



# *Projet de Service*

Année 2022

## Table des matières

1. HISTORIQUE DU PROJET .....	4
Histoire de la création de l'ASBL RELIEH .....	4
Historique du projet « Activités Citoyennes » : mise en place, reconnaissance et subventionnement	4
Histoire du personnel .....	5
Histoire des infrastructures .....	5
2. FINALITÉS ET OBJECTIFS.....	6
Objectifs.....	7
Objectifs opérationnels.....	7
3. POPULATION CONCERNÉE .....	8
a) Types de handicap .....	8
b) Âge.....	8
c) Divers .....	8
4. ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION .....	9
5. ORGANISATION DU SERVICE .....	10
a) Organisation du travail.....	10
Accompagnement individuel .....	10
Accompagnement collectif .....	12
Travail en réseau/partenariat .....	13
Travail administratif .....	14
Travail communautaire .....	14
Formations.....	14
b) Réunions diverses .....	15
Réunions d'équipe .....	15
Réunions interservices.....	15
c) Horaires des intervenants .....	15
d) Heures d'ouverture .....	15
6. STRATÉGIE DE COMMUNICATION .....	16
a) Publicité-information .....	16
b) Sensibilisation .....	17
c) Contacts avec les services généraux .....	17
d) Contacts avec d'autres partenaires .....	17
7. RÉFÉRENCES THÉORIQUES.....	18
8. MÉTHODOLOGIE .....	19
9. MODES D'ÉVALUATION.....	19

a) Évaluation du service dans l'ensemble de ses missions.....	19
b) Évaluation des projets individuels en fonction des résultats attendus.....	20
c) Auto-évaluation .....	21
10. RESSOURCES HUMAINES .....	21
Composition de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration.....	21
Le Conseil d'administration .....	21
Personnel engagé à durée indéterminée.....	22
ANNEXES.....	23
ANNEXE 1 : Le contrat de collaboration.....	23
ANNEXE 2 : Évaluation annuelle .....	27
ANNEXE 3 : Grille d'(auto)évaluation dans le cadre d'une activité de volontariat.....	28

# 1. HISTORIQUE DU PROJET

## Histoire de la création de l'ASBL RELIEH

« L'association a pour objet la coordination et la gestion d'un réseau d'associations, d'institutions ou de services, et le développement de partenariats en Province de Liège afin d'offrir des réponses concrètes, souples, évolutives et inclusives répondant notamment aux besoins en matière de logement, activités de jour et, plus largement, en matière de synthèse de projets de vie de personnes en situation de handicap.

L'association peut accomplir toutes les opérations en rapport direct ou indirect avec son objet, et notamment :

- Solliciter la reconnaissance et le soutien, y compris financier, des pouvoirs publics ;
- S'assurer la collaboration, sous toutes les formes, de personnes ou associations appartenant à toutes les disciplines permettant à l'association de poursuivre ses buts.

*Elle peut accomplir tous les actes se rapportant directement ou indirectement à son but. Elle peut notamment prêter son concours et s'intéresser à toute activité similaire à son but.* » (Art. 4 des statuts)

De 2004 à 2008, l'ASBL Relieh a fonctionné comme association de fait et s'est ensuite constituée en ASBL. Elle est composée uniquement de personnes morales et plus précisément des ASBL s'adressant directement à des personnes en situation de handicap.

De 2008 et jusqu'à fin 2013, l'ASBL Relieh a coordonné les autres services « Répit » (Répit pour les personnes en situation de handicap et pour leur famille/entourage) dans le cadre d'un projet novateur reconnu et subsidié par l'AViQ – branche handicap (anciennement AWIPH). À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014, ces services « Répit » ont bénéficié d'un cadre légal (Arrêté du Gouvernement Wallon) et d'un subventionnement récurrent par l'AViQ. Dès lors, ceux-ci assurent leur propre coordination.

Début 2013, l'ASBL Relieh a été sélectionnée avec douze autres services en Région Wallonne dans le cadre de l'appel à projet « Activités Citoyennes » lancé par l'AViQ – branche handicap. Ce projet permet à des personnes en situation de handicap de (re)trouver une place de citoyen à part entière dans la société en s'investissant dans des activités de volontariat (utiles et socialement valorisantes).

## Historique du projet « Activités Citoyennes » : mise en place, reconnaissance et subventionnement

En 2012, l'AViQ « Handicap » (anciennement appelé AWIPH) lance un appel à projet « Activités Citoyennes ». L'ASBL Relieh y répond et démarre le projet le 01/01/2013. L'ASBL accompagne de manière individuelle des personnes à la recherche d'une activité de volontariat et à son maintien.

En 2018, suite au passage à temps plein d'une des travailleuses, l'ASBL développera l'axe « bénévolat collectif » et ce, de manière ponctuelle.

Trois conventions ont été conclues avec l'administration centrale de l'AViQ (avec un financement annuel de 60.000 euros) durant 7 années (2013 à 2015 – 2016 à 2018 – 2019 à 2020).

En 2021, suite au nouvel Arrêté accompagnement, les initiatives spécifiques « Activités Citoyennes » sont agréées comme service d'accompagnement spécialisé en activités citoyennes. Pour ce 1<sup>er</sup> agrément, Relieh est agréé pour une durée limitée de 3 ans (du 01.01.2021 au 31.12.2023) et ce, pour accompagner 15 personnes (volume de 1227 heures théoriques d'accompagnement).

## Histoire du personnel

À l'époque du lancement du projet « Activités Citoyennes », l'ASBL Relieh est gérée par son Président, Jean-Pierre NICAISE, également directeur du SAJA Les Grillons.

En 2013, Relieh ne disposant d'aucun travailleur, deux assistantes sociales, à savoir Rénata Prévost et Clémentine Cocco, sont engagées (chacune à 0,50 ETP, soit 1 équivalent ETP) pour mettre en place le projet. Une première en février et la seconde en mars 2013. Au fil des ans, le temps de travail d'une des deux travailleuses a pu être augmenté grâce à des « reliquats de financement » (passage à 0,75 ETP de 01/09/2014 au 31/12/2018 et passage à 1 ETP de 01/01/2019 au 16/02/2020 avant un retour à 0,50 ETP au 17/02/2020).

En 2016, le Président prenant sa pension, c'est la Vice-Présidente, Annick MARTIN, alors directrice adjointe de l'ASPH qui reprend la gestion de Relieh.

En 2017, de nouveaux changements ont cours et la présidence de Relieh est reprise par Frédérique THEUNISSEN, également directrice du service social d'accompagnement et d'interprétation en Langue des Signes L'Épée. En 2021, le nouvel Arrêté imposant à l'ASBL une direction, c'est le coordinateur pédagogique, Yves UYTDENBROEK, qui devient Directeur.

Aujourd'hui, l'équipe reste inchangée.

## Histoire des infrastructures

Au démarrage du projet, Relieh ne dispose d'aucun bien immobilier (ni à l'achat, ni en location). La Mutualité Solidaris (membre de Relieh) accepte de mettre à la disposition des travailleuses un espace bureau (une table et une chaise) au sein du service « Espace Différence », ainsi qu'un local d'entretien partagé avec l'ensemble des travailleurs des services présents au même étage. Très vite, l'équipe se sent à l'étroit, en manque de confidentialité et ressent le besoin de plus d'espace.

C'est ainsi qu'en 2015, Relieh se voit offrir la possibilité de louer un bureau (deux pièces toutes équipées) au sein de la Mutualité Solidaris, au même étage du bâtiment. Cependant, fin 2018, Relieh

doit quitter cet espace de travail, car la Mutualité souhaite le récupérer suite à une réorganisation de ses services en interne.

De fin 2018 à 2020, Relieh loue des bureaux au sein du centre médical d'Amercoeur (bâtiment géré par la Mutualité Chrétienne, également membre de Relieh). Cette location est temporaire, car l'ASBL L'Épée (qui est également membre de Relieh, avec une direction commune à la présidence de notre ASBL) a investi dans l'achat d'une maison pour y développer des logements accompagnés mais aussi pour y loger une partie de ses services ainsi que des services extérieurs.

Relieh peut donc s'installer de façon plus durable dans cette maison partagée durant l'été 2020.

## 2. FINALITÉS ET OBJECTIFS

L'ASBL Relieh est une association liégeoise active dans le secteur du handicap. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, l'ASBL met en place l'initiative spécifique « Activités Citoyennes » reconnue et subventionnée par l'AViQ Handicap (anciennement appelé l'AWIPH). Elle propose aux personnes en situation de handicap un accompagnement dans la recherche et l'intégration d'une activité de volontariat.

L'activité de volontariat, qui se réalise dans le secteur non marchand, permet d'offrir son savoir-faire à autrui, mettre en avant ses compétences, se sentir utile mais aussi de (re)trouver une place de « citoyen à part entière » plutôt que de « citoyen entièrement à part ».

L'accompagnement proposé par le service est individualisé. Le projet de volontariat de la personne intéressée correspond à ses envies, ses compétences, ses attentes mais aussi ses difficultés et ses limites.

Relieh propose un encadrement pendant la réalisation de l'activité et ce, en fonction des besoins rencontrés par la personne et par le lieu d'accueil. Cette présence, parfois accrue, au démarrage de l'activité est amenée à diminuer au fil du temps. En effet, l'objectif est que les volontaires puissent gagner en autonomie en s'organisant directement avec leur référent sur le lieu de volontariat.

Des aménagements visant à favoriser l'autonomie de la personne peuvent être mis en place avec le soutien du service. A titre illustratif : apprentissage des trajets jusqu'au lieu de volontariat, création et utilisation d'outils permettant de réaliser les tâches confiées de manière autonome,... Toutefois, il est clair que ce projet reste inadapté à une partie de la population qui nécessite un encadrement constant, une présence plus soutenue des travailleuses,... Dès lors, nous sommes parfois amenées à orienter les personnes qui demandent un accompagnement permanent vers des services d'accueil de jour, mais également vers d'autres projets « Activités Citoyennes » proposant ce type d'encadrement (présence permanente d'éducateurs, activité réalisée en groupe, fonctionnement en binôme,...).

L'ASBL Relieh accompagne individuellement les personnes rencontrées en fonction de leurs souhaits/besoins et ajuste sa pratique en fonction de l'évaluation du projet qui en est fait. Dans le cadre

des projets d'accompagnement individualisés et des évaluations de ces derniers, notre service utilise deux outils : un contrat de collaboration<sup>1</sup> et un canevas d'évaluation annuelle<sup>2</sup>.

## Objectifs

- Accompagner des personnes en situation de handicap à la recherche, à l'intégration et au maintien d'une activité de volontariat ;
- Développer un travail en réseau dans le cadre de la promotion du projet « Activités Citoyennes » (recherche de partenaires – lieux de volontariat) ;
- Développer un travail en réseau (services généraux et spécifiques) pour orienter les personnes accompagnées et répondre à leurs besoins/demandes qui ne peuvent être traités par le service « Activités Citoyennes ».

## Objectifs opérationnels

- Accompagner les personnes en situation de handicap : déterminer un projet qui leur correspond, organiser des « journées découvertes », organiser des périodes d'essai, prévoir des aménagements permettant leur autonomie, réaliser des évaluations (intermédiaires ou annuelles) entre notre ASBL, les volontaires et leur référent au sein des lieux de volontariat ;
- Améliorer le bien-être, le réseau relationnel et l'estime de soi des personnes porteuses de handicap par leur insertion dans une activité citoyenne ;
- Sensibiliser le grand public au handicap et au volontariat (communes, CPAS, écoles, associations du non-marchand, services généraux) ;
- Informer les lieux de volontariat ainsi que d'autres partenaires concernant la législation du volontariat ;
- Prospecter de nouveaux lieux d'activités ;
- Constituer et activer un réseau de partenaires ;
- Accompagner une quinzaine de personnes par an, un équivalent de 1227 heures théoriques d'accompagnement ;
- Mettre en place un contrat de collaboration qui lie la personne handicapée à notre ASBL et qui garantit l'individualisation de la démarche. Une évaluation et une réadaptation du contrat sont prévues au minimum une fois par an ;
- Mettre en place une convention de volontariat en tripartite qui relie à la fois la personne handicapée, le lieu de volontariat et l'ASBL Relieh. Une évaluation et une réadaptation de la convention sont prévues au minimum une fois par an ;
- Promouvoir le projet et diffuser les résultats.

---

<sup>1</sup> Voir annexe 1.

<sup>2</sup> Voir annexe 2.

### 3. POPULATION CONCERNÉE

Selon l'agrément AViQ, les services d'accompagnement spécialisés en activités citoyennes doivent s'adresser à :

- toutes personnes en situation de handicap ;
- de 18 ans au moins ;
- bénéficiant d'allocations familiales majorées ou d'allocations de remplacement de revenus du SPF – DG Handicap (ou être dans les conditions médicales pour en obtenir une) ;
- Avoir moins de 65 ans lors de l'introduction de la première demande d'intervention adressée à l'AViQ « Handicap ».

#### a) Types de handicap

La seule condition fixée par l'AViQ concernant le type de handicap des personnes, est de démontrer une reconnaissance de handicap au niveau du SPF – DG Handicap. Cette condition ouvre donc la porte à un large public avec des difficultés variées. Nous retrouvons principalement des personnes en situation de handicap intellectuel léger ou modéré mais aussi, des personnes avec :

- des troubles psychiatriques
- un handicap physique
- un handicap sensoriel
- une lésion cérébrale acquise (cérébrolésion)
- de l'autisme
- une infirmité motrice cérébrale
- des troubles instrumentaux
- des syndromes divers
- un double diagnostic
- ...

#### b) Âge

Rappelons que l'AViQ autorise les services comme Relieh à travailler avec des personnes âgées de 18 ans au moins. Aucune limite d'âge n'est prévue ; Relieh accompagne donc des personnes jusqu'à ce que leur état de santé, leurs envies, leur situation,... ne leur permettent plus de réaliser une activité de volontariat.

Actuellement, la tranche d'âge la plus représentée est celle des « 18-25 ans ». Nous retrouvons ensuite, les « 26-35 ans » et les « 36-45 ans ».

#### c) Divers

Il est important de préciser que six associations ont été agréées en tant que services « Activités Citoyennes » sur le territoire de la Province de Liège.

Les locaux se situant au centre-ville de Liège, il a été décidé de s'adresser plus particulièrement aux personnes résidant sur le territoire de la Ville de Liège ou dans les communes environnantes. Cela permet de :

- Faciliter l'accès des personnes vers les services les plus proches et/ou accessibles depuis leur lieu de vie (le manque de transport dans les zones rurales implique parfois qu'il est plus simple pour elles de se déplacer jusqu'au centre-ville plutôt que dans les villages alentours) ;
- Rendre possible, par une plus grande proximité avec les personnes accompagnées et les lieux de bénévolat, un accompagnement plus soutenu en cas de besoin.

#### 4. ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

Nous accompagnons toutes personnes habitant à Liège ou dans les communes environnantes. D'autres services « Activités Citoyennes » couvrent d'autres parties de la Province de Liège et/ou selon d'autres modalités.

Il nous arrive parfois d'orienter des personnes vers un service plus proche de leur domicile, de fonctionner en duo avec un de ces services (situation où la personne est hébergée en alternance dans deux communes différentes, a besoin d'un autre type d'encadrement,...).

Voici la carte de la Province de Liège et la zone, approximative, couverte :



## 5. ORGANISATION DU SERVICE

### a) Organisation du travail

#### Accompagnement individuel

L'essentiel de notre travail consiste en un accompagnement individualisé des personnes en situation de handicap souhaitant s'investir dans un projet de volontariat.

Pour une plus grande clarté, nous tenterons ici de définir les grandes étapes de cet accompagnement. Attention, ces étapes peuvent varier, ne sont pas linéaires ; nous pouvons passer de l'une à l'autre puis revenir en arrière,...

- Réception d'une 1<sup>ère</sup> demande par téléphone, mail, via un passage au service,... Cette demande peut se faire par l'intermédiaire du réseau ou par la personne elle-même directement. En général, les personnes ont déjà reçu une brève présentation du projet par les personnes/services par qui elles sont orientées (BR, services généraux ou spécifiques, connaissances,...).
- Entretien de la nouvelle demande qui se déroule en général dans nos locaux avec la personne intéressée et, si elle le souhaite, son réseau.

Lors de cette rencontre, nous présentons le projet « Activités Citoyennes » à la personne et lui donnons l'occasion de s'exprimer sur ses envies et son parcours. Nous sommes, éventuellement, amenées à orienter la personne vers d'autres possibilités (activités de loisirs, SAJA, autres projets d'activités citoyennes,...).

À la fin de cette 1<sup>ère</sup> rencontre, la personne fait le choix (ou peut prendre le temps de la réflexion avant de nous recontacter) de s'inscrire ou non sur notre liste d'attente.

- Après un temps d'attente variable (actuellement de plus de 4 ans), le travailleur qui dispose de temps au sein de l'équipe reprend contact avec la personne et/ou son réseau. Cette reprise de contact se fait généralement par téléphone mais peut aussi se faire par courrier, mail,... Les demandes sont traitées par ordre chronologique et il n'y a donc aucune sélection de la part de notre service. Comme le prévoit l'AViQ « Handicap », aucune participation financière n'est demandée aux personnes accompagnées par notre ASBL.
- Un entretien est organisé avec la personne accompagnée, le travailleur référent du service et éventuellement le réseau que la personne a souhaité convier à cette rencontre.

Lors de cette rencontre, un nouveau bilan du parcours est réalisé, basé sur les besoins et envies de la personne, et un rappel de l'offre de service est présenté.

Un contrat de collaboration est mis en place et conclu entre Relieh et chaque personne accompagnée afin de sceller les engagements de chacun et de préciser les modalités de

l'accompagnement. Ce contrat est rédigé au démarrage de l'accompagnement et est revu lors de l'évaluation annuelle du projet et/ou à chaque fois que cela s'avère nécessaire.

- Différentes rencontres permettent ensuite de poursuivre la prise de contact et de faire davantage connaissance avec la personne accompagnée. Cette période permet de créer la relation de confiance avec la travailleuse référente, et plus globalement avec le service, afin que la personne ose se confier pleinement sur la manière dont elle vit le projet afin d'ajuster celui-ci au mieux.

Lors de ces rencontres, nous tentons de définir le projet de volontariat des personnes en ciblant le type d'activités souhaitées, en fonction des desiderata, des difficultés, de la zone géographique recherchée, des capacités de déplacement des personnes,...

- Différentes visites de lieux de volontariat et, la plupart du temps, quelques essais s'organisent avec le soutien et la présence renforcée de Relieh.
- La personne choisit ensuite le lieu de volontariat dans lequel elle s'est sentie le plus à l'aise, dans lequel elle souhaite continuer à évoluer. Une convention « période d'essai » est alors signée en tripartite (entre le volontaire, le lieu de volontariat et Relieh).

C'est généralement pendant cette période que notre service, avec la pleine collaboration de la personne accompagnée, imagine et met en place une série d'adaptations/aménagements ou apprentissages permettant une plus grande autonomie des personnes (apprentissage des trajets, création de supports visuels avec photos ou pictogrammes, prise de contact avec l'ensemble de l'équipe du lieu de bénévolat,...).

- Une évaluation de la période d'essai (dont la durée varie d'un lieu de volontariat et d'un volontaire à l'autre) est ensuite organisée avec le volontaire, son référent sur le lieu de bénévolat et son référent au sein de Relieh.

Ces temps d'évaluation peuvent donner suite à :

- Une poursuite du volontariat selon les mêmes modalités ;
- Une poursuite du volontariat selon d'autres modalités et éventuellement d'autres apprentissages ;
- Un arrêt du volontariat.

En cas de poursuite de la collaboration, une nouvelle convention à durée déterminée ou indéterminée est signée (de nouveau, le choix de la durée de la convention est laissé aux lieux de volontariat et est discuté avec le volontaire).

A ce moment de l'accompagnement, le soutien apporté par Relieh peut être plus ou moins important en fonction de la situation de chacun.

- Des temps d'évaluation continuent de s'organiser de façon régulière et/ou au minimum une fois par an (toujours entre le volontaire, le référent du lieu de volontariat et le référent de Relieh). L'accompagnement offert par notre service varie en fonction des besoins émis par chacun.
- Il arrive parfois que des collaborations entre les volontaires et les lieux de volontariat se clôturent et ce, pour différentes raisons : changement de travailleur référent au sein du lieu de volontariat, mutation de tâches confiées au volontaire, changements vécus dans la vie personnelle des volontaires qui impactent leurs capacités au « travail »,...). A la suite de ces arrêts, les volontaires peuvent décider de :
  - Reprendre une recherche d'un nouveau volontariat ;
  - Mettre en suspens leur projet (le temps de modifier des choses dans leur vie personnelle, d'aller vers un mieux-être psychologique,...) ;
  - Mettre fin à tout projet de volontariat ainsi que la collaboration avec notre service.
- La fin de la collaboration avec Relieh est possible à tout moment tant à l'initiative de la personne accompagnée qu'à l'initiative de notre ASBL. Les raisons sont multiples : la personne n'y trouve pas/plus de sens, elle a la possibilité de s'orienter vers d'autres types de projets (SAJA, emploi,...), la personne n'a pas respecté les engagements auxquels elle s'était engagée vis-à-vis de Relieh lors de la signature du contrat de collaboration (agression d'un travailleur...).

Cet arrêt donne suite, dans la mesure où la personne l'accepte, à une dernière rencontre durant laquelle les points sont expliqués et où la clôture de l'accompagnement est actée via la signature d'une fin de contrat.

- Notons aussi que tout au long du parcours d'accompagnement, des rencontres et des démarches sont possibles tant au sein du lieu de volontariat, qu'au sein de nos locaux ou partout où cela sera nécessaire pour le bon déroulement du projet (chez le médecin, à la commune,...).
- Précisons également que même si Relieh a décidé de fonctionner selon un système de référent unique, l'ensemble des travailleurs est au courant du projet et des démarches engagées et ce, afin de venir en renfort en cas de besoin (en cas d'absence du référent, en cas d'urgence,...).

### Accompagnement collectif

Très rapidement, l'équipe a constaté un manque dans l'offre de service : un soutien collectif par le biais de contacts et d'échanges avec des personnes vivant les mêmes difficultés, les mêmes projets,... C'est ainsi que, dans un premier temps, nous avons rencontré une série de services d'aide en milieu de vie pour personnes en situation de handicap travaillant dans la même zone géographique. Ensemble, nous avons partagé nos constats et décidé de mettre en place de manière ponctuelle (environ quatre fois par an) des activités collectives.

Ce groupe se nomme « Le groupe dynamique » et a pour objectifs de :

- Faciliter les ponts entre nos services ;
- Faciliter la prise de contact entre les personnes accompagnées et les services ; leur permettre de rencontrer, avec moins d'angoisse, de nouvelles structures pour y aborder leurs différents projets ;
- Mettre en contact des personnes accompagnées par nos services ; la création d'un nouveau réseau social, la possibilité pour elles de se voir également si elles le souhaitent en dehors des activités organisées par nos services ;
- Permettre à chacun de parler et de mettre en valeur son parcours ;
- Faciliter l'expression de leurs difficultés/besoins en étant rassuré sur le fait qu'elles ne sont pas seules à les vivre et en découvrant de nouvelles possibilités d'actions.

Au cours des accompagnements individuels, l'équipe observait aussi des manques pour mener à bien des projets de volontariat. Elle observait également des besoins ponctuels d'aide plus importante de certains lieux de volontariat. L'idée d'organiser de temps en temps des activités de volontariat en groupe a germé mais par manque de moyens, ce projet est resté dans les cartons un certain temps.

En 2018, suite au passage à temps plein d'une des travailleuses, Relieh a développé l'axe « volontariat collectif ». Ces temps de volontariat en groupe permettent d'observer la façon dont certains volontaires évoluent en groupe, sont capables d'aider à des niveaux différents de ce qu'ils gèrent habituellement, de découvrir de nouvelles personnes accompagnées depuis peu par Relieh,... Ce projet est donc très riche en informations/observations et important à conserver pour l'équipe.

Concrètement, de manière ponctuelle (3-4 fois par année), des personnes accompagnées par le service (5-10 personnes) et une ou deux travailleuses de l'équipe se rendent sur un lieu de volontariat pour y proposer leur aide (demi-journées de volontariat).

### Travail en réseau/partenariat

Le travail en réseau fait partie intégrante de l'accompagnement proposé. Il n'est toutefois possible qu'avec la pleine participation des personnes accompagnées. Il peut s'agir d'échanges avec le réseau de la personne pour envisager ensemble le projet le plus adéquat (en fonction des expériences passées, des besoins actuels,...), ou, au contraire, de mettre en place un réseau pour les personnes en situation de handicap (aide au domicile, soutien psychologique,...).

Le travail avec les familles est également important dans certaines situations.

Quand cela s'avère nécessaire, il nous arrive aussi de participer à des réunions de coordination organisées par d'autres services.

## Travail administratif

Le travail administratif est inhérent au travail d'accompagnement. Il peut concerner :

- **les personnes accompagnées :**  
La tenue à jour du dossier individuel, la rédaction des conventions de volontariat, les évaluations annuelles présentées en équipe, les formalités AViQ (avis de début/fin, accord d'intervention),...
- **la gestion du service :**  
La tenue à jour des fiches de prestations des travailleurs, la mise à jour de l'agenda commun, le relais des documents administratifs et financiers à la responsable du service,...
- **l'administration (AViQ) :**  
Mise à part les formalités propres aux situations individuelles des personnes accompagnées (demande d'intervention, avis de début/fin), l'administration émet des demandes relatives au travail réalisé (rapport d'activités, chiffres,...).

Ce travail, s'il est essentiel, est aussi gourmand en temps. Le temps accordé à ces aspects plus administratifs empiète parfois sur le travail d'accompagnement auprès des personnes.

## Travail communautaire

Le travail communautaire, d'informations et de sensibilisation fait également partie de ce que nous proposons au sein de notre service. Ces temps d'échanges font souvent suite à des demandes que nous recevons de la part de (futurs) travailleurs de terrain, de lieux accueillant des personnes en situation de handicap pouvant être intéressés par le projet,...

Des supports visuels (PowerPoint, photos représentant des volontaires en activité,...) sont régulièrement utilisés pour faciliter la compréhension du projet, les échanges à ce sujet,...

## Formations

Les temps de formation sont des temps importants dans la vie de l'équipe. Bien que ces formations puissent être gourmandes en termes de temps, elles sont aussi très utiles pour prendre du recul sur certaines problématiques vécues, réfléchir à d'autres possibilités, rencontrer d'autres travailleurs de terrain avec parfois des pratiques de travail différentes mais non moins intéressantes.

Les membres de l'équipe participent régulièrement à des formations en lien avec leur pratique de travail, le public rencontré, les changements de règlementations,...

Chaque participation à une formation donne lieu à un échange à ce sujet en réunion d'équipe. Les notes/actes des journées se retrouvent dans une farde nommée « Formations et colloques » qui est à la disposition de tous les membres de l'équipe.

## b) Réunions diverses

### Réunions d'équipe

Les réunions d'équipe font partie intégrante de notre travail. Ces temps d'échanges permettent de nous tenir informées des situations en cours, mais aussi de réfléchir de façon commune à des situations potentiellement problématiques.

### Réunions interservices

Ces temps de rencontre avec d'autres services sont riches en découvertes. Elles donnent souvent l'occasion aux membres de l'équipe de découvrir d'autres projets, d'autres visions de l'accompagnement qui ne négligent en rien les fondamentaux de la pratique,...

Ces rencontres donnent aussi parfois l'occasion de créer des projets communs comme cela fut le cas pour la création du groupe dynamique (cf. ci-dessus le point « Accompagnement collectif »).

## c) Horaires des intervenants

Les deux assistantes sociales sont engagées à mi-temps et prestent donc 19h/semaine.

Elles disposent d'une journée et demie de travail en commun.

La première assistante sociale travaille les lundis et jeudis toute la journée ainsi que les mardis matin.

La seconde assistante sociale travaille les lundis et mardis toute la journée ainsi que les mercredis matin.

## d) Heures d'ouverture

Le service est actuellement ouvert et accessible :

- les lundis, mardis et jeudis de 8h30 à 16h30.
- les mercredis de 8h30 à 12h30 toute l'année à l'exception des jours fériés légaux.

Les travailleuses disposent chacune d'un GSM de fonction et sont joignables par téléphone.

En dehors des heures de prestations, un répondeur permet l'enregistrement de messages vocaux.

## 6. STRATÉGIE DE COMMUNICATION

### a) Publicité-information

La promotion du projet « Activités Citoyennes » de Relieh se réalise continuellement et de différentes manières :

#### *Présentation du projet « Activités Citoyennes » à des personnes en situation de handicap ainsi qu'à leur famille/entourage*

La présentation du projet se réalise lors des entretiens de nouvelles demandes aux personnes potentiellement intéressées.

Nous nous rendons également au sein d'établissements scolaires spécialisés (secondaire), de structures d'accueil et d'hébergement pour personnes en situation de handicap et de salons (de la transition, du volontariat,...) organisés par des services généraux ou des services travaillant dans le secteur du handicap.

#### *Présentation du projet « Activités Citoyennes » à des lieux de volontariat*

Nous sommes constamment à la recherche de lieux souhaitant accueillir des volontaires au sein de leurs associations.

Nous sommes généralement informées de l'existence de partenaires potentiels via des recherches sur Internet, des magazines, le bouche à oreille,... La prise de contact s'effectue alors par une des travailleuses de Relieh (par téléphone ou par mail), et une rencontre s'organise ensuite au sein du lieu de bénévolat. Nous y discutons du projet « Activités Citoyennes », mais aussi de la vie du service rencontré.

Nous participons également à différents salons (du volontariat,...) permettant au service de faire la promotion du projet « Activités Citoyennes » et la prospection de nouveaux partenaires d'accueil.

#### *Présentation du projet « Activités Citoyennes » au grand public*

Depuis 2018, Relieh diffuse l'exposition photos « Contre-Sens » qui met en lumière le travail réalisé par les volontaires de Relieh et les lieux de volontariat. Elle permet également de sensibiliser le grand public au handicap.

Cette exposition a été organisée en collaboration avec différents services (le CEC Mosaïque de la maison de jeunes La Bicoque, l'atelier « photos » de Latitude Jeunes, le projet « Redem'art » de l'ASBL Le Monde des Possibles). Cela a également permis une sensibilisation des photographes.

## *Le bouche à oreille*

La promotion du projet « Activités Citoyennes » s'organise aussi via le bouche à oreille. En effet, les personnes accompagnées par le service ainsi que leur famille/entourage, les lieux de volontariat partenaires, les services partenaires diffusent le projet « Activités Citoyennes ».

## **b) Sensibilisation**

Nous sommes fréquemment amenées à réaliser un travail de sensibilisation auprès de la population, notamment lors de la recherche de lieux de volontariat, lorsque nous collaborons avec des services partenaires (services généraux ou spécialisés) ou avec le réseau des personnes.

Nous accordons une importance à la rencontre et à l'échange avec ces derniers. L'idée est de partager les expériences de chacun, de poser les questions que l'on souhaite sur le handicap, d'échanger sur les difficultés rencontrées et les moyens mis en place pour les pallier.

Nous tentons, à notre échelle, de faire changer le regard sur le handicap et sur les représentations personnelles de chacun afin de faciliter l'intégration de la personne handicapée sur le lieu de volontariat et surtout... dans la société.

## **c) Contacts avec les services généraux**

Le travail en réseau fait partie intégrante de notre pratique professionnelle.

D'une part, nous sommes constamment à la recherche de lieux de volontariat souhaitant accueillir un volontaire au sein de leur service. Nous sommes donc amenées à faire la promotion du projet « Activités Citoyennes » auprès des services généraux (sans but lucratif) en vue de réaliser une collaboration.

D'autre part, les personnes accompagnées par notre service le sont également par des services (généraux ou spécialisés). Nous sommes donc amenées, en fonction de la situation, à collaborer avec leurs réseaux professionnels/familial/entourage. Il nous arrive également de devoir développer un réseau autour des personnes pour pallier les difficultés rencontrées.

## **d) Contacts avec d'autres partenaires**

Nous sommes constamment amenées à collaborer avec des services spécialisés permettant de répondre aux besoins des personnes accompagnées et permettant la réalisation du projet « Activités Citoyennes ».

## 7. RÉFÉRENCES THÉORIQUES

ASAH (2009). *Cahier de l'accompagnement N° 0 : l'accompagnement pour moi aujourd'hui c'est ? ...* Belgique.

Brochure *Incidents à caractère sexuel dans des services accueillant des personnes en situation de handicap : repères, recommandations et pistes de réflexion*. AViQ (2022).

C. DE ROBERTIS (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social, nouvelle édition*. Paris, France, Bayard.

Compte rendu du colloque national « Handicaps, société, libertés, le droit de vivre différent, libre et heureux » organisé par le Parti communiste français à Paris les 17, 18 et 19 juin 1977 (1978). *Handicaps handicaper ?* Paris, France, Éditions sociales.

D. COEURNELLE (2014). *La sécurité sociale : tout ce que vous avez toujours voulu savoir*. Bruxelles, Belgique.

D. SOUERY (2012). *Le guide belge du patient : comprendre et traiter les troubles bipolaires*. Bruxelles, Belgique, Vivio.

H-J STIKER, J. PUIG, O. HUET (2009). *Handicap et accompagnement : nouvelles attentes, nouvelles pratiques*. Paris, France, DUNOD.

J. BLAIRON et J. FISTRÈS (2012). *Le handicap, pour une évaluation des services d'accompagnement*. Belgique, Couleur livres.

J-G LEMAIRE (2006). *Dialogue N° 174, recherches cliniques et sociologiques sur le couple et la famille : familles et institutions confrontées au handicap*. Toulouse, France, Erès.

La Braise (2014). *Le handicap invisible ? Quelques pistes pour y faire face au quotidien ...* Bruxelles, Belgique.

*Le guide social*, 24<sup>ème</sup> édition (2018).

M-C HAELEWYCK et H. GASCON (2010). *Adolescence et retard mental*. Bruxelles, Belgique, De Boeck.

M. WARNANT (2015). *Rapport de recherche : recherche qualitative réalisée auprès des treize services d'Activités Citoyennes wallons*.

P. OSWALD (2009). *Le guide belge du patient : comprendre et traiter la psychose*. Bruxelles, Belgique, Vivio.

P. OSWALD (2013). *Le guide belge du patient : comprendre et traiter les troubles anxieux*. Bruxelles, Belgique, Vivio.

P. VIOLON (2015). *Le guide belge du patient : comprendre et traiter la dépression*. Bruxelles, Belgique, Vivio.

TUGENDHAFT (2008). *Le guide belge du patient : comprendre et traiter l'épilepsie*. Bruxelles, Belgique, Vivio.

## 8. MÉTHODOLOGIE

Les travailleuses de l'ASBL Relieh analysent les besoins de chaque personne accompagnée à différents niveaux : la réalisation de soi, les interactions sociales, le bien-être physique et psychologique et ce, dans les domaines suivants : relationnel, affectif, cognitif et matériel.

Le service veille également à développer les compétences et potentialités des personnes accompagnées, à travailler en partenariat avec le réseau/entourage et à mobiliser les ressources communautaires, tout en ayant recours à des services généraux et/ou spécifiques.

## 9. MODES D'ÉVALUATION

### a) Évaluation du service dans l'ensemble de ses missions

Rappelons ici que l'ASBL Relieh n'a pour mission actuellement que l'initiative spécifique « Activités Citoyennes ». Bien que d'autres projets/envies soient dans les cartons, notre ASBL n'organise pas d'autres actions au bénéfice des personnes qu'elle accompagne.

Toutefois, cela ne nous empêche pas de réfléchir régulièrement au projet actuellement mis en place, mais aussi aux projets à mener en priorité si des financements supplémentaires existaient. Cette réflexion se déroule soit en interne de notre service, soit en externe :

- Réunions d'équipe ;
- Assemblée Générale annuelle de notre ASBL à laquelle les travailleuses du projet viennent présenter leur travail aux membres de l'AG ;
- Comités d'accompagnement des projets « Activités Citoyennes » organisés par l'AViQ ;
- Rencontres inter-services ;
- Journées d'intervisions auxquelles les deux travailleuses ont participé ;
- Journées de formations auxquelles les travailleuses choisissent de participer. Cela nous permet d'échanger sur la façon de fonctionner de notre service (nos forces et nos faiblesses), de confronter les points de vue et de discuter des différences de pratiques, d'échanger sur les réalités de travail de chacun d'entre nous et de tenter de faire évoluer notre offre de service.

## b) Évaluation des projets individuels en fonction des résultats attendus

Pour pouvoir évaluer les projets individuels des personnes accompagnées ainsi que notre intervention, nous utilisons deux outils créés par notre service :

- Un premier outil d'(auto-)évaluation du bénévolat et du suivi de Relieh<sup>3</sup> :

Cet outil a été créé par notre service et est destiné aux volontaires, aux lieux d'accueil et à notre service. Plusieurs items y sont analysés : la relation à soi, la relation aux autres, les habilités sociales, les tâches confiées sur le lieu de volontariat. Cet outil est adapté oralement en fonction de la compréhension/du handicap des personnes. Par exemple, nous exemplifions les différents items ou partons sur des situations précises et concrètes.

Cet outil n'est pas utilisé de façon systématique : nous l'utilisons pour évaluer des situations diverses et problématiques et pour favoriser la communication/expression des personnes accompagnées et/ou des lieux de volontariat. Il nous permet de parcourir de manière globale l'activité de volontariat réalisée par la personne.

Les lieux d'accueil et les personnes semblent satisfaits de cet outil qui permet de parcourir toute l'activité de volontariat, d'aborder des sujets auxquels on ne pense pas toujours, d'aborder des choses plus sensibles et difficiles à approcher sans support écrit.

Voulant également juger de la pertinence du suivi de notre service (tant auprès des volontaires que de nos partenaires), nous avons intégré des questions relatives à notre travail.

- Un second outil d'évaluation du suivi de notre service :

Celui-ci se présente sous forme d'une évaluation annuelle et reprend :

- o ce qui a été entrepris avec les personnes ;
- o les objectifs atteints et à poursuivre ;
- o l'avis du travailleur sur le sens d'un accompagnement de notre service ;
- o l'avis de la personne sur le sens du suivi.

Le niveau de satisfaction est « évalué » annuellement lorsque nous réalisons avec les personnes l'évaluation de l'accompagnement (l'évaluation se fait oralement et la personne explique le sens qu'elle donne à l'accompagnement réalisé). Ce moment « formel » d'évaluation est souvent l'occasion pour la plupart de nos bénévoles d'oser exprimer leurs attentes, envies, manques,... ainsi que la pertinence de l'accompagnement.

La satisfaction est aussi évaluée de manière informelle lors d'entretiens ponctuels.

---

<sup>3</sup> Voir annexe 3.

## c) Auto-évaluation

Chaque travailleuse de l'équipe participe aux réunions d'équipe, à la rédaction des différentes évaluations... et a donc l'opportunité de donner son avis sur le travail réalisé avec les personnes dont elle tient le rôle de « travailleur référent ». A cela s'ajoute l'apport de l'équipe et les échanges qui se déroulent tant de façon formelle qu'informelle autour de l'évaluation qui est faite.

Depuis notre emménagement dans nos nouveaux locaux, l'équipe profite de la présence d'un coordinateur pédagogique, psychologue de formation, et bénéficie ainsi d'un regard extérieur sur les situations/accompagnements.

## 10. RESSOURCES HUMAINES

### Composition de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration

Ces deux organes sont constitués seulement d'associations, représentées par des personnes occupant des fonctions différentes.

#### Le Conseil d'administration

<b>Présidente</b>	Frédérique THEUNISSEN	SAC L'Epée
	<i>Tâches : surveillance du travail, responsable de l'établissement et de l'application des conditions de travail en vigueur, organisation du travail, répartition des tâches, élaboration des horaires, contrôle des présences et du travail presté, maintien de l'ordre, de la discipline et des bonnes mœurs, surveillance de la bonne application du projet pédagogique,...</i>	
<b>Trésorière</b>	Frédérique THEUNISSEN	SAC L'Epée
<b>Secrétaire</b>	Amparo COBO	SAC T.A.H.
<b>Administrateurs</b>	Béatrice BOZAC	SAJA Les Grillons
	Marie-Thérèse SANMARTINO	AP3 Liège
	Patricia MICHEL	AIGS
	Fabienne FÄRBER	SAJA Le Maillon
	Gérard SYLVESTRE	ALTEO
<b>L'Assemblée générale</b>	Pascale LARUELLE	ASPH-Réseau Solidaris
	Jennifer DEMBLON	CSD
	Delphine FRAIPONT	SRA Le Bercaïl et SAJA Li Bricoleu
	Marc GARCET	Ecodipar
	Eric FRANCOIS	Elan
	Eric MEUNIER	AVJ Liège

Stéphane WILLEMS	HAIE
Martine LAROCK	HP de Waremme
Jessica BARBETTE	HP Ourthe-Ambève
Jean-Marc BIENKOWSKI	Together
Nicolas SOLHEID	SRA, SAC et Accueil Familial Les Chanterelles

## Personnel engagé à durée indéterminée

### Directeur

Yves UYTDENBROEK

**Tâches** : suivi pédagogique, responsable du service

**Régime** : 148h/an

### Assistante sociale, accompagnante

Clémentine COCCO

**Tâches** : accompagnement individuel de personnes en situation de handicap, travail administratif en lien avec le travail individuel, développement de collaborations, travail de réseau et établissement des partenariats avec les services généraux ou spécifiquement désignés à des personnes en situation de handicap et avec les services associatifs ou publics qui accueillent ces personnes dans le cadre d'activités citoyennes, participation aux réunions du personnel, participation à des formations.

**Régime** : 0,50 ETP, emploi subventionné par l'AViQ

### Assistante sociale, accompagnante

Rénata PRÉVOST

**Tâches** : accompagnement individuel de personnes en situation de handicap, travail administratif en lien avec le travail individuel, développement de collaborations, travail de réseau et établissement des partenariats avec les services généraux ou spécifiquement désignés à des personnes en situation de handicap et avec les services associatifs ou publics qui accueillent ces personnes dans le cadre d'activités citoyennes, participation aux réunions du personnel, participation à des formations.

**Régime** : 0,50 ETP, emploi subventionné par l'AViQ

## ANNEXES

### ANNEXE 1 : Le contrat de collaboration

#### C'est s'engager à :

- ✓ Vous accompagner en fonction de vos envies et de vos attentes dans les limites des possibilités du service ;
- ✓ Collaborer, décider et faire ensemble ;
- ✓ Se prévenir en cas d'empêchement ;
- ✓ Évaluer le projet au minimum une fois par an et/ou à chaque fois que vous en ressentirez le besoin ;
- ✓ Collaborer, avec votre accord, avec les personnes de votre entourage ;
- ✓ Mettre fin à ce contrat en fonction de l'évolution de votre projet. Pour cela, il faut s'en avertir et en discuter lors d'un entretien ;
- ✓ Vous accompagner dans la recherche d'une activité citoyenne. Pour toutes autres demandes, nous vous orienterons vers d'autres services.

En cas de problème avec le service, nous vous invitons à en discuter avec les accompagnantes de Relieh. Si les difficultés persistent, vous pouvez vous adresser à l'Agence pour une Vie de Qualité :

**A.V.I.Q. - Administration Centrale**  
Rue de la Rivelaine, 21  
6061 Charleroi

## CONTRAT DE COLLABORATION

**Entre :**

Nom, Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

**Et :**

L'A.S.B.L « Relieh », Rue des Vennes, 171 à 4020 Liège - Tel : 0495/12.77.77 - 0495/12.55.85

Représentée par : .....

**Projet de l'accompagnement :**

1. Que va-t-on faire ?

-

-

-

2. Comment va-t-on faire ?

-

-

-

3. Fréquence

-

-

-

Ce contrat sera revu dans .....

Fait en 2 exemplaires, original remis à l'intéressé(e) le ..... (copie pour le service).

Liège, le .....

Signature de l'intéressé(e)

Signature de l'accompagnante

Actualisation de projet, à la date du .....

1. Que va-t-on faire ?

- 
- 
- 

2. Comment va-t-on faire ?

- 
- 
- 

3. Fréquence

- 
- 
- 

Signature de l'intéressé(e)

Signature de l'accompagnante

---

Actualisation de projet, à la date du .....

1. Que va-t-on faire ?

- 
- 
- 

2. Comment va-t-on faire ?

- 
- 
- 

3. Fréquence

- 
- 
- 

Signature de l'intéressé(e)

Signature de l'accompagnante

**Fin de collaboration :**

Le .....

Madame, Monsieur .....

et l'ASBL « Relieh » représentée par ..... décident de la fin de la collaboration.

Commentaires :

Signature de l'intéressé(e)

Signature de l'accompagnante

## ANNEXE 2 : Évaluation annuelle

NOM : .....

PRÉNOM : .....

TYPE DE HANDICAP : .....

RÉFÉRENT(E) : .....

PÉRIODE : .....

*Objet de la première demande :*

*Résumé de la situation :*

*Éléments importants à retenir au vu de cette première année :*

*Sens de l'accompagnement pour la personne concernée :*

*Sens de l'accompagnement pour l'accompagnant(e) :*

*Objectifs suivants :*

*Commentaires :*

## ANNEXE 3 : Grille d'(auto)évaluation dans le cadre d'une activité de volontariat

Légende :

- N.O. : non observé
- 0 : pas du tout (non)
- 1 : avec une aide/guidance (gestuelle, verbale, physique, visuelle)
- 2 : toujours (oui)

Nom et prénom du volontaire : .....

Lieu de volontariat : .....

Date de l'évaluation : .....

LE VOLONTAIRE				
Items	Volontaire	Relieh	Lieu de volontariat	Commentaire
Respecter les autres et leur travail				
Respecter le matériel				
Accepter les remarques				
Tenir compte des remarques				
Participer aux temps collectifs (pauses, repas)				
Déterminer le rôle de chacun				

Ne pas déranger inutilement ses collègues				
Etre régulier				
Être ponctuel				
Prévenir en cas d'absence				
Porter l'équipement/le matériel de sécurité				
Respecter les règles d'hygiène du lieu de bénévolat				
Avoir une « bonne hygiène » corporelle				
Respecter le règlement de travail				
Respecter les consignes de sécurité				

Respecter les temps de pauses				
Comprendre les tâches confiées				
Retenir les tâches confiées				
Réaliser les tâches seul ou avec l'aide d'une adaptation				
Les aménagements sont utiles au bénévole				
Terminer son travail, aller au bout des choses				
Respecter le rythme				
S'adapter à des nouvelles situations de travail				
Organiser, planifier son travail				

Exprimer ses besoins, demander de l'aide				
Surmonter une difficulté et/ou un imprévu				
Se rendre sur le lieu de bénévolat (trajet)				
<b>L'ACCOMPAGNEMENT DE RELIEH</b>				
<b>Items</b>	<b>Volontaire</b>	<b>Relieh</b>	<b>Lieu de volontariat</b>	<b>Commentaire</b>
L'accompagnement de RELIEH correspond aux demandes/besoins de chacun				
Temps d'échange et d'évaluation				
Adaptation et aménagements				
La disponibilité des travailleurs de RELIEH				
<b>L'ACCOMPAGNEMENT DU LIEU DU BÉNÉVOLAT</b>				
<b>Items</b>	<b>Volontaire</b>	<b>Relieh</b>	<b>Lieu de volontariat</b>	<b>Commentaire</b>
L'accompagnement du référent correspond aux demandes/besoins du bénévole				

Temps d'échange et d'évaluation				
Adaptation et aménagements				
La disponibilité des travailleurs du lieu de bénévolat				
Être clair et précis (consignes, remarques, organisation, ...)				
Respect du rythme du bénévole				