





RAPPORT D'ACTIVITÉS

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

	Mot du Président	Δ
	Temps forts	6
	Chiffres clés	10
	Chillies Gree	10
PRÉSE	NTATION DE L'ASBL	
	Missions et services	12
	Nos valeurs	13
	L' équipe	14
	Organigramme des fonctions	15
NOS S	ERVICES	
	Inclusion sociale	16
	Logement	28
	Formation	32
	Espace Futé	38
	Assuétudes	44
	Médiation citoyenne	48
AUTRE	S ACTIONS	
	Plaines de vacances	52
	La garde 24/7	54
	Communication de l'association	55
CONC	LUSION	

Conclusion **générale**

Remerciements de la **direction**

56

58

EDITO

LE MOT DU **PRÉSIDENT**



À l'heure où ces lignes sont écrites, les équipes s'activent d'arrache-pied (encore et toujours) pour répondre à l'appel à projets du nouveau Fonds social européen et provoquer de nouvelles possibilités.

Depuis quelques années (2016 pour être précis), nous réalisons des projets financés conjointement par l'Union européenne et la Wallonie. Il s'agit des projets *Passerelle*, *Puzzle* et *De la bêche à l'assiette* dont vous découvrirez à nouveau les réalisations les plus abouties dans les pages qui suivent.

La participation de La Teignouse à des projets européens signifie bien plus que le captage d'une source de financement supplémentaire : elle fait partie de notre identité.

En effet, il y va du rapport de notre entreprise sociale au monde et à la mission qu'elle s'est assignée : accompagner pour permettre à chacune et à chacun de mener une vie heureuse.

Cet objectif n'est rendu possible, à nos yeux, que par le statut spécial et central accordé à la relation et aux échanges dans le travail social. Cette recherche constante se trouve au centre des préoccupations et dynamiques portées par nos équipes. Chaque jour passé le confirme et chaque page de ce rapport l'illustre.

Et c'est en cela que La Teignouse rejoint, à son petit niveau, le grand dessein à la base de l'intégration européenne et que son engagement dans des projets européens trouve tout son sens : favoriser la coopération et les échanges entre les personnes pour distiller et installer de la confiance, de la prospérité et de l'humanité. Accorder une place essentielle à la relation et aux échanges dans la politique sociale et en faire un enjeu en soi créent la dose d'harmonie et de réciprocité indispensable pour faire grandir ceux qui se rencontrent et pour inscrire notre mission dans le temps...

VINCENT MOYSE

Président de l'asbl

66 | II y va du rapport de notre entreprise sociale au monde et à la mission qu'elle s'est assignée : accompagner pour permettre à chacune et à chacun de mener une vie heureuse.

TEMPS FORTSDE L'ANNÉE 2021

Quelques événements qui ont rythmé l'année



FÉVRIER INITIATIVE EN ÉCONOMIE SOCIALE

Le Relais du Terroir et Fanfreluche reçoivent un agrément en tant qu'Initiatives en Economie Sociale. Une reconnaissance de la finalité sociale et de la dynamique participative qui sous-tendent ces projets depuis leur création.



MARS MICRO-TROTTOIR FUTÉ

Espace Futé part à la rencontre des jeunes dans le parc communal d'Aywaille pour aborder avec eux la question des consommations et la perspective du retour progressif des soirées. La vidéo, diffusée sur les réseaux sociaux, a rencontré un franc succès auprès du public.



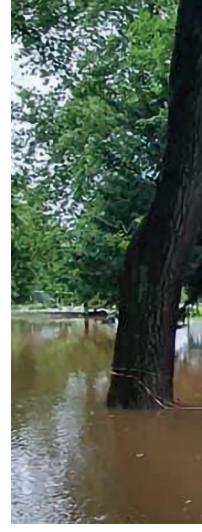
MAI DÉPART DE RACHEL JODOGNE

Après 33 années passées aux côtés de La Teignouse, Rachel prend une retraite bien méritée. Nous la remercions pour son travail, sa disponibilité, son accueil, son écoute attentive et son sourire en coin qui nous ont été si précieux.



JUIN PRÈS DE CHEZ MOI, IL Y A...

Au cours des *Café Partage*, il a été proposé aux participants de partager un endroit proche de chez eux avec lequel ils entretiennent un rapport singulier. Les photos de ces lieux ont été exposées sur panneaux géants en divers endroits d'Anthisnes, Ferrières, Havelange et Tinlot.







Photos ci-dessus

Mobil'air après les inondations.

Accueil de nuit au Relais du Terroir pour les sinistrés et les secours.

Barbecue au Pont-de-Scay (Comblain-au-Pont) pour les habitants sinistrés.



JUILLET INONDATIONS

En juillet 2021, certaines des communes de notre zone ont été touchées durement par les inondations : Aywaille, Comblain-au-Pont, Hamoir, Sprimont, Ferrières et Esneux.

Dès le 14 juillet, l'équipe de La Teignouse s'est mobilisée afin de parer à l'urgence de la situation avec les moyens qui étaient les nôtres à ce moment-là. Nous avons également pu compter sur l'aide de plusieurs dizaines de bénévoles.

Dans un premier temps, nous avons pris des nouvelles des personnes que nous accompagnons, de nos collègues et de nos proches. Nous avons ensuite été sur le terrain pour aider les personnes directement touchées par les inondations.

À Comblain-au-Pont, nous avons assuré du 14 juillet au 16 juillet une présence 24h/24 au *Relais du Terroir*. Nous étions le lieu d'accueil pour les personnes sinistrées qui étaient secourues. Elles pouvaient s'asseoir, manger un repas chaud et être avec des personnes à leur écoute. L'équipe s'est relayée afin d'assurer cette mission. Les 15 jours qui ont suivi, nous sommes restés pour proposer aux sinistrés des plats à emporter midi et soir. Nous avons également organisé des livraisons de repas midi et soir dans les zones touchées par les inondations. **Ce sont plus de 5000 repas qui ont été préparés et livrés sur cette période** avec le soutien de l'Administration communale. Ces moments étaient également l'occasion d'offrir une écoute aux personnes sinistrées, de leur permettre de faire une pause dans leur nettoyage et de les aider. Par la suite, nous avons participé à la distribution de biens dans la centrale de tri organisée par le CPAS jusqu'au mois de septembre.

À Hamoir, nous étions présents au sein de la permanence pour accueillir les personnes sinistrées. Nous avons également participé à la distribution des dons mise en place par la Commune. Dans la centrale de dons, nous recevions les personnes sinistrées pour leur donner des vivres et des vêtements. En discutant avec les personnes sinistrées, nous pouvions également les aider à formuler des besoins et les orienter dans quelques démarches. Enfin, nous avons également aidé plusieurs personnes à nettoyer leur habitation sinistrée.

À Sprimont, outre la distribution de repas, nous avons aidé l'équipe chargée du relogement des personnes hébergées en urgence.

À Aywaille, nous avons effectué des tournées dans les zones touchées par les inondations. Nous allions à la rencontre des personnes afin de proposer une écoute et un accompagnement dans certaines démarches. Nous avons également fait dons de vêtements du magasin Fanfreluche à destination des sinistrés.

À Esneux, dans un premier temps, comme à Aywaille, nous avons effectué des tournées dans les rues sinistrées afin d'aller à la rencontre des personnes et identifier leurs besoins. Depuis, en collaboration avec la cellule des personnes sinistrées, La Teignouse accompagne des ménages très difficiles à reloger.

De manière générale, l'équipe a écouté, accompagné, nourri et aidé les victimes des inondations. C'était une évidence d'être là, avec les personnes sinistrées, sur le terrain, pendant cette période pour faire ce que nous savons faire : partager des moments de vie, qu'ils soient agréables ou particulièrement difficiles.



JUILLET-AOÛT PLAINES DE VACANCES

Plus de 160 enfants de 2,5 ans à 14 ans ont participé aux plaines de vacances à Ferrières et Aywaille. Quatre semaines d'activités créatives, ludiques et sportives pour contribuer à l'épanouissement des enfants durant les vacances scolaires.



AOÛT SORTIE À LA MER

Une journée à Ostende avec les bénéficiaires du SIS. On a pu profiter d'une période hors confinement pour faire notre traditionnnelle voyage d'été à la mer. Une météo au beau fixe pour une journée inoubliable.



SEPTEMBRE DÉCÈS DE FRANÇOISE HORBACH

Après plus de vingt années passées à La Teignouse, c'est le cœur lourd que nous avons du dire adieu à Françoise. Ses collègues et les personnes qu'elle a accompagnées se souviendront longtemps encore de ses qualités humaines, sa créativité et son enthousiasme.



OCTOBRE FORMATION DE BASE

Nouvelle formation de base (100h) les mardis. Après plusieurs années à Lagrange (Anthisnes), la formation déménage à Aywaille. L'occasion pour les accueillant·e·s extrascolaires de s'épanouir, prendre le temps réfléchir sa pratique et découvrir de nouvelles techniques.



NOVEMBRE SERVICE CITOYEN

Rivel commence son Service Citoyen de 6 mois à La Teignouse. Grâce à un partenariat avec la Plateforme Citoyenne nous pouvons accueillir des jeunes de 18 à 25 ans, de tous horizons, pour diverses missions solidaires.



NOVEMBRE

REPRISE DES ACTIONS COMMUNAUTAIRES

L'assouplissment des mesures sanitaires nous permet de reprendre progressivement les actions communautaires qui ont le plus soufferts de la crise. Ainsi les tables d'hôtes d'Anthisnes et Hamoir font leur grand retour après plusieurs mois d'absence. Ceci ramène une certaine motivation dans les groupes et amorce le retour progressif à notre méthodologie de travail habituelle.





Photo ci-contre

Activité créative au Noël des Enfants de Stoumont.

Photo ci-dessous

Visite du Père Noël au Noël des Enfants de Stoumont

BOÎTES À VIVRE

En cette période de fin d'année, La Teignouse s'associe encore avec le PCS de l'Ourthe pour cette collecte de vivres non périssables, de produits d'hygiène ou d'entretien à destination des personnes dans le besoin. Nous avons reçu de nombreuses "Boîtes à vivre" à Hamoir, Poulseur ou Comblain-au-Pont et l'opération, menée avec des bénéficiaires, a encore été un grand succès cette année.

NOËL DES ENFANTS

Le groupe SIS de Stoumont organisait cette année un "Noël des Enfants" à l'Ancienne Ecole des Filles. Une après-midi en famille pour se laisser bercer par la magie de Noël. Au programme : balades à dos d'âne, animations, ateliers créatifs, spectacle de contes et visite du Père Noël. L'événement, porté en grande partie par les bénéficiaires, a réuni une cinquantaine d'enfants de la commune.

UN NÔTRE NOËL

L'incertitude liée à la crise sanitaire, nous a imposé de reprendre la formule de 2020 et de proposer à chacun d'offrir un repas de réveillon à une personne seule pour les fêtes ou à une famille qui ne peut profiter pleinement de Noël. Aux fourneaux ou à la livraison, La Teignouse s'assurait du bon déroulement de l'opération. Ce sont ainsi plus de 80 colis d'*Un Nôtre Noël* qui ont été remis à leurs destinataires.

CHIFFRES CLÉS **2021**

BUDGET ANNUEL

990 000 €

La Teignouse dispose de diverses sources de financement qui sont mutualisées afin de pouvoir assurer la gestion quotidienne de l'ASBL.

Quoi?	Espace Futé Assuétudes Médiation	Logement	Inclusion Sociale	Formation	Service administratif
Reconnaissance officielle liée à	SPF Intérieur Agrément RW (service d'aide et de soins en assuétudes)	RW APL	Contrat FSE (Inclusion) Agrément RW (SIS) Feader Agrément IES	Agrément ONE	
une subvention			Postes APE RW		
	Subventions communales / CPAS				
	Rentrées liées aux projets				

EQUIPE

Nombre total de travailleurs ayant participé à la concrétisation du travail mené par l'ASBL en 2021 auquel s'ajoutent les travailleurs en article 60, les étudiants et les bénévoles.

LA TEIGNOUSE PSSP **AIGS COMBLAIN**-AU-PONT RELAIS DU TERROIR

ARTICLE 60

BÉNÉVOLES ÉTUDIANTS 6 RELAIS + 4 PLAINES

25 PERS. (22,1 ETP) **3 PERS.** (2,3 ETP)

1 PERS. (0,2 ETP) 1 PERS. (1 ETP)

+5 PERS.

+10 PERS.

+11 PERS.

ACCOMPAGNEMENTS

ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS

Ces accompagnements ont été menés dans le cadre des services Logement, Assuétudes et Inclusion sociale.

PRÉVENTION / SENSIBILISATION

1368

Ces personnes ont été rencontrées dans le cadre du travail de prévention et de sensibilisation mené par le service Espace Futé.

FORMATION

94 jours de formation ont pu être donné en 2021 pour l'ensemble des formations de base et continues.

MÉDIATION

Ces interventions ont été réalisés dans le cadre du processus de résolution de 67 médiations en 2021. LA TEIGNOUSE

PRÉSENTATION **GÉNÉRALE**

Qui sommes-nous?

MISSION ET SERVICES

La Teignouse ASBL a pour mission principale « la lutte contre toute forme d'exclusion ».

Sa zone d'action se situe sur les communes suivantes : Anthisnes, Aywaille, Comblain-au-Pont, Esneux, Ferrières, Hamoir, Nandrin, Ouffet, Sprimont, Stoumont et Tinlot.

Services

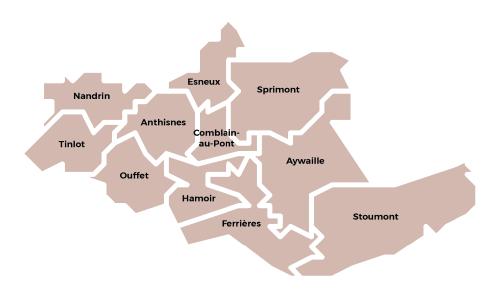
Pourquoi?

Espace Futé	Assuétudes	Médiation	Logement	Inclusion sociale	Formation
Prévenir, dét	ecter et limiter le sentime	nt d'insécurité	Agir pour l'intégra-	Assurer l'inclusion	Partager notre
Réduire les risques és aux consomma- ions de drogue ou l'alcool	Accompagner les consommateurs de produits (licites ou illicites)	Harmoniser le vivre-ensemble	Agir pour l'intégra- tion sociale et le bien-être de chacun dans son logement	sociale d'un public très fragilisé	expérience et forme des professionnels

En fonction des besoins identifiés sur le terrain, des demandes formulées par les acteurs concernés et des sources de subventionnements, les communes sont ou non concernées par un ou plusieurs de ces services.

Nos actions se veulent complémentaires au travail social mené sur chacune de ces zones. Une de nos forces est de mutualiser les différentes ressources présentes sur chacune de nos communes (financières, humaines, administratives, logistiques...) afin de proposer un travail sur mesure, professionnel, ciblant les problématiques locales et adaptées aux besoins de notre public.

Nous veillons à placer la personne (ses projets, ses besoins, son rythme, ses envies...) au centre de nos actions individuelles et collectives. Pour répondre de la meilleure manière aux besoins de notre public, nous interrogeons très régulièrement nos pratiques, nos outils, nos méthodologies et nos partenariats.



VALEURS FONDAMENTALES

Le travail de l'intervenant doit favoriser la création de liens de solidarité, l'autonomie, la (re)construction du lien social et le bien-être dans le but de rendre à toute personne du pouvoir sur sa vie dans le refus de toute forme d'exclusion.

Toute personne a droit à être accueillie, écoutée, respectée, valorisée dans ses potentialités, rencontrée humainement, en toute confidentialité, quelles que soient ses opinions, ses différences sociales, familiales, culturelles et économiques.

La dynamique participative est une constante de nos actions :

- Être à l'écoute
- Partir des ressources
- Appuyer le développement d'un processus de décision
- Encourager la responsabilisation
- Favoriser l'implication et la participation
- Développer la gestion de conflits
- Mesurer les conséquences et effets

La démarche participative prend du temps car elle nécessite de respecter le rythme de chacun, mais les résultats obtenus sont ancrés, enracinés et leurs effets sont tangibles à long terme. Cette méthodologie génère fierté, confiance en soi, liens sociaux et de solidarité et permet ainsi de (re)trouver une place dans notre société.



Fabrication de meubles en palette au Relais du Terroir dans le cadre d'un chantier de Puzzle.



Photo de gauche

Accueil d'un jeune via la Plateforme Citoyenne

Photo de droite

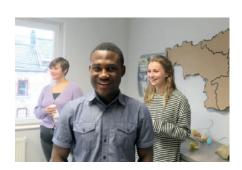
L'équipe de La Teignouse

L'ÉQUIPE

En 2021, l'ASBL Teignouse comptait 22,1 emplois temps plein répartis sur 25 personnes. Outre ce nombre, différentes conventions nous permettent de renforcer nos équipes : le SPF intérieur et les communes financent pour le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP) 2.3 ETP répartis sur 3 personnes. 1 personne (1 ETP) est détachée par la commune de Comblain-au-Pont au *Relais du Terroir*. Notre collaboration avec l'AIGS nous permet également de renforcer notre équipe de 0.2 ETP (1 psychologue). 25.6 ETP répartis sur 30 personnes ont donc participé à la concrétisation du travail mené par l'ASBL en 2021.

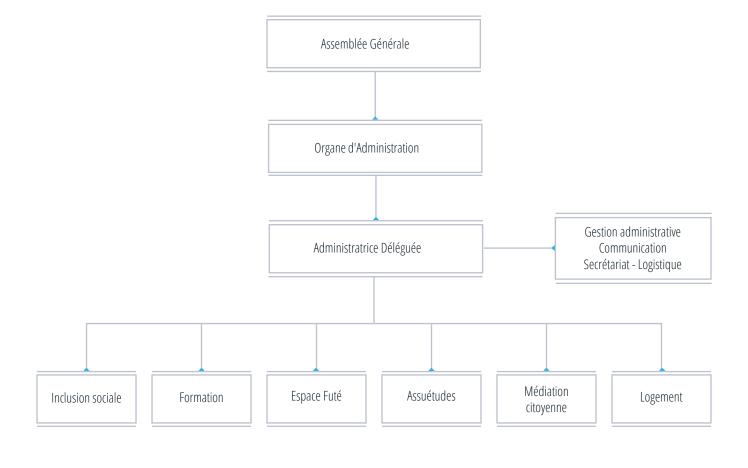
De plus, **5 personnes en** *article* **60**, **10 étudiants** et **11 bénévoles** ont été engagés pour renforcer les projets du *Relais du Terroir*, de *Fanfreluche* et les plaines de vacances. L'asbl a également accueilli **4 stagiaires** en 2021 et **1 jeune volontaire** via la *Plateforme Citoyenne*.

Au total, plus de **60** personnes ont permis de mener à bien les actions l'asbl en 2021





ORGANIGRAMMEDES FONCTIONS OCCUPÉES



Présents depuis plusieurs années dans cette région dite « rurale », notre travail social est bien ancré. Nous collaborons quotidiennement avec toute une série de structures locales (CPAS, administrations communales, Planning Familial, Service de Santé Mentale, médecins, AMO, Maisons de l'emploi, Habitations Protégées, psychiatres...).

De plus, nous faisons partie de plusieurs plateformes régionales et provinciales relatives aux diverses problématiques rencontrées par le public que nous accompagnons (Plateforme Insertion Professionnelle ROA, RéLiA, Commission d'Avis sur les EDD, Comité de suivi des opérateurs de formation de l'ONE, Changements pour l'égalité...)

Nos actions entrent également dans plusieurs plans/programmations : communaux, régionaux, fédéraux et/ou européens (PCS, PSSP, PCDR, DLS, FSE, Feader...).

Notons également le partenariat privilégié avec 3 autres ASBL (La Teignouse AMO, le Centre de Jeunes ASF d'Aywaille et la Maison des Jeunes l'Aventure de Comblain-au-Pont). Nous sommes liés par une histoire commune, une même charte de travail et un service de gestion identique. Mais chacune de ces structures est une entité indépendante avec sa propre AG, son propre CA et sa direction.



Photo du haut

Accueil à la ferme dans le cadre De la Bêche à l'Assiette

Photo du bas

Préparation d'une table d'hôtes à Anthisnes.

Photo page de droite

Table d'hôtes à l'Avouerie d'Anthisnes



NOS SERVICES INCLUSION SOCIALE

Le service d'inclusion sociale a pour finalité de permettre à chacun de trouver sa place dans la société. Il s'adresse à toute personne fragilisée qui éprouve des difficultés à mener une vie conforme à la dignité humaine.

Les actions proposées dans ce service ont pour objectif de :

- · Rompre l'isolement social
- Permettre de participer à la vie sociale, économique et culturelle
- Promouvoir la reconnaissance sociale
- Améliorer le bien-être et la qualité de vie
- Favoriser l'autonomie.

L'accompagnement psychosocial (individuel, collectif et communautaire) du service d'inclusion vise à faire tomber les freins à l'insertion et à se remettre en projet.

CONTEXTE

Pour effectuer ses missions, le service bénéficie de deux agréments de la Région Wallonne en tant que service d'insertion sociale (SIS) : le premier sur les communes d'Aywaille et Comblain-au-Pont, le second sur les communes de Hamoir, Anthisnes et Stoumont.

De plus, le service développe des projets dans le cadre des programmations du Fonds Social Européen (FSE) et du Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural (FEADER) : Puzzle, Passerelle et De la bêche à l'assiette.

Depuis 2020, en collaboration avec les PCS d'Aywaille, de l'Ourthe et du Condroz, le service propose des *Café-Partage* à Tinlot, Anthisnes, Ferrières et Aywaille. Ces groupes permettent l'accompagnement d'un public qui n'entre pas dans le cadre des autres projets.

Enfin, depuis le 25 février 2021, les projets *Fanfreluche* et *Relais du Terroir* ont obtenu un agrément en tant qu'initiatives en économie sociale (IES).

PUBLIC CIBLE

Le service d'inclusion sociale s'adresse à un public en désaffiliation sociale dont l'insertion socioprofessionnelle est rendue difficile par toute une série de problématiques sociales.

Il s'agit généralement d'un public adulte et sans emploi, souffrant des effets délétères de l'exclusion sociale et professionnelle. Les personnes bénéficient de faibles revenus (RIS, allocations de mutuelle, chômage, pension, etc.).

Outre les aspects matériels et économiques, le public cible de nos actions rencontre des difficultés liées à l'isolement social et à l'inactivité (érosion des liens sociaux, repli sur soi et disqualification sociale). Pour beaucoup, ils n'ont plus l'habitude de faire partie de groupes et ont une altérité biaisée par l'isolement. Avant même de démarrer l'accompagnement, il y a un travail d'accroche important pour que les actions répondent aux besoins des participants.

MÉTHODOLOGIE

Le travail social du service Inclusion s'articule autour d'activités collectives, d'actions communautaires et d'un accompagnement individuel. Toutes ces actions ont pour objectif de répondre aux besoins des personnes tout en leur permettant de construire leur projet personnel. Dès lors, ces actions sont toujours élaborées et mises en place avec les participants. Ceux-ci prennent alors une part active dans le processus d'insertion. Parallèlement aux 5 projets cités, un accompagnement social individuel est proposé. Il permet à chacun de travailler des problématiques personnelles par le biais de micro objectifs.

En 2021, les actions collectives qui avaient été impactées par la crise sanitaire ont pu reprendre tant bien que mal. La reconstruction d'activités collectives a été compliquée malgré le besoin réel des personnes de se retrouver à nouveau. En effet, les mesures sanitaires ont eu pour conséquence une perte d'habitude d'être en groupe. Beaucoup de participants avaient des appréhensions : la peur de la maladie, l'image de soi dans le groupe, la place occupée au



sein du groupe, le face-à-face avec les autres membres, l'aggravation des problématiques sociales, etc. Celles-ci ont dû être abordées et déconstruites progressivement avec les intervenants.

Si les activités collectives et les accompagnements individuels ont pu être adaptés aux mesures sanitaires, les actions communautaires, quant à elles, en ont souffert. Or, celles-ci sont au centre des projets d'inclusion du service. En effet, elles sont un outil permettant de travailler l'ensemble des objectifs du service. Les actions communautaires permettent au public rencontré d'acquérir une identité sociale positive : être reconnu en tant que membre d'un groupe citoyen plutôt que comme bénéficiaire d'une aide sociale. La construction, la mise en œuvre et l'évaluation de chaque action étant réalisées par les membres des groupes, ceux-ci prennent alors conscience de leur capacité à agir sur leur vie et à en reprendre les rênes.

Outre la crise sanitaire, depuis 2020, l'équipe sociale a connu un turn-over relativement important. Ces changements ont déstabilisé certains projets et bénéficiaires. La relation de confiance entre les intervenants et les membres des groupes est également un outil clé du travail d'insertion. Elle se construit sur du long terme et demande une implication de chacun dans l'accompagnement tant individuel que collectif ou communautaire. De ce fait, un travail en équipe a été plus que jamais nécessaire pour faciliter le passage de flambeau.

ACTIONS

Le service d'inclusion s'articule en 2021 autour de cinq grands projets :

- Passerelle: accroche du public et actions d'insertion avec un point d'attention sur les questions de santé mentale
- Le SIS: mise en projet par le biais d'actions collectives
- **De la bêche à l'assiette** : inclusion sociale au sein des fermes de la région
- Puzzle: modules collectifs favorisant la mise en projet personnelle et professionnelle
- Café-Partage: actions collectives qui visent à rompre l'isolement.

L'asbl gère également deux projets communautaires et initiatives en économie sociale attachés à Puzzle.

- Fanfreluche : magasin de seconde main à Aywaille
- Le Relais du Terroir: lieu de restauration à Comblainau-Pont

PASSERELLE

PROJET FSE

Passerelle est un projet FSE né du constat qu'il existe un lien entre la précarité sociale et la santé mentale. C'est un projet qui vise à motiver, accrocher et mobiliser un public rencontrant des difficultés en santé mentale. Il s'agit de permettre à ce public de travailler sur les notions de « projet de vie » et de « bien-être » afin de faire tomber les freins à leur insertion sociale et socioprofessionnelle. L'équipe est composée d'un agent d'insertion de La Teignouse et d'un agent du SSM (AIGS).

Ce projet se décline en quatre actions principales :

• L'accroche

Le public cible des actions d'insertion sociale peut être un public difficile à mobiliser. Il faut aller chercher les personnes là où elles sont et construire une relation de confiance entre l'équipe sociale et la personne accompagnée. L'accueil est primordial : il est nécessaire que la personne se sente à l'aise et bénéficie d'un accompagnement spécifique lors de l'accroche dans le service d'Inclusion. Cet axe prévoit également un travail du même type pour les personnes dans une situation de décrochage.

• L'accompagnement individuel

Il s'agit de construire avec la personne une relation de confiance, d'identifier ses difficultés et de définir avec elle une manière d'y faire face. Nous proposons aux bénéficiaires du projet d'avoir un suivi individuel plus soutenu : ils peuvent bénéficier à la fois d'un suivi social et d'un suivi psychologique gratuit. Comme expliqué précédemment, les personnes accompagnées ont éprouvé des difficultés à revenir dans les groupes suite aux confinements. Un accompagnement plus psychologique a été nécessaire pour beaucoup. Pour faire face à ce nouveau besoin, une collaboration a été construite avec les intervenants du service Assuétudes et l'AIGS.



Actions collectives

Deux types d'actions collectives sont mises en place : tout d'abord, des activités spécifiques aux problématiques de santé mentale et aux besoins des personnes, puis, un travail d'accroche vers d'autres activités de l'ASBL. Elles permettent aux personnes d'avoir un espace de parole, de rencontrer d'autres personnes qui vivent les mêmes réalités qu'elles et de trouver des pistes de solution ensemble. Les groupes permettent d'aborder plusieurs difficultés telles que l'angoisse, la dépression, une lassitude de la vie, des idées suicidaires, etc. C'est pourquoi nous avons construit et proposé des séances autour du bien-être avec ces groupes. Les activités collectives du projet ont été une porte d'entrée importante pour le retour en groupe après les confinements successifs.

En 2021, les **84 séances collectives** proposées portaient sur les thèmes suivants :

- 39 séances de "groupe de paroles en extérieur"
- 4 séances de "relaxation"
- 15 séances de "table de conversation"
- 4 séances de "Cheval & Sens"
- 11 séances d' "ateliers créatifs"
- 4 séances d' « ateliers confiance en soi »
- 4 moments conviviaux et d'évaluation
- 3 sorties culturelles.

• Travail en réseau

Il s'agit de coordonner les actions des différents services qui entourent une personne et de veiller à ce que celles-ci soient bien en adéquation avec les besoins et attentes exprimés par cette personne.

Pour l'année 2021, le travail en réseau a consisté à accompagner des personnes dans différents services sociaux (Forem, CPAS, SIS, société de logements sociaux...), à organiser des rencontres de concertation (psychiatres, psychologues, éducateurs, équipes mobiles), à contacter des partenaires par téléphone...

En 2021, 29 personnes ont participé aux actions proposées dans le cadre de Passerelle.

LE SIS

Photo page de gauche

Activité "Passerelle" Art-Thérapie"

Photos page de droite

Sortie à Ostende avec le SIS

Ateliers SIS en 2021	Nbre d'heures
Ateliers créatifs	200
Atelier cuisine	119
Atelier découverte	72
Atelier jeux	20
Atelier marche	284
Atelier musique	28
Atelier soupe	244
Café Papote	212
Echange de savoirs	84
Fanfreluche	40
Projet voyage	68
Petit-déjeuner	9
Potager communautaire	12
Réunion organisation	20
Sortie culturelle	90
TOTAL	1502

Projet Voyage	Nbre de participants
Aywaille	3
Anthisnes	1
Comblain-au-Pont	6
Sprimont	2
TOTAL	12

En 2021, 55 personnes ont participé aux ateliers du SIS.

Le Service d'Insertion Sociale met en place des actions collectives grâce auxquelles les personnes peuvent s'épanouir et travailler différents objectifs personnels. L'intervenant participe à l'élaboration et à la mise en place des actions avec les participants en tant que membres du groupe.

En 2021, les actions du service d'insertion sociale se sont adaptées au contexte sanitaire. Forts de l'expérience de l'année précédente, les travailleurs du SIS ont pu mieux tenir compte des besoins des personnes tout en respectant les mesures qui s'imposaient.

Les personnes exprimaient le besoin de se retrouver en groupe afin de construire des projets. Ceci traduisait une envie de se projeter dans un avenir « post-covid », de ne pas se contenter du présent anxiogène et de faire cela ensemble.

Un important travail a dû être réalisé au niveau individuel pour aider les personnes à ressortir de chez elles. La souplesse de notre approche, notre proximité avec le public et le travail en équipe nous permettant généralement d'accrocher un public marginalisé qui n'est dans aucune autre structure, se sont révélés particulièrement efficaces pour reconstruire des actions collectives.

Projet voyage

Outre les actions SIS traditionnelles, le projet *Participation citoyenne* a été mis en place en collaboration avec le CPAS de Comblain-au-Pont. Il s'agit de mobiliser un groupe de personnes autour d'un objectif commun. Le projet construit par le groupe est l'organisation d'un voyage à Barcelone. Chacun prend des responsabilités et des engagements dans la mise en œuvre du projet : recherche d'informations, prises de décisions, organisations de récoltes d'argent (événements ou ventes diverses), prises de contact, gestion des conflits dans le groupe, réservations par ordinateur ou par téléphone, organisation générale du voyage, etc.

Le groupe se mobilise autour d'un projet à plus long terme ; le voyage se déroulera en 2022. L'objectif est de permettre aux membres de se mettre en projet et de se projeter à plus longue échéance. Les intervenants veillent à la motivation de chacun, à maintenir une dynamique de groupe positive et à offrir à tous une place active dans le groupe. Le projet permet à chacun de se sentir valoriser en mettant en avant ses compétences, ses connaissances et ses savoir-être.



Les actions communautaires ont été plus compliquées à mettre en place en 2021. En effet, les mesures sanitaires changeantes n'ont pas toujours permis aux actions de se concrétiser. Ceci a eu un impact sur la motivation dans les groupes. La dynamique des groupes, les échanges et la place centrale des participants ont maintenu tant bien que mal une certaine motivation. 288 actions ont ainsi pu être proposées en 2021 faisant la part belle aux activités de groupe.

DE LA BÊCHE À L'ASSIETTE

PROJET FEADER

Ce projet propose aux bénéficiaires de participer à la vie des ex- Dès le mois de novembre 2021, les intervenants ont été à la renploitations locales souhaitant s'inscrire dans une démarche sociale à raison d'une journée ou d'une demi-journée par semaine. Les participants, accompagnés d'un travailleur social, peuvent ainsi ai- jectifs du projet, d'écouter les agriculteurs, d'imaginer avec eux la der les producteurs dans leurs travaux quotidiens et découvrir des collaboration et de concrétiser cela. métiers aux activités multiples et valorisantes.

8 accueillants collaborent régulièrement avec nous et ont signé une convention de partenariat pour l'année 2021 :

- 1. Les Jardins du Sart, situés à Poulseur (Comblain-au-Pont), exploitation maraîchère biologique
- 2. Le Jardin de la Fouarge, situé à Oneux (Comblain-au-Pont), exploitation maraîchère travaillant en traction animale
- 3. Au Canard Gourmand, à Sprimont, élevage de canards Mulard
- 4. La Ferme de la Grande Chevée, à Esneux, producteurs laitiers et maraîchers bio
- 5. Les Bergers de la Haze, à Esneux, éleveurs de brebis
- 6. Le Jardin de la Pépinière, à Ferrières, maraicher biologique en traction animale
- 7. Le Jardin du Mont Pointu, à Louveigné (Sprimont), maraichage naturel
- 8. La Ferme du château de Rahier, à Stoumont, élevage de chèvres en conversion bio

Cette année, les accueils ont été maintenus. Cependant, les conditions sanitaires de 2020 ont eu un impact important en 2021. En effet, plusieurs agriculteurs ont souffert de la crise sanitaire et ont cessé leurs activités. Pour d'autres, il a été plus difficile de retrouver du temps pour proposer un accueil de qualité, qui a du sens pour eux et pour les participants. A la fin de la saison 2021, le projet ne comptait plus que trois accueillants sur les huit.

L'évaluation faite avec les accueillants qui arrêtent leur collaboration fait apparaître plusieurs points :

- · Malgré notre volonté de maintenir le lien, l'irrégularité induite par la crise du covid-19 a effrité les relations entre les accueillants et les bénéficiaires et entre les accueillants et les intervenants;
- Initialement, le projet était prévu jusque fin 2021. Plusieurs accueillants ne s'étaient pas projetés au-delà;
- Au sortir de la crise, les accueillants ont eu d'autres priorités à gérer et n'ont plus eu le temps d'accueillir les personnes;
- Les accueillants ont mis en avant le sens qu'ils trouvaient au projet : offrir aux agriculteurs un rôle social auquel ils aspiraient au delà de leur fonction nourricière.

contre d'autres agriculteurs prêts à s'engager dans le projet. C'est un travail de longue haleine. Il est nécessaire d'expliquer les ob-

Accueillants	Nbre d'accueils en 2021
Au Canard Gourmand	0
Bergers de la Haze	7
Ferme du Château de Rahier	17
Jardin de la Fouarge	29
Jardin du Mont Pointu	29
Jardins du Sart	34
La Grande Chevée	13
La Pépinière	1
TOTAL	130

En 2021, 130 accueils ont eu lieu pour un total de 390 heures. Parallèlement, 260 heures de suivi individuel ont été réalisées. En début d'année, il y avait 10 personnes déjà accompagnées l'année précédente.

Au total, 24 personnes ont participé aux actions, ce qui confirme la tendance à la hausse observée depuis le début du projet.

8 participants ont quitté le projet, dont 4 pour un emploi ou une formation. Bien que le projet n'ait pas pour objectif la remise à l'emploi, on remarque qu'une partie non négligeable des participants quittent La Bêche pour un projet professionnel. Depuis le début du projet, 47,4% des sorties se font vers l'emploi ou la formation. Lorsqu'on travaille avant tout le bien-être des personnes et que cela fonctionne, le projet professionnel devient alors une étape supplémentaire à la concrétisation de ce bien-être.



PUZZLE PROJET FSE

Le projet FSE Puzzle mutualise les ressources présentes dans les CPAS et PCS partenaires pour proposer des modules collectifs favorisant une insertion sociale et professionnelle durable et positive. Quatre axes sont abordés afin d'aider les participants (stagiaires) à lever les freins à l'insertion et à surmonter les difficultés rencontrées :

- Rien que pour moi : bien-être et estime de soi
- Mon quotidien: gestion du quotidien, budget, logement...
- Moi et les autres : habiletés sociales
- · En route vers l'emploi

Les actions collectives ont redémarré en 2021, en tenant compte des mesures sanitaires en vigueur.

Les modules « dynamisation » ont pour objectifs de permettre aux participants de reprendre confiance en eux et en leurs compétences, de les accompagner dans la construction de leurs projets personnels et professionnels et de leur proposer d'expérimenter ces projets à travers une période de stage. Le module se déroule sur huit semaines dont cinq de modules collectifs et trois de stage. Durant les modules les participants échangent et mettent en avant leurs expériences, leurs savoirs et leurs compétences ce qui favorise l'estime de soi et la confiance en soi. Un travail de collaboration est réalisé avec les lieux de stages pour que ce moment soit un temps d'apprentissage et une expérience positive pour les stagiaires. Ceci permet à ces derniers d'appréhender le monde du travail et leur place dans celui-ci de manière positive.

Parallèlement, des actions collectives sont développées en collaboration avec le PCS de l'Ourthe et les SIS d'Aywaille et de Hamoir. Tout d'abord, des modules autour de l'estime de soi, du bien-être et de l'image de soi sont proposés en complément des journées *bien-être* organisées par le PCS. Différentes thématiques ont été choisies par le groupe durant une matinée « petit déjeuner » : marche, morphologie, stress et respiration, relaxation, fabrication de produits de beauté. Ce dernier a été réalisé en individuel et à domicile pour respecter les mesures sanitaires du moment.

Ensuite, les modules communautaires Fanfreluche, Bar à soupe et Tables d'hôtes ont pour objectifs la construction d'une identité sociale positive. A travers la participation à des projets d'utilité sociale, les participants redéfinissent leur place dans la société. Ils ne se sentent plus comme « allocataires d'une aide sociale » mais comme faisant d'un groupe utile, reconnu et positif.

Enfin, des modules dont les thématiques ont été construites par les participants ont été organisés sur les communes d'Ouffet et de Nandrin. A Ouffet, depuis plusieurs années, un groupe se réunit toutes les semaines autour des thématiques du budget, de la consommation et de sujets d'actualité. En septembre, les membres du groupe déterminent ensemble les sujets abordés durant l'année à venir. À Nandrin, un groupe se réunit également autour de thématiques liées au bien-être (produits de beauté, huiles essentielles, maquillage).

En 2021, 84 personnes ont participé au projet Puzzle au cours de 136 ateliers.

Photo page de gauche

Accueils au Jardin du Mont Pointu dans le cadre de "La Bêche à l'assiette"

Photo page de droite

Préparation d'une table d'hôtes à Hamoir

Nbre d'ateliers Bien-Être 2 Au fil de soi / esthétique bis 2 Chantier participatif 9 Dynamisation Ferrières 14 Dynamisation Hamoir 19 Dynamisation Nandrin 22 Dynamisation Aywaille 21 Table d'hôtes Hamoir 2 Table d'hôtes Anthisnes 1 Cafés Papote Ouffet 41 Atelier Bien-Être Nandrin 3 TOTAL 136



CAFÉ-PARTAGE

ARTICLE 20

Les *Café-Partage* visent à rompre l'isolement de personnes fragilisées. Ces actions sont menées en collaboration avec les PCS de l'Ourthe (Comblain-au-Pont, Ferrières et Hamoir) et du Condroz (Anthisnes, Clavier, Nandrin, Ouffet et Tinlot) dans le cadre des "article 20" et avec le PCS d'Aywaille. Des groupes ont été constitués et se réunissent régulièrement dans les villages d'Anthisnes, de Tinlot, de Ferrières et d'Havelange (Aywaille).

Ces projets complètent l'offre proposée par le service en permettant à un public "hors cible" de participer à des activités d'inclusion sociale collective. En effet, le cadre décrétal d'autres projets peut être relativement restrictif quant au public éligible. Souvent les projets s'adressent aux personnes de 18 à 65 ans qui n'ont pas d'emploi. Or, l'isolement ne touche pas que ce public, ne commence pas à l'âge adulte et ne s'arrête pas à la pension, particulièrement dans notre région rurale. Si le service a toujours accueilli chaque personne quelle que soit sa situation, ce nouveau projet confère un caractère officiel à cet accueil.

Début 2021, les mesures sanitaires et les restrictions y afférentes ont largement façonné les projets développés par les groupes. Jusqu'au mois de juin, ceux-ci se sont principalement réunis en extérieur pour des balades. Les participants préparant les itinéraires, ils ont très vite souhaité partager des endroits proches de chez eux qu'ils appréciaient particulièrement. L'idée a émergé d'organiser une exposition de photos de ces lieux.

Tries and Chiver, to Paparlage Se rapped.

Durant les mois de juillet et d'août, les photos prisent par les participants ont été exposées sur des itinéraires de balade dans les communes partenaires. Les photos étaient accompagnées d'un texte expliquant le rapport singulier entretenu avec ce lieu par le photographe. Cette exposition, appelée "Près de chez moi, il y a...", découle de temps de paroles organisés l'année précédente.

Parallèlement, plusieurs sorties culturelles ont été organisées avec les groupes.

	Nbre de participants	Nbre de rencontres
Anthisnes	15	19
Havelange (Aywaille)	9	18
Ferrières	9	25
Tinlot	5	16
TOTAL	38	78

Au total, 38 personnes ont participé aux rencontres Café-Partage

Le projet a entamé sa deuxième année d'existence et voit son nombre d'activités croitre malgré le contexte sanitaire. Cette augmentation confirme le besoin d'actions permettant de rompre l'isolement d'un public "hors cadre".



Photos ci-contre

Quelques panneaux de l'exposition photo "Près de chez moi, il y a..."

CAFÉ-PARTAGE



INITIATIVES EN **ÉCONOMIE SOCIALE**

Fanfreluche et Le Relais du Terroir

L'évolution des projets Fanfreluche et Le Relais du Terroir nous a amené à déposer une demande d'agrément en tant qu'initiative en économie sociale. Nous avons obtenu cet agrément le 25 février 2021. Cette reconnaissance marque la tendance à la professionnalisation de ces projets. En outre, elle permet d'ouvrir une porte vers le développement d'un futur service d'insertion socioprofessionnelle et donc de diversifier encore les réponses aux besoins du public accompagné.

Actuellement, ces deux projets permettent d'accueillir des travailleurs sous contrat "article 60" qui souhaitent s'orienter vers les métiers de l'HORECA et de la vente de vêtements. Afin de favoriser une insertion socioprofessionnelle durable, les travailleurs sont accompagnés par un intervenant social. Cet accompagnement consiste en des rencontres régulières pour travailler les difficultés tant personnelles que professionnelles.

Dès lors, le travailleur social est amené à aborder l'intimité des personnes (état de santé physique et mentale, confiance en soi, gestion de la vie quotidienne et des changements liés à la nouvelle activité professionnelle...) et la gestion quotidienne des projets (habiletés sociales, projet professionnel, exigences professionnelles, gestion des aléas du magasin et du restaurant...).

Par ailleurs, l'intervenant social est amené à développer, en collaboration avec chaque travailleur en « article 60 » et avec l'agent d'insertion du CPAS concerné, un plan de formation individualisé. Celui-ci repose sur les besoins de l'institution (de quelles compétences les travailleurs de *Fanfreluche* et du *Relais du Terroir* ont besoins ?) et sur les besoins de la personne (de quelles compétences la personne a besoin pour mener à bien son projet personnel et professionnel ?). Il se développe comme suit :

- Dès la première rencontre entre le travailleur peu qualifié, le travailleur social de La Teignouse et le travailleur social du CPAS, la question des besoins du travailleur est abordée. Nous définissons ensemble un plan de formation qui répond aux besoins pointés par le travailleur peu qualifié et le travailleur social du CPAS (formation au permis de conduire, communication professionnelle, présentation de soi, informatique, budget, etc.).
- Lors des évaluations entre le travailleur social de La Teignouse et le travailleur peu qualifié, nous cherchons à formaliser un projet cohérent et réaliste.
- Après plusieurs mois, le travailleur social connait mieux la personne qu'il accompagne. Le travailleur peu qualifié s'est confronté à un travail au quotidien. Ils sont plus à même de définir une liste des compétences nécessaires pour mener à bien son projet personnel et professionnel.
- Nous cherchons et sélectionnons la ou les formations les plus pertinentes.
- Nous adaptons l'horaire du travailleur pour qu'il s'inscrive à la formation.
- Nous évaluons de manière continue le suivi de formation.

Les formations proposées peuvent se faire en interne ou en externe. Les heures de formation sont comptabilisées comme des heures de travail.





FANFRELUCHE

TROC & SECONDE MAIN

•

Fanfreluche est un magasin de seconde main situé à Aywaille qui fonctionne sur le principe du troc. Il a pour objectif de favoriser la mise en projet d'un public fragilisé s'inscrivant dans une dynamique d'insertion sociale et de proposer à la population d'Aywaille une alternative sociale et solidaire lui permettant d'acquérir des vêtements et du matériel de puériculture de seconde main.

Le magasin ouvre 5 jours par semaine du mardi au samedi. Notamment grâce à la mise à disposition de deux travailleurs en « article 60 » par les partenaires. Fanfreluche accueille également des actions dans le cadre de Puzzle. En 2021, nous avons accompagné 3 personnes en « article 60 ».

Fanfreluche mêle la formation en vente de vêtements de seconde main, en gestion d'un magasin et en habiletés sociales.

A partir de juillet 2021, Fanfreluche a contribué à l'aide aux sinistrés des inondations en devenant une centrale de tri et de don de vêtements.





Photo page de gauche Vitrine de Fanfreluche

Photo de droite,

Le Relais du Terroir, côté terrasse.

RELAIS DU TERROIR

CIRCUIT COURT

•

Le Relais du Terroir est un lieu convivial destiné à valoriser le circuit-court en plein centre de Comblain-au-Pont. La gestion du lieu a été confiée à La Teignouse en 2017 afin d'y développer un projet social et communautaire axé sur le bien-être, le sentiment d'utilité sociale, la reconnaissance sociale, l'intégration dans son milieu de vie, la mixité sociale et la mise en projet.

Du mercredi au dimanche, le *Relais* propose de la petite restauration, de la soupe, des glaces, des crêpes dans une démarche de circuit-court. Trois personnes assurent l'ouverture quotidienne : deux travailleurs en « article 60 » et un cuisinier détaché par la commune de Comblain-au-Pont.

Le mercredi matin, un groupe de personnes s'inscrivant dans une dynamique d'insertion sociale prépare de la soupe qui sera vendue le jeudi par leurs soins au sein du *Relais*.

Le Relais du Terroir s'oriente vers la formation de demandeurs d'emploi dits « éloignés du marché du travail » dans les métiers de l'HORECA (salle, cuisine, bar, caisse). Nous avons accompagné **2 personnes** en « article 60 » cette année.

Pendant les inondations de juillet 2021, Le Relais du Terroir est devenu un point d'accueil des personnes sinistrées. Il a également permis d'offrir, avec le soutien de l'administration communale de Comblain-au-Pont, plus de 5000 repas dans les semaines qui ont suivi aux sinistrés de Comblain-au-Pont, Hamoir et Sprimont.

ANALYSE **QUANTITATIVE**

Les données spécifiques à chaque action sont présentées ci-dessous.
Cependant, il nous semblait intéressant de présenter les chiffres globalisés des différentes actions d'inclusion proposées par *La Teignouse* afin d'avoir une vision d'ensemble

TABLEAU REPRENANT LE NOMBRE DE PERSONNES VALORISÉES EN 2021 PAR PROJET ET PAR COMMUNE

	Passerelle Puzzle (FSE)	SIS	De la bêche (FEADER)	Café Partage (Article 20)	IES (Article 60) Relais/ Fanfr.	Total par commune
Aywaille	34	19	9	9	2	73
Comblain-au-Pont	19	13	3	0	0	35
Anthisnes	3	3	2	15	0	23
Stoumont	10	3	0	0	1	14
Ouffet	8	5	2	0	0	15
Tinlot	2	0	0	5	0	7
Ferrières	2	0	1	9	0	12
Nandrin	1	0	1	0	0	2
Esneux	2	0	1	0	0	3
Sprimont	10	4	3	0	0	17
Hamoir	22	8	1	0	2	33
Autres	0	0	1	0	0	1
Total par projet	113	55	24	38	5	235

68 personnes ont participé à plusieurs projets d'inclusion (généralement en cohérence avec leur projet). Elles peuvent donc être valorisées deux fois. Dans le tableau ci-dessous les doublons ont été retirés. Le service d'inclusion a accompagné **167 personnes** différentes en 2021.

	Nombre de bénéficiaires
Aywaille	49
Comblain-au-Pont	24
Anthisnes	19
Stoumont	10
Ouffet	8
Tinlot	7
Ferrières	11
Nandrin	2
Esneux	2
Sprimont	13
Hamoir	21
Autres	1

Total 167



EQUIPE

L'équipe du service Inclusion est composée de 6.5 ETP répartis entre 9 personnes avec les formations suivantes : assistant social, éducateur, master en ingénierie et action sociale et psychologue.

PERSPECTIVES DU SERVICE

- Adapter les actions d'inclusion à l'après crise
- Développer des projets d'insertions socioprofessionnelles
- Travailler la question de l'inclusion sociale des moins de 30 ans.

L'équipe du service logement.



NOS SERVICES LOGEMENT

Depuis 2020, La Teignouse est reconnue comme Association de Promotion du Logement (APL) par la Région wallonne. Les APL s'adressent principalement aux ménages en situation de précarité et agissent pour l'intégration sociale dans le logement. Cet agrément permet aujourd'hui à La Teignouse de poursuivre sa mission de lutte contre toute forme d'exclusion en agissant sur le frein à l'insertion que représente le logement.

En 2021, La Teignouse propose également des ateliers collectifs de gestion durable du logement. Ceux-ci permettent l'échange de savoirs, d'expériences et de compétences. Ils sont animés par un intervenant et réunissent de petits groupes de manière régulière. Ces projets répondent aux nombreuses problématiques rencontrées sur le terrain. Ils visent le bien-être et la stabilisation de chacun dans son milieu de vie.

CONTEXTE

Fort de sa première année de fonctionnement, le service Logement, en 2021, a stabilisé ses actions individuelles et collectives, a affiné sa méthodologie et a renforcé son équipe. L'équipe sociale a réalisé un travail important pour construire un réseau partenarial. Ainsi les intervenants ont pris du temps pour rencontrer les partenaires potentiels du projet afin d'identifier les besoins sur notre zone d'action en matière d'accompagnement social dans le logement et d'être identifié comme un acteur de premier plan dans ce cadre.

De plus, plusieurs accompagnements ont nécessité une prise de contact avec des propriétaires de logements privés. Très vite, l'équipe a réalisé qu'il était primordial de construire une relation de confiance tant avec les propriétaires de personnes accompagnées qu'avec des propriétaires de logements susceptibles d'être loués par un public précarisé. Actuellement, le travail avec les propriétaires reste officieux sans faire l'objet d'une convention et se construit toujours en visant le bien-être des personnes accompagnées.

Parallèlement au travail social individuel réalisé dans le cadre de l'APL, le service logement a obtenu une subvention afin de mettre en place des ateliers collectifs de gestion durable du logement. Ces ateliers ont eu pour objectif d'étoffer les leviers d'action du service. Les thématiques abordées et la méthodologie appliquée ont été développées en équipe. La complémentarité des intervenants et des actions permet d'atteindre les objectifs visés.

La problématique du logement dans la région Ourthe-Amblève-Condroz était déjà une préoccupation importante avant les inondations de juillet. Depuis lors, la situation est devenue catastrophique. Il est presque impossible de trouver un logement adéquat dans notre région, forçant à aller chercher des ressources et des solutions hors zone.

Afin de répondre à l'afflux et à la complexité des demandes, un mi-temps supplémentaire a été engagé à partir du mois de septembre.

PUBLIC CIBLE

Le service s'adresse aux locataires ou aux propriétaires qui rencontrent des difficultés dans leur logement.



OBJECTIFS

- · Identifier les problèmes relatifs au logement
- Accompagner vers un logement adapté aux besoins du ménage
- Proposer un accompagnement individuel et collectif sur le plan administratif, technique et juridique
- Ecouter, soutenir et relayer vers différents partenaires et acteurs sociaux.

MÉTHODOLOGIE

Le service Logement propose aux personnes un accompagnement social basé sur leurs besoins et leurs demandes. Les actions de ce service s'articulent autour de trois axes de travail prioritaires. Le premier axe consiste à proposer un accompagnement psychosocial, technique et juridique à des ménages sur du long terme. La durée moyenne d'un accompagnement dans ce cadre, en 2021, est de 6 mois. Dans le deuxième axe, les intervenants rencontrent des ménages pour des demandes très spécifiques ne nécessitant généralement pas un accompagnement sur le long terme. Ces rencontres permettent souvent à l'équipe d'identifier des difficultés plus larges. Ainsi, cet axe de travail

peut être une porte d'entrée pour un accompagnement plus global. Enfin, le troisième axe constitue l'approche collective du projet à travers les ateliers de gestion durable du logement.

Les deux premiers axes de travail sont développés dans le cadre de l'agrément Association de Promotion du Logement. Le troisième axe de travail est mis en place dans le cadre de la subvention Ateliers de gestion durable du logement.

ACTIONS

L'axe 1 : l'accompagnement psychosocial technique et juridique

L'accompagnement social s'inscrit dans la dynamique suivante : une première rencontre est réalisée afin d'écouter la personne, identifier ses attentes et ses besoins. Une première esquisse de l'anamnèse peut alors commencer. Les difficultés sur lesquelles la personne désire travailler sont identifiées et des objectifs sont fixés avec la personne (prise de contact avec structure partenaire, mise en ordre des dossiers administratifs, petites tâches que la personne juge réalisables pour améliorer son bien-être dans son logement...).

Plus spécifiquement en ce qui concerne le logement :

- Nous informons le public des différentes primes de la Région wallonne et les accompagnons dans l'introduction de celles-ci si nécessaire.
- Nous accompagnons les personnes dans l'entretien de leur logement.
- Nous veillons à établir un suivi personnalisé avec les partenaires.
- En cas de recherche d'un logement, nous familiarisons le public à l'utilisation d'outils de recherche de logement, nous prospectons avec eux dans les parcs privés (éventuellement avec des propriétaires avec qui nous avons déjà travaillé) ou nous relayons les personnes vers les sociétés de logements sociaux de la région. (AIS, OAL). Si nécessaire, nous effectuons les premières démarches avec elles pour passer ensuite le relais.

Lors de ces rencontres régulières, nous suivons l'évolution des objectifs que la personne s'est fixée, nous affinons l'anamnèse. Le rythme des personnes et les objectifs qu'elles se fixent sont respectés.

Les demandes des personnes rencontrées sont souvent similaires : le maintien dans le logement et la recherche d'un nouveau logement. Concrètement, les intervenants proposent de travailler ces demandes par une série de petits objectifs réalisables : travailler les appels téléphoniques, la présentation de soi, les rencontres avec les partenaires, la gestion administrative, la gestion des déchets, l'organisation et la propreté du logement, le budget, la confiance en soi, la concrétisation de son projet, la relation avec les propriétaires, etc.

Globalement, le cadre de travail du service est très large et permet aux intervenants d'apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes accompagnées. Ainsi, la flexibilité du cadre et la liberté d'action de l'équipe facilitent la création d'une relation de confiance réciproque et l'accroche d'un public difficile à accompagner durablement. Répondre à une difficulté qui peut paraitre « hors cadre » permet d'entamer la relation, d'en faire un retour avec la personne, d'identifier d'autres problématiques et de travailler dessus. Comme pour l'ensemble des services de *La Teignouse ASBL*, la relation est au cœur de notre méthodologie.

NOMBRE DE MÉNAGES SUIVIS DANS L'AXE 1

23

En moyenne, ces personnes sont rencontrées 1 fois par semaine durant environ 1 heure

	Nombre de ménages	Nombre de personnes	Nombre d'heures de suivi
Anthisnes	1	1	94,5
Aywaille	9	11	1242
Esneux	3	3	148,5
Ferrières	1	1	216
Hamoir	3	4	648
Ouffet	1	3	67,5
Sprimont	3	3	553,5
Stoumont	2	7	243
Total	23	33	3213

L'axe 2 : L'information d'un public dit fragilisé aux questions du logement

En 2021, les inondations de juillet ont mobilisé toute l'équipe du service logement pour rencontrer et accompagner les personnes sinistrées rencontrant des difficultés post-inondations : informations générales, démarches avec les assurances, relais vers des logements d'urgence, colis alimentaires, etc.

L'urgence passée, des maraudes ont été organisées sur les communes touchées par les inondations pour aller à la rencontre des sinistrés, évaluer leurs besoins et leur proposer une aide. Parallèlement, des permanences ont été mises en place en collaboration avec les CPAS et les autorités communales des différentes communes concernées dans le même objectif.

Des rencontres régulières ont été proposées aux personnes sinistrées qui le souhaitaient afin de déterminer les objectifs à travailler en relation avec les besoins identifiés lors des premières rencontres. Globalement, les personnes accompagnées dans ce cadre sont des personnes pour lesquelles plusieurs difficultés sociales préexistaient aux dégâts causés par les inondations.

Outre l'accompagnement des personnes sinistrées, le service répond à des demandes plus ponctuelles ne nécessitant pas un suivi dans la durée. Dès lors, ceux-ci ne font pas l'objet d'une convention et peuvent être relayées vers les services compétents de notre région : Antenne sociale pour le Plan Habitat Permanent, cellule recherche logement des PCS, service social OAL ou AIS...

Ces demandes peuvent concerner des informations relatives au marché immobilier, à la législation du « bail d'habitation », aux droits et devoirs des propriétaires et locataires, un accompagnement dans la visite de biens, une aide à la gestion des factures énergétiques, une aide à l'emménagement, un accompagnement au CPAS pour une demande de caution, des conseils dans la gestion de conflits...

	Nombre de ménages	Nombre de rencontres	Nombre d'heures
Anthisnes	11	39	60,5
Aywaille	70	109	275,5
Comblain-au-Pont	29	46	666
Esneux	25	78	121,5
Ferrières	4	7	13
Hamoir	17	23	68
Ouffet	4	11	19,5
Sprimont	13	51	72
Stoumont	3	8	12,5
Tinlot	3	4	6,5
Total	183	383	1325

NOMBRE DE MÉNAGES SUIVIS DANS L'AXE 2 EN 2021

183

RÉPARTITION DU NOMBRE D'HEURES RÉALISÉES DANS L'AXE 2

	Nbre d'heures réalisées
Accompagnement psychosocial	266
Suivi technique dans le logement	46,5
Entretien téléphonique	5,5
Suivi social/ recherche logement	159
Rencontre des premiers besoins des personnes sinistrées	176
Rencontre des premiers besoins des per- sonnes sinistrées (démarches assurances, in- formations, relais suivis, colis alimentaire,)	672
Total	1325

54 RENCONTRES INDIVIDUELLES DE FÉVRIER À JUIN DANS L'AXE 3

31 MODULES COLLECTIFS DE JUIN À OCTOBRE

41 PARTICIPANTS AUX ATELIERS DE JUIN À OCTOBRE



En 2021, l'équipe du service Logement est composée d'un éducateur (1 ETP) et d'une assistante sociale (1ETP) attachés à l'APL et un éducateur avec un profil plus technique (0,5 ETP de janvier à octobre) attaché aux ateliers collectifs. A partir du mois de novembre un éducateur a été engagé sur fonds propres à mi-temps pour répondre à l'augmentation des demandes dans l'APL.

L'axe 3: ateliers collectifs

Comme l'ensemble de *La Teignouse*, les ateliers collectifs ont été impactés par la crise sanitaire. Dans un premier temps, des modules à distance ont été proposés. Les contraintes matérielles ont rendu cet exercice compliqué. En outre, les modules à distance ne répondent pas aux besoins sociaux des personnes. Dès lors, la participation a diminué et les groupes se sont effrités.

A partir du mois de février, l'intervenant a rencontré individuellement les participants. Ces rencontres ont permis d'identifier toute une série de besoins qui feront l'objet des futurs modules collectifs. Beaucoup de questions autour de l'énergie, la salubrité et le droit ont été relevées.

A partir du mois de juin, les modules collectifs ont pu reprendre comme prévu. Les thématiques développées lors de ces modules étaient : comprendre et diminuer sa facture énergétique, gérer les problèmes d'humidité, comprendre les droits et les obligations des locataires et des propriétaires, effectuer des petits travaux chez soi, faire appel aux aides existantes...

Suite aux inondations, des ateliers spécifiques ont été construits à destination des personnes sinistrées. Ceux-ci ont été proposés à partir du mois d'octobre.

Groupes de communes	Nbre d'ateliers collectifs
Hamoir - Nandrin - Ouffet - Tinlot	8
Aywaille - Ferrières - Stoumont	12
Anthisnes - Comblain-au-Pont - Esneux - Sprimont	11

Total 31



NOS SERVICES FORMATION

Photo page de gauche

Peinture soufflée dans le cadre de la formation Techniques Créatives

Photo page de droite

L'équipe du service Formation

Le service Formation a vu le jour au sein de *La Teignouse* en 2003.

Il a pour mission de former toute personne en charge d'enfants dans le cadre de l'Accueil Temps Libre : accueil extra-scolaire, école de devoirs ou plaines de vacances.

Ce service est agréé par le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles en tant qu'opérateur de formation pour les professionnels de l'accueil temps libre du secteur 3-12 ans. Cet agrément permet le dépôt d'une demande de subvention annuelle déterminée en fonction de priorités annuelles établies par l'ONE.

Le service propose des formations de base et des formations continues pour les professionnels de l'accueil temps libre - secteur 3-12 ans. Les formations peuvent être commandées par les communes, les coordinateurs de l'accueil temps libre, les responsables de projets, les échevins ou les responsables d'équipes. L'inscription individuelle est également possible. La plupart des formations se déroulent de manière décentralisée. Elles sont dites « nomades ». Ceci permet d'aller à la rencontre du public au plus près de ses réalités de terrain et garanti une accessibilité des formations à tous.

Ces formations sont un enjeu en terme d'inclusion sociale, de prévention et d'accueil de la diversité. En effet, les professionnels de l'accueil temps libre ont un impact réel dans l'éducation des enfants, au même titre que les autres adultes (parents, enseignants, éducateurs, etc.). Il convient donc que ces personnes soient formées pour offrir un accompagnement de qualité et transmettre des valeurs positives aux enfants. De plus, ces formations jouent un rôle important dans la reconnaissance de ces métiers souvent peu valorisés.



PUBLIC CIBLE

Les formations s'adressent à toute personne en charge d'enfants dans le cadre de l'Accueil Temps Libre : ATL – EDD – Extrascolaire – Plaines de vacances. Elles sont également proposées à d'autres publics selon la demande, les thématiques et leur adéquation avec les compétences du service.

MÉTHODOLOGIE

Depuis 2003, nous avons développé une méthodologie et une pédagogie directement liées à nos objectifs :

- Permettre aux participants d'acquérir une véritable identité professionnelle
- Permettre aux participants de concrétiser des savoirs, des savoir-faire et savoir-être essentiels pour l'accueil et l'animation d'enfants
- Améliorer les conditions d'accueil des enfants
- Répondre aux besoins et aux attentes des participants (exprimés avant la formation)
- Répondre aux objectifs du décret ATL
- Valoriser les compétences de chaque participant à travers un échange de savoirs
- Permettre à chacun de prendre conscience de sa capacité d'apprentissage et d'évolution.

Toutes nos formations se structurent en quatre temps. Tout d'abord, nous abordons avec les participants leurs représentations et leur vécu par rapport à la thématique du module. Cela a pour but de permettre à chacun d'exprimer sa réalité de terrain et d'en prendre pleinement conscience afin de prendre du recul par rapport à sa pratique professionnelle. Ensuite, le formateur apporte un point de vue théorique et technique à la thématique. Cet apport s'articule autour des échanges précédents et permet de rebondir sur les expériences de tous. Dans un troisième temps, les participants sélectionnent une action ou un projet concret à réaliser individuellement ou en groupe. Celui-ci sera une mise en œuvre des apports théoriques et techniques nuancée par les réalités de terrain de chacun. Pour finir, plusieurs temps d'évaluation sont prévus. Chaque participant va s'autoévaluer par rapport à son projet, à ses apprentissages et à l'évolution de sa pratique professionnelle. Ensuite, les groupes entre eux vont apporter leur point de vue sur les différents projets de chacun. Enfin, l'animateur évalue avec les participants leur parcours.

Notre méthodologie se base sur le développement du pouvoir d'agir de chaque participant. Ainsi le formateur adopte une position de partenaire plutôt que d'expert au sein des modules en instaurant un cadre bienveillant et sécurisant afin de favoriser la création d'une relation de confiance entre tous les membres du groupe (participants et formateurs). Un levier majeur en formation est de partir des compétences de chacun plutôt que de pointer les manques. Nous sommes donc particulièrement attentifs à mettre

en évidence l'expérience déjà acquise et l'apprentissage par les pairs. Le partage d'expériences, qui pourraient même paraître anodines, permet à chacun d'adopter un autre point de vue sur ses propres pratiques et réalités de terrain. Ces partages peuvent nourrir les réflexions sur les thématiques abordées : le contenu de la formation prend alors un écho plus personnel pour les participants et chacun peut se sentir écouté, valorisé et reconnu pour ses compétences. L'art du formateur est alors de faire émerger les demandes, attentes, besoins et représentations, et d'adapter sa formation à ceux-ci en vue de les faire évoluer. Dès lors, les participants prennent une part active dans la formation rendant les apprentissages plus durables car répondant mieux à leurs besoins.

Cette approche méthodologique nous permet suffisamment de structure pour développer des canevas solides et suffisamment de souplesse pour pouvoir nous adapter aux différents publics. Par ailleurs, nous faisons des liens entre pratique et théorie. La théorie doit être au service de la pratique et la pratique doit être questionnée et modifiée grâce aux échanges et aux apports théoriques. Cette méthode de travail doit être vue comme une expérimentation en soi. Notre objectif est qu'elle induise chez les participants un positionnement et un comportement similaires dans leur pratique professionnelle.



Frederick Douglass

FORMATION DE BASE

La formation de base est construite en fonction des besoins des travailleurs de terrain. Elle répond aux exigences du décret, couvrant 100h réparties en plusieurs modules pour permettre d'aborder l'ensemble des axes du programme.

Les jours de formations sont répartis de la manière suivante :

FB-1 - Moi animateur face à l'enfant, son besoin, son développement -2j

FB-2 - Jouer et coopérer - 2j ½

FB-3 - Mieux communiquer avec les partenaires et avec les enfants - 3 j

FB-4 - Techniques créatives - 2j ½

FB-5 - Des repères et des limites pour le respect de chacun - 2j

FB-6 - Construire un projet - 2j ½

FB-7 - La sécurité : prévention - 1 j

FB-8 - Evaluation : techniques d'évaluation - 1j 1/2

Formation nécessaire pour pouvoir exercer en qualité d'accueillant temps libre pour les personnes n'ayant pas un titre pédagogique, elle doit être suivie avant l'entrée en fonction ou endéans les 3 ans de l'engagement. Elle est également ouverte aux animateurs du secteur 3-12 ans (dont EDD et Centre de vacances). Selon les recommandations faites par l'ONE, les modules FB3 et FB6 sont également ouverts aux responsables de projets et le module FB5 aux professionnels des Services d'Accueil Spécialisés de la Petite Enfance (SASPE). Les modules peuvent également être proposés

en formation continues comme approfondissement, selon les demandes et les besoins exprimés.

Bien plus qu'une obligation administrative, la formation de base participe généralement au développement personnel, à la mobilisation des participants et à l'amélioration des pratiques au bénéfice du bien-être des enfants. Elle favorise ainsi un meilleur positionnement professionnel et la construction d'une identité professionnelle.

FORMATIONS CONTINUES

Les formations continues sont proposées aux professionnels de l'Accueil Temps Libre qui ont déjà suivi la formation de base ou qui ont un diplôme équivalent. Elles sont déclinées en plusieurs modules selon les thématiques et constituent un renouvellement des acquis et des connaissances pour les accueillants (approfondissement des thématiques, découvertes de nouveaux outils, prise de recul par rapport à ses pratiques, découvertes de nouveaux points de vue, expérimentation de nouvelles techniques, etc.). Elles sont également une manière de répondre aux obligations de formation continue qui incombent à l'exercice de ces fonctions.

Les formations continues bien que très accessibles sont proposées à un niveau approfondissement : les modules plus « techniques » étant abordés de manière à alimenter la réflexion et la réflexivité et inversement, les modules plus « théoriques » sont conçus pour permettre des applications pratiques.

Les thématiques disponibles sont :

FC.12 - Jeux musicaux pour redécouvrir le plaisir de chanter et de bouger avec les enfants - 2j

FC.15 - Cris, colère et pleurs : quels sens ? Comment faire face ? - 2j

FC.16 - Prévenir la violence - 2j

FC-17 - Faisons notre cirque ! Découverte de techniques de cirque à la portée de tous - 3j

FC.19 - Jeux et activités pour les plus petits : 2,5 - 6 ans - 2j

FC.20 - Comment passer de « face aux parents » à « aux côtés des parents » ou comment établir une relation respectueuse ? - 2j

FC.21 - Travailler en équipe, ça s'entraîne : découverte de l'outil « Trajets » pour favoriser la cohérence et le travail en équipe - 2j

FC-26 - On peut beaucoup avec trois fois rien - 1j $\,$

FC.27 - Ensemble visons des lieux d'accueil plus inclusifs pour tous les enfants - 3i

FC.29 - Un garçon qui joue à la poupée, une fille aux voitures, pourquoi pas ? Il n'y a pas que les jeux qui véhiculent les stéréotypes de genre - 2j

FC30-1 - Une histoire de... livres pour enfants. - 3j

FC-30-2 - Une histoire de... contes - 2j

FC-30-3a - Une histoire de... marionnettes au bout des doigts - 2j

FC-30-3b - Une histoire de... mimes et jeux scéniques -3j

FC-30-3c - Une histoire de... livre C.H.I.C - Création-Histoire-Imagination-Coopération - 3j

FC.31 - L'estime de soi : Pourquoi et comment la développer avec l'enfant ? - 2i

FC.32 - Les grands jeux : quelle richesse! - 3j

Si l'ensemble des modules sont agréés, ceux qui sont subventionnés varient d'une année à l'autre en fonction des décisions prises par le jury de l'ONE.

ACTIONS

Nous l'avons vu et vécu, le dernier cycle de formation a été particulier. La crise sanitaire a bouleversé le quotidien des personnes que nous formons et des travailleurs de l'ASBL. Elle a forcé chaque personne à puiser plus profondément dans ses ressources. Elle a eu un impact considérable sur le service : incertitudes, reports successifs, annulations, chamboulements, adaptations successives, procédures administratives complexifiées, etc. Cet impact continue de se faire sentir lourdement dans le quotidien du service.

Si le cycle précédent a été empreint d'incertitude, celui-ci a été marqué par des adaptations. Nous avons dû faire évoluer notre travail sans le dénaturer. La formation à distance s'est imposée comme un moindre mal et une réponse à cette difficulté. L'enjeu a été de maintenir les formations en les organisant à distance tout en favorisant la qualité des formations, la prise de recul, la qualité de l'accueil, les échanges entre les participants, les apprentissages et l'empathie.

Toute l'équipe s'est mobilisée afin de retravailler les outils de formation, d'innover, d'appréhender la distance tout en maintenant une dynamique de groupe positive basée sur un échange de savoirs et de pratiques, une capacité d'adaptation aux besoins du public rencontré, la construction d'une relation de confiance et une ambiance de travail agréable. Par ailleurs, nous avons préservé une forme d'exigence et de rigueur tant vis-à-vis du cadre de la formation que dans les apprentissages.

L'assouplissement de certaines mesures sanitaires courant de l'année 2021 nous a permis de reprendre certaines formations sur place. Nous avons pu ainsi renouer avec certains aspects fondamentaux de notre méthodologie qui étaient difficilement transposables à distance. L'expérimentation, l'accueil, les relations humaines et le partage de moments informels permettent la création d'une véritable dynamique de groupe et d'un lien de confiance qui font partie de notre ADN.

ORIGINE DES PARTICIPANTS PAR COMMUNE

	Continue	Base	Total
Esneux	19	2	21
Anthisnes	13	0	13
Comblain-au-Pont	2	2	4
Sprimont	1	3	4
Aywaille	1	3	4
Ferrières	0	1	1
Stoumont	1	2	3
Hamoir	0	1	1
Hors zone	160	87	247
	197	101	298

FORMATIONS CONTINUES

Fomations continues	N ^{bre} de jours	N ^{bre} de participants	Thématique	
Herstal	3	14	Ensemble visons des lieux d'accueil plus inclusifs pour tous les enfants	
Herstal	3	15	Ensemble visons des lieux d'accueil plus inclusifs pour tous les enfants	
Esneux	1	15	On peut beaucoup avec 3x rien	
Esneux	1	13	On peut beaucoup avec 3x rien	
Juprelle	2	14	Estime de soi	
Anthisnes	1,5	12	Une histoire de mimes et jeux scéniques	
Andennes	3	16	Faisons notre cirque ! Découverte de techniques de cirque à la portée de tou·te·s	
Eghezée	2	8	Comment gérer ma relation aux parents	
Eghezée	2	8	Cris, colère et pleurs : quels sens ? Comment faire face ?	
Fosses-la- Ville	1,5	12	Une histoire demimes et jeux scéniques	
Molenbeek	2	14	Jeux et activités pour les plus petits : 2,5- 6ans	
Soignies	2	14	Prévenir la violence	
Spa	1	10	On peut beaucoup avec 3x rien	
Gouvy	2	11	Une histoire de Contes	
Gouvy	1	9	La sécurité : repérer - prévenir - agir	
Spa	3	12	Les grands jeux : quelle richesse !	
	31 jours	197 participants		

FORMATIONS DE BASE

Formations de base	N ^{bre} de jours	N ^{bre} de participants
Anthisnes/Aywaille Cycle 20/21	10	12
Anthisnes/Aywaille Cycle 21/22	9	11
Stoumont Cycle 20/21	10	16
Fosses-la-Ville Cycle 20/21	17	12
Walcourt Cycle 21/22	3	16
Spa Cycle 21/22	8	15
Plombières Cycle 21/22	3	9
Orp-Jauche Cycle 21/22	3	10
	63 jours	101 participants

Au total, pour l'ensemble des formations de base et continues, nous dénombrons 94 jours durant lesquels nous avons rencontrés 298 participants.

PARTENARIAT ET IMPLICATION DANS DES GROUPES DE TRAVAIL

Sans grands changements par rapport à l'année dernière, nous poursuivons notre implication dans divers partenariats et groupes de travail (ONE, Ligue des familles...) ce qui a pour avantage de :

- Faire un lien effectif entre le terrain et les organes décisionnels et organisationnels
- · Permettre ainsi une évolution positive d'un secteur
- Se tenir au courant des résultats de différents travaux et recherches le concernant
- Pouvoir répercuter ceux-ci auprès de nos participants, partenaires et collègues.

Poursuite également de notre partenariat avec la Promotion Sociale, permettant :

- · La cohérence de contenus dispensés
- L'accessibilité pour les personnes à la formation
- La reconnaissance mutuelle qui permet de valoriser la formation de base suivie dans une structure par l'autre structure si une suite est envisagée par les participants (Formation auxiliaire de l'enfance à la Promotion Sociale et Formations continues à La Teignouse).

Enfin, nous avons été sélectionnés pour représenter la composante « opérateurs de formation » à la Commission Transversale Mixte qui est chargée de réformer l'accueil temps libre. Cette réforme est en lien avec la réforme de l'enseignement (et des rythmes scolaires, notamment). La commission regroupe deux cabinets ministériels : l'enseignement et l'enfance. L'objectif de cette commission est d'harmoniser les différents décrets ATL (accueils extrascolaire, centres de vacances et écoles de devoirs). Les enjeux pour le secteur sont nombreux. Nous pouvons citer notamment : la professionnalisation du personnel de l'accueil temps libre, l'harmonisation des titres et des fonctions dans l'accueil temps libre, l'amélioration de la qualité, des conditions et de l'accessibilité de l'accueil temps libre, etc.

GROUPE FACEBOOK

Le service a créé un groupe Facebook qui compte 300 membres « La Teignouse Formation ». Ce groupe est complémentaire au service Formation de *La Teignouse asbl.* Il est un lieu d'échange entre professionnels de l'enfance. Il se veut unificateur et fédérateur. Il est animé par les membres de l'équipe et régulièrement alimenté par les membres du groupe. Les retours de formations, partages d'articles, informations professionnelles, témoignages et les discussions autour de thèmes de fond permettent à tous d'agrémenter son bagage professionnel. C'est une continuité des formations que nous donnons.





Equipe de base :

2,5 ETP dont 2 ETP pour l'équipe de 3 formateurs et 0,5 ETP pour la coordination. Le service se compose d'une psychologue, une assistante sociale, une institutrice préscolaire et bibliothécaire et un animateur-coordinateur jeunesse.

PERSPECTIVES DU SERVICE

- Continuer l'innovation dans nos pratiques et nos contenus de formation en suivant l'évolution du secteur de l'accueil
- Répondre aux demandes de formations dans de nouveaux secteurs
- Participer à la reconnaissance du métier d'accueillant
- Maintenir une ouverture et une réflexivité permanente dans nos pratiques.







Photo en haut à gauche

Animation sur la sécurité routière à Saint-Raphaël Remouchamps en collaboration avec la ZP Secova.

Photo en bas à gauche

Animation sur l'usage des écrans au Château de Brunsode à Tilff avec la MJ de Banneux

Photo à droite

L'équipe de tournage du micro-trottoir dans le Parc d'Aywaille

NOS SERVICES **ESPACE FUTÉ**

Espace Futé est un ensemble d'actions collectives visant à la réduction des risques par la prévention et la promotion du bien-être dans les lieux propices aux consommations : évènements festifs, cafés, clubs sportifs, commerces, mouvements de jeunesse, établissements scolaires, quartiers, structures d'accueil et d'hébergement, maisons de jeunes, internats, centres Croix-Rouge d'accueil pour demandeurs d'asile...

Espace Futé se décline en plusieurs labels et projets qui répondent aux besoins identifiés en fonction des milieux de vie, du public-cible et des problématiques rencontrées. Le service est ainsi amené à agir et à s'adapter aux contextes propres aux différents lieux.



CONTEXTE

Les actions collectives de prévention et de réduction des risques *Espace Futé* de *La Teignouse ASBL* sont reconnues dans le cadre d'un Agrément Région wallonne octroyé au service Assuétudes de l'asbl en tant que service d'aide et de soins spécialisé en assuétudes pour la zone (de soins) 4 (Huy-Waremme) qui comprend, au sein de la zone d'action de *La Teignouse*, les communes suivantes : Comblain-au-Pont, Ferrières, Hamoir, Ouffet, Tinlot, Nandrin, Anthisnes.

En outre, les actions de prévention Espace Futé sont également développées dans le cadre des PSSP (Plans Stratégiques de Sécurité et de Prévention) dont les communes porteuses sont : Aywaille pour la ZP SECOVA (Aywaille, Esneux, Sprimont) et Comblain-au-Pont pour la ZP Condroz (Comblain-au-Pont, Ferrières, Hamoir, Ouffet, Tinlot, Nandrin, Anthisnes).

PUBLIC CIBLE

Le public visé par le service *Espace Futé* est principalement composé de jeunes consommateurs (à risque ou non) ou de consommateurs potentiels de produits psychoactifs tels que : alcool, tabac, drogues, médicaments, jeux vidéo, jeux d'argent ou écrans.

Mais, si Espace Futé travaille auprès des jeunes consommateurs, il veille également à ne pas faire peser l'entièreté de la prévention sur leurs épaules et y associe les adultes. Ceux qui en retire un produit financier (commerces, organisateurs d'événements, tenanciers...), mais également les professionnels au contact des jeunes non spécialisés en matière de consommation et d'assuétudes (éducateurs, enseignants...).

OBJECTIFS

- Informer et sensibiliser aux risques liés aux consommations (santé, bien-être et sécurité routière)
- Promouvoir les consomm'actions responsables
- Accompagner les professionnels dans la mise en place de mesures de réduction des risques
- Relayer les personnes vers des services d'accompagnement
- Mener des actions en adéquation avec les besoins de chacun
- Minimiser les nuisances publiques liées aux consommations.

ACTIONS

Afin de mener à bien les objectifs décrits ci-dessus, l'équipe *Espace Futé* va à la rencontre des jeunes directement là où ceux-ci consomment. En 2021, comme l'année précédente, le contexte sanitaire a eu un impact considérable sur les lieux de consommation et donc également sur nos actions. L'annulation des festivités locales, la fermeture des cafés en soirée, le couvre-feu ont obligé l'équipe à repenser leurs actions pour sensibiliser les jeunes là où ils se trouvaient : écoles, maisons de jeunes, internats, en rue, centres Croix-Rouge, etc.

FESTI FUTÉ

En 2021, les intervenants *Espace Futé* ont réalisés 18 sensibilisations auprès des organisateurs d'événements et ont été présents dans 4 événements :

- · Fin des examens de juin à Aywaille
- Cocktail Party à Fraiture (Tinlot)
- · Garden Party à Gomzé (Sprimont)
- Fin des examens de décembre à Aywaille.

Plusieurs outils de prévention et d'information sont mis à la disposition des jeunes : quiz ludiques, affichage et brochures, éthylotests, préservatifs, bouchons d'oreilles... Ceux-ci servent de prétexte aux travailleurs sociaux pour entamer un dialogue autour des comportements à risque.

Au total, 142 personnes ont été sensibilisées lors de ces événements.

Depuis 1998, l'équipe Espace futé est présente dans les festivités locales avec le Mobil'Air (véhicule aménagé pour l'accueil et la prévention). Le Mobil'Air a été emporté par les inondations de juillet, détruisant un outil essentiel de prévention. Des tonnelles ont été achetées pour le remplacer temporairement. Des démarches ont été entamées pour acheter un nouveau véhicule de prévention.

CAFÉ FUTÉ

En 2021, 20 établissements étaient labellisés *Café Futé*. Deux établissements labellisés ont définitivement fermé leurs portes. Un nouveau café a été labellisé en 2021 : le *Gambrinus* à Aywaille. Une évaluation des outils de prévention a été réalisée avec les tenanciers d'établissements labellisés. Celle-ci laisse apparaître le besoin d'un nouvel outil. La Gazette Futée n'est plus autant lue qu'avant et ne semble plus remplir pleinement ses objectifs. Après plusieurs rencontres avec les cafetiers, il est décidé de la remplacer par des sous-verres.

Les sous-verres permettent d'informer le public-cible d'une autre manière. Ce nouveau support fait partie intégrante de l'univers du café. Il diffuse un message plus percutant grâce à un design accrocheur et une touche d'humour. Le recto illustre le message de prévention qui se trouve au verso. Chaque sous-verre aborde une thématique particulière liée à la consommation responsable. La distribution des sous-verres facilite les échanges entre l'équipe de prévention et les travailleurs des cafés.

Les premiers retours montrent un intérêt particulier des jeunes pour ce nouvel outil. Les nouveaux designs sont attendus pour agrémenter les collections. Ils deviennent alors pour les travailleurs un outil pour engager la discussion avec les jeunes.

Quatre sous-verres différents ont été réalisés en 2021 : « L'alcool c'est pas de l'eau », « BOB ou éponge ? », « Whiskipédia » et « L'Âge de bière ». 42 rencontres ont été réalisées entre les cafetiers labellisés et les travailleurs.

COMMERCE FUTÉ

Tout commerce (grande, petite et moyenne surface, station-service, librairie, night shop et autre commerce où il est possible de se procurer boissons alcoolisées ou tabac) peut s'engager dans le label *Commerce Futé*. Si 9 commerces adhèrent toujours au label, aucune nouvelle démarche n'a été entreprise cette année auprès des commerçants.

SPORTI FUTÉ

Force est de constater que les clubs sportifs sont des lieux de consommation à part entière. La consommation d'alcool dans le cadre d'activités sportives se généralise. Outre l'impact sur la santé et sur la pratique du sport, la « troisième mi-temps » engendre des comportements à risque. Dans ce contexte, les travailleurs Espace Futé ont créé de nouvelles animations à destination de ce public.

En 2021, 4 animations Sporti Futé ont eu lieu:

- Royal Harzé Football Club
- Maison des Jeunes de Banneux
- Stage sportif des plaines de vacances de Ferrières
- Olympiades sportives de Hamoir

Dans ce cadre, 116 personnes ont participé aux actions de sensibilisation.

Photos de haut en bas

Extrait de la vidéo du micro-trottoir d'Aywaille

Animation sur la sécurité routière à l'Athénée Royal d'Esneux

Sous-verres à destination des Cafés Futés







SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Des modules de sensibilisation et animations à la sécurité routière ont été organisés en collaboration avec les services de police locale des 2 zones de police (SECOVA et Condroz) et la Cellule Education et Prévention du Gouverneur de la Province de Liège.

Notre objectif est de conscientiser dans une démarche interactive et ludique les (futurs) jeunes conducteurs par des échanges et une participation active de leur part.

Ces sensibilisations permettent également aux jeunes d'identifier policiers et intervenants comme personnes ressources.

En 2021, 5 animations de sécurité routière se sont déroulées :

- Animation à l'Athénée Royal d'Esneux
- Animation à l'Athénée Royal d'Aywaille
- Parcours alcovision dans le cadre de la Journée de la Mobilité Douce à Banneux (Sprimont)
- · Parcours alcovision dans le cadre des Juniors SECOVA;
- Animation à la MI de Banneux.

Cela représente un total de 253 jeunes sensibilisés.

AUTRES ANIMATIONS DE PRÉVENTION

Les services *Assuétudes* et *Espace Futé* sont régulièrement consultés pour leur expertise dans le domaine des consommations et assuétudes. Des séances d'information et de sensibilisation sont développées et animées à destination des jeunes et de leur entourage familial ou éducatif.

En 2021, plus de 1000 jeunes ont été sensibilisés à travers les animations réalisées sur les différentes thématiques : tabac, alcool, cannabis, écrans...

En collaboration avec le service *Assuétudes*, de nouveaux outils ont été développés en 2021 :

Une animation sur le cannabis a été créée à destination d'une classe de l'Institut Saint-Raphaël de Remouchamps à la demande des élèves et de l'équipe éducative. Au cours de 2 séances, nous avons rencontré 27 élèves.

Une animation sur le tabac a été créée à destination de l'Internat Don Bosco à la demande de la direction et de l'équipe éducative. Lors de 2 séances, en avril et mai, 39 jeunes ont été sensibilisés.

Par ailleurs, le Centre Croix Rouge de Sedoz a interpellé le service concernant un usage problématique d'écrans par plusieurs MENA. Une animation a été développée pour prévenir les effets néfastes que ce comportement pourrait engendrer. L'animation s'adressait à 8 MENA.

Cette animation a été proposée également à la Maison des Jeunes de Banneux où 24 jeunes ont été sensibilisés.

Dans le cadre de la convention qui lie La Teignouse et le PCS de Theux depuis 2020, le service a rencontré les mouvements de jeunesse de Theux. 2 animations ont été proposées en octobre et novembre pour 110 jeunes sensibilisés.

De plus, en collaboration avec le PMS de l'Athénée Royal d'Esneux et l'AMO, des permanences sociales sont organisées au sein de l'établissement scolaire. Les adolescents peuvent y trouver une écoute attentive et sans jugement.

Enfin, l'équipe a entrepris la réalisation d'un micro-trottoiren mars 2021. Les intervenants sont allés à la rencontre des personnes présentes dans le parc communal d'Aywaille et ont abordé avec eux la perspective du retour progressif des soirées et festivités qui se dessinait à cette période. Ce fut l'occasion pour le service de redonner une visibilité à ses actions et d'effectuer une action de prévention sous un format inédit. Le tout a été diffusé sur les réseaux sociaux, rencontrant un succès certain auprès du public-cible.

De plus, nous dénombrons :

11 passages en classes et présences durant les temps de midi et récrés à Saint-Raphaël, Athénée Royal d'Esneux et Athénée Royal d'Aywaille (730 jeunes sensibilisés).

4 participations aux journées Bien-être et résilience à l'Athénée Royal d'Esneux (188 jeunes sensibilisés)

2 jeux de rôles « Junior SECOVA » (20 jeunes sensibilisés)

TRAVAIL DE RUE AUPRÈS DES JEUNES

En association avec les équipes de La Teignouse AMO, de la JET, du Centre de jeunes ASF et de la Maison de Jeunes l'Aventure, les travailleurs Espace Futé vont à la rencontre de groupes de jeunes et abordent avec eux différentes questions : occupation de l'espace public, consommation de produits, cohabitation avec le voisinage... L'objectif est d'ouvrir le dialogue, de créer une relation de confiance et d'améliorer le vivre-ensemble.

44 maraudes ont été réalisées par des équipes inter-ASBL, ce qui a permis de rencontrer 314 jeunes.

COORDINATIONS JEUNESSE

En partenariat avec les communes d'Aywaille, de Comblain-au-Pont, de Hamoir et d'Esneux, La Teignouse a développé des Coordinations jeunesse avec les acteurs du secteur de la jeunesse de ces territoires. Le but de ces coordinations est de mettre en place des projets de prévention à destination des jeunes. Concrètement, plusieurs projets ont vu le jour : une enquête de guartier rue Félix Thomas et rue Belle Vue à Poulseur invitant les participants à proposer des changements ou des idées pour améliorer la qualité de vie dans leur quartier, la semaine du permis de conduire en collaboration avec la Maison de Jeunes l'Aventure à Comblain-au-Pont, l'utilisation de l'espace de convivialité à côté de l'Athénée Royal d'Esneux pour des actions de prévention, la création d'animations à destination des écoles secondaires d'Aywaille et le travail de rue. En 2021, 36 rencontres ont ainsi eu lieu pour mettre sur pied ces projets.

NOMBRE DE JEUNES SENSIBILISÉS LORS DE NOS ACTIONS

NOMBRE D'ACTIONS DE SENSIBILISATION AUPRÈS DES JEUNES

NOMBRE DE RENCONTRES D'ORGANISATEURS ET TENANCIERS



ÉQUIPE



En 2021, l'équipe *Espace Futé* était composée de 1,08 ETP réparti entre 2 personnes (0,33 ETP à la coordination et 0,75 ETP pour l'intervenant social) avec les formations suivantes : assistant social et criminologue.

PERSPECTIVES DU SERVICE

- Affiner et étoffer les outils de prévention
- Augmenter la présence du service sur les réseaux sociaux pour mieux toucher notre public.

Photos en haut à droite

Parcours alcovision avec l'unité scout de Theux

Photos en bas

Animation dans le Parc Biron de Comblain-la-Tour lors des épreuves de l'OlympiHamoir





NOS SERVICES ASSUÉTUDES

Le service Assuétudes propose un accompagnement individuel aux consommateurs de produits licites (alcool, tabac, médicaments, jeux) ou illicites (stupéfiants) et/ou à leurs proches.

Nous accompagnons les personnes dans :

- · L'accueil et l'information
- · La prise en charge psycho-sociale
- · La remise en ordre socio-administrative
- Le relais et l'orientation vers les services adéquats.

CONTEXTE

Le service Assuétudes la Teignouse ASBL est reconnu le cadre d'un Agrément Région wallonne octroyé au service Assuétudes de l'asbl en tant que service d'aide et de soins spécialisé en assuétudes pour la zone (de soins) 4 (Huy-Waremme) qui comprend, au sein de la zone d'action de *La Teignouse*, les communes suivantes : Comblain-au-Pont, Ferrières, Hamoir, Ouffet, Tinlot, Nandrin, Anthisnes.

En outre, les actions du service sont également développées dans le cadre des PSSP (Plans Stratégiques de Sécurité et de Prévention) dont les communes porteuses sont : Aywaille pour la ZP SECOVA (Aywaille, Esneux, Sprimont) et Comblain-au-Pont pour la ZP Condroz (Comblain-au-Pont, Ferrières, Hamoir, Ouffet, Tinlot, Nandrin, Anthisnes).

OBJECTIFS

- Assurer l'accueil, la prise en charge psycho-sociale et/ou la remise en ordre socio-administrative des usagers de drogue(s) ou de leurs proches.
- Orienter les usagers de drogue(s) vers les services adéquats
- Impliquer l'entourage d'usagers de drogue(s) marginalisés dans la prise en charge de leur mal-être
- Accompagner les usagers de drogue(s) dans la conclusion d'un contrat de traitement de substitution.

PUBLIC CIBLE

Le service s'adresse aux personnes s'interrogeant sur leur consommation et/ou présentant une consommation qui engendre des relations familiales difficiles, un décrochage scolaire ou professionnel, des problèmes judiciaires, sociaux, administratifs

Mais, le service assure aussi ses missions auprès des familles et de l'environnement proche du consommateur.

MÉTHODOLOGIE

La prise en charge s'effectue de manière individuelle ou collective.

L'accompagnement individuel consiste en :

- Ecoute et analyse de la première demande
- Information sur les possibilités du service
- Prise d'un rendez-vous ou réorientation
- Mise à disposition de brochures d'information
- Aide à la mise en ordre administrative
- Réflexion sur la consommation des produits, la situation de vie (relationnelle, professionnelle, état de santé...)
- Soutien dans la mise en place d'un projet individualisé
- Prise en charge des patients sous méthadone en collaboration avec les médecins et pharmaciens de la région
- Relais vers les services administratifs, sociaux, de formation...
- Orientation vers les hôpitaux et thérapeutes spécialisés extérieurs.

L'accompagnement *collectif* consiste en un travail de prévention et de sensibilisation auprès des :

- Acteurs psycho-médico-sociaux susceptibles de côtoyer des personnes souffrant d'assuétudes
- Groupes d'usagers ou de proches souhaitant des ateliers ou des modules thématiques sur mesure.

Le service respecte les principe de l'accueil à bas seuil :

- · Gratuité du service
- Non discrimination dans l'accueil des personnes
- Pas de liste d'attente
- Réponse à une première demande dans les 24 heures
- Rencontres à domicile au besoin.

ACTIONS

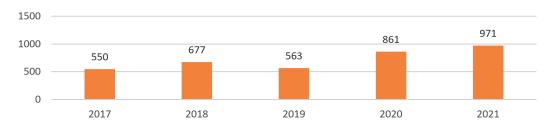
En 2021, le service Assuétudes a encore subi les effets de la crise sanitaire. Le climat anxiogène, l'accès plus difficile aux structures de soins extérieures, l'obligation du télétravail et les règles sanitaires ont complexifié le travail du service. Les intervenants ont dû pallier certains manques auprès des personnes qu'ils accompagnent. La disponibilité et la flexibilité des travailleurs du service ont permis de maintenir ou d'intensifier la prise en charge individuelle des personnes lorsque cela s'avérait nécessaire : rencontres plus régulières, plus longues, maintien du suivi à domicile ou parfois dans un cadre différent (balades à l'extérieur) sont autant de solutions proposées aux usagers. En parallèle, les nouvelles demandes de prise en charge ont continué d'affluer.

NOMBRE TOTAL DE SUIVIS PAR ANNÉE



Comme l'année précédente, le nombre d'interventions (rencontres) et démarches augmente davantage encore que le nombre de personnes prises en charge (suivis).

NOMBRE TOTAL D'INTERVENTIONS PAR ANNÉE



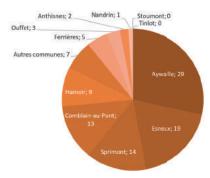
En janvier 2021, grâce au subside « Mesures Urgentes en Santé Mentale (M.U.S.M.) Get up Wallonia! », Valentine Delcampe a été engagée à temps plein dans l'équipe *Assuétudes*. Son arrivée permet au service de maintenir un accueil et une prise en charge de qualité, de répondre aux nouvelles demandes, d'amener une nouvelle dynamique, d'étoffer la pluridisciplinarité dans l'équipe et de développer des collaborations avec des services internes et externes.

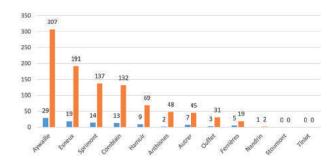
Ce nouvel engagement a permis la création d'un partenariat avec le projet *Passerelle*, qui accueille des personnes rencontrant des problématiques liées à la santé mentale. Cette collaboration permet d'aborder de concert les questions de santé mentale et de dépendances. Un intervenant du service *Assuétudes* participe aux activités du projet *Passerelle*. Cette participation lui permet de créer une relation avec les personnes accompagnées qui l'identifient ainsi, avec le temps, comme une personne de confiance. L'intervenant doit créer un lien particulier avec chaque participant tout en veillant à respecter le rythme de chacun. Ce processus est délicat et prend du temps, notamment avec les personnes souffrant de problèmes de santé mentale. Une fois la relation de confiance installée, il est plus facile d'aborder les questions liée à la dépendance. La prise en charge *Assuétudes* est alors possible. Cette année, on dénombre 14 participations aux activités du projet *Passerelle* pour 62 prises en charge qui ont découlé de cette collaboration.

Le travail en réseau a fait également l'objet d'une attention particulière de la part de chaque intervenant afin de maintenir le lien et la relation de confiance entre le service et les autres professionnels.

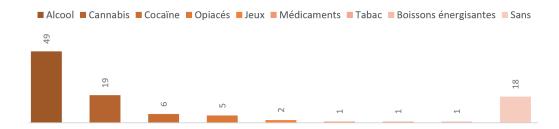
RÉPARTITION DES SUIVIS PAR COMMUNE

NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR SUIVI





RÉPARTITION DES SUIVIS PAR PRODUITS CONSOMMÉS



Les personnes qui sont suivies le sont principalement pour consommation d'alcool et de cannabis. La catégorie "sans" consommation est composée généralement des familles et de l'environnement proche du consommateur.

PARTENARIATS ET TRAVAIL EN RÉSEAU

En 2021, le service Assuétudes était membre ou participait à des groupes de travail auprès de :

- FEDITO Wallonne
- Gepta
- Rélia
- Realism
- Réseau social d'Aywaille

En parallèle, le service a également eu des contacts réguliers avec le Parquet de Liège dans le cadre de l'accompagnement des usagers ayant des probations prétoriennes, SODA à Marche-en-Famenne et participé à divers évènements en lien avec la problématique des consommations.



EQUIPE

En 2021, l'équipe *Assuétudes* était composée de 2,83 ETP réparti entre 4 personnes (0,33 ETP à la coordination et 2,5 ETP pour les intervenants sociaux) avec les formations suivantes : assistant social, psychologue et criminologue.

PERSPECTIVES DU SERVICE

- Développer des outils permettant une approche collective des thématiques liées aux consommations (groupes de parole, groupe de relaxation...)
- Atteindre et accompagner de nouveaux profils de consommateurs.

NOS SERVICES MÉDIATION CITOYENNE

La médiation est un processus d'accompagnement dans le cadre de la résolution de conflit à l'amiable.

Il peut s'agir de conflits de quartier ou de voisinage engendré par des nuisances aussi diverses que des aboiements de chiens, chiens non tenus en laisse ou errants, feux de jardin, haies mitoyennes, arbres gênants, cohabitation proche et forcée, questions de mitoyenneté et de limites de propriétés, servitudes, nuisances sonores, nuisances visuelles, environnement mal entretenu, stationnements gênants, conflits entre riverains, détritus, dépots clandestins...

CONTEXTE

Les actions du service sont également développées dans le cadre des PSSP (Plans Stratégiques de Sécurité et de Prévention) dont les communes porteuses sont : Aywaille pour la ZP SECOVA (Aywaille, Esneux, Sprimont) et Comblain-au-Pont pour la ZP Condroz (Comblain-au-Pont, Ferrières, Hamoir, Ouffet, Tinlot, Nandrin, Anthisnes).

OBJECTIFS

- Réduire les tensions sociales au sein des quartiers
- Améliorer les relations de voisinage et la qualité de vie au sein des quartiers
- Proposer une alternative à l'intervention policière et judiciaire.

PUBLIC CIBLE

Le service *Médiation citoyenne* s'adresse à toute personne qui rencontre un différend de voisinage, de quartier ou qui souhaite s'impliquer dans l'amélioration de la qualité de vie au sein de son quartier.

Le service peut également conseiller les équipes enseignantes et/ ou éducatives (instituteur(rice)s et accueillant(e)s temps libre) des écoles primaires dans une démarche de prévention des conflits auprès des plus jeunes enfants.

MÉTHODOLOGIE

La résolution de conflit de voisinage s'opère sur base volontaire. Les parties sont libres d'adhérer et de se retirer à tout moment du processus. La médiation est *gratuite*, *confidentielle* et *multipartiale*.

Elle suit généralement les mêmes étapes :

- Rencontres individuelles des personnes concernées par le conflit
- Une ou plusieurs rencontres entre les parties prenantes au processus (séances plénières) si cela s'avère possible
- Elaboration de pistes de solutions. Un accord de médiation peut être rédigé avec l'aide du médiateur et être éventuellement homologué par la justice de paix.

Lorsque la situation implique un nombre n'important de personnes, comme un quartier, nous procédons à une enquête de proximité. Nous allons à la rencontre de chaque habitant pour écouter leur ressenti quant à la vie dans leur quartier.

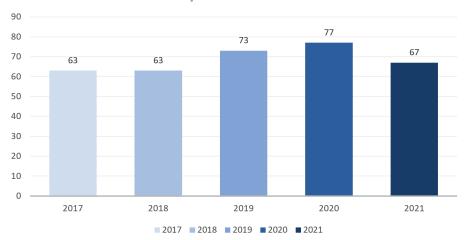
En ce qui concerne notre travail de prévention, nous avons scindé nos actions en deux types :

- La prévention générale : elle consiste en actions sociales participatives développées en partenariat avec les acteurs du PCS
- La **prévention situationnelle** : il s'agit de gestion positive des difficultés de cohabitation dans les quartiers.

ACTIONS

En 2021, le nombre de médiations a légèrement diminué. Cette baisse peut être expliquée par plusieurs facteurs : les inondations qui ont mobilisé les travailleurs de juillet à décembre et les changements au sein de l'équipe de médiation. Parallèlement, comme en 2020, le nombre de médiations ne s'est pas tari pendant la période hivernale.

Nombre total de médiations par année

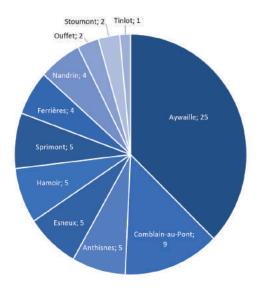


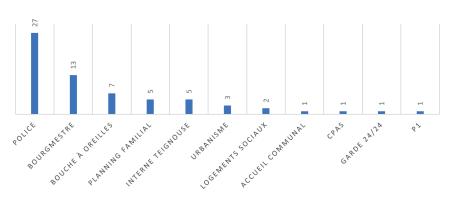
Nombre de médiations par commune

Le nombre de médiation sur la commune d'Aywaille reste le plus important. Néanmoins, nous avons remarqué que le renforcement de la communication opéré en 2020 a porté ses fruits en 2021. Des médiations ont eu lieu sur des communes où nous n'en avions pas en 2020. En outre, on observe une augmentation des médiations sur les communes touchées par les inondations de juillet. En effet, les dégâts causés par les inondations sont devenus sources de litiges.

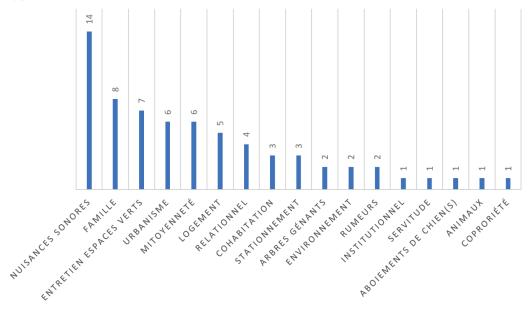
Agents relais

Le nombre de relais effectués par les différents agents reste globalement stable. Le bouche à oreilles prend une part plus importante par rapport à l'année 2020. Ceci peut être expliqué par le renforcement de la communication opéré en 2020.





Types de nuisances



Le service répond à une multiplicité croissante de types de demandes. Les sources de litiges se diversifient. Le contexte sanitaire et les conséquences des inondations ont exacerbé certaines tensions.

Autres chiffres en 2021

- Nombre d'enquêtes de proximité : 7
 Les enquêtes de proximité peuvent être réalisées dans le cadre d'une médiation qui toucherait tout un quartier ou pour identifier des conflits naissants.
- Nombre de personnes concernées par les conflits : 318
- Nombre d'interventions : 733

Les interventions regroupent les différentes actions menées par les intervenants au cours d'une médiation : entretiens individuels, séances plénières, rédaction des accords de médiation, homologations, dialogue avec les partenaires (autorité communale, police locale, juge de paix, etc.).

PARTENARIATS ET TRAVAIL EN RÉSEAU

- Fédération des Médiateurs de Quartier Francophone (FMQF): 21 participations à des groupes de travail avec des rencontres mensuelles: « évaluation d'impact de la médiation de quartier », « médiation collective », « partenariat »
- · Réseau social d'Aywaille.

EQUIPE



En 2021, l'équipe *Médiation* était composée de 1,63 ETP réparti entre 3 personnes (0,33 ETP à la coordination et 1,3 ETP pour les intervenants sociaux) avec les formations suivantes : assistant social, criminologue, éducateur spécialisé et médiateur.

PERSPECTIVES DU SERVICE

- Réfléchir à la mise en place des formations à destination des médiateurs agréés de la région
- Relancer les formations aux « espaces de parole régulés » au sein des écoles primaires de la zone d'action Teignouse.







Photo en haut à gauche

Exercice de relaxation après une balade en forêt

Photo en bas à gauche

Jeu de coopération

Photo à droite

Grands jeux et cabane dans les bois

PLAINES DE VACANCES FERRIÈRES ET AYWAILLE

Les plaines de vacances organisées par La Teignouse accueillent des enfants de 2,5 à 14 ans à l'Ecole communale de Ferrières et de 5 à 12 ans dans nos locaux à Aywaille. Elles proposent de nombreuses activités ludiques (danse, activités sportives, ateliers créatifs, grands jeux, balades...) autour d'un thème différent chaque année. En 2021, les animateurs ont choisi de faire voyager les enfants : « Le grand voyage » et « Koh-Lanta et le secret de l'île » ont été les thèmes proposés respectivement à Aywaille et Ferrières.

Elles sont un moment privilégié pour profiter des avantages d'une belle région rurale. Ce temps de vacances se veut être un moment d'émerveillement, en rupture avec le quotidien des enfants, pour tous, quelles que soient leur origine sociale, économique ou culturelle.



Les activités proposées lors des plaines favorisent la coopération, les échanges, les négociations, l'autonomie des enfants. Elles se veulent diversifiées (jeux d'extérieur/intérieur ; par équipe/collectif) et motivantes.

Au fur et à mesure des années, la qualité des plaines augmente, et ce pour plusieurs raisons :

- Le professionnalisme de l'encadrement proposé par le coordinateur met l'accent sur la création d'un climat sécurisant et bienveillant, l'écoute des besoins des enfants et la communication non-violente.
- Les animateurs favorisent un contact relationnel riche et bienveillant. De plus, l'équipe d'animateurs est stable, les étudiants reviennent d'année en année, pour la plupart, avec toujours la même philosophie.
- L'enthousiasme, la créativité, l'esprit d'équipe (la cohérence, la communication), le dynamisme de toute l'équipe qui est très soudée, permettent une bonne ambiance aux plaines, tant pour eux que pour les enfants.

Cette année, nous avons proposé aux parents qui le souhaitaient d'évaluer nos actions sur trois critères : l'organisation générale des plaines, la qualité des activités et l'équipe d'animation. Ces

évaluations dans l'ensemble très positives nous ont permis de mieux cerner nos points forts et nous ont donné des pistes d'améliorations pour les années suivantes.

Nous avons également demandé les impressions des enfants sur nos plaines et voici ce qu'ils ont répondu :

- J'ai aimé les jeux, c'était vraiment cool les activités, j'adore les animateurs et merci pour tout.
- C'est génial!
- C'est trop cool, On s'amuse bien. Madame est gentille. On fait des trucs rigolos.
- Il y a eu un pirate et on a cherché un trésor, c'était trop chouette.
- On a chanté, dansé, on s'est bien amusé!
- On s'amuse trop bien! Il y a de la musique. On danse, on se déguise, on joue avec l'eau, c'est trop chouette! On bricole.
- Je suis content de retrouver mes copains, j'adore la danse au début de la journée.
- Est-ce qu'on pourra revenir l'année prochaine ?

Cette année, les plaines ont une nouvelle fois rencontré un franc succès. Au total, ce sont **174 enfants** qui ont pu y participer (60 à Aywaille et 114 à Ferrières).

À Aywaille, les plaines ont dû être interrompues prématurément. En effet, nos locaux ont été inondés dans la nuit du 14 au 15 juillet rendant l'accueil des enfants impossible.

LA GARDE 24/7

La garde est tenue par des intervenants de *La Teignouse ASBL* (toutes équipes confondues) et de *La Teignouse AMO*. Les intervenants se relayent à tour de rôle et sont de « garde » du vendredi au vendredi.

L'intervenant qui reçoit l'appel propose en premier lieu une écoute active de la situation de la personne. Suite à cette écoute, l'intervenant peut proposer des démarches utiles, des relais, un entretien avec la personne au sein ou en dehors du service.

Chaque appel est brièvement noté dans un carnet, mentionnant les démarches proposées par l'intervenant, afin de conserver une trace dans le cadre d'interventions ultérieures et de constituer une vision globale des appels reçus.

PLUS-VALUE DE LA PERMANENCE 24/7

- Offre une écoute en dehors des heures de bureau.
- Permet aux bénéficiaires de rester en lien avec le service pendant des moments critiques, notamment lors des soirées et les week-ends.
- Favorise la création du lien avec le bénéficiaire lors de situations critiques.
- La garde est un service offert par La Teignouse ASBL et La Teignouse AMO à toutes les communes sur lesquelles elles sont actives. Sont impliqués dans la garde différents intervenants à formation sociale, tous issus de services différents.



	Nb d'appels en 2021
Aywaille	19
Anthisnes	1
Comblain-au-Pont	6
Hamoir	0
Ouffet	1
Tinlot	0
Sprimont	30
Stoumont	0
Nandrin	0
Esneux	1
Ferrières	0
Autres communes	21
Total	79

LA COMMUNICATION

En 2021, nous avons poursuivi et affiné les objectifs définis dans la dernière stratégie de communication. Une attention particulière a été apportée à la présentation et au rappel de nos missions auprès des partenaires. Deux actions en particulier ont été menées. L'une auprès des relais médicaux via une campagne d'information (courriers, affiches, prospectus, articles...) visant à faire connaitre nos services et renforcer les liens. L'autre auprès des propriétaires, destinée à créer un réseau « solidaire » et faciliter la recherche de logement, notamment après les inondations de juillet.

La refonte du rapport d'activité et des supports Powerpoint vers davantage de clarté et de cohérence, tant dans le fond que dans la forme, participe de la même volonté d'harmoniser la communication vers nos partenaires. La nouvelle mouture, qui est celle du présent rapport, permet d'offrir une meilleure compréhension de nos services et actions pris dans leur ensemble.

Face aux crises liées au Covid et aux inondations, il a fallu adapter la communication cette année encore. Entre annulations, fermetures, changements de programme et reprises d'activités, il était nécessaire d'informer, parfois dans l'urgence, de maintenir le lien avec nos publics, relayer les actions de solidarité, les numéros d'urgence et, toujours, rappeler notre présence. Entre autres initiatives dans ce sens, signalons le toutesboîtes pour accompagner la réouverture du *Relais du Terroir*, les articles dans la presse locale pour accompagner la reprise des tables d'hôtes, ou encore la création et la diffusion de l'affiche « Ecoute-service » (avec la Commission mixte locale Ourthe-Amblève) reprenant les différents numéros d'écoute de la région.

Pour toucher son public en dehors des lieux festifs fermés par les restrictions sanitaires, la communication d'Espace Futé a également dû se réinventer. La « Gazette Futée » diffusée dans les cafés labellisés a été remplacée par des sous-verres pour un message plus percutant et une meilleure visibilité. Dans la même optique, la vidéo du micro-trottoir et la page Instagram nous ont permis d'aller à la rencontre du public jeune.

Les outils déjà en place (sites web, réseaux sociaux, calendriers...) et les supports de communication traditionnels (affiches, prospectus, carte de visite...) nous permettent toujours d'assurer la communication quotidienne et sont régulièrement édités et mis à jour.







Le site de La Teignouse (www.lateignouse.be) a une fréquentation moyenne de 390 visites/mois, toujours en hausse malgré une chute des consultations de la page des « News ». Le nouveau site du *Relais du Terroir* (www.lerelaisduterroir) a été mis en ligne en 2021 et permet une meilleure vitrine et un meilleur référencement, notamment pour un public plus éloigné.

L'ASBL est également active sur les réseaux sociaux via 5 pages Facebook (*La Teignouse asbl, De la Bêche à L'assiette, Espace Futé, Fanfreluche, Le Relais du Terroir*), 1 page Instagram (*Espace Futé*) et 1 groupe Formation à destination des accueillants temps libre. Facebook reste toujours le meilleur outil pour toucher notre public. En 2021, il y a eu 82 publications sur la page pour une couverture de 49.000 personnes et 820 abonnés. Le public rencontré se situe essentiellement entre 35 et 45 ans. Seul Espace Futé, qui s'adresse à une tranche d'âge plus jeune, rencontre davantage son public sur Instagram.

Par ailleurs, différentes initiatives ont été prises afin de soutenir et de renforcer la mobilisation et le soutien du grand public. Outre les démarches envers les propriétaires solidaires, nous avons aussi fait des appels ponctuels aux dons matériels (*Boîtes à Vivre*), aux volontaires ou à la solidarité (*Un Nôtre Noël*, inondations). Un onglet « Nous Aider » à également été ajouté au site pour pérenniser et encadrer cette mobilisation essentielle à l'implantation de l'asbl sur son territoire.

Concernant la communication interne, pour répondre aux périodes de télétravail peu propices aux rencontres et à l'interdiction des activités de team building, nous avons proposé durant les mois de mars et avril un quiz ludique de type « Qui est-ce ? » destiné à faire connaissance avec ses collègues. L'initiative a été bien reçue et a permis de veiller à ce que les liens entre les équipes ne s'effritent face à la crise.

LA TEIGNOUSE

2021 CONCLUSION GÉNÉRALE

•

Nous ne nous souvenons pas d'une année où nous n'avons pas eu envie de commencer la conclusion de notre rapport d'activités en écrivant : « Cette année a été particulière ». Chaque conclusion était l'occasion de montrer à quel point les services, les projets et les travailleurs ont su s'adapter aux nécessités du terrain, de mettre en avant les changements et les nouveautés pour répondre mieux aux besoins des personnes accompagnées et refléter notre volonté d'innover pour mieux faire notre travail. Nous l'avons vu, tout ce rapport montre que 2021 n'y déroge pas.



Pour autant, tout ne change pas. Il reste des invariants dans nos valeurs, dans notre approche et notre méthodologie, dans ce qui constitue l'essence même de notre travail social. Notre charte (« toute personne a droit à être accueillie, écoutée, valorisée dans ses potentialités, respectée, rencontrée humainement, en toute confidentialité quelles que soient ses opinions, ses différences sociales, familiales, culturelles et économiques ») guide résolument nos actions depuis nos premières rencontres avec des jeunes en 1982.

Depuis plusieurs mois, nous nous interrogeons en équipe sur ce qui se cache derrière ces mots, qui fait la spécificité de notre méthodologie et qui nous permet de lutter contre toute forme d'exclusion sociale. Grâce à ce travail de réflexion nous avons pu mettre en lumière un outil méthodologique essentiel à notre action : la relation.



Prendre le temps de construire avec toutes les personnes accompagnées une relation respectueuse, réciproque, basée sur la confiance mutuelle et sincère est la prémisse à toutes nos interventions. Lorsque nous rencontrons une personne, notre premier travail n'est pas de construire des objectifs qui vont permettre à la personne de changer de vie, mais bien d'accepter la personne telle qu'elle est, sans jugement, sans exigence de changement, et de construire doucement une relation avec elle. Cette relation facilite les échanges et aide à partager son intimité et ses difficultés.

Quand un travailleur du service Formation passe ses temps de midi à aider une stagiaire à rédiger son rapport de stage afin de lui permettre d'obtenir son diplôme, il entretien la relation et lutte contre l'exclusion sociale. Quand un travailleur du SIS fait 200 kilomètres tous les mercredis pour permettre à un jeune interné en défense sociale de travailler sur son projet de réinsertion, il renforce la relation et lutte contre l'exclusion sociale. Quand des travailleurs du service Espace Futé vont à la rencontre de jeunes dans la rue et réalisent des vidéos où ceux-ci peuvent se raconter, ils créent la relation et lutte contre l'exclusion sociale. Quand un travailleur du service Logement accompagne un jeune dans un service d'Habitations Protégées à Charleroi pour lui permettre de se rapprocher de sa famille, il pérennise la relation et lutte contre l'exclusion sociale. Quand un intervenant du service Assuétudes continue à aller à la rencontre d'une dame qui remet systématiquement en question les objectifs fixés ensemble, il maintient la relation et lutte contre l'exclusion sociale. Quand une travailleuse du service Médiation prend du temps pour aider une personne à s'exprimer à travers des créations artistiques, elle soutient la relation et lutte contre l'exclusion sociale. Quand un travailleur du service Administratif prend du temps pour offrir un café et discuter avec une personne qui arrive sans rendez-vous dans nos bureaux, il cimente la relation et lutte contre l'exclusion sociale.

Toutes ces actions n'ont pas été réalisées au hasard. Les intervenants les ont faites parce qu'ils connaissent suffisamment les personnes qu'ils accompagnent pour évaluer leur sens. Toutes nos activités et toutes nos interventions sont des prétextes pour construire du lien. Etre proche des personnes que nous accompagnons est une force nous permettant de proposer un travail social sur-mesure.

Pour répondre aux questions qui nous sont parfois posées : non, *La Teignouse ASBL* ne fait pas tout et n'importe quoi. *La Teignouse* crée de la relation et s'est dotée d'un cadre suffisamment large pour le faire. Cela ne veut pas dire que nous faisons de la relation pour le simple plaisir de faire de la relation, mais que nous utilisons cet outil comme un tremplin vers la mise en projet. Cela ne veut pas dire que nous faisons mieux que d'autres structures, cela veut juste dire que nous avons une méthode propre qui nous convient et que, jusqu'à présent, nous n'avons pas trouvé mieux pour lutter contre l'exclusion sociale.

REMERCIEMENTSDE LA DIRECTION

J'aimerais consacrer ces dernières lignes du rapport pour simplement remercier tous les membres de l'équipe. 2021 a été une année qui a mis à rude épreuve notre professionnalisme et l'investissement de chacun dans les différents projets. Ariste m'avait dit « *Être travailleur social est un métier qu'on ne choisit pas par facilité mais plutôt par passion* ».

On ne compte pas le temps passé avec les personnes ; le baluchon qu'ils déposent devant notre porte reste parfois, malgré nous, plusieurs semaines sur nos épaules. Et cette année d'autant plus que les autres, malheureusement. Les équipes ont fait bloc et montré en quoi leurs épaules sont bien larges. La solidarité ne s'est pas arrêtée à leurs heures de bureau. Certains ont cru craquer mais l'équipe a été là.

Merci pour votre travail. Merci pour le sens que vous lui donnez. Merci pour votre investissement. Merci d'y croire.

PATRICIA LEPIÈCE *Directrice*

