mise en place du subside de renforcement par l'ONE.

### **b. Indicateurs quantitatifs**

43 milieux d'accueil (contre 40 en 2022), situés dans 21 des communes de la province (contre 20 en 2022) ont été concernés par au moins une activité de l'équipe expertises.

Labos du 0-3 :

- 11 labos organisés dont 9 labos-échanges, 1 labo-atelier et 1 labo-feedback.
- 8 thématiques abordées : le recrutement, l'organisation des sections, les horaires de travail, les temps de sieste, les partenariats extérieurs, le matériel, la notion de référente, les moments de repas.
- 18 communes, 34 milieux d'accueil collectifs et 3 services d'accueil d'enfants : 153 participations prévues et 83 participations effectives ;
- 1 guide de consultance finalisé ;

↳ 1 modèle / outil créé dans le labo Atelier et adaptable par les milieux d'accueil.

17 Rencontres en amont des labos : 10 communes, 15 milieux d'accueil.

7 Participations à des procédures de recrutement : 2 communes (Court-Saint-Etienne, Tubize), 3 milieux d'accueil.

2 Consultances auprès de 1 milieux d'accueil collectif (Lasne) et 1 Service d'Accueillant(e)s d'enfants (ISBW)

Analyse annuelle de l'évolution du nombre de places d'accueil et taux de couverture en Brabant wallon.

L'équipe a réalisé ses missions sur 21 des 27 communes du Brabant wallon en 2023: Beauvechain, Braine-l'Alleud, Chastre, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Grez-Doiceau, Incourt, Ittre, Jodoigne, Lasne, Mont-Saint-Guibert, Nivelles, Ottignies Louvain-la-Neuve, Ramillies, Rebecq, Rixensart, Tubize, Villers-la-Ville, Walhain, Waterloo et Wavre.

## **5. Service des puéricultrices relais**

### **a. Indicateurs qualitatifs**

#### **Missions**

Aider les milieux d'accueil à garantir la continuité et la qualité de l'accueil nonobstant l'absence, prévue ou non, de personnel de puériculture.

#### **Contexte 2023**

- Report, sur l'année 2023, d'un nombre élevé de journées conventionnées 2022 non prestées en raison des absences et difficultés de recrutement.
- Augmentation du nombre de journées conventionnées entre 2022 et 2023 et du nombre de milieux d'accueil conventionnés.
- Augmentation du nombre de jours prestés par les puéricultrices relais.

#### **A noter en 2023**

Le Service compte 26 milieux d'accueil conventionnés en 2023 (dont 2 pouvoirs organisateurs privés). Par rapport à 2022, 6 nouveaux milieux d'accueil ont signé une première convention et un milieu d'accueil a décidé de ne pas reconduire la convention de collaboration. Le nombre de jours conventionnés a ainsi augmenté considérablement en 2023 et était de 485 journées de prestations.

Evolution des jours conventionnés : 306 en 2017, 345 en 2018, 425 en 2019, 435 en 2020, 453 en 2021, 394 en 2022 pour 485 en 2023.

Outre l'augmentation significative du nombre de journées prestées, l'année 2023 a été marquée par une stabilisation de l'équipe de puéricultrices relais avec 4 puéricultrices pour 3 équivalents temps plein.

Un travail important d'accompagnement des nouvelles puéricultrices relais a été mené ainsi qu'un travail sur la cohésion d'équipe et la cohérence des pratiques.

Les 6 nouveaux milieux d'accueil partenaires ont également été accompagnés par la coordinatrice : des rencontres ont eu lieu afin de faire connaître le fonctionnement du Service et de prendre connaissance du projet d'accueil du milieu d'accueil, son fonctionnement propre et ses attentes. Des demi-journées d'observation et de familiarisation des puéricultrices relais ont également été réalisées dans ces nouveaux milieux d'accueil partenaires.

L'évaluation des collaborations avec les milieux d'accueil partenaires s'est poursuivie.

## **Ambitions**

Maintenir le haut niveau de qualité du service.

Augmenter encore le nombre de journées prestées afin de limiter le nombre de journées non prestées à reporter à l'année suivante.

Poursuivre l'évaluation des collaborations avec les milieux d'accueil conventionnés et adapter le fonctionnement du Service en conséquence le cas échéant.

Créer de nouveaux outils de gestion des plannings des puéricultrices relais, du décompte du nombre de journées de prestations par milieu d'accueil et des priorités pour l'utilisation des jours de prestation.

### **b. Indicateurs quantitatifs**

- 26 milieux d'accueil conventionnés.
- 485 jours conventionnés 2023 et 50,5 jours conventionnés non utilisés au 4ème trimestre de 2022 reportés au 1er trimestre 2023.  
→ Total de 535,5 jours à prester.
- 477 jours prestés en 2023 (contre 362,5 jours prestés en 2022).

Beauvechain		
	Les Sauverdias	20
Braine-l'Alleud		
	Au bois joli	20
	Les Mazindjes	16
	Les Oisillons	20
	Les P'tits Dragons de l'Estrée	25
	Les P'tits Mouchons	16
	Ribambelle	16
Braine-le-Château		
	La Marmotine	20
Chastre		
	Les P'tits Mousses	20
Chaumont-Gistoux		
	Bruyères et coquelicots	16
	Bouton d'or	12
	Chant de blé	8
Grez Doiceau		

	Baby Club	8
	Baby Boom	15
Ittre		
	Virginal-Les Ptits Mouchons	20
Jodoigne		
	Les Lutins	30
	Espace enfance	20
La Hulpe		
	Les Tiffins	24
Lasne		
	Les Marmousets	15
	Les Lucioles	20
	ASBL Les Petits Tambours	50
Mont-Saint-Guibert		
	Les Ptits Filous	15
	Les Boutchoux de l'Axis	16
Ottignies Louvain-la-Neuve		
	La Pyramide	20
Villers-la-Ville		
	Berceau	15
	Les Pious-Pious	8
	TOTAL jours conventionnés	485
	Jours remboursés	0,5
	Jours reportés de 2022	50,5
	Total des jours prestés	477

Le Service a réalisé ses missions sur 13 des 27 communes du Brabant wallon en 2023 : Beauvechain, Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Chastre, Chaumont-Gistoux, Grez-Doiceau, Ittre, Jodoigne, La Hulpe, Lasne, Mont-Saint-Guibert, Ottignies Louvain-la-Neuve, Villers-la-Ville.

## **6. Service d'accueil extrascolaire et plaines**

### **a. Indicateurs qualitatifs**

#### **Missions**

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 entre 7 et 18 heures, 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).

Depuis quelques années, le Service a élargi ses missions et assure également l'accueil des enfants durant les temps de midi et lors des journées pédagogiques.

#### **Contexte 2023**

L'année 2023 a été marquée par :

- un cadre du personnel enfin complet ;
- une adaptation au nouveau calendrier scolaire annuel et à de nouvelles demandes ;
- une stabilisation en matière de digitalisation.

#### **A noter en 2023**

##### **a. L'évolution en chiffres :**

L'année 2023 se caractérise par la poursuite de la remontée du nombre de journées de présences des enfants sur les lieux d'accueil, un nombre qui avait connu une forte baisse avec le COVID depuis 2020. En 2023, le Service rattrape et même dépasse les présences de l'année 2019 qui culminaient – tous accueils confondus - à 399.000.

- 245.897 prestations en 2020,
- 322.149 prestations en 2021,
- 358.577 prestations en 2022,
- en 2023, 409.342 journées ont été prestées.

Une explication pourrait être un meilleur suivi des prestations grâce à la plateforme ISBW.Apschool et l'attribution d'un badge à tout nouvel enfant.

D'une manière étonnante, les journées d'accueil flexible n'ont jamais été aussi élevées : 20.063 pour 14.623 en 2022. L'extension du télétravail ne semble donc pas avoir d'effet sur le développement du service ni sur le besoin d'horaires élargis pour les parents.

La même remontée ne se marque pas pour les plaines de vacances où le nombre de journées diminue : 20.235 pour 23.134 journées en 2022, et cela malgré le nouveau partenariat avec Wavre. Cette diminution est liée, d'une part, aux nouveaux rythmes scolaires annuels qui entraînent un nombre moindre de semaines organisées durant l'été et, d'autre part, au nombre moindre de locaux mis à notre disposition par certaines communes, ce qui impacte le nombre de places proposées.

#### b. Une stabilisation en matière de digitalisation

La plateforme ISBW.Apschool permettant la gestion des inscriptions, des prestations, des paiements, des attestations fiscales, ... pour l'accueil extrascolaire, les plaines de vacances et les journées pédagogiques a été lancée en septembre 2022. Et les débuts ont été laborieux, mobilisant toute l'énergie et la patience de l'équipe support. En 2023, la situation s'est éclaircie et des améliorations notables ont été apportées à cet outil. Même s'il n'est pas encore parfait à ce jour et présente encore des points à corriger, il est maintenant largement fonctionnel et facilite de nombreuses tâches administratives et comptables.

A la rentrée scolaire 2023, le Service tout entier s'est mobilisé pour que les parents des nouveaux enfants accueillis créent leur compte et se connectent. Cette campagne s'est déroulée avec succès. Augmenter le taux de connexion reste toutefois un enjeu à relever de manière permanente. Un accompagnement individualisé des parents qui en ont besoin en raison de la fracture numérique reste d'actualité. Envers les parents « de mauvaise volonté », peu de mesures sont possibles, le travail de conviction se poursuit, en sachant que la non-connexion pose également des questions de sécurité puisque nous n'avons aucune donnée sur l'enfant accueilli.

#### c. Des plaines qui s'adaptent

L'ISBW s'est adaptée au nouveau calendrier des rythmes scolaires annuels (cycles de 7 semaines de cours et deux de repos) et a proposé sur toutes les communes partenaires qui le souhaitaient deux semaines de plaines de détente et d'automne. A noter que le Service n'a pas pu répondre positivement aux très nombreuses demandes d'inscription pour ces périodes.

La Ville d'Ottignies Louvain-la-Neuve a souhaité que l'ISBW poursuive l'ouverture de 20 places « spécial tout-petits » (2,5 à 3 ans) dans les espaces accueillants et bien adaptés de l'école de la Croix, préférant un projet professionnel vu le jeune âge des enfants.

La Ville de Wavre a sollicité l'Intercommunale pour organiser 110 places d'accueil sur deux lieux durant les plaines d'été et d'automne. L'ONE a accepté d'agréer ces nouveaux lieux mais sans accorder de subside complémentaire, la Ville a donc pris les différents frais (essentiellement engagement d'étudiants, achat de goûters et de matériel ludique) à sa charge en déduisant les participations financières parentales. Ces deux plaines représentent 3.004 journées d'accueil.

#### d. Un cadre du personnel au complet

En 2023, le Service a maintenu le nombre de 7 coordinatrices, avec des contrats de remplacement liés à des écartements pour maternité. Sous la houlette de la Cheffe de service, l'équipe a maintenu une dynamique constructive et solidaire, soudée autour de la dimension « service ».

En ce qui concerne les animateurs, pour rappel, le cadastre total de ceux-ci est composé des emplois subsidiés par l'ONE (63,6 ETP), des postes APE (les 10 anciens Emplois-Jeunes à 0,8 ETP), des postes financés par les communes pour les lieux d'accueil ouverts après le



moratoire ou en remplacement d'animateurs communaux absents. Sans devenir aisé, le recrutement d'animateurs s'est amélioré en 2023 et l'ensemble des postes a pu être rempli ... du moins quelques jours avant un nouvel écartement pour maternité. Outre ces écartements, on note des absences pour cause de maladie de longue durée et même des démissions pour des causes diverses ; ce qui implique le maintien de campagnes de recrutement fréquentes. Les candidatures de stagiaires, d'étudiants ou de connaissances des animateurs restent nombreuses.

### b. Indicateurs quantitatifs

Communes	2019	2020	2021	2022	2023
	Nombre de journées d'accueil				
BEAUVECHAIN	22.737	14.154	15.092	19.100	22.533
BRAINE-LE-CHATEAU	57.531	34.995	44.474	53.642	61.258
GENAPPE	26.129	14.758	20.014	21.158	28.346
HELECINE	1.040	826	-	-	-
INCOURT	37.282	22.742	28.115	34.505	43.501
JODOIGNE	3.256	2.240	2.876	2.631	1.487
LA HULPE	40.338	28.093	38.735	41.896	43.052
NIVELLES	63.843	35.545	46.606	54.504	65.166
OTTIGNIES LLN	21.500	15.708	20.067	23.594	25.979
RAMILLIES	-	665	705	-	-
TUBIZE	125.633	76.263	96.968	107.068	135.079
WAVRE	-	-	-	-	3.004
	Total : 399.289 dont 12.488 en horaire flexible)	Total : 245.897 (dont 19.293 en horaire flexible)	Total : 313.652 (dont 8.513 en horaire flexible)	Total : 358.577 dont 14.623 horaire flexible)	Total : 429.405 dont 20.063 horaire flexible)

**Le Service a réalisé ses missions sur 10 des 27 communes du Brabant wallon en 2023 : Beauvechain, Braine-le-Château, Genappe, Incourt, Jodoigne, La Hulpe, Nivelles, Ottignies Louvain-la-Neuve, Tubize et Wavre.**

## **7. Service d'Accompagnement de la Personne handicapée**

### **a. Indicateurs qualitatifs**

#### **Missions**

Le Service d'Accompagnement de la Personne Handicapée et le Soutien Dans l'Emploi ont pour missions principales d'accompagner 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...). Le Soutien Dans l'Emploi a pour mission de 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. Si le Service ne peut répondre à leur demande, nous les orientons vers d'autres services ressources. L'accompagnement tient toujours compte de la personnalité, des souhaits, du rythme des personnes accompagnées et tente de soutenir la personne à trouver ses ressources personnelles et à les faire valoir. Le Service fait « avec » et pas « pour » la personne.

#### **Contexte 2023**

Durant l'année 2023, le Service a fonctionné à effectif réduit durant plusieurs mois (congé de maternité, congé parental et absences maladies). Ayant fait preuve de polyvalence et de conscience professionnelle, le suivi des accompagnements, tant pour le Soutien Dans l'Emploi que pour le Service d'Accompagnement, a pu être assuré. Le nombre de dossiers minimum à prendre en charge a donc été atteint grâce à l'implication de chaque membre de l'équipe.

Depuis quelques années, et cela se confirme encore en 2023, le Service accompagne de plus en plus de personnes souffrant de troubles psychiques et/ou troubles graves du comportement. L'équipe cherche constamment à améliorer ses connaissances en fonction des spécificités et de la diversité des accompagnements pour répondre au mieux aux besoins des usagers.

#### **A noter en 2023**

Des personnes, de plus en plus nombreuses, viennent chercher du soutien et un accompagnement auprès du Service, et ce, sans aucune publicité. Aussi, au vu de la 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 le Service par les professionnels du réseau, il peut être déduit que l'ISBW répond aux attentes et besoins spécifiques de cette partie de la population du Brabant wallon.

Le Service a accompagné en 2023 : 69 personnes et a été actif sur 24 communes de la province (5 de plus qu'en 2022). Le Service d'accompagnement (SAC) a suivi 53 personnes, contre 42 en 2021 et 51 en 2022. Le Soutien Dans l'Emploi (SDE) a accompagné 26 personnes, contre 27 personnes en 2022 (et ce, malgré le changement de personne pour cette fonction). Le SAC et le SDE ont travaillé ensemble pour 10 accompagnements.

Le Service a remis en place les réunions avec l'Aide en Milieu de Vie (AMV) et les Agents d'Intégration Professionnelle (AIP) de l'AViQ.

Les membres du Service ont continué leur implication dans les différents mandats du Réseau 107 BW, leur participation aux réunions mensuelles pour les logements accompagnés (dont l'ISBW avait la présidence en 2023), dans le projet « Camionnette solidaire » ainsi que la collaboration avec le projet « Solidons » de Nivelles.

### **b. Indicateurs quantitatifs**

<b>Domicile de résidence de l'utilisateur</b>		
	<b>Nbre Dossiers SDE (*)</b>	<b>Nbre Dossiers SAC (**)</b>
Braine-l'Alleud	1	5
Braine-le-Château		1
Chastre	1	1
Chaumont-Gistoux	2	2
Court-St-Etienne	2	1
Genappe	1	1
Grez-Doiceau	1	
Ittre	1	1
Jodoigne	2	2
La Hulpe		1
Lasne		1
Mont-St-Guibert	1	
Nivelles	2	6
Orp-Jauche	1	1
Ottignies LLN	2	6
Perwez	1	
Ramillies	3	
Rebecq		1
Rixensart	1	2
Tubize	2	5
Villers-la-Ville		1
Walhain		2
Waterloo	1	7

Wavre	1	6
Hors Province	-	-
(*) Soutien Dans l'Emploi	(**) Service d'Accompagnement	

Le Service a réalisé ses missions sur 24 des 27 Communes du Brabant wallon en 2023 : Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Chastre, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Genappe, Grez-Doiceau, Ittre, Jodoigne, Lasne, La Hulpe, Mont-st-Guibert, Nivelles, Orp-Jauche, Ottignies Louvain-la-Neuve, Perwez, Ramillies, Rebecq, Rixensart, Tubize, Villers-la-Ville, Walhain, Waterloo et Wavre.

## **8. Service d'Aide aux Familles et aux Aînés**

### **a. Indicateurs qualitatifs**

#### **Missions**

Le Service d'aide aux familles et aux aînés s'adresse à toute personne jeune ou moins jeune, porteuse ou non d'un handicap, précarisée ou non, vivant une situation difficile, que celle-ci soit temporaire, à plus long terme ou définitive.

L'intervention de nos aides familiales permet de respecter le choix de nos aînés de vieillir chez soi mais aussi d'apporter un répit à l'entourage, quand il y en a et de pouvoir ainsi concilier vie privée, professionnelle et bien-être.

Le Service a déterminé des lignes conductrices qui servent de repères dans la prise en charge de nos usagers : le maintien à domicile, le développement du bien-être et l'épanouissement des personnes pour lesquelles le Service intervient et ce, dans les meilleures conditions possibles.

#### **Contexte 2023**

Cette année 2023 fut marquée par un haut taux d'absences tant au sein de l'équipe de terrain que de l'encadrement. L'engagement d'une nouvelle aide familiale est venu redonner un léger souffle à l'équipe de terrain en fin d'année.

L'organisation du Service est mise à rude épreuve par ces nombreuses absences, les retours en mi-temps préconisés par les médecins et la complexité de recruter de nouvelles personnes.

Malgré ces difficultés, l'ISBW a assuré les prestations auprès de ses usagers. Le dernier quadrimestre signe le retour au complet de l'équipe d'encadrement et l'envie de faire évoluer le Service avec des procédures de travail simplifiées et la création d'un programme informatique pour faciliter l'encodage, l'accès et l'utilisation des données.

#### **A noter en 2023**

Le professionnalisme, l'implication et le dévouement de nos aides familiales permettent de continuer de dépanner nos usagers malgré un taux d'absences (principalement lié à des maux physiques) grandissant et une difficulté manifeste à recruter de nouveaux membres. Il est évident que les missions restent essentielles auprès des usagers mais qu'il y a un manque criant de personnel sur le terrain nécessaire pour répondre pleinement et de manière optimale à toute demande. Les aides familiales ont presté 14.819 heures chez 117 usagers contre 15.277 heures auprès de 125 usagers en 2022. Il faut constater encore cette année une augmentation du nombre de « petites » prestations avec comme conséquence directe une diminution des heures. En effet, les aides familiales ont effectué 205 prestations de plus en 2023 alors que le volume d'heures a diminué : des temps de trajet qui ne sont pas entièrement comptabilisés dans le nombre d'heures effectuées au total se rajoutent entre des prestations courtes. Et il arrive fréquemment que les aides familiales interviennent plusieurs fois sur une journée chez un même usager.

Les brico-dépanneurs ont été également appelés en renfort pour effectuer des courses afin de pouvoir dépanner un maximum d'usagers (pour un peu plus de 92 heures).

Par ailleurs, les brico-dépanneurs ont effectué 802,25 heures de prestations. 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 ...).

Concernant le recrutement : il reste très difficile de recruter des aides familiales. Cette tendance est générale, les autres services y sont aussi confrontés. Or, pour pouvoir répondre à toute nouvelle demande entrante, il faudra recruter du personnel de qualité dans les mois et années à venir.

Le Service a participé au groupe de travail « Vieillesse et Handicap » de la Commission subrégionale de l'AViQ. Il est très intéressant de pouvoir aborder avec le réseau la question du vieillissement au sens large sur la province et, ici, de manière plus ciblée, pour les personnes porteuses d'handicap. Le projet d'un colloque en 2024 à ce sujet est à l'ordre du jour de ce groupe de travail.

Le Service participe depuis le début de l'année 2022 à la Commission Grand Age Extra-Muros interne à la Fédération des CPAS. Elle analyse les problèmes relatifs aux services publics à domicile en se centrant sur la problématique des services d'aide aux familles et aux personnes âgées.

Le Service maintient son implication dans la concertation Ecosad-CLPS qui réunit des professionnels de secteurs variés autour de thématiques et questions en lien avec les personnes âgées vivant à domicile. Les objectifs sont de favoriser la rencontre et les échanges entre intervenants et de faciliter la réorientation des personnes accompagnées vers les services adéquats en fonction de leurs besoins.

### **b. Indicateurs quantitatifs**

Service d'aide aux familles et aux aînés :

	<b>Heures 2022</b>	<b>Heures 2023</b>	<b>Différence</b>
Braine-l'Alleud	1880,25	2586,5	706,25
Braine-le-Château	541,5	180,75	-360,75
Chastre	2255,75	1982,25	-273,5
Chaumont-Gistoux	3588,75	3340,75	-248
Court-St-Etienne	1063,25	1493,75	430,5
Genappe	0	3	3
Grez-Doiceau	1913,25	1740,5	-172,75
Mont-St-Guibert	1131	933,75	-197,25
Rebecq	445,25	530	84,75
Rixensart	64	40	-24
Tubize	2295,5	1987,75	-307,75
<b>Totaux</b>	<b>15601,25</b>	<b>14819,00</b>	<b>-782,25</b>

	<b>Prestations 2022</b>	<b>Prestations 2023</b>	<b>Différence</b>
Chastre	1315	1754	439
Braine-le-Château	337	140	-197
Chastre	1193	1105	-88
Chaumont-Gistoux	1940	2048	108
Court-St-Etienne	527	789	262
Genappe	0	1	1
Grez-Doiceau	869	999	130
Mont-St-Guibert	507	455	-52
Rebecq	206	249	43
Rixensart	46	40	-6
Tubize	1389	1155	-234
<b>Totaux</b>	<b>8530</b>	<b>8735</b>	205

<b>Usagers</b>	<b>Nombre 2022</b>	<b>Nombre 2023</b>	<b>Différence</b>
Braine-l'Alleud	17	19	2
Braine-le-Château	4	2	-2
Chastre	15	14	-1
Chaumont-Gistoux	27	21	-6
Court-St-Etienne	13	18	5
Genappe	0	1	1
Grez-Doiceau	16	11	-5
Mont-St-Guibert	10	9	-1
Rebecq	4	6	2
Rixensart	3	1	-2
Tubize	17	15	-2
<b>Totaux</b>	<b>126</b>	<b>117</b>	-9

Bricodépanneurs :

Milieux d'accueil conventionnés 2023	Total Heures
Rixenfant	5,5
Les P'têts Poyons	28
<b>Total</b>	<b>33,5</b>
Usagers du SAFA	<b>802,25*)</b>

Le Service a réalisé ses missions sur 11 des 27 Communes du Brabant wallon en 2022 : Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Chastre, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Genappe, Grez-Doiceau, Mont-Saint-Guibert, Rebecq, Rixensart et Tubize.



## **9. Service Formation**

### **a. Indicateurs qualitatifs**

#### **Missions**

Le Service formation est actif sur deux axes : assurer la formation continuée de l'ensemble du personnel de l'Intercommunale (formation interne) et organiser, à l'attention des travailleurs psycho-médicosociaux extérieurs, des formations sur des thèmes directement en lien avec ses missions (formation externe).

#### **Contexte 2023**

L'année 2023 a été marquée par la reprise des formations exclusivement en présentiel ce qui correspond mieux à notre méthodologie, qui tend à expérimenter de façon concrète les notions vues. Cependant, restant attentifs à l'évolution de la culture du numérique, la formule virtuelle de type webinar appelée « Les Fenêtres sur l'enfance » a été maintenue dans le cadre de notre cycle de conférences « Les Matinales de l'enfance ». Cela permet d'étendre notre offre vers un certain public, en raison de moins de contraintes de déplacement et de difficultés organisationnelles.

En ce qui concerne la formation interne du personnel, les formations restées en attente durant la crise du Covid ont pu avoir lieu et le retard a pu être rattrapé : formation Excel pour le personnel administratif, formations destinées aux animateurs extrascolaires pour qu'ils atteignent le quota fixé par l'ONE de 50h par période de 3 ans. Le nombre de formations virtuelles suivi par le personnel ISBW est aussi en hausse.

Le Service formation a disposé d'une équipe composée de 3.8 ETP en moyenne. Une absence moyenne de 0.8 ETP n'a pas pu être remplacée sur l'année 2023 malgré la mise en œuvre de plusieurs procédures de recrutement.

#### **A noter en 2023**

- Formation « Le leadership responsabilisant » destinée au Comité de direction et animée par l'opérateur de formation « Samskara Transmission » ;
- Formation transversale « Excel » (base et avancé) destinée aux collaborateurs utilisant l'outil dans leur pratique professionnelle et animée par l'opérateur de formation « Quality training » ;
- Formation de base de 100 heures à l'attention de 2 animatrices extrascolaires de l'ISBW. Cette formation couvre les notions de base définies par le décret Accueil Temps Libre (ATL) et permet aux accueillant(e)s de répondre aux exigences de qualifications définies s'il/elle ne disposait pas du titre adéquat pour assurer leur fonction ;
- Soutien à l'Équipe expertises pour la conception d'un nouveau module de formation sur le thème de « la familiarisation » destiné aux responsables de milieux d'accueil de la petite enfance ;
- Conférence transversale (destinée au 0-3 ans et au 3-12 ans) exceptionnelle : « Notre façon d'être adulte fait-elle sens et envie pour nos jeunes ? » animée par Thomas D'Ansembourg.

La reprise après le Covid est restée difficile pour les formations externes : absentéisme, annulations et lenteur des inscriptions. Ce constat concerne aussi bien les formations subventionnées par l'ONE (gratuites) que les formations payantes.

La formation baby-sitting a aussi connu moins de succès. En effet, le taux de participation a été fort bas et le nombre de communes intéressées fut moins élevé que les autres années. Il y a eu un module (3 jours) pour la commune de Jodoigne (6 participants) et un module (3 jours) qui a regroupé les communes de Walhain, Mont-Saint-Guibert et Chastre (9 participants). C'est sans doute la fin de la collaboration fructueuse avec « Délibère-toi » qui a conduit à moins de visibilité de l'action mais aussi la modification du calendrier scolaire les premières semaines des vacances d'été.

Quant aux formateurs, la difficulté d'en retrouver de nouveaux, ce qui est nécessaire en raison des différentes défections auxquelles le Service a dû faire face après le COVID, reste la même qu'en 2022.

Notre déménagement a impliqué de repenser l'occupation des salles puisque nos nouveaux bureaux ne disposent plus de salles permettant l'organisation des formations. Une solution a été trouvée grâce à la possibilité d'occuper des salles au centre de formation de la Province bâtiment Vinci et au Palais du Gouverneur pour les 4 Matinales. Par ailleurs, de nouveaux lieux de formation ont également été investis. Ces solutions répondent à nos besoins même si ces salles sont dorénavant en dehors de nos bureaux.

En raison des difficultés de recrutement, un poste de conceptrice-formatrice de formations est resté vacant, entraînant un manque d'effectif au sein du Service ce qui a sollicité le reste de l'équipe de façon importante.

Le Service a opéré une refonte et/ou une mise à jour des syllabi et/ou supports écrits accompagnant les formations externes. Les inscriptions aux formations individuelles ONE, Matinales et Fenêtres sur l'enfance se font en ligne et les syllabi et/ou supports écrits et des attestations de présence sont à présent envoyés par mail.

Enfin, nous avons reçu cette année encore la reconnaissance et le soutien de l'ONE pour l'organisation des formations externes destinées aux professionnels de l'enfance 0-12 ans. Sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles, nous avons organisé 142 journées subventionnées par l'ONE et 8 journées non subventionnées.

## **b. Indicateurs quantitatifs**

### **Formation interne :**

- FORMATIONS COLLECTIVES ou TRANSVERSALES :

On appelle formation interne collective une formation organisée pour plusieurs membres d'une même équipe et formation transversale une formation où un ou plusieurs membres d'une équipe assiste(nt) à une formation commune avec des membres d'autres équipes ou département.

Département/services	Nombre de jours de formation	Nombres de participants
Département accueil de l'enfant 0-3 ans	9.5	44
Département accueil de l'enfant 3-12 ans	21.5	96
Département santé et familles	16.5	27
Services support et transversaux	6	14
<b>Total</b>	<b>53.5</b>	<b>181</b>

Dans ce tableau, plusieurs collaborateurs ont participé à plusieurs journées de formation et une même journée de formation a concerné des collaborateurs de plusieurs département/service.

- FORMATIONS INDIVIDUELLES :

Département/services	Nombre de jours de formation	Nombres de participants
Département accueil de l'enfant 0-3 ans	31.5	21
Département accueil de l'enfant 3-12 ans	16.5	23
Département santé et familles	2	1
Services support et transversaux	31	35
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>80</b>

**Formation externe :**

- 22 journées de formation sur inscriptions individuelles ont été données en Brabant wallon et 24 hors Brabant wallon ; toutes ces journées ont été subventionnées (Brochure ONE) ;
- 34 journées de formation sur site ont été organisées en Brabant wallon, 33,5 ont été subventionnées et 0,5 jour a été à charge de la structure d'accueil. Toutes les demandes émanant du Brabant wallon été rencontrées. 70 jours de formation sur site ont été organisés hors Brabant wallon : 62,5 jours subventionnés et 7,5 jours payants ;
- 526 participants aux Matinales, Fenêtres sur l'enfance et Conférence : 176 du brabant wallon, 350 hors Brabant wallon et en plus 34 membres du personnel ISBW déjà comptabilisés en formation interne.

Communes BW	Nombre de jours de formation	Nombres de participants
<b>Formation sur inscriptions individuelles</b>		
Chastre	13	177
Wavre	9	88
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>265</b>
<b>Formations sur site</b>		
Beauvechain	3	8

Braine le Château	2	18
Genappe	4	28
Lasne	3	8
Ottignies LLN	1	15
Rebecq	4	19
Walhain	3	10
Waterloo	4	26
Wavre	10	56
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>188</b>
<b>Formations baby-sitting</b>		
Jodoigne	3	6
Mont Saint Guibert-Walhain-Chastre	3	9
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
<b>3 Matinales / 2 Fenêtres/ 1 Conférence</b>	<b>3</b>	<b>526</b>

Le Service a réalisé ses missions sur 9 des 27 Communes du Brabant wallon en 2023 : Beauvechain, Braine-le-Château, Chastre, Genappe, Mont-Saint-Guibert, Ottignies-Louvain-La-Neuve, Rebecq, Walhain, Waterloo

## 10. Équipe Informatique et Communication (Infocom)

### **Missions**

- Appui logistique : gestion du matériel pour les formations, de la sonorisation... ;
- Communication externe : communiquer via les médias, gestion du site [www.isbw.be](http://www.isbw.be), de la page Facebook ;
- Communication interne : réalisation du journal interne le Petit R@porteur, gestion quotidienne de l'intranet... ;
- Aides aux services : aide à la conception et à la production de matériel de communication.

### **Contexte**

2023, année d'adaptation... le passage à un nouvel environnement informatique (nouvel opérateur, connexion via wifi et nouvelles applications de bureau pour le personnel du Mazerin et de Wavre) a nécessité de multiples interventions de l'helpdesk. Mais aussi des réflexions avec les différents services sur les modes de communication, leur hiérarchisation et l'opportunité d'aménager d'autres canaux plus structurés.

### **À noter en 2023**

#### Informatique

- Mise en place d'un système de support informatique via une application de « ticketing » en vue de gérer les demandes, le suivi et la résolution des questions concernant l'usage de l'outil informatique ;
- Mise en place de l'automatisation des inscriptions pour le Service formation et l'Équipe expertises ;
- Développement d'une plateforme numérique pour les demandes de matériel et les documents administratifs ;
- Recrutement et entrée en fonction d'un nouveau membre dans l'équipe : un informaticien supplémentaire à mi-temps.
- Refonte de l'application « ticketing » et préparation à l'ajout de nouvelles fonctionnalités pour différents services de l'ISBW.
- Refonte de l'intranet afin de le rendre plus convivial et dynamique.

•

#### Communication

- 4 Petits R@porteurs.
- 166 articles sur l'intranet.
- 1 invitation à la presse.
- 1 conférence de presse.
- 51 publications sur notre page Facebook.
- Animation et rédaction d'un rapport du Groupe de travail Communication du Service d'accueil extrascolaire et plaines de vacances.
- Réalisation d'une vidéo des bons vœux en collaboration avec l'équipe de Direction, les chefs de Département, de Pôle et les chefs de Service.
- Conception d'un jeu de cartes sur le thème de la familiarisation en partenariat avec l'Équipe expertises.
- Suivi de deux formations : initiation au logiciel Canva et initiation au montage vidéo avec une Gsm (formations proposées par l'UVCW à l'IFAPME).

## **11. Pôle Budget & Finance**

### **Missions**

Le Pôle Budget & Finance fait office de lien 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 et apporter un soutien technique et opérationnel aux différents départements et services. Pour cela, il coconstruit des outils et tableaux de bord efficaces avec l'aide des technologies numériques et favorise les synergies entre ceux-ci.

### **Contexte 2023**

Le Pôle Budget & Finance a disposé d'une équipe composée de 4,6 ETP en moyenne. Il reste toujours 1 ETP à pourvoir malgré la mise en œuvre de plusieurs procédures de recrutement. Ainsi, 2 collègues d'autres services ont collaboré avec le Pôle pour la gestion du contentieux et la gestion comptable des ASBL « Les P'tits Mousses » et « La Farandole ».

Le Service utilise les logiciels comptables Adfinity en version 2.4, APSchool (logiciel de gestion 3-12ans depuis septembre 2022), Bambino (logiciel de gestion 0-3 ans) et la Suite Office 365.

### **A noter en 2023**

- L'élaboration du budget 2024 ;
- La présentation du compte 2023 et budget 2024 aux différents organes de gestion de l'Intercommunale ;
- Participation active à la collecte des données pour accompagner la société BDO dans sa consultance ;
- L'élaboration des notes mensuelles sur les impayés et la trésorerie à destination des membres du Bureau exécutif ;
- La réalisation du marché public suivant :
  - Désignation d'un nouveau commissaire-réviseur aux comptes (attribué à CCarré)
  - Désignation d'un nouveau prestataire de service pour la vérification des extincteurs de l'ISBW (attribué à Business Fire) ;
  - Désignation d'un nouvel organisme bancaire pour une réserve de financement (attribué à Belfius)
  - Une assistance dans l'élaboration du cahier spécial des charges pour le marché public pour la désignation d'un nouveau fournisseur pour les photocopieurs (attribué à Ricoh) ;

Et particulièrement :

- ✓ **Incorporation des budgets dans le logiciel comptable et sa version web**

Depuis février 2023, l'ensemble des postes budgétaires et leur consommation sont consultables en temps réel depuis la plateforme web du logiciel comptable (Adfinity web) par toutes les cheffes de service, les chefs de pôles, les cheffes de département et le Directeur général.

	Description	Budget	Disponible	%	Réalisé
>	613101 ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE	11.509,08	-3.113,71	110%	40.243,27
>	613102 ASSURANCE INFORMATIQUE	130,00	-115,95	189%	245,95
>	613103 ASSURANCES DIVERSES	0,00	0,00		0,00
>	613104 ASSURANCE RC ADMINISTRATEURS	0,00	-775,68		775,68
>	613210 HONORAIRES COMMISSAIRE REVISEUR	6.050,00	-1.452,00	124%	7.502,00
✓	613211 HONORAIRES COMPTABILITE	10.890,00	-1.197,84	110%	12.087,84
***	FINANCE POLE BUDGET FINANCES	10.890,00	-1.197,84	110%	12.087,84
✓	613212 HONORAIRES SECRETARIAT SOCIAL	43.021,60	298,00	99%	42.723,60
***	GRH POLE GRH	43.021,60	298,00	99%	42.723,60

Ce projet, qui a débuté en 2022, permet aujourd'hui d'offrir à tous les responsables de l'ISBW un tableau de bord dynamique, ergonomique et personnalisé permettant une consultation détaillée et en temps réel de l'état des différents postes budgétaires afférents à leur service ou à leur département. Cet outil d'aide à la décision a notamment pour objectifs d'apporter un maximum d'éléments pertinents

pour la prise de décision managériale tant sur la plan financier, stratégique qu'opérationnel.

### ✓ **Elaboration et construction d'un planificateur de tâches au sein du Pôle**

L'implémentation de la suite Microsoft Office 365 en 2022 a offert un certain nombre d'outils de gestion plus ou moins adéquats à l'Intercommunale. Parmi ceux-ci, Microsoft Teams permet notamment de construire un planificateur de tâches sans coût supplémentaire. En 2023, le Pôle Budget & Finance a donc utilisé ce planificateur dans le but d'encourager l'autonomie et la responsabilisation de chacun de ses membres dans l'exécution de ses tâches et la réalisation de ses différentes missions.

Cet outil, opérationnel depuis mars 2023, a permis de diminuer les retards dans la réalisation de certaines tâches, d'augmenter l'autonomie, la proactivité et la responsabilisation des collaborateurs, d'explicitier les tâches et d'y attacher des date lines mais aussi et surtout de conscientiser l'équipe à une dynamique systémique autour des liens qui existent entre les différentes tâches et missions du Pôle Budget & Finance.

### ✓ **Tableau de bord de gestion des impayés pour le département 0-3**

Le Pôle Budget & Finance, en collaboration avec le Service des accueillantes d'enfants à domicile, a également construit un outil de suivi sous Excel des factures impayées répondant aux besoins des deux services.

Depuis son déploiement en août 2023, ce dernier a permis une gestion plus dynamique et optimale des dossiers d'impayés, boostée également par une communication plus fluide via Microsoft Teams, générant ainsi de véritables synergies entre les deux services.

### **Statistiques**

- 350 factures établies aux communes et CPAS ;
- 30.000 factures établies aux particuliers ;
- 7.500 rappels de paiement générés ;
- 150 dossiers d'impayés gérés ;
- 6.000 attestations fiscales envoyées aux parents ;

- 2.300 factures d'achat encodées et payées ;
- 2.000 notes de frais encodées et payées ;
- 3.000 écritures de salaires encodées et payées ;
- Gestion complète de 20 subsides provenant des pouvoirs subsidiants : ONE, AVIQ, ... ainsi que la dotation provinciale.



## 12. Pôle des Ressources Humaines

### **Missions**

Gestion administrative et pécuniaire des agents de l'ISBW en conformité avec la législation, les statuts et règlements de travail internes. Gestion évolutive des ressources humaines due aux nouveaux modes de travail (télétravail, horaires flottants, etc.). Participation à la gestion des ressources humaines au regard des valeurs de l'ISBW.

### **Contexte 2023**

Le Pôle des Ressources humaines a disposé d'une équipe de 4,85 ETP en moyenne pour réaliser ses missions. Des absences pour 0,9 ETP n'ont pas été remplacées sur l'année 2023. A la suite de la mise en place de l'horaire flottant, le Pôle a dû se familiariser avec un nouveau logiciel permettant d'enregistrer le temps de travail. Un travail important a été consacré à son paramétrage.

L'ISBW s'est fixé pour objectifs (2024-2025) l'attribution d'un descriptif de fonction pour chaque agent. A cet effet, le Pôle s'est familiarisé avec l'application Scillus du CRF et établi sa stratégie opérationnelle.

### **A noter 2023**

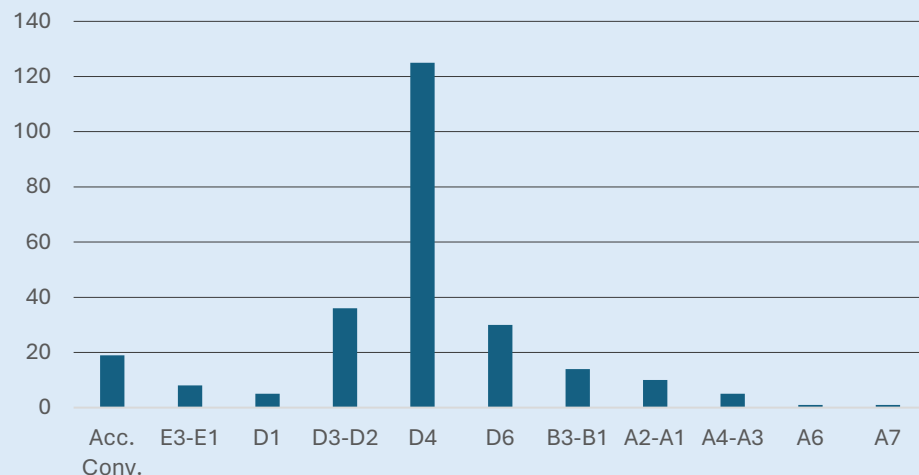
- Digitalisation de la gestion du temps et des congés pour le personnel administratif de l'ISBW, ainsi que le personnel de terrain au sein du département 0-3 ans ;
- Participation active dans la collecte de données pour accompagner la société BDO dans sa consultance ;
- Intégration dans le statut pécuniaire des agents de l'ISBW de la Circulaire du 25 janvier 2011 relative à la valorisation des compétences dans le cadre du Pacte pour une fonction publique locale et provinciale solide et solidaire ;
- Mise à jour importante de l'annexe au règlement de travail spécifique au service d'accueil extrascolaire et plaines de vacances ;
- Mise à jour du règlement de travail et du statut administratif des agents de l'ISBW conformément à l'évolution législative ;
- Changement du prestataire des services en matière d'assurances d'accidents du travail et d'accidents scolaires ;
- Contribution à la passation des marchés publics pour :
  - Un véhicule de direction ;
  - Les photocopieurs ;
  - Une nouvelle application Web de gestion administrative pour le département 0-3 ans ;
  - Une nouvelle application Web de gestion administrative pour le service d'accompagnement de la personne handicapée ;
- Préparation des dossiers concernant le personnel pour le Bureau exécutif et le Conseil d'administration : 460 dossiers ont été présentés au Bureau exécutif en 2023 répartis comme suit :  
68 contrats (CDD, CDI, CR), 5 fins de contrat, 135 avenants au contrat de travail (modification horaire, augmentation temps de travail,...), 59 contrats d'étudiants, 17 demandes de modifications/annulations de décisions du BE, 26 demandes de réduction ou prolongation de reprise du travail à temps partiel pour aptitude réduite au travail, 3 demandes de démission volontaire (complètes

ou partielles), 11 ruptures de contrat de commun accord, 26 demandes de congé parental (complet ou partiel), 7 demandes d'interruption de carrière (complète ou partielle), 6 demandes de congé d'allaitement, 2 demandes de congé formation, 9 demandes de dérogation de congés, 1 demande de trajet de réintégration, 1 demande de prolongation du plan de réintégration, 1 demandes de congés spécifiques, 4 demandes de mise à la pension, 1 reconnaissance d'accident de travail, 62 demandes d'autorisation de télétravailler, 6 demandes de jours supplémentaires de télétravail, 2 demandes pour exercer une activité complémentaire, 2 demandes d'inaptitude définitive au travail et de 6 demandes diverses.

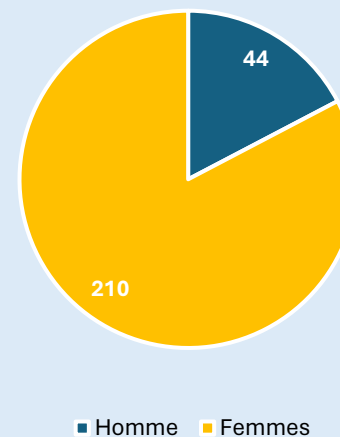
***L'ISBW a été au regret d'apprendre le décès, en 2023, de deux anciens collègues : Messieurs José Grignard et Michel Gilis.***

### **13. Statistique du personnel**

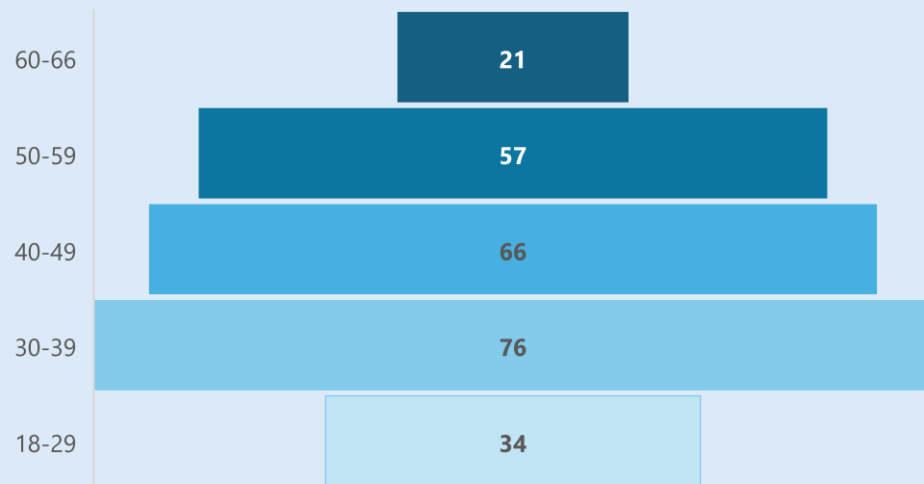
Répartition du personnel selon le barème



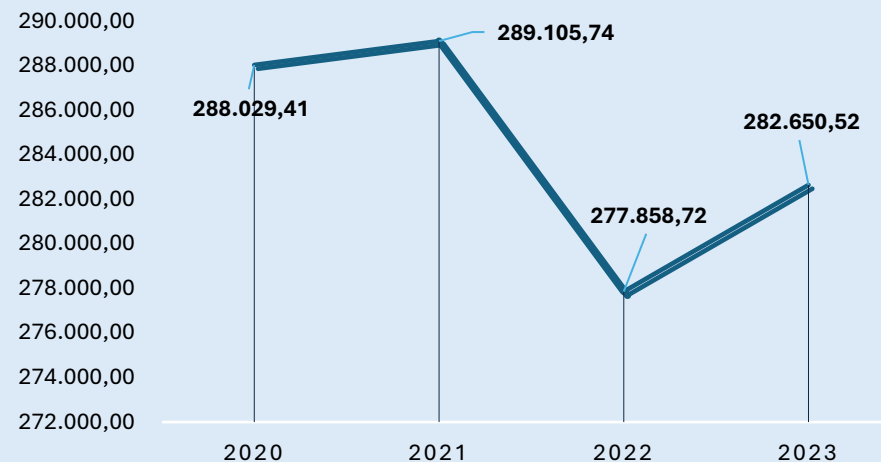
Répartition du personnel selon le sexe



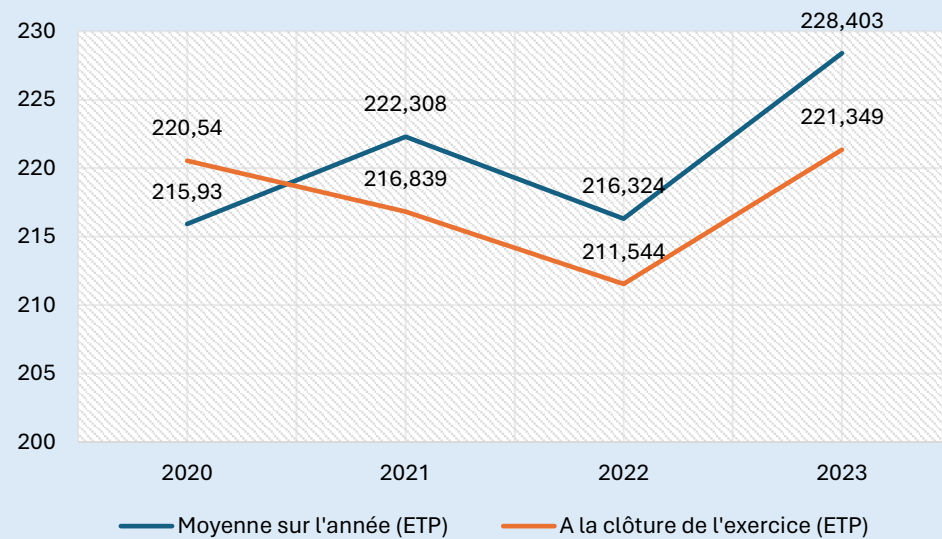
### Pyramide des âges



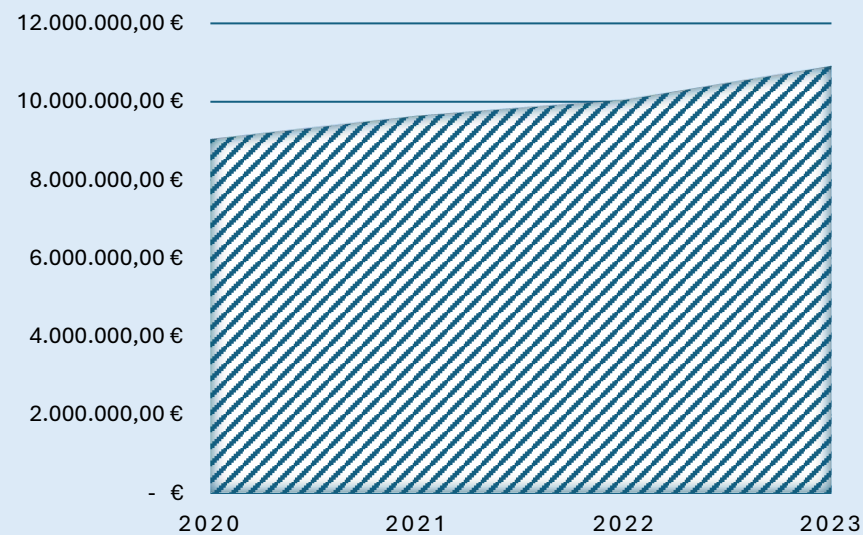
### Heures prestées



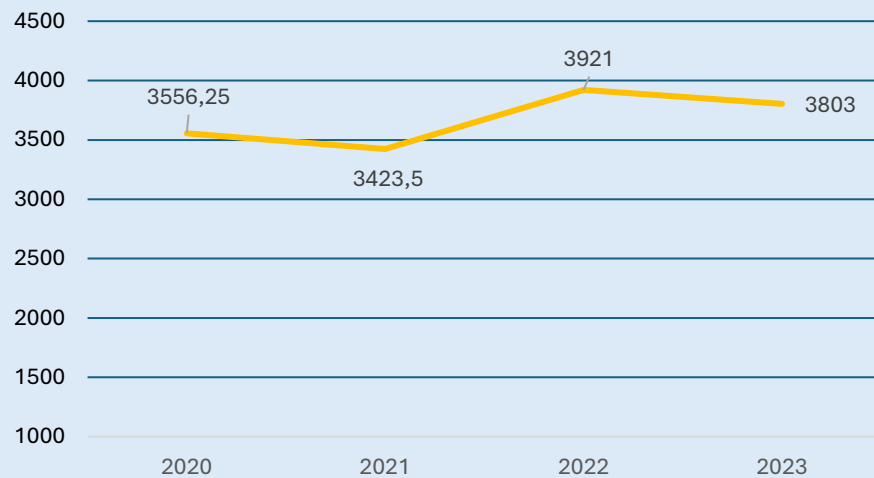
### Equivalent temps plein



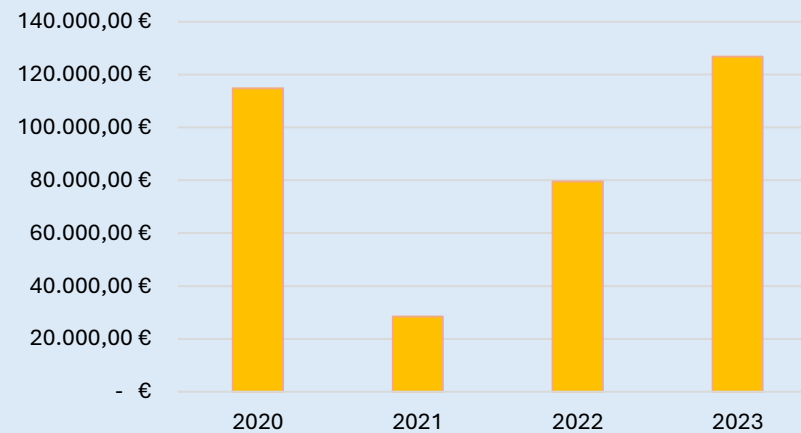
### Frais de personnel



### Nombre d'heures de formation suivies



### Investissement pour les formations du personnel



## 14. Organes de gestion

Au 31 décembre 2023, les organes de gestion étaient composés comme suit :

### **Assemblée générale**

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
Monsieur	Loïc	HOEDART
Monsieur	Olivier	DEBUS
Monsieur	Arthur	LAMBERT
Braine-le-Château		
Monsieur	Francis	BRANCART
Monsieur	Antoine	SAMPOUX
Madame	Julie	SACRE
Madame	Charlotte	MAHIANT
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
Monsieur	Michel	TRICOT
Genappe		
Monsieur	Benoît	HUTS
Madame	Sandra	DONNY
Madame	Valentine	COURTAIN
Madame	Martine	BULTOT
Madame	Ludivine	BROCCA
Grez-Doiceau		
Madame	Emmanuelle	VAN HEEMSBERGEN
Monsieur	Emmanuel	FERRIERE
Monsieur	François-Marie	GERARD
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	JADOUL

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	HENRIOULLE
Madame	Bénédicte	DELMEZ
Madame	Delphine	SAMBREE
Madame	Annie	DELMEZ
Monsieur	Sylvain	BERTRAND
La Hulpe		
Madame	Stéphanie	DELCROIX
Madame	Claire	DAUVIN
Madame	Eloïse	DELARUE
Madame	Josiane	FRANSEN
Monsieur	Christian	DUQUE
Lasne		
Monsieur	Alain	GILLIS
Monsieur	Arnold	de QUIRINI
Monsieur	Alain	LIMAUGE
Monsieur	Jules	LOMBA
Madame	Brigitte	DEFALQUE
Mont-Saint-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	Christian	GLINEUR
Madame	Marie	LECOMTE
Orp-Jauche		
Madame	Sarah	REMY
Monsieur	Hugues	GHENNE
Madame	Maud	STORDEUR
Madame	Annick	NEMERY
Madame	Thérèse	D'UDEKEM d'ACCOZ
Ottignies Louvain-la-Neuve		
Madame	Cécilia	TORRES
Monsieur	Abdou Ndéné	DIOP
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

Rixensart		
Monsieur	Gaëtan	PIRART
Monsieur	Philippe	de CARTIER d'YVES
Monsieur	Grégory	VERTE
Monsieur	Christian	CHATELLE
Monsieur	Alain	KINSELLA
Tubize		
Monsieur	Frédéric	JADIN
Madame	Adriana	ROCCO
Monsieur	Giovanni	CAPIZZI
Madame	Nunzia	FONTANAZZA
Madame	Sophie	SIMAL
Villers-la-Ville		
Monsieur	Marc	DRUEZ
Madame	Martine	FRERE-RICHARD
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
Madame	Francine	KEKENBOSCH-VANLIERDE
Wavre		
Madame	Françoise	DARMSTAEDTER
Monsieur	Ludovic	DUTHOIS
Madame	Carine	HERMAL
Madame	Kyriaki	MICHELIS
Monsieur	Jean-Pol	HANNON
Waterloo		
Madame	Célinie	LEMAN
Madame	Aisling	D'HOOGHE
Madame	Aurélie	NAUD
Madame	Nathalie	THONON
Madame	Bénédicte	VANDER BORGHT
Conseil provincial		
Madame	Patricia	LEBON
Madame	Stéphanie	BURY
Monsieur	Jean-Luc	MEURICE
Madame	Marie-Louise	HOMS
Monsieur	Cédric	VERTE

### **Le Conseil d'administration**

Madame	Anne	Masson	Présidente
Monsieur	Michel	Tricot	
Madame	Ludivine	Henriouille	
Madame	Carine	Hermal	
Monsieur	Gaëtan	Pirart	
Monsieur	Lionel	Rouget	
Monsieur	Arthur	Lambert	
Monsieur	Benoît	Thoreau	
Monsieur	Robin	Perpète	
Madame	Annie	Delmez	

Madame	Françoise	Peeterbroeck	
Monsieur	Jean-Luc	Meurice	
Madame	Colette	Prevost	Vice-Présidente
Madame	Patricia	Lebon	
Madame	Stéphanie	Bury	
Monsieur	Cédric	Verté	
Monsieur	Jacques	Otlet	
Monsieur	Joseph	Tordoir	
Madame	Anne	Darmstaedter	
Monsieur	Carl	Cambron	

### **Le Bureau exécutif**

Madame	Masson	Anne	Présidente
Madame	Prevost	Colette	Vice-Présidente
Madame	Henriouille	Ludivine	
Monsieur	Tordoir	Joseph	
Monsieur	Tricot	Michel	

### **Comité de rémunération**

Madame	Bury	Stéphanie	
Madame	Darmstaedter	Anne	
Monsieur	Pirart	Gaetan	Président
Monsieur	Rouget	Lionel	
Monsieur	Lambert	Arthur	

### **Comité d'Audit**

Madame	Darmstaedter	Anne	
Madame	Hermal	Carine	
Monsieur	Otlet	Jacques	
Monsieur	Rouget	Lionel	Président
Monsieur	Lambert	Arthur	

\*

\*            \*





DELIBERATION DE L'ASSEMBLEE GENERALE  
DE L'INTERCOMMUNALE SOCIALE DU BRABANT WALLON  
DU 24 JUIN 2024

---

**Objet : Approbation du rapport d'activités 2023.**

**Présents** : voir liste des présences.

Vu le Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation et plus particulièrement l'article L1523-13 ;

Vu les statuts de l'Intercommunale sociale du Brabant wallon approuvés le 16 décembre 2022 ;

Vu les délibérations adoptées par les Conseils communaux de

Vu la résolution adoptée par le Conseil provincial du

Vu les votes émis en séance ;

Sur proposition du Conseil d'administration ;

Après en avoir délibéré ;

**DECIDE par**

Total des votes exprimés	pour	contre	abstention
Total des votes communaux	pour	contre	abstention
Total des votes provinciaux	pour	contre	abstention

Article premier :

D'approuver le rapport d'activités 2023 de l'Intercommunale sociale du Brabant wallon.

Article 2 :

De charger le Directeur général de transmettre ces documents aux autorités de tutelle.

Vincent De Laet  
Directeur général

Anne Masson  
Présidente