



# **RAPPORT D'ACTIVITES 2014**

# **L'ASBL d'un point de vue global**

*D'entrée de jeu, on peut dire que 2014 a été une année faste, sinon fructueuse, pour le fonctionnement et la santé de l'asbl. Elle a vu se mettre en place - et en régime de croisière - la nouvelle direction à la maison d'accueil et la nouvelle coordination au Bouton d'Or, de concert avec la gestion du patrimoine et des questions globales concernant le Goéland. D'aucun pourrait parler de « nouvel envol ».*

*Ce moteur 'à trois', avec rapport fréquent au CA - qui a enfin pu se focaliser sur sa responsabilité première de gestion générale de l'asbl - s'est montré particulièrement efficace.*

*Le CA manifeste d'ailleurs sa reconnaissance et ses remerciements pour le travail presté et réalisé en 2014, à l'adresse de toute l'équipe en place et de tout un chacun, qui œuvre, sans compter, à servir et réaliser le très bel objectif de 'notre' association.*

## **1. Vision-Mission-Valeurs**

Lors de l'assemblée générale tenue fin avril 2014, l'accord formel a été donné de retravailler ces notions essentielles qui définissent notre association.

L'objectif était de mener une réflexion profonde sur l'actualisation de la Vision de l'asbl (ce qui 'inspire', ce qui est son vrai 'moteur') ; cette Vision est alors à décliner en Missions (qui supportent la Vision, ses mots-clés, ses idées forces) et en Valeurs.

- Sous la houlette d'Etienne Rouvroy, « guide méthodologique » pour la circonstance, le CA et la Direction ont d'abord planché sur un premier jet de formulation, en matière de Vision et de Valeurs de l'asbl. Un tout grand merci à Etienne Rouvroy d'avoir mis à notre disposition ses compétences et son temps pour orchestrer cette réflexion.
- Ce 'pilote' a ensuite été soumis par le CA à des représentants de l'AG et du personnel. Le but premier était que tout un chacun se reconnaisse dans ces Vision-Missions-Valeurs de notre asbl, apporte sa pierre à l'édifice. Réunion particulièrement enrichissante en échanges positifs, constructifs et très ouverts. Nous avons été enchanté non seulement du nombre de participants ayant répondu présents, mais aussi de la qualité des échanges et de l'enthousiasme exprimé. C'est un réel encouragement et la marque du dynamisme de l'asbl. Un tout grand merci à tous.
- Le texte actuel 'Vision et Valeurs' – non immuable s'entend - arrêté collégalement les Valeurs de base s'exprime comme suit :

*L'asbl Le GOELAND travaille 'contre' la précarisation sociale et économique de la personne, en développant des solutions durables d'accompagnement, de prévention et d'économie solidaire.*

*Nous favorisons la reconnaissance, le développement et l'insertion de la personne, en nous appuyant sur un ancrage local et un travail en réseau.*

*Avec pour VALEURS : Respect – Engagement – Ethique –*

*Bienveillance/Bientraitance – Solidarité – Entraide – Ecoute – Ouverture.*

- Restait à continuer le projet sur une 'traduction', une 'déclinaison' des MISSIONS découlant de la VISION. Bernard et Marie s'y sont attelés avec leurs équipes respectives. Ici encore avec le soutien-coaching d'Etienne, les « missions » qui en ont découlé sont :
  - Hébergement de personnes en difficultés sociales
  - Gestion d'un magasin d'économie sociale et solidaire
  - Etre acteur (avoir une vision) environnemental (recyclage, tri,...)
  - Veiller à un environnement sain, agréable et économiquement viable
  - Accompagner les personnes (écoute, formation, orientation,...) vers plus de compétences

Se donner une vision, vivre ses valeurs, définir ses missions, c'est réaliser l'entreprise en procurant à tous un idéal, un goût du dépassement. C'est aussi se pencher sur sa perception de l'avenir et sur les réalisations à accomplir. Ses valeurs sont le résultat de l'histoire de l'entreprise et fondent son identité ; elles orientent les attitudes et le comportement de toutes les parties prenantes, qui s'y reconnaissent.

Vision-Missions-Valeurs est un outil efficace de mobilisation, qui permet d'orienter les efforts de tous vers un même but. C'est se donner à toutes et tous un but commun.

## **2. Situation Ressources Humaines**

- Nombre de personnes occupées

12,3 employés (8 à temps plein, 1 à 4/5 temps, 3 à mi-temps), subventionnés de la façon suivante : 4 RW, 7 APE, 1 PTP

2 ouvriers temps plein (sous régime APE),

2 prépensions.

- Mouvements de personnel

Françoise Lefrancq – Marie Yde – Isabelle Jungers

En janvier 2014, le Conseil d'Administration a décidé de mettre fin au contrat mi-temps de Françoise Lefranc en sa qualité de coordinatrice du Bouton d'Or et de la remplacer par Marie Yde – Courtens, déjà administratrice du Goéland.

Initialement, le Conseil d'administration avait proposé – dans un souci tout à fait 'social' - à Françoise Lefranc de conserver malgré tout un contrat mi-temps affecté exclusivement à la gestion administrative. Celle-ci a refusé la situation, a

consulté son avocate qui a lancé une procédure à l'encontre de l'asbl et qui a proposé une transaction.

Marie Yde a donc assumé la coordination ainsi que la partie administrative, dans un premier temps avec le coup de main bénévole d'Agnès Paternostre et de Michèle Courtejoie. En octobre, Isabelle Jungers, éducatrice mi-temps à la Goélette, a rejoint le Bouton d'Or pour un mi-temps administratif.

Entre temps, l'asbl a décidé de recourir aux conseils d'un avocat auprès des Avocats Janssens et Associés, de Nivelles, qui a convaincu le CA de transiger sur une indemnité de 10 mois et demi, temps plein. Le cout total porté en charge sur l'exercice 2014 est de 60.000 euros.

#### Isabelle Rivero-Lopez

2014 a connu un absentéisme considérable – mais inconsideré - d'une éducatrice responsable « 2de main » au Bouton d'Or. Cette affaire s'est soldée début 2015 par un licenciement pour force majeure médicale, de commun accord (sans préavis, et sans indemnités de rupture).

#### Embauche compensatoire

Elle s'est traduite par l'engagement temporaire d'une couturière pour venir en aide sur un projet spécifique, et par l'engagement 10h semaine supplémentaire pour une éducatrice mi-temps fin de l'année pour pallier un absentéisme imprévisible déjà évoqué par ailleurs.

#### Articles 60

Comme chaque année, des personnes sous contrat article 60 nous quittent lorsque leur contrat arrive à échéance (4 en 2014), et d'autres nous rejoignent (5).

- Mise à jour du règlement de travail  
Légalement, plusieurs changements propres à la législation du travail devaient être notifiés dans le règlement de travail (statut unique, politique bien-être,...). Nous en avons profité pour relire l'entièreté du document et en simplifier quelques articles. La nouvelle version n'apporte pas de changements fondamentaux et est en application depuis décembre 2014. Elle a été validée par les instances compétentes en la matière.
- Politique du "bien-être"

Bernard Poucet a suivi la formation de conseiller de base en prévention.

Conformément à la réglementation et aux dispositions en vigueur, le CA a signé une déclaration d'engagement en faveur de la politique de bien-être au travail. Cette déclaration se traduira par un plan quinquennal et annuel reprenant notamment 'analyse des risques généraux' et de certains risques particuliers (psycho-soc. À la maison d'accueil, manutention pour les ouvriers), 'actualisation des descriptifs de fonctions', et la 'promotion du bien-être du personnel'.

Dans le cadre de cette politique, Julie Gillet – assistante sociale – a été désignée personne de confiance au sein de l’asbl ; un plan de formation en ce sens va être développé en 2015.

- Profil de postes  
Une actualisation des profils de postes – et un alignement sur les ‘missions’ de l’asbl – a été opérée pour les fonctions ‘maison d’accueil’.

### **3. Situation Patrimoine**

#### Patrimoine Immobilier

Toujours composé de :

- Montagne du Parc, 3 (petite maison 1 chambre)
- Rue du Castelain, 10 (maison ‘2 chambres’)
- Allée du Coulombier, 3 (3 appartements ‘2 chambres’).

Les loyers perçus représentent quelque 36.000 euros de rentrées, tandis que le rendement net atteint plus de 21.000 euros, ... malgré introduction d’une requête près la Justice de Paix de Nivelles à l’encontre d’une locataire Coulombier (Mme Drugmant) pour non-paiements de loyers et de charges communes et de charges privatives soit 4.000 euros à fin 2014 (ceci en sus de troubles de voisinage dont se plaignent nos autres locataires du Coulombier).

#### Patrimoine Mobilier

Le solde du portefeuille titres hérité en 2012 de Mme Denis a été vendu pour quasi 30.000 euros ; cette vente n’a encouru qu’une très faible ‘perte’ de valeurs.

Les titres détenus semblaient peu en adéquation avec le cadre ‘asbl’. La vente a permis de ‘financer’ une partie de l’indemnité Lefrancq.

### **4. Situation Financière**

#### Résultat 2014 – Perte de 27.862

Le compte de résultats exprime une perte d’exploitation de 55.808 (contre une perte de 40.406).

Si l’on prend en compte le caractère « exceptionnel » de la transaction ‘Lefrancq’, le résultat d’exploitation courant aurait pu être positif de 4.192 euros.

Ici encore, cela traduit une gestion particulièrement saine et consciencieuse de la part de la direction et de la coordination en charge des différentes activités de l’asbl, tant en maison d’accueil qu’en économie sociale et solidaire qu’en gestion de patrimoine.

Le poste « Rémunérations » subit un changement de fonctionnement du système des subsides attribués en APE, qui fait que l’asbl paie elle-même l’ONSS de ces

APE puis se fait 'subsidié' de cette même charge, exprimée en Produits d'exploitation.

Le poste 'Amortissements' représente une charge de 36.266 euros (contre 51.955 en 2013) grâce à 'sortie' ou 'expiration' de postes importants d'amortissements.

En Produits, on enregistre une belle augmentation des Ventes en économie sociale et solidaire, en même temps qu'une augmentation du poste subsides.

En 'Résultats exceptionnels', on soulignera les prises en compte, d'une part de la charge 'Arcopar' dans le contexte que l'on connaît aujourd'hui, et d'autre part de la vente du solde du portefeuille titres hérité en 2012.

### Budget 2015

Le budget est établi de façon qualifiée de 'prudente'.

Il n'y a – à ce jour – aucun poste à budgéter autre que le fonctionnement 'normal' de l'asbl.

## **5. Visibilité / communication**

L'asbl tente d'augmenter sa visibilité et sa 'notoriété'.

Elle a participé en 2014 au Salon du Volontariat.

Elle dispose de son 'périodique' ; vu la charge de travail importante à différents niveaux que représente l'édition d'un périodique, il n'y a eu que deux diffusions.

Les 'dons' sont en augmentation de 2.000 euros. On peut y mettre en exergue une intervention 'sportive' de Nivelles-Aosta, d'une généreuse donatrice en rétribution de services que l'asbl lui avait rendus, et de la paroisse de la Collégiale (à l'intervention de Sœur Paule et de Mr le Doyen).

La maison d'accueil a pu également bénéficier d'une subvention de la Province Brabant Wallon et d'un soutien financier d'Inner Wheel pour améliorer le bien-être et la qualité d'accompagnement des hébergés

Notre souci est aussi de mettre en avant la visibilité de nos donateurs et mécènes que nous n'hésitons pas à mettre en avant, dans nos publications, voire dans nos locaux.

Le site internet est d'une maintenance lourde, et nécessite souvent l'intervention (payante) d'un informaticien. On est à la recherche – active - d'un bénévole qui pourrait nous aider en ce domaine. 2015 verra la création d'une page «Facebook » qui permettra de donner des 'news' et des dates d'agendas impliquant le Bouton d'Or.

# La Maison d'accueil

## 1. Quelques chiffres pour 2014

Nombre de nuitées: 4846 nuits toutes agréées. Les nuitées sont réparties à raison de 2489 nuitées pour « femmes » et 2357 nuits « enfants ».

Le nombre de nuitées est en diminution par rapport aux années précédentes. Cela s'explique par différentes causes : travaux nécessaires avant de pouvoir héberger une personne (problème de chauffage), augmentation du nombre de séjours (entre deux séjours, il est habituel de faire passer l'équipe d'entretien pour mettre à disposition de l'hébergée suivante une chambre en ordre), composition des familles ne correspondant pas aux capacités des chambres.

Nombre de séjours : 55 personnes ont été accueillies

Durée des séjours :

La durée moyenne des séjours des adultes est de 119 jours et celle des enfants est de 123 jours. 22 séjours ont été de moins de 3 mois : les années précédentes, il y avait moins de séjours courts. Il n'y a pas d'explications particulières à ce stade.

Taux d'occupation :

Il est de 13,28. Cela représente 69% de notre capacité agréée et 83 % de notre capacité subventionnée.

Pour rappel, nous avons aujourd'hui un agrément 19 lits pour les 2 maisons. Mr Gruselin a introduit une demande d'agrément pour 23 lits. Le service des pompiers et l'inspection RW avaient donné un avis favorable. Le Ministre n'a, à ce jour, pas donné de réponse.

Demandes d'hébergement non rencontrées : 302 demandes d'hébergement non satisfaites ont été répertoriées par le service social. Il s'agit majoritairement de refus pour un manque de place (295), les 7 autres pour une inadéquation avec le projet pédagogique, par exemple des hommes. Ces refus se sont fait dès l'entretien téléphonique, lors d'une première analyse de la demande.

Destination des adultes après leur séjour sur 26 adultes qui ont quitté la maison d'accueil, 17 ont trouvé un logement autonome (65%). On observe, fort heureusement, que le délai plus court des séjours n'a pas influencé négativement la destination des personnes après la maison d'accueil.

## **2. Caractéristiques du public**

- 31 femmes (14 femmes isolées et donc 17 femmes accompagnées d'enfants) et 24 enfants.

- Il y a une constante dans le public en accueil, c'est celui du sans-abrisme. Mais celui-ci est lié à d'autres problématiques dont la violence intrafamiliale (1 femme sur trois), la santé mentale, la précarité financière,... Cette dernière amène à l'endettement, devenu très fréquent et semblant poser peu de soucis aux personnes, "fatalistes" par rapport à cette problématique.

Le service social ne fait pratiquement plus de médiation de dettes, la réservant aux services spécialisés. Le service social travaille prioritairement à l'octroi des revenus promérités. Pour certaines situations tellement complexes, la maison d'accueil a fait des avances pendant plusieurs mois avant qu'un CPAS accepte d'intervenir. Il est également important de relever que les personnes en situation d'endettement ont toutes acceptés de rencontrer un service de médiation de dettes et ont suivi les prescriptions données, qu'il s'agisse d'une simple médiation ou d'un règlement collectif de dettes.

La santé psychologique est très souvent délaissée par les personnes en accueil.

Peu de suivis en cours et même le soutien de l'équipe permet rarement qu'un travail soit entamé. En cause, le prix, la non-reconnaissance d'un problème, les expériences passées jugées négatives, la difficulté d'un travail thérapeutique qui "bouscule" et remet en question sans apporter de solution directe (comme peut le faire un médicament).

La Touline et le centre de guidance du CPAS ont été, à ce propos les partenaires avec qui, certaines personnes ont effectué un travail thérapeutique.

- L'accompagnement des mamans reste pour l'équipe une préoccupation importante.

Nous avons rencontré à ce propos le responsable pédagogique de la maison maternelle Brabant Wallon. Nous en avons retiré qu'il était important d'ajouter, dans la relation "mère-enfant" une tierce personne, en l'occurrence une éducatrice.

Celle-ci se met à l'écoute de l'enfant qui, pour préserver sa maman, a tendance à mettre ses propres souffrances et difficultés de côté, qui par loyauté à ses parents, peut avoir des sentiments confus (responsabilité, parentification,...). Le travail se fait généralement par le biais d'une activité (jeu,...) et non par une expression verbale directe. L'éducatrice référente de l'enfant sera différente de l'éducatrice référente de la maman. L'éducatrice de l'enfant pourra le représenter et exprimer ses besoins à la maman.

D'autre part, nous travaillons à améliorer les collaborations avec les services extérieurs qui sont en lien avec le développement de l'enfant (service pédiatrique, ONE,...)



### **3. Descriptif du travail social réalisé**

#### **a. Service social**

##### Gestion de toute demande d'accueil

de la simple orientation vers d'autres services compétents jusqu'à l'accueil effectif en maison d'accueil.

En préalable de chaque hébergement, a lieu un entretien.

##### Accompagnement social

Le service social travaille en accompagnement des personnes. Il favorise au maximum la compréhension du système social et une participation active dans la conservation ou la récupération des droits. Il amène la personne à prendre des initiatives et à assumer les actes posés (ou non). Il est pour nous important que la personne opère elle-même ses choix et en reste responsable.

Il travaille étroitement avec les CPAS compétents et autres services extérieurs (médiation de dettes, boutique de droit,...). Le recours aux services de médiation de dettes et aux services juridiques a été particulièrement important cette année.

Au niveau administratif, l'assistant social propose l'inscription en AIS et en logement social. Il accompagne les personnes dans la constitution de dossiers divers (logement, CPAS,...) dans la compréhension des documents reçus et dans la réponse à leur apporter.

Au niveau financier, le service social prépare, présente et explique la facturation des frais d'hébergement. Un seul modèle de facture est utilisé pour l'hébergée et le CPAS.

Un travail de gestion des ressources est proposé, celui-ci est pris en charge par l'équipe éducative. L'endettement est pris en compte. La mise en place d'un plan d'apurement est soutenue durant le séjour.

Au niveau social, il est important de régulariser et de maintenir les droits acquis en termes de revenus, d'allocations familiales, de mutuelle.

Mais aussi, selon les situations, de veiller au respect des droits, devoirs et obligations légaux (droit des étrangers, matière civile, matière pénale,...).

Bien souvent, d'autres services sociaux et juridiques interviennent déjà ou seront proposés. Ils apportent d'autres services que les nôtres et sont proposés en fonction, de leur proximité, de leur compétence et du projet individuel.

Chaque personne bénéficie d'un contrat personnalisé qui sert à baliser le travail d'accompagnement effectué au sein de la maison d'accueil.

Il est évalué toutes les six semaines. En fin de séjour, un bilan proposera soit des pistes pour l'après séjour, soit une période de travail post-hébergement.

De manière générale, le post-hébergement se fait à la demande des personnes en fonction des soucis rencontrés.

## **b. Service éducatif**

Tout comme le service social, les éducatrices participent activement à l'accompagnement social, et donc à l'entretien d'accueil, aux évaluations et bilan de sortie. Elles soutiennent d'une part le projet social de l'hébergée et assurent plus particulièrement un suivi dans des domaines de gestion du quotidien comme la santé, l'hygiène, l'alimentation, le savoir-vivre,...

Il pratique l'écoute active : réellement une méthode de travail qui permet à l'hébergée de rester responsable de ses choix, de se libérer de ses mal-être,... sans tomber dans le travail thérapeutique qui se fera avec des services extérieurs compétents.

Il accomplit une fonction de "réfèrent" en proposant notamment un accompagnement budgétaire.

Il est le gardien du savoir vivre, de la dynamique de groupe, du respect du règlement et de la convivialité.

Il est plus particulièrement attentif au bien-être de la personne.

Enfin, il assure un travail d'intendance.

## **4. Evaluation des activités et des collaborations existantes**

### **a. Collaborations existantes**

#### *a. Avec les services extérieurs*

Les collaborations avec les services extérieurs sont nombreuses, diverses et essentielles au travail effectué en maison d'accueil.

On peut citer les CPAS pour la question des revenus, prise en charge partielle des frais d'hébergement, pour les adresses de référence, les garanties locatives, les problèmes budgétaires, comme relais lors du départ des personnes,...

On peut citer les services de soins tels que les hopitaux, l'ONE, les médecins traitants mais aussi les centres de guidances et la Touline.

On peut également citer les services qui apportent des aides directes aux personnes comme l'Ouvre-Boîtes, le Bouton d'Or, les Quatre-Vents.

Et enfin toute une série de services qui sont interpellés plus occasionnellement comme Bébé accueil, les services de l'aide à la jeunesse,...

### b. Entre maisons d'accueil du Brabant wallon

Depuis 2004, les maisons d'accueil du Brabant Wallon se rencontrent régulièrement pour échanger, se former, mettre en place des projets communs.

Les équipes éducatives ont ainsi bénéficié de formations et ont partagé leur vécu. Les services sociaux ont également échangé sur leurs difficultés et ont bénéficié de l'assistance juridique de "Droits Quotidiens".

Les directions se sont rencontrées pour harmoniser certaines pratiques, mettre en place des projets communs,...

## **b. Evaluation des activités**

### a. Ateliers pédagogiques

Régulièrement, nous organisons des ateliers à vocation pédagogique. Les domaines sont variés et variables en fonction des demandes du groupe.(contraception, hygiène, logement,...)

A ce propos, plusieurs membres de l'équipe ont suivi des formations spécifiques visant à améliorer leurs connaissances.

### b. Ateliers liés au bien-être de la personne

Les animations liées au bien-être se font tout au long de l'année et sont diverses :

- Les "groupes de parole" : ils sont ponctuels et sans vision thérapeutique. Ils servent à partager des émotions, des vécus, des pensées sur des sujets amenés par l'animatrice.
- Les ateliers d'expression créative.
- Les ateliers de détente. Il s'agit d'ateliers sportifs, de relooking,... Si l'objectif premier annoncé est la détente, c'est la confiance en soi, la restauration d'une meilleure image de soi qui sont les véritables enjeux de ceux-ci.
- Au cours de cette année, nous avons voulu organiser un mois du bien-être, pendant lequel se sont succédées une série d'animations données par les éducatrices ou par des personnes extérieures et qualifiées. Ces moments ont été très appréciés.
- Les ateliers pour enfants. Une fois par semaine, chaque enfant bénéficie d'un temps avec une éducatrice. Une animation adaptée à son âge lui est proposée.

### c. Loisirs

Nous proposons également des moments plus festifs ou à vocation "loisirs".

Il nous a semblé important de marquer les événements liés au cycle de la vie, et notamment les anniversaires. Chaque anniversaire est fêté avec l'ensemble du groupe et fait l'objet d'une préparation sous forme d'atelier culinaire.

Les "grandes fêtes annuelles" sont également au programme. Nous avons fêté Pâques, Saint- Nicolas - qui nous a fait l'honneur de nous rendre visite-, la fin de

l'année. C'est l'occasion de distribuer cadeaux et friandises et d'organiser un repas commun. Nous demandons aux adultes une implication dans la préparation de ces fêtes. Les cadeaux sont offerts par les partenaires qui soutiennent financièrement nos projets.

Ponctuellement s'ajoutent à cela des soirées jeux de société, des repas communautaires et des sorties extérieures.

Toutes ces activités permettent à notre équipe d'améliorer leur accompagnement parce qu'au delà des objectifs premiers, le travailleur social sera toujours attentif aux attitudes, aux émotions aux expressions verbales et non-verbales,...en individuel ou en groupe. Cela nourrit nos observations, notre analyse des personnes et favorise donc la prise de décisions.

# Le Bouton d'Or

## Magasin d'économie social et solidaire

Tout comme les années précédentes, 2014 a vu la poursuite de grands axes de travail qui ont continué à servir de fil conducteur à notre action :

- Poursuivre les mesures qui permettent la viabilité du projet,
- Développer l'insertion sociale et/ou professionnelle de personnes fragilisées,
- Répondre, le plus souvent possible, aux demandes d'aide en nature.
- Accentuer l'aspect écologique de notre action en sensibilisant travailleurs et clients à la réutilisation.

Au quotidien, la **gestion du personnel** prend toujours une grande place. En effet, pour la plupart des travailleurs nous sommes la première expérience professionnelle, ou du moins la première en Belgique. Il faut donc leur apprendre les comportements à adopter sur un lieu de travail, à travailler en équipe, à respecter le règlement de travail ...

Ce travail est d'autant plus difficile qu'une majorité des personnes présentes dépend de différents CPAS qui ont chacun leurs exigences et leur particularité en matière de justification des états de prestation, de règlement interne, de procédure etc.

Si avoir un emploi, même précaire, leur permet de reprendre pied dans la vie, leurs autres difficultés doivent trouver leur solution ou au moins avoir une attention particulière. Il est essentiel d'accompagner les travailleurs dans leur cheminement car, très vite, leur remise à l'emploi peut être mise en péril lorsqu'ils sont dépassés par leurs soucis. La première démarche et la plus importante est l'écoute. Ensuite, selon les cas, ce sera une orientation vers un service spécialisé, le rappel d'une règle, la rédaction d'un courrier, l'explication d'un document et parfois une aide pour le compléter. Il faut parfois être proactif et demander des nouvelles de l'évolution des démarches sans toutefois faire de l'ingérence. Ce coup de pouce peut même, dans certains cas, concerner les enfants par exemple dans la recherche d'un soutien scolaire.

Ces situations difficiles engendrent un absentéisme important qui désorganise le service. Il faut donc aussi résoudre les problèmes de sous-effectif et souvent, relever ses manches et remplacer les personnes.

Cet **accompagnement** s'adresse à nos employés, au personnel mit à disposition par les CPAS mais aussi à nos volontaires et aux « stagiaires » en tous genres qui fréquentent notre magasin.

Nous avons par ailleurs entrepris de nous rapprocher de la plateforme Ressource dont nous faisons partie et avec laquelle les liens s'étaient un peu distendus notamment en participant à la SERD (Semaine Européenne de Réduction Des Déchets), et à une rencontre autour d'un projet de Ressourcerie en Brabant Wallon.

L'idée est de demander en 2015 la label Solid'R, label étiqne dans la gestion des dons et collecte (plus spécifiquement au niveau textile).

2014 a vu aussi se voir réaliser des échanges de pratiques avec d'autres acteurs du secteur comme la Folfouille de Braine-L'Alleud (asbl L'églantier) et le Bric (Nivelles) et un partenariat avec Nos Tayons, maison de repos du CPAS de Nivelles.

## **1. L'approche économique.**

L'aspect économique est important car il permet d'une part de payer les charges de la structure mais aussi de développer l'aspect insertion professionnelle. Permettre à des personnes fragilisées ou ne correspondant pas aux critères des employeurs traditionnels de reprendre pied dans la vie active, c'est aussi leur éviter la très grande précarité des personnes hébergées à la maison d'accueil.

Il est de plus en plus difficile de pouvoir disposer de personnes sous contrat article 60 majorés (sans contrepartie financière de la part de l'asbl).

Cependant afin de laisser le magasin accessible au plus grand nombre, une volonté claire avec l'arrivée de la nouvelle coordinatrice en janvier, a été de mener une politique globale de diminution des prix des articles mis en vente tout en valorisant à sa juste valeur des articles plus spécifiques (grande marques, objets de valeur etc). Si tout le monde, même avec de très faibles moyens doit pouvoir trouver son bonheur au sein du Bouton d'Or, nous voulons cependant éviter que certains viennent se fournir à faible coût des articles qu'ils peuvent revendre bien plus cher ailleurs.

### ***Les départements :***

#### **1 Le textile**

Ce département est géré par une éducatrice temps plein et en moyenne 3 personnes sous contrat article 60. 2014 fut placé souvent sous le signe de la débrouille au niveau organisationnel car nous avons eu de gros soucis d'absentéisme pour raison médicale de notre éducatrice (qui finira par quitter notre structure début 2015).

#### **2 Les Livres**

La gestion de ce secteur est assurée par une personne en insertion professionnelle qui a été remplacée par une nouvelle en juin. Cette dernière a apporté un vent novateur tout à fait positif dans le rayon tout en s'impliquant au niveau de la tenue de la caisse.

### 3 La puériculture

Ce secteur fonctionne bien sans pour autant prendre beaucoup d'ampleur. Le souci de l'exposition des pièces, qui si il a été nettement amélioré par la création de la mezzanine en reste sans doute en partie responsable.

### 4 Les jouets

Pour la mise en rayon des jouets, à l'instar des autres magasins, nous privilégions les périodes comme la Saint-Nicolas, la Noël, Pâques ou les vacances scolaires.

### 5 La brocante

Si la petite brocante en magasin fonctionne bien, gérée une éducatrice à mi-temps, la gestion de la « grande brocante » (meubles) est plus difficile. L'espace de stockage n'est pas toujours suffisant et les meubles mal exposés car devant parfois être démontés faute de place.

2014 a connu le passage de deux personnes en réinsertion professionnelle pour s'en occuper. Un encadrement, pas toujours facile à dégager, est nécessaire pour le bon fonctionnement de ce secteur. Globalement cette année a vu une amélioration au niveau présentation de la brocante tout en demandant un suivi constant.

Nous pouvons compter sur l'un ou l'autre antiquaire/brocanteur avec qui nous entretenons de bonnes relations qui nous aident de temps à autre pour estimer la valeur de notre marchandise.

Les ouvriers de l'asbl donnent régulièrement un coup de main dans ce domaine notamment pour l'enlèvement et la livraison des meubles.

### 6 L'atelier couture

Le carnet de commandes des travaux de couture ne désemplit pas.

Au niveau de son chiffre d'affaires, 2014 a vu une belle progression.

Sans perdre de vue notre vocation sociale et gardant une place pour le client lambda et l'insertion sans se lancer dans la confection individuelle, divers projets à caractère social ou socioculturel sont réalisés au départ de ce dernier.

Débuté fin 2013, nous avons réalisé pour **L'A.S.B.L. Boga's** de Stavelot la réalisation de 43 costumes sur le thème de La Fabrique du Bonheur pour le Laetare 2014.

Cette belle collaboration de plusieurs années a pris fin à l'issue de cette commande pour des raisons d'éloignement entre nous. Ceci nous a permis de proposer nos services aux sociétés carnavalesques Nivelloises. Cette proximité étant plus facile à gérer. Deux sociétés de Gilles se sont ainsi tournées vers nous en prévision des Soumonces générales du carnaval 2015, dont une, la **Société des Gilles de l'Apertintaille** pour la confection de 68 costumes de Phoenix qui a débutée fin de l'année.

2014 a vu aussi la réalisation de costumes de prisonniers déportés dans les camps de concentration en vue de l'exposition permanente « **Plus jamais ça !** » qui se tient à Liège.

**La Consoeurie des Secrets de Dame Gertrude** et **La Confrérie del Tarte al Djote de Nivelles** continuent à faire appel à notre atelier de couture régulièrement.

Le contrat avec le magasin **Poker** de Nivelles nous apporte chaque semaine des pantalons pour lesquels nous devons réaliser des ourlets.

L'équipe couture, composée de 2 éducatrices temps plein, une employée PTP, d'articles 60, dédiées totalement ou partiellement à cette tâche ainsi que de bénévoles régulières. Cette équipe est très autonome et efficace.

## **2. Le projet d'économie solidaire : insertion sociale, aides sociales**

### **a. Les actions de soutien aux personnes précarisées :**

L'aspect économique n'est en rien un obstacle à notre démarche solidaire. Le magasin est aussi, plus que jamais, un outil de lutte contre la précarité sociale. Plusieurs **actions de secours matériels** ont été menées au départ du magasin.

69 personnes, hommes, femmes et enfants confondus ont reçu des bons (25 euros le bon) pour se vêtir. Ce chiffre est en augmentation constante (41 en 2013) Elles venaient principalement de l'ASBL « Les 4 Vents » et de notre maison d'accueil.

28 cartes de réduction annuelle ont été établies en 2014 (pour 44 en 2013).

### **b. L'accompagnement social :**

Il est un des aspects les plus importants de notre démarche : derrière leur fonction de couturière ou de magasinnière, le personnel du Bouton d'Or est avant tout constitué d'éducatrices appelées à partager leurs compétences avec d'autres personnes provenant d'horizons divers. Jour après jour, elles font ce qu'on appelle de « l'insertion ». Les bénéficiaires de ce travail sont très nombreux et sont diversement appelés travailleurs sous convention article 60 (issues des CPAS), peines alternatives (issus de la Maison de Justice), bénévoles (issus des maisons d'accueil, de la population régionale, ...), stagiaires (issus d'écoles d'enseignement spécial). A ce jour, 4 temps plein sont engagées à ce projet (3,5 ETP éducatrice et



½ ETP coordinatrice) ; mais vous pouvez donc rencontrer bien d'autres personnes qui, à nos côtés, sont en formation ou en volontariat.

### ***Le personnel mis à disposition par les CPAS :***

Au cours de 2014, ce sont 8 personnes qui ont travaillé au sein du Bouton d'or, encadrées par les 4 éducatrices (3,5 TP) sous contrat article 60 au sein des différents départements et à l'entretien.

Ces personnes venaient des CPAS de Nivelles, Seneffe, Braine-l'Alleud et Ottignies.

### ***Stage :***

**1 jeune** en décrochage scolaire est venu réaliser un stage un stage action de 3 semaines.

### ***Peine de travail alternative :***

**7 personnes** ont effectué (ou ont débuté) au sein du magasin **une peine de travail alternative** de longueur variable (de 50 à 200h) en lien avec la maison de justice de Nivelles, effectuant divers travaux (manutention, tri de vêtements, aide à la brocante, nettoyage de la petite brocante..). Dans l'ensemble la convention est menée à son terme dans de bonnes conditions, il arrive cependant que certaines soient abandonnées en accord avec la maison de justice.

### ***Volontariat :***

**11 volontaires** sont venus renforcer notre équipe.

Certains à la recherche de lien social, d'occupation, de se sentir utile en fonction de leurs compétences, envies et disponibilité.

Parmi eux, 1 personne porteuse de handicap venant du Petit Chemin et à la recherche d'une occupation est venue un après-midi par semaine durant 3 mois en test, étant à la recherche d'un lieu où s'épanouir au quotidien. Si son intégration au sein du Bouton d'Or fut une réussite, nous n'avons pas le personnel nécessaire pour poursuivre au quotidien un tel accompagnement et de commun accord entre nous et avec la structure d'encadrement nous avons décidé de ne pas prolonger.

Un autre volontaire était sous bracelet électronique. Si au quotidien cela se passait très bien tant au niveau de la relation avec l'équipe que dans le travail effectué d'autres soucis au niveau de la responsabilité de notre structure sont apparus sans trouver de solution. Il n'était pas de notre ressort de tenir un relevé des présences de cette personne alors que sa remise en liberté était intimement liée à son occupation bénévole. La présence quotidienne du début s'est espacée jusqu'à ce que nous n'ayons plus de nouvelles. Cependant nous avons pu accompagner cette personne dans certaines démarches et l'assistante sociale y a largement contribué.

o o o o \_ \_ \_ \_ \_ o o o o