



Développement de l'emploi



Ce formulaire doit être complété et soumis électroniquement.
Il sera traité par l'administration renseignée ci-contre.



Service public de Wallonie Économie, Emploi, Recherche

Département du Développement économique
Direction de l'Économie sociale

Boulevard Cauchy, 43-45
5000 Namur

Coordonnées de contact :

E-mail : ides@spw.wallonie.be

Tel. : +32(0)4.231.65.33

Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale (IDESS) - Rapport d'activités

Objet

Ce formulaire permet aux organismes agréés comme Initiative de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale (I.D.E.S.S.) d'introduire leur rapport d'activités annuel.

Conditions

Le rapport d'activités doit parvenir au plus tard pour le 30 juin de chaque année

Réglementation

- Décret du 14 décembre 2006 relatif à l'agrément et au subventionnement des « Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale » I.D.E.S.S.
- Arrêté du Gouvernement wallon du 21 juin 2007 portant exécution du décret modifié par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2009, du 24 septembre 2015 et du 6 juin 2024

1. Identification de l'IDESS

 **Sachez que la duplication est activée pour cette démarche.** Si vous avez déjà introduit un rapport d'activités dans le cadre de votre agrément IDESS sur Mon Espace, vous pouvez **dupliquer votre rapport précédent** ! Grâce à la duplication, les données précédemment introduites sont récupérées dans un nouveau dossier. Cela vous évite de devoir tout réencoder. Pour plus d'infos, consultez : [Comment dupliquer un dossier ?](#)

Numéro d'entreprise

0

Dénomination

Centre public d'Action sociale **d'OSTENDE**

Forme juridique

Centre public d'action sociale

Adresse du siège social

Rue

Numéro

Boîte

Code postal

Localité

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone

Téléphone

Téléphone

E-mail

benjamin.doncq@spw.wallonie.be

Site internet

1.1. Adresse du siège principal d'activité

Où se trouve le siège principal d'activité de l'IDESS en Wallonie ?

☒ Au siège social

☐ Dans l'une vos unités d'établissements

1.2. Président ou directeur

Nom

STAVE

Prénom

LAU

Fonction

Président

Veuillez fournir au moins un numéro de téléphone.

Téléphone

Téléphone

Téléphone

Y'a-t-il d'autres présidents ou directeurs ?

☐ Oui

☒ Non

1.3. Contacts

La personne de contact est-elle la même personne que celle renseignée précédemment ?

☒ Oui

☐ Non

E-mails de contact à inclure dans la liste de diffusion des newsletters IDESS

benjamin.doncq@spw.wallonie.be

1.4. Coordonnées bancaires

Vos coordonnées bancaires ont-elles été modifiées depuis votre dernier rapport d'activités ?

☒ Oui

IBAN

International Bank Account Number

BIC

Bank Identifier Code

B E 8 0

AXABBE22

☐ Non

2. Agrément

Nom du projet agréé

CPAS DE

Numéro du dossier de l'agrément

IDESS400

3. Bilan des activités IDESS

Renseignez vos activités durant l'année du rapport

☒ Petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat

Nombre d'heures de prestations

580

Nombre de clients pour le public ordinaire

10

Nombre de clients pour le public précarisé

120

Nombre d'ASBL clientes

0

Tarifs appliqués pour le public ordinaire

20,00

Tarifs appliqués pour le public précarisé

10,00

Tarifs appliqués pour les ASBL

20,00

☐ Aménagement et entretien des espaces verts

☒ Transport social

Nombre de kilomètres parcourus pour le transport social

3 000

Nombre de clients pour le public ordinaire

10

Nombre de clients pour le public précarisé

95

Tarifs appliqués pour le public ordinaire

0,60

Tarifs appliqués pour le public précarisé

0,60

☐ Buanderie sociale

☒ Magasins sociaux

Nombre d'heures de prestations

1 560

Nombre de clients pour le public ordinaire

10

Nombre de clients pour le public précarisé

125

Tarifs appliqués pour le public ordinaire

20,00

Tarifs appliqués pour le public précarisé

10,00

3.1. Réussites liées aux activités IDESS

Sélectionnez les réussites des activités

- ☒ Hausse de la demande
- ☐ Réorganisation du travail
- ☐ Cohésion des équipes et bonne prise en charge des bénéficiaires
- ☐ Evaluation globale positive de la part des clients
- ☒ Fluidité de communication au sein des équipes
- ☒ Lien social entre le bénéficiaire et le travailleur
- ☐ Valorisation de la récupération, du recyclage et mise en avant de formes alternatives de consommation
- ☐ Mise en place ou concrétisation de nouveaux projets
- ☐ Autres

3.2. Difficultés liées aux activités IDESS

Sélectionnez les difficultés rencontrées concernant les activités IDESS durant l'année du rapport

- ☐ Baisse du pouvoir d'achat des clients
- ☐ Fait exceptionnel
- ☒ Manque d'espace
- ☐ Vétusté du véhicule (des machines) et problème de stationnement
- ☒ Manque de personnel
- ☐ Difficulté liée à la qualification et l'évaluation des compétences des travailleurs article 60
- ☐ Difficulté d'obtenir les preuves de revenu des bénéficiaires
- ☐ Changement récurrent du devis et report des échéances
- ☐ L'IDESS n'est pas un corps de métier et doit chaque fois réorienter les clients
- ☐ Impossibilité de faire face à l'affluence de la demande
- ☐ Délai de livraison important en cas d'achat
- ☒ Absentéisme
- ☐ Méconnaissance du dispositif IDESS par certains bénéficiaires potentiels
- ☐ Autres

3.3. Solutions

Quelles solutions avez-vous mis en place ?

- ☒ Formations et suivi des travailleurs
- ☐ Sensibilisation de la clientèle à propos du report ou changement des échéances
- ☐ Réparation ou remplacement des machines ou véhicules en panne ou accidentés
- ☐ Publicité auprès de la clientèle et sur le site internet
- ☐ Facturation des courses « non-annulées » après analyse de chaque dossier
- ☐ Partenariat afin de mieux servir la clientèle
- ☒ Engagement du personnel supplémentaire et encadrement de qualité
- ☐ Rédaction d'un devis précis pour les travaux demandés dans la limite de ce qui est autorisé en IDESS
- ☒ Participation aux appels à projet
- ☐ Autres

4. Personnel

4.1. Travailleurs affectés aux activités (hors encadrement)

Détaillez les ETP du personnel présent et affectés aux activités IDESS du 01 janvier au 31 décembre de 2024

Catégories	Hommes	Femmes	X	Total
SINE	2,0	2,0	0,0	4,0
Article 60	1,0	2,0	0,0	3,0
Article 61	0,0	0,0	0,0	0,0
Fondation Roi Baudoin	0,0	0,0	0,0	0,0
Ex. APE	0,0	0,0	0,0	0,0
Divers (ex : gérant, etc)	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	3,0	4,0	0,0	7,0

Y a-t-il eu des départs du personnel affecté aux activités IDESS (SINE, Art 60, Art 61 ou Fondation Roi Baudoin) ?

☒ Oui

Identifiez le personnel sorti. Après avoir complété le formulaire, vous devrez joindre la copie du C4 de chaque travailleur sorti en annexe au dossier.

Travailleur	Date de sortie	Raison du départ
Nom VAIS	30/06/2024	☐ Faute grave ☒ Départ volontaire ☐ Décès ☐ Retraite ☐ Incapacité permanente ☐ Fin de contrat article 60 ☐ Autres
Prénom JEMEN		
Catégorie SINE		
Nom TERIEUR	30/09/2024	☒ Faute grave ☐ Départ volontaire ☐ Décès ☐ Retraite ☐ Incapacité permanente ☐ Fin de contrat article 60 ☐ Autres
Prénom ALEX		
Catégorie SINE		

☐ Non

4.1.1. Modalités de participation

Les modalités que vous avez mises en place concernant la participation des travailleurs et des bénéficiaires à la gestion des activités ont-elles évoluées depuis votre demande d'agrément ?

☒ Oui

Sélectionnez les modalités de participation des travailleurs à la gestion des activités

- ☐ Réunions fréquentes avec les travailleurs
- ☐ Accent sur le bien-être des travailleurs
- ☒ Planning hebdomadaire
- ☐ Suivi et évaluations afin de faire le point sur le parcours d'insertion
- ☐ Formation et accompagnement des travailleurs
- ☒ Renforcement de la cohésion d'équipe (team building, ...)
- ☐ Dialogue entre travailleurs et responsables de services
- ☒ Parrainage
- ☐ Autres

Sélectionnez les modalités de participation des bénéficiaires à la gestion des activités

- ☐ Accent sur le bien-être des bénéficiaires
- ☐ Discussion et prise en compte des remarques et conseils des bénéficiaires
- ☒ Enquête de satisfaction
- ☒ Echanges d'informations entre le service et les bénéficiaires
- ☐ Bourses impact social
- ☐ Autres

☐ Non

Quel bilan portez-vous sur les modalités mises en place ?

- ☐ Forte implication des travailleurs pour l'atteinte des objectifs fixés
- ☒ Cohérence dans l'accompagnement
- ☐ Rencontre conviviale de réflexion avec les partenaires
- ☐ Attention particulière aux besoins spécifiques de chaque service
- ☒ Amélioration des services rendus grâce aux retours des clients
- ☐ Davantage de bénéficiaires à faible mobilité
- ☐ Autres

4.2. Employés d'encadrement

Identifiez les employés d'encadrement des travailleurs de l'IDESS

Nom et prénom	Informations relatives à la fonction	Qualifications
Nom	Fonction	
CADRE	☐ Accompagnateur social	
Prénom	☒ Personnel d'encadrement technique	
JEAN	☐ Autre	
	ETP	
	1,0	
	Affectation à l'IDESS (en %)	
	100,0	
	Date d'engagement	
	01/01/2021	
	☐ Encadrant sorti	

Nombre total d'ETP pour les employés d'encadrement

1,00

4.2.1. Réussites de l'encadrement

Sélectionnez les réussites

- ☒ Accompagnement et évaluation des travailleurs en insertion
- ☐ Veille à la sécurité sur les chantiers
- ☐ Forte motivation des encadrants et encadrés
- ☒ Possibilité de resocialisation
- ☐ Acquisition du savoir-être et savoir-faire (compétences techniques)
- ☒ Participation des travailleurs aux décisions
- ☐ Développement de la confiance en soi et l'estime de soi
- ☐ Formation « sur le tas » et intégration à l'équipe des travailleurs par les encadrants techniques formés au « tutorat »
- ☐ Emploi stable pour certains travailleurs article 60 devenus SINE
- ☐ Conventions de partenariat pour l'insertion socioprofessionnelle des travailleurs
- ☐ Autres

4.2.2. Difficultés liées à l'encadrement

Sélectionnez les difficultés rencontrées

- ☐ Temps de coordination insuffisant
- ☐ Faible motivation des travailleurs
- ☐ Diversité culturelle et linguistique
- ☒ Certaines activités sont tributaires de la météo
- ☒ Taux élevé d'absentéisme
- ☐ Parcours individuel des travailleurs surtout ceux de la catégorie article 60
- ☐ Intégration difficile du travailleur au sein d'une équipe déjà constituée
- ☐ Faible collaboration entre le personnel des différents sites
- ☐ Stress et burn-out
- ☐ Autres

4.2.3. Solutions

Quelles solutions avez-vous mis en place ?

- ☒ Réorganisation du travail en équipe
- ☐ Moments de rencontres et d'échanges sur le terrain avec les travailleurs
- ☒ Réunions de service

- ☐ Collaboration entre le personnel social et celui d'encadrement technique
☒ Entretiens individuels avec les travailleurs
☐ Autres

5. Formations organisées

Organisez-vous des formations (individuelles ou collectives) pour l'ensemble de vos travailleurs ?

- ☒ Oui
☐ Non

5.1. Formations internes

Renseignez le détail des formations données par le personnel interne

Formateur	Formation	Nombre de travailleurs
Nom	Nom de la formation	Sine
FORME	S'ADAPTER AU CHANGEMENT	1
Prénom	Période ou date	Art 60
ANNE	06/06/2024	2
	Nombre total d'heures de formation	Art 61
	3	0
	Description brève de la formation	Total concernés
	Présentation des différents outils pour faire face au changement	3

Nombre total d'heures de formation interne

3

5.2. Formations externes

Renseignez le détail des formations données par du personnel externe

Nom de l'organisme ou du formateur	Formation	Nombre de travailleurs
Nom	Nom de la formation	Sine
ENFORME	Gestion du stress	1
	Période ou date	Art 60
	01/09/2024	2
	Nombre total d'heures de formation	Art 61
	3	0
	Description brève de la formation	Total concernés
	Gestion du stress dans différentes situations	3

Nombre total d'heures de formation externe

3

5.3. Réussites des formations

Sélectionnez les réussites

- ☐ Attention accrue aux besoins des travailleurs et des clients
☐ Travail plus ergonomique
☒ Satisfaction accrue de la clientèle
☐ Un temps d'échange en dehors du cadre de travail habituel
☐ Mise en place des formations pour aider le travailleur à faire reconnaître ses compétences grâce à un certificat
☒ Prise de parole des travailleurs
☐ Atelier de sensibilisation pour la lutte contre la précarité et l'exclusion
☐ Autres

Souhaitez-vous renseigner davantage ce qui a bien fonctionné ?

- ☐ Oui
☒ Non

5.4. Difficultés liées aux formations

Sélectionnez les difficultés rencontrées

- ☐ Formation inadaptée (trop théorique, ...)
☐ Catalogue de formation trop limité
☐ Durée de la formation
☒ Coût de la formation
☐ L'endroit où se situe la formation
☐ Manque d'opérateurs disposés à venir dispenser quelques formations
☒ Parcours individuel et scolaire
☒ Âge des travailleurs
☐ La langue
☐ Conditions d'accès (certaines formations exigent des prérequis, un examen d'entrée...)
☐ Autres

5.5. Participation

Quelles stratégies avez-vous mis en place pour accroître la participation active des travailleurs aux formations ?

- ☐ Inscrire les travailleurs dans des cursus de formations adaptées à la réalité de terrain, à leur fonction et permettant l'évolution de leurs compétences
☒ Etoffer le catalogue de formations
☐ Echanger sur leurs pratiques au quotidien avec d'autres travailleurs des mêmes secteurs
☒ Mettre en place un programme de formation individualisé
☐ Collaborer avec de nombreux partenaires
☐ Autres

6. Partenariat

6.1. Partenaires indépendants

Identifiez vos partenaires indépendants qui exercent des activités de jardinage et/ou bricolage similaires aux vôtres

Nom du partenaire	Breve description du partenariat	Avez-vous signé une convention ?
TOPBATI	échange de chantier en fonction du travail demandé	☒ Oui Convention modifiée depuis le 1er janvier 2024 ? ☐ Oui ☒ Non ☐ Non

Nombre de partenaires indépendants

1

6.1.1. Réussites du partenariat

Sélectionnez les réussites avec vos partenaires indépendants

- ☒ Complémentarité avec les indépendants locaux
☐ Plus de confiance de la part de la clientèle
☒ Les tarifs faibles de l'IDESS attirent plus de clients
☐ Autres

6.1.2. Difficultés liées au partenariat

Sélectionnez les difficultés rencontrées liées au partenariat

- ☐ Manque de moyens financiers de la part des bénéficiaires
☐ Peu d'indépendants se déplacent
☐ Peu de motivation de la part des indépendants quant à la collaboration avec l'IDESS
☒ Délai d'attente souvent long
☒ Les travaux éligibles sont limités
☐ Autres

6.2. Opérateurs partenaires

Travaillez-vous avec d'autres opérateurs qui ont développé un ou plusieurs services de proximité durant l'année concernée ?

- ☐ Oui
☒ Non

6.2.1. Difficultés rencontrées liées au partenariat

Sélectionnez les difficultés rencontrées liées au partenariat

- ☐ Les conventions avec plusieurs partenaires restent souvent trop théoriques
☐ Difficulté de mobiliser les travailleurs : ils ont du mal à se projeter ailleurs à l'avenir
☒ Indisponibilité et coûts plus élevés de certains services
☐ Manque d'uniformisation des procédures administratives y compris au sein des CPAS
☒ Peu de services de proximité dans la périphérie
☐ Autres

7. Projets futurs

Planifiez-vous une extension ou une diminution du nombre de travailleurs de statut SINE, art 60 ou art 61 ?

- ☒ Oui

Expliquez lesquels et les raisons de ces changements

Engagement d'1 article 60 en plus

- ☐ Non

Planifiez-vous une extension ou diminution d'activités IDESS ?

- ☐ Oui
☒ Non

8. Commentaires

Ajoutez si vous le souhaitez une remarque, ou partagez vos souhaits ou besoins à l'administration

9. Déclaration sur l'honneur

Nom

Doncq

Prénom

Benjamin

Fonction

Gradué

Autorisé légalement à représenter l'entreprise,

☒ Déclare sur l'honneur :

- Que les informations qui sont renseignées dans ce formulaire sont complètes et exactes ;
- Ne pas être redevable d'arriérés d'impôts, d'arriérés de cotisations à percevoir par l'Office national de sécurité sociale ou par l'office national de la sécurité sociale des administrations provinciales et locales selon le cas, ou par un fonds de sécurité d'existence ou pour le compte de celui-ci ;
- Accepter que les fonctionnaires désignés à cet effet par le Gouvernement wallon procèdent dans l'I.D.E.S.S. requérante à tout contrôle que peut nécessiter l'exécution du décret du 5 janvier 2006 et l'arrêté d'exécution du 21 juin 2007.

☒ S'engage :

- À respecter les législations et réglementations relatives à l'exercice de l'activité d'une I.D.E.S.S. ;
- À respecter l'ensemble des engagements repris à l'article 4, 12° à 17° du décret pendant toute la durée de l'agrément.

10. Protection de la vie privée et voies de recours

10.1. Protection de la vie privée

Comme le veut le Règlement général sur la protection des données (RGPD), nous vous signalons que :

- les données que vous fournissez en complétant le formulaire sont destinées à assurer le suivi de votre dossier au sein du Service public de Wallonie ;
- ces données seront transmises exclusivement au service du Gouvernement wallon en charge de la démarche qui est identifié dans le formulaire ;
- vous pouvez avoir accès aux données à caractère personnel vous concernant qui sont éventuellement détenues par le Service public de Wallonie en introduisant une demande via le formulaire « Demande de droit d'accès à mes données personnelles » ;
- vous pouvez exercer le droit à la rectification de vos données en vous adressant aux administrations du Service public de Wallonie avec lesquelles vous êtes en contact ;
- les droits à l'effacement des données, à la limitation du traitement et à l'opposition au traitement ne peuvent s'exercer que dans certains cas spécifiques et limités vis-à-vis des autorités publiques. L'administration du Service public de Wallonie avec laquelle vous êtes en contact, vous précisera si l'exercice de tels droits est possible pour le traitement concerné.

10.2. Voies de recours

Que faire si, au terme de la procédure, vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue ?

1. Introduire un recours interne à l'administration.

Adressez-vous à l'administration concernée pour lui exposer les motifs de votre insatisfaction ou exercez le recours administratif spécifique si celui-ci est prévu dans la procédure.

2. Adresser une réclamation auprès du Médiateur.

Si au terme de vos démarches préalables au sein de l'administration vous demeurez insatisfait de la décision, il vous est possible d'adresser une réclamation auprès du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



Rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur

Tél. gratuit 0800 19 199

<http://www.le-mediateur.be>