



CPAS DE
RIXENSART
...

RAPPORT ANNUEL 2022



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
CARTE D'IDENTITÉ	4
LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIAL	6
ORGANIGRAMME	10
LES SERVICES	14
Le secrétariat général	16
Le service juridique	20
Le service du personnel	22
Le service des marchés publics	28
Le service travaux	32
Le service cuisine centrale	38
Le service petite enfance	40
Le service personnes âgées	48
Le service social	68
Le service social général	68
Le service social administratif	84
Le service « Énergie »	86
Le service insertion socioprofessionnelle	98
Le service médiation de dettes	104
Le service Aide aux familles	108
Le service IDESS	112

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 2022 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.

Cependant, un allègement progressif des mesures barrières nous a permis de retrouver un contexte de travail plus agréable et plus proche des conditions d'avant la pandémie, celle-ci ayant malgré tout induit quelques changements :

- le télétravail mis en place en urgence pendant la pandémie a été instauré de manière structurelle pour le personnel administratif et social.
- Le recrutement de personnel s'avère très compliqué, les candidatures étant rares, tant pour des emplois administratifs que pour des postes plus spécialisés, et plus particulièrement pour le personnel soignant de la MR/MRS et le personnel de puériculture des milieux d'accueil de l'enfance.

Nous avons pu reprendre le cours de nos projets, parmi lesquels l'extension de notre centre de jour l'Olivier (de 10 à 15 places). Le centre de jour a poursuivi son activité en s'installant dans les locaux du centre administratif pour la durée des travaux et intégrera ses nouveaux locaux début juillet 2023.

Quant à l'extension de la MR/MRS Val du Héron (de 86 à 110 places), nous avons obtenu le permis d'urbanisme le 3 avril 2023 et le marché public de travaux sera lancé début juillet 2023.

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

1 CARTE D'IDENTITÉ

CARTE D'IDENTITÉ

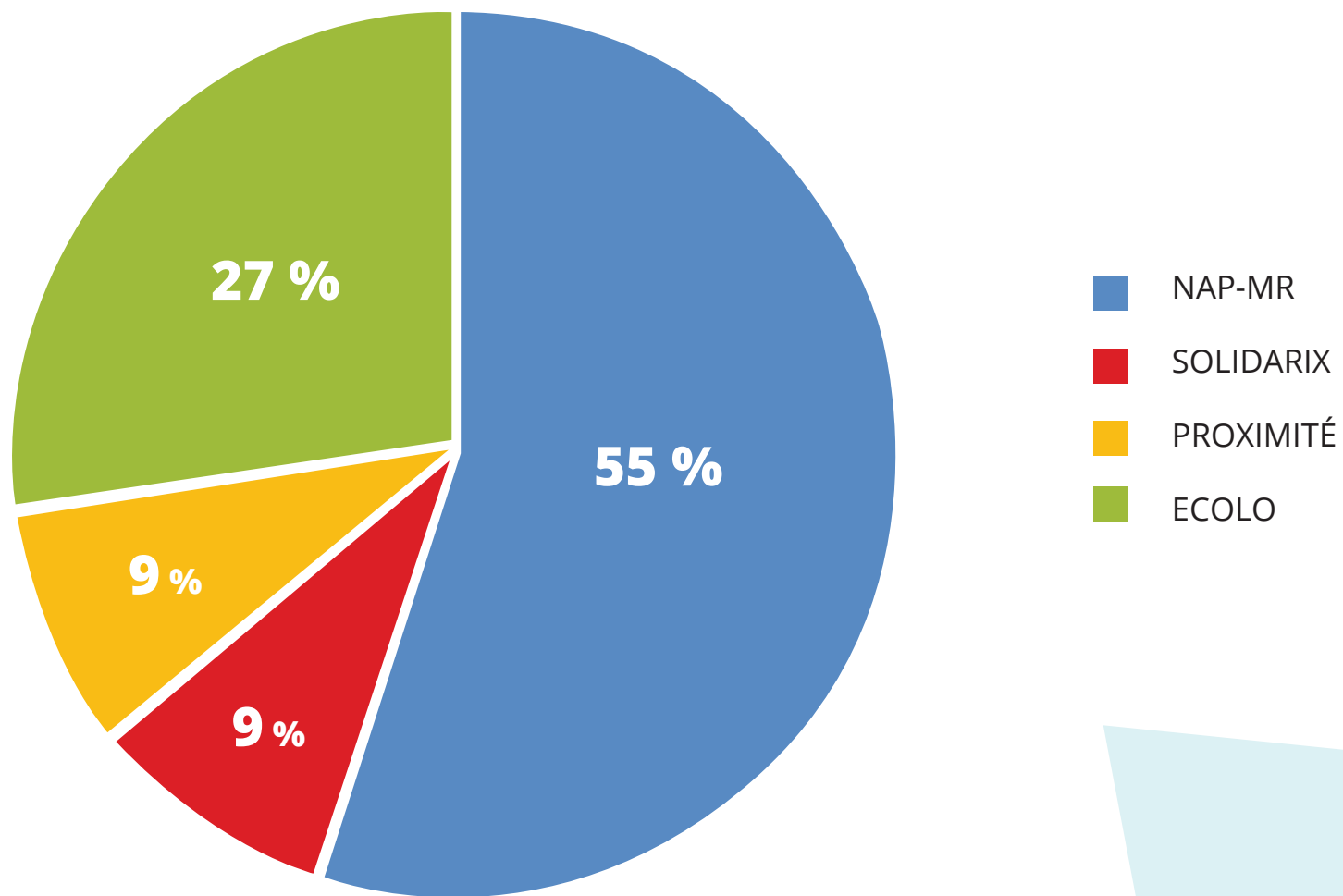
CPAS DE RIXENSART

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

2

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

COMPOSITION DU CONSEIL





GAËTAN PIRART

NAP-MR

Président du CPAS



PAOLA CONNOR

NAP-MR



HUGUES LADRIERE

SolidaRix



GÉRARD DIVE

ECOLO



STÉPHANE SCHREURS

NAP-MR



**MÉLUSINE
LOUS BARONIAN**

ECOLO



CLAUDE SPINOIT

NAP-MR



ANNE THIRY

PROXIMITE



PHILIP TINANT

NAP-MR

*Jusqu'au 7/09/2022. Rem-
placé par Joseph Marichal*



JOSEPH MARICHAL

NAP-MR



PASCALE VAN BEGIN

ECOLO



BÉNÉDICTE WINTQUIN

NAP-MR



**LAURENCE
VANDERLINDEN**

Directrice générale
du CPAS

3 ORGANIGRAMME

LA DIRECTION GÉNÉRALE

(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.

LAURENCE VANDER LINDEN
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Rue de Messe 9
1330 Rixensart



02/655 14 03



laurence.vanderlinden@rixensart.be

STÉPHANE VANSLEMBROUCK

DIRECTEUR FINANCIER



Rue de Messe 9
1330 Rixensart



02/655 14 24



stephane.vanslembrouck@rixensart.be

LA DIRECTION FINANCIÈRE

(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 finan-

cière 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.

4

LES SERVICES

	SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	16
	SERVICE JURIDIQUE	20
	SERVICE DU PERSONNEL	22
	SERVICE MARCHÉS PUBLICS	28
	SERVICE TRAVAUX	32
	SERVICE CUISINE CENTRALE	38
	SERVICE PETITE ENFANCE	40
	LE SERVICE PERSONNES ÂGÉES	46
	SERVICE SOCIAL	68

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

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



SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

LE SERVICE

Le secrétariat général est en charge des séances du Bureau permanent, des séances du Conseil de l'Action Sociale et du Comité Spécial des Établissements pour personnes âgées.

CHIFFRES CLÉS

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

s'est réuni

12 x

et a traité



157

DOSSIERS

LE BUREAU PERMANENT

s'est réuni

20 x

et a traité

248

DOSSIERS



LE COMITÉ SPÉCIAL POUR PERSONNES AGÉES

s'est réuni

11 x

et a traité



130

DOSSIERS

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'action 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).

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 délib-

rants du CPAS, ni de celle du Directeur général qui, selon l'article 45 § 1er 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.

LE COMITÉ SPÉCIAL DES ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES AGÉES

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... ; 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 ;

LE COMITE SPECIAL 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.

SERVICE JURIDIQUE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 35



gaelle.dehaye@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 agent juriste à temps plein



SERVICE JURIDIQUE

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 la direction et avec de nombreux services 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 et devant la Cour du Travail. Il s'agit principalement de recours de bénéficiaires d'aides sociales ou de revenus d'intégration sociale, ainsi que des recouvrements.

Le CPAS a en effet notamment dû enclencher 2 procédures d'expulsion, dont une qui a abouti à une expulsion avec huissier de justice, et l'autre à une remise amiable des clés après la procédure.

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.

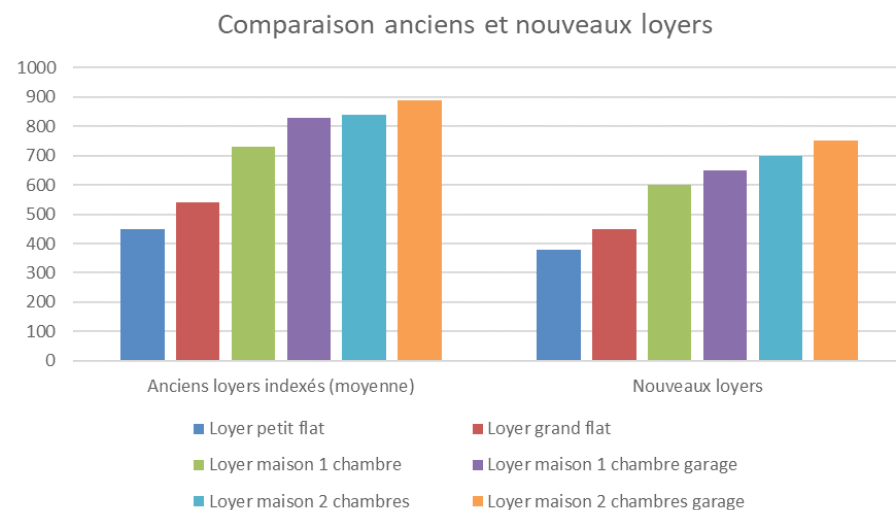
- Le service juridique a effectué le suivi de la défense du CPAS dans le cadre de procédures de recours en droit social, avec l'avocat du CPAS.
- Plusieurs dossiers de recouvrement font l'objet d'une exécution par un huissier de justice. En dehors des procédures judiciaires, le service juridique gère 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. Il 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. En 2022, il y a eu de nombreux emménagements : les maisons 23, 29, 19, le flat 6, les maisons 33 et 31.

Malgré les apparences, les locataires étaient de plus en plus difficiles à trouver, en raison de l'indexation des loyers et de la hausse du coût de l'énergie. Nous avons d'ailleurs eu les visites d'une dizaine de personnes pour l'octroi d'une maison une chambre avec garage, dont elles trouvaient le loyer trop élevé.

Dans un souci de solidarité, le Conseil de l'action sociale a dès lors décidé de diminuer la plupart des loyers.

Voici ci-dessous un graphique comparant les anciens et les nouveaux loyers :



Cette mesure a été saluée avec soulagement par les locataires concernés et permettra très certainement d'éviter des vides locatifs des prochains logements libres.

- Par ailleurs, le service juridique est occupé à modifier le statut et le règlement de travail du CPAS, en collaboration avec la Directrice adjointe de la Commune.

SERVICE DU PERSONNEL

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



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



cpaspersonnel@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Chef de service : 1
Agents : 3



SERVICE DU PERSONNEL

CHIFFRES CLÉS

LES SORTIES



PENSIONS

7 agents contractuels

DÉMISSIONS

7 agents contractuels

LICENCIEMENTS

4 agents contractuels

FIN DE CONTRATS

18 agents contractuels

INAPTITUDE DÉFINITIVE

1 agent contractuel

LES ENTRÉES



CDI

10 agents contractuels

CDD

2 agents contractuels

REEMPLACEMENTSS

5 agents contractuels

CDI (Article 60>7)

18 agents contractuels

ÉTUDIANTS

23 agents

STAGE CEFA

3 agents

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 carrières ;
- 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 ;

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Un total de 208 dossiers a été soumis par le service aux séances du Bureau permanent (BP), du Comité Spécial des Etablissements pour Personnes Agées (EPA) et du Conseil de l'Action sociale (CAS).

- Le Bureau permanent a examiné :
 - 42 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers, étudiants et conventions ;
 - 22 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 ;
 - 8 dossiers de démission, de licenciement ou diminutions partielles du temps de travail ;
 - 25 dossiers d'évaluation ;
 - 1 dossier relatif à l'exercice d'une activité complémentaire ;
 - 3 dossiers relatifs aux formations
 - 5 dossiers relatifs à une augmentation du temps de travail ;
 - 5 dossiers relatifs à une admission de stagiaire ;
 - 1 dossier relatif à la désignation d'un directeur MR/MRS ;
 - 1 dossier relatif au second pilier de pension ;
 - 2 dossiers relatifs à l'allocation de fonction ;
 - 1 dossier relatif au trajet.
- Le Conseil de l'Action sociale a examiné :
 - 2 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers, étudiants et conventions ;
 - 7 dossiers relatifs à une mise à la pension ;
 - 1 dossier relatif aux nominations ;
 - 1 dossier relatif aux recrutements ;
 - 3 dossiers relatifs à un dossier disciplinaire ;
 - 1 dossier relatif à une démission ;
 - 1 dossier relatif à un pilier de pension ;
- Le Comité spécial des établissements pour personnes âgées a examiné :
 - 38 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers et conventions ;
 - 10 dossiers relatifs à une diminution du temps de travail, démission, licenciement ;
 - 6 dossier relatif à une augmentation de temps de travail ;
 - 3 dossiers d'évaluation ;

- ❑ 9 dossiers relatifs à une admission de stagiaire ;
- ❑ 3 dossiers relatifs à des accidents de travail, des maladies professionnelles et des dossiers d'écartements pour risques durant la grossesse et l'allaitement ;
- ❑ 2 dossiers relatifs au recrutement en intérim ;
- ❑ 1 dossier relatif à la désignation d'une infirmière en chef ;
- ❑ 1 dossier relatif aux formations ;
- ❑ 2 dossiers relatifs au trajet de réintégration ;
- ❑ 2 dossiers relatifs à des demandes de congé (interruption de carrière, congé parental, congé de formation, congé sans solde...) ;
- ❑ 1 dossier relatif à une mise à la pension ;

FORMATIONS

ADMINISTRATION GÉNÉRALE		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
PERSONNEL	CIVADIS	Civadis formule 1 et 2
FINANCES	UVCW	La hausse de prix et la pénurie de matériaux – comment gérer les marchés publics ?

AIDE AUX FAMILLES		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
AIDE AUX FAMILLES	UVCW	Prendre soin de soi pour prendre soin des autres
AIDE AUX FAMILLES	UVCW	Quand l'autre réagit mal à ce que je lui dis
AIDE AUX FAMILLES	UVCW	INTER l'optimisme, une compétence qui nous protège ?
AIDE AUX FAMILLES	CROIX ROUGE	Recyclage Croix - Rouge

SOCIAL		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
SOCIAL	UVCW	Rec connecté GRD
SOCIAL	UVCW	Journée inter Cpas virtuelle : la lutte contre la précarité énergétique à l'heure de la transition
SOCIAL	COLLECTIF DES FEMMES	Crise et récession des droits sociaux, changer d'ère : les femmes se mobilisent
SOCIAL	PROVINCE DU BW	Journée réseau CPAS
SOCIAL	OBSERVATION DU CREDIT ET DE L'ENDETTEMENT	Faillite et réorganisation judiciaire, visioconférence
SOCIAL	DROIT QUATIDIENS	Indépendants, difficultés et solution, visioconférence
SOCIAL	DROIT QUATIDIENS	Les successions, visioconférence
SOCIAL	OBSERVATION DU CREDIT ET DE L'ENDETTEMENT	Guidance, gestion, médiation, objectif
SOCIAL	FEDERATION DES CPAS	Maitriser et pratiquer la loi du revenu d'intégration
SOCIAL	OBSERVATION DU CREDIT ET DE L'ENDETTEMENT	Dossier de guidance, gestion, médiation de dettes, objectif, contraintes et sécurité professionnel
SOCIAL	FEDERATION DES CPAS	Maitriser et pratiquer la loi du revenu d'intégration
SOCIAL	PLACE DU BRABANT WAL-LON	Rencontre réseau inter-CPAS
SOCIAL	SECTION EGALITE DES CHANCES	Réseau Inter CPAS / Violences entre partenaires

CUISINE CENTRALE		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
CUISINE CENTRALE	CYBIL PRIGENT	On remet le couvert

PETITE ENFANCE		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
CRECHE	CONGRES PROFESIONNEL	CINEDIT
CRECHE	CONGRES PROFESIONNEL	CINEDIT

MR/MRS/CJ		
SERVICE	FORMATEUR	OBJET
ADMINISTRATIF	FORMATION BW	Evaluation
ADMINISTRATIF	OBSERVATION DU CREDIT DE L'ENDETTEMENT	Obligation administratives et inspection visioconférence
ADMINISTRATIF	IFAPME	Formation de base administrative énergie
ADMINISTRATIF	FEDERATION DES CPAS	REC'onnectés - OSP Social
SOINS	PALLIUM	Prendre soin de soi en tant que professionnel travaillant avec des personnes âgées
SOINS	VIDYAS	Conseiller en prévention niveau II
SOINS	CLINIQUE ST PIERRE	Ophtalmologie et gériatrie
SOINS	LE BIEN VIEILLIR	Observer, dépister, évaluer les capacités préservées des résidents présentant des troubles cognitifs et les transformer en un véritable guide d'accompagnement
PARAMEDICAUX	CEREF SANTE	La voix dans le travail avec personnes âgées, démentes, désorientées, souffrant d'alzheimer
PARAMEDICAUX	LOGOP'AIDE ET VOUS ASBL	Alimentation sensorialité et reflexe de déglutition
PARAMEDICAUX	LEONARD DE VINCI	Soutenir le maintien à domicile de la personne âgé fragilisé
PARAMEDICAUX	SARAH	Outils théoriques pour prendre soin de la personne souffrant de troubles cognitifs
SOUS DIRECTEUR MRS	FERMARBEL	La qualité en MRS
CENTRE DE JOUR	FORMATION REPERES	Concevoir et gérer un projet, outils et méthodes à destination des référents pour la démence
CENTRE DE JOUR	FORMATION REPERES	Concevoir et gérer un projet
CENTRE DE JOUR	SARAH	Gestion du stress par la méditation et la pleine conscience
CENTRE DE JOUR	SARAH	Outils théoriques pour prendre soin de la personne souffrant de troubles cognitifs
CENTRE DE JOUR	ME FORMER ADVISION LED	Formation de coach en neurosciences
CENTRE DE JOUR	GREEN DEAL	Modifier la salle de repas pour rendre le temps de repos plus agréable
CENTRE DE JOUR	GREEN DEAL	Modifier la salle de repas pour rendre le temps de repos plus agréable
AIDE SOIGNANTE	SARAH	Gérer le stress par la méditation et la pleine conscience

SERVICE MARCHÉS PUBLICS

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 14



gael.teuwen@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 Chef de service : Directrice générale
1 Agent : gestionnaire marchés publics



SERVICE MARCHÉS PUBLICS

LE SERVICE

Les principes fondamentaux de la réglementation des marchés publics reposent sur 3 axes :

- Liberté d'accès à la commande publique
- Egalité de traitement des candidats
- Transparence des procédures

Les décisions de marché sont des décisions d'engagement de dépenses encadrées par les budgets ordinaires et extraordinaires.

PROCESSUS DECISIONNEL

Cohésion des services dans le processus décisionnel.

Trois organes décisionnels :

1. CAS : Conseil de l'action sociale
2. BP : Bureau permanent
3. EPA : Comité spécial des établissements pour personnes âgées

SMP : Le Service des marchés publics interagit avec le(s) services commandeur(s) représentés par les différents responsables de services du CPAS et le Directeur financier. Après validation des dossiers par le Responsable de service et le Directeur financier, le SMP transmet les projets de marchés aux organes décisionnels.

MISSIONS PERMANENTES

Le service des marchés publics (SMP) vise la qualité des procédures passées par les organes décisionnels au travers de plusieurs aspects :

- Respect de la réglementation
- Processus décisionnel
- Optimisation organisationnelle
- Responsabilisation des services « commandeurs »
- Centralisation des données
- Amélioration des cahiers de charges
- Tenue d'échéanciers
- Communication et diffusion des informations
- Obtention de meilleures conditions contractuelles
- Simplification administrative
- ...

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Liste des procédures de marchés publics transmises par le SMP aux CAS/BP/EPA durant l'exercice 2022 :

- Marché conjoint de fournitures relatif à l'acquisition de carburant – Approbation de l'attribution du marché et désignation de l'adjudicataire par la Commune de Rixensart ;
- Marché conjoint de services de préparation de repas à la cuisine centrale du CPAS de Rixensart – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de fournitures d'équipements frigorifiques pour la cuisine centrale – Arrêt CSC, mode de passation et firmes à consulter ;
- Marché de fournitures d'équipements pour la cuisine centrale – Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de fournitures de petit matériel médical pour l'infirmerie de la MRS - Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de travaux de travaux de remplacement des ardoises des maisons 11-13-15-17 et isolation du plancher au grenier – Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de fournitures de matériels en inox pour la cuisine centrale – Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de fournitures d'équipements pour la cuisine centrale – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures d'équipements frigorifiques pour la cuisine centrale – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures de gaz et d'électricité - Approbation achat groupé via convention de coopération ;
- Marché de fournitures de petit matériel médical pour l'infirmerie de la MRS - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de services de renouvellement du portefeuille d'assurances – Approbation de la convention de coopération d'achat groupé organisé par l'IPFBW ;
- Marché de fournitures de téléphones portables « DECT » pour la MRS - Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de services de leasing opérationnel de camionnettes (location longue durée) - Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de travaux de travaux de remplacement des ardoises des maisons 11-13-15-17 et isolation du plancher au grenier - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures - manifestation d'intérêt au marché de fournitures de petits matériels de bureau organisé par le SPW – Approbation ;
- Marché de fournitures de matériels en inox pour la cuisine centrale - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;

- Marché conjoint de services de préparation de repas à la cuisine centrale du CPAS de Rixensart – Renonciation de l'attribution et relance du marché ;
- Marché de travaux de travaux d'extension du Centre de jour « L'Olivier » attendant à la MRS du CPAS – Lot unique – par entreprise générale – Arrêt CSC, mode passation de l'auteur de projet ;
- Marché de fournitures de gaz et d'électricité - achat groupé via convention de coopération - Approbation de l'attribution par l'IPFBW ;
- Marché conjoint de fournitures de Wireless pour l'extension du réseau wifi des bâtiments de la Commune et du CPAS de Rixensart – Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter, procédure organisée par la Commune de Rixensart ;
- Marché de services de leasing opérationnel de camionnettes (location longue durée) - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures - manifestation d'intérêt au marché de fournitures d'imprimantes « personnelles » organisé par le SPW – Approbation ;
- Marché de services de location d'un distributeur de boissons chaudes et fournitures de consommables - Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché conjoint de services de préparation de repas à la cuisine centrale du CPAS de Rixensart – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures de téléphones portables « DECT » pour la MRS - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures et installation de panneaux photovoltaïques pour la MRS, le Centre administratif et la crèche - Arrêt CSC, mode passation et firmes à consulter ;
- Marché de services de renouvellement du portefeuille d'assurances – Approbation de l'attribution du marché groupé organisé par l'IPFBW ;
- Marché de travaux de travaux d'extension du Centre de jour « L'Olivier » attendant à la MRS du CPAS – Lot unique – par entreprise générale – Approbation attribution et rapport de l'auteur de projet ;
- Marché de services de télécommunications / téléphonie fixe et mobile organisé par le SPW – Approbation de l'attribution du marché par le SPW ;
- Marché conjoint de fournitures de Wireless pour l'extension du réseau wifi des bâtiments de la Commune et du CPAS de Rixensart – Approbation de l'attribution par la Commune de Rixensart ;
- Marché de services de location d'un distributeur de boissons chaudes et fournitures de consommables - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures et installation de panneaux photovoltaïques pour la MRS, le Centre administratif et la crèche - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;

SERVICE TRAVAUX

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 62
0470 60 27 30



frederic.dogot@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 ETP Agent technique en chef
3 ETP Ouvrier qualifié polyvalent
1,25 ETP Jardinier



SERVICE TRAVAUX

LE SERVICE

Le service travaux est en charge de la maintenance des bâtiments collectifs du CPAS ainsi que des logements seniors. Il veille à l'entretien des abords, des installations de chauffage, de la ventilation, des sanitaires ainsi que des installations électriques. Le service donne également un support technique à la cuisine centrale, à la buanderie et aux différents services du CPAS. Le suivi des chantiers de construction fait également partie de ses tâches.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. TÂCHES ET TRAVAUX RÉALISÉS EN 2022

MAISON DE REPOS ET DE SOINS (MRS)

- Evacuation des déchets triés vers la déchetterie.
- Maintenance technique des installations de chauffage, ventilation et sanitaires.
- Gestion de la téléphonie et des TV digitales.
- Préparation des chambres pour les admissions.
- Nettoyage trimestriel au Kärcher des chaises roulantes et du local poubelles.
- Réparation des carrelages cassés dans les couloirs.
- Réparation et entretien des lits cliniques.
- Dépannage des machines du service entretien, buanderie, cuisine et si nécessaire appel d'un technicien + suivi de l'intervention.
- Entretien systématique des tableaux électriques, modifications et ajouts de circuits.
- Dépôt des 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.
- 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.
- Pose d'air conditionné : 1 unité dans le réfectoire au deuxième étage et 1 unité dans le bureau de l'infirmière en chef, au premier étage.
- Nettoyages des pavés au Kärcher du CJ et de la MRS.
- Tirages de câbles UTP pour le projet d'extension du WIFI et des antennes dect pour les appels infirmiers.

CENTRE DE JOUR L'OLIVIER

- Déménagement du Centre de Jour fin décembre 2022, vers la salle polyvalente du CPAS afin de permettre à l'entrepreneur de rénover la partie existante et d'y joindre le nouveau bâtiment.
- Chantier d'extension en cours. La fin des travaux est prévue pour juillet 2023.

CUISINE CENTRALE

- Projet de production et livraison des repas aux écoles de l'entité (voir détail § PST).
- Placement des faux-plafonds lavables dans les couloirs et la réserve centrale.

CENTRE ADMINISTRATIF

- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Maintenance technique des installations de chauffage, ventilation et sanitaires.
- Resserrage Rf dans la trémie centrale du bâtiment.
- Remplacement de 3 convecteurs par des radiateurs pour permettre de chauffer correctement la salle polyvalente en cas d'utilisation.
- Placement d'un ensemble de meubles de cuisines et d'un comptoir dans la salle polyvalente pour les réceptions et l'aménagement provisoire du centre de jour l'Olivier durant les 6 premiers mois de l'année 2023.

PARKING COUVERT

- Nettoyage bisannuel du sol.
- Maintenance de la porte sectionnelle et des éclairages.

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.

CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »

- Maintenance technique des installations.
- Entretien systématique des tableaux électriques.

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.
- Rénovation des flats n° 6 et 23 rue de Messe :
 - remplacement complet des meubles de cuisine par du matériel IKEA.
 - remplacement des revêtements de sol par du carrelage imitation parquet.
 - modernisation complète des SDB : remplacement de la baignoire par un tube de douche 80X80 et de parois de douche en angles, du WC, du meuble lavabo + pharmacie. Place-

ment d'un sèche-serviette, d'un extracteur, de carrelage sol + faïence uniquement dans le coin douche ; le reste de la SDB est enduite et peinte.

- ❑ remplacement complet du tableau électrique + interrupteurs et prises NIKO.
- ❑ peinture de la menuiserie intérieure couleur coquille d'œuf.
- Peinture complète des maisons n° 29 et 31 en vue d'accueillir des nouveaux résidents.
- Retouche de peinture des maisons n° 19 et 23 en vue d'accueillir des nouveaux résidents.
- Remplacement de la toiture des maisons n° .2, 4, 6, 8, 10 et 12 rue E. Maes et isolation du plancher des greniers par 12 cm de PUR.

« 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 seniors (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 de frigos embarqués et remplacement de la régulation des armoires chauffantes par le fournisseur « Cenadis ».
- Remplacement des 2 camionnettes « Fiat Doblo » des repas à domicile par deux véhicules électriques de la marque « Maxus ».

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, ASBL

Enlèvement bimensuel à la banque alimentaire du Brabant (le long du canal à BXL), de palettes de nourriture pour les colis alimentaires distribués par l'ASBL Saint Vincent de Paul.

2. TRAVAUX DE MAINTENANCE

- MR/MRS, logements seniors, logements de dépannage, crèches, Centre administratif : études, commandes, contrôle facturation, suivi...
- Nettoyage des vitres MR/MRS, Centre administratif, crèches : suivi du contrat.
- Entretien et dépannage : chauffage et sanitaires du patrimoine et suivi du contrat.
- Travaux de dépannages 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 préventifs et dépannages des machines de la buanderie, de la cuisine centrale et du service entretien.
- Déneigement des accès de la MR/MRS, crèches, Centre administratif.

3. CONSEILLER EN PRÉVENTION : AGENT TECHNIQUE EN CHEF

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

4. MARCHÉS PUBLICS ET ACHATS DE MATÉRIELS

- Cahier des charges et attribution à la société « Toiture Laurent » du chantier de remplacement de la couverture en ardoises synthétiques + isolation des greniers des maisons n°11, 13, 15, 17 rue Docteur Edgard Maes.
- Cahier des charges pour la fourniture et placement d'unité d'air conditionné dans la maison de repos : une unité pour le réfectoire MRS du deuxième étage et le bureau de l'infirmière en chef au premier étage.
- Achat d'une machine à laver « Ipso » de 10kg et d'un séchoir « PRIMUS » de 24 kg.
- Cahier des charges et attribution à la société « Green 4 Seasons » de 145kWcrête de panneaux photovoltaïques qui seront placés sur les toitures du CPAS et de la crèche « Les Pitchous ».

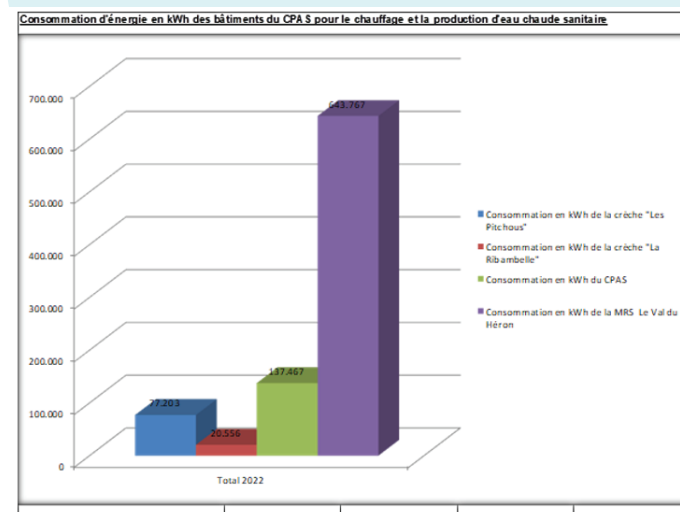
- Cahier des charges et attribution aux sociétés « Be IP » et « Ascom » du marché de fourniture d'une centrale téléphonique et de dects appels infirmiers.
- Remplacement de 3 chaudières murales au gaz des maisons n° 29, 31 et 33 rue E. Maes.

5. BUDGET

Proposition budgétaire pour les investissements, rénovations, cahiers des charges et chantiers.

6. ENERGIE

Consommation d'énergie des bâtiments du CPAS pour l'année 2022				
	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	20.536	77.203	166.639	643.767
Surface chauffée des bâtiments en m²	346	950	2.022	7.000
Consommation d'énergie par mètre carré de surface chauffée en kWh/m².an par an	59	81	82	92
Consommation d'électricité en kWh par an	-643	114.581	107.639	375.910
Production d'électricité via les panneaux photovoltaïques	9.560	/	/	/
Total d'énergie électrique consommée en kWh	8.917	114.581	107.639	375.910
Consommation d'eau de ville en m³	63	pas disponible	pas disponible	4.321
Consommation d'eau de pluie en m³	113	/	/	473
Total d'eau consommée en m³	176	0	0	4.794

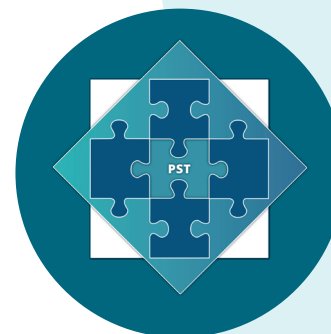


ACTION.S PST

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 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 des besoins et attentes a été réalisée en interne en 2020. Le marché d'auteur de projet a été attribué en janvier 2021 à « DS Architecture » de Perwez. L'avant-projet a été approuvé en juin par le Conseil de l'action sociale. Le permis de bâtir a été introduit au fonctionnaire délégué de Wavre en septembre 2021. Le permis d'urbanisme a été délivré le 17 décembre 2021. Le marché de travaux a été publié en février 2022. Le chantier de construction a été attribué à la société « TVB » de Bastogne le 7 juillet 2022. Le chantier a débuté le 15 septembre. La fin du chantier est planifiée pour juillet 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 des 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 ont été demandées au SPF intérieur concernant les normes incendies. Les dérogations ont été approuvées en avril 2022. Le 25 août 2022 le Conseil de l'action sociale a validé l'avant-projet et a mandaté « DDV » de préparer le permis d'urbanisme. Ce permis a été introduit à la DGo4 le 12 octobre 2022. Nous attendons une réponse pour le 15 mars 2023. Entre-temps le cahier des charges, les métrés et les plans d'exécution sont en cours d'élaboration. Le lancement du marché public des travaux pourrait être réalisé en mai 2023, si le permis d'urbanisme sera délivré au printemps 2023. Le chantier pourrait ainsi démarrer en 2024.

AMÉNAGEMENTS À LA CUISINE CENTRALE EN VUE DE PRODUIRE LES REPAS POUR LES ÉCOLES DE L'ENTITÉ.

Le projet consiste en la production, à la cuisine centrale du CPAS, de repas pour les écoles de l'entité ; + 500 repas/jour livrés aux écoles, avant 10 heures.

Le projet a nécessité l'adaptation des locaux de la cuisine centrale :

- Aménagement d'un vestiaire supplémentaire pour le personnel.
- Transformation de 2 locaux de stockage en un réfectoire.
- Agrandissement de la « cuisine chaude » en récupérant une partie du couloir d'accès.
- Démontage de 2 baies avec porte pour libérer le passage dans les couloirs.
- Transformation de l'ancien réfectoire en une chambre froide négative de 11 m² et une chambre froide positive de 11 m².

Le projet a nécessité l'achat de plusieurs machines :

- Une marmite bain-marie de 260L.
- Une sauteuse multifonction.
- Deux fours mixte 20 GN.
- Un four de régénération.
- Une cellule de refroidissement.

Pour le marché de fourniture des équipements inox, des équipements de la cuisine chaude et des équipements frigorifiques, des cahiers des charges ont été rédigés ;

Le projet a également nécessité le leasing opérationnel de deux camionnettes de livraison électriques.

SERVICE CUISINE CENTRALE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 26 00



gregory.tellier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 ETP Chef gérant
1 ETP Responsable de cuisine
3 ETP Cuisiniers
1 Cuisinier 9/10
7 ETP aide-cuisiniers
2 aide-cuisiniers 5/10
2 ETP art 60
1 Aviq 2/3 temps



SERVICE CUISINE CENTRALE

LE SERVICE

La production culinaire profite principalement, à la maison de repos, au centre de jour, aux deux crèches, et à la livraison de repas à domicile et des écoles communales.

CHIFFRES CLÉS

MAISON DE REPOS

Tout comme en 2020, une enquête de satisfaction a été réalisée pour la maison de repos. Le pourcentage de satisfaction globale reste identique : 81%. On remarque que, pour le petit déjeuner il y a une évolution de satisfaction de presque 10%. Pour le dîner, la satisfaction est de 85% mais en diminution par rapport à 2020. Pour le souper, statu quo avec l'année 2021 : 86%.

REPAS À DOMICILE

Une enquête a également été réalisée en 2022 pour les repas à domicile pour les communes de Rixensart, Genval, Rosières et La Hulpe. La satisfaction, est supérieure à la maison de repos avec 92%. En 2020, nous étions à une moyenne de 82%.

REPAS POUR LES 2 CRÈCHES

Nous avons essayé de faire une enquête de satisfaction pour les crèches, seulement le retour était très difficile. Aussi, nous avons décidé de faire visiter la cuisine et d'avoir un échange avec le personnel des crèches, ce qui a permis de mieux comprendre les attentes et les possibilités de chacun.

MISSIONS PERMANENTES

- La distribution des repas pour la maison de repos, le centre de jour, les 2 crèches et les repas à domicile.
- La livraison et distribution aux écoles communales.
- Le maintien de la qualité culinaire.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2022 la cuisine centrale et les crèches ont été labélisées pour le « Green Deal », les crèches ont obtenu 1 radis pour une cuisine plus saine.

L'objectif du « 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

La cuisine centrale a obtenu en 2022 le « smiley » de l'AFSCA.

Le smiley est un autocollant qui atteste que l'entreprise, active dans la chaîne alimentaire qui le détient, a mis en place un système d'autocontrôle crédible validé et certifié.

La cuisine centrale a commencé depuis septembre 2022 les productions et livraisons de repas dans les écoles communales de l'entité.

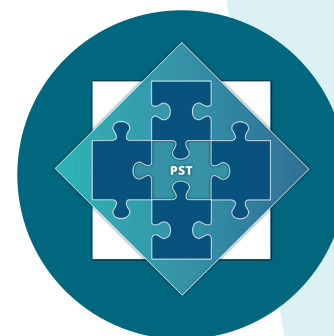
Pour réaliser 800 couverts par jour, des investissements tant sur le plan matériel que sur le plan de l'engagement de personnel ont dû être réalisés.

Les premiers retours étaient très positifs ; une différence de qualité par rapport à l'ancien catering a été observée.

Depuis septembre 2022, la cuisine centrale élabore tous les mardis (en période scolaire) les repas pour l'ASBL « resto rencontre ».

ACTION.S PST

- Un nouveau cahier des charges doit sortir pour 2023, avec des objectifs de travailler encore plus de produits frais et locaux.
- L'obtention du radis pour le centre de jour en 2023.



SERVICE PETITE ENFANCE

CRÈCHE « LES PITCHOUS » ET
CRÈCHE « LA RIBAMBELLE »

COORDONNÉES



Rue de Messe 7-11
1330 RIXENSART



02/655 26 07



Irina.bouchat@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Directrice : 1
Infirmières : 2
Puéricultrices : 24



SERVICE PETITE ENFANCE - CRÈCHES DU CPAS

CHIFFRES CLÉS

« LES PITCHOUS »

Personnel pour une capacité de 63 places.

Section bleue (petits)

2 5/5 T	200 %
1 4/5 T	80 %
1 3/5 T	60 %
1 2/2 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 4.5/5 T	90 %
1 3/5 T	60 %
1 2.5 T	40 %
TOTAL : 5 puéricultrices	350 %

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	90.74 %	96.82 %	94.62 %	En cours
Taux occupation brut.	82.49 %	88.02 %	62.56 %	En cours
Nb d'enfants (min 1 j/trim.)	77	76	82	En cours
Total journées	3.272	3.285	2.450	En cours
Total PFP	74 682.77	73 927.28	55 890.68	En cours
Subsidés ONE	110 873.51	118 967.55	111 690.22	En cours
Subsidés FESC	1.741,73	1.741,73	1.741,73	1.741,73

« LA RIBAMBELLE »

Personnel pour une capacité de 22 places.

Section des petits

1 4/5 T	160 %
1 3.5/5 T	70 %
2 2.5/5 T	50 %
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 1.5/5 T	30 %
1 1/5 T	20%
TOTAL : 5 puéricultrices	300 %

Plus deux puéricultrices volantes à 180% pour les 2 crèches.

- Total : 24 puéricultrices (dont six qui travaillent pour deux sections ou deux crèches) ;
- En équivalent temps plein : 2 160 % = 21,6 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 : 1,4 TP subsidiées 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	87.89 %	97.58 %	94,11 %	En cours
Taux occupation brut.	79.90 %	88.71 %	85,55 %	En cours
Nb d'enfants (min 1 j/trim.)	30	28	33	En cours
Total journées	1.115	1.156	935	En cours
Total PFP	26.653,47	25.243,47	19.883,90	En cours
Subsides ONE	46.298,26	51.213,12	54.061,28	En cours
Subsides FESC	1.091,42	1.091,42	1.091,42	1.091,42

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En juin 2022, nous avons obtenu le label Green Deal, « 1 radis » et ce grâce au travail de Gregory Tellier et d'Aurélié Vandeborne, l'infirmière des Pitchous.

En effet, nous avons dû remplir toutes les conditions du cahier des charges, pour l'obtenir, ce qui a engendré un travail non négligeable.

Cette année, nous avons dû licencier deux puéricultrices engagées en 2022, avec des contrats de remplacement, pour inaptitude au travail, les équipes ont été mises à mal par ces deux personnes.

En septembre 2022, nous avons pu également engager une puéricultrice volante, temps plein pour pallier au manque de personnel lors des congés et des absences pour cause de maladie. En effet, en 2022, nous avons eu un taux d'absences pour raisons médicales bien supérieur aux années précédentes.

POUR LE PERSONNEL

Journée pédagogique pour le personnel

- Le 20 mai 2022 pour les deux crèches, thème Green Deal (formation obligation pour obtenir le label).
- Le 15 novembre 2022 pour la Ribambelle, thème l'ergonomie, « prévention – lombalgie » formation donnée par MENSURA.
- Le 25 novembre 2022 pour les Pichous, même thème l'ergonomie.

Réunions et supervisions

- Nous organisons des réunions d'équipes 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, pour lesquelles nous assurons le suivi (rapports de stage, entretiens avec les professeurs...).

Réunions pour les infirmières et la responsable

Infirmières :

- Le 20 octobre, l'infirmière de la Ribambelle a suivi la formation « prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres », matinale de l'enfance, ISBW à Chastre.
- Le 13 décembre, l'infirmière des Pitchous, congrès de la petite enfance à Mons.
- Le 15 décembre, les deux infirmières, ont suivi la formation sur « le Respect au travail », donnée par Mensura, au CPAS.

Responsable :

- Le 08 mars, réunion « informatique » au CPAS.
- Le 24 novembre, Intervision, inter crèches à Court-St-Etienne.
- Le 13 décembre, congrès de la petite enfance à Mons.

POUR LES ENFANTS

Consultations médicales

- Trois dépistages visuels : 08 février, 23 juin et le 17 octobre 2022.
- Consultation médicale : une fois par mois/crèche.

Animations

- Février : goûter crêpes pour la chandeleur ;
- Juin : bricolages pour la fête des mères et pères ;
- 6 décembre : visite de St Nicolas.
- 22 décembre : bricolages de Noël et goûter de Noël pour les enfants.
- Goûters d'anniversaire tout au long de l'année ;
- Lecture par une conteuse de la bibliothèque tous les mois dans chaque section.

SERVICE PETITE ENFANCE

ACCUEILLANTES D'ENFANTS

COORDONNÉES



Rue de Messe 11
1330 RIXENSART



02/655 26 07



nicolas.baccaert@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistant social mi-temps – Responsable
du service
3 accueillantes salariées
3 accueillantes conventionnées



SERVICE PETITE ENFANCE - ACCUEILLANTES D'ENFANTS

LE SERVICE

Le service des accueillantes d'enfants comprend 3 accueillantes conventionnées et 3 accueillantes salariées présentes à Genval et à Rixensart.

Une accueillante salariée est absente pour raison médicale, depuis mai. Les dépannages ont été possibles chez les autres accueillantes.

Il n'y a pas eu de nouvelles candidatures pour le poste d'accueillante salariée pour l'année 2022. Depuis mai 2022, le temps de travail, pour les accueillantes salariées peut passer légalement à 4 jours/semaine.

CHIFFRES CLÉS

SUBSIDES ET PARTICIPATION FINANCIÈRE DES PARENTS				
	1 ^{er} trimestre	2 ^e trimestre	3 ^e trimestre	4 ^e trimestre
Nombre d'accueillantes	6	6	6	6
Nombre d'enfants inscrits	28	27	31	24
Nombre total de présences	1039	971	735	811
Total de la participation financière des parents	21.496,56 €	17.934,64 €	13.519,84 €	14.537,02 €
Subsides ONE	4.250,64 €	8.677,09 €	1.849,75 €	En cours

LES SUBSIDES

Les subsides de l'ONE comprennent :

- La partie « personnel » couvre le traitement du responsable (0,5 ETP assistante sociale) ;
- La partie « poste » 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 ;
- Plusieurs indexations des interventions de l'ONE pour les accueillantes conventionnées. Ces interventions indexées, sont d'application à partir du **1^{er} avril 2022** (subsides afférents au 2^e trimestre 2022), du **1^{er} juillet 2022** (Subsides afférents au 3^e trimestre 2022), du **1^{er} octobre 2022** (subsides afférents au 4^e trimestre 2022).

	Journée complète	Journée incomplète
Intervention journalière normale :	22,46 € - 23,37 - 23,83 - 24,31	13,48 € - 14,02 - 14,30 - 14,59
Intervention journalière majorée :	33,69 € - 35,06 - 35,74 - 36,46	20,21 € - 21,04 - 21,44 - 21,88

Frais administratifs : 1,27 €

	Par mois	Par trimestre
Frais de déplacements dus à l'assistant social :	77,59 € - 80,73 - 82,34 - 83,98	232,76 € - 242,18 - 247,01 - 251,95

Légende tableaux

Interventions indexées, sont d'application à partir du :

en jaune : 1^{er} avril 2022

en rose : 1^{er} juillet 2022

en mauve : 1^{er} octobre 2022

MISSIONS PERMANENTES

Le responsable a pour mission essentielle d'accompagner l'équipe des accueillantes, de les encadrer et favoriser une ambiance de travail agréable afin de garantir un accueil de qualité ; Pour cela il doit :

- 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. révision annuelle pour tous les enfants inscrits.
- La constitution d'un dossier social et médical de l'enfant pour chaque nouvelle admission. 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.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

- **Réunions** : Des réunions sont organisées toutes les 6 semaines. Les réunions portent sur les informations venant de l'ONE, l'organisation de l'année au niveau des formations, le partage des expériences et du vécu au travail.
- **Journée pédagogique** : La dernière journée de formation portant sur les « fiches activités » animée par l'ISPPC (Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi) a pu se faire en janvier 2022.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

MAISON DE REPOS ET MAISON DE
REPOS ET DE SOINS (MR/MRS) :
VAL DU HERON

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/654 12 00



directionmr@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Directeur f.f. : 1 ETP
Assistante sociale : 0,5 ETP
Educateur spécialisé : 1 ETP
Animatrice : 1 ETP
Agents accueil & administration : 2,6 ETP
Infirmières en chef : 2 ETP
Infirmiers : 8,85 ETP
Aides-soignants : 21,5 ETP
Kinésithérapeutes : 1,8 ETP
Logopède : 0,5 ETP
Ergothérapeute : 0,5 ETP

LIENS

www.valduheron.rixensart.be



SERVICE PERSONNES ÂGÉES MR/MRS

LE SERVICE

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.

Une des priorités du projet de vie institutionnel est de vouloir être ouvert vers l'extérieur. Il n'y a pas d'unité fermée et les contacts avec le monde extérieur sont privilégiés autant que possible. Une autre priorité est de mettre tous nos efforts en commun afin que les résidents puissent garder un maximum d'indépendance et d'autonomie.

Certains services entretiennent des liens fonctionnels avec la maison de repos comme la cuisine centrale, le service entretien et lingerie ainsi que le service de maintenance.

CHIFFRES CLÉS

La maison de repos comprend 86 places :

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

L'accompagnement de 86 résidents nécessite une présence 24h/24h et 7j/7j.

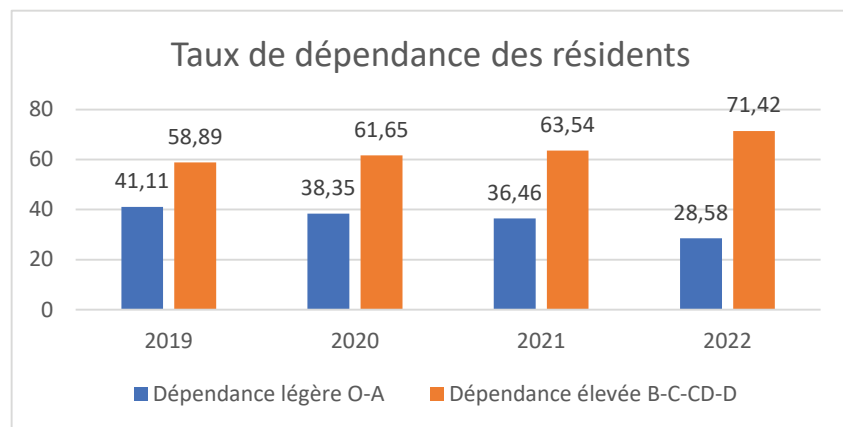
MISSIONS PERMANENTES

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. Certaines personnes moins âgées ayant des difficultés à vivre à domicile sont accueillies également.

L'accueil des personnes âgées avec une perte d'autonomie est basé sur une échelle de « dépendance » appelée « 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 2021 et 2022 montre une augmentation (+7,88%) des résidents avec une dépendance élevée (B-C-Cd-D). On peut constater une augmentation significative depuis 2019 (+12,53%).



RAPPORT D'ACTIVITÉS

L'année 2022 a été une année de transition marquée par le manque de personnel dans plusieurs services, notamment dans le service soins. Ce manque de personnel est dû aux absences de courte durée, aux absences de longue durée pour lesquelles il a été difficile de trouver des remplaçants et à la pénurie de personnel soignant déplorée par tout le secteur.

Certains projets débutés en 2021, tels que la réorganisation du service soins et la reconstruction du projet de vie institutionnel sont restés en l'état. L'objectif principal de l'année 2022 a finalement été de maintenir le plus possible une bonne qualité d'accueil des résidents tenant compte des circonstances.

Cette année 2022 a, elle aussi été marquée par le Covid. De plus, les conséquences des difficultés vécues en 2020 et 2021 sont encore visibles.

Le nombre de résidents accueillis est resté le même mais dix places « MR » ont été converties en places « MRS ». Cela implique un meilleur financement du personnel de soins présent et suit l'augmentation constatée dans le graphique précédent, du pourcentage de personnes fortement dépendantes.

MOUVEMENTS DES RÉSIDENTS AU COURS DE L'ANNÉE 2022

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 a augmenté (+6) par rapport à l'année précédente. Étonnamment, les résidents ont été plus touchés par le Covid que pendant les deux grosses vagues. Il faut aussi prendre en compte que les résidents arrivent de plus en plus âgés et/ou en mauvaise santé en maison de repos. Un nombre de décès plus élevé entraîne logiquement une augmentation des entrées. Ceci-dit, cette large augmentation (+13) doit être remarquée.

Si en 2021, 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, il n'en a plus été question en 2022 malgré le manque persistant de personnel présent. Il est à souligner que les mesures de soutien à l'engagement d'aide temporaire de l'AViQ et le renfort de nombreux étudiants et intérimaires ont permis de maintenir « le bateau à flot ». Le court-séjour est resté peu utilisé. Le nombre d'hospitalisations pendant le séjour à la MR/MRS a presque diminué

de moitié (-22). Ceci peut s'expliquer par la réticence des médecins, des résidents eux-mêmes et du personnel de soins à envoyer une personne âgée à l'hôpital. En effet, les conséquences négatives d'une hospitalisation sont souvent plus importantes que les bénéfices obtenus. Le constat est le même pour la durée moyenne des hospitalisations qui passe de 12,2 jours en 2021 à 8,2 jours en 2022. Comme l'année passée, les sorties temporaires en hospitalisation sont dirigées vers la Clinique Saint-Pierre à Ottignies.

	CS	MR	MRS	TOTAL 2022	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
ENTRÉES							
Total	1	20	12	33	20	24	30
SORTIES DÉFINITIVES							
Décès	0	4	23	27	21	22	24
Domicile	0	0	0	0	1	3	5
MR/MRS (VDH)	1	0	0	1	0	0	2
Autre MR/MRS	0	1	0	1	4	0	0
Total	1	5	23	29	26	25	31
SORTIES TEMPORAIRES							
Hôpital	0	9	16	25	47	35	30
Congé Famille/Amis	0	0	0	0	0	0	4
Total	0	9	16	25	47	35	34

TAUX D'OCCUPATION DE LA MR ET MRS EN 2022

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 ; Par ex. : 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.

Attention, cette année 2022 a été particulière car 10 places MR ont été transformées en places MRS et ce, depuis le 19 mai 2022. Ce qui implique que la répartition des places est maintenant de 55 MRS, 30 MR et 1 CS. Le courrier de l'AViQ, reçu le 15 juillet 2022, nous mentionnant le nouveau titre de fonctionnement à partir du 19 mai 2022 était trop tardif pour effectuer les

transferts administratifs adéquats avant le 1er juillet 2022. Cela explique que le taux d'occupation MRS ne soit pas à 100%.

Il faut également tenir compte du fait qu'un résident ne soit pas compris dans le forfait AViQ car c'est un ancien travailleur de la Communauté Européenne. En effet, celui-ci nous paye lui-même le forfait que nous aurions perçu de l'AViQ en plus du prix d'hébergement que chaque résident paye. Cela engendre un déficit d'1,18% pour le taux d'occupation AViQ.

TAUX OCCUPATION	2020	2021	2022
AViQ			
MR (40/30 places)	91,18 %	90,34%	86,8 %
MRS (45/55 places)	100%	100%	97,25 %
CS (1 place)	35,42%	34,91%	20,93 %
Global (86 places)	95,15%	94,75%	92,47 %
HÉBERGEMENT			
Total (86 places) MR/MRS/CS	96,09%	95,79%	93,70 %

LISTE D'ATTENTE

A la fin de l'année 2022, la liste d'attente pour la maison de repos comptait 446 personnes (dont 30 couples) inscrites. On constate une augmentation des demandes (74 en 2022 VS 46 en 2021).

Parmi ces 446 personnes, 354 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, 92 personnes prêtes à entrer dans la maison de repos.

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.

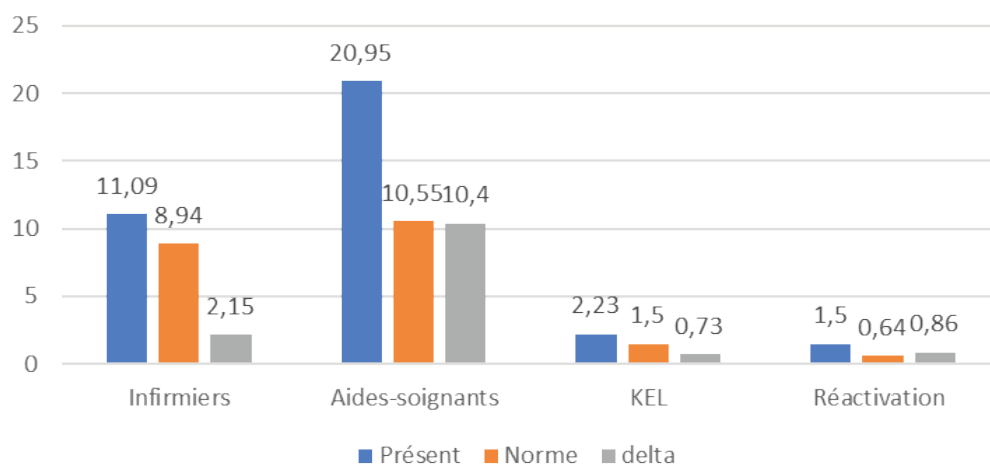
LE PERSONNEL SOIGNANT

Il comprend les disciplines suivantes :

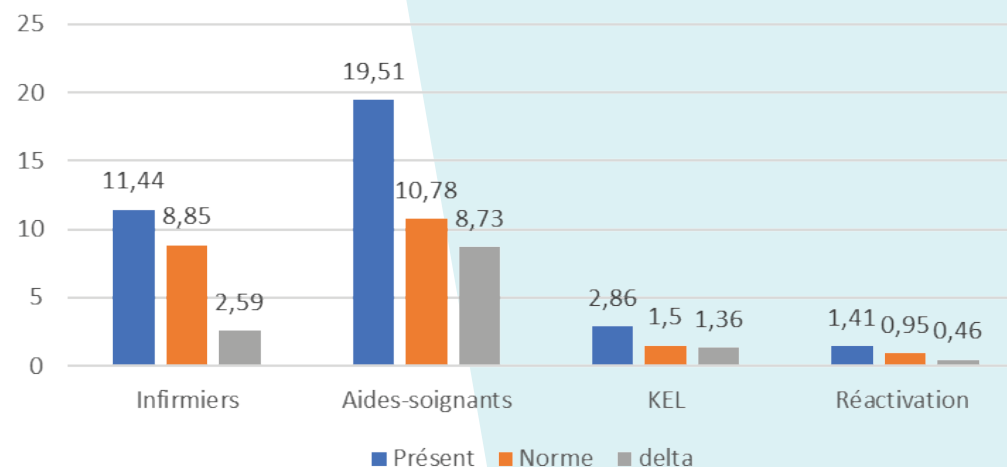
1. Le personnel infirmier
2. Le personnel aide-soignant
3. Le personnel kinésithérapeutes, ergothérapeutes et logopèdes (KEL)
4. Le personnel de réactivation : éducateurs spécialisés (PRR)

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

Comparaison norme/présence
personnel soignant 2021



Comparaison norme/présence
personnel soignant 2022



Toutes les normes ont été respectées pendant la période de référence.

Deux remarques concernant le personnel soignant surnuméraire par rapport aux normes :

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 global de soins présent (= payé). En effet, on ne tient pas compte des absences de moins d'un mois, au-dessus des normes, entre l'année de référence 2021 et 2022, montre une diminution de celui-ci (-1 ETP).

On remarque que cette diminution globale est due à la grande diminution du personnel présent aide-soignant (-1,67 ETP).

KINÉSITHÉRAPIE, ERGOTHÉRAPIE, LOGOPÉDIE (KEL)

Les traitements de **kinésithérapie** sont constitués de séances individuelles et collectives.

Pour 2022 cela représente :

5672 séances individuelles (-1,12% vs 2021). Le nombre de séances individuelles est stable par rapport à 2021. Ceci est une prouesse, sachant qu'il a manqué 0,5 ETP dans le service durant le premier trimestre 2022.

801 séances collectives (-35% vs 2021). Ces séances collectives consistent en des groupes de gymnastique et de psychomotricité, un parcours de marche, des exercices pour éviter les chutes et des ateliers bien-être.

La forte diminution est due à une sélection plus ciblée des résidents pour lesquels une séance collective a une réelle valeur ajoutée. L'accent a été mis sur les séances individuelles pour les autres.

L'ensemble du service a suivi une formation sur la compréhension et la gestion du stress. Deux personnes ont suivi la formation sur le respect au travail.

Le nombre de résidents vus en **ergothérapie** est de 1962 répartis dans 4 catégories différentes. Une même personne peut être suivie plusieurs fois dans la journée pour des catégories différentes.

Évaluation, stimulation ou accompagnement des repas : 254 suivis.

L'objectif est de favoriser l'autonomie et l'indépendance autour du repas et du plaisir alimentaire. Pour cela, l'ergothérapeute observe, analyse et adapte les ustensiles, la position ou la texture (en lien avec la logopédie) si nécessaire. Les stimulations peuvent être de manières passives, semi-actives ou actives. La notion de choix est aussi très importante et cela peu importe les capacités résiduelles de la personne.

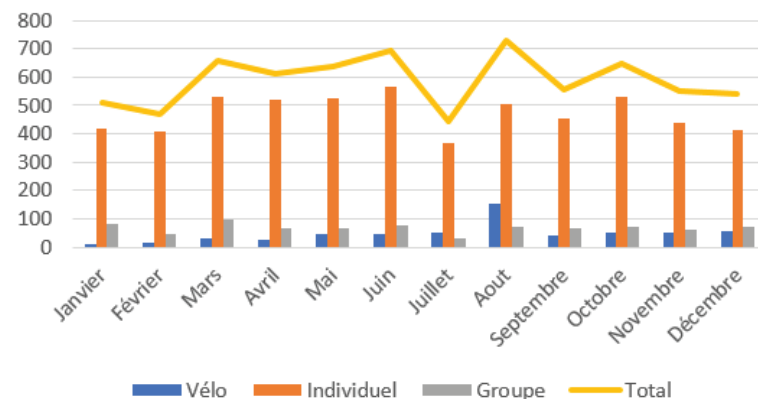
Évaluation, stimulation ou accompagnement de la toilette : 124 accompagnements.

L'objectif est d'évaluer les capacités résiduelles. Pour certains résidents, il y a un suivi d'ordre de rééducation ou stimulation. D'autres ont un accompagnement pour favoriser le bien-être.

Plusieurs toilettes ont été faites avec un soignant afin de faciliter les toilettes dites « difficiles » dans le but de soutenir l'équipe soin mais aussi d'améliorer l'approche et l'accompagnement de la personne directement sur le terrain.

Accompagnement spécifique : 804 individuels.

Répartition des séances de kinésithérapie en 2022



Cet item reprend les accompagnements individuels comme les projets et besoins spécifiques, la gestion émotionnelle, les aménagements de chambre, les évaluations telles que le MMSE (Mini Mental State Examination) et le questionnaire ergo, les rapports pour les neurologues, les temps de bien-être, la médiation animale, la rééducation spécifique cognitive et/ou motrice. La médiation animale a débuté le 5 octobre et a lieu tous les 15 jours : 6 journées.

Un chien vient de 10h à 18h. Il est un partenaire dans la relation qui permet entre autres, la mise en action de la personne, le renfort musculaire, la mobilisation. La médiation animale favorise aussi la conscience et l'image du corps, les fonctions cognitives, la réminiscence et le plaisir. Le chien peut délier des langues et favoriser le contact avec certaines personnes et/ou pour certains résidents être source d'apaisement. Le résident n'est plus « être » de soin mais bien acteur et donne ce qu'il veut donner à l'animal.

Atelier ergo : 894 personnes.

Ce sont des activités en groupe à buts thérapeutiques et individuels.

Les ateliers ergo se font généralement en 2 temps : une première partie où chacun réalise son activité (plutôt individuelle) et une seconde partie où une activité pour tous est proposée afin de favoriser la communication, les échanges et les vécus. La subtilité est d'aller chercher chaque personne, là où elle est, pour la mettre en activité et participer à sa manière à la séance.

Les objectifs peuvent être très variables : stimulation des capacités physiques, de la dextérité, des préhensions et mobilisation des membres supérieurs. Favoriser la réminiscence, la communication et le plaisir et/ou stimuler les capacités cognitives, favoriser les échanges et l'entraide (valorisation de soi), etc.

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

1. La logopédie : en 2022, sept résidents ont bénéficié de traitement de longue durée.
2. La nutrition : il s'agit principalement d'un seul ou de plusieurs suivis de la déglutition. Pour cette année 2022, 32 personnes sur 109 ont été suivies. Cela représente 30% de la population de la résidence. La participation aux repas du midi trois 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. Il y a également le suivi des prises alimentaires et des compléments alimentaires, le suivi des poids...

La santé bucco-dentaire est aussi prise en compte. Auparavant, des soins dentaires étaient proposés une fois par an, par le biais d'une équipe mobile de dentistes qui se rendaient au sein même du Val du Héron. Malheureusement, l'entreprise ayant fait faillite début 2022, les résidents n'ont plus pu bénéficier des soins dentaires à domicile. Dorénavant, les soins sont possibles uniquement chez un dentiste extérieur.

LE SERVICE ADMINISTRATIF

Comme chaque année, le service administratif de la maison de repos a dû faire preuve de souplesse et de vitesse d'exécution.

En effet, les réponses à apporter rapidement à l'AViQ, l'accroissement constant du courrier et des messages des familles ainsi que les contacts parfois très « laborieux » avec les mutuelles sont gérés au quotidien.

Le service est constitué d'1,6 ETP et de deux fonctions bien distinctes. Une personne à 8/10 ETP gère les tâches administratives tandis que l'autre personne à 8/10 ETP gère les tâches comptables en étroite collaboration avec le Directeur financier.

Tâches administratives :

- Traitement du courrier entrant et sortant du CPAS, 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 (contrôles réguliers 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.) ;
- 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) ;
- Gestion du courrier entrant dans « iMio courrier ».

Le service administratif tient à jour la liste des stagiaires présents dans la maison de repos. Nous avons accueilli moins de stagiaire en 2022 (-7 VS 2021). Ceci s'explique par les difficultés rencontrées par le service soins. Concentrés sur la gestion de l'absentéisme et la réorganisation du service, moins de temps et d'énergie ont pu être consacrés à l'accueil de stagiaires.

Tableau des stagiaires 2022 :

INSTITUTIONS	NOMBRE
SOINS	
Institut communal technique Frans Fischer	1
Institut La Providence Wavre	5
CFCS Centre de formation culturelle et sociale	1
IEPSCF (Institut Provincial d'enseignement de promotion sociale et de formation continuée)	1
AUTRES	
Agence ERASMUS + France	6
HELHA Cardijn	1
La Cime : enseignement secondaire spécialisé	4
TOTAL	19

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 ANIMATION, LES ACTIVITÉS ET LA COORDINATION DES BÉNÉVOLES

Il est constitué d'un responsable (éducateur spécialisé à temps plein) et d'une animatrice à temps plein également. Une troisième personne à temps plein dépend du service animation mais est attachée spécifiquement à l'accueil. Une personne en contrat de réinsertion socio-professionnelle et une personne en contrat d'alternance CEFA « agent d'animation » complètent l'équipe.

En 2022, le service animation a mené à bien plusieurs projets :

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

- **Excursions** : cette année, nous avons la chance de pouvoir repartir en excursion après deux années gâchées par le Covid.
L'accompagnement devenant plus spécifique, voire parfois plus important au vu des pathologies plus complexes des résidents, nous avons proposé cinq excursions pour permettre aux résidents de choisir le voyage qu'ils voulaient. Cela permet également d'avoir des groupes plus petits et de faire plus de choses sur place avec les résidents.
De plus, avec le manque de personnel, les cinq excursions permettent de ne pas mobiliser trop de membres du personnel, sachant que l'ensemble des sorties sont encadrées par les bénévoles.
Les sorties se sont faites au lac de Genval, au musée du train, au château de Beloeil, aux ascenseurs de Strépy-Bracquenies et au bois des rêves.
- **Rixensart en fête** : s'inscrivant dans le projet de s'intégrer à la vie communale, le Val du Héron et ses résidents ont tenu un stand à « Rixensart en fête » au mois de septembre. Les résidents se sont investis pour la préparation de cette journée et ont participé à sa gestion durant cette journée.
- **Gouter de Noël en collaboration avec l'ASBL « Maison'Elle ».**
Souhaitant participer à la vie sociale et associative de la commune et ainsi se rendre utiles, les résidents du Val du Héron ont organisé une après-midi gouter de Noël avec les enfants de la « Maison'Elle » de Rixensart. Un appel aux dons de jouets et une récolte de jouets ont été organisés quelques semaines auparavant. L'objectif était double : offrir des cadeaux de Noël à des familles en difficultés, et valoriser les résidents via le tri, la réparation et l'emballage des cadeaux.
- **Bar et accueil** : De janvier 2022 à novembre 2022, la gestion de l'accueil était confiée à une personne en contrat de réinsertion socio-professionnelle.

Pendant le mois de décembre, la gestion du poste a été répartie entre le personnel administratif et le service animation. Pendant cette période, l'importance d'une personne fixe, disponible, s'est fait très fort ressentir. Heureusement, depuis janvier 2023, une personne a été engagée à temps plein et en CDI. Le rôle de cette personne est d'accueillir les personnes externes à la maison de repos, d'orienter et d'écouter. Quotidiennement, elle est en charge de la centrale téléphonique.

C'est une personne « ressource » pour les résidents : un de ses rôles est de créer une ambiance conviviale, familiale et agréable au rez-de-chaussée et ce, au travers d'une présence quotidienne et d'activités avec les résidents.

Le bar, qui fait partie intégrante de l'accueil, est un lieu où les familles et résidents peuvent venir prendre un verre, se retrouver, discuter, etc. La gestion du bar demande une collabo-

ration d'équipe avec l'ensemble du service animation et des bénévoles pour assurer une présence 7 jours sur 7. Le bar est ouvert de 11h à 12h et de 15h à 17h30.

- **Les bénévoles** : les bénévoles jouent un rôle actif dans la vie de la maison de repos. Ils sont tantôt une oreille attentive, tantôt conseillers, mais sont toujours indispensables pour l'ensemble des résidents du Val du Héron. La force de l'équipe des bénévoles est également d'être complémentaire. Chacun trouve sa place en fonction de ses intérêts : gestion du bar, gestion de certains repas, gestion de la bibliothèque, débarrassage des tables... (petit échantillon des tâches qu'occupent les bénévoles).
- **Les résidents avec vieillissement cognitif difficile** : l'accompagnement des résidents ayant un vieillissement cognitif difficile 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. Cette dernière 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.

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
Bibliothèque Croix-Rouge	50
Anniversaire	12
Glacier Carette	1
ACTIVITES	
Pliage du linge	50
Atelier culinaire	50
Activités de la vie journalière	
Promenades accompagnées	50
Gouter "tartes" tous les mercredis	30
Réveillons	2
Médiation animale	25
ACTIVITES THERAPEUTIQUES	
Séances d'ergothérapie	40
Parcours de marche	25
Séances bien-être	25
Gymnastique	50

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

Directeur f.f. : 1 ETP (Idem MR-MRS)
Infirmière coordinatrice : 0,5 ETP
Accompagnatrices (aides-soignantes) :
2 ETP
Ergothérapeute : 0,5 ETP
Kinésithérapeute : 0,33 ETP

LIENS

www.valduheron.rixensart.be



SERVICE PERSONNES ÂGÉES : CENTRE D'ACCUEIL ET DE SOINS DE JOUR : L'OLIVIER

LE SERVICE

Ouvert depuis le mois de mai 2016, le centre de jour accueille dix bénéficiaires par jour en proposant un large panel d'activités et d'animations variées visant à stimuler les capacités résiduelles cognitives et/ou physiques de chacun et à enrichir les échanges sociaux. Les maîtres-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 pouvoir continuer à « se souvenir » et à « faire seul », et d'autre part, les aidants proches à pouvoir se reposer lorsque leur conjoint, parent... passe la journée au centre de jour.

Tous les bénéficiaires présents quotidiennement ont (depuis le 01/07/2021) le statut CSJ assurant une intervention quotidienne de la mutuelle. Pour ce faire, les bénéficiaires répondent aux conditions d'octroi sur base de l'échelle de Katz attestant d'une dépendance (catégorie F, Fd ou D) et reçoivent un accompagnement pluridisciplinaire (kiné, ergo, démarche en soins sur base du DAR - « Données – Actions – Résultats » -, soins d'assistance) en groupe et individualisé.

MISSIONS PERMANENTES

LES ACCOMPAGNATRICES

- Accueil des bénéficiaires ;
- Organisation des activités sur base de la grille d'animation ci-jointe ;
- Accompagnement dans les activités de la vie journalière ;
- Suivi administratif des carnets de liaison et autres documents de liaison ;
- Participation aux réunions pluridisciplinaires.

L'ERGOTHÉRAPEUTE

- Accueil des bénéficiaires ;
- Supervision de l'organisation du planning d'animation ;
- Organisation de certaines activités reprises dans la grille d'animation ;
- Accompagnements individuels des bénéficiaires en atelier d'ergothérapie ;
- Mise en place et suivi des plans de soins « DAR » (Données-Actions-Résultats) d'accompagnement pluridisciplinaires individualisés et ciblés ;
- Participation aux réunions pluridisciplinaires.

LA KINÉSITHÉRAPEUTE

- Accompagnement quotidien en séances de kiné individuelles + activités sportives de groupe ;
- Mise en place et suivi des plans de soins (DAR) d'accompagnement pluridisciplinaires individualisés et ciblés ;
- Participation aux réunions pluridisciplinaires.

L'INFIRMIÈRE COORDINATRICE

- Dispensation des soins infirmiers (administration de traitements, réalisation de soins tels pansements, injections, soins corporels... et suivi des paramètres) ;
- Contacts avec les médecins, spécialistes, familles, divers intervenants gravitant autour de chaque bénéficiaire ;
- Suivi des dossiers infirmiers, mise en place et suivi des plans de soins (DAR) ;
- Organisation de la planification des jours de présence, commande de menus au service cuisine, encodage des présences dans le système Home+, suivi des accords « mutuelle » ... ;
- Visite du centre de jour pour de nouvelles demandes d'admissions, gestion de la liste d'attente, dossier complet d'admission, encodages et demandes d'octroi d'intervention mutuelle ;
- Gestion des commandes de matériel ;
- Réalisation des horaires (depuis le 01/01/2020) et calculs des prestations, coordination de l'équipe et évaluation des collaborateurs(trices) ;
- Aide aux activités ainsi qu'aux animations et, remplacement lors d'absence d'une collaboratrice.

TABLEAU D'ACTIVITÉS ET ANIMATIONS TYPE DU CJ

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
8h-10h	Accueil	Accueil	Accueil	Accueil	Accueil
10h-10h30	➤ Gymnastique	➤ Gymnastique	➤ Gymnastique	➤ Gymnastique	➤ Gymnastique
10h30-12h	➤ Réminiscence et stimulations cognitives	➤ Questions réponses ➤ Atelier culinaire individuel	➤ Activités diverses (jeux de mots, chiffres, mémoire, lectures, ...) ➤ Atelier culinaire en individuel	➤ Activité sportive en groupe, parcours de marche ➤ Atelier culinaire en individuel	➤ Relaxation, sport ➤ Atelier créatif
12h-13h15	Repas	Repas	Repas	Repas	Repas
13h15-14h30	➤ Temps de repos ➤ Actualité	➤ Temps de repos ➤ Balade extérieure ➤ Actualité	➤ Temps de repos ➤ Actualité	➤ Temps de repos ➤ Balade extérieure ➤ Actualité	➤ Temps de repos ➤ Actualité
14h30-16h	➤ Ateliers créatifs ➤ Quizz, jeux d'observation et de mémoire	➤ Activités Diverses (jeux de mots, chiffres, mémoire, lectures, ...) ➤ Lotto	➤ Jeux de société	➤ Ateliers débats sur thème vu en reportage ➤ « Voyage voyage »	➤ Réminiscence et stimulations cognitives
16h-18h	Clôture de la journée	Clôture de la journée	Clôture de la journée	Clôture de la journée	Clôture de la journée

RAPPORT D'ACTIVITÉS

TAUX DE FRÉQUENTATION

Malgré une vague de Covid qui a traversé le centre de jour sans grande gravité au mois de juillet et août de l'année 2022, nous avons enregistré un taux de fréquentation annuel du centre de l'ordre de 97,25%. Cette fréquentation élevée, malgré l'annonce parfois le jour même de l'absence d'un bénéficiaire, s'explique par la réactivité et l'attention toute particulière de l'équipe à proposer ces places devenues « libres », aux bénéficiaires désireux de rejoindre le centre quelques jours supplémentaires.

ACTIVITÉ EN ÉVOLUTION

Les profils des bénéficiaires fréquentant le centre de jour sont à présent exclusivement ceux de personnes âgées avec un besoin objectivé d'accompagnement en soins importants par une échelle de Katz, majoritairement en catégorie D (diagnostic de démence) ou Fd (dépendance physique et cognitive) ou F (dépendance physique).

Cette tendance vers un accroissement des besoins en soins peut être expliquée par un papy-boom dont une partie de la population vieillissante présente de plus en plus de troubles cognitifs. Nous observons également une volonté accrue de vivre le plus longtemps possible à domicile en attendant le dernier moment pour entrer en maison de repos. Les familles vont dès lors essayer de mettre en place un maximum de soins à domicile avec le recours au centre de jour pour plusieurs jours par semaine. Nous nous efforçons de maintenir un équilibre entre la demande de fréquentation du centre de jour un maximum de jours pour certains bénéficiaires, et, notre souci d'aider un maximum de familles par au moins un jour par semaine de fréquentation du centre.

Nous avons adapté notre accompagnement de manière encore plus ciblée qu'auparavant grâce à l'intégration de toutes les compétences complémentaires des membres de l'équipe et à l'utilisation des plans de soins (DAR) individualisés. Les groupes sont régulièrement scindés pour assurer une meilleure adéquation entre les activités proposées et les capacités résiduelles des bénéficiaires. Des séances individuelles s'organisent également avec des objectifs mieux définis.

L'ÉQUIPE

L'équipe du centre de jour s'était déjà consolidée en développant les piliers kiné et ergo en 2021. Les bénéficiaires et leur famille expriment leur grande satisfaction de l'accompagnement pluridisciplinaire de l'Olivier ; Ils restent très reconnaissants de l'enthousiasme et de la chaleur de l'accueil.

La composition de l'équipe a fluctué au cours de l'année 2022. La principale adaptation a visé le remplacement de membres absents de l'équipe (écartement pour grossesse, maladie). Nous avons engagé une accompagnatrice aide-soignante à mi-temps en juillet qui a augmenté son temps de travail à partir du mois de septembre pour assurer le remplacement d'une collègue enceinte. La pénurie généralisée de personnel soignant sur le marché de l'emploi s'est fait res-

sentir dans le peu de candidatures reçues.

Certains membres de l'équipe avaient demandé à l'engagement, à pouvoir être formés au cours de 2022. Nous avons pu répondre à cette demande dans un contexte où beaucoup de formations ont été vite complètes en récupération post-covid probablement. Les sujets des formations ont été essentiellement basés sur les troubles cognitifs liés à la maladie d'Alzheimer, les méthodes de gestion des tensions, la relation d'aide par le toucher, la neuropsychologie en plus des formations dans le cadre du « green deal ». Nous avons pu constater, lors des échanges avec les autres participants aux programmes de formation, que l'Olivier avait déjà adopté la majeure partie des principes de respect et de participation des bénéficiaires à son projet de vie et de soins.

COLLABORATION ET CONTINUITÉ CJ AVEC LA MRS

Depuis la maîtrise de l'épidémie de Covid, nous avons progressivement au cours de l'année 2022 repris des contacts plus réguliers avec la MRS. Ces contacts se sont caractérisés par une levée des mesures d'isolement, des séances de kiné dans les couloirs de la MR, des collaborations diverses, ... Vu le nombre important de bénéficiaires de l'Olivier qui rejoignent définitivement le Val du Héron (9 en 2022) lorsque la poursuite de leur vie à domicile n'est plus possible, nous communiquons de plus en plus par la présentation en détails des nouveaux résidents et la recherche des solutions optimales pour rendre l'accueil dans la MRS la plus harmonieuse possible.

DEMANDES D'ADMISSION EN AUGMENTATION

Depuis 2020, les demandes de renseignements et les inscriptions sur la liste d'attente du centre de jour se sont fortement multipliées.

Au total, 17 nouveaux bénéficiaires ont rejoint le centre de jour en 2022. Nous avons clôturé l'année avec une fréquentation de 24 bénéficiaires inscrits (répartis en jour(s) de présence de fréquentation fixe(s) sur 5 jours/semaine).

Nous avons actuellement environ 25 personnes en liste d'attente sans tenir compte des demandes que nous recevons pour des fréquentations purement récréatives sans nécessité de soins. 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.

Nous avons également cherché à proposer moins de jours de fréquentation, 1 à 2 par semaine, à plus de nouveaux bénéficiaires afin de soulager un plus grand nombre de familles, ce qui nous permet aussi de proposer des jours de fréquentation supplémentaires en cas d'absence d'un bénéficiaire.

Parallèlement, nous observons que plusieurs médecins traitants, neurologues et groupes associatifs d'assistance commencent à bien connaître les services de l'Olivier ; Ils les conseillent comme solution aux difficultés rencontrées par leurs patients avec un vieillissement cognitif difficile.

CONCLUSION

L'année 2022 a été une année harmonieuse en ce qui concerne l'intégration de la nouvelle organisation avec une équipe optimale au niveau pluridisciplinaire. Le recours à une réflexion perpétuelle basée sur la démarche en soins nous a grandement aidés à résoudre les situations problématiques. Nous avons visé une optimisation des rentrées sur base des interventions forfaitaires par une recherche d'un taux de fréquentation optimal.

Le « bouche à oreille » attestant de la grande satisfaction des bénéficiaires et de leurs proches semble venir compléter ce tableau pour nous permettre d'envisager, avec le plus grand optimisme, la prochaine ouverture de l'extension du CJ en été 2023 ; Cela nous permettra de répondre avec plus de rapidité aux demandes d'accueil récurrentes.

SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 06



david.auttelet@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 Coordinateur – Temps plein



SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

LE 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

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 préventive.

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.

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-abri ;
 - 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.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

LE DROIT À L'INTÉGRATION, LE REVENU D'INTÉGRATION ET SES DIFFÉRENTES CATÉGORIES EN 2022

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 2022, plus de 161 000 personnes bénéficiaient du droit à l'intégration sociale (162 000 en 2021), 74 960 en Région wallonne (75 000 en 2021) et 3 293 en Brabant wallon (3 282 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 2022, en Belgique, plus de 150 900 personnes (09/2022) bénéficiaient d'un revenu d'intégration (156 000 en 2021).
- Parmi ceux-ci, plus de 50 000 bénéficiaires ont moins de 25 ans. Les femmes sont aussi surreprésentées étant donné que près de 83 208 d'entre elles percevaient un revenu d'intégration.
- En ce qui concerne l'octroi suivant la nationalité, 102 000 sont belges, 35 593 sont des étrangers hors de l'Union Européenne et 12 947 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 (conjoints ou partenaires de vie) que des isolés.

L'année dernière, en décembre, 58 772 des bénéficiaires étaient des personnes isolées, 44 246 vivaient avec une charge de famille et 47 953 étaient cohabitants.

Les montants mensuels 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
31-12-2022	789.29	1.183,94	1.600,03
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

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 2022, 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.

Nous avons aussi demandé qu'un audit de nos services sociaux et comptable soit réalisé par le ministère. Ici-aussi l'appréciation fût très positive malgré quelques modifications à apporter dans nos processus.

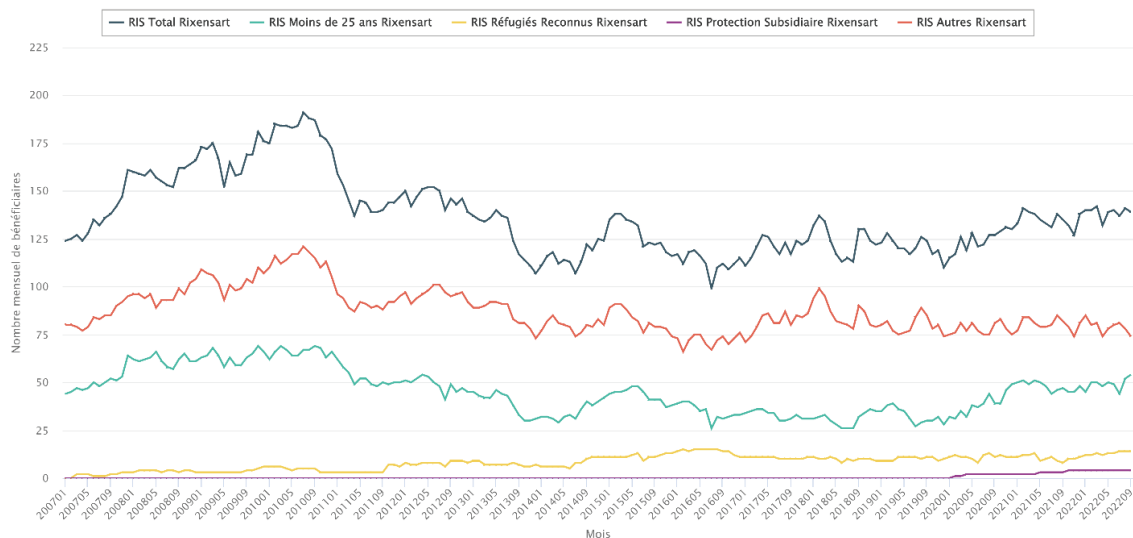
LES CHIFFRES DU DROIT À L'INTÉGRATION EN 2022

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.

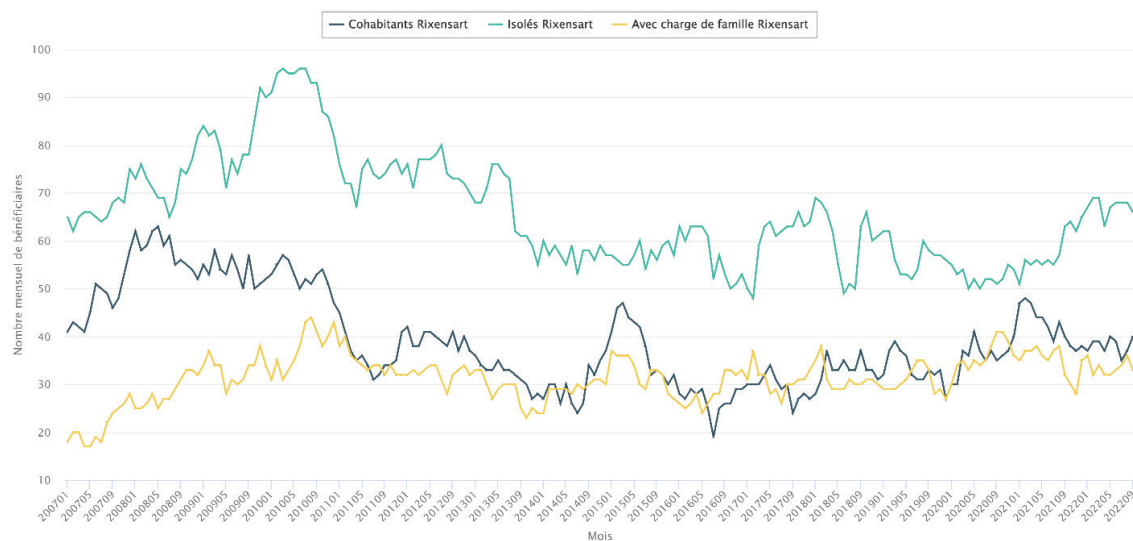
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
R.I. 55% (insc. Pop.)	148	172	164	169	191	212
R.I. 65% (étudiant)	31	35	37	39	58	55
R.I. 100% (étranger)	14	19	18	20	27	26
R.I. « sans abri »	9	9	13	5	6	10
TOTAUX	215 pers.	242 pers.	246 pers.	242 pers.	282 pers.	303 pers.

Au 31 décembre 2022, 144 personnes percevaient un revenu relatif au droit à l'intégration (132 en 2021).

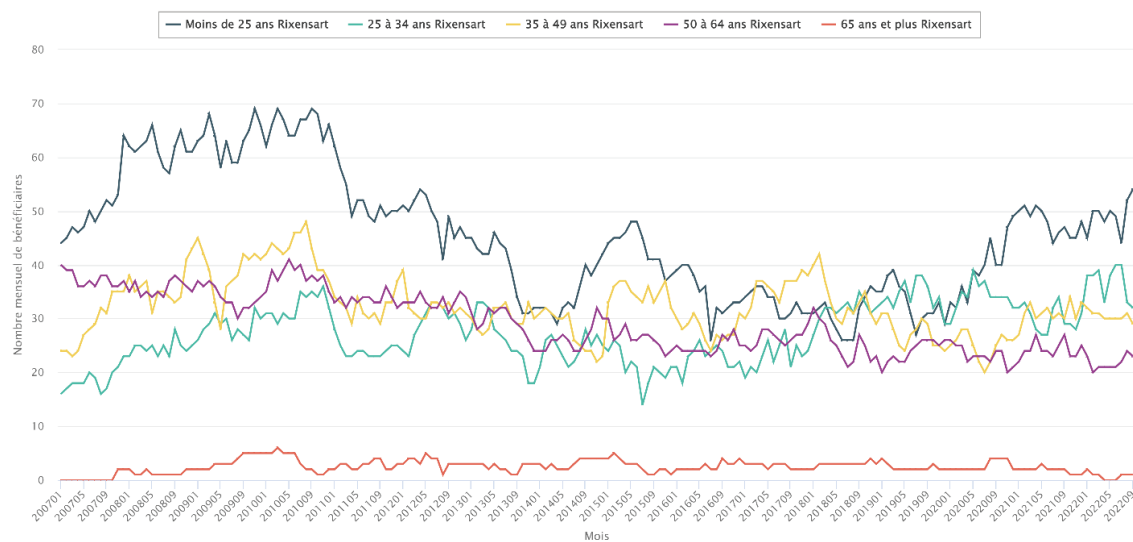
Evolution de l'octroi du RIS à Rixensart selon le type de bénéficiaire (2007 – 2022) :



Evolution mensuelle du nombre de RIS à Rixensart selon la catégorie familiale (2007 – 2022) :



Evolution mensuelle à Rixensart du nombre de RIS selon la tranche d'âge (2007- 2022) :



Le taux de croissance de l'octroi du revenu d'intégration sur notre commune est de 2.21% en 2022.

Au travers de ces différentes informations quantitatives, qui ne reprennent pas les dossiers relatifs aux migrants ukrainiens, nous remarquons une réelle augmentation des personnes aidées via l'octroi d'un RIS (en particulier dans le public de - 25 ans). Pourtant, le RIS est un droit résiduaire, notre personnel s'attache à faire valoir les droits des personnes aux différentes aides auxquelles elles peuvent prétendre (allocation de chômage, indemnité mutuelle...). A cela, s'ajoute un accompagnement personnalisé en matière d'insertion socioprofessionnelle (dont vous trouverez le rapport plus bas).

Hélas, d'abord avec la crise sanitaire et l'évolution socioéconomique, 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.

LA GESTION DE LA CRISE UKRAINIENNES ET SES INTERVENTIONS EN 2022

Actuellement, 4 millions de personnes en provenance d'Ukraine bénéficient du mécanisme de protection temporaire enclenché par le Conseil de l'Union européenne, depuis le 4 mars 2022. 63.210 personnes ayant la protection temporaire se trouvent en Belgique et 20% se trouvent en Wallonie (ce qui représente environ 11.000 personnes).

L'accueil de crise a été rendu possible grâce à l'énorme élan de solidarité de la population belge et à de nombreuses initiatives pour accueillir ces personnes sur notre territoire. Leurs choix portent principalement pour une domiciliation à Bruxelles et dans les grandes villes flamandes. Par rapport à la répartition dans les grandes villes au niveau national, les premières communes wallonnes arrivent en 12ème position (Liège avec 1,5%), puis en 18ème position (Charleroi avec 1%), 24ème position pour Mons (<1%) et 33ème position pour Namur (<1%).

Il faut souligner que la population rixensartoise, le personnel communal et du CPAS se sont également activement mobilisés. Au plus fort de la crise, nous avons pu compter sur plus de 250 solutions d'accueil qui nous étaient proposées par des particuliers. Afin d'héberger les ressortissants ukrainiens dans les meilleures conditions, un important travail de vérification a été effectué par le personnel communal et du CPAS auprès des propositions d'hébergements. De

nombreuses propositions d'hébergements étaient pour une courte durée. Après réflexion, au vu de la crise, nous avons souhaité privilégier des solutions qui pouvaient garantir un hébergement de minimum trois mois.

D'après les informations dont nous disposions en mars 2022, un important contingent de réfugiés allait être transféré dans la commune de Rixensart. Aujourd'hui, il faut constater que l'arrivée de ceux-ci s'est davantage étalée dans le temps ce qui a facilité la gestion de l'accueil. En effet, outre l'accueil proprement dit, il s'agissait de pouvoir donner les moyens de subvenir à leurs besoins aux différentes personnes. A ce titre, le CPAS a été grandement sollicité. Le législateur fédéral a décidé de l'octroi d'une aide dont le montant est l'équivalent d'un revenu d'intégration. A ce jour et depuis le début de la guerre, plus de 250 personnes ukrainiennes ont été aidées par le CPAS de Rixensart.

En ce qui concerne la prise en charge purement financière des personnes ukrainiennes, ceux-ci perçoivent une aide sociale équivalente (ASE) au revenu d'intégration. Ici, il faut bien évidemment noter une augmentation considérable des prises en charge. Ainsi en octobre 2021, 8 personnes percevaient ce type de revenu à Rixensart. En octobre 2022, 71 personnes ont perçu une ASE.

Comme vous pouvez vous en douter, cette augmentation a demandé un travail considérable pour nos assistants sociaux. Afin de les aider dans cette tâche, le CPAS a procédé à l'engagement d'une assistante supplémentaire dans le cadre d'un contrat à temps plein à durée déterminée. Aujourd'hui, nous recevons encore de nouvelles demandes d'aide de la part de personnes ukrainiennes. Cependant, il faut noter un certain « mouvement » de cette population. C'est-à-dire que certains quittent notre commune lorsqu'ils ont trouvé un hébergement plus pérenne. D'autres encore font le choix de retourner dans leur pays. Nous ne sommes alors plus compétents pour octroyer des aides.

Enfin, il faut également noter que cette population a accès aux autres types d'aides sociales. Lorsque cela s'avère nécessaire, le CPAS peut intervenir dans des aides telles que des frais médicaux, des frais pour les enfants ou bien encore des garanties locatives... Ces aides octroyées sont reprises dans le détail à la page suivante.

LES AIDES SOCIALES EN 2022

Les principales aides sociales financières lors de 5 dernières années (nb de personnes bénéficiaires) :

	2018	2019	2020	2021	2022
Secours en espèces (aides urgentes)	80	53	46	114	102
Frais pharmaceutiques / médicaux / hospitalisation	86	90	38	68	129
Aide au loyer	72	79	51	53	70
Epanouissement socioculturel	23	36	15	17	34
Non reproduction de la pauvreté	19	34	16	27	50
Frais d'hébergement MR privé	5	7	16	10	20
Frais d'hébergement MR public	7	10	6	22	52
Total des aides octroyées	292	309	188	311	457

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 **600 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.

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 (LE DÉTAIL DES AIDES ÉNERGÉTIQUES EST PRÉSENTÉ DANS UN CHAPITRE PROPRE)

■ 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 2022, **41 guidances (31 en 2021)** 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 2022, notre Centre a pris en charge 55 garanties locatives (27 en 2021) 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 remboursement 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 2022, 71 aides « adresse de référence » ont été octroyées (53 en 2021). 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 2022, **12 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 ». **6 personnes en ont bénéficié en 2022 (14 en 2021)**. 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 2022, **38 demandes** ont été prises en charge (28 en 2021).

■ **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...

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.

■ **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 2022, 140 tickets ont été distribués. Cette forte augmentation par rapport à 2021 est largement due à la fin progressive de la crise liée au COVID et à la reprise des activités culturelles et sportives.

■ **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.

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 lo-

gement 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 personnes 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.
- 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.

- 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.
- 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 abrisme.

SERVICE SOCIAL ADMINISTRATIF

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 06



nadine.carlier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 responsable
3 agents administratifs



SERVICE SOCIAL ADMINISTRATIF

LE 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.

CHIFFRES CLÉS



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'ACTIVITES

En 2022, outre ses missions permanentes, le service a également dû s'adapter aux différentes mesures gouvernementales destinées tant à contrer la crise migratoire qu'à répondre aux différents prescrits en matière de subvention.

Lors des 24 séances du Comité spécial du service social général, le service a assuré la présentation administrative et le suivi :

- De 1 587 dossiers sociaux (1378 en 2021) ;
- De 1 925 décisions (1710 en 2021).

SERVICE SOCIAL ÉNERGIE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 22



julie.annoye@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale temps plein



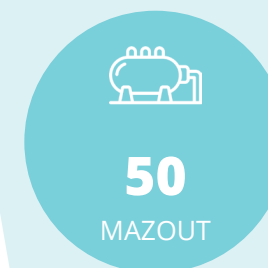
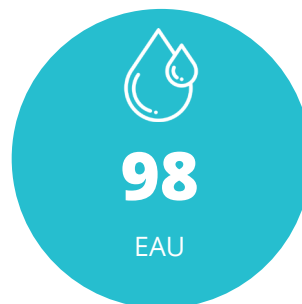
SERVICE SOCIAL ÉNERGIE

LE SERVICE

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

CHIFFRES CLÉS

AIDES FINANCIÈRES



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 d'énergie et d'eau.

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 général et de la médiation de dettes est primordiale afin de traiter la situation de l'usager dans sa globalité. Elle permet également une mise en confiance de l'usager au regard des aides qui pourront lui être apportées.

Les actions menées en réseau en lien notamment avec l'Agenda 21 permettent d'élargir notre action auprès d'un public tout aussi en demande mais pour lequel un passage dans nos locaux reste un frein.

RAPPORT D'ACTIVITES

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 2022, le droit de tirage s'élève à 544 €/an, majorés de 109 € 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. Il en va de même si le fonds est épuisé.

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 distributeurs. 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 2022, 98 demandes (-11 par rapport à 2021) ont été présentées au Comité concernant des factures intermédiaires ou des décomptes. Cela représente 57 ménages différents.

Tableau comparatif subsides/dépenses

GESTIONNAIRE	2020		2021		2022	
	Subsides	Dépenses	Subsides	Dépenses	Subsides	Dépenses
InBW (Genval)	20.149,06€	13.385,41€	22.408,07 €	9.272,70 €	22.643,34 €	10.735,97 €
SWDE (Rixensart/Rosières)	9.243,79 €	8.472,89 €	6.317,12 €	6.722,07 €	5.150,01 €	5.172,76 €

Par rapport à 2021, le subside de la SWDE a continué à diminuer. Son utilisation suit la même courbe en diminuant légèrement également. Nous avons dû, néanmoins, suppléer partiellement sur fonds propres.

Concernant le subside de l'InBW, il reste stable. Son utilisation, quant à elle, a augmenté. Le montant du droit de tirage demandé par les ménages concernés est donc plus élevé. L'explication la plus plausible serait que les ménages se rendent auprès de notre centre tardivement et introduisent donc une demande relative à plusieurs factures intermédiaires impayées.

Tout comme les années précédentes, nous nous questionnons sur la pertinence de deux subsides pour une seule et même commune. Une globalisation de ces derniers permettrait une meilleure gestion de son utilisation.

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. En effet, il est difficile de négocier un plan de paiement si la personne n'a pas, au préalable, introduit de demande de droit de tirage.

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

Même si nous n'y avons pas eu recours cette année, nous savons que le dispositif FAT (fonds des améliorations techniques) est à notre disposition afin de privilégier une gestion rationnelle de l'eau auprès de nos bénéficiaires.

LES ALLOCATIONS CHAUFFAGE

Le fonds social chauffage octroie une allocation aux ménages se trouvant dans une situation financière précaire et qui se chauffent au mazout ou au propane. L'année 2022 a été marquée par un changement au niveau de la législation. En effet, depuis le mois de juillet 2022, les bénéficiaires peuvent prétendre à une aide pour 2 000 litres de gasoil ou de propane (auparavant 1 500 litres). Le montant de l'intervention, qui dépend du prix au litre de combustible, a également été revu à la hausse suite à la crise énergétique.

Ce fonds est alimenté par une cotisation sur l'ensemble des produits pétroliers de chauffage à charge des consommateurs de ces produits.

En 2022, 50 demandes d'allocations chauffage (+12 par rapport à 2021) ont été présentées au Comité, ce qui représente 37 ménages différents (+8 par rapport à 2021). Un ménage pouvant introduire plusieurs demandes sur une année sans dépasser le maximum de 2 000 litres. Les demandes ont donc fortement augmenté par rapport à l'année dernière. Il faut également noter que les personnes ayant déjà bénéficié des 1 500 litres avant juillet, ont pu réintroduire une demande pour les 500 litres restants.

Deux ménages n'avaient pas les fonds suffisants pour s'approvisionner en mazout et en propane. Une demande d'aide au remplissage de cuve a également été introduite pour ces ménages.

Il faut noter que nous avons également été sollicités à de nombreuses reprises durant l'année 2022 concernant les mesures gouvernementales qui ont été prises suite à la crise énergétique. Dans le cadre des aides liées au mazout, le gouvernement a mis en place un « chèque mazout » qui, au départ était de 225€ pour passer ensuite à 300€. De nombreuses personnes sont revenues vers nous pour avoir de plus amples informations sur ce droit mais également sur la manière d'introduire la demande. De nombreuses personnes âgées subissant la fracture numérique, pour la plupart, ont fait le déplacement jusqu'au CPAS afin d'introduire la demande.

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 2022, 202 demandes ont été présentées au Comité (+37 par rapport à 2021) soit 107 ménages (+18 par rapport à 2021).

Les demandes concernent des interventions pour : des factures intermédiaires, annuelles ou de clôture en gaz/électricité, des aides permettant de recharger des compteurs à budget de gaz/électricité, pour l'entretien de chaudière mais également pour l'achat d'électro-ménager plus économique. Les actions préventives concernent 5 demandes d'achat d'électro-ménager et 2 entretiens de chaudières (demandes qui ont obtenu l'accord du Comité).

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

BILAN FINANCIER ÉNERGIE (EN €)	2021
Nombre de demande	202
Subside	82 893,37 €
Remboursement suite à décompte/décision du Comité	9 675,80 €
Dépenses : apurement de factures	68 112,71 €
Dépenses : frais de personnel	56 020,29 €
Dépenses : politique préventive	2 839,23 €
Solde	- 34 403,06 €

Pour plus de clarté, nous avons décidé de modifier le tableau reprenant les dépenses liées au subside énergie. Ce dernier reprend tous les postes que ce soit les frais de personnel ou les frais liés à l'aide sociale et préventive.

Nous pouvons constater que le subside reste insuffisant malgré l'augmentation prévue suite à la crise énergétique. Il faut également noter que les frais liés à la politique préventive sont extrêmement faibles. Cela s'explique par le fait que l'aspect préventif de nos actions en énergie est supporté en grande partie par le subside PAPE.

L'année 2022 a été marquée par une crise énergétique sans précédent. Le gouvernement a pris des mesures de soutien pour les ménages défavorisés (prolongation du tarif social pour les personnes bénéficiant du statut BIM) mais également pour la classe moyenne (forfait de base pour le gaz et l'électricité pour les mois de novembre et décembre et diminution de la TVA). Il y a également eu le prime « chauffage » de 100 €.

Malgré ces mesures, un grand nombre de ménages se retrouve en situation de précarité énergétique : soit le ménage se chauffe peu avec des risques liés à l'état de santé, soit la facture d'énergie est telle qu'elle met à mal le budget familial.

Dans les demandes reçues durant l'année 2022, nous pouvons remarquer qu'un certain nombre de ménage était inconnu de nos services et est venu uniquement pour un problème lié à l'énergie.

Les demandes concernaient principalement les factures annuelles.

En dehors des demandes d'aides financières, nous avons été énormément sollicités durant cette année notamment pour des informations relatives aux aides gouvernementales mais aussi par rapport au statut BIM et à la manière de l'obtenir. Les ménages ont également souhaité comparer d'avantage les prix des fournisseurs. Nous avons dû également jouer les médiateurs à plusieurs reprises entre les ménages et les fournisseurs surtout pour l'application du tarif social pour les factures mensuelles, les fournisseurs ne voulant l'appliquer que lors de la facture annuelle.

Comme pour le Fonds sociale 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.

■ **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 2022, 9 interventions (+ 2 par rapport à 2021) ont été présentées au Comité et 7 ont été acceptées.

Comme déjà mentionné précédemment, nous bénéficions également du subsidé PAPE qui prend en charge la plus grande partie des frais de prévention. Certaines actions préventives sont donc bien entreprises mais pas automatiquement imputées sur le Fonds énergie.

■ **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'assistante sociale 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 2022, nous avons reçu en énergie (nom apparaissant dans les courriers et mails des fournisseurs) :

- 41 courriers d'ORES (-35 par rapport à 2021) et 260 courriers des fournisseurs (+155 par rapport à 2021) avertissant du placement d'un compteur à budget. Il y a une très forte augmentation par rapport aux fournisseurs commerciaux. Au vu de l'augmentation des prix de l'énergie, il était prévisible que les demandes de pose de compteurs à budget augmentent. Pour ce qui est d'ORES, comme le tarif social n'a que légèrement augmenté, il est normal que cette forte augmentation ne se fasse pas ressentir.
- 358 courriers d'ORES (-39 par rapport à 2021) et 2 courriers des fournisseurs (-2 par rapport à 2021) avertissant d'un défaut de paiement. C'est une forte diminution par rapport à l'année dernière au regard de la situation énergétique mais comme expliqué ci-dessus, ORES pratique le tarif social, il n'est donc pas étonnant que la crise se soit moins faite ressentir auprès de leur service de recouvrement.
- 24 courriers d'ORES signalant une perte de statut de client protégé (-4 par rapport à 2021).
- 2 courriers faisant état de défaut de rechargement du compteur à budget.

Pour ce qui est de l'eau, nous avons reçu 38 mails de la SWDE (167 ménages en défaut de paiement) et 49 mails de l'InBW (360 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 du gestionnaire de réseau de distribution de gaz/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 2022, la CLE s'est réunie à 5 reprises (+3 par rapport à 2021) pour un total de 22 dossiers (+13 par rapport à 2021) auxquels s'ajoutent 11 dossiers annulés (-1 par rapport à 2021) grâce à l'intervention de l'assistante sociale.

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

Notre centre a pu bénéficier du subsidé PAPE pour les années 2021 et 2022. Le montant total s'élève à 17 956,42€. Le PAPE s'est donc terminé en décembre 2022. Voici les dépenses reprises pour ces deux années :

POSTE BUDGÉTAIRE	DÉPENSES
Actions individuelles	7.865,38 €
Actions collectives	1.210 €
Kits énergie/formation	20 €
+5% des dépenses	454,77 €
Total global	9.550,15 €

Pour 2022, 11 visites d'un expert ont été organisées (identique à 2021).

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 subsidé.

■ 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. En 2022, il a été emprunté par la Régie des Quartiers à plusieurs reprises.

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 2022, aucune intervention n'a été initiée ou adressée au CPAS.

GESTION DES TRANSFERTS DES COMPTEURS D'ÉNERGIE ET D'EAU 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, au médiateur énergie 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 dans le décompte des charges...) ;
- 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 les primes gouvernementales liées à l'augmentation des prix de l'énergie ;
- Information sur le fonds social de l'eau ;
- Information sur l'allocation chauffage.

Comme nous avons pu déjà le constater à la fin de l'année 2021, les demandes ont poursuivi leur augmentation de par la crise énergétique, que ce soit les demandes d'aides financières mais également les demandes d'informations.

Tout comme l'année dernière, les fournisseurs ont augmenté les acomptes de manières disproportionnée. De même, un certain nombre de personnes pouvant bénéficier du tarif social se sont vu refuser ce droit pour leur facture mensuelles. Les fournisseurs argumentant que cela s'appliquerait uniquement via la facture annuelle. Une aberration lorsque nous savons que ces mêmes personnes bénéficient du tarif social car elles n'ont pas le budget nécessaire pour faire face à l'augmentation des tarifs et donc de leurs factures mensuelles !

ORGANISATION ET PARTICIPATION À DES ACTIONS COMMUNAUTAIRES VISANT À INFORMER ET CONSEILLER LA POPULATION SUR DIFFÉRENTS THÈMES.

En 2022, 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 avait été question en 2021 de mettre en place une nouvelle formule d'information au public : « Les comptoirs du futur ». Cette dernière a vu le jour via une fête de quartier en 2022. Néanmoins, elle n'a pas été renouvelée durant l'année. Plusieurs actions sont, néanmoins prévues pour 2023. 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 à Rix'en Fête : nous avons pu sensibiliser la population rixensartoise sur les économies d'énergie mais également sur la difficulté à produire de l'énergie. Pour ce faire, nous avons loué un vélo qui produit de l'énergie grâce à la force humaine. Cette approche plus ludique a permis d'attirer les passants vers notre stand et leur prodiguer les informations nécessaires ;
- réalisation d'un atelier en collaboration avec la Régie des Quartiers et Eco-Conso. Notre public cible était constitué principalement de personnes ayant bénéficié d'une aide énergie durant l'année 2022 mais également du public habitant les logements sociaux de l'entité.

Les actions extérieures lors de festivités permettent d'apporter une visibilité du service énergie, et, par extension, du CPAS. Cela permet aussi d'entrer en contact avec un public différent mais qui est tout autant en besoin d'informations sur les enjeux énergétiques. 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 INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 16



aurelie.bauchau@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale temps plein



SERVICE SOCIAL INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

LE SERVICE

Le Service Insertion Socioprofessionnelle du CPAS de Rixensart est géré par une assistante sociale à temps plein qui collabore avec le Service Social Général et de nombreux contacts en internes et en externes.

MISSIONS PERMANENTES

Conformément à la loi du Droit à l'Intégration Sociale du 26 mai 2002, l'activité du service a pour mission de permettre à l'usage de vivre de manière autonome et de participer à la vie sociale entre-autre par la recherche active d'un emploi.

Le suivi se réalise à la demande de l'usager et/ou à la demande du Service Social Général.

Une fois la relation de confiance établie entre l'usager et l'assistante sociale nommée l'agent d'insertion, il est important que l'usager se situe dans son projet professionnel.

Le suivi se réalise en deux axes principaux :

- **soit une recherche active de formation ou d'orientation professionnelle.** L'intéressé peut passer par plusieurs étapes : par une remobilisation personnelle, sociale ou professionnelle, par la détermination d'un projet professionnel, par une recherche et par la mise en place d'une formation qualifiante, et enfin, par la recherche active d'emploi compatible avec son projet professionnel à long terme.
- **soit directement par une mise à l'emploi.** Si l'intéressé a un projet professionnel bien défini, la Recherche Active d'Emploi est prioritaire. La mise à l'emploi au sein du service se réalise principalement par le biais de mesures d'aide à l'embauche (Art60§7, Art61, SINE, PTP, MISIP....).

Dans les deux cas de figure, le Suivi en insertion socioprofessionnelle se réalise grâce **aux nombreuses collaborations en internes et en externes.**

RAPPORT D'ACTIVITES

LES RECHERCHES ACTIVES DE FORMATIONS OU D'ORIENTATIONS PROFESSIONNELLES

En 2022, **116** personnes (85 personnes en 2021) sont suivies en recherche active de formation ou d'emploi. Ils sont convoqués à raison de minimum un entretien toutes les 2 mois.

Par rapport à l'année précédente, une augmentation du suivi est marquée par la reprise de formations de métiers en pénurie suite à la crise sanitaire. De nombreuses personnes se réorientent professionnellement et sont prêtes à reprendre des études ou des formations qualifiantes dans le but d'augmenter leur chance de trouver un emploi à long terme.

LES MISES À L'EMPLOI

En 2022, le contrat de travail le plus utilisé au sein du service est le contrat de travail Art60§7. Ce terme fait référence à l'Article 60 de la loi organique des CPAS et à son paragraphe 7.

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

Ce contrat de travail Art60§7 se réalise :

- soit dans un service interne au CPAS.
- soit dans un service externe avec signature d'une convention de mise à disposition d'une personne engagée sous contrat de travail Art60§7 avec une participation de la somme forfaitaire maximale de 500 € par mois par travailleur.

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).

En 2022, le suivi tout au long du contrat de travail des travailleurs représente **51** évaluations professionnelles réalisées par l'agent d'insertion, sur le lieu de travail du travailleur en présence du travailleur et de ses responsables de services.

Un suivi est également proposé dans les derniers mois qui précèdent la fin de contrat.

Il existe aussi une mise à l'emploi possible via le contrat de travail Art61. Celui-ci consiste en un contrat de travail signé par une entreprise privée. Le CPAS conclut une convention avec celle-ci en vue d'assurer un encadrement et/ou une formation au bénéficiaire. C'est dans ce cadre que la « prime de tutorat » est versée à l'employeur.

QUELQUES CHIFFRES

En totalisant les contrats en cours des années 2021 et 2022, 24 personnes ont pu bénéficier d'une mesure de mise à l'emploi.

Durant le cours de l'année 2022, nous avons engagé 13 personnes dont 12 en contrats de travail Art60§7 et pour la première fois, 1 personne en contrat de travail Art60§7 avec subvention majorée en Economie sociale. Lors d'un contrat de travail Art60§7 avec subvention majorée en Economie sociale, la subvention couvre l'entièreté du coût du travailleur.

Les différents endroits où les contrats de travail se sont déroulés :

4 contrats de travail exécutés « en interne » du CPAS de Rixensart ou à la Mr/MRS du Val du Héron :

- 1 personne au service nettoyage.
- 1 personne au service Animation.
- 2 personnes au service des cuisines.

9 contrats de travail avec mise à disposition (par convention) à l'extérieur du CPAS :

- 2 aides-maraîchers à La Ferme de Froidmont insertion asbl (dont 1 contrat Art60§7 avec subvention majorée en Economie Sociale).
- 1 ouvrier polyvalent au service travaux de la Commune de Rixensart.
- 4 vendeurs en vêtements de secondes mains - Les Petits Riens asbl - Wavre et Namur.
- 1 animatrice d'Atelier en cinéma d'animation- Zorobabel asbl.
- 1 collaborateur à l'épicerie sociale « Au P'tit Cabas de Rix » - D'Clic.

1 contrat a été interrompu de manière prématurée (4 arrêts de contrats prématurés en 2021) pour reprise d'études de plein exercice à la demande de l'intéressé.

Le CPAS est subsidié, dès la mise à l'emploi, par la Région wallonne, par bénéficiaire et par jour presté ce qui diminue considérablement le coût d'une mise au travail.

	2021	2022
Contrats des années simultanées	27	24
Engagements annuel tous contrats confondus.	14	13
Arrêt de contrat de travail prématurément	4	1
Convention Externe max 500 €	4	8

Cette année 2022 a été marquée par la difficulté pour l'usager de se remettre en route vers l'emploi. Les bénéficiaires sont en demandes de suivis de formation ou de remise à niveau avant la mise à l'emploi.

LES COLLABORATIONS EXTERNES

Outre les différents services du CPAS, le Service Insertion Socioprofessionnelle travaille avec de nombreux collaborateurs externes.

En 2022, les partenaires externes principaux sont : le FOREM dont La Maison de l'Emploi, l'A.L.E. et la Mission Régionale pour l'Emploi (MIRE asbl, subventionnée par la Région wallonne).

■ Le FOREM

Le Service Insertion Socioprofessionnelle du CPAS a continué, pour une 9^{ième} année consécutive, à participer au « dispositif d'appui aux assistants sociaux du FOREM ».

Il 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...).

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

Afin de formaliser cette espace de collaboration une convention de partenariat à été signée en 2021 et est renouvelée chaque année. Au niveau des avantages pour l'institution et ses bénéficiaires, nous pouvons notamment citer :

- Une meilleure cohérence dans le suivi des dossiers communs ;
- Une ouverture du réseau du partenariat social ;
- Une analyse des situations en fonction des deux cartes de références différents permettant une vision plus globale de la situation ;
- Un gain de temps et d'efficacité dans l'accompagnement vers l'emploi du bénéficiaire ;
- ...

■ La Maison de l'Emploi

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.

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.

- **La permanence décentralisée** : le Service Insertion Socioprofessionnelle du CPAS assure une permanence à la Maison de l'emploi de Rixensart tous les lundis matin de 8h30 à 12h.

- **Un Espace Public Numérique** est à accessible à la Maison de l'Emploi de Rixensart sur rendez-vous pour les personnes sans ordinateur ou en situation de fracture numérique. Un conseiller emploi est disponible pour les aider lors de leur passage.
- **La Mise en Situation Professionnelle (MISIP)** : L'utilisation du dispositif 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 2022, nous avons conclu 8 MISIP (3 en 2021) permettant la découverte d'un nouveau milieu professionnel aux usagers du CPAS.
- **L'A.L.E.**
L'Agence locale pour l'Emploi ou l'A.L.E. permet à certaines personnes d'obtenir un revenu complémentaire au Revenu d'intégration ou à l'aide équivalente au R.I., revenu non soumis à l'imposition.
En 2022, les missions proposées aux intéressés ont fortement augmenté : 10 personnes ont signé un contrat en A.L.E. dont 5 personnes réalisent des prestations mensuelles.
Une personne est engagée en CDI à temps partiel suite à l'expérience acquise lors de ses prestations A.L.E.
- **La MIRE asbl**
Cette collaboration avec la MIRE asbl permet aux personnes en fin de contrat de travail de bénéficier d'un coaching individuel dans les trois derniers mois de leur emploi et après la fin de celui-ci.
Avec l'accord du travailleur, celui-ci reprend son suivi d'insertion professionnelle au sein de notre service et également, en collaboration avec un job coach de la MIRE, à raison d'une fois par semaine.
Tous les travailleurs ont été convoqués pour la reprise de suivi de recherche d'emploi en fin de contrat de travail : 8 personnes ont été transférées auprès du Jobcoach de la Mire et seulement 4 personnes ont été suivies après la fin de leur contrat de travail.

SERVICE SOCIAL DE MEDIATION DE DETTES

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 31



sara.sengier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

Description précise de l'équipe :
1 Assistante sociale B2 – Temps plein
1 Juriste – A/B – 4/5^e



SERVICE SOCIAL DE MEDIATION DE DETTES

LE 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 de la juriste. Elles bénéficient toutes deux d'une formation continue dans les matières relatives à l'endettement.

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. Une permanence délocalisée a lieu le lundi matin au CPAS de La Hulpe.

La collaboration entre le service de médiation de dettes, le service énergie et le service social général au sein du CPAS de Rixensart 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 efficacité certaine ainsi qu'un cadre sécurisant.

CHIFFRES CLÉS

- 98 dossiers traités dont 66 valorisables pour les subsides ;
- 18 gestions budgétaires dont 3 ouvertures, 2 clôtures et 13 suivis en cours ;
- 8 admissibilités en règlement collectif de dettes et 8 projets de règlement collectif de dettes ;
- 16 mises en place de médiation amiable confirmées et 10 dossiers en cours d'analyse/de proposition ;
- 8 demandes d'informations ;
- 18 suivis de plan amiable mis en place les années précédentes ;
- 3 mises sous administration de biens ;

MISSIONS PERMANENTES

La mission principale d'un service de médiation de dettes est d'aider le citoyen à trouver une solution à ses dettes.

- Accueil des usagers à leur demande exclusivement. La collaboration active est une des conditions primordiales à l'aboutissement d'un suivi, il est donc important que la démarche soit initiée par l'utilisateur.
- Analyse de la situation financière des usagers. Celle-ci permet de réaliser l'importance de certaines charges et de travailler ensemble à l'amélioration de la gestion de celui-ci. Certaines charges peuvent être revues rapidement mais d'autres, tel que le loyer, restent épineuses et sont à travailler sur du long terme.
- Prise de contact est prise 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.
- Accompagnement à la mise en place d'une solution durable à l'endettement.
Les deux procédures existantes sont la médiation amiable et le règlement collectif de dettes.
 - **La médiation amiable :** 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 2 parties, le remboursement des créanciers. Celle-ci peut être accompagnée d'une guidance budgétaire, le plan est alors exécuté par un assistant social.
 - **Le règlement collectif de dettes :** les ressources transitent par un médiateur de dettes qui prélèvera, dans la mesure des possibilités de l'utilisateur, 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 avec l'utilisateur lors du premier entretien avec le médiateur faisant suite au jugement d'admissibilité remis par le Tribunal. Cette mesure peut également s'accompagner d'une guidance budgétaire, soit à la demande de l'utilisateur soit à la demande du médiateur.

Notre service de médiation de dettes assure actuellement le suivi en médiation amiable et la rédaction de la requête en règlement collectif de dettes. Le suivi en médiation judiciaire (règlement collectif de dettes) n'est pas pris en charge par le service.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Le service de Médiation de dettes a ouvert 51 nouveaux dossiers au 31 décembre 2022.

Proportionnellement, il y avait 13 dossiers instruits auprès du CPAS de La Hulpe et 38 auprès du CPAS de Rixensart. Le service a continué également à suivre 47 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, cinq ont pu être clôturées après apurement total des dettes. Trois nouvelles gestions budgétaires ont été ouvertes en accompagnement de la médiation amiable ou du RCD. 18 personnes sont suivies pour une gestion budgétaire, 1 personne a pu reprendre la gestion de son compte suite au terme d'un RCD. Ce sont 98 dossiers qui ont été gérés par le service de médiation de dettes au cours de cette année dont 66 sont valorisables auprès du SPW pour la subvention du service de médiation de dettes.

Parmi ceux-ci, 8 règlements collectifs de dettes ont pu être mis en place pour des situations de surendettement conséquentes et 16 plans amiables ont été mis en place. Actuellement 34 personnes sont suivies dans le cadre d'une médiation amiable. 8 projets de requête en règlement collectif de dettes et 7 plans amiables sont en cours de préparation. Enfin, 3 personnes ont été guidées vers une administration de biens.

Les allocataires sociaux restent majoritairement représentés (55 % des dossiers). Les personnes bénéficiant d'un salaire (employé ou indépendant) représentent 31% des personnes suivies.

La tranche des 18/25 ans représente 8% de la population suivie au sein du service. Les tranches d'âge les plus représentées sont les 26/35 ans (20 %), 36/45 ans (36 %) et 46/55ans (26 %). Ces 3 dernières tranches sont majoritairement des personnes isolées ou monoparentales avec une source unique de revenu. Les personnes pensionnées représentent toujours quant à elle 10%. Deux d'entre elles ont été guidées vers le règlement collectif de dettes considérant l'absence d'évolution possible des ressources, les 8 autres ont bénéficiés d'une mise sous administration de biens ou d'une gestion budgétaire pour assurer le plan amiable mis en place car les ressources sont suffisantes mais que nous constatons que des difficultés de gestion sont la source de l'endettement.

Les statistiques de cette année 2022 tendent à démontrer que les personnes isolées sont plus jamais en proie aux difficultés financières. Celles-ci sont d'autant plus importantes si leurs res-

sources sont des allocations sociales et ce malgré les multiples indexations qui ont eu lieu au cours de cette année. Percevoir un salaire ne garantit par ailleurs pas une sécurité financière, 31% des personnes reçues durant cette exercice sont des employés ou des indépendants.

La perception d'un unique revenu ne suffit bien souvent pas pour assumer l'ensemble des charges. Néanmoins nous constatons que 26% des nouvelles demandes reçues en 2022 sont des ménages. Si l'impact du coût du loyer reste particulièrement important sur le budget des personnes rencontrant des situations d'endettement, la crise énergétique a particulièrement fragilisée les personnes/ménages qui s'en sortaient « en tirant sur la corde ».

Depuis trois ans maintenant, le quotidien de tout un chacun est marqué par une succession de crises auxquelles la population a de plus en plus de difficultés à faire face. On sent au fil de nos rencontres quotidiennes, une fatigue mais aussi une angoisse persistante de nos usagers face à l'avenir.

Nous ne pourrions nier l'impact considérable de la crise énergétique dans l'endettement de nombres de nos usagers durant cette année 2022. L'explosion du cout de l'énergie faisant bien souvent se fissurer des systèmes financiers instables que les usagers parvenaient jusqu'à présent à maintenir à flot.

SERVICE SOCIAL D'AIDE AUX FAMILLES

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 20



tania.prévinaire@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale
2 agents administratifs
16 aides familiales

LIEN

cpas.rixensart.be > Nos services > Services d'aide aux familles et aux personnes âgées



SERVICE SOCIAL D'AIDE AUX FAMILLES

LE 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. 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 2022, avec près de 170 familles aidées au 31 décembre (plus de 230 sur l'année !), plus de 10 000 heures prestées en familles et plus de 18 000 de 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
2022	10.290	378	271	3451	14.391
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 diminution des heures prestées chez les bénéficiaires est constatée. Celle-ci s'explique par la crise sanitaire et la perte (décès, placement en maison de repos...) de plusieurs de nos bénéficiaires. La diminution s'explique également par les absences de certaines aides-familiales et la difficulté de recruter du personnel que ce soit en remplacement ou même dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.

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

LES RÉUNIONS DE SERVICE

En 2022, il y a eu 271 heures de réunion.

Les réunions de service sont vraiment importantes. Celles-ci sont 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 2022, 4 300 heures ont été « sous traitées ».

LES FORMATIONS

En 2022, il y a eu 271 heures de réunion.

Les réunions de service sont vraiment importantes. Celles-ci sont 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 :

- « Prendre soin de soi pour prendre soin des autres » (2 jours) AF
- « Quand l'autre réagit mal à ce que je lui dis... » (2 jours) AF
- « Formation de Recyclage du secourisme d'entreprise pour une employée et 2 AF
- Séances de coaching individuel Assistante sociale
- « L'optimisme, une compétence qui nous protège ? » (2 jours) AS
- Formation GAP gestion SAFA (nouveau logiciel de gestion du service).
- « Respect au travail » ensemble du personnel SAFA

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 (adapté suivant le barème en fonction).

En 2022 un total de 18 836 repas ont été livrés.

Outre les personnes qui étaient bénéficiaires déjà de nos services, 58 nouvelles demandes de repas ont été enregistrées en 2022.

SERVICE SOCIAL IDESS

COORDONNÉES



Rue de Messe 9
1330 RIXENSART



02/655 14 09



idess@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 agent administratif
2 travailleurs de terrain

LIEN

cpas.rixensart.be > Nos services >
IDESS et Taxi social



SERVICE SOCIAL IDESS

(INITIATIVE DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES SERVICES)

LE SERVICE

Voilà presque 6 ans, 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.

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. 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.

Actuellement, nous employons deux personnes sur le terrain. Nous souhaitons pouvoir augmenter notre offre de service via l'engagement d'une troisième personne.

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 ;

Après une reconduction pour quatre années en 2019, nous avons fait une demande de renouvellement d'agrément début 2023.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2022, 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 2022, le taxi social a assuré plus de 1430 trajets et parcouru près de 50 000 kilomètres. L'entretien des espaces verts et le brico-dépannage sont intervenus plus de 132 heures.

Malgré la crise, nous pouvons constater une évolution positive du développement du service qui, nous l'espérons, pourra encore s'améliorer.

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.