



CPAS DE
RIXENSART

PROVINCE DU BRABANT WALLON

RAPPORT ANNUEL

2021



SOMMAIRE

PRÉAMBULE	3
CARTE D'IDENTITÉ DU CPAS	5
LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE	6
ORGANIGRAMME DU CPAS	14
LES SERVICES	18
■ Le secrétariat général	19
■ Le service juridique	23
■ Le service du personnel	27
■ Le service des marchés publics	37
■ Le service travaux	40
■ Le service cuisine centrale	50
■ Le service petite enfance	52
■ Le service personnes âgées	62
■ Le service social	80
Le service social général	82
Le service social administratif	100
Le service « Énergie »	101
Le service insertion socioprofessionnelle	112
Le service médiation de dettes	121
Le service Aide aux familles	127
Le service IDESS	132

PRÉAMBULE

Notre CPAS offre une large gamme de services à la population de Rixensart, offre que nous essayons d'optimiser et/ou développer en fonction des besoins à rencontrer.

Les actions du service social général du CPAS prennent une part importante dans l'aide que nous apportons à nos concitoyens.

Cependant, que serait cette aide si elle n'était pas inscrite dans une approche plus diversifiée ?

L'insertion socioprofessionnelle, les crèches, les accueillantes d'enfants, la maison de repos (et de soins), les logements seniors, l'aide aux familles, les repas à domicile sont des services que nous assurons depuis longtemps.

Ces dernières années s'y sont ajoutés le centre de jour, les logements PMR, les logements d'urgence, l'IDESS et la médiation de dettes.

Pour faire fonctionner cet ensemble, nous disposons également des services administratifs (secrétariat, recette, marchés publics, service social administratif...) et logistiques (entretien, travaux, cuisine centrale...)

C'est cet ensemble qui permet à notre CPAS de fonctionner et de pouvoir offrir une belle palette de services à la population.

Chacun, personnel, personne aidée, citoyen de Rixensart... peut être fier de son CPAS et des moyens qui lui permettent de fonctionner. Notre ambition et notre devoir sont que ceux-ci soient toujours utilisés de manière réfléchie et de façon équitable.

L'année 2021 a vu se poursuivre la pandémie de Covid-19, qui nous a contraints à réorganiser nos services et faire preuve de créativité et de réactivité pour maintenir un service optimum pour nos concitoyens tout en préservant la santé de notre personnel et de nos usagers, et plus particulièrement, des résidents de notre maison de repos.

Certes, ce contexte a freiné la mise en œuvre de notre PST et de certains projets, mais il nous a aussi permis de mettre en exergue de grandes qualités au sein de nos équipes : gestion du stress et de l'imprévu, solidarité, entraide... Tout cela nous rend plus forts pour mener à bien nos projets.

Parmi ceux-ci, l'extension de notre centre de jour l'Olivier (de 10 à 15 places) pour 2022-2023 et l'extension de notre MR/MRS Val du Héron (de 86 à 110 places) pour 2023-2024.

Nous remercions nos responsables de service, mais aussi tous nos agents, pour leur engagement au service des citoyens, auxquels notre travail permet d'assurer la dignité...mais aussi d'envisager de nouveaux horizons.

Laurence Vander Linden,
Directrice générale du CPAS de Rixensart

LE CPAS



CARTE D'IDENTITÉ DU CPAS

CPAS DE RIXENSART

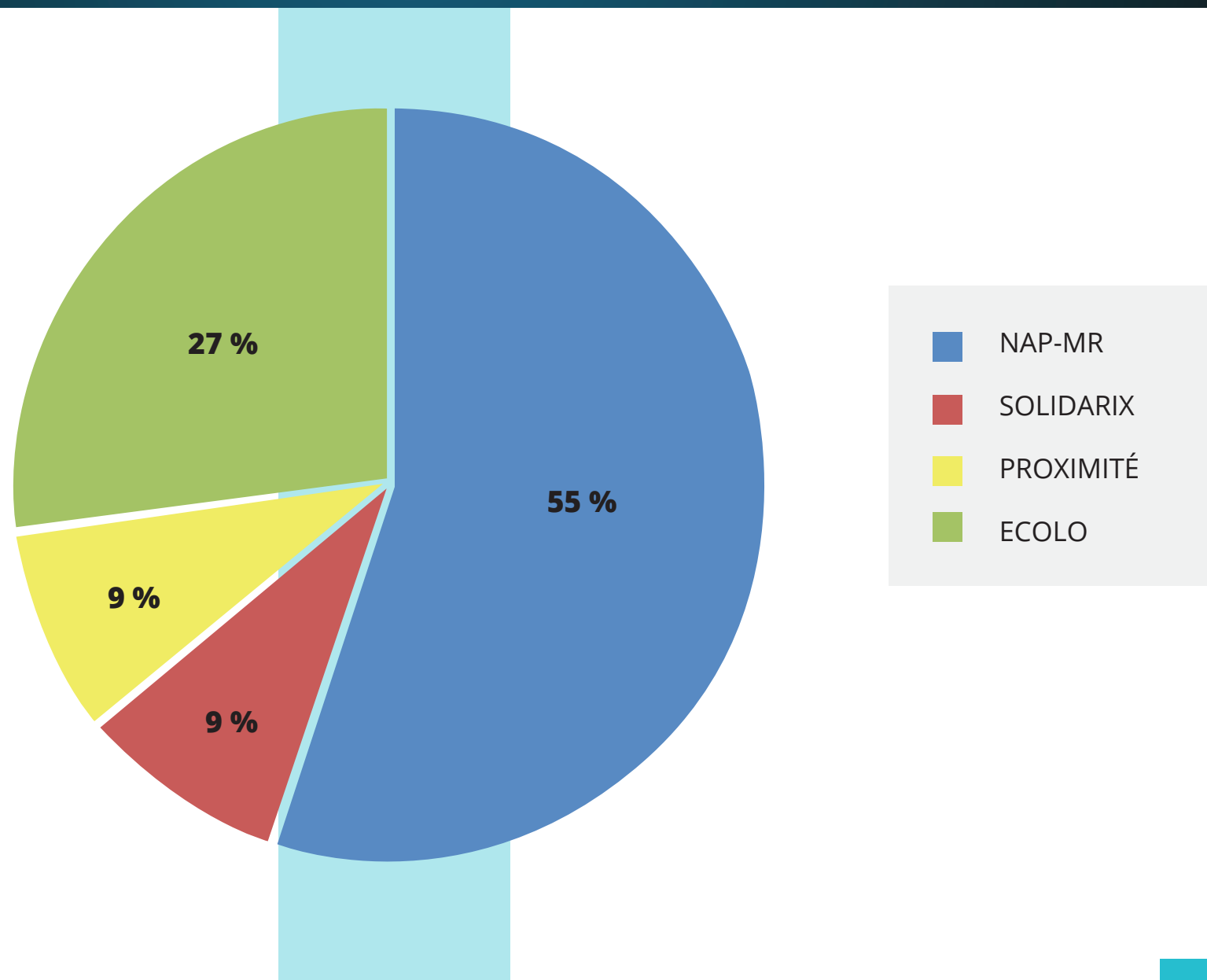
PROVINCE DU BRABANT WALLON
Arrondissement administratif : Nivelles

Rue de Messe 9
1330 Rixensart
Téléphone : 02/655 14 00
cpas@rixensart.be

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE



COMPOSITION DU CONSEIL



M. GAËTAN PIRART

PRÉSIDENT DU CPAS

PARTI POLITIQUE

NAP-MR

APPARENTEMENT

MR

COORDONNÉES

Rue de l'Augette, 79
1330 RIXENSART

ATTRIBUTIONS AU 4 DÉCEMBRE 2018

- Cohésion sociale et Affaires sociales,
- Famille,
- Aînés,
- Santé,
- Moins valides.

MEMBRE/DÉLÉGUÉ AUPRÈS DE :

- Conseiller suppléant à la Zone de Police « La Mazerine »
- Délégué à l'Assemblée générale de l'ISBW (Intercommunale Sociale du Brabant Wallon)
- Administrateur à l'asbl des Coccinelles
- Administrateur au Conseil d'administration de l'ISBW

EN TANT QUE PRÉSIDENT DU CPAS :

- Membre du Bureau Permanent
- Membre du Comité spécial du service social
- Membre du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées
- Vice-Président du Comité de négociation et de concertation syndicale
- Membre du Comité de concertation Commune/CPAS
- Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de l'asbl «Notre Maison»
- Représentant du Conseil de l'Action Sociale auprès de l'asbl Régie des Quartiers Notre Maison

M^{me} PAOLA CONNOR

CONSEILLÈRE

PARTI POLITIQUE

NAP-MR

APPARENTEMENT

MR

COORDONNÉES

Rue de Genval, 7
1331 ROSIERES

M. BENJAMIN DEVEUSTER

CONSEILLER

PARTI POLITIQUE

SOLIDARIX

APPARENTEMENT

PS

COORDONNÉES

Avenue Normande, 2 bte 7
1332 GENVAL

MEMBRE/DÉLÉGUÉE AUPRÈS DE :

- Membre du Bureau Permanent
- Membre du Comité Spécial des Établissements pour Personnes Agées
- Membre suppléante du Comité Spécial du Service Social
- Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de l'Agence Immobilière Sociale du Brabant Wallon

MEMBRE/DÉLÉGUÉ AUPRÈS DE :

- Membre du Bureau Permanent
- Membre du Comité Spécial des Établissements pour Personnes Agées
- Membre du Comité Spécial du Service Social

FIN : LE 29 JUIN 2021

REPLACÉ LE 29/06/2021 PAR M. HUGUES LADRIERE

M. GÉRARD DIVE

CONSEILLER

PARTI POLITIQUE
ECOLO

APPARENTEMENT
ECOLO

COORDONNÉES
Avenue Yvan, 12
1330 RIXENSART

Mme MÉLUSINE LOUS BARONIAN

CONSEILLÈRE

PARTI POLITIQUE
ECOLO

APPARENTEMENT
ECOLO

COORDONNÉES
Rue Rosiers Bois, 14
1331 ROSIERES

MEMBRE/DÉLÉGUÉ AUPRÈS DE :

- Membre du Bureau Permanent
- Membre suppléant du Comité Spécial du Service Social
- Membre suppléant du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées
- Contrôleur de l'encaisse du Directeur financier du CPAS

MEMBRE/DÉLÉGUÉE AUPRÈS DE :

- Membre du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées
- Membre suppléant du Comité Spécial du Service Social
- Représentant du CPAS à l'assemblée générale de l'intercommunale IMIO

M. STÉPHANE SCHREURS

CONSEILLER

PARTI POLITIQUE

NAP-MR

APPARENTEMENT

MR

COORDONNÉES

Chaussée de Lasne, 15
1330 RIXENSART

M. CLAUDE SPINOIT

CONSEILLER

PARTI POLITIQUE

NAP-MR

APPARENTEMENT

MR

COORDONNÉES

Avenue Léopold, 57
1330 RIXENSART

MEMBRE/DÉLÉGUÉ AUPRÈS DE :

- Membre suppléant du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées
- Membre suppléant du Comité Spécial du Service Social
- Membre du Comité de concertation Commune/CPAS
- Contrôleur de l'encaisse du Directeur financier du CPAS
- Représentant du CPAS à l'assemblée générale de l'intercommunale IMIO

MEMBRE/DÉLÉGUÉ AUPRÈS DE :

- Membre du Comité Spécial du Service Social
- Membre Suppléant du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées
- Membre du Conseil d'administration de l'asbl Rixenfant
- Membre de l'asbl « Resto Rencontre »
- Membre du Comité de Contrôle de la gestion des comptes bancaires de tiers gérés par le Centre
- Représentant du CPAS à l'assemblée générale de l'intercommunale IMIO

M^{me} ANNE THIRY

CONSEILLÈRE

PARTI POLITIQUE
PROXIMITÉ

APPARENTEMENT
/

COORDONNÉES

Avenue du Fond de la Vigne, 28
1330 RIXENSART

M. PHILIP TINANT

CONSEILLER

PARTI POLITIQUE
NAP-MR

APPARENTEMENT
/

COORDONNÉES

Avenue des Ramiers, 33
1330 RIXENSART

MEMBRE/DÉLÉGUÉE AUPRÈS DE :

- Membre du Comité Spécial du Service Social
- Membre de l'asbl Val des Coccinelles
- Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de Notre Maison scrl
- Représentante du CPAS à l'assemblée générale de l'intercommunale IMIO

MEMBRE/DÉLÉGUÉ AUPRÈS DE :

- Membre du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées
- Membre suppléant du Comité Spécial du Service Social
- Membre du Comité de concertation Commune/CPAS
- Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de l'asbl « Notre Maison »,
- Représentant du CPAS à l'Assemblée générale d'Ethias,
- Représentant du CPAS à l'assemblée générale de l'intercommunale IMIO

M^{me} PASCALE VAN BEGIN

CONSEILLÈRE

PARTI POLITIQUE
ECOLO

APPARENTEMENT
ECOLO

COORDONNÉES
Avenue de Ville franche, 62/B
1330 RIXENSART

M^{me} BENEDICTE WINTQUIN

CONSEILLÈRE

PARTI POLITIQUE
NAP-MR

APPARENTEMENT
MR

COORDONNÉES
Avenue Normande, 18
1332 GENVAL

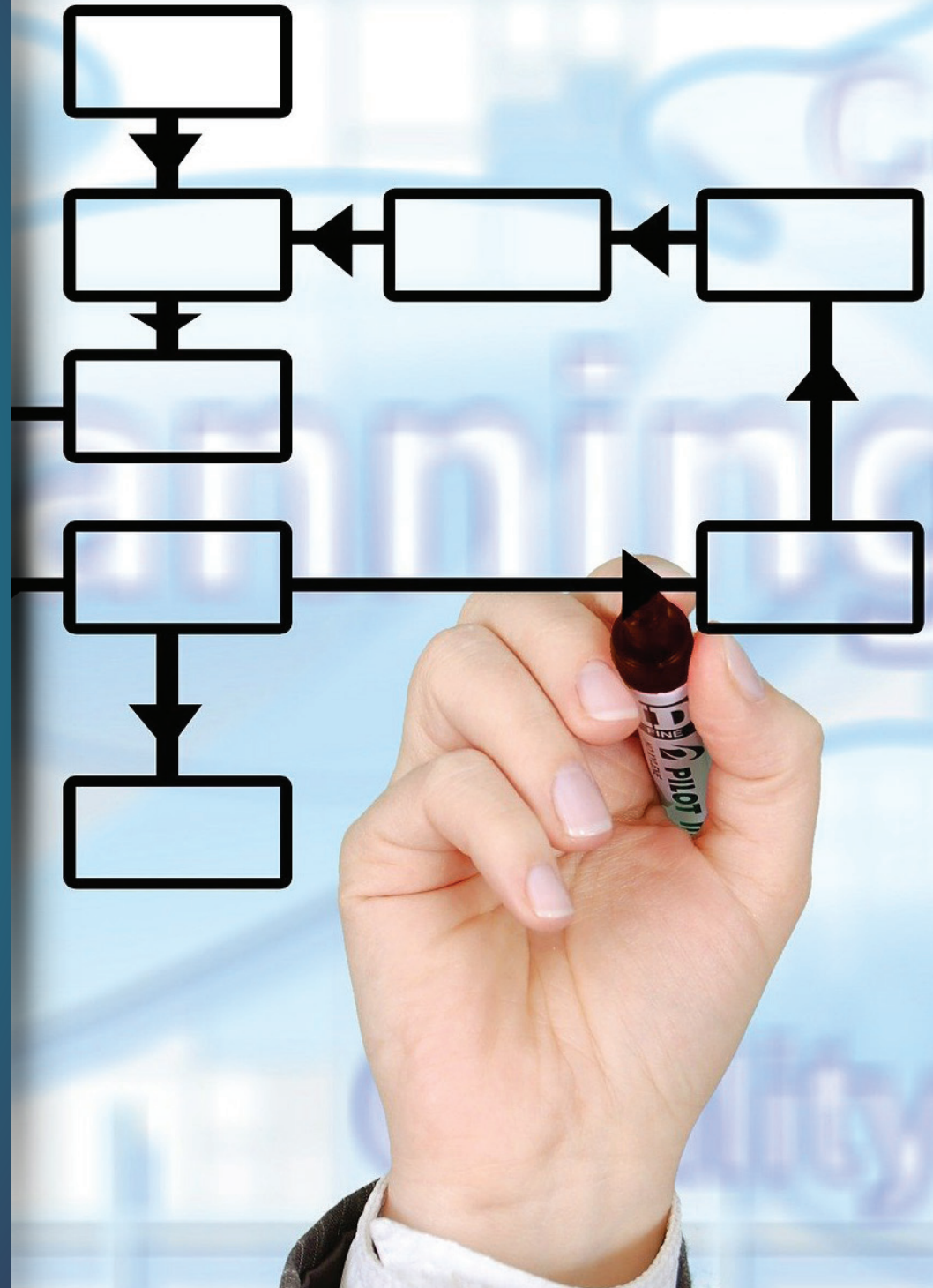
MEMBRE/DÉLÉGUÉE AUPRÈS DE :

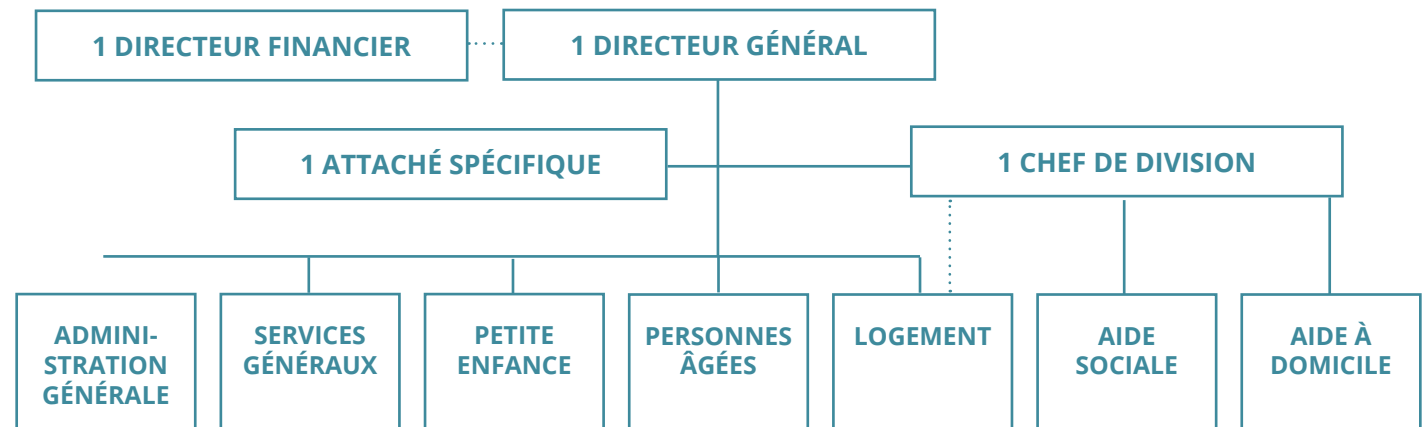
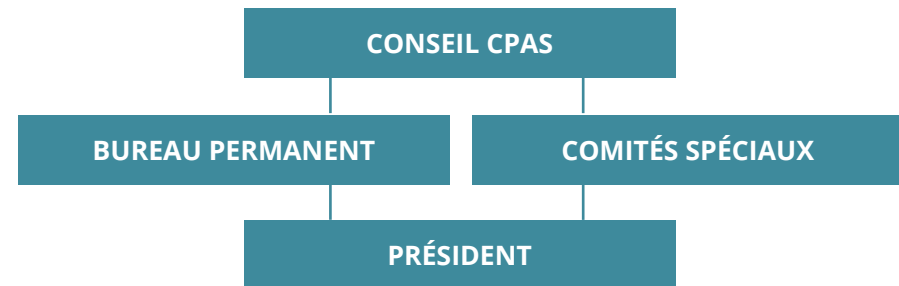
- Membre du Comité Spécial du Service Social
- Membre du Comité de Contrôle de la gestion des comptes bancaires de tiers gérés par le Centre

MEMBRE/DÉLÉGUÉE AUPRÈS DE :

- Membre du Comité Spécial du Service Social
- Membre suppléante du Comité Spécial des Etablissements pour Personne Agées
- Membre du Conseil d'administration de l'asbl Rixenfant
- Membre de l'asbl Val des Coccinelles
- Membre effective de la CLE

ORGANIGRAMME





M^{me} LAURENCE VANDER LINDEN

DIRECTRICE GENERALE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 03



laurence.vanderlinden@rixensart.be

(Art. 45 de la Loi Organique des CPAS)

Le Directeur général assiste sans voix délibérative aux séances du conseil de l'action sociale et du bureau permanent. Il en rédige les procès-verbaux et assure la transcription de ceux-ci. Il peut assister aux séances des comités spéciaux.

Le Directeur général donne des conseils juridiques et administratifs au conseil de l'action sociale et au bureau permanent. Le Directeur général rappelle les règles de droit applicables, mentionne les éléments de fait dont il a connaissance et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions.

Sous le contrôle du président du conseil de l'action sociale, le Directeur général instruit les affaires, dirige l'administration et est le chef du personnel. Il arrête le projet d'évaluation de chaque membre du personnel et le transmet à l'intéressé et au bureau permanent. Il met en oeuvre et évalue la politique de gestion des ressources humaines. Il a la garde des archives.

Le Directeur général est également chargé de la mise en oeuvre du programme stratégique transversal.

Le président et le Directeur général signent les mandats ordonnancés et les états de recouvrement.

Le Directeur général peut, sur rapport motivé du supérieur hiérarchique, infliger aux membres du personnel les sanctions disciplinaires de l'avertissement et de la réprimande. L'absence ou l'inexistence d'un supérieur hiérarchique n'empêche pas le Directeur général d'exercer sa compétence.

Il en est de même en cas d'absence de rapport du supérieur hiérarchique.

Le Directeur général ou son délégué, de niveau supérieur à celui de l'agent recruté ou engagé, participe avec voix délibérative au jury d'examen constitué lors du recrutement ou de l'engagement des membres du personnel.

Le Directeur général assure la présidence du comité de direction tel que visé à l'article 42, § 3.

Le Directeur général est chargé de la mise sur pied et du suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du centre public d'action sociale.

Après concertation avec le comité de direction tel que visé à l'article 42, § 3, le Directeur général est chargé de la rédaction du projet :

- 1° de l'organigramme;
- 2° du cadre organique;
- 3° des statuts du personnel.

M. STEPHANE VANSLEMBROUCK

DIRECTEUR FINANCIER

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 24



stephane.vanslembrouck@rixensart.be

(Art. 46 de la Loi Organique des CPAS)

Sous l'autorité du bureau permanent, le Directeur financier tient la comptabilité du centre et l'établissement des comptes annuels. Il remplit la fonction de conseiller financier et budgétaire du centre. Le Directeur financier est chargé :

- d'effectuer les recettes du centre.
- d'acquitter sur mandats les dépenses ordonnancées ;
- de faire tous actes interruptifs de la prescription et des déchéances;
- de faire procéder à toutes saisies, de requérir, au bureau des hypothèques, l'inscription, la réinscription ou le renouvellement de tous les titres qui en sont susceptibles;
- d'avertir les membres du conseil de l'action sociale de l'échéance des baux, des retards de paiement et de toute atteinte portée aux droits du centre public d'action sociale;
- de remettre, en toute indépendance, un avis de légalité écrit préalable et motivé, sur tout projet de décision du conseil de l'action sociale, du bureau permanent, du président ou de l'organe qui a reçu éventuellement délégation du conseil ayant une incidence financière ou budgétaire égale ou supérieure à 22 000 euros, à l'exception des décisions relatives à l'octroi de l'aide sociale ou visées à l'article 56, dans les dix jours ouvrables de la réception du dossier contenant le projet et ses annexes explicatives éventuelles;
- de remettre, en toute indépendance et d'initiative, un avis de légalité écrit préalable et motivé sur tout projet de décision du conseil de l'action sociale ou du bureau permanent ayant une incidence financière ou budgétaire égale ou inférieure à 22.000 euros hors T.V.A. dans les dix jours ouvrables de la réception du dossier contenant le projet et ses annexes explicatives éventuelles.
- dans le cadre du système de contrôle interne, il est chargé de l'utilisation efficace et économique des ressources, de la protection des actifs, de fournir au Directeur général, des informations financières fiables.
- d'effectuer le suivi financier du programme stratégique transversal.

Le Directeur financier donne, en toute indépendance, un avis de légalité écrit et motivé sur demande du conseil de l'action sociale, du bureau permanent, du président, de l'organe qui a reçu éventuellement délégation du conseil ou du Directeur général, sur toute question ayant une incidence financière. A défaut, il est passé outre l'avis. Il peut rendre d'initiative son avis de légalité écrit et motivé ou ses suggestions sur toute question ayant une incidence financière au niveau du centre.

Le Directeur financier fait rapport en toute indépendance au conseil de l'action sociale au moins une fois par an sur l'exécution de sa mission de remise d'avis. Le rapport contient aussi, et notamment, un état actualisé, rétrospectif et prospectif de la trésorerie, une évaluation de l'évolution passée et future des budgets, une synthèse des différents avis qu'il a rendus à la demande ou d'initiative. Il peut émettre dans ce rapport toutes les suggestions qu'il estime utiles.

Il adresse copie de son rapport simultanément au bureau permanent et au Directeur général.

LES SERVICES



COORDONNÉES

 Rue de Messe, 9
1330 RIXENSART

 02/655 14 01
02/655 14 02

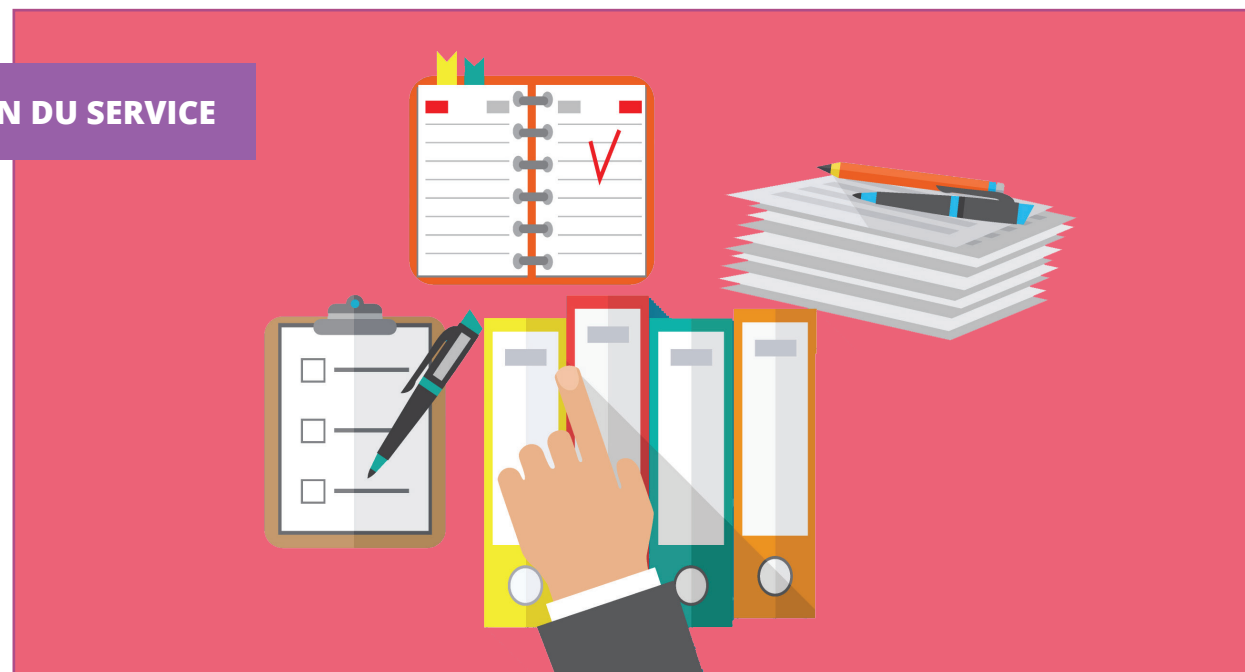
 cpassecretariatgeneral@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Chef de service : Directrice générale
Agents : 2

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

ORGANISATION DU SERVICE



- 1 agent en charge des séances du Bureau permanent
- 1 agent en charge des séances du Conseil de l'Action Sociale et du Comité Spécial des Etablissements pour personnes âgées.
- Les autres tâches sont partagées.

MISSIONS PERMANENTES

- Secrétariat du Président
- Secrétariat de la Directrice générale
- Gestion de l'ordre du jour des séances des organes délibérants
- Suivi des décisions des organes délibérants
- Suivi du courrier entrant
- Transmission des signataires

RAPPORT D'ACTIVITÉS

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

Le conseil de l'aide sociale règle tout ce qui est de la compétence du centre public d'action sociale, à moins que la loi n'en dispose autrement. Il peut déléguer des attributions au bureau permanent ou aux comités spéciaux, mais cette délégation est exclue pour les décisions que la loi réserve expressément au conseil, pour les décisions soumises à l'autorisation ou à l'approbation d'une autorité de tutelle ainsi que pour les décisions sur les objets suivants :

- l'aliénation, le partage et l'échange de biens immobiliers ou droits immobiliers;
- les emprunts, les transactions, les acquisitions de biens immobiliers et les placements définitifs de capitaux;
- l'acceptation des donations et legs faits au centre;
- les marchés de travaux, de fournitures et de services sauf les cas prévus à l'article 84 de la Loi organique (marchés publics d'un montant inférieur à 30.000 euros H.T.V.A).

En 2021, le Conseil de l'Action Sociale s'est réuni 13 fois et a traité 134 dossiers.

LE BUREAU PERMANENT

Le Bureau Permanent est chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes et est compétent pour les matières bien définies qui lui ont été attribuées par le Conseil de l'Action Sociale :

- l'ordonnancement des mandats de paiement, sans préjudice du respect des articles 86 et 87bis de la loi organique ;
- les décisions de gestion journalière en ce qui concerne le fonctionnement des services et établissements, sans préjudice du respect des compétences d'éventuels comités spéciaux ;
- l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du conseil de l'action sociale, et ce sans préjudice de la compétence du Président qui, selon l'article 28 de la loi organique, veille à l'instruction préalable des affaires soumises aux organes délibérants du CPAS, ni de celle du Directeur général qui, selon l'article 45 § 1^{er} de la même loi, instruit les affaires sous le contrôle du Président ;
- les affaires du personnel qui ne sont pas réservées au conseil, sans préjudice de la compétence du Directeur général qui, conformément à l'article 45 de la loi organique, est le chef du personnel ; il s'agit notamment de :
 - Le recrutement contractuel des membres du personnel ;
 - Le licenciement des membres du personnel contractuel ;
 - Les décisions en matière de service de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des locaux ainsi que pour tout problème de sécurité des différents établissements et services ;
 - L'organisation des examens de recrutement et de promotion des membres du personnel et la désignation des membres des jurys conformément aux dispositions générales arrêtées par le conseil de l'action sociale ;
 - L'admission d'élèves stagiaires, d'étudiants, intérimaires... dans les différents services et établissements de l'institution ;
 - L'organisation de la concertation/négociation syndicale conformément aux dispositions légales en vigueur ;

- Les décisions relatives à la désignation d'avocat ou conseil, notaire, bureau d'étude, géomètre ou autre expert, pour autant qu'il s'agisse d'une mission de conception ou d'étude, sans préjudice du respect des règles régissant les marchés publics ;
- L'examen préliminaire des budgets ordinaire et extraordinaire ainsi que des modifications budgétaires ; les marchés relatifs aux dépenses ordinaires, dans la limite des crédits inscrits à cet effet au budget ordinaire, ou impliquant des dépenses extraordinaires dont la valeur est inférieure à 30.000 € htva (article 84 de la loi organique) ;
- Les décisions d'octroi et récupération de l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60 de la loi organique des CPAS et par la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, lorsque le comité spécial du service social ne peut être réuni.

En 2021, le Bureau Permanent s'est réuni 14 fois et a traité 218 dossiers.

LE COMITÉ SPÉCIAL DES ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES

Le Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées est compétent pour les matières bien définies qui lui ont été attribuées par le Conseil de l'Action Sociale :

- L'étude et la préparation des affaires importantes relatives aux établissements pour personnes âgées à soumettre aux délibérations du conseil de l'action sociale, et ce sans préjudice de la compétence du Président qui, selon l'article 28 de la loi organique, veille à l'instruction préalable des affaires soumises aux organes délibérants du CPAS, ni de celle du Directeur général qui, selon l'article 45 § 1er de la même loi, instruit les affaires sous l'autorité du Président ;
- Faire les propositions concernant les matières relatives aux établissements pour personnes âgées et à la politique du CPAS concernant les personnes âgées ; Il peut également se substituer au Bureau Permanent pour certaines matières qui ne lui sont cependant pas spécifiquement déléguées, de sorte que le Bureau Permanent reste également compétent pour ces matières, à savoir :
 - Les affaires du personnel relevant des établissements pour personnes âgées qui ne sont pas réservées au conseil, sans préjudice de la compétence du Directeur général

qui, conformément à l'article 45 de la loi organique, dirige l'administration et est le chef du personnel ; il s'agit notamment de :

- Le recrutement contractuel des membres du personnel ;
 - Le licenciement des membres du personnel contractuel ;
 - Les décisions en matière de service de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des locaux ainsi que pour tout problème de sécurité des différents établissements et services ;
 - L'organisation des examens de recrutement et de promotion des membres du personnel et la désignation des membres des jurys conformément aux dispositions générales arrêtées par le conseil de l'action sociale ;
 - L'admission d'élèves stagiaires, d'étudiants, intérimaires, etc... ; l'organisation de la concertation/négociation syndicale conformément aux dispositions
 - Légales en vigueur ;
- Les décisions de gestion journalière en ce qui concerne le fonctionnement des établissements ;
 - Les marchés relatifs aux dépenses ordinaires des établissements pour personnes âgées, dans la limite des crédits inscrits à cet effet au budget ordinaire, ou impliquant des dépenses extraordinaires pour les établissements pour personnes âgées dont la valeur est inférieure à 30.000 € htva ;

En 2021, le Comité Spécial pour Personnes Agées s'est réuni 8 fois et a traité 94 dossiers.

LE COMITÉ SPÉCIAL DU SERVICE SOCIAL

Le Comité Spécial du Service Social est compétent pour les matières bien définies qui lui ont été attribuées par le Conseil de l'Action Sociale :

- Accorder l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60 de la loi organique des CPAS et par la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;
- opérer les actes en remboursement, par les particuliers, des frais de l'aide sociale (L.O., art.97 à 104) veiller à la concertation entre le CPAS et les institutions et services sociaux qui développent leur activité dans la commune ainsi qu'entre le CPAS et l'ensemble des institutions et organisations sociales reconnues (notamment hôpitaux, maisons de repos, services de soins et d'aides diverses à domicile, maisons d'accueil, centres de santé mentale, services pour migrants, pour handicapés, maisons et organisations de jeunes, services juridiques...);
- Faire les propositions concernant les matières relatives aux critères d'aide sociale et de récupération, au fonctionnement du service social et à la politique sociale du CPAS en général ;

Les séances du Comité Spécial du Service Social sont gérées par le service social administratif, dont la responsable est déléguée au secrétariat des séances par la Directrice générale.

En 2021, le Comité Spécial du Service Social s'est réuni 21 fois, a suivi 1378 dossiers, pris 1710 décisions, traité 38 dossiers Fonds mazout et traité 89 dossiers médiation de dettes.

COORDONNÉES

 Rue de Messe, 9
1330 RIXENSART

 02/655 14 35

 gaelle.dehaye@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Agent à temps plein : 1

SERVICE JURIDIQUE

ORGANISATION DU SERVICE



MISSIONS PERMANENTES

- Appui juridique pour les différents services et les autorités du CPAS
- Défense du CPAS dans le cadre de procédures judiciaires
- Suivi des dossiers contentieux avec les avocats et les huissiers de justice
- Suivi de dossiers de recouvrement
- Médiation de dettes (médiation amiable et judiciaire)
- Logements du CPAS

RAPPORT D'ACTIVITÉS



Le service juridique a collaboré avec de nombreux services et avec la direction tant dans le cadre du fonctionnement du CPAS que dans le cadre de conseils à apporter aux bénéficiaires.

Les questions peuvent concerner toutes sortes de situations : les recouvrements, le personnel, les aspects procéduraux, les situations des bénéficiaires ou encore leurs questions financières. Plusieurs contentieux ont fait l'objet de procédures judiciaires, la majorité devant le Tribunal du Travail, lorsqu'il s'agit de recours de bénéficiaires d'aides sociales ou de revenus d'intégration sociale, ainsi que des recouvrements.

Le service juridique a également géré des procédures devant le Juge de Paix, notamment pour une expulsion d'une bénéficiaire qui occupait un logement d'urgence sans titre ni droit.

Pour ces contentieux, la juriste rédige les requêtes et les conclusions, se rend aux audiences, communique avec les services et les bénéficiaires, gère l'exécution de jugements avec l'huissier de justice.

Le service juridique a effectué le suivi de la défense du CPAS dans le cadre de procédures d'appel en droit social, avec l'avocat du CPAS.

En droit social, une nouvelle procédure pour contestation d'un licenciement pour motif grave a été introduite en 2021.

Plusieurs dossiers de recouvrement font l'objet d'une exécution par un huissier de justice.

En dehors des procédures judiciaires, le service juridique gère aussi des recouvrements amiables.

La juriste intervient alors auprès des bénéficiaires pour convenir d'un plan d'échelonnement.

La juriste travaille aussi régulièrement dans le service de médiation de dettes.

Celui-ci gère des médiations amiables et judiciaires, aide le bénéficiaire afin d'essayer de trouver une solution durable à son surendettement.

La juriste rédige les requêtes en règlement collectif de dettes.

Le service a donc de nombreux contacts avec les créanciers et le Tribunal du Travail.

La juriste gère aussi l'attribution des logements du CPAS : maisonnettes, flats et appartements.

Lorsque c'est nécessaire, le service logement intervient en cours de bail auprès des locataires.

L'attribution est proposée au Bureau Permanent en application d'un règlement précis qui énonce les conditions auxquelles les candidats locataires doivent répondre pour pouvoir obtenir un logement.

Enfin, la juriste a suivi en 2021 une formation de déléguée à la protection des données.

COORDONNÉES



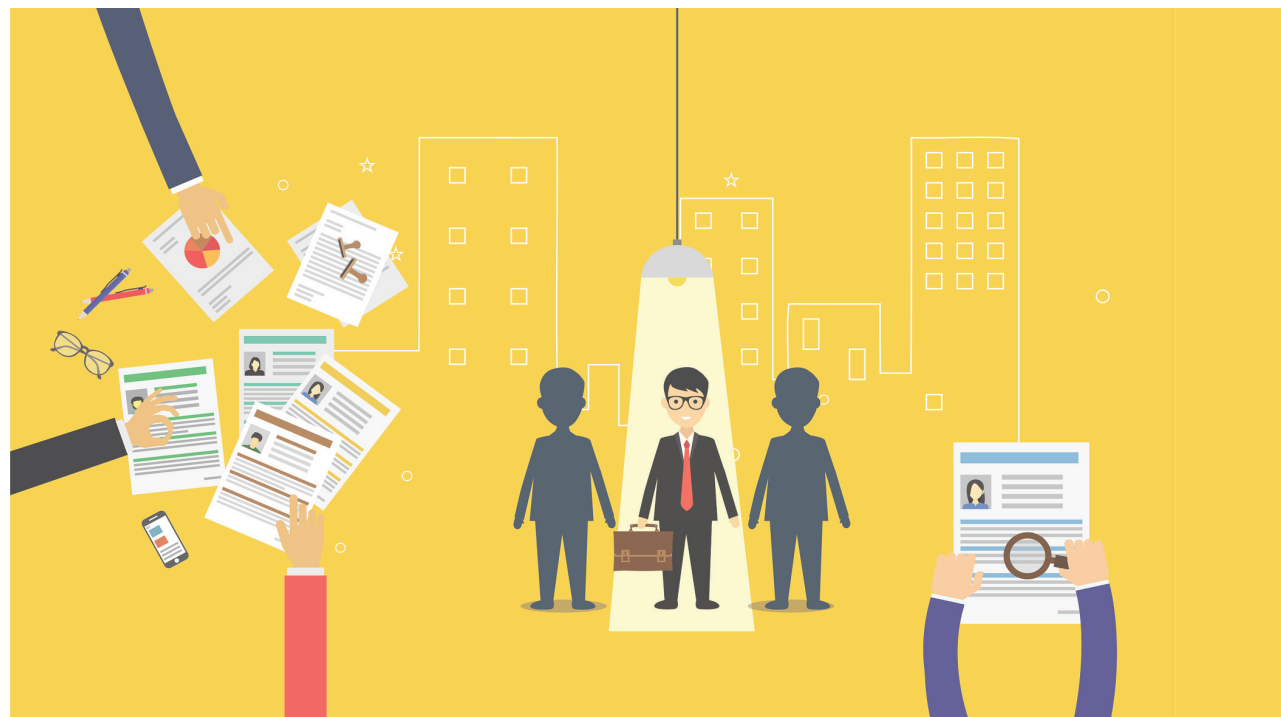
Rue de Messe, 9
1330 RIXENSART



02/655 14 04
02/655 14 10
02/655 14 11
02/655 14 12



cpaspersonnel@rixensart.be



MISSIONS PERMANENTES

LA GESTION DES DOSSIERS

L'élaboration des dossiers individuels et des carrières des agents en ce compris, les contrats de travail, les interruptions de carrière, les évolutions de carrière, les promotions, la prise en compte des formations suivies et réussies par les agents.

Les dossiers sont centralisés au service du personnel en vue de la rédaction des délibérations et sont présentés aux organes compétents qui statuent.

LA GESTION DE LA PAIE

Le traitement des salaires et des diverses obligations à remplir vis-à-vis des différents organismes publics :

- Les entrées et sorties des agents – Dimona ;
- L'encodage des dossiers ;
- L'encodage des mouvements mensuels et prestations exceptionnelles ;
- Les pécules de vacances, allocations de fin d'année, primes d'attractivité ;
- Les pécules de sortie ;
- Les simulations de salaires ;
- Les interruptions de carrière ;
- Les jetons de présence ;
- Les déclarations ONSS ;
- Les déclarations au précompte professionnel.

LES SUBSIDES

- Suivi des subsides ONE ;
- Suivi des subsides AVIQ ;
- Suivi des subsides article 60 ;
- Suivi des subsides APE.

LA GESTION QUOTIDIENNE

Elle consiste en la rédaction de courriers, le traitement des incapacités de travail et le contrôle des absences, la gestion des pointages, l'encodage des congés, l'établissement des contrats, l'établissement des documents sociaux, la gestion de la surveillance de santé des travailleurs. Le service s'occupe également de l'accueil quotidien des membres du personnel et répond à leur demande.

CHIFFRES CLÉS

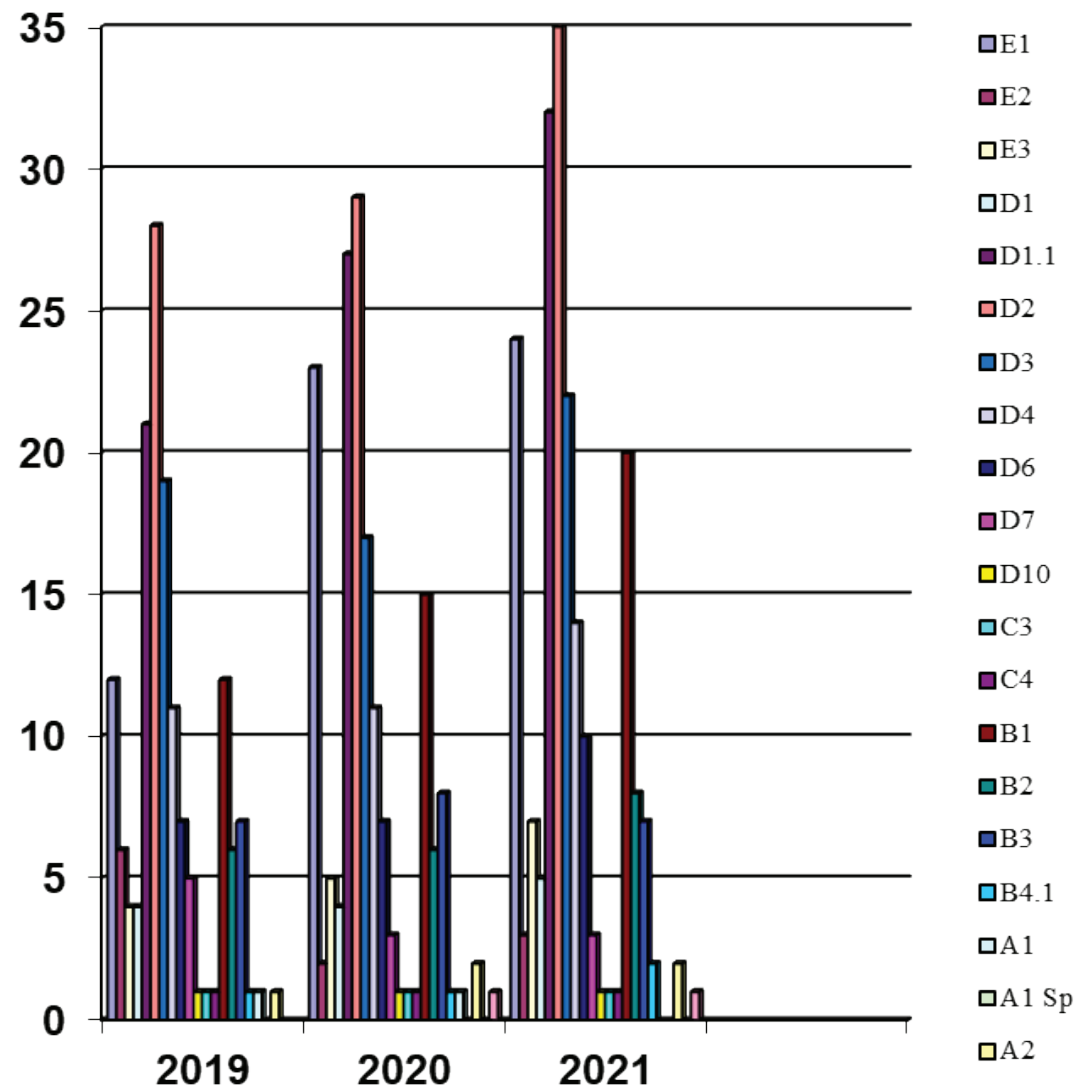
LES SORTIES

- 5 agents contractuels mis à la pension ;
- 1 agent statutaire mis à la pension ;
- 15 agents contractuels ont démissionné ;
- 5 agents contractuels licenciés ;
- 15 agents contractuels dont le contrat a pris fin ;
- 1 agent contractuel pour un changement de statut ;
- 2 agents contractuels décédés.

LES ENTRÉES

- 13 agents contractuels à durée indéterminée ;
- 3 agents contractuels à durée déterminée ;
- 10 agents contractuels sous contrat de remplacement ;
- 13 agents contractuels à durée indéterminée avec une clause résolutoire (article 60) ;
- 21 agents sous contrat étudiant ;
- 3 agents sous contrat de stage.

NOMBRE D'AGENTS ACTIFS PAR GRADE EN 2021



ACTIVITÉ DU SERVICE

Un total de **201 dossiers** a été soumis aux séances du Bureau permanent, du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées (EPA) et du Conseil de l'Action sociale.

LE BUREAU PERMANENT A EXAMINÉ :

- 71 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers, étudiants et conventions ;
- 3 dossiers relatifs à une demande de mutation vers un autre service ;
- 16 dossiers relatifs à des demandes de congé (Interruption de carrière, congé parental, congé de formation, congé sans solde, etc.) ;
- 8 dossiers relatifs à des accidents de travail, des maladies professionnelles et des dossiers d'écartements pour risques durant la grossesse et l'allaitement ;
- 12 dossiers de démission, de licenciement ou diminution partielle du temps de travail ;
- 1 dossier d'évaluation ;
- 1 dossier relatif à l'exercice d'une fonction dans le cadre du travail autorisé des pensionnés ;
- 2 dossiers de présentation de la liste des maladies du personnel ;
- 1 dossier relatif aux nominations ;
- 1 dossier relatif aux formations ;
- 1 dossier relatif à la promotion ;
- 1 dossier relatif à l'accord tripartite 2021 pour le secteur non marchand public.

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE A EXAMINÉ :

- 2 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers, étudiants et conventions ;
- 8 dossiers relatifs à une mise à la pension ;
- 1 dossier relatif à un licenciement ;
- 2 dossiers relatifs à une promotion ;
- 1 dossier relatif aux nominations ;
- 4 dossiers relatifs à un dossier disciplinaire ;
- 1 dossier relatif à la prime de remerciement pour le secteur de la petite enfance (éco-chèques) ;
- 1 dossier relatif à l'harmonisation des barèmes.

LE COMITÉ SPÉCIAL DES ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES A EXAMINÉ :

- 33 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers et conventions ;
- 2 dossiers relatifs à des demandes de congé (interruption de carrière, congé parental, congé de formation, congé sans solde, etc.) ;
- 3 dossiers relatifs à des accidents de travail, des maladies professionnelles et des dossiers d'écartements pour risques durant la grossesse et l'allaitement ;
- 7 dossiers de démission, de licenciement ou diminution partielle du temps de travail ;
- 1 dossier relatif à une augmentation du temps de travail ;
- 6 dossiers d'évaluation ;
- 1 dossier relatif à l'exercice d'une activité complémentaire ;
- 1 dossier relatif à une demande de mutation vers un autre service ;
- 1 dossier relatif à une sanction disciplinaire.

FORMATIONS

Administration générale		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
PERSONNEL	TEMIS	Législation sociale / gestion des horaires
PERSONNEL	UVCW	Webinaire / Réforme APE
JURISTE	TECHNOFUTUR TIC	RGPD
FINANCES	ESCALA	Webinaire / doc unique de marché européen – le Dume en pratique
FINANCES	POLITEIA	Webinaire / les MP de faible montant dans le secteur public
FINANCES	CIVADIS	La gestion de la dette et les projets extraordinaires
IDESS	VIDYAS	SIPPT

Social		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
SOCIAL GÉNÉRAL	SECTION EGALITE DES CHANCES DU BW	Violences entre partenaires, prévention des violences conjugales et familiales
RÉFÉRENT FONDS ENERGIES	UVCW	Dette énergie, quelles solutions ?
REFERENT MEDIATION DE DETTES	OBSERVATOIRE DU CREDIT ET DE L'ENDETTEMENT	Actualités législatives et jurisprudentielles
REFERENT MEDIATION DE DETTES	OBSERVATOIRE DU CREDIT ET DE L'ENDETTEMENT	Confiance en soi et estime de soi
REFERENT MEDIATION DE DETTES	DROITS QUOTIDIENS	La prescription : ne plus payer sa dette

Aide aux familles		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
AIDE AUX FAMILLES	CRF	Formation à l'évaluation des collaborateurs
AIDE AUX FAMILLES	UVCW	Sensibilisation aux soins palliatifs
AIDE AUX FAMILLES	Formateur Croix-Rouge	Recyclage secourisme

Cuisine centrale		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
CUISINE CENTRALE	EVA	Formation pratique – alimentation veggie
CUISINE CENTRALE	FOODCHAIN ID	Formation au référentiel et aux bonnes pratiques BIO
CUISINE CENTRALE	SODEXO	Service à table
CUISINE CENTRALE	GREEN DEAL	Dans la jungle des labels
CUISINE CENTRALE	UVCW	Un dos pour durer
CUISINE CENTRALE	SODEXO	Food safety

Entretien central		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
ENTRETIEN CENTRAL	DOGOT F.	Prévention incendie et procédure d'évacuation
ENTRETIEN CENTRAL	CANICK A.	Le vieillissement cognitif difficile
ENTRETIEN CENTRAL	FACTGROUP TRAINING	Initiation équipier de première intervention
ENTRETIEN CENTRAL	ACN	Intelligence émotionnelle, communication et relations, mieux vivre au travail

MR/MRS/CJ		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
ADMINISTRATIF	ACN	Intelligence émotionnelle, communication et relations, mieux vivre au travail
ADMINISTRATIF	FORMATION BW	L'évaluation des collaborateurs
ADMINISTRATIF	FEMARBEL	Le passage à l'IFIC dans les MRPA-MRS en Wallonie et à Bruxelles
ADMINISTRATIF	TEMIS	L'entretien de fonctionnement
ADMINISTRATIF	FER	Prévention incendie et procédure d'évacuation
ADMINISTRATIF	FEMARBEL	Le financement forfaitaire
ADMINISTRATIF	FD3A	Importance des moments repas pour les personnes âgées hébergées en MR et MRS
SOINS	ACN – Flasse	Intelligence émotionnelle, communication et relations, mieux vivre au travail
SOINS	REPERE FORMATION	Troubles de la déglutition aides et adaptations pour des prises alimentaires sécurisées
SOINS	IFAPME	Prévenir et gérer les troubles du comportement
SOINS	HE VINCI	Infirmier relais en soins des plaies
SOINS	FORMATION BW	L'évaluation des collaborateurs
SOINS	AVIQ	Webinaire sensibilisation à l'accompagnement en fin de vie en MR/MRS
SOINS	PALLIUM	Réunion des référents palliatifs
SOINS	TEMIS	Législation sociale - La gestion des horaires
SOINS	AVIQ	Groupe de paroles en troubles psychiques en MRS
SOINS	ONTEX	L'incontinence
SOINS	CULINOA	Textures modifiées
SOINS	SENIOR MONTESSORI ASBL	Formation Montessori
SOINS	SARAH	Personnes âgées : solitude, dépression et idées suicidaires
KEL	AVIQ	Formation nutritionnelle
ANIMATION	ACN P Flasse	Intelligence émotionnelle, communication et relations, mieux vivre au travail

PETITE ENFANCE		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
PUERICULTEURS (TRICES)	FACTGROUP TRAINING	Formation incendie
PUERICULTEURS (TRICES)	FACTGROUP TRAINING	Initiation d'équipier de première intervention
DIRECTION / INFIRMIERES	EVA	Formation pratique à l'alimentation veggie
DIRECTION / INFIRMIERES	SAVE MY LIVE	Urgences vitales bébé et jeune enfant

SERVICE TRAVAUX		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
TRAVAUX	FACTGROUP	Initiation d'équipier de première intervention
TRAVAUX	UNION WALLONNE DES ARCHITECTES	Certificateur PEB bâtiments publics

COORDONNÉES

 Rue de Messe, 9
1330 RIXENSART

 02/655 14 14

 gael.teuwen@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Chef de service : Directrice générale
Agents : 1



LISTE DES MARCHÉS PUBLICS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION AUX BUREAU PERMANENT/COMITÉ SPÉCIAL DES ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES/ CONSEIL DURANT L'EXERCICE 2021

- Marché de services relatif à la désignation d'un auteur de projet pour l'extension du centre de jour du CPAS – Attribution du marché et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de travaux de rénovation des toitures des maisons n° 2-4-6-8 et 10-12 – Arrêt CSC, mode passation et procédure + firmes à consulter ;
- Marché de fournitures relatif au placement d'un groupe électrogène et entretien de la cabine HT – non attribution du marché ;
- Marché de services relatif à la désignation d'un auteur de projet pour l'extension de la MRS du CPAS – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de fournitures de protections anatomiques pour la MRS et le centre de jour - Arrêt CSC, mode passation et procédure + firmes à consulter ;
- Marché de services d'assurances d'hospitalisations, contrat-cadre organisé par le SPF-Service social collectif - Approbation de l'adhésion au marché conjoint organisé par le SPF – Service social collectif ;
- Marché de travaux rénovation des toitures des maisons n° 2-4-6-8 et 10-12 – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de services externe de nettoyage des crèches – Arrêt CSC, mode passation et procédure + firmes à consulter ;
- Marché de fournitures de produits d'entretien pour les bâtiments du CPAS et de produits lessiviels pour la lingerie MRS - Arrêt CSC, mode passation et procédure + firmes à consulter ;
- Marché de fournitures de protections anatomiques pour la MRS et le centre de jour - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de services relatif à la désignation d'un auteur de projet pour l'extension de la MRS du CPAS - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;

- Marché de services externe de nettoyage des crèches - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures de produits d'entretien pour les bâtiments du CPAS et de produits lessiviels pour la lingerie MRS - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché public de services d'assurances d'hospitalisations, contrat-cadre organisé par le SPF-Service social collectif – Approbation de l'attribution par le SPF – Service social collectif ;

Dossier	Type de marché	Début	Fin	Adjudicataire
MP060/6/2020	Marché de services de désignation d'un auteur de projet pour l'extension du centre de jour	22/01/21	-	DS-Architecture ASPJ Rue de la Station, 5 à 1390 GREZ-DOICEAU
MP063/2/2020	Marché de fournitures d'un groupe électrogène et entretien de la cabine HT	-	-	Non attribué
MPC065/2/2021	Marché de travaux de rénovation des toitures des maisons n° 2-4-6-8 et 10-12	14/05/21	-	A DEUX TOIT SPRL Rue de Nivelles 214 B 7170 Manage
MP009/3/2021	Marché de fournitures de protections anatomiques pour la MRS et le centre de jour	14/05/21	13/05/25	ONTEX BVBA Genthof 5 9255 Buggenhout
MP064/2/2021	Marché de services de désignation d'un auteur de projet pour l'extension de la MRS	05/07/21	-	ATELIER D'ARCHITECTURE D.D.V. SC SPRL Rue De Sotriamont 24, Bte 1 1400 Nivelles
MPC54/10/2021	Marché de services externes de nettoyage des crèches	01/08/21	31/07/24	BELCCO SPRL Avenue J. Monnet, 1 1348 Louvain-La-Neuve
MP030/5/2021	Marché de fournitures de produits d'entretien pour les bâtiments du CPAS et de produits lessiviels pour la lingerie	02/08/21	01/08/25	GLOBAL NET Rue du Bois des Hospices, 1 7522 BLANDAIN
MPC002/11/22	Marché de services d'assurances hospitalisations, contrat-cadre organisé par le SPF – Service social collectif	01/01/22	31/12/25	ETHIAS SA Rue des Croisiers, 24 4000 Liège

SERVICE TRAVAUX

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/634 26 03



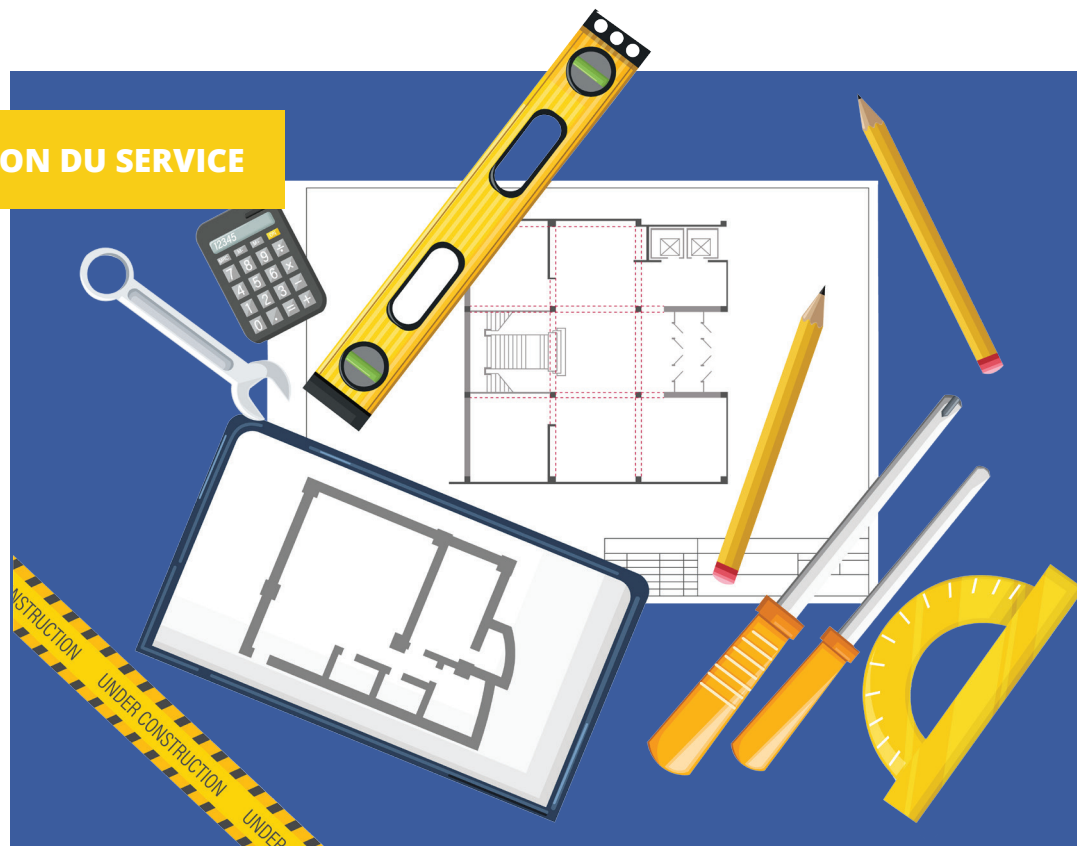
frederic.dogot@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Chef de service : 1
Ouvriers : 5

SERVICE TRAVAUX

ORGANISATION DU SERVICE



- 1 agent technique en chef.
- 3 ETP polyvalents.
- 1,25 ETP jardiniers.

DESCRIPTION DU SERVICE

- Maintenance journalière et travaux pour l'ensemble du patrimoine du CPAS soit $\pm$ 70% pour la MR/MRS/CJ et $\pm$ 30% pour les logements seniors et les logements de dépannage).
- Rénovation des logements seniors dès qu'un logement se libère.
- Dépannages divers des installations techniques (chauffage, ventilation, ECS, buanderie, cuisine centrale).

RÉUNIONS/FORMATIONS

En vue d'organiser un exercice d'évacuation en 2022 (24 personnes), formation du personnel du bâtiment administratif et des 2 crèches pour devenir équipier de première intervention.

BUDGET

- Dépenses suivant projet budgétaire et caisse travaux pour la maintenance journalière de tous les services.
- Proposition budgétaire sur base de l'année de construction des logements, de la vétusté de certains équipements et des nouveaux besoins des services.
- Proposition budgétaire pour les chantiers.

TÂCHES ET TRAVAUX RÉALISÉS EN 2021 PAR LE SERVICE

MAISON DE REPOS ET DE SOINS (MRS)

- Evacuation des déchets triés vers la déchetterie.
- Maintenance technique des installations de chauffage, ventilation et sanitaire.
- Gestion de la téléphonie et des TV digitales.
- Préparation des chambres pour les admissions.
- Nettoyage trimestriel au Kärcher des chaises roulantes et du local poubelle.
- Réparation des carrelages cassés dans les couloirs.
- Réparation et entretien des lits cliniques.
- Dépannage des machines du service nettoyage, buanderie, cuisine et si nécessaire appel d'un technicien + suivi de l'intervention.
- Entretien systématique des tableaux électriques, modifications et ajouts de circuits.
- Apporter les consignes à la bulle à verre + enlèvement des boissons au Colruyt (commande mensuelle).
- Placement de barres de maintien relevables dans les chambres à la demande du service soins.
- Fermeture de la baie entre le bureau du directeur et la comptabilité.
- Pose des cornières d'angles dans les couloirs et salles de la MRS.
- Pose de plinthes en bois de protection des murs dans les couloirs.
- Placement d'alimentations électriques supplémentaires pour les équipements électriques de la cuisine chaude.
- Placement de films solaires sur les vitrages sud et sud-ouest afin de limiter la chaleur dans les chambres lors de canicule.
- Pose d'air conditionné : 2 unités dans le restaurant principal, 1 unité dans le local serveur et 1 unité dans la salle de réunion des infirmiers.
- Placement d'IPTV (télévision digitale) dans les chambres des résidents via la société Win ainsi que du contenu : menus hebdomadaires, activités, photos...
- Nettoyages des pavés au Kärcher du CJ et de la MRS.
- Réaménagement de l'espace machine-à-laver de la buanderie centrale. Création d'un socle pour améliorer l'ergonomie de travail et démontage d'un mur pour permettre l'accès aux produits lessiviels.
- Peinture des murs de l'accueil et du restaurant.

CUISINE CENTRALE

- Peintures des murs des couloirs et portes au sous-sol dans la zone cuisine chaude et ajout de cornières inox de protection des angles en vue d'obtenir le label cantine durable.
- Encastrément de l'électricité dans les réserves.
- Remplacement du tableau électrique général cuisine centrale, augmentation de la section du disjoncteur principal de 250A à 400A en triphasé + neutre 400V et nouvelle connexion indépendante depuis le TGBT de la cabine haute tension.

CENTRE ADMINISTRATIF

- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Maintenance technique des installations de chauffage, ventilation et sanitaire.
- Remplacement des batteries des éclairages de secours.
- Resserrage Rf dans la trémie centrale du bâtiment.

PARKING COUVERT

- Nettoyage bisannuel du sol.
- Maintenance de la porte sectionnelle et des éclairages.
- Nettoyage des chemins de câbles, des tuyaux suspendus, des luminaires.

CRÈCHE « LES PITCHOUS »

- Maintenance technique des installations.
- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Entretien de la terrasse et plantations d'annuelles dans les bacs à fleurs.
- Travaux divers d'entretien durant la fermeture annuelle en juillet/août : Remplacement des caniveaux section bleue. Peintures de la section orange.
- Remplacement des batteries des éclairages de secours.
- Nettoyage des terrasses au Kärcher.

CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »

- Maintenance technique des installations.
- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Placement de panneaux photovoltaïques supplémentaires en vue d'obtenir une indépendance énergétique au niveau électrique.

LOGEMENTS SENIORS ET LOGEMENTS DE DÉPANNAGE

- Remplacement des électro-ménagers défectueux (hottes, taques électriques, fours, ...).
- Nettoyage des gouttières.
- Mise en conformité des installations électriques des logements seniors : remplacement des disjoncteurs et contrôle par un organisme agréé.
- Remise en état du crépi et de l'étanchéité des maisons n°7 et 9 rue E. Maes et peinture des façades.
- Remise en état du bois des bancs publics du site.

« NOTRE MAISON »

- Aide à certains locataires pour l'emménagement : pose des luminaires, cadres, machines, frigos, tentures-stores.
- Entretien des abords.
- Dépannage divers.

LOGEMENTS DE DÉPANNAGE

- Suivi des logements et entretien si nécessaire.

ENTRETIEN DES JARDINS ET ABORDS

- Les abords et les jardins sont entièrement entretenus par l'équipe interne : entretien des jardins du site, du Val des Coccinelles et entretien des abords des logements pour personnes âgées (taille des haies et des buissons, tonte des pelouses, désherbage, ...).
- Plantation d'annuelles au CJ, MRS et crèches.
- Scarification des pelouses.

CONCIERGERIE

- Formation continue du concierge au dépannage des installations techniques dans le cadre de son rôle de garde.

SUIVI TECHNIQUE DES VÉHICULES

- Entretien annuel.
- Contrôle technique.
- Remplacement des pneus usés.
- Echange pneus été/hiver sur les camionnettes des repas à domicile.
- Achat des frigos embarqués et remplacement de la régulation des armoires chauffantes par le fournisseur Cenadis.

ACCUEILLANTES CONVENTIONNÉES

- Levée de remarques du rapport de prévention des pompiers.
- Mise en conformité des installations électriques et repérages des circuits + fourniture des nouveaux schémas unifilaires et plans d'implantation.

« SAINT VINCENT DE PAUL »

Enlèvement à la banque alimentaire du Brabant (Rue de Meudon 60, 1120 Bruxelles) de palettes de nourriture pour les colis alimentaires donnés par Saint Vincent de Paul.
Deux transports par mois.

TRAVAUX DE MAINTENANCE

- MR/MRS, logements pour personnes âgées, flats de dépannage, crèches, Administration : études, commandes, contrôle facturation, suivi...
- Nettoyage des vitres MR/MRS, Centre administratif, crèches : suivi du contrat.
- Entretien et dépannage : chauffage et sanitaire du patrimoine (et suivi du contrat).
- Travaux de dépannage divers (égouttage, téléphonie, détection, ascenseurs, etc.) : devis, commandes, facturation, suivi.
- Suivi des contrats d'entretien en cours.
- Contrôles périodiques des services externes, suivis des travaux à réaliser.
- MR/MRS entretien systématique de la ventilation et du chauffage : remplacement des filtres de pulsion et extraction.
- Entretien trimestriel de la chaudière à pellets + approvisionnement.
- Entretien préventif et dépannage des machines de la buanderie, cuisine centrale et service nettoyage.
- Déneigement des accès de la MR/MRS, crèches, Centre administratif.

TÂCHES ADMINISTRATIVES

- Bureau permanent et Conseil : rapports d'analyses et notes de service.
- Contrôle hebdomadaire du pointage des ouvriers.

CONSEILLER EN PRÉVENTION

- Visite des lieux de travail avec le Docteur de Mensura (MRS, Centre administratif et crèches).
- Suivi des rapports de prévention incendie (pompiers de Wavre) avec levée des remarques et mise en conformité (logements pour personnes âgées, crèche, MR/MRS) en vue de l'exploitation des bâtiments après construction ou travaux.
- Achat des vêtements de travail et des équipements de protections individuels pour le service technique.
- Réorganisation du SIPP : Vanessa Dumon suit une formation d'une année pour devenir conseiller en prévention de niveau 2.

CHANTIERS DE CONSTRUCTION

EXTENSION DU CENTRE DE JOUR « L'OLIVIER »

Le projet consiste à augmenter la capacité d'accueil journalière de 10 à 15 personnes. La pièce d'activité actuelle sera réaménagée en 3 salles de repos avec une salle de bain, un vestiaire personnel, une réserve, un WC PMR et une salle d'isolement. L'extension qui pendra place sur l'actuelle terrasse sera composée d'une grande pièce de vie, d'un bureau, d'un hall avec vestiaires et d'un WC PMR. En outre, les 3 salles de repos actuelles retourneront à la maison de repos et seront aménagées en chambres court-séjour.

La pré-étude de nos besoins et attentes a été réalisée en interne en 2020. Le marché d'auteur de projet a été attribué en janvier à DS Architecture de Perwez. L'avant-projet a été approuvé en juin par le conseil. Le permis de bâtir a été introduit au fonctionnaire délégué de Wavre en septembre. Le permis d'urbanisme nous a été délivré le 17 décembre 2021. Le marché de travaux a été publié en février 2022 et tout porte à croire que le chantier de construction débutera en automne 2022 pour se finaliser en été 2023.

EXTENSION DE LA MAISON DE REPOS « LE VAL DU HÉRON »

Le projet consiste à ajouter un étage supplémentaire sur les 2 extensions et la partie centrale reliant ces extensions. Le nombre de chambre sera augmenté de 21 unités. La capacité totale de la maison de repos sera portée à 110 chambres. Un grand lieu de vie ouvert est également prévu ainsi que tous les locaux de services et une terrasse côté RAVeL.

La pré-étude de nos besoins et attentes a été réalisée en interne en 2020. Le marché d'auteur de projet a été attribué à l'atelier d'architecture DDV de Nivelles en mai 2021. Deux dérogations sont demandées au SPF intérieur concernant les normes incendies. Nous attendons une réponse pour avril 2022. Ensuite on pourra envisager la poursuite du dossier deuxième semestre 2022.

MARCHÉS PUBLICS ET ACHATS DE MATÉRIELS

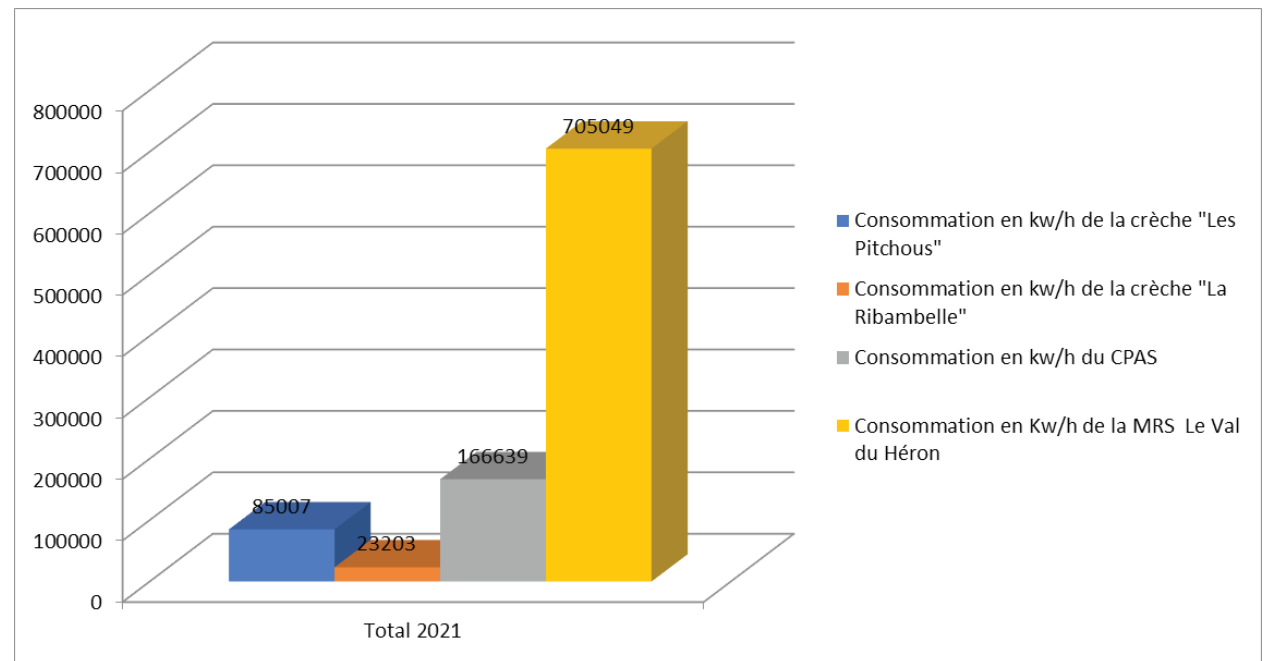
- Cahier des charges et attribution à la société A2toit à Bellicourt du chantier de remplacement de la couverture en ardoises synthétiques + isolation des greniers des maisons n°2-4-6-8 et maisons n°10-12 rue Docteur Edgard Maes.
- Attribution du marché de fourniture des IP TV pour les communs et les résidents de la MRS. La mise en œuvre a été réalisée en avril 2021.
- Cahier des charges en vue de désigner un auteur de projet pour l'extension du Centre de Jour « l'Olivier ». Attribution du marché en janvier à DS Architecture de Perwez.
- Cahier des charges en vue de désigner un auteur de projet pour l'extension de la maison de repos et de soins. Attribution du marché en juin à L'Atelier d'Architecture DDV de Nivelles.
- Cahier des charges et attribution du chantier de remise en état du crépi et des peintures des logements seniors n° 7 et 9. Chantier effectué en mai 2021 par la société Tam Décoration de Lodelinsart.
- Cahier des charges pour la fourniture et placement d'un groupe électrogène de secours pour la maison de repos. Le projet a été postposé et renvoyé à la commune lors du conseil du mois de mars 2021.
- Remplacement de 3 chaudières individuelles au gaz des logements seniors n°11, 13 et 21 rue E. Maes. Chantier attribué à la société Proxichauf de Genappe.
- Cahier des charges pour la fourniture et placement d'unité d'air conditionné dans la maison de repos : une unité pour le local serveur, une unité pour la salle de réunion des infirmiers, deux unités pour le restaurant du rez-de-chaussée.
- Achat de 2 machines à laver Ipso, de 24kg en remplacement des existantes pour la buanderie.

CHIFFRES CLÉS - ÉNERGIES

CONSOMMATION D'ÉNERGIES DES BÂTIMENTS DU CPAS POUR L'ANNÉE 2021

	La Ribambelle	Les Pitchous & parking couvert	Le CPAS	La Maison de Repos
Consommation d'énergie pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire en kWh par an	23203	85007	166639	705409
Surface chauffée des bâtiments en m²	346	950	2022	7000
Consommation d'énergie par m² de surface chauffée en kWh/m².an	67,06	89,48	82,41	100,77
Consommation d'électricité en KWh par an	210	188200	116330	554500
Production d'électricité via les panneaux photovoltaïques	8985	-	-	-
Total d'énergie électrique consommée en KWh	9195	188200	116330	554500
Consommation d'eau de ville en m³	51	335	491	4125
Consommation d'eau de pluie en m³	136	-	-	717
Total d'eau consommée en m³	187	335	491	4842

CONSOMMATION D'ÉNERGIE EN KW/H DES BÂTIMENTS DU CPAS POUR LE CHAUFFAGE ET LA PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE



SERVICE CUISINE CENTRALE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 26 00



gregory.tellier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 responsable de cuisine
2 cuisiniers
9 aide-cuisiniers

SERVICE CUISINE CENTRALE

ORGANISATION DU SERVICE



- Chef de cuisine : 1
- Cuisinier : 2
- Aide-cuisinier : 8
- Art 60 : 1
- Aviq : 1

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2021 la cuisine centrale a été labellisée pour le « Green Deal » ; La cuisine centrale a obtenu 1 radis pour une cuisine plus saine.

L'objectif de ce « Green Deal » est d'augmenter de manière significative la durabilité des repas servis dans les cantines. Pour cela, six axes de travail ont été définis ; Ils couvrent les différentes dimensions sous-jacentes à un système alimentaire durable présentées dans le Référentiel « Vers un système alimentaire durable en Wallonie » :

- Des produits locaux et de saison ;
- Des repas sains équilibrés et savoureux ;
- Des produits respectueux de l'environnement et des animaux ;
- La réduction du gaspillage alimentaire et des déchets ;
- Des produits équitables.

SERVICE PETITE ENFANCE

COORDONNÉES



COMPOSITION DU SERVICE

Directrice : 1
Infirmières : 2
Puéricultrices : 26



SERVICE PETITE ENFANCE

CRÈCHE « LES PITCHOUS » ET CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »

ORGANISATION DU SERVICE



« LES PITCHOUS »

Personnel pour une capacité de 63 places.

Section bleue (petits)

2 5/5 T	200 %
1 4/5 T	80 %
1 1/5 T	60 %
1 2/5 T	40 %
TOTAL : 5 puéricultrices	380 %

Section verte (grands)

1 5/5 T	100 %
2 4/5 T	160 %
1 3/5 T	60 %
TOTAL : 4 puéricultrices	320 %

Section orange (petits)

2 4/5 T	160 %
1 3/5 T	60 %
1 3.5/5 T	70 %
1 2.5/5 T	50 %
TOTAL : 5 puéricultrices	340 %

Section rouge (grands)

3 4/5 T	240 %
1 2/5 T	40 %
1 2.5/5 T	50 %
TOTAL : 5 puéricultrices	330 %

SUBSIDES ET PARTICIPATION FINANCIÈRE DES PARENTS

	1 ^{er} trimestre	2 ^e trimestre	3 ^e trimestre	4 ^e trimestre
Taux occupation moyen, ajusté par l'ONE	97.25 %	97.11 %	90.81 %	En cours
Taux occupation brut.	88.41 %	88.28 %	82.55 %	En cours
Nb d'enfants (min 1 j/trim.)	74	74	79	72
Total journées	3 313	3 131	2 474	2 900
Total PFP	74 163,61	70 593,42	55 599,86	64 993,28
Subsides ONE	119 810.77	120 074.35	121 525.75	En cours
Subsides FESC	1.741,73	1.741,73	1.741,73	1.741,73

SERVICE PETITE ENFANCE

CRÈCHE « LES PITCHOUS » ET CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »



« LA RIBAMBELLE »

Personnel pour une capacité de 22 places.

Section des petits

1 5/5 T	100 %
1 4/5 T	80 %
2 2,5/5 T	100 %
1 1/5 T	20 %
TOTAL : 5 puéricultrices	300 %

Section des grands

1 5/5 T	100 %
1 4/5 T	80 %
1 3.5/5 T	70 %
1 2.5/5 T	50 %
TOTAL : 4 puéricultrices	300 %

Plus une puéricultrice volante à 80 % pour les deux crèches.

- Total : 24 puéricultrices (dont cinq qui travaillent pour deux sections) ;
- En équivalent temps plein : 2 050 % = 20,5 ETP;
- A la crèche Les Pitchous, il y a 10 puéricultrices subsidiées par l'ONE : 900 % ;
- A La Ribambelle, il y a 6 puéricultrices mi-temps subsidiées : 300 % ;
- Infirmières : 1,5 TP subsidiée par l'ONE ;
- Direction : 1 TP subsidiée par l'ONE.

SUBSIDES ET PARTICIPATION FINANCIÈRE DES PARENTS

	1 ^{er} trimestre	2 ^e trimestre	3 ^e trimestre	4 ^e trimestre
Taux occupation moyen, ajusté par l'ONE	100.40 %	98.95 %	88.13 %	En cours
Taux occupation brut.	91.27 %	89.95 %	80.12 %	En cours
Nb d'enfants (min 1 j/trim.)	27	30	30	28
Total journées	1 259	1 019	891	919
Total PFP	25 917,49	22 379,74	19 762,80	20 088,29
Subsides ONE	48 587,58	42 986,41	43 874,37	En cours
Subsides FESC	1.091,42	1.091,42	1.091,42	1.091,42

SERVICE PETITE ENFANCE

CRÈCHE « LES PITCHOUS » ET CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »



RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR LE PERSONNEL

JOURNÉE PÉDAGOGIQUE POUR LE PERSONNEL

- Nous n'avons pas pu organiser une journée pédagogique à cause du COVID.
- Le 5 et le 19 octobre, 8 puéricultrices ont suivi la formation « première intervention incendie » à Wavre, la troisième journée n'a pas eu lieu à cause du COVID.

RÉUNIONS ET SUPERVISIONS

- Nous organisons des réunions d'équipe où nous discutons des différents sujets qui préoccupent les puéricultrices (pendant le temps de midi).
- Chaque année, nous accueillons des stagiaires puéricultrices de l'école la Providence à Wavre : cette année nous avons accueilli peu d'élèves à cause du COVID, 5 élèves, pour lesquelles nous assurons le suivi (rapports de stage, entretiens avec les professeurs...).

RÉUNIONS POUR LES INFIRMIÈRES ET LA RESPONSABLE

Infirmières :

- Le 6 mai, cuisine végétarienne, Green Deal.
- Le 5 octobre, l'infirmière des Pitchous a suivi la formation, première intervention incendie à Wavre.
- Le 3 décembre, elles ont toutes les deux suivies, une initiation aux urgences vitales du bébé et du jeune enfant chez Save My Live à Court-St-Etienne.

Responsable :

- Réunion le 6 mai, cuisine végétarienne pour la crèche, Green Deal.
- Réunion le 7 octobre, le bien-être au travail, MENSURA.

RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR LES ENFANTS

CONSULTATIONS MÉDICALES

- Trois dépistages visuels : 3 mai, 24 août et le 13 décembre.
- Consultation médicale : une fois par mois/crèche.

ANIMATIONS

- Février : goûter crêpes pour la chandeleur ;
- Juin : bricolages pour la fête des mères et pères ;
- Le 21 octobre : nous avons pu programmer un spectacle « Cocon » proposé par l'ONE dans le cadre de l'éveil culturel en crèche, et ce avant les nouvelles restrictions sanitaires.
- Décembre : bricolages de Noël ;
Goûters d'anniversaire tout au long de l'année ;
- Lecture par une conteuse de la bibliothèque normalement tous les mois dans chaque section, mais cette année elle est venue que pendant 6 mois.

SERVICE PETITE ENFANCE

CRÈCHE « LES PITCHOUS » ET CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »

CONCLUSION



Cette année la COVID-19 a continué de perturber le quotidien de chacun, tant au point de vue du personnel, des parents et des enfants malades.

Sans oublier l'application des différentes règles dans le cadre de la maladie, celles-ci ont été modifiées à plusieurs reprises tout le long de l'année.

Selon les règles du gouvernement et les recommandations de l'ONE, nous avons dû fermer deux fois la Ribambelle, une semaine en mai et 4 jours en novembre, car nous avons plusieurs puéricultrices et enfants malades en même temps.

Nous avons également fermé trois jours en novembre, une des sections des Pitchous, car nous avons deux enfants malades la même semaine.

Cette année a également été marquée par différents changements au sein du personnel, en effet au Pitchous, nous avons eu trois puéricultrices malades pour longue durée et 5 puéricultrices écartées en raison de leur grossesse, ce qui a engendré une réorganisation au niveau du personnel et ce dans pratiquement toutes les sections.

Nous avons eu difficile à les remplacer, en effet le métier de puéricultrice est manifestement en pénurie. Plusieurs crèches du Brabant Wallon ont établi le même constat.

Le personnel restant a été fort impacté par tous ces changements et par la maladie du COVID. Nous espérons que l'année 2022 nous permettra de reprendre notre cours normal et qu'une stabilité au niveau du personnel permettra à toute l'équipe de se redynamiser.

SERVICE PETITE ENFANCE

ACCUEILLANTES CONVENTIONNÉES

ORGANISATION DU SERVICE

Cette année, nous n'avons pas engagé de nouvelles accueillantes.

Une accueillante n'a pas pu travailler du début du mois d'avril à mi-octobre suite à un accident qui l'empêchait de porter des enfants.

Une convention a été annulée pour une accueillante suite au rapport des pompiers. Le logement de l'accueillante était aux normes mais pas le bâtiment. Au vu des coûts importants, le propriétaire de l'immeuble ne voulait pas faire les travaux demandés.

CHIFFRES CLÉS

SUBSIDES ET PARTICIPATION FINANCIÈRE DES PARENTS				
	1 ^{er} trimestre	2 ^e trimestre	3 ^e trimestre	4 ^e trimestre
Nombre d'accueillantes	7	7	7	6
Nombre d'enfants inscrits	30	26	29	26
Nombre total de présences	1187	969	753	835
Total de la participation financière des parents	23.747,40 €	18.934,99 €	14.449,14 €	15.437,44 €
Subsides ONE	10.533,04 €	10.991,53 €	9.364,12 €	En cours

SERVICE PETITE ENFANCE

ACCUEILLANTES CONVENTIONNÉES

LES SUBSIDES

Les subsides de l'ONE comprennent :

- Partie « personnel », qui couvre le traitement du responsable (0,5 ETP assistant social) ;
- Partie « poste », qui couvre la participation aux frais administratifs, l'indemnité forfaitaire pour les frais de transports, l'intervention pour le secrétariat social et les cotisations patronales ONSS ;
- Une indexation des interventions de l'ONE pour les services d'accueillantes conventionnées. Ces interventions indexées sont d'application à partir du 1^{er} octobre 2021 (subsides afférents au 4^e trimestre 2021).

	Journée complète	Journée incomplète
Intervention journalière normale :	22,02 € - 22,46 €	13,21 € - 13,48 €
Intervention journalière majorée :	33,03 € - 33,69 €	19,82 € - 20,21 €

Frais administratifs : 1,25 € - 1,27 €

	Par mois	Par trimestre
Frais de déplacements dus à l'assistant social :	76,07 € - 77,59 €	228,20 € - 232,76 €

*Depuis octobre 2021

LA LISTE D'ATTENTE

La liste d'attente est gérée par la Commune. Elle est unique pour les milieux subsidiés du CPAS et l'asbl « Rixenfant ».

RAPPORT D'ACTIVITÉS

LES TÂCHES AU QUOTIDIEN

Personne de référence, le responsable a pour mission essentielle d'accompagner l'équipe d'accueillantes, les encadrer et favoriser une ambiance de travail agréable afin de garantir un accueil de qualité :

- Rendre des visites régulières aux accueillantes ;
- Etablir le lien indispensable dans la relation accueillante / parents / CPAS ;
- Répondre aux situations d'urgence (maladie d'une accueillante par exemple) ;
- Intervenir et conseiller lors de situations difficiles (problèmes avec un parent, un enfant...).

Les tâches administratives inhérentes à la fonction sont :

- Le calcul des indemnités des accueillantes et du chômage technique éventuel en cas d'absence des enfants (maladie ou vacances par exemple) ;
- Le calcul des indemnités de mutuelle en cas de maladie de l'accueillante ;
- Le contrôle des grilles de présence de chaque accueillante : jours de présence des enfants et situations particulières (vacances annuelles, maladies, jours fériés...) ;
- Le calcul des subsides demandés à l'ONE, chaque trimestre) ;
- La constitution du dossier financier de l'enfant permettant de calculer la participation financière des parents (PFP) :
 1. lors de chaque nouvelle entrée d'un enfant,
 2. lors de chaque changement de situation professionnelle d'un parent,
 3. chaque année (révision) pour tous les enfants inscrits.
- La constitution d'un dossier social et médical de l'enfant pour chaque nouvelle entrée : visite chez les parents et enquête sociale. Il faut, dès le premier contact, créer un lien de confiance avec les parents, gage d'un accueil réussi ;
- La gestion du budget accordé au service.

SERVICE PETITE ENFANCE

ACCUEILLANTES CONVENTIONNÉES

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

■ Réunions :

Suite à la crise covid les réunions en présentielles n'étaient pas permises. Cela a changé fin septembre, mais en privilégiant toutefois le distanciel. La reprise des réunions mensuelles avec les accueillantes sera envisagée pour l'année 2022.

Journées pédagogiques :

Une journée formation « équipier de première intervention » (EPI) reprenant les premiers gestes à adopter en cas d'incendie a été suivie par les accueillantes. Obtention d'une attestation renouvelable annuellement.

Il a été envisagé d'organiser la dernière journée de formation sur les « fiches activités » animée par l'ISPPC (L'Intercommunal de Santé Publique du Pays de Charleroi) fin de l'année. Cette formation était en partenariat avec un autre SAE, Le PO de l'autre service des accueillantes n'a pas permis de faire la formation en présentiel. Cette dernière journée est donc de nouveau reportée.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET
MAISON DE REPOS ET DE SOINS :
VAL DU HERON

COORDONNÉES

 Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

 02/654 12 00

 directionmr@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Directeur : 1
Directeur adjoint : 1
Assistant social : 1
Educateur spécialisé : 1
Animateur : 1
Agents accueil et administration : 3
Infirmières responsables en chef : 2
Infirmiers : 14
Aides-soignants : 27
Kinésithérapeutes : 3
Logopède : 1
Ergothérapeute : 1
Brigadière : 1
Personnel d'entretien/lingerie : 12

LE SERVICE PERSONNES ÂGÉES



ORGANISATION DU SERVICE

La maison de repos comprend 86 places :

- 45 places MRS (maison de repos et de soins)
- 40 places MR (MRPA maison de repos pour personnes âgées)
- 1 place court-séjour

La raison d'être de la maison de repos et maison de repos et de soins, l'accueil et l'accompagnement de 86 résidents, nécessite une présence 24h/24h et 7j/7j.

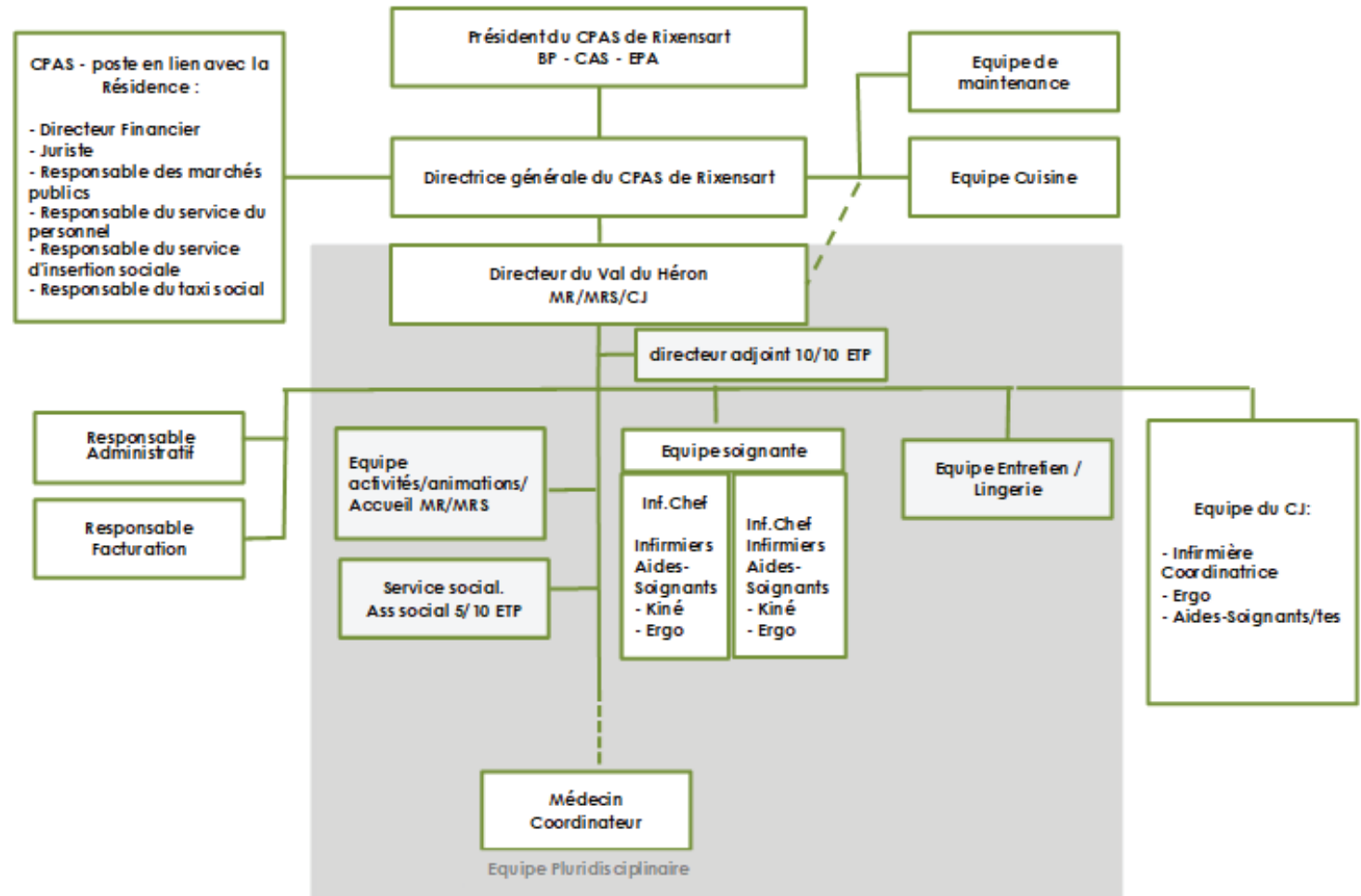
Un grand nombre de métiers différents se côtoient, se coordonnent pour œuvrer dans un seul but : le bien-être des résidents qui habitent au Val du Héron tout en répondant au projet de vie. En résumé le projet de vie de l'institution est de rajouter de la vie aux années et non des années à la vie (consulter notre site web).

D'autres services entretiennent des liens fonctionnels avec la maison de repos comme la cuisine centrale et le service de maintenance.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET
MAISON DE REPOS ET DE SOINS :
VAL DU HERON

ORGANIGRAMME

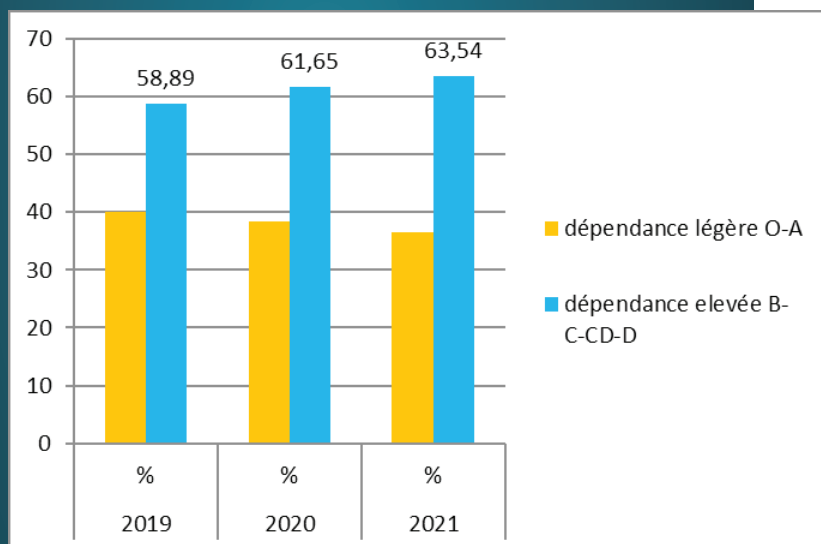


SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

MISSIONS PERMANENTES

Tableau 2021 MR/MRS :
niveau de dépendance des résidents



La mission première de la maison de repos et de la maison de repos et de soins est d'accompagner des personnes de plus de 70 ans lorsque ces dernières ne peuvent plus pour des raisons sociales, physiques et/ou cognitives vivre seules et où l'accompagnement à domicile est devenu mission impossible.

L'image d'Épinal, de la maison de repos où des résidents « bon pied, bon œil » se retrouvent dans une sorte de club de séniors est désormais désuète. Nos aînés et leurs familles aspirent à pouvoir rester le plus longtemps possible à domicile, quitte à faire appel à une multitude d'intervenants externes.

L'accueil des personnes âgées avec une perte d'autonomie est basé, jusqu'à présent, sur la base d'une échelle de « dépendance » qui s'appelle l'échelle de Katz. A savoir :

- Profil 0 : valide
- Profil A : soins légers
- Profil Ad : soins légers mais avec un vieillissement cognitif difficile
- Profil B : soins importants
- Profil C : soins lourds
- Profil Cd : soins lourds avec désorientation spatio-temporelle
- Profil D : diagnostic de démence

Une comparaison entre l'année 2020 et 2021 montre une augmentation des résidents avec une dépendance élevée (B-C-Cd-D) avec son corollaire, une diminution des résidents avec une dépendance plus légère (O-A).

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

RAPPORT D'ACTIVITÉS



L'année 2021, comme l'année 2020 est une année qui en terme d'activité se réduit essentiellement à la gestion de la pandémie à la COVID19. L'ensemble des services de la maison de repos ainsi que les services avec lesquelles la maison de repos a des relations fonctionnelles a tourné à 80% et ce uniquement pour maintenir une situation sanitaire la meilleure possible. L'objectif a été atteint, puisque le Val du Héron n'a fait l'objet d'aucun « cluster » et ne déplore aucun décès direct lié à une contamination à la COVID19.

Certains projets, tels que l'agrandissement de la maison de repos, la modification de l'organisation interne, la réorganisation du service soins ont pu être lancés, sans toutefois pouvoir y consacrer le temps nécessaire pour finaliser ces projets.

Cette année 2021 a été rythmée par les confinements, déconfinements, directives provenant de différentes autorités, mises en place de procédures d'hygiène, d'isolement. Malgré toutes les mesures mises en place, la pandémie a eu des effets néfastes sur les résidents et le personnel. Stress, tensions, fatigues laisseront sûrement des traces et l'année 2022 sera nécessaire pour rétablir de nouvelles procédures et relations de travail. En effet, pendant une année, suite à la nécessité de respecter une distanciation sociale, certains réseaux de communication et de relation se sont rompus.

La pandémie a cependant eu également des effets positifs sur l'organisation en mettant en place des procédures, un comité de gestion de crise, ... qui seront bien utiles en cas de nouvelles vagues de pathologie infectieuse.

Cette année 2020 a été rythmée par les confinements, déconfinements, directives provenant de différentes autorités, mises en place de procédures d'hygiène, d'isolement. Malgré toutes les mesures mises en place, la pandémie a eu des effets néfastes sur les résidents et le personnel. Stress, tensions, fatigues laisseront sûrement des traces et l'année 2021 sera nécessaire pour rétablir de nouvelles procédures et relations de travail. En effet, pendant une année, suite à la nécessité de respecter une distanciation sociale, certains réseaux de communication et de relation se sont rompus.

La pandémie a cependant eu également des effets positifs sur l'organisation en mettant en place des procédures, un comité de gestion de crise, etc... qui seront bien utiles en cas de nouvelles vagues de pathologie infectieuse.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

MOUVEMENTS DES RÉSIDENTS AU COURS DE L'ANNÉE 2021

Le mouvement des résidents à la MR/MRS reprend les entrées des personnes, les décès mais également les départs pour hospitalisation de plus ou moins longue durée ainsi que les absences pour vacances en famille.

Le nombre de décès reste stable (-1) par rapport à l'année précédente, la situation sanitaire ne semble pas influencer le nombre de décès au Val du Héron. Elle influence par contre le nombre d'entrées qui diminue encore en 2021 (20 pour 24 en 2020 et 30 en 2019). Si en 2020, ce sont les règles imposées par l'AVIQ qui ont fait diminuer le nombre d'entrées, c'est plutôt la recherche d'équilibre entre le personnel présent et la charge de travail qui nous a contraint à ralentir et parfois suspendre le rythme des arrivées. C'est également la raison pour laquelle le court-séjour a été peu utilisé. Le nombre d'hospitalisations pendant le séjour à la MR/MRS a augmenté (+12). Ceci peut s'expliquer par les multiples hospitalisations de certains résidents ayant accumulés les problèmes de santé cette année. La durée moyenne des hospitalisations passe de 11,6 jours en 2020 à 12,2 jours en 2021. Comme l'année passée, les sorties temporaires en hospitalisation sont dirigées vers la Clinique Saint-Pierre à Ottignies.

C'est également avec la Clinique Saint-Pierre que nous avons signé une convention de collaboration.

	CS	MR	MRS	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
ENTRÉES						
Total	2	9	9	20	24	30
SORTIES DÉFINITIVES						
Décès	0	8	13	21	22	24
Domicile	1	0	0	1	3	5
MR/MRS (VDH)	0	0	0	0	0	2
Autre MR/MRS	1	1	2	4	0	0
Total	2	9	15	26	25	31
SORTIES TEMPORAIRES						
Hôpital	0	13	34	47	35	30
Congé Famille/Amis	0	0	0	0	0	4
Total	0	13	34	47	35	34

Tableau : 2021MR/MRS mouvements des résidents années 2021,2020,2019

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

TAUX D'OCCUPATION DE LA MR ET MRS EN 2021

Il faut distinguer 2 types de taux d'occupation

Taux d'occupation hébergement, qui correspond au nombre de jours où la chambre est occupée. Cela ne signifie pas pour autant que le résident occupe la chambre : Hospitalisation, vacances en famille, décès - le temps que la famille vide la chambre -.

Taux d'occupation AVIQ, qui correspond au nombre de jours où les résidents sont effectivement présents dans l'institution et bénéficient des soins financés en partie par l'AVIQ. Une comparaison des taux d'occupation 2021 versus 2020 montre une très légère diminution aussi bien pour le taux d'occupation AVIQ que d'hébergement. L'occupation du court séjour est bien plus aléatoire et n'a qu'un impact minime sur le taux d'occupation global. Ces chiffres confirment que malgré les deux années chaotiques qui viennent de s'écouler, le taux d'occupation reste relativement stable.

TAUX OCCUPATION	2020	2021	DELTA
AVIQ			
MR (40 places)	91,18%	90,34%	-0,84%
MRS (45 places)	100%	100%	0
CS (1 place)	35,42%	34,91%	-0,51%
Global (86 pl)	95,15%	94,75%	-0,40%
Hébergement			
Total (86 places) MR/MRS/CS	96,09%	95,79%	-0,30%

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

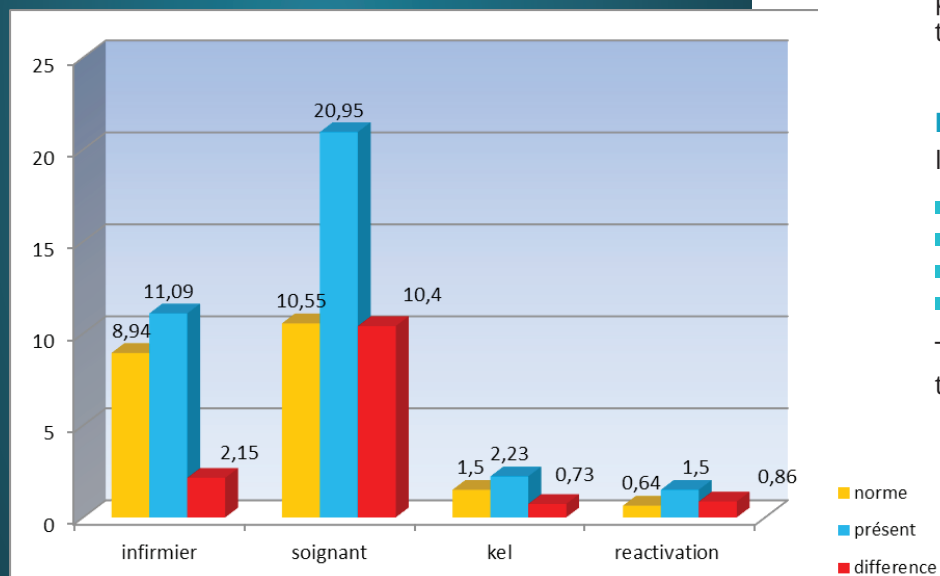


Tableau : 2021 MR/MRS : normes , présences du personnel soignant.

LISTE D'ATTENTE

A la fin de l'année 2021, la liste d'attente pour la maison de repos comptait 425 personnes (dont 28 couples) inscrites. On constate une stabilisation des demandes alors qu'en 2020, 35 demandes supplémentaires avaient été recensées. Cela peut une nouvelle fois s'expliquer par la situation sanitaire et les conditions difficiles au sein des maisons de repos durant les différentes vagues de la Covid-19.

Parmi ces 425 personnes, 363 sont inscrites mais ne désirent pas encore rentrer.

N.B. : La mention « prêt à entrer », cochée sur le formulaire d'inscription, ne se vérifie pas toujours au moment de prendre contact avec la personne concernée et/ou son entourage.

Il faut également tenir compte des demandes devenant soudainement urgentes (sortie d'hôpital, décès de l'aidant proche...) qui deviennent la règle. Ces chiffres et l'importance de la liste d'attente sont donc à relativiser.

Il y a, en théorie, 62 personnes prêtes à entrer dans la maison de repos pour 85 places.

On constate, tout comme en 2021, la forte demande de chambre de couples qui ne peut être satisfaite suite à l'occupation des chambres de couples de manière individuelle.

En vue de maintenir la liste d'attente le plus à jour possible, il est demandé aux requérants de pourvoir une demande de maintien d'inscription tous les 6 mois (par envoi postal, courriel ou téléphone) avec la production d'une nouvelle échelle de Katz si nécessaire.

LE PERSONNEL SOIGNANT

Il comprend les disciplines suivantes :

- Le personnel infirmier
- Le personnel aide-soignant
- Le personnel kinésithérapeutes, ergothérapeutes et logopèdes (KEL)
- Le personnel de réactivation : éducateurs spécialisés (PRR)

Tout ce personnel d'encadrement est financé en grande partie via le forfait de l'AVIQ en fonction des normes édictées par cette dernière.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

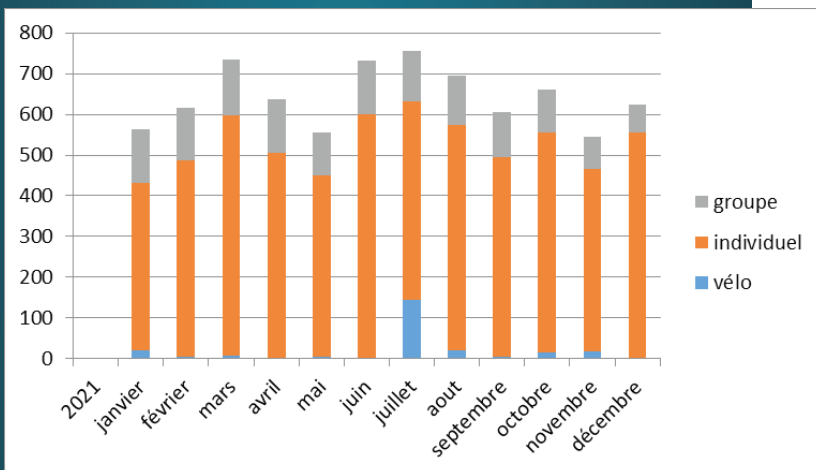


Tableau : répartition des interventions individuelles et collectives par mois.

Pendant la période de référence toutes les normes ont été respectées. Elles peuvent même être considérées comme excédentaires pour les aides-soignants.

- Le personnel hors norme est également financé pour une grande partie par l'AVIQ. (Intervention complémentaire de l'AVIQ pour les établissements qui réalisent des efforts supplémentaires en matière de soins = partie A2 du financement AVIQ).
- La comparaison du personnel au-dessus des normes entre l'année de référence 2021 et 2020 montre une diminution de celui-ci (-1,58).

	2020	2021	DELTA
Infirmiers	11,34	11,09	-0,25
Aides-soignants	21,47	20,95	-0,52
KEL	2,41	2,23	-0,18
Réactivation	1,5	1,5	0
Total			-0,95

Tableau : évolution du personnel soignant entre 2021 et 2020

KINÉ-ERGOTHÉRAPIE, LOGOPÉDIE

Les traitements de kinésithérapie sont constitués de prises en charge individuelles et collectives.

Pour 2021 cela représente :

- **5736 interventions individuelles (+3.5% vs 2020).** Tendence à la hausse tout à fait normale au vu de niveau de perte d'autonomie de plus en plus grand des résidents de la maison de repos. Cette augmentation a également été rendue possible par l'augmentation des stagiaires kinésithérapeutes de 4^e année.
- **1224 interventions collectives (+42% vs 2020).** Ces interventions collectives consistent en :
 - des groupes de gymnastique et de psychomotricité pour des résidents désorientés
 - un parcours de marche pour les troubles d'équilibre et la proprioception
 - des exercices pour éviter les chutes
 - des ateliers bien-être

Ceci a été rendu possible grâce à la fin des confinements des résidents dus à la COVID 19 (groupe de 10 maximum suite aux risques de contaminations et la nécessité de respecter une distanciation entre chaque participant). Cette augmentation a également été possible grâce à une coordination avec le service animation.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

Absence de formations du service de kinésithérapie, celles-ci ont été annulées à cause de la pandémie. Une kinésithérapeute a de sa propre initiative suivi une formation en réflexologie plantaire.

Les traitements de la logopédie au sein du Val du Héron ciblent deux domaines :

- **La logopédie** : en 2021, trois résidents ont bénéficié de traitement de longue durée.
- **La nutrition** : il s'agit principalement d'un ou de suivis de la déglutition qui concernent, pour cette année 2021, 46 personnes sur 104. Cela représente 44% de la résidence. La participation aux repas du midi deux jours par semaine fait aussi partie de l'accompagnement.

Avoir un état nutritionnel adéquat est essentiel pour le maintien de la santé, des défenses immunitaires, le rétablissement rapide après une maladie et le bien-être en général. La nutrition joue donc un rôle important pour garder l'autonomie du résident. Beaucoup de choses sont mises en place pour veiller à cet état nutritionnel et notamment le suivi des MNA (échelle de dépistage de la dénutrition). Le résident est suivi minimum 2 fois par an, et tous les 3 mois s'il est à risque de dénutrition ou dénutri. Pour 2021, ce sont donc plus de 312 MNA qui ont été réalisés. Il y a également le suivi des prises alimentaires et des compléments alimentaires, le suivi des poids, etc.

La santé bucco-dentaire est également prise en compte. Des soins dentaires sont proposés une fois par an par le biais d'une équipe mobile de dentistes qui se rend au sein même du Val du Héron. Pour l'année 2021, 51 résidents ont souhaité en bénéficier.

SERVICE ADMINISTRATIF

Comme l'année précédente, le service administratif a également été mis à rude épreuve durant cette année 2021. Outre les activités décrites ci-dessous, il a dû faire preuve d'une souplesse et d'une vitesse de réaction peu habituelle pour un service administratif.

En effet, les réponses à apporter rapidement à l'AVIQ, les actions des tests PCR, les messages dirigés aux familles, l'accroissement du courrier et des messages des familles, et les contacts parfois très « laborieux » avec les mutuelles ont également chahuté cette année. Ceci sans compter sur les fréquentes modifications des procédures comme par exemple, la facturation du nettoyage du linge des résidents, fluctuant en fonction des épisodes de confinement.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

PERSONNEL ADMINISTRATIF

Il est constitué de 2,8 ETP et de trois fonctions bien distinctes. Un équivalent temps plein est agent d'accueil. Un autre équivalent temps plein gère les tâches administratives et une personne à 8/10 équivalent temps plein les tâches comptables en étroite collaboration avec le Directeur financier.

Tâches administratives :

- Traitement du courrier entrant et sortant du C.P.A.S, distribution aux différents services et tri du courrier des résidents. Envoi du courrier aux familles, administrateurs, CPAS...
- Rédaction de différents courriers (AVIQ, mutuelles...);
- Mise à jour, maintenance et envoi des demandes d'accords pour les mutuelles ;
- Demande de vignettes mutuelles des résidents pour le service des soins ;
- Maintenance des différents dossiers administratifs : AVIQ, CAS, stagiaires, octrois des mutuelles...
- Demande de formations et gestion des attestations de formations du personnel (contrôlées régulièrement par la Région wallonne) ;
- Mise à jour quotidienne du plan d'occupation et des dossiers administratifs des résidents ;
- Contact avec les mutuelles : expédition aux mutuelles des demandes d'octroi du service soins et suivi des dossiers des mutuelles ;
- Encodage dans le programme « Home+ » des dossiers d'admission des résidents en cas d'absence de l'assistant social ;
- Mise à jour des tableaux des frais des résidents (lingerie, boissons, hygiène, télévision, téléphone, pharmacie, timbres, repas, divers) ;
- Encodage des frais internes des résidents (lingerie, coiffeuse, boissons...);
- Gestion des absences et repas supplémentaires ;
- Participation aux réunions, rédaction des comptes rendus des réunions d'équipe, des Conseil et Comité des résidents ;
- Commandes et gestion de l'économat, maintenance de la photocopieuse partagée ;
- Vérifications comptables ;
- Archivage ;
- Mise à jour de la liste des adresses email des familles et communication avec celles-ci (changement de prix, envoi du rapport du Conseil des résidents, etc.);
- Gestion des demandes et questions administratives des familles et résidents (visites, mails, tél.);

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

- Remplacement à la centrale téléphonique en cas d'absence au bureau d'accueil ;
- Mise à jour du site web de la maison de repos (menus) ;
- Distribution de l'argent de poche des résidents ;
- « Covid-confinement » : listes et horaires des tests PCR ;
- Gestion du courrier entrant dans « iMio courrier ».

Le service administratif tient à jour la liste des stagiaires présents dans la maison de repos. Malgré la pandémie qui nous a fait refuser beaucoup de stagiaires « non-essentiels », un nombre important de ceux-ci, venant de différentes institutions, a été accompagné. Nous avons accueilli 7 stagiaires de plus en 2021 vs 2020.

Nombre	INSTITUTIONS
	SOINS
1	EICS Ecole Industrielle commerciale et de sauvetage /Promotion Sociale
10	Institut La Providence Wavre : soins
1	CFCS Centre de formation culturelle et sociale
1	FOREM Stage en entreprise
1	CPSI Centre de formation pour les secteurs infirmier et santé
1	CEFA Centre d'éducation et formation en alternance
1	INEPS Wallonie-Bruxelles enseignement
1	IEPSCF Institut Provincial d'enseignement de promotion sociale et de formation continuée
	AUTRES
3	CEFA Centre d'éducation et formation en alternance
1	HE2B DEFRE
2	VINCI Haute Ecole Léonard de Vinci
1	Institut La Providence Wavre : accueil
1	Collège Notre Dame des 3 Vallées
1	IFAPME-Section Médico/Psycho
26	TOTAL

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

Tâches comptables :

- Préparation et facturation pour le paiement des justificatifs des prestataires extérieurs (médecins, kinés, coiffeuse...);
- Encodage des prestataires extérieurs ;
- Etablissement des factures d'hébergement mensuel des résidents. Mise sous enveloppes avec les justificatifs de frais pour expédition ;
- Etablissement des factures du CJ ;
- Suivi des paiements, rappels, recouvrements, mises en demeure et préparation des dossiers au Bureau Permanent ;
- Ecritures comptables dans le programme central de facturation au niveau des chiffres facturés ;
- Etablissement des factures « AVIQ », pour la MR/MRS/CJ ainsi que le suivi des paiements et courriers ;
- Gestion des dossiers d'aides sociales : dépenses/recettes, encodage dans le programme comptable ;
- Gestion des demandes et questions des résidents et familles (mails/téléphones/visites) ;
- Réalisation et suivi des bons de commande pour les différents services (fournitures bar, animations, CJ...);
- Approbation et contrôle des factures fournisseurs ;
- Vérification comptable ;
- Gestion et vente des tickets repas, facturation de repas extérieurs, contrôle de la facture « Sodexo » ;
- Contacts avec les sociétés de maintenance informatique en cas de problèmes ou questions (Corilus, Civadis) ;
- Gestion du trousseau de clés de la MR/MRS/CJ ;
- Remplacement en cas d'absence au service administratif et au service accueil ;
- Archivage ;
- Etablissement des factures « AVIQ - COVID-19 », pour la MR/MRS/CJ ainsi que le suivi des paiements et courriers.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

SERVICE ANIMATION, LES ACTIVITÉS ET LA COORDINATION DES BÉNÉVOLES

En 2021, le service animation a dû encore s'adapter aux différentes phases de la pandémie. Fort heureusement, grâce à la vaccination, les contraintes concernant les visites, les sorties de résidents en famille, les animations ont pu être allégées, retrouvant un « semblant de vie normale ». Cependant des troubles psychologiques sont apparus chez les résidents ; perte d'estime d'eux-mêmes, sentiment d'inutilité, et certitude que le temps perdu, éloignés de leurs proches, serait impossible à rattraper. Partant de ces constats, l'équipe animation a mis en place des projets et des actions pour redonner un sens au quotidien des résidents :

■ **Franchéron**

Durant un mois, du 6 juillet au 30 juillet, les résidents ont pédalé pour deux associations au préalable choisies par eux-mêmes ; la ligue Alzheimer et la fondation contre le cancer. Chaque quart d'heure pédalé rapporte de l'argent. L'accumulation de cette somme a été remise aux deux associations le 2 août. Ce projet a pu voir le jour grâce à la collaboration du service kiné, étudiants, et l'ensemble des sponsors ;

■ **Médiation animale**

Le manque de tendresse causée par les gestes barrières. L'équipe animation a mis en place une médiation animale. L'objectif est de pouvoir retrouver de la douceur, de la tendresse au travers les animaux (chiens-lapins) ; De plus, une ferme itinérante « la grange vadrouille » est venue s'installer devant la maison de repos au mois de juin pendant une journée avec chèvres, ânes, poules, coqs...

■ **Comité des résidents**

L'animation travaille en étroite collaboration avec le comité des résidents (élu par les autres résidents lors d'élections). Le comité a pour but de donner son avis, d'exprimer des idées et des interrogations sur le quotidien de la maison de repos ;

■ **Planning pédicure et coiffeuse**

L'animation organise les agendas des pédicures et des coiffeuses. Ceci permet d'organiser avec les résidents leur journée. De leur donner du choix. Ainsi le résident reprend contrôle de l'organisation de sa journée ;

■ **Jeux olympiques**

Durant le mois d'août et septembre, l'équipe a également organisé des épreuves sportives adaptées pour permettre aux résidents de se mettre en action.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON



En plus des différents projets évoqués ci-dessus, nous recherchons une cohérence au travers des animations quotidiennes, avec le maintien d'animations porteuses de sens. Dans le tableau ci-dessous, en voici un aperçu :

ANIMATIONS	Nombre/an
Diners à thème	12
Lecture du journal	50
Quizz musical	50
Tables de jeux de cartes	50
Animations culturelles	50
Cinéma	50
Mots croisés	50
Quizz culture générale	50
Jeux de mots	50
Cinéma	50
Bibliothèque Croix-Rouge	50
Anniversaire	12
Glacier Carette	1

ACTIVITÉS THERAPEUTIQUES	Nombre/an
Séances d'ergothérapie	40
Parcours de marche	25
Séances bien-être	25
Gymnastique	50
Sophrologie	50

ACTIVITÉS	Nombre/an
Pliage du linge (pliage pour résidents avec vieillissement cogni- tif difficile)	50
Atelier culinaire	50
Activités de la vie journa- lière	50
Promenades accompa- gnées	50
Gouter « tartes » tous les mercredis	30
Réveillons	2

ACTIONS POUR ASSURER LE BIEN-ÊTRE PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES RÉSIDENTS

Pour éviter les effets néfastes psychologiques du manque de contacts sociaux internes et externes dus à la pandémie, un service d'écoute « Cabastan » (service AVIQ) a été mis en place pour les résidents qui en avaient besoin ou présentaient un syndrome de glissement. L'objectif est de pouvoir offrir un service d'écoute externe aux résidents pour améliorer le quotidien.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON

BÉNÉVOLES

Les bénévoles ont une part active dans la vie de la maison de repos. Ils ont souffert pendant la pandémie, avec les changements de réglementations et l'interdiction d'entrer dans la maison de repos à certaines périodes. Ils ont dû s'adapter, faire preuve de créativité pour pouvoir répondre aux besoins des résidents.

Leur force est leur complémentarité. Chacun y contribuant en fonction de ses capacités et de ses qualités (p.ex. : gestion du bar, de certains repas, des courses, de la bibliothèque, débarrassage des tables...).

RÉSIDENTS AVEC VIEILLISSEMENT COGNITIF DIFFICILE

L'accompagnement des résidents ayant un vieillissement spécifique devient de plus en plus spécifique et individualisé. Un salon de vie au 1er étage, accueille les résidents ayant besoin de cet accompagnement spécifique. L'animation joue un rôle important en accompagnant les résidents de 9h30 à 17h15. L'animation apporte des solutions non médicales au bien-être des résidents, en leur proposant des animations et activités quotidiennes porteuses de sens en ciblant les capacités préservées, le tout en établissant un sentiment de confiance et de sécurité pour l'ensemble du groupe. Pour réaliser cet objectif, il faut deux personnes de l'équipe animation.

Le rôle de l'animation est d'instaurer un climat de confiance, de sérénité pour les résidents, en proposant une alternative à l'approche « soignante » et « thérapeutique ». Les éducateurs du service n'ont pas vocation de soigner mais d'accompagner les résidents dans leur quotidien et dans leur globalité. L'animation tente de garder une ouverture sur l'extérieur, de créer une maison de repos ouverte en lien avec l'actualité, en proposant des activités et animations valorisantes pour développer le sentiment d'utilité. La philosophie de l'accompagnement des éducateurs de la maison de repos est de redonner le pouvoir de décision à l'ensemble des résidents du Val du héron.

LE PERSONNEL DU SERVICE ANIMATION

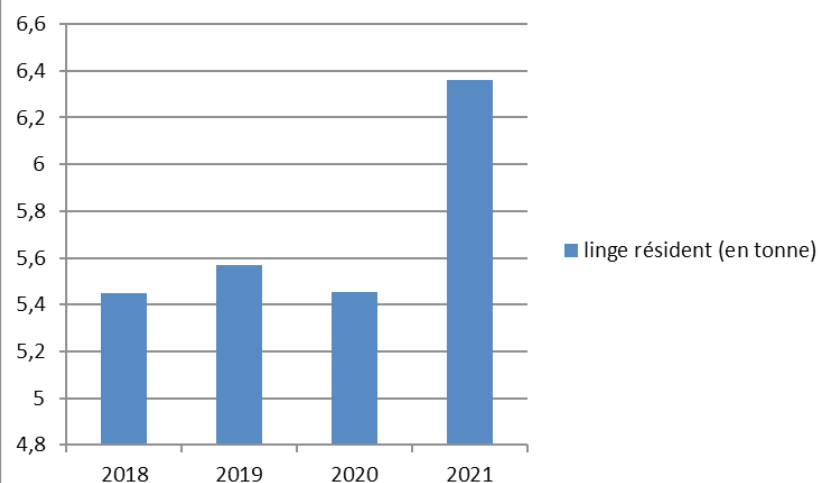
Il est constitué d'un responsable (éducateur spécialisé à temps plein) et d'une animatrice à temps plein également. Grâce à deux contrats de réinsertion, il a été possible d'accompagner adéquatement plus de résidents qui en avaient bien besoin en cette période perturbée par les restrictions liées à la pandémie.

LE SERVICE D'ENTRETIEN ET BUANDERIE

Durant la pandémie, le service de nettoyage et la buanderie ont joué un rôle majeur dans la maîtrise de la pandémie due à la COVID19. En effet le nettoyage, la propreté et les désinfections régulières ont joué un rôle essentiel et a permis à la maison de repos d'échapper aux drames rencontrés dans d'autres établissements d'hébergement.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE REPOS ET DE SOINS : VAL DU HERON



SERVICE ENTRETIEN

Une des caractéristiques propres à l'équipe d'entretien est la coordination avec les différents services, tels que :

- Le service des soins pour le nettoyage quotidien des chambres et pour la désinfection lors d'un départ ;
- La cuisine pour le nettoyage des lieux de restauration ainsi que pour les repas pris en chambre ;
- L'animation pour les activités ;
- L'occupation des salles de réunions.

Ceci demande de la part du personnel d'entretien une grande capacité d'écoute et de souplesse dans l'organisation du travail.

La surface totale de la MR/MRS/CJ à entretenir est de **4.647 m²**.

LE PERSONNEL DU SERVICE D'ENTRETIEN

L'équipe est constituée d'une brigadière et de 9 ETP de personnel fixe et de 2 ETP en contrat de réinsertion. Un audit effectué par une société extérieure, fixait à minimum 6 ETP le nombre de professionnels nécessaire pour assurer le nettoyage de l'ensemble des surfaces de la maison de repos.

SERVICE BUANDERIE

Le personnel de la buanderie effectue le nettoyage des uniformes de l'ensemble du personnel de la MR/MRS, du linge de maison (draps de lits, couvre-lits, taies, alèzes, essuies, gants de toilette) ainsi que le linge des résidents qui le désirent (service payant : 5 € / kilo).

La quantité de linge de maison est fluctuante en fonction de l'activité de la MR/MRS/CJ et du nombre de patients alités et/ou incontinents.

Le poids du linge personnel des résidents, est supérieur à celui de 2020. Le poids du linge de maison (draps, alèzes, uniforme, couverture...) représente 7,2 tonnes par an.

Il s'agit donc de la manipulation de pas moins de 1,3 tonne de linge par mois.

LE PERSONNEL DU SERVICE BUANDERIE

Il fait partie de la même équipe que le personnel d'entretien. Il faut estimer à 2,6 ETP qui travaillent au triage, nettoyage, repassage et rangement du linge.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

CENTRE D'ACCUEIL ET DE SOINS DE JOUR : L'OLIVIER

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/634 26 12



centre.accueil.jour@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Infirmière coordinatrice : 1
Accompagnatrices (aides-soignantes) : 3
Ergothérapeute : 1
Kinésithérapeute : 1

ORGANISATION DE SERVICE

Le Centre de jour est agréé pour l'accueil de 10 bénéficiaires par jour, du lundi au vendredi. Depuis le 01/07/2021, les 10 places sont agréées en tant que Centre de soins de jour assurant des rentrées financières forfaitaires de la part de l'AVIQ. Le montant de ces forfaits s'ajoute aux 25€ payés par les bénéficiaires, par jour de fréquentation du Centre.

L'organisation du service s'est encore davantage professionnalisée en termes d'accompagnement individualisé et d'utilisation systématique de la démarche en soins. Les journées du Centre de jour se déroulent de 8h à 18h et proposent un panel d'animations et d'activités variées visant à stimuler les capacités cognitives et/ou physiques de personnes âgées vivant à domicile et à enrichir leurs échanges sociaux.



MISSIONS PERMANENTES

Depuis le mois de mai 2016, le Centre de jour accueille 10 bénéficiaires maximum par jour, en proposant un large panel d'activités et d'animations variées visant à stimuler leurs capacités résiduelles cognitives et/ou physiques et à enrichir leurs échanges sociaux. Les maître-mots de notre philosophie sont **l'autonomie** et **l'invitation à continuer à « faire seul »**, dans l'optique de « *venir chez nous pour mieux rester chez vous* » ! Notre mission est d'être un socle de soutien pour les familles (majoritairement rixensartoises) où vit une personne atteinte de pathologies dégénératives, en aidant :

- d'une part, le bénéficiaire à se donner les capacités de rester vivre à domicile,
- d'autre part, les aidants proches à pouvoir se reposer lorsque leur conjoint, parent... passe la journée au centre de jour.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

CENTRE D'ACCUEIL
ET DE SOINS DE JOUR : L'OLIVIER

RAPPORT D'ACTIVITÉS

« VIVRE AVEC LA COVID »

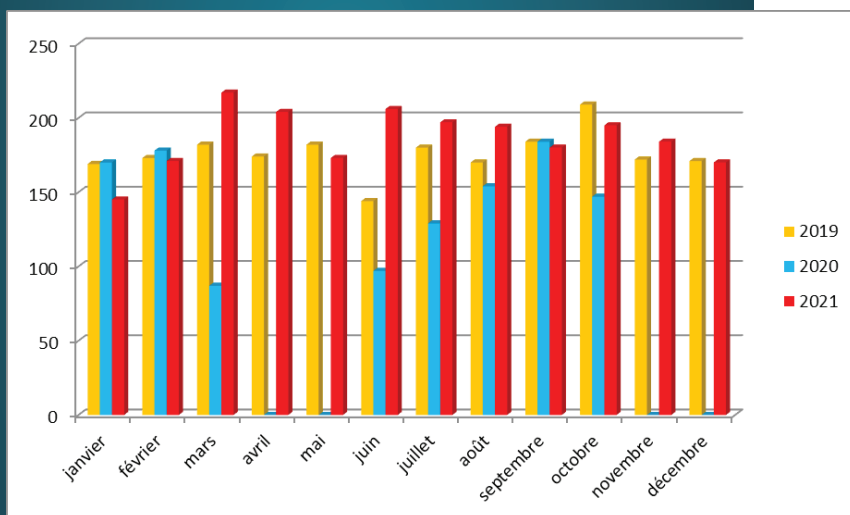
L'année 2021 au sein du CJ a été une année durant laquelle nous avons appris à « vivre avec la COVID » : vaccination, meilleure connaissance des symptômes, grande vigilance, quarantaine, testing en interne (autotests antigéniques), respect des mesures préventives, vérification des CST. Cette meilleure maîtrise de l'épidémie nous a permis de garder le CJ ouvert sans discontinuité, de protéger chacun et de garder un taux de fréquentation du centre élevé malgré la pandémie. Nous avons accordé une attention toute particulière à proposer les places des personnes absentes aux bénéficiaires, désireux de nous rejoindre quelques jours supplémentaires.

ACTIVITÉS EN ÉVOLUTION CONSTANTE

Les profils des bénéficiaires fréquentant le Centre de jour sont à présent exclusivement ceux de personnes âgées avec un besoin d'accompagnement en soins important. Nous observons parallèlement que plusieurs médecins traitants, neurologues et groupes associatifs d'assistance conseillent les services de L'Olivier comme solution aux difficultés que rencontrent leurs patients avec un vieillissement cognitif difficile. La liste d'attente d'une vingtaine de personnes en permanence est la preuve de la nécessité de ce type de structure. Nous essayons de respecter trois critères pour organiser les accueils, à savoir : la priorité aux habitants de Rixensart, les situations d'urgence ou d'épuisement des aidants proches et bien sûr la chronologie de la liste d'attente.

LE PERSONNEL DU CENTRE DE JOUR

La composition de l'équipe a été quelque peu modifiée en 2021 et comprend les disciplines suivantes : les accompagnatrices (2 ETP), l'ergothérapeute (0,5 ETP), la kinésithérapeute (0,3 ETP et une infirmière coordinatrice (0,5 ETP).



SERVICE SOCIAL

COORDONNÉES

 Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

 02/655 14 06

 david.auttelet@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 coordinateur

SERVICE SOCIAL

ORGANISATION DU SERVICE



Le service social est subdivisé en 7 « sous-services » :

- Le service social général
- Le service social administratif
- Le service « énergie »
- Le service insertion socioprofessionnelle
- Le service de médiations de dettes
- Le service d'aide aux familles
- Le service IDESS

INTRODUCTION

Le rapport annuel du département de l'action sociale souhaite rendre compte de toutes les actions et missions menées durant l'année écoulée. Il s'agit d'un travail important par lequel nous essayons de faire le point sur notre manière de travailler mais aussi de tirer les enseignements nécessaires à améliorer nos prises en charge et notre façon de travailler. Il s'agit donc, outre de rendre compte, de faire un état des lieux pour mieux envisager le futur.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 00



cpas@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

6 assistantes sociales

■ ¹ Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS.

SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

ORGANISATION DU SERVICE

Accompagnée par le coordinateur des services sociaux, le service s'articule autour de 6 assistantes sociales. Celles-ci gèrent les demandes et la présentation des dossiers lors du Comité spécial du service social général. Celles-ci interviennent dans les différentes mesures d'aide décrites ci-dessous.

Elles sont aussi aidées dans leurs interventions par le service « énergie », le service « médiation de dettes, et le service « insertion socioprofessionnelle ». Vous trouverez une description de l'intervention de ces différents services dans les pages qui leurs sont consacrées.

MISSIONS PERMANENTES

LES MISSIONS DU SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL ET LE TRAVAIL DES ASSISTANTS SOCIAUX

Le CPAS de chaque commune a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide sociale nécessaire pour permettre à chacun de vivre une vie conforme à la dignité humaine. Dans cette optique, il peut apporter non seulement une aide palliative ou curative mais également une aide préventive¹.

Les travailleurs sociaux ont pour mission d'examiner la situation sociale en collaboration avec le bénéficiaire. Ce sont les assistants sociaux du service social général qui instruisent les dossiers de demandes d'aide. Ceux-ci sont ensuite soumis au Comité Spécial du Service Social, qui prend la décision d'octroi ou de refus.

Concrètement, les travailleurs sociaux reçoivent les demandes d'aide soit sur rendez-vous, soit pendant les permanences (lorsqu'il s'agit d'un nouveau dossier). Ils se rendent au domicile dans le cadre des enquêtes sociales qu'ils effectuent mais également auprès des personnes qui ne peuvent se déplacer.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

Il existe deux volets importants à l'aide que peuvent octroyer les CPAS. **D'une part le droit à l'intégration : il s'agit d'examiner le droit d'octroyer un revenu d'intégration social. D'autre part, l'aide sociale : diverses aides dont vous trouverez le détail dans le présent rapport.**

Sauf pour certaines personnes (étudiants, ...), le CPAS ne traite les demandes d'aide que pour les personnes qui résident sur le territoire communal.

L'aide peut notamment prendre les formes suivantes :

- Le CPAS fournit tous conseils et renseignements utiles et effectue les démarches de nature à procurer aux demandeurs tous les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre ; L'octroi, dans les conditions fixées par la loi, d'un revenu d'intégration ;
- Le CPAS peut accorder une aide matérielle qu'il estime être la plus appropriée en se basant sur la situation tant sociale que budgétaire de l'intéressé. Cette aide peut notamment prendre la forme :
 - D'une aide financière ponctuelle ou régulière ;
 - D'un paiement des cotisations de base, cotisations complémentaires et régularisation de la mutuelle ;
 - D'une prise en charge des frais de soins médicaux, pharmaceutiques et paramédicaux ;
 - D'une prise en charge ponctuelle des frais de logement ;
 - D'une prise en charge des frais de placement, de séjour ou d'hébergement ;
 - D'une prise en charge des avances sur allocations sociales (allocations de chômage, familiales...);
 - D'une mise au travail en application des articles 60 § 7 et 61 de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres publics d'action sociale et des mesures d'activation ;
 - D'aide aux sans-abris ;
 - D'allocation de chauffage ;
 - D'une insertion dans la vie sociale en permettant aux personnes de participer à la culture, au sport et à la nouvelle technologie de l'information et de la communication.
- Le CPAS assure la guidance psycho-sociale, morale ou éducative nécessaire à la personne aidée pour lui permettre de vaincre elle-même progressivement ses difficultés ;

Les octrois sont revus de manière régulière afin de correspondre au mieux à la situation du demandeur mais également en fonction du respect des conditions d'octroi de l'aide.

LES AMÉNAGEMENTS DU SERVICE SUITE À LA CRISE SANITAIRE « COVID 19 »

La crise sanitaire a jalonné le fonctionnement du service lors des années 2020 et 2021. Dès son début, des adaptations organisationnelles ont été mises en place. L'objectif était d'assurer la continuité du service tant dans le respect du prescrit que dans le souci de rester au service de notre population.

Pour ce faire, le service est resté accessible chaque matin. L'accueil était assuré par un assistant social qui encodait les nouvelles demandes. Ensuite, celles-ci étaient réparties entre les assistants sociaux du service. Autant que possible, nous avons limité les entretiens en présentiel en maximisant les échanges informatiques et par téléphone. Toutefois, lorsque la situation le demandait, les assistants sociaux recevaient les personnes dans la salle polyvalente du CPAS. Un bureau sécurisé y ayant été aménagé.

Toujours dans le souci d'assurer la continuité du service, l'équipe des assistants sociaux a été divisée en deux groupes distincts. Ceux-ci n'entretenaient aucun contact « physique ». Le premier groupe assurait une présence en début de semaine et l'autre en fin de semaine. Le reste du temps, les assistants sociaux étaient en télétravail.

Cette organisation a pu montrer ses avantages face à la crise. En effet, lorsqu'un cas positif s'est déclaré au sein d'un des groupes, l'autre a pris le relais en maintenant une présence et l'accès à nos services pour la population.

Dans le courant du second semestre 2021, les rendez-vous et les réunions d'équipe en présentiel ont pu progressivement reprendre.

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

² stat.mi-is.be/fr/dashboard/dis_entities?menu=drilldown

LE DROIT À L'INTÉGRATION, LE REVENU D'INTÉGRATION ET SES DIFFÉRENTES CATÉGORIES

Le Droit à l'Intégration Sociale (DIS) a pour objectif de garantir l'intégration sociale des personnes ne disposant pas de revenus suffisants et qui remplissent les conditions légales. Il peut prendre plusieurs formes :

- un revenu d'intégration, assorti ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale;
- un emploi/une mise au travail. Ces mesures viennent d'être transférées aux communautés, régions ou commissions communautaires suite à la sixième réforme de l'Etat;
- ou une combinaison de ces instruments.

En Belgique, en novembre 2021, plus de 162 000 personnes bénéficiaient du droit à l'intégration sociale (171 000 en 2020), 75 000 en Région wallonne (78 000 en 2020) et 3 282 en Brabant wallon² (3 566 en 2021) (revenu RIS et mise au travail compris).

Le revenu d'intégration sociale est un revenu minimum destiné aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ne peuvent y prétendre par ailleurs, ni ne sont en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens. Le revenu d'intégration sociale est un revenu indexé qui doit permettre au bénéficiaire de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Pour l'obtenir, il faut être Belge ou citoyen de l'Union européenne, réfugié politique reconnu, bénéficiaire de la protection subsidiaire, apatride ou étranger inscrit dans le registre de la population. En 2021, en Belgique, plus de 156 000 personnes (12/2021) bénéficiaient d'un revenu d'intégration (159 000 en 2020).

Parmi ceux-ci, plus de 50 000 bénéficiaires ont moins de 25 ans. Les femmes sont aussi surreprésentées étant donné que près de 83 000 d'entre elles percevaient un revenu d'intégration.

En ce qui concerne l'octroi suivant la nationalité, 103 000 sont belges, 37 700 sont des étrangers hors de l'Union Européenne et 12 255 d'un pays adhérent à l'Union Européenne.

Il existe trois catégories familiales de bénéficiaires : les cohabitants, c'est à dire des personnes qui vivent sous le même toit et règlent principalement en commun leurs questions ménagères ; les personnes isolées et les personnes vivant avec une famille à charge : c'est à dire au moins un enfant mineur non marié à charge. Cette dernière catégorie comprend tant des cohabitants (conjoint ou partenaires de vie) que des isolés.

L'année dernière, en décembre, 59 049 des bénéficiaires étaient des personnes isolées, 47 271 vivaient avec une charge de famille et 44 041 étaient cohabitants.

Les montants mensuels³ du revenu d'intégration et l'évolution de ceux-ci sur 10 ans :

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	T° COHABITANT	T° ISOLÉ	T° CHARGE DE FAMILLE
01-01-2022	714,86	1072,30	1449,15
01-01-2021	639,27	958,91	1.295,91
01-01-2020	626,74	940,11	1.270,51
01-07-2019	619,15	928,73	1.254,82
01-09-2018	607,01	910,52	1.254,82
01-09-2017	595,13	892,7	1.190,27
01-06-2016	578,27	867,40	1.156,53
01-09-2015	555,81	833,71	1.111,62
01-09-2013	544,91	817,36	1.089,82
01-12-2012	534,23	801,34	1.068,45
01-09-2011	513,46	770,18	1.026,91

En plus de ces montants, en raison de la crise actuelle, les bénéficiaires d'un Droit à l'intégration perçoivent depuis juin 2020 une aide complémentaire de 50 €/mois et par personne. Si le ménage est composé de plusieurs personnes qui perçoivent le RI, chacune se voit attribuer cette aide complémentaire. Celle-ci est entièrement prise en charge par l'Etat fédéral.

Pour rappel, l'octroi du revenu d'intégration (RI) est régi par la loi sur le droit à l'intégration sociale. Contrairement à l'aide sociale, pour laquelle les CPAS disposent de plus de latitudes, les conditions d'octroi sont clairement définies et garantissent un traitement plus homogène (d'un CPAS à l'autre) dans les réponses apportées aux demandes.

En 2021, nous avons répondu aux prescrits du ministère en matière d'octroi du droit à l'intégration sociale. Nos services ont été inspectés à ce sujet au mois de juin. Le rapport de l'inspectrice fût conclu par une appréciation positive même si quelques améliorations étaient encore possibles.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

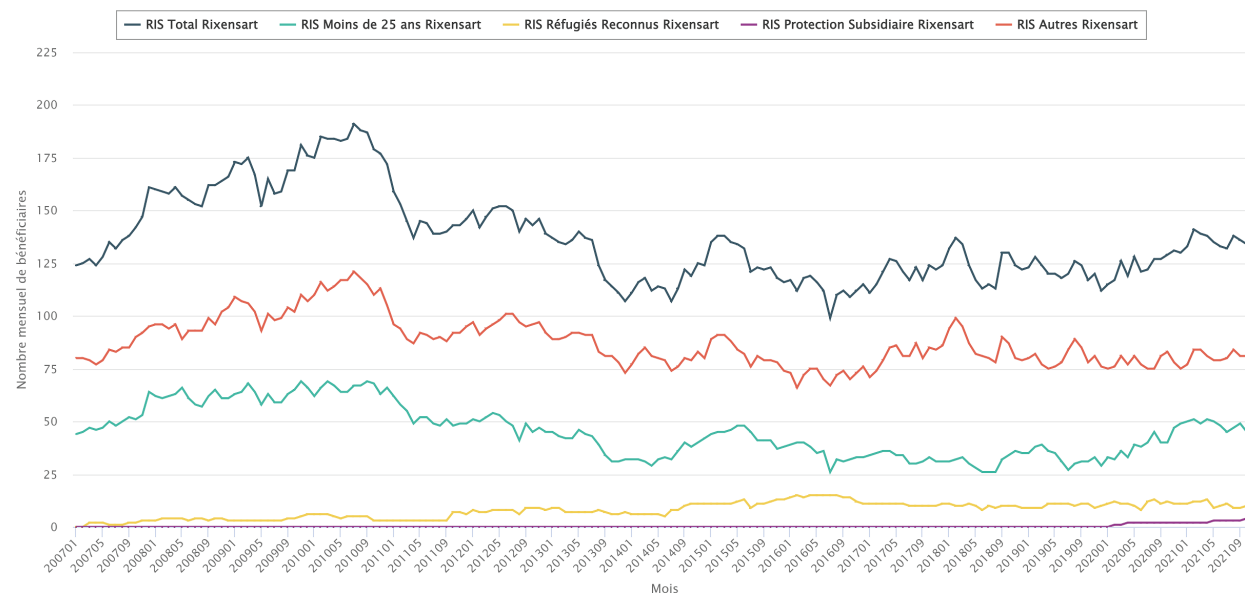
LE DROIT À L'INTÉGRATION EN 2021

Ci-dessous figure le nombre de personnes ayant pu en bénéficier (pour les budgets, nous vous renvoyons à la partie budgétaire rédigée par le Directeur financier). Afin de mieux cerner l'évolution des octrois, vous pourrez également consulter les mêmes données depuis 2017.

	2017	2018	2019	2020	2021
R.I. 55% (insc. Pop.)	148 pers.	172 pers.	164 pers.	169 pers.	191 pers.
R.I. 65% (étudiant)	31 pers.	35 pers.	37 pers.	39 pers.	58 pers.
R.I. 100% (étranger)	14 pers.	19 pers.	18 pers.	20 pers.	27 pers.
R.I. « sans abri »	9 pers.	9 pers.	13 pers.	5 pers.	6 pers.
TOTAUX	215 pers.	242 pers.	246 pers.	242 pers.	282 pers.

Au 31 décembre 2021, 135 personnes percevaient un revenu relatif au droit à l'intégration (128 en 2020).

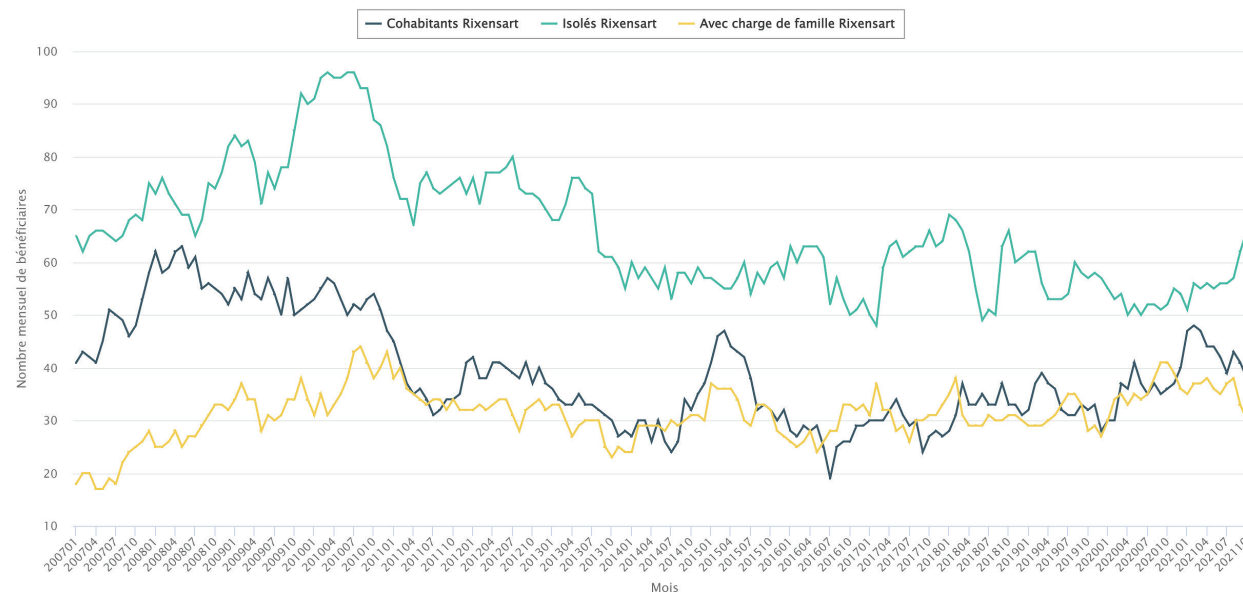
EVOLUTION DE L'OCTROI DU RI À RIXENSART (2006 - 10/2020) :



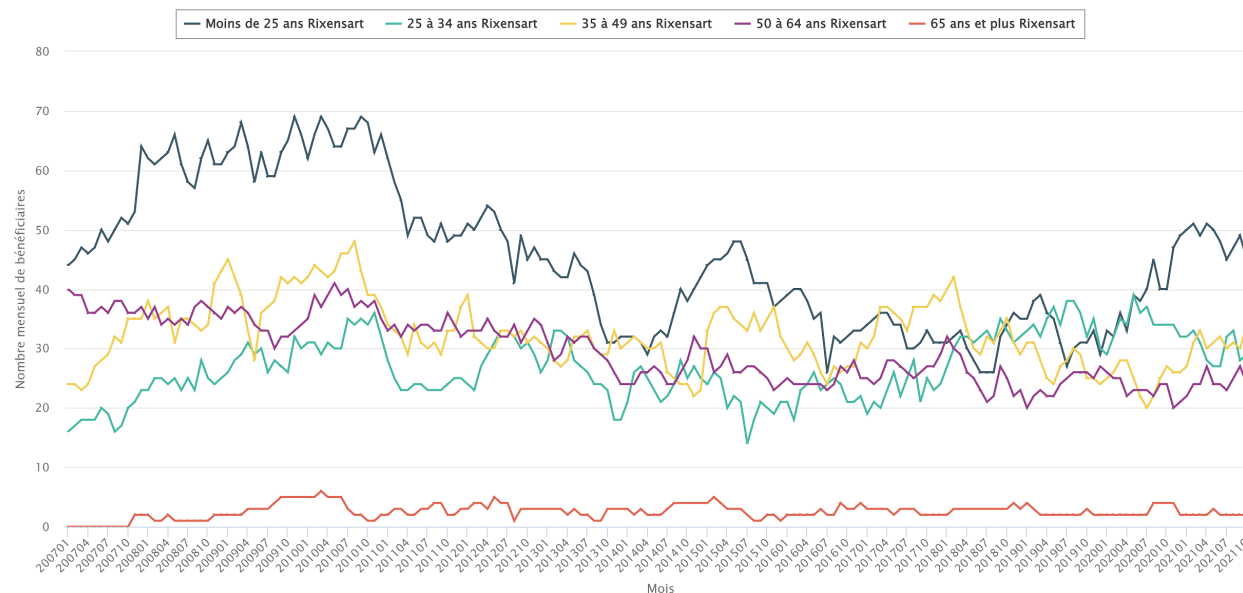
SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE RIS À RIXENSART SELON LA CATÉGORIE FAMILIALE (2007 - 2021) :



EVOLUTION MENSUELLE À RIXENSART DU NOMBRE DE RIS SELON LA TRANCHE D'ÂGE (2007- 2021) :



SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

Au travers de ces différentes informations quantitatives, nous remarquons une réelle augmentation des personnes aidées via l'octroi d'un RIS. Les chiffres étaient restés relativement stables pendant plusieurs années. Selon nous, une bonne partie de cette stabilité était le témoin du travail du CPAS dans l'accompagnement des personnes. En effet, le RIS étant un droit résiduaire, notre personnel s'attachait à faire valoir les droits des personnes aux différentes aides auxquelles elles pouvaient prétendre (allocation de chômage, indemnité mutuelle...). A cela, s'ajoutait un accompagnement personnalisé en matière d'insertion socioprofessionnelle.

Hélas, avec la crise sanitaire, de nombreuses personnes (notamment de nombreux indépendants) se sont retrouvées sans revenu et les demandes d'aide auprès de notre centre ont, par conséquent, augmentées. Nous pensons que, malgré cette augmentation, l'accompagnement réalisé par les services du CPAS demeure qualitatif et repose toujours sur les deux axes d'intervention cités ci-dessus. Il est certain que l'afflux de ces nouvelles demandes demande du temps pour permettre d'une part de stabiliser la situation précaire des personnes et, d'autre part, de se diriger vers l'autonomie financière de celles-ci.

A ce sujet, il est intéressant de constater que, si le nombre de personnes aidées par l'intermédiaire de l'octroi d'un RIS a fortement augmenté, le nombre de personne aidée au 31/12/2021 n'augmente que faiblement. Selon nous, cela témoigne qu'une part importante des personnes qui ont bénéficié de notre aide a pu rapidement retrouver une certaine autonomie.

Les principales aides sociales financières lors de 5 dernières années :

	2017	2018	2019	2020	2021
Secours en espèces (aides urgentes)	54 pers.	80 pers.	53 pers.	46 pers.	114 pers.
Frais pharmaceutiques / médicaux / hospitalisation	47 pers.	86 pers.	90 pers.	38 pers.	68 pers.
Aide au loyer	42 pers.	72 pers.	79 pers.	51 pers.	53 pers.
Epanouissement socioculturel	24 pers.	23 pers.	36 pers.	15 pers.	17 pers.
Non reproduction de la pauvreté	16 pers.	19 pers.	34 pers.	16 pers.	27 pers.
Frais d'hébergement home privé	8 pers.	5 pers.	7 pers.	16 pers.	10 pers.
Frais d'hébergement home public	2 pers.	7 pers.	10 pers.	6 pers.	22 pers.
Total des aides octroyées	193 pers.	292 pers.	309 pers.	188 pers.	311 pers.

Pour rappel, avec l'octroi du revenu d'intégration, l'aide sociale est la deuxième « branche » d'action dont disposent les CPAS afin d'accomplir leurs missions relatives à garantir la dignité humaine.

Ici aussi nous devons constater une nette augmentation des aides octroyées. Ce sont plus de 400 décisions qui ont été prises par le CPAS de Rixensart. Ces aides concernaient 296 personnes. De plus, n'oublions pas de rajouter l'ensemble des aides énergétiques octroyées. Vous trouverez le détail de celles-ci dans le chapitre qui est consacré.

Nous devons témoigner de notre inquiétude par rapport à l'augmentation de ces différentes aides. Ici aussi, notre méthode de travail demeure basée sur la recherche des différents droits des personnes et sur la recherche d'une solution durable (via la médiation de dettes par exemple). Malheureusement, notre méthodologie de travail ne suffit pas à maintenir stable le niveau d'intervention. Cette augmentation est d'autant plus inquiétante que les personnes qui perçoivent une allocation (chômage, mutuelle, RIS) ont vu le montant de celle-ci s'accroître (via l'indexation et l'octroi d'une « prime » COVID de 50 euros/mois).

Une nouvelle fois, la prise en charge des frais d'hébergement est en augmentation. Dans nos interventions, les frais d'hébergement sont principalement de trois types :

- La prise en charge des frais d'hospitalisation ;
- Les frais d'hébergement en maison d'accueil : il s'agit souvent de femmes seules avec enfant(s) qui sont hébergées dans des structures temporaires. L'origine de cet hébergement est fréquemment consécutive à des violences conjugales et/ou une extrême précarité ;
- Les frais d'hébergement en maison de repos : la faiblesse des pensions, mise en parallèle avec des coûts d'hébergement en maison de repos onéreux, font qu'une partie de la population n'a plus accès à ce type de structure pour des raisons financières. Avec une population vieillissante, cette problématique est sans cesse à l'ordre du jour. Sur le territoire communal, nous agissons quotidiennement pour maintenir la personne âgée dans son logement. Pour ce faire, nous disposons des services d'aide aux familles, de livraison des repas... Toutefois, il vient un moment où nos interventions ne suffisent plus à garantir tant la sécurité des personnes que la dignité humaine. Alors, le placement en maison de repos s'avère inéluctable.

LES AUTRES AIDES SOCIALES (LES AIDES ÉNERGÉTIQUES EXCLUES)

■ La guidance budgétaire

L'objectif de ce type d'aide est tout à fait identique à celui de la guidance financière, avec en plus l'ouverture de deux comptes auprès de Belfius. Le premier sera géré par l'assistant social et le bénéficiaire. Celui-ci ne dispose pas d'un accès direct mais la gestion se fait en commun (phase d'apprentissage). Le deuxième compte est le compte « courant » du bénéficiaire et son accès est « libre ».

Les bénéficiaires d'une gestion budgétaire sont des personnes qui rencontrent des difficultés récurrentes dans la gestion de leur budget ou qui présentent une incapacité (analphabétisme, handicap mental...) à gérer leurs charges et à prévoir les dépenses périodiques. Dans certains cas, nous devons également recourir à la mise en place d'une administration provisoire des biens. Pour cette procédure, il faut obtenir un certificat circonstancié d'un médecin qui atteste de l'incapacité de la personne à administrer ses biens toute seule. Par ailleurs, les administrateurs de biens perçoivent une indemnité de 3% de ce que les personnes disposent comme revenus. C'est en équipe que nous envisageons ou non d'introduire une telle procédure et c'est toujours au cas par cas que nous l'examinons.

Nous gérons une dizaine de dossiers par assistant social. Actuellement, nous avons une soixantaine de comptes de gestion budgétaire.

La législation en la matière indique la possibilité d'un retour à l'autonomie du bénéficiaire. Or, plusieurs gestions en place l'étaient pour des personnes envers lesquelles un objectif d'autonomisation n'était raisonnablement pas envisageable. Dès lors, afin de respecter les objectifs de cette aide, plusieurs gestions ont été réorientées vers une administration des biens.

En 2021, 37 guidances (39 en 2020) ont été mises en place.

Un contrôle attentif des comptes gérés par les assistants sociaux est effectué tous les trois mois par le responsable du service et deux Conseillers du CPAS.

■ Les garanties locatives

En 2021, notre Centre a pris en charge 27 garanties locatives (18 en 2020) dans le sens de l'AR du 18 juin 2004.

Le plus souvent, une reconstitution de la garantie est demandée, c'est-à-dire que les personnes doivent « reconstituer » petit à petit le montant avancé par le CPAS. Les sommes reconstituées restent la propriété du bénéficiaire. Ce n'est que lorsque la garantie locative doit être libérée que cette somme sera avancée en premier lieu au propriétaire. Sinon, elle est restituée à la personne. En cas de libération par le CPAS de la garantie locative, le plus souvent, des modalités de remboursement seront proposées à l'intéressé. Ce rembourse-

ment mensuel sera toujours analysé par le Comité et/ou le Directeur financier et sera en adéquation avec le budget de la personne.

Les refus d'octroi d'une garantie locative sont motivés par une autre solution de logement plus adapté, un abandon de la demande, un loyer trop onéreux, le manque de documents (par exemple le bail)...

Avant de faire une proposition d'octroi d'une garantie locative pour des personnes qui perçoivent un revenu autre qu'une allocation sociale minimale, les travailleurs sociaux demandent de faire d'abord une demande auprès de leur banque, comme le prévoit la réglementation.

■ Les logements d'urgence

En 2018, nous avons eu à nous réjouir de l'inauguration de 4 nouveaux logements d'urgence. Ceux-ci existaient déjà précédemment mais étaient en mauvais état. Avec la construction de la nouvelle crèche, les anciens bâtiments ont été détruits pour faire place à des logements neufs.

Pour le service social, il était primordial de pouvoir disposer de ce type de solution. Certaines situations demandent de pouvoir trouver rapidement un abri. Après avoir satisfait ce besoin primaire de sécurité, nos assistants sociaux peuvent alors plus facilement agir sur la stabilisation durable de la situation. Par exemple, des démarches de soins ou bien encore la recherche d'un logement « durable » pourront être entamées.

■ L'adresse de référence

En 2021, 53 aides « adresse de référence » ont été octroyées (44 en 2019). Un listing du passage des bénéficiaires est établi. Il nous permet de contrôler si la personne se présente régulièrement pour relever son courrier. En cas de non-respect de cette prescription, une radiation de l'inscription est rapidement envisagée.

Parfois, l'assistant social est mis sous tension lors de l'octroi de ce type d'aide : d'une part, la situation de l'intéressé ne correspond pas entièrement aux conditions d'octroi et d'autre part, le refus d'une inscription en adresse de référence empêche la personne de régulariser sa situation. Le plus souvent, nous essayons d'accorder l'adresse de référence pour une durée maximale de 3 mois, cette période étant jugée raisonnable pour régulariser une situation administrative (par exemple en matière de chômage, de logement, de mutuelle, de règlement collectif de dettes...).

■ Les personnes sans-abri

Lorsqu'une personne est sans abri, nous avons la possibilité d'octroyer une attestation de sans-abri. Cette dernière procure des avantages notamment au niveau d'une recherche de logement social. En 2021, 18 personnes ont pu bénéficier de l'octroi d'une attestation de sans-abri.

Lorsqu'une personne quitte une situation de sans abri, le CPAS, sous certaines conditions, peut octroyer une « prime d'installation ». 14 personnes en ont bénéficié en 2021 (8 en 2020). Cette aide est équivalente à un revenu d'intégration de la catégorie « charge de famille », soit 1 449 euros. Elle est unique et ne peut être reproduite.

■ L'aide au paiement des cotisations de mutuelle

L'une des premières missions des CPAS est de vérifier l'assurabilité des personnes. Ainsi, pour toute demande, l'inscription à une mutuelle est vérifiée. S'il s'avère que la personne n'est pas en ordre, nos assistants sociaux se chargeront de remédier à la situation et, si le budget est déficient, ils proposeront la prise en charge du montant de la cotisation. En 2021, 28 demandes ont été prises en charge.

■ L'aide médicale urgente

Parallèlement, nous intervenons également dans l'aide médicale et pharmaceutique urgente qui nous est intégralement remboursée par le Ministère de l'intégration sociale. C'est une aide sous la forme d'une intervention financière du CPAS dans les frais médicaux de personnes en situation de pauvreté. L'aide médicale n'est pas une aide financière versée directement aux personnes. Elle sert uniquement à garantir un accès aux soins médicaux en payant le médecin, l'hôpital, le pharmacien, etc.

Elle concerne principalement les personnes en séjour irrégulier qui ne disposent pas de ressources suffisantes. Ces dernières ne peuvent prétendre qu'à l'aide médicale. Le remboursement est effectué sur base d'une attestation de soins spécifiant que les soins sont urgents.

QUELQUES PRÉCISIONS SUR NOS AIDES « NON REPRODUCTION DE LA PAUVRETÉ » ET « ÉPANOUISSEMENT SOCIOCULTUREL »

■ Les aides financières en la matière

Plusieurs aides peuvent être obtenues par nos concitoyens via la subvention « non-reproduction de la pauvreté » et « épanouissement socio-culturel ». Si diverses structures peuvent intervenir directement sur ces questions (voir plus bas), nous y contribuons aussi via des aides financières. De la sorte, le CPAS pourra prendre en charge des dépenses telles qu'un voyage scolaire, un abonnement sportif, une entrée à un spectacle... Il pourra également intervenir dans des dépenses qui arrivent en « amont » de la participation elle-même. Nous entendons ici la prise en charge des frais dentaires (enfant en bas âge), l'achat de matériel pour enfant... Nous devons constater que, en 2021, nous n'avons pas retrouvé le niveau d'intervention de 2019. Ceci s'explique par la crise sanitaire. En effet, de nombreuses activités ont été supprimées et, par conséquent, les demandes d'intervention ont été moindres. Toutefois, nous gardons un attachement fort à garantir l'accessibilité à la culture, mais aussi aux activités qui permettent aux personnes d'être en lien avec la société. Ceci répond, selon nous, à un besoin vital et nécessaire dans une perspective d'autonomisation. Sans sombrer dans le déterminisme, nous affirmons aussi notre volonté de rompre avec la reproduction de la pauvreté en agissant quotidiennement tant auprès des parents que des enfants.

■ L'« Article 27 »

L'article 27 de la Constitution dit : « Toute personne a le droit de prendre librement part à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et des bienfaits qui en résultent. ». L'asbl Article 27 existe depuis octobre 1999 et est organisée dans le Brabant Wallon par le Centre Culturel du Brabant Wallon (CCBW) qui s'associe par convention à divers partenaires sociaux et culturels. Les bénéficiaires peuvent obtenir auprès de ces partenaires comme notre Centre, des tickets d'entrée au prix de 1,25 € par spectacle. Le montant d'un ticket « Article 27 » pour le CPAS est de 5 €.

Les tickets sont distribués en fonction d'un « canevas d'octroi » établi par l'équipe des assistants sociaux du service social général.

En 2021, comme chaque année, nous avons acheté des tickets en suffisance. Néanmoins, pour des raisons évidentes liées à la crise, ceux-ci n'ont pu être utilisés. Leur durée de validité a été prolongée d'une année par l'asbl « article 27 ». Nous espérons que 2022 marquera la reprise de ce type d'activités.

■ Le « Resto-rencontres »

Le « Resto-rencontres » propose plusieurs fois par semaine du potage, des sandwiches, des croque-monsieur et, une fois par semaine, un repas chaud pour une somme modique. Notre Centre achète régulièrement des tickets pour les personnes en difficultés financières ou sociales. Chaque ticket peut être échangé contre une boisson, un potage, un sandwich...

Il relève de la responsabilité du travailleur social en charge du dossier de déterminer avec l'usager si ce type d'aide est le plus approprié pour répondre à sa demande.

Les usagers parlent du « Resto-rencontres » comme d'un lieu indispensable où ils reçoivent chaleur et amitié. Ils s'y sentent bien et reconnus en tant que personne à part entière. Nous pensons que c'est un lieu privilégié où des liens peuvent se tisser. Ceux-ci permettent de lutter efficacement contre l'isolement.

■ Le potager collectif

Depuis quelques années maintenant, le CPAS a mis en œuvre un potager collectif. Celui-ci se veut être un lieu de mixité et de mise en relation. Ainsi, tant des personnes du voisinage, que des institutions (Val des Coccinelles, ...) et des bénéficiaires du CPAS disposent de parcelles (actuellement 11 parcelles). Les différents participants organisent et gèrent le potager.

Faute de temps, nous avons demandé à notre partenaire D'Clic de s'occuper de l'animation du projet.

LES RÉUNIONS INTERNES AU SERVICE SOCIAL

Depuis la réorganisation du service en mai 2013, nous organisons une à deux réunions mensuelles. Elles se pratiquent avec les assistants sociaux en charge de l'énergie et de l'insertion socioprofessionnelle. Selon le besoin, le service administratif est également invité.

Dans le cadre des objectifs fixés au service social, ces réunions sont extrêmement importantes. Nous y travaillons essentiellement l'organisation du service et la gestion des dossiers. La méthodologie employée se veut participative avec un espace de parole réservé à chacun. Si cette méthodologie de construction prend du temps, elle a le mérite de tenir compte des visions de chacun. Indirectement, nous travaillons donc à la construction d'une homogénéité d'intervention tout en clarifiant le processus d'intervention.

Avec la crise les réunions de service ont été plus espacées. Les contacts informatiques et/ou téléphoniques ont été privilégiés. Au second semestre 2021, elles ont repris en présentiel.

LES ESPACES DE COLLABORATIONS ET DE PARTENARIATS

- Poursuite d'un espace de collaboration entre la maison d'accueil « La Maison'Elle » et le CPAS : La Maison'Elle accueille des femmes avec ou sans enfant(s) au sein de leur structure d'hébergement. Fréquemment, le Centre est amené à intervenir financièrement dans l'octroi d'un revenu d'intégration à la personne et/ou la prise en charge de frais d'hébergement ;
- Les coordinations familles : il s'agit de réunions réunissant la plupart des intervenants sociaux de la Commune. Nous y participons lorsque notre présence est nécessaire ou requise ;
- Le service d'insertion sociale : principalement organisé par D'Clic, le CPAS fait partie du Comité de Direction du service d'insertion et participe à la définition des différentes orientations ;
- Le « Pool logement » : il s'agit d'une rencontre qui réunit régulièrement l'échevinat des affaires sociales, un AS du service social communal, le travailleur social de l'ONE, le responsable du service social du CPAS et le responsable du service logement de D'Clic. L'objectif de cette réunion est principalement l'attribution des logements de transit ainsi que l'échange actualisé sur l'évolution des familles qui sont en logement de transit, le partage

d'informations sur les demandeurs de logements sociaux, sur la vacance de logements de dépannage... La collaboration avec les services et les personnes citées est particulièrement efficace et utile ;

- Les « ménages accompagnés » : l'accompagnement social développé au sein du secteur du logement social en Wallonie est issu des pratiques associatives apparues dans les années 80 avec pour caractéristique principale, le travail en collaboration avec des acteurs du social.

Depuis, le Code Wallon de L'Habitat Durable (CWLHD) via le décret du 9 février 2012, reconnaît la mission d'accompagnement social des sociétés de logements de service public (SLSP) et définit l'accompagnement social comme « l'ensemble des moyens mis en œuvre par les acteurs sociaux, pour aider les occupants d'un logement loué par un opérateur immobilier afin qu'ils puissent s'insérer socialement dans le cadre de vie, utiliser leur logement de manière adéquate, comprendre et respecter leurs devoirs contractuels, accéder à une aide adaptée à leur situation et à leurs besoins, auprès des services existants dans le secteur de l'aide à la personne et de l'action sociale ».

Il introduit également la fonction de référent social et la notion de « ménage accompagné » fondée sur la nécessité reconnue pour certains ménages en difficultés (au niveau économique, social...) de bénéficier d'une aide personnalisée.

Pour notre Centre, il s'agit d'une convention de collaboration rapprochée entre différents services sociaux communaux et la société de logements sociaux « Notre Maison ». L'objectif est d'intervenir de façon coordonnée auprès de personnes ou de ménages qui vivent des situations extrêmement problématiques en matière sociale et dans la façon d'occuper le logement social. Lorsqu'une personne est concernée, avec son accord, les partenaires utiles se réunissent afin d'envisager différentes solutions. Un projet d'accompagnement spécifique est alors proposé à l'intéressé. Celui-ci peut être la mise en place d'aide familiale, un accompagnement à la gestion budgétaire ou bien encore tendre vers une meilleure insertion sociale. Cette collaboration et cet accompagnement se révèlent souvent fructueuse. Nous pouvons constater une amélioration de ces situations particulièrement difficiles. Ce qui empêche celles-ci de dégénérer davantage et de provoquer des expulsions. Actuellement, 4 personnes/ménages font l'objet de ce suivi.

- La convention avec le centre de planning familial : l'objectif de la convention, signée en octobre 2003 et renouvelée annuellement, est de permettre aux personnes dont nous assurons le suivi de pouvoir se rendre aux consultations organisées par le Centre de planning familial sans que le prix de la consultation ne constitue un frein. De nombreuses per-

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

sonnes ne se rendent pas chez un psychologue ou n'entament pas de thérapie en raison du coût que cela représente.

Dans le cadre de cette convention, la consultation revient à 5€ pour le bénéficiaire. Une contribution de 15,95 € a été demandée au CPAS depuis 2019.

- Le plan de cohésion sociale (PCS) : dans un contexte de précarisation et d'exclusions croissantes, le PCS permet de coordonner et développer un ensemble d'initiatives au sein de notre commune. Le PCS soutient prioritairement le travail en partenariat en vue de renforcer les complémentarités entre les actions des pouvoirs publics et celles des secteurs associatifs ainsi que de construire des réseaux d'opérateurs. Une commission d'accompagnement, pilotée par la commune, veille également au bon déroulement du PCS, sous la houlette de la commune, d'un chef de projet et de partenaires, obligatoires ou facultatifs, selon la nature des actions.
- Des réunions entre les différents responsables de services sociaux de la commune sont aussi organisées régulièrement. Conscients de la similitude de nos objectifs, quelques fois par an, nous nous réunissons afin de réfléchir au développement d'une meilleure synergie et à accroître nos collaborations.
- En 2020 et 2021, étant donné les circonstances particulières, nous n'avons pas réinvesti le champ culturel et son accès. Néanmoins, notre objectif demeure de renforcer cet aspect. Outre l'accroissement des moyens consacrés à l'accès (Art 27, place de cinéma, ...), une assistante sociale collabore avec le Centre culturel afin de définir et promouvoir les actions culturelles en faveur de nos bénéficiaires.
- Il y a quelques années, nous avons conclu une convention avec une personne disposant d'une grande expérience dans le business plan des entreprises. Plus haut, nous parlions des indépendants qui éprouvent des difficultés financières et se tournent vers nous. Parfois, nous ne disposons pas des compétences nécessaires à analyser la situation comptable des intéressés et de la faisabilité financière du projet. Aussi, pour palier à cette difficulté, nous sommes aidés par cette personne bénévole. Cette dernière peut également conseiller nos bénéficiaires dans les projets entrepreneuriaux qu'ils souhaiteraient monter.
- Nous collaborons étroitement avec le CPAS de La Hulpe dans l'organisation du service de médiation de dettes dont vous trouverez le détail plus loin dans ce rapport.

LE SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

- La Régie de quartier est l'un de nos partenaires. Nous participons à la vie de celle-ci en y proposant certains bénéficiaires en stage. Nous acceptons aussi des stagiaires venant de la Régie en stage d'observation au service d'aide aux familles.
- De nombreux partenariats en matière énergétique tant avec nos partenaires communaux qu'avec l'extérieur (service d'insertion sociale, proénergie, expert énergétique, Agenda 21...).
- Fin 2019, nous avons débuté une convention avec l'asbl « Les Tamaris ». Ceux-ci organisent des permanences psycho-juridiques à destination des personnes victimes de violence conjugale. Les permanences ont débutées en janvier 2020 et se tiennent chaque deuxième jeudi du mois.
D'octobre 2020 à septembre 2021, il y a eu 11 prises en charge.
Pour rappel, les permanences ont une durée de 2 heures. Les consultations psychologiques ont, quant à elle, une durée d'environ 45 minutes à 1h. La psychologue peut ainsi voir 3 personnes maximum par permanence. Néanmoins, en cas d'urgence ou dans des situations plus complexes, les consultations peuvent atteindre 1 heure 30.
Dans le cadre de ces consultations, la psychologue n'a reçu qu'exclusivement des femmes. Même si des suivis plus longs ont été observés, dans la majorité des cas, les victimes n'ont été rencontrées qu'une à 5 fois maximum.
Les personnes rencontrées dans le cadre des permanences psychologiques sont âgées de 20 ans à 58 ans, même si la moyenne d'âge se retrouve entre 40 et 50 ans.
Ces femmes sont majoritairement touchées par des violences conjugales ou intrafamiliales. Sur les 14 consultations, 5 consultations se rapportent à des violences conjugales associées à des violences intrafamiliales. 9 consultations ne concernent qu'exclusivement des faits de violences conjugales.
- Une nouvelle collaboration a vu le jour par l'intermédiaire d'une convention réalisée avec le relais social du Brabant wallon. Cette collaboration a pour objectif de rechercher les solutions les plus adéquates en matière de sans abris.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL ADMINISTRATIF

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 25



nadine.carlier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 responsable
3 agents administratifs

SERVICE SOCIAL ADMINISTRATIF

ORGANISATION DU SERVICE

Accompagné par le coordinateur des services sociaux, le service social administratif travaille en étroite collaboration avec le service social général, l'insertion socioprofessionnelle et l'énergie. Le travail fourni est primordial dans l'organisation de notre CPAS.

MISSIONS PERMANENTES

Principalement, le service s'occupe de gérer la bonne suite du dossier, du dépôt de celui-ci pour le Comité spécial du service social à la notification de la décision. Ainsi, il veille constamment à :

- Faire les copies des dossiers devant être présentés lors du Comité ;
- Rassembler l'ensemble des propositions des assistants sociaux dans un même document ;
- Assurer le secrétariat du Comité ;
- Rédiger les PV des séances du Comité ;
- Faire les courriers de notification aux intéressés en veillant au prescrit légal ;
- Participer à la gestion du paiement des différentes aides ;
- Participer au recouvrement des aides ;
- Participer à la rédaction de différentes attestations ;
- ...

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2020 et 2021, outre ses missions permanentes, le service a également dû s'adapter aux différentes mesures gouvernementales destinées tant à contrer la crise sanitaires qu'à répondre aux différents prescrits en matières de subvention.

Lors des 21 séances du Comité spécial du service social général, le service a assuré la présentation administrative et le suivi :

- De 1378 dossiers sociaux ;
- De 1710 décisions.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE « ÉNERGIE »

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 22



julie.annoye@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale

SERVICE « ÉNERGIE »

ORGANISATION DU SERVICE

L'assistant social travaille en collaboration avec le coordinateur des services sociaux pour traiter des missions et activités relatives à l'énergie : l'eau, le gaz, l'électricité, le mazout ou plus globalement l'habitat.

MISSIONS PERMANENTES

L'activité du service s'effectue autour de deux axes équilibrés, conformément à la loi du 4 septembre 2002 et plusieurs décrets régionaux :

- Des actions curatives, visant à octroyer une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leur facture de gaz et d'électricité.

Il s'agit également d'accorder un accompagnement et une guidance sociale et budgétaire en faveur des personnes qui ont notamment des difficultés à payer leur facture de gaz et d'électricité. Cet accompagnement comprend la négociation des plans de paiement, la mise en ordre administrative et/ou la concrétisation de droits sociaux, tel l'accès au tarif social ;

- Des actions préventives, visant à sensibiliser les ménages à une consommation raisonnée, tout en veillant au bien-être des individus et au respect des droits du locataire.

Ces actions impliquent la visite des logements et l'analyse, tant des habitudes de consommation que du bâtiment et ses faiblesses. Il s'agit également d'accompagner le public lors de démarches diverses visant à éviter des difficultés ultérieures (ex : l'envoi de mauvaises données lors d'un déménagement) ou à négocier le meilleur tarif possible.

La collaboration avec les travailleurs du service social et de médiation de dettes reste un élément essentiel pour atteindre les objectifs fixés. La multitude de regards respectueux sur une situation, le soutien professionnel et la collaboration globale avec l'utilisateur permettant une meilleure intervention.

Les actions coordonnées en réseau sont une autre forme d'intervention possible, permettant d'allier les forces de différents agents de services communaux pour produire des événements riches, tant sur le fond que sur la forme. L'action du service au sein de l'Agenda 21 représente à ce jour la meilleure démarche en ce sens.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

LE FONDS SOCIAL DE L'EAU

Le fonds social de l'eau permet d'octroyer une aide financière aux bénéficiaires en difficulté de paiement pour leurs factures d'eau.

En 2021, le droit de tirage s'élève à 526€/an, majorés de 105€ par personne supplémentaire dans le ménage à partir de la quatrième personne. Un dépassement reste possible pour raison extraordinaire ou utilisation du solde d'une année antérieure. Au-delà des plafonds mentionnés ci-avant, le CPAS peut également intervenir sur fonds propres de manière exceptionnelle.

Ce mécanisme d'aide est organisé sous la forme d'un droit de tirage. Les sommes destinées à couvrir les dépenses d'intervention sont gardées sur un compte bancaire par les distribu-

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE « ÉNERGIE »

teurs. Lorsque les CPAS décident d'octroyer une aide, les distributeurs déduisent de la dette du consommateur le montant de l'aide accordée ou remboursent le montant alloué aux dépenses d'eau au propriétaire en cas de décompte de charges.

En 2021, 109 demandes (+16 par rapport à 2020) ont été présentées au Comité concernant des factures intermédiaires ou des décomptes. Cela représente 61 ménages différents.

Gestionnaire	2019		2020		2021	
	Subsides	Dépenses	Subsides	Dépenses	Subsides	Dépenses
InBW (Genval)	16.571	12.700	20.149	13.385	22.408,07 €	9.272,70 €
SWDE (Rixensart/Rosières)	6.779	8.025	9.243	8.472	6.317,12 €	6.722,07 €

Par rapport à 2020, le subside de la SWDE a fortement diminué. Son utilisation a également diminué mais est malgré tout supérieure au disponible. Le surplus étant pris en charge par le CPAS sur fonds propres.

Pour ce qui est du subside de l'InBW, il a augmenté mais les aides ont diminué par rapport à l'année passée. Il est important de noter que, même si le subside a été moins utilisé, les demandes restent malgré tout en augmentation avec 16 demandes introduites en plus cette année. Toutefois, le montant de celles-ci était moindre.

La collaboration avec les autres services du CPAS est primordiale notamment avec le service de médiation de dettes qui redirige automatiquement les ménages ayant un impayé pour leur facture d'eau vers notre service.

Enfin, les ménages présentant une consommation dite « anormale », sont suivis à plus long terme par l'assistante sociale.

LES ALLOCATIONS DE CHAUFFAGE

Le fonds social chauffage octroie une allocation aux ménages se trouvant dans une situation financière précaire et qui se chauffent au mazout. Les bénéficiaires peuvent demander une intervention jusqu'à 1.500 litres par année civile, soit 210 € maximum. Ce fonds est alimenté par une cotisation sur l'ensemble des produits pétroliers de chauffage à charge des consommateurs de ces produits.

En 2021, 38 demandes d'allocations chauffage (-3 par rapport à 2020) ont été présentées au Comité, ce qui représente 29 ménages différents. Un ménage pouvant introduire plusieurs demandes sur une année sans dépasser le maximum de 1.500 litres. Les demandes restent donc relativement stables par rapport à l'année dernière.

L'ÉNERGIE

■ Fonds gaz/électricité : aides énergie

Le CPAS dispose d'un fonds spécifique permettant d'octroyer une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité. Une partie de ce fond peut être également utilisé pour des actions préventives.

En 2021, 165 demandes ont été présentées au Comité (-13 par rapport à 2020) soit 89 dossiers. Les demandes concernent des interventions pour : les factures intermédiaires, annuelles et de clôture de gaz/électricité, des aides permettant de recharger les compteurs à budget de gaz/électricité, une aide pour l'achat de mazout ou encore des interventions pour des entretiens de chaudières, l'achat d'électro-ménager ou de matériel permettant des économies d'énergie. Ces trois derniers points représentent 7 actions préventives sur l'année.

Il faut noter que plusieurs interventions peuvent être regroupées au sein d'une même demande.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE « ÉNERGIE »

Bilan financier énergie (en €)	2018	2019	2020	2021
Nombre de demande	204	210	180	167
Subside	58.773	59.683	56.779 ¹⁰	62.124,26
Remboursement suite à décompte/ décision du Comité	5.971	5.872	8.019	6.016,23
Dépenses totales	57.430	55.218	60.542	50.936,09
Dépenses nettes	51.459	49.345	52.523	44.919,86

Par rapport à 2020, le montant du fonds a fortement augmenté grâce à un financement complémentaire de 12.471,53€.

Nous pouvons remarquer que les dépenses ont diminué. Ce résultat peut s'expliquer par la situation sanitaire qui s'est améliorée dans le courant de l'année 2021. Les personnes ayant été mises au chômage temporairement, ont pu regagner leur emploi, parfois de manière partielle. Une intervention financière n'étant donc plus forcément nécessaire.

Une autre piste de réponse, serait que, les personnes pouvant bénéficier du statut BIM (bénéficiaire de l'intervention majorée), ont pu, à partir du mois de février 2021, bénéficier du tarif social pour l'énergie. Ce tarif étant appliqué sur les factures mensuelles, certains ménages ont pu voir leur budget augmenter grâce à cette mesure gouvernementale.

Comme pour le Fonds social de l'eau, un travail de collaboration entre les différentes équipes du service social est important et primordial afin de travailler sur la situation globale du ménage et trouver des pistes d'action sur le long terme.

Il faut noter également, que certains ménages ont une situation budgétaire stable mais qui peut être vite mise à mal en cas de facture imprévue comme c'est le cas pour les factures annuelles. Dans ce cas, nous intervenons de manière plus ponctuelle mais en prenant soin de faire le point sur les consommations du ménage et les possibilités de les réduire en cas de sur-consommation.

■ **Fonds gaz/électricité : interventions dans le cadre de mesures de politiques énergétiques sociales préventives**

Le CPAS peut également faire usage du fonds gaz/électricité pour lutter contre la précarité énergétique. Les interventions doivent viser la diminution des consommations/coûts énergétiques, tout en assurant un confort de vie au ménage. Il peut s'agir de l'achat d'électro-ménager avec une bonne classe énergétique, à l'achat d'ampoules économiques ou encore d'un entretien de chaudière.

En 2021, 7 interventions (+1 par rapport à 2020) ont été présentées au Comité. Les dépenses atteignent 1.352,34€.

Il est important de noter, qu'en plus de la partie prévention du subsidie énergie, il existe également le subsidie PAPE dont nous parlerons plus tard dans ce rapport et qui est en lien avec les mesures préventives. Certaines actions préventives sont donc bien entreprises mais pas automatiquement imputées sur le Fonds énergie.

Partenariat avec « ABElectro » :

Certaines interventions préventives reprises ci-avant ont eu lieu pour l'achat d'électro-ménager. Ce type d'intervention était auparavant difficile à mettre en œuvre. En effet, il était demandé aux bénéficiaires de solliciter plusieurs devis auprès de firmes et magasins, ce qui n'aboutissait que rarement à un résultat concluant.

La mise en place d'un partenariat avec ABElectro avait permis de faciliter l'intervention, en proposant immédiatement des appareils de bonne qualité. Au-delà de l'aspect pratique, les prix pratiqués par le fournisseur sont particulièrement avantageux, ce qui en diminue la charge financière.

■ **Listing des compteurs à budget et consommateurs en difficulté de paiement**

Les fournisseurs ont la possibilité de communiquer les coordonnées de clients concernés par le placement d'un compteur à budget. Le CPAS reçoit également une liste des clients en défaut de paiement chez le fournisseur social ORES. Enfin, les sociétés de fourniture d'eau envoient régulièrement un listing des clients déclarés en défaut de paiement.

Dans chaque cas, les sociétés communiquent au client la possibilité d'interpeller le CPAS, en joignant les coordonnées de l'assistant social en charge des matières d'énergie. Dans le cas d'un ménage connu, un courrier est envoyé et/ou l'assistante sociale en charge du dossier est prévenue.

Pour cette année 2021, nous avons reçu en énergie :

- ❑ 105 courriers d'ORES et 76 courriers des fournisseurs avertissant du placement d'un compteur à budget. Ce qui augmente légèrement par rapport à l'année passée (+ 6 courriers d'ORES)
- ❑ 397 courriers d'ORES et 4 courriers des fournisseurs avertissant d'un défaut de paiement. C'est une très forte diminution par rapport à l'année dernière (-285 courriers d'ORES). Comme expliqué précédemment, cette dernière peut avoir comme origine la reprise économique partielle suite à la crise sanitaire de 2020 ainsi que l'application du tarif social élargi au détenteur du statut BIM.
- ❑ 20 courriers d'ORES signalant une perte de statut de client protégé.

Pour ce qui est de l'eau, nous avons reçu 32 mails de la SWDE (152 ménages en défaut de paiement) et 39 mails de l'InBW (315 ménages en défaut de paiement).

■ Les commissions locales pour l'énergie (CLE)

La commission locale pour l'énergie est composée :

- ❑ D'un représentant désigné par le conseil de l'action sociale, qui assure la fonction de président de la commission ;
- ❑ D'un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS ;
- ❑ D'un représentant soit du gestionnaire de réseau de distribution de gaz soit du gestionnaire de réseau de distribution d'électricité auquel le client est raccordé.

La commission se réunit à l'initiative du gestionnaire de réseau de distribution dans les situations suivantes :

- ❑ en électricité : lorsque les clients protégés en défaut récurrent de paiement bénéficient de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois et ne règlent pas le montant des consommations liées à cette fourniture minimale garantie ;

- en gaz : pour tous les clients protégés qui, pendant la période hivernale, ne sont plus en mesure d'alimenter leur compteur à budget. Ce dispositif se nomme le secours hivernal ;
- en électricité et en gaz : pour les clients protégés qui perdent leur statut de client protégé et qui n'ont pas signé de contrat chez le fournisseur de leur choix dans les délais requis ou qui ne transmettent pas une nouvelle attestation à la date de renouvellement ;
- en électricité et en gaz : pour les clients ayant fait l'objet d'une décision de la CLE favorable à la coupure de l'alimentation et qui estiment que la situation n'est plus justifiée. La saisine est alors faite par le client.

Une demande de rencontre est automatiquement envoyée à l'intéressé par l'assistante sociale dès réception de la demande de saisine. Pour ce qui est de la perte de protection, nous mettons tout en œuvre afin que le dossier soit réglé avant la CLE, soit en fournissant l'attestation nécessaire au maintien du statut de client protégé, soit en effectuant les démarches nécessaires afin que l'intéressé transfère ses compteurs auprès d'un fournisseur commercial.

Concernant le secours hivernal, il est obligatoire qu'une rencontre ait lieu au préalable entre l'assistante sociale et l'intéressé. Cette dernière permettra de définir le budget et donc, la nécessité ou non d'octroyer le secours hivernal. Ce budget est notre outil de travail lors de la rencontre et est donc indispensable.

Suite à la rencontre entre les membres de la commission et le bénéficiaire, une décision est prise en fonction de la problématique (octroi ou non d'un secours hivernal, perte de la fourniture au tarif social...).

En 2021, la CLE s'est réunie à 2 reprises (chiffre identique à 2020) pour un total de 9 dossiers (-5 par rapport à 2020) auxquels s'ajoutent 12 dossiers annulés (-6 pour 2020) grâce à l'intervention de l'assistante sociale.

■ Plan d'action préventive en matière d'énergie (PAPE)

Notre centre s'emploie au travers d'un nouveau cycle du PAPE (2021-2022), soit un montant total de subsides s'élevant à 17.956,42€. Suite à la crise sanitaire, le PAPE 2019-2020 avait été prolongé jusqu'au 31/3/2021. Le PAPE 2021-2022 a donc réellement débuté le 1er avril 2021.

Etant donné la situation, les actions collectives ont été mises en suspens. Pour ce qui est des kits énergie, plusieurs achats ont été faits en début d'année mais ont donc été imputés au PAPE précédent.

Poste budgétaire	Dépenses
Actions individuelles	2.784,08 €
Actions collectives	0 €
Kits énergie	0 €
Total global	2.784,08 €

Pour 2021, 11 visites d'un expert ont été organisées. L'une d'entre-elle n'a, malheureusement pas pu avoir lieu suite à l'absence de l'intéressé.

Ces visites ont pu mettre en lumière différentes problématiques sur l'utilisation de l'énergie. Plusieurs conseils ont pu être prodigués afin d'en rationaliser son utilisation. Du matériel a été remis aux intéressés. L'intervention de professionnels (chauffagistes) a également été pris en charge par ce subside.

■ D'autres pistes pour la prévention et l'information en énergie

Le CPAS a à sa disposition ou met également à disposition d'autres partenaires « Energic A Brac », un outil pédagogique et ludique pour mieux comprendre le marché de l'énergie en Belgique. Le CPAS de Rixensart est devenu Centre de référence pour l'éventuelle mise à disposition de l'outil dans la région du centre du Brabant Wallon. L'outil reste en dépôt au CPAS de Rixensart suivant la convention signée. Il n'a néanmoins pas été utilisé en 2020 ni en 2021.

Un autre levier d'action est l'opération MEBAR. La Région wallonne accorde une subvention aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie.

Pour obtenir la subvention, le demandeur doit s'adresser au CPAS de sa commune. C'est lui qui vérifiera au cas par cas les conditions d'octroi et qui lancera la procédure si le demandeur et les travaux concernés répondent aux conditions légales. Les conditions d'accès sont particulièrement restreintes.

En 2021, aucune intervention n'a été initiée ou adressée au CPAS.

■ **Gestion des transferts des compteurs d'énergie et d'eau et pour les logements situés sur le site du CPAS**

Une autre mission du service énergie est la gestion des transferts de compteurs d'énergie et d'eau pour les maisons/maisonnettes/flats situés sur le site. L'assistante sociale répond à ces demandes grâce à des canaux de communications privilégiés.

■ **Les autres missions du service énergie**

L'assistante sociale reçoit des personnes en difficulté dans les matières liées à l'énergie. Ce travail est difficilement quantifiable mais il est pourtant conséquent ! Il concerne divers sujets et problématiques :

- Lecture d'une facture d'énergie ;
Explication quant à la procédure en défaut de paiement, à la pose d'un compteur à budget ou son utilisation ;
- Plaintes adressées aux fournisseurs ou à la CWAPE ;
- Comparaison des prix proposés par les fournisseurs d'énergie et/ou explication des démarches pour effectuer un changement ;
- Négociation de plans de paiement ;
- Information de base concernant les économies d'énergie/primes ;
- Information liée à un droit (tarif social, obligation du propriétaire de poser un compteur séparé) ;
- Accompagnement dans des démarches administratives ;
- Information de 1^{re} ligne (quelle personne à contacter en cas de raccordement, obtenir les coordonnées d'un fournisseur...) ;
- Information sur la hausse des tarifs et l'achat groupé
- Information sur le fonds social de l'eau ;
- Information sur l'allocation chauffage.

Notre service a été fortement impacté en fin d'année 2021 par la hausse des prix de l'énergie. Un nombre croissant de demandes de renseignements a été constaté. D'autant plus que certains fournisseurs n'ont pas hésité à doubler, voire tripler le montant des factures mensuelles sans avoir préalablement envoyé de facture annuelle. C'est un nouveau type de population en demande qui se voit contraint de se rendre au CPAS pour des renseignements mais également des demandes d'aides financières. L'état de besoin ne se limitant plus aux populations bénéficiant d'un revenu de remplacement ou un bas salaire mais semble s'étendre, à présent, à une population avec des revenus moyens.

■ Organisation et participation à des actions communautaires visant à informer et conseiller la population sur différents thèmes.

En 2021, l'assistante sociale a participé à différentes rencontres et activités visant à informer la population sur le thème de l'énergie et du développement durable :

- Participation à l'Agenda 21, il a été question durant cette année de mettre sur pied une nouvelle formule d'information au public. Les thèmes abordés seront variés et certains traiteront de l'énergie, de l'eau mais surtout de l'URE (utilisation rationnelle de l'énergie);
- Participation au cycle de conférence « Donnons un futur au présent » (Déconfinement, Reset - Un redémarrage en mode sans échec).

Ce genre d'action permet d'apporter une visibilité au service énergie, et, par extension, au CPAS. Il s'agit également de nouer des contacts solides avec des partenaires de travail. L'intégration du CPAS au sein du Comité d'Agenda 21 a permis d'ouvrir la porte à des partenariats. La participation du centre, même minime, à des actions globales s'inscrit dans une volonté d'ouverture auprès du réseau rixensartois.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 16



aurelie.bauchau@rixensart.be

SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

ORGANISATION DU SERVICE

Le Service d'Insertion Socioprofessionnelle travaille en complète collaboration avec ses collègues internes du service social général, du service social administratif, du service du personnel du CPAS et de la comptabilité.

Le Service Insertion Socioprofessionnelle travaille également avec de nombreux collaborateurs externes. Les deux partenaires externes principaux sont : le FOREM et la Mission Régionale pour l'Emploi (MIRE asbl, subventionnée par la Région wallonne).

Le FOREM intervient principalement pour le suivi avant et après la mise à l'emploi classique ou sous toutes autres formes de mises à l'emploi (Art60§7, Art61, SINE, PTP, MISIP...).

La MIRE asbl assure le suivi après la fin du contrat de travail Art.60§7. Cette collaboration avec la MIRE asbl permet aux personnes en fin de contrat de travail Art60§7 de bénéficier d'un coaching individuel dans les trois derniers mois de leur contrat et après la fin de celui-ci.

Notre commune et notre CPAS sont les partenaires de la Maison de l'emploi (décentralisation des services du FOREM) de Rixensart en « intercommunalité » avec la Commune de Lasne.

Le Service Insertion Socioprofessionnelle du CPAS assure une permanence à la Maison de l'emploi de Rixensart tous les lundis matin de 8h30 à 12h00.

Un Espace Public Numérique est accessible à la Maison de l'Emploi de Rixensart tous les matins de 8h30 à 12h00 pour les personnes qui ne disposent pas d'un accès numérique. Un conseiller emploi est disponible pour les aider lors de leur passage.

MISSIONS PERMANENTES

Le Service d'Insertion Socioprofessionnelle de Rixensart a deux missions principales : la recherche active d'emploi et la mise à l'emploi entre autres par le biais de mesures d'aide à l'embauche comme par exemple le contrat de travail Art60 §7.

Pour la recherche active d'emploi, une personne peut venir pour diverses raisons :

- pour une remobilisation. Ces personnes sont très souvent envoyées par leur assistante sociale ou à la demande du Comité Spécial du Service Social,
- pour la création et la détermination d'un projet professionnel,
- pour une recherche et la mise en place d'une formation qualifiante,
- dans sa recherche d'emploi.

Pour les mises à l'emploi via le contrat de travail Art60§7, son but est de signer un contrat d'insertion (ou de réinsertion) qui permet au travailleur d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles et de se former.

Le contrat de travail via la mesure Art60§7 est un contrat de travail à durée indéterminée avec une clause résolutoire limitée aux nombres de jours nécessaires pour ouvrir le droit aux allocations sociales.

Il y a deux types de personnes concernées par la recherche d'emploi au sein du Service d'Insertion Socioprofessionnelle :

1/ Les personnes rencontrées par les conseillers emploi de la Maison de l'emploi de Rixensart mais qui ne sont pas connues ou aidées par notre CPAS.

2/ et, principalement, les bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS signalés par le Service social général et rencontrés régulièrement par l'agent du Service Insertion Socioprofessionnelle.

Lorsqu'un contrat de travail art.60§7 prend fin au CPAS, la personne continue à être suivie au niveau de son insertion professionnelle.

Ce suivi est proposé trois mois avant la fin du contrat de travail en collaboration avec un job coach de la MIRE, à raison d'une fois par semaine.

Deux cas de figure :

1/ Les personnes rencontrées à la Maison de l'emploi, ne sont pas connues ou aidées par le CPAS (exemple : personnes qui arrivent à la Maison de l'emploi et qui sont sans revenu ou avec des problèmes de logement, de santé, voir exclues temporairement ou définitivement des allocations de chômage...);

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2/ Une importante partie des bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS est signalée par le Service social général et est rencontrée régulièrement par le service insertion. Souvent les personnes ne peuvent être mises à l'emploi directement, sans préparation ; elles doivent être suivies dans un processus d'insertion, via des formations ou de l'insertion sociale notamment. Lorsqu'un contrat de travail art.60§7 prend fin au CPAS, la personne continue à être suivie au niveau de son insertion professionnelle, souvent en étroite collaboration avec la Mission régionale pour l'emploi (op.cit.). Pour mémoire, une personne en contrat de travail art.60§7 peut demander à être suivie par un job coach de la MIRE, à raison d'une fois par semaine, dans les trois derniers mois de son contrat (mise en « ordre » du CV, exploration de pistes porteuses en matière d'emploi, formations nouvelles et/ou complémentaires...).

LES CHIFFRES DE 2021

Les recherches actives d'emploi

Au cours de l'année 2021, 85 dossiers de recherche d'emploi ou de recherche de formation ont été suivis.

Les mises à l'emploi

Il faut préciser que ces mises à l'emploi sont l'aboutissement d'un « parcours d'insertion » plus ou moins long.

En totalisant les contrats en cours lors des années 2019 et 2020, 27 personnes ont pu bénéficier d'une mesure de mise à l'emploi, dont 14 personnes engagées durant l'année 2021.

Mise à l'emploi par le biais de l'article 60 §7 de la loi organique des CPAS.

Ce terme fait référence à l'article 60 de la loi organique des CPAS et à son paragraphe 7, plus particulièrement.

« La mise à l'emploi conformément à l'article 60 § 7 est une forme d'aide sociale permettant au CPAS de procurer un emploi à une personne, qui s'est ou qui est éloignée du marché du travail, et a pour objectif de réintégrer cette personne dans le régime de la sécurité sociale et de la réinsérer dans le processus du travail. Le CPAS est toujours l'employeur juridique. Le centre peut occuper la personne dans ses propres services ou la mettre à la disposition d'un tiers employeur. Le CPAS reçoit une subvention des autorités publiques fédérales pour toute la durée de la mise à l'emploi et bénéficie en tant qu'employeur d'une exemption des cotisations patronales. » - Base légale : la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, article 60, par.7 (Texte ext. Du site du SPP-IS - <https://www.mi-is.be/fr>).

Pour les 14 personnes engagées sous ce statut dans le courant de l'année 2021, voici les différents endroits où les contrats de travail se sont déroulés :

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

- 1) Exécution du contrat « en interne » au CPAS durant l'année 2021 :
 - MR/MRS - service nettoyage : 3 personnes
 - MR/MRS - Service animation : 2 personnes
 - MR/MRS - Service cuisine : 2 personnes
 - MR/MRS- Service soins-aide-familiale : 1 personne

Total : 8 personnes

- Emplois sous contrat CPAS, avec mise à disposition (par convention) à l'extérieur du CPAS:
 - La Ferme de Froidmont insertion asbl : 1 personne
 - Service travaux de la Commune de Rixensart : 1 personne
 - Les Petits Riens asbl - Wavre et Namur : 2 personnes
 - UOPC- Librairie d'Auderghem en Art61- vendeur en librairie : 1 personne
 - La crèche Origin asbl - Préposée à l'entretien et Aide aux puéricultrices : 1 personne

Total : 6 personnes.

Chaque personne mise à disposition, fait l'objet d'une convention de « mise à disposition » avec l'endroit d'exécution du contrat de travail.

La personne fait l'objet d'un suivi sur son lieu de travail, avec des rencontres de communications/évaluations régulières en début du contrat (en général durant les trois premiers mois ; plus « à la demande » d'une des parties, si nécessaire).

Il y a également un suivi dans les derniers mois qui précèdent la fin de contrat.

En 2021, 4 contrats ont été interrompus de manière prématurée. Cela reste exceptionnel mais constitue tout de même un échec dans le processus de réinsertion pour ces personnes.

Certaines interruptions prématurées des contrats de travail sont dues aux faits que les personnes concernées sont vraiment très éloignées du marché de l'emploi, pour des raisons diverses et, dans ce cas-ci, pour des raisons de santé.

Malgré le contexte de 2021 encore très compliqué, les réussites sont nettement plus importantes en qualité et en quantité que les contrats terminés prématurément.

CPAS - les collaborations internes

Le service insertion socioprofessionnelle fonctionne en étroite collaboration avec les autres services du CPAS.

Le service social général collabore pour l'instruction des dossiers et le suivi des décisions du Comité spécial du service social.

Le service du personnel intervient dans l'élaboration des contrats de travail art.60§7, en interne comme en externe.

Le service du Directeur financier, pour les subsides, mais aussi pour la facturation de la contribution financière, en cas de mise à disposition d'une asbl ou d'une association extérieure au CPAS.

Collaborations avec les services externes

■ Le FOREM : un partenaire incontournable

Le Service Insertion Socioprofessionnelle du CPAS a continué, pour une 8ème année consécutive, à participer au « dispositif d'appui aux assistants sociaux du FOREM ».

Ce dispositif vise notamment à trouver des solutions « en réseau » pour des personnes suivies par les assistants sociaux du FOREM (en partenariat avec les secteurs de la Santé mentale, l'AWIPH, les Régies de quartier, le réseau d'enseignement).

■ La Maison de l'emploi

La Maison de l'emploi, est un outil pour l'ensemble de la population rixensartoise.

Citons parmi ses missions : les démarches administratives auprès du FOREM, l'accès aux offres d'emploi, l'accès gratuit aux technologies d'information et communication, les offres de formation, les formations proposées directement à Rixensart (ouvertes à tous) et les suivis individuels par un conseiller FOREM.

Il est plus intéressant pour les personnes en recherche d'insertion professionnelle, de se rendre dans un lieu spécialisé où « tout le monde » peut se rendre, en évitant ainsi le piège d'une certaine stigmatisation.

L'utilisation du dispositif « Mise en situation professionnelle » (MISIP), permet un stage de découverte d'un nouveau milieu professionnel (stage non rémunéré, mais qui fait l'objet d'un encadrement spécifique et d'une assurance du FOREM).

En 2021, nous avons pu conclure 3 MISIP permettant la découverte d'un nouveau milieu professionnel aux usagers du CPAS.

Une convention de partenariat FOREM/CPAS de Rixensart a été conclue en 2021. Celle-ci a été reconduite pour 2022.

Comme expliqué auparavant, les conseiller(ère)s de la maison de l'emploi collaborent avec l'agent d'insertion du CPAS de Rixensart. Ces échanges informels sont très utiles pour garantir le sens des actions entreprises par les deux intervenants.

Chaque CPAS a le choix de demander à signer ou non une telle convention.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

Concrètement, la première signature de cette convention de collaboration en 2021 nous a permis :

- ❑ d'officialiser le travail conjoint réalisé depuis des années ;
- ❑ d'assurer 6 rendez-vous d'échanges entre les équipes ;
- ❑ de nous réunir 3 fois cette année pour le suivi des actions ;
- ❑ de respecter le cadre du RGPD.

La signature de cette convention engendre un supplément de travail administratif à prévoir dans le planning de l'agent d'insertion du service d'insertion socioprofessionnelle. Les vraies plus-values de la signature de cette convention en 2021 sont :

- ❑ une meilleure cohérence dans le suivi des dossiers communs,
- ❑ une ouverture du réseau de partenariat social,
- ❑ une analyse plus fine et précise du projet professionnel de la personne,
- ❑ et donc, un gain de temps et d'efficacité dans le suivi de la personne en recherche d'emploi ou de formation.

Grâce à cette convention de partenariat, nous avons également pu mettre en œuvre cette année :

- ❑ La réalisation de collaboration du passeport drive de 2020 qui c'est réalisé en 2021 suite aux conditions sanitaires difficiles.
- ❑ La réalisation de la formation en collaboration avec le Forem intitulée « S'estimer plus pour mieux s'orienter » ; réalisée au sein des bâtiments du CPAS de Rixensart, et donnée par un agent partenaire du FOREM. Afin d'assurer une mixité du groupe, cette formation était suivie par 5 candidats : 3 candidats FOREM ayant droit aux Allocations de chômage et 2 des candidats CPAS bénéficiant du revenu d'intégration. Cette formation était d'une durée de 2 mois ½ à raison de 2 jours par semaine en présentiel et ½ journée en distanciel pour le coaching individuel.

- La Ferme de Froidmont insertion (asbl) et la Régie des quartiers « Notre maison ». La Ferme de Froidmont Insertion organise régulièrement des mises à l'emploi mais aussi l'accueil de nouveaux stagiaires CPAS au sein de leur formation de commis de cuisine/commis de salle et en maraîchage.

LE SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

■ Pour la Régie des quartiers :

Préformation bâtiments et jardins pour des stagiaires bénéficiaires du Revenu d'intégration (avec une diversification récente par la nouvelle coordinatrice, vers d'autres métiers : aide familiale, aide puéricultrice...).

Cette année 2021, deux personnes bénéficiant du revenu d'intégration ont suivis toute la formation proposée par la Régie des Quartiers de préformation en bâtiments et jardins.

Une personne a été engagée en CDD de 3 mois au service travaux de la commune de Rixensart à la suite de sa formation.

L'autre candidat est en cours de suivi de formation en français chez D'clic, suit également les cours théoriques pour l'obtention de son permis de conduire de type B et poursuit sa détermination professionnelle. Il a le projet de commencer en 2022 une formation qualifiante dans le domaine de l'Horeca.

Des matinales de l'emploi

Des « Matinales de l'emploi » sont organisées en partenariat avec les CPAS de Lasne et La Hulpe.

Le principe : choix d'un thème en lien avec la recherche active d'emploi, recherche de partenaires extérieurs et invitations ciblées vers le « public CPAS » et demandeurs d'emploi.

Les matinales de l'Emploi n'ont pas pu être réalisées cette année suite à la crise sanitaire mais vont reprendre petit à petit.

COLLABORATIONS AU NIVEAU SUPRA LOCAL

Outre le FOREM - déjà cité- nous avons recours aux différents secteurs de la formation et de l'orientation : Mission régionale pour l'emploi (Mire-BW), Carrefour emploi formation (CEFO), le Service d'informations et de conseils sur les métiers et les formations (SIEP), le CESEP à Genappe et Nivelles, Inter-CPAS réseau d'échange d'information et de savoirs entre assistants sociaux de la Province, différents services de l'ONEM, le service « main d'œuvre étrangère » de la Région wallonne (via la Direction régionale du FOREM), la Commission insertion-précarité de la Fédération des CPAS.

Ces collaborations se font dans le respect du secret professionnel des assistants sociaux et des codes de déontologie auxquels sont soumis les différents partenaires; ainsi que dans le cadre de la mesure européenne du « Règlement général de protection des données » (RGPD).

QUELQUES CONCLUSIONS, REMARQUES ET CONSIDÉRATIONS

Cette année, plusieurs démarches ont été réalisées afin d'améliorer le suivi des chercheurs d'emploi et les travailleurs.

Des rendez-vous tripartites entre l'usager, l'assistante sociale et l'agent d'insertion, ont été réalisés dans le but d'inclure directement dans les PIIS, le projet de recherche active d'emploi de la personne suivi par notre centre.

Le Service Insertion Socioprofessionnelle de CPAS n'est pas comparable à de l'intérim et ne peut pourvoir rapidement à certaines offres d'emploi.

La mise en route d'un projet professionnel est longue. Lors des « échecs », le travail d'accompagnement consiste alors – autant que possible – à recréer un projet professionnel constructif. Ce travail prend du temps.

Une nouvelle fiche d'évaluation pour les personnes en contrat de travail art60§7 a été adaptée afin de correspondre le plus possible à la réalité de terrain des travailleurs.

La convention de mise à disposition d'un travailleur avec les partenaires des futurs contrats de travail Art60§7 a été revue afin d'être en adéquation avec le contrat de travail signé.

Pour terminer, à titre d'exemple, voici le parcours de Madame K.

Madame K est âgée de 46 ans. Elle est aidée financièrement par notre centre depuis décembre 2019.

Madame a très rapidement pris contact avec l'agent d'Insertion afin d'envisager une recherche d'emploi en tant que « peintre en bâtiment », métier qu'elle a déjà réalisé durant de nombreuses années dans la société de son ex-mari.

Madame K. a introduit une demande d'aide au CPAS de Rixensart suite à sa demande de divorce et aux risques de maltraitements de son ex-mari.

Madame a travaillé pendant plus de 20 ans dans la société de son ex-mari en tant que peintre en bâtiment et aide administrative.

Elle y avait le statut de conjointe aidante dans la société. Elle n'a jamais été rémunérée pour le travail réalisé.

Elle a retrouvé un logement mais est, du jour au lendemain, sans travail.

Après une recherche en tant que peintre en bâtiment infructueuse, elle décide de venir consulter le service insertion socioprofessionnelle.

Elle désire retrouver le plus vite possible un emploi car elle a toujours travaillé et ne supporte pas de rester dans l'inactivité. Elle n'a jamais perçu de salaire directement.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

Son moral est au plus bas. Elle a besoin de trouver un emploi reconnu afin de se reconstruire psychologiquement et se gérer financièrement.
Nous réalisons ensemble son CV.

Vu que les métiers dans le secteur du bâtiment sont en pénuries, je lui conseille donc de se présenter au plus vite à l'ALE de Rixensart afin de proposer ses services en tant que peintre en bâtiment.

Aucune mission dans ce domaine n'est demandée lors de son passage.

Par contre, une demande urgente est présente pour une aide de préposée à l'entretien et d'aide aux puéricultrices dans une crèche de Rixensart.

Lors de son entretien avec la responsable de la crèche, Madame précise bien qu'elle bénéficie de l'aide de notre centre.

Après un essai en mission ALE, la responsable de la crèche se rend compte des compétences professionnelles et surtout, de la motivation de Madame K.

La responsable de l'ALE et la responsable de la crèche prennent contact avec le service insertion Socioprofessionnelle afin d'envisager un contrat de travail Art60§7.

Madame K. désire relever le défi.

Elle accepte de nous donner son accord pour faire partie de la convention de partenariat entre le FOREM et le CPAS de Rixensart.

Elle commence un contrat de travail Art60§7 pour une période de 18 mois.

Après sa deuxième évaluation de travail, Madame K nous signale qu'elle a trouvé sa place et ses marques. Elle apprécie le contact avec les enfants et pense à se réorienter professionnellement dans le domaine de la petite enfance à la fin de son contrat de travail Art60§7. Elle envisage de commencer une formation d'aide-puéricultrice en septembre 2022 et avec l'accord de sa responsable, pourra réaliser ses stages directement sur son lieu de travail.

Si tout se déroule comme prévu, en juin 2023, lors de la fin de son contrat de travail Art60§7, Madame K. sera dans les conditions pour ouvrir son droit aux allocations de chômage mais surtout, aura un diplôme d'aide-puériculture en poche avec une expérience d'un an et demi dans le domaine de sa recherche d'emploi.

Voici un bel exemple de la réalisation d'une mise à l'emploi grâce au réseau social Rixensartois.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE DE MÉDIATION DE DETTES

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 31



sara.sengier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale
1 juriste

SERVICE DE MÉDIATION DE DETTES

ORGANISATION DU SERVICE

Le service a ouvert le 1^{er} janvier 2016, à l'initiative du Centre en collaboration avec le CPAS de La Hulpe. Il est géré par une assistante sociale à temps plein qui bénéficie de l'appui d'une juriste. Une collaboration positive entre l'assistante sociale et la juriste a pu se mettre en place. Celle-ci permet un riche échange d'opinions et de ressentis quant aux diverses situations rencontrées. La collaboration, l'échange et l'écoute attentive des souhaits et des limites de la personne aidée ont été placés au centre de la construction du service. **Le climat de confiance que l'on souhaite installer étant essentiel à la mise en place de solution à long terme.**

Avec la crise sanitaire, les permanences au CPAS de La Hulpe ont été suspendues. La collaboration reste néanmoins active et les suivis se poursuivent sur rendez-vous. Les entretiens se font uniquement sur rendez-vous tant à La Hulpe qu'à Rixensart afin de viser une plus grande efficacité mais surtout une plus grande disponibilité pour les usagers.

La collaboration entre le service de médiation de dettes, le service énergie et le service social général au sein du CPAS de Rixensart reste très positive et permet la mise en place de nombreux suivis. La création d'un réseau interne au CPAS autour d'un bénéficiaire permet d'imprimer une dynamique et d'insuffler un élan positif à des personnes bien souvent fragilisées. En effet, les échanges d'informations entre services, avec l'accord du bénéficiaire, sont plus rapides et permettent de démontrer une efficace certaine ainsi qu'un cadre sécurisant.

Tant l'assistante sociale que notre juriste bénéficient d'une formation continue dans les matières relatives à l'endettement.

MISSIONS PERMANENTES

Les suivis se font exclusivement à la demande des usagers. En effet, la collaboration active de la personne endettée est l'une des conditions primordiales à l'aboutissement du dossier. Il est donc impératif qu'un engagement fort soit démontré dès l'ouverture du dossier. Les premiers entretiens servent, outre l'aspect administratif et la récolte de différents documents, à l'explication de la procédure. Il est important que l'utilisateur soit rassuré dès le départ quant à la procédure dans laquelle il s'engage. Il doit aussi mesurer l'implication d'une telle mesure, celle-ci ayant un impact sur son mode de vie.

Une fois la relation de confiance établie, une analyse budgétaire est réalisée par l'assistante sociale. Dans un premier temps, l'analyse du budget permet bien souvent aux usagers de réaliser l'importance de certaines charges. Certaines peuvent être revues mais d'autres restent épineuses.

Dans un second temps, un contact est pris avec les créanciers afin d'établir un relevé précis des montants dus, du nombre de créanciers et de l'état d'avancement de la procédure de récupération. Dès l'analyse budgétaire terminée, une analyse de la situation et des solutions envisageables est transmise à la personne en situation d'endettement. Cette dernière doit marquer son accord pour la proposition qui sera faite aux créanciers. Celle-ci peut prendre 3 formes :

- une médiation amiable sans guidance budgétaire, où l'utilisateur reste maître de sa situation financière et s'engage, notamment via la signature d'une convention, à assurer chaque mois selon les modalités précisées par les deux parties, le remboursement des créanciers ;
- Une médiation amiable avec mise en place d'une guidance budgétaire partielle ou complète. Les ressources sont versées, au préalable, sur un compte de gestion budgétaire et les versements aux créanciers seront réalisés soit par l'assistant social en charge du service de médiation de dettes, soit par l'assistant social de référence (service social général) ;

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE DE MÉDIATION DE DETTES

- un règlement collectif de dettes, les ressources transitant alors par un médiateur de dettes qui prélèvera dans la mesure des possibilités de l'usager un montant destiné aux créanciers et reversera mensuellement un disponible permettant à la personne endettée de subvenir à ses besoins ainsi qu'au paiement de l'ensemble de ses charges. Ce montant est appelé « pécule de médiation » et est décidé lors du premier entretien avec le médiateur faisant suite à l'ordonnance d'admissibilité prononcée par le Tribunal. Ce pécule est révisable tout au long de la procédure si la situation de la personne évolue positivement ou négativement. Cette mesure peut également s'accompagner d'une guidance budgétaire, soit à la demande de l'usager soit à la demande du médiateur.

Dans le cas où la médiation amiable n'est pas possible, le dossier est transmis, après la réalisation de l'analyse budgétaire et avec accord de l'usager, à la juriste du CPAS de Rixensart qui rédigera la requête avant envoi au Tribunal afin d'introduire un règlement collectif de dettes. Un suivi peut également être nécessaire pour certaines personnes particulièrement fragilisées lors de la mise en place du règlement collectif de dettes afin d'assurer une transition en douceur entre notre service et le médiateur judiciaire.

Enfin, dans certains cas, nous travaillons sur la mise sous administration de biens de la personne avant d'entamer le travail en médiation de dettes. Celui-ci se fera alors avec l'administrateur de biens.

Le service de Médiation de dettes a instruit 40 nouveaux dossiers au 31 décembre 2021.

Proportionnellement, il y avait 7 dossiers instruits auprès du CPAS de La Hulpe et 33 auprès du CPAS de Rixensart. Le service a continué également à suivre 49 dossiers soit pour des médiations amiables mises en place au cours des années précédentes, soit pour la finalisation de la mise en place de règlement collectif de dettes, soit pour des suivis en gestions budgétaires. Parmi les médiations amiables poursuivies, six ont pu être clôturées après apurement total des dettes. Neuf gestions budgétaires sont mises en place en accompagnement de la médiation amiable ou du RCD. Trois personnes sont suivies pour une guidance budgétaire sans ouverture d'un compte assorti. Ce sont donc 89 dossiers qui ont été gérés par le service de médiation de dettes au cours de cette année dont 72 sont valorisables auprès du SPW pour la subvention du service de médiation de dettes.

Parmi ceux-ci, outre de nombreuses analyses budgétaires, 12 règlements collectifs de dettes ont pu être mis en place pour des situations de surendettement conséquentes, 6 plans amiables sont arrivés à terme. A ce stade, une trentaine de personnes sont suivies dans le cadre d'une médiation amiable. Une dizaine de requêtes en règlements collectifs de dettes sont en cours de préparation et deux dossiers sont admis en administration de biens.

Bien que les allocataires sociaux restent majoritairement représentés, 60% des dossiers, les personnes bénéficiant d'un salaire (employé ou indépendant) représentent 38% des personnes suivies. Parmi cette dernière tranche, nous comptabilisons 90% de personnes isolées et de familles monoparentales.

La tranche des 18/25 ans a considérablement diminué cette année. Les tranches d'âge les plus représentées sont les 26/35 ans (21%), 36/45ans (30%) et 46/55ans (21%). Les personnes pensionnées représentent quant à elle 10% de nos dossiers et restent majoritairement guidées vers le règlement collectif de dettes considérant l'absence d'évolution possible des ressources. Les statistiques de cette année 2021 tendent à démontrer que les travailleurs, qu'ils soient employés ou indépendants, sont de plus en plus en difficultés. La perception d'un unique revenu

ne suffit bien souvent pas pour assumer l'ensemble des charges. Néanmoins nous constatons que 27% des nouvelles demandes reçues en 2021 sont des ménages. Si l'impact du coût du loyer reste particulièrement important sur le budget des personnes rencontrant des situations d'endettement, le coût des gardes d'enfants, du carburant ainsi que des charges énergétiques constituent un coût considérable dans les budgets.

Le montant des subsides perçus en 2021 pour l'année 2020 s'élèvent à 19.387, 45€.

AVANTAGES PROPOSÉS PAR LE SERVICE

Les avantages ressentis au cours des années précédentes restent d'actualité. Ainsi, nous pouvons mettre en évidence :

- La centralisation des services qui évite l'éparpillement des dossiers entre plusieurs services, voire institutions ;
- Une compétence accrue en matière de surendettement et en recherche d'aide appropriée ;
- Le renforcement des relations avec les différents intervenants dans cette matière (ex : huissiers de justice, service de recouvrement...) ;
- L'offre d'un service immédiat et facilement accessible sur le territoire communal ;
- La proximité des différentes matières et des intervenants par la collaboration étroite entre le service social général et la médiation de dettes, qui occasionne par ailleurs un traitement plus rapide et donc un gain de temps ;
- La collaboration accrue entre les CPAS et le renforcement du réseau.
- Un travail sur la gestion des budgets qui permet aux bénéficiaires de moins faire appel à l'aide financière et donc d'accroître le sentiment d'autonomie et d'évolution dans leur situation.

DEUX TYPES D'ENDETTEMENT

La mise en place du service de médiation de dettes a confirmé l'existence de deux types principaux d'endettement : l'un structurel, l'autre conjoncturel.

Le premier est dû à des ressources insuffisantes ne permettant pas aux individus de faire face à leurs besoins et d'assumer l'ensemble de leurs charges. Le second est la conséquence d'une suite d'événements bien souvent indépendants de la volonté de l'utilisateur et mettant soudaine-

ment en difficulté financière une personne. Ce type d'endettement est souvent rencontré suite à une faillite, à une séparation, à un décès, à une maladie, ... un accident de la vie. Toutefois, nous notons également qu'un manque d'apprentissage de la gestion d'un budget est bien souvent aussi synonyme d'endettement. La situation devient particulièrement compliquée lorsque l'individu cumule un manque de ressources et une difficulté de gestion. La facilité à contracter de multiples crédits apparaît alors comme une solution évidente à un manque de ressources.

CONCLUSIONS

L'année 2021 a marqué une transition entre le début de la crise sanitaire et le retour progressif à ce que l'on avait mis en place depuis l'ouverture du service. Nous avons pu retravailler les rendez-vous en présentiel tout en maintenant une collaboration par mail pour permettre de dégager du temps à l'assistante sociale pour les nombreuses démarches administratives à réaliser. Le télétravail à mi-temps s'est avéré bénéfique dans cette configuration permettant un travail administratif dans un environnement calme. Les échanges que ce soit par mail ou téléphone restent donc nombreux et demandent une importante disponibilité.

L'analyse des données de cette année 2021 met en évidence l'exposition de la classe moyenne aux difficultés financières et ce malgré la perception de revenus. Si nous ne pouvons que confirmer la fragilité des personnes isolées et des familles monoparentales, au même titre que les années précédentes, nous constatons également qu'un tiers des demandes reçues cette année concernent des ménages. Il est interpellant d'observer que non seulement percevoir des revenus ne suffit plus mais que la perception de deux revenus dans le ménage ne permet plus de s'assurer d'être à l'abri des difficultés financières. Ainsi, nous travaillons de plus en plus avec des personnes travaillant que ce soit comme employés ou comme indépendants. Le cas de l'indépendant reste malgré tout extrêmement compliqué à solutionner puisque l'accès au règlement collectif de dettes leur est refusé et que la faillite demande un travail d'acceptation d'un échec professionnel souvent difficile d'un point de vue psychologique.

Malgré tout, le travail établi depuis 6 ans a permis de solutionner de nombreuses situations d'endettement que ce soit via la mise en place de plans amiables ou d'admission en règlement collectif de dettes. Outre le travail curatif que représentent ces deux solutions, nous pensons que le travail préventif que nous réalisons avec les bénéficiaires dans la cadre de l'analyse des budgets et de la gestion de ceux-ci restent essentiels pour endiguer la problématique du surendettement.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 20



tania.previnaire@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale
2 agents administratifs
16 aides familiales

LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

ORGANISATION DU SERVICE

- Zone d'activité : Rixensart, Genval, Rosières ;
- Services assurés :
 - Service d'aide aux familles : du lundi au vendredi : tâches liées à l'aide à la vie journalière ;
 - Service repas à domicile : du lundi au vendredi, avec possibilité de livraison d'un repas froid le vendredi pour le samedi ;

MISSIONS PERMANENTES

L'aide familiale est une personne qualifiée et compétente, appelée à intervenir dans les familles, auprès des personnes âgées, malades ou handicapées en difficulté d'accomplir tous les actes de la vie quotidienne.

Son rôle social est de permettre le maintien à domicile des personnes et de leur assurer une qualité de vie.

L'aide familiale est intégrée dans le travail social. Elle est engagée par un service agréé et travaille sous la responsabilité et le contrôle de celui-ci.

La mission de l'aide familiale s'exerce en étroite collaboration avec la famille et/ou l'entourage. Elle peut contribuer à une insertion dans la vie sociale et jouer un rôle important de prévention.

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

La spécificité de sa fonction réside dans le fait qu'elle intervient sur des plans divers :

- sur le plan individuel, elle intervient vis-à-vis de la personne aidée ;
- sur le plan collectif, elle apporte à la famille et à son environnement une aide concrète organisée et soutenue par la collectivité ;
- elle est un agent d'intégration et d'aide qui agit au nom d'un service soutenu par la collectivité et les pouvoirs publics ;
- sur le plan préventif, elle repère et signale, par sa capacité d'observation, les situations à risques et joue un rôle éducatif ;
- sur le plan curatif, elle assure un rôle éducatif, sanitaire, d'aide relationnelle et sociale à la vie journalière.

Le travail de l'aide familiale implique, par ailleurs, de posséder les qualités humaines requises pour assurer le bien-être au bénéficiaire.

Dans son quotidien, l'aide familiale dispose d'une polyvalence de compétences. De ce fait, elle assumera diverses tâches telles que : aide et services ménagers (les courses, la lessive, l'entretien...), aide psychosociale, soutien pédagogique, « petits » soins...

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2021, **avec près de 180 familles aidées au 31 décembre (plus de 250 sur l'année !), près de 12.000 heures prestées en familles et plus de 22.000 repas livrés...** le service d'aide aux familles du CPAS de Rixensart reste incontournable dans l'aide apportée à nos concitoyens.

RELEVÉ DES HEURES PRESTÉES PAR LES AIDES AUX FAMILLES ET SUBVENTION :

	Chez un bénéficiaire	Formations	Réunions de service	Livraison des repas	Total
2021	11.548	40	267	3.279	15.134
2020	12.181	264	124	3.406	15.976
2019	12.596	167	152	2.970	15.885
2018	12.516	137	186	2.554	15.394
2017	12.729	230	244	2.451	15.656
2016	12.854	276	191	2.439	15.760

Une légère diminution des heures prestées chez les bénéficiaires est constatée. Celle-ci s'explique par la crise sanitaire. En effet, lors des différents confinements, le service s'est concentré sur les situations les plus délicates. Nous avons également dû gérer de nombreuses annulations.

Certaines semaines, lorsque les annulations étaient trop nombreuses, les aides familiales ont alors été renforcé d'autres services du CPAS.

Il n'y a eu une inspection du service en 2021. L'inspection de la Région Wallonne, malgré quelques remarques d'amélioration, a souligné la bonne gestion du service.

LES RÉUNIONS DE SERVICE

En 2021, il y a eu 267 heures de réunion. Bien entendu, nous avons adapté l'organisation de ces réunions face aux conditions sanitaires. Néanmoins, il était primordial de garder un contact avec les aides familiales. En effet, même au plus fort de la crise, elles sont restées disponibles pour nos bénéficiaires. Nous devons saluer ce dévouement.

Les réunions de service sont vraiment importantes. Celles-ci sont effectivement indispensables au bon fonctionnement du service mais aussi obligatoires dans le cadre de la subvention du service par la Région wallonne. Ces réunions sont principalement animées autour de deux axes.

Le premier tourne autour des bénéficiaires tant pour les nouvelles que pour les situations plus complexes.

Le second tourne autour de l'équipe, du rappel des règles déontologiques, des souhaits relatifs aux formations et à l'organisation du service.

De manière plus informelle, des réunions individuelles sont organisées. Elles permettent de « réajuster » une façon de faire qui ne convient pas mais aussi d'éventuellement modifier notre intervention. Cet échange permet aussi à l'assistante sociale de mieux percevoir la situation générale.

Enfin, l'assistante sociale, et parfois l'aide familiale sont amenées à participer à des réunions regroupant les différents intervenants d'une situation.

PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

Le service est de plus en plus souvent sollicité par les services de coordination de soins à domicile, avant et pendant la prise en charge du bénéficiaire, afin de participer à des réunions de coordination en vue d'aménager au mieux les interventions des divers praticiens.

Ces services sont : Vivre à domicile en Brabant Wallon, La Coordination d'Aide et Soins à Domicile, Cosedi, Cado, le service de coordination de la CSD.

Il faut noter notre excellente collaboration avec le service d'aide aux familles de La Hulpe.

Indirectement, nous collaborons aussi avec d'autres services d'aides aux familles. Ainsi, lorsqu'une situation ne peut être prise en charge par notre équipe, la prise en charge est réorientée vers un service externe (avec une participation financière de notre Centre d'1,5€/h).

En 2021, 4 915 heures ont été ainsi «sous traités».

SERVICE SOCIAL

LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

LES FORMATIONS

Les aides familiales sont soumises règlementairement à un processus de formation continue. Ci-dessous, vous trouverez les différentes formations qui ont été organisées en 2021. Celles-ci ont toujours été organisées dans le respect rigoureux des mesures sanitaires.

- Recyclage Croix-Rouge brevet secourisme pour 3 personnes (2 AF et 1 aide administrative) ;
- 1 Supervision de 3h pour les AF encadrées par 2 formateurs ;
- 2 jrs de formation évaluation pour l'assistante sociale référente ;
- 1/2 jr de formation Respect au travail pour l'assistante sociale référente ;
- 1 jr de formation « équipier de 1ère intervention » pour l'assistante sociale référente.

LA LIVRAISON DES REPAS

Du lundi au vendredi et certains jours fériés ce sont plus de 80 repas qui sont livrés quotidiennement par le service. Ce repas comprend une soupe, un repas et un dessert. Il est proposé au prix maximal de 8,18 euros (adaptable suivant le barème en fonction).

- **2021 : 22 497 repas ont été livrés**

Outre les personnes qui étaient bénéficiaires déjà de nos services, 66 nouvelles demandes de repas ont été enregistrées en 2021.

LE SERVICE IDESS

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 09



vanessa.dumon@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 agent administratif
3 travailleurs

LE SERVICE IDESS

ORGANISATION DU SERVICE

En septembre 2017 nous avons pu créer notre Initiative de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services (IDESS). Le parcours précédent sa création n'a pas été évident entre la constitution d'un dossier complet, le dépôt d'une demande d'agrément, la défense du projet en commission économique... mais, nous y sommes arrivés !

L'objectif de cette création trouve sa source dans la recherche d'une solution adéquate aux différents problèmes de déplacement que peut rencontrer la population de Rixensart. Il apparaissait clairement qu'un large besoin existe. Ainsi, de nombreuses personnes sont isolées et ne peuvent compter sur une solidarité familiale et/ou amicale pour assurer des déplacements indispensables. De manière ponctuelle, jusqu'en juillet 2015, un employé du CPAS était en charge de répondre en partie à cette demande. Depuis, nous tentions d'y faire face en utilisant notre service d'aide familiale. Hélas, cette solution n'était pas optimale et nous ne pouvions répondre ni au nombre ni à la diversité des demandes.

A cette difficulté existante, de nouvelles problématiques se sont ajoutées. D'abord, nous avons été contactés par la Clinique Saint-Pierre qui soulignait le manque de solutions pour les déplacements médicaux, notamment, pour les personnes devant suivre une dialyse. Ensuite, avec l'ouverture du Centre d'Accueil de Jour, la Direction de notre maison de repos nous demandait des solutions pour assurer le transport des personnes vers notre Centre. Enfin, « Entraide et dépannage », qui s'occupe également de la mobilité des personnes, se montrait inquiet face à l'augmentation de la demande et à la pérennité de leur organisation.

Se posait aussi la question de la diversité des personnes utilisant nos services. Alors que nous ne pouvions nous charger que des demandeurs disposant d'une certaine motricité, il nous était impossible d'organiser le déplacement d'une personne souffrant d'un handicap moteur (par exemple une personne devant utiliser une chaise roulante pour se mouvoir). Pour y répondre, il nous manquait un véhicule de transport adapté.

¹³ SPW, analyse de l'impact social des IDESS-
Rapport final, Février 2017

Un tout autre besoin qui se faisait également ressentir est celui de la **prise en charge de petits travaux d'aménagement et/ou de réparation** dans les habitations. Régulièrement, nos aides familiales ou les assistants sociaux nous rapportaient que le logement d'un bénéficiaire aurait besoin d'un « rafistolage », de voir le jardin quelque peu entretenu. Ici aussi, nous n'avions que très peu de solutions.

Après avoir cherché des solutions pour répondre à ces différentes problématiques, le Conseil de l'action sociale s'est prononcé en faveur de la création d'une IDESS.

Pour résumer, une I.D.E.S.S.¹³ est une structure (ASBL, SFS ou CPAS) agréée afin d'offrir à des particuliers des services de proximité : petits travaux dans la maison, entretien des cours et jardins et des services destinés à un public précarisé (ou non précarisé à hauteur de 20% maximum des utilisateurs), taxi social, buanderie sociale, magasin social...

Les objectifs principaux fixés par la Région sont de créer des emplois et de renforcer la cohésion sociale. L'idée principale est de rencontrer les besoins des personnes qui demandent des petits travaux de trop faible importance pour intéresser les professionnels du secteur privé.

MISSIONS PERMANENTES

Pour notre IDESS, le Conseil s'est prononcé sur l'ouverture d'un service comprenant :

- des petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat ;
- de l'aménagement et l'entretien des espaces verts (par exemple la tonte des pelouses, taille des haies, bêchage des jardins...);
- du transport social ;

Nous avons reçu l'arrêté ministériel qui confirme la reconduction de l'agrément en qualité d'IDESS au CPAS de RIXENSART au 1er septembre 2019 et pour une durée de 4 ans. A ce sujet, le CPAS a décidé de porter le nombre d'emplois à 4 travailleurs (3 actuellement). Le projet est de pouvoir développer davantage encore le taxi social mais aussi de pouvoir assurer la fonction de brico-dépannage et d'entretien des espaces verts. En effet, vu le succès du taxi social, nous ne pouvons assurer ces dernières tâches que de manière sporadique.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2021, nous avons été financièrement aidés par :

- **une subvention de la Région wallonne d'un montant de plus de 43.000 euros ;**
- **diverses subventions liées au revenu d'intégration et la mise à l'emploi d'une personne en Article 60 ;**
- **pour rappel, la province était également intervenue lors de la création du service en subventionnant l'achat du véhicule PMR.**

En 2021, le taxi social a assuré plus de 1200 trajets et parcouru plus de 50 000 kilomètres (41 000 en 2020). L'entretien des espaces verts et le brico-dépannage sont intervenus plus de 195 heures (175 h en 2020). Malgré la crise, nous pouvons constater une évolution positive du développement du service qui, nous l'espérons, pourra encore s'améliorer en 2022. Toutefois, il faut insister sur la nécessité de promouvoir davantage l'entretien des espaces verts et le brico-dépannage. En effet, il s'agit d'une offre réellement intéressante à la disposition des citoyens de la commune. En ce qui concerne le taxi social, celui-ci a atteint un bon rythme de croisière et vient en aide à de nombreuses personnes.