

CPAS DE RIXENSART

2023

RAPPORT ANNUEL

TABLE DES MATIÈRES

01. PRÉAMBULE 3
02. CARTE D'IDENTITÉ 4
03. LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIAL 6
04. ORGANIGRAMME 10
05. 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 50
LE SERVICE SOCIAL 66
LE SERVICE SOCIAL ADMINISTRATIF 80
LE SERVICE « ÉNERGIE » 82
LE SERVICE INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE 92
LE SERVICE MÉDIATION DE DETTES 98
LE SERVICE AIDE AUX FAMILLES 102
LE SERVICE IDESS 106

PRÉAMBULE

L'essence même des activités réalisées par le CPAS de Rixensart est à trouver dans l'article premier de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 : « Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine ».

Aussi, les dernières années, notre administration a répondu à de nombreux défis. Dans un contexte difficile, le CPAS a montré son rôle premier dans l'aide qu'il peut apporter à chacun et chacune afin de répondre à ses prérogatives.

Pour ce faire, notre CPAS offre une large gamme de services à la population de Rixensart. Nos aides ne se limitent pas à octroyer un revenu aux personnes. Nous sommes conscients que le concept fondateur de dignité humaine est bien plus large. C'est pourquoi, votre Centre intervient aussi en faveur des enfants, des personnes âgées… Le CPAS est vraiment là pour tous !

L'année 2024 s'ouvre sur des nouvelles perspectives, de nouvelles étapes à franchir et de nouveaux défis « mondiaux » à relever au niveau local, de nouveaux enjeux pour notre CPAS. Pour y répondre, une fois de plus, nous réfléchirons et adapterons au mieux nos services et nos aides.

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. Nous remercions les membres du Conseil de l'action sociale, 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.

David AUTTELET,
Directeur Général f.f.



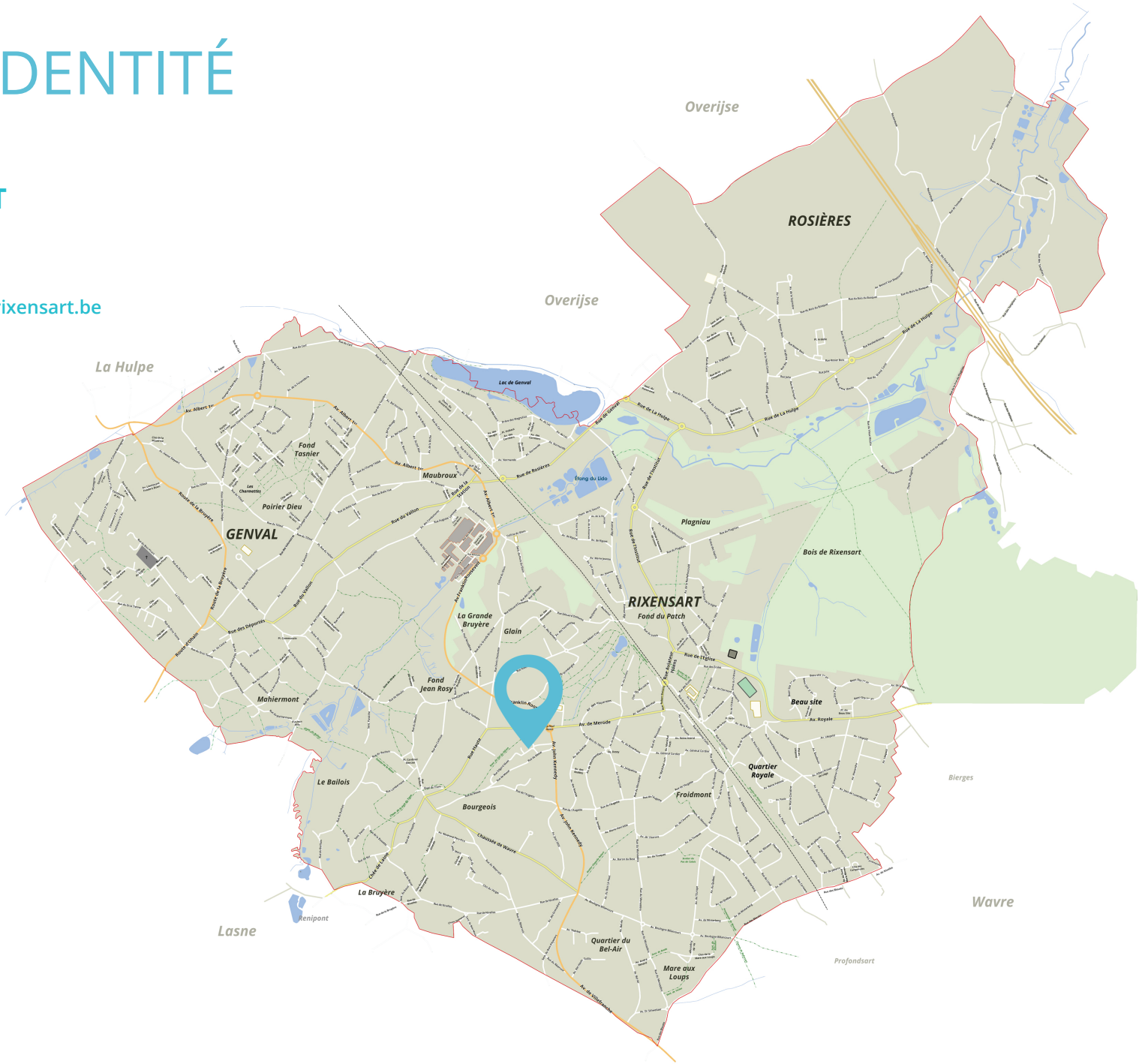
02

CARTE D'IDENTITÉ

CARTE D'IDENTITÉ

CPAS DE RIXENSART

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

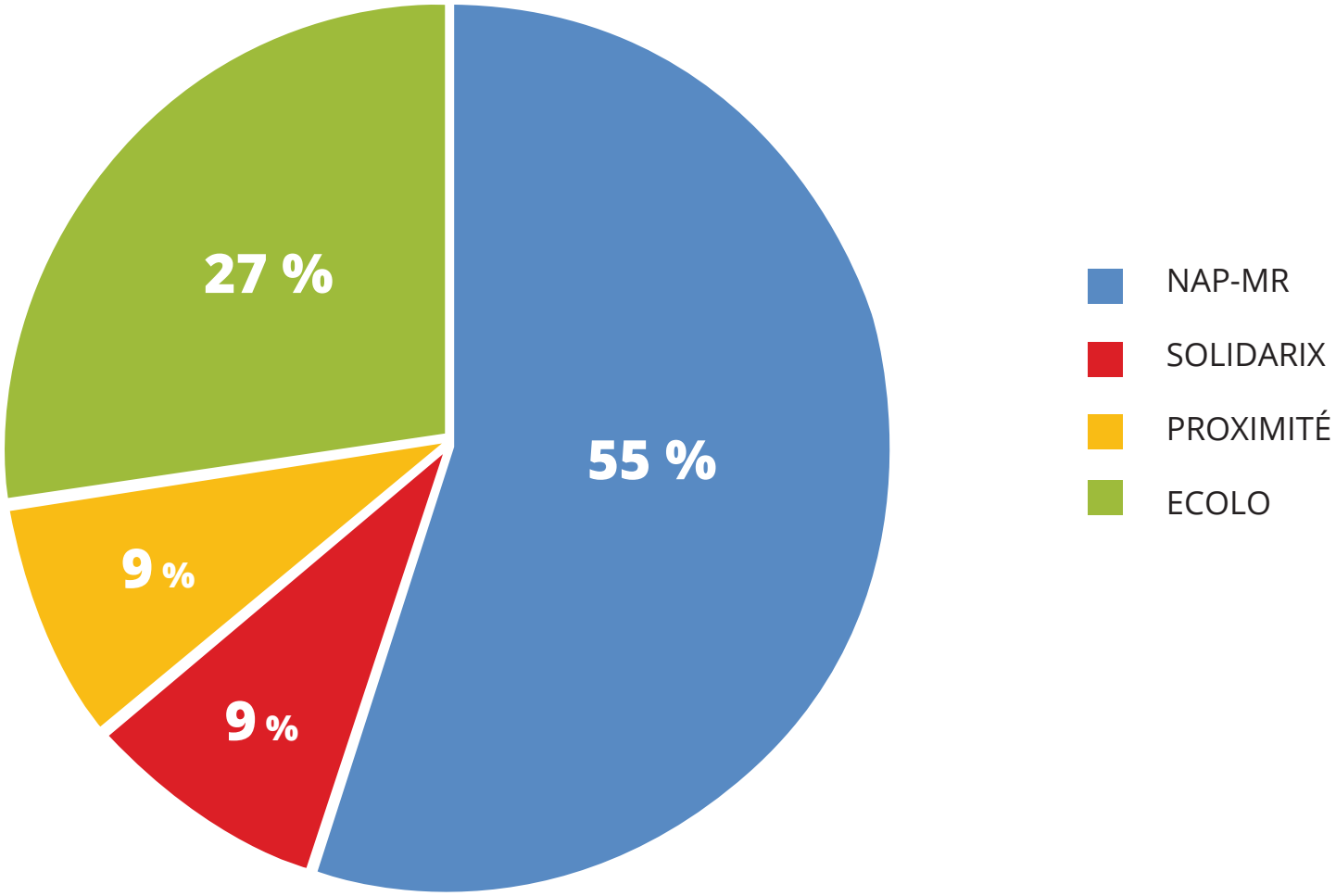




03

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIAL

COMPOSITION DU CONSEIL





GAËTAN PIRART
NAP-MR
Président du CPAS



PAOLA CONNOR
NAP-MR



NOËLLE VER POORTEN



GÉRARD DIVE
ECOLO



STÉPHANE SCHREURS
NAP-MR



MÉLUSINE LOUS BARONIAN
ECOLO



CLAUDE SPINOIT
NAP-MR



ANNE THIRY
PROXIMITE



JOSEPH MARICHAL
NAP-MR



PASCALE VAN BEGIN
ECOLO



BÉNÉDICTE WINTQUIN
NAP-MR

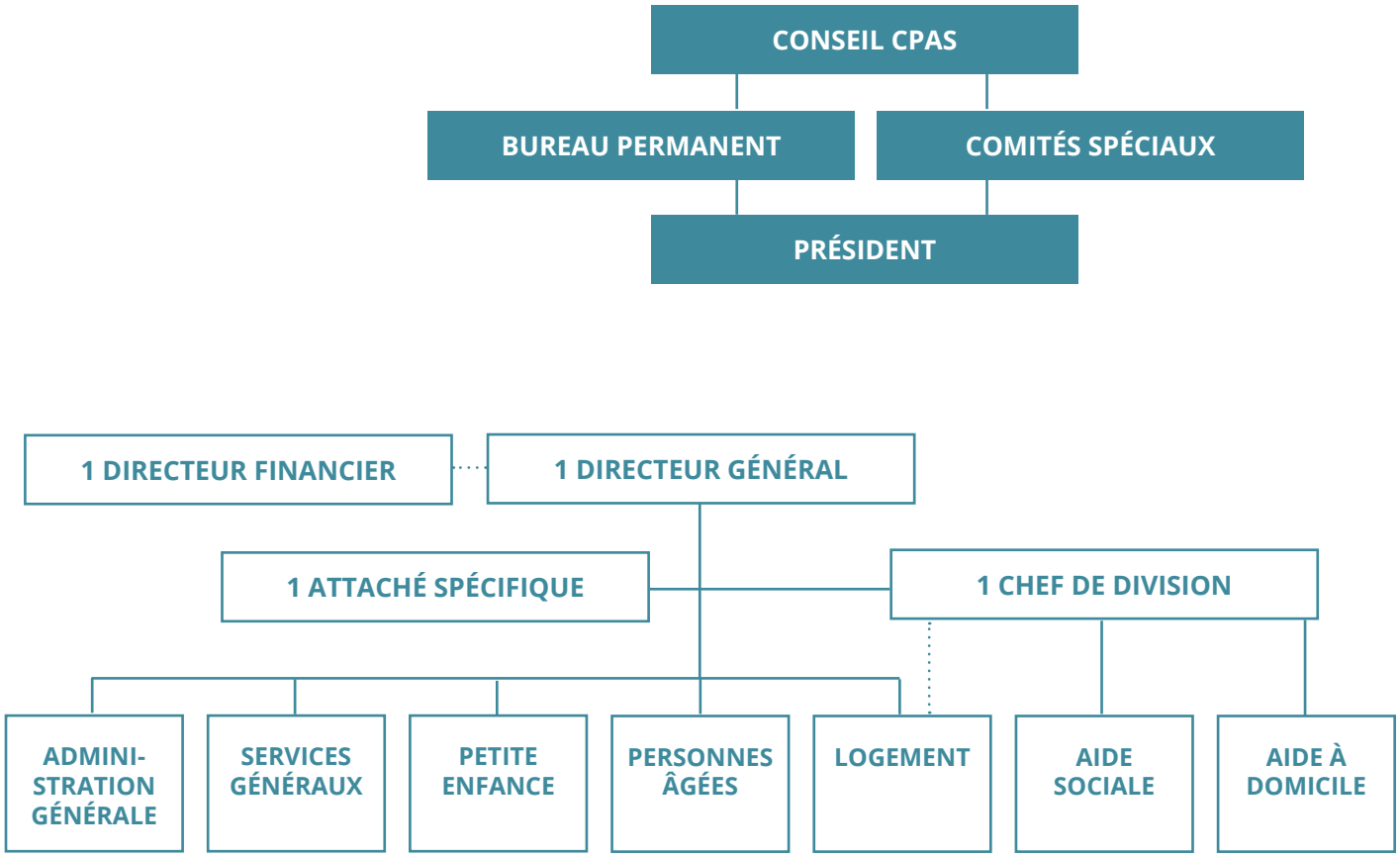


LAURENCE VANDERLINDEN
Directrice générale du CPAS



04

ORGANIGRAMME


CONSEIL CPAS
BUREAU PERMANENT
COMITÉS SPÉCIAUX
PRÉSIDENT
1 DIRECTEUR FINANCIER
1 DIRECTEUR GÉNÉRAL
1 ATTACHÉ SPÉCIFIQUE
1 CHEF DE DIVISION
ADMINI-STRATION GÉNÉRALE
SERVICES GÉNÉRAUX
PETITE ENFANCE
PERSONNES ÂGÉES
LOGEMENT
AIDE SOCIALE
AIDE À DOMICILE

LA DIRECTION GÉNÉRALE

LAURENCE VANDER LINDEN
DIRECTRICE GÉNÉRALE

Rue de Messe 9
1330 Rixensart

02/655 14 03

laurence.vanderlinden@rixensart.be

(Art. 45 de la Loi Organique des CPAS)

Le Directeur général assiste sans voix délibérative aux séances du conseil de l'action sociale et du bureau permanent. Il en rédige les procès-verbaux et assure la transcription de ceux-ci.
Il peut assister aux séances des comités spéciaux.
Le Directeur général donne des conseils juridiques et administratifs au conseil de l'action sociale et au bureau permanent. Le Directeur général rappelle les règles de droit applicables, mentionne les éléments de fait dont il a connaissance et veille à ce que les mentions prescrites
par la loi figurent dans les décisions.

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

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

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

Le Directeur général peut, sur rapport motivé du supérieur hiérarchique, infliger aux membres
du personnel les sanctions disciplinaires de l'avertissement et de la réprimande. L'absence ou
l'inexistence d'un supérieur hiérarchique n'empêche pas le Directeur général d'exercer sa compétence.
Il en est de même en cas d'absence de rapport du supérieur hiérarchique.
Le Directeur général ou son délégué, de niveau supérieur à celui de l'agent recruté ou engagé,
participe avec voix délibérative au jury d'examen constitué lors du recrutement ou de l'engagement des membres du personnel.
Le Directeur général assure la présidence du comité de direction tel que visé à l'article 42, § 3.
Le Directeur général est chargé de la mise sur pied et du suivi du système de contrôle interne
du fonctionnement des services du centre public d'action sociale.

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

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

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 financière ou budgétaire égale ou inférieure à 22.000 euros hors T.V.A. dans les dix jours ouvrables de la réception du dossier contenant le projet et ses annexes explicatives éventuelles ;
- dans le cadre du système de contrôle interne, il est chargé de l'utilisation efficace et économique des ressources, de la protection des actifs, de fournir au Directeur général, des informations financières fiables ;
- d'effectuer le suivi financier du programme stratégique transversal.

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

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

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



05

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 50


SERVICE SOCIAL 66

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/655 14 01
02/655 14 02

cpassecretariatgeneral@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1ETP : Chef de service, Directrice générale
2 ETP : Agents

LE SERVICE

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

CHIFFRES CLÉS

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE S'EST RÉUNI **12 x** ET A TRAITÉ **126** DOSSIERS

LE BUREAU PERMANENT S'EST RÉUNI **17 x** ET A TRAITÉ **248** DOSSIERS

LE COMITÉ SPÉCIAL POUR PERSONNES AGÉES S'EST RÉUNI **9 x** ET A TRAITÉ **125** 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 délibérants 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 ETABLISSEMENTS 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

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 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 2023, il y a eu plusieurs emménagements : le flat 20, la maison 6, le flat 9 et la maison 23A. Le service

constate une nécessité de plus en plus grande de recourir à la procédure dérogatoire via le Conseil de l'action sociale, en raison de plusieurs motifs : urgence locative (exemple : un locataire est envoyé vers le service logement alors qu'il doit quitter son logement dans les deux mois) et raisons sociales et/ou médicales. Il devient rare qu'une personne puisse entrer dans un des logements uniquement grâce à la date de son inscription sur la liste d'attente.
Par rapport à 2022, grâce à la décision du Conseil de l'action sociale de diminuer la plupart des loyers, le service connait une nette amélioration en termes de demande et d'attractivité. La plupart des logements étant rénovés, et les loyers étant plus accessibles, de nombreuses personnes s'inscrivent sur la liste d'attente. Aujourd'hui, la préoccupation du service est plutôt de pouvoir répondre à un maximum de demandes.
Les raisons des inscriptions sur liste d'attente sont les suivantes :

  - Se rapprocher du centre de Rixensart
  - Avoir un loyer moins élevé
  - Avoir un logement plus petit ou adapté
  - Rapprochement familial (enfants) ou social (proches)
  - Quitter un logement insalubre
  - Devoir quitter son logement (ex : vente)
  - Être dans un environnement calme, quitter des conflits
  - Ne plus avoir d'escaliers
  - Délaisser sa voiture

- 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. Ces modifications demandent un travail de vérification et de réécriture important. Il sera terminé en 2024.
- La juriste du service juridique a en outre été désignée DPO en fin d'année 2023.

Projets et défis à relever pour l'avenir

- Maintien d'un bon taux d'occupation des logements.
- Adaptation du service médiation de dettes à la plateforme informatique Justrestart (nouvelle façon de rédiger les requêtes, nouvelles déclarations de créance…).
- Davantage de procédures judiciaires pour le recouvrement, en collaboration avec le service financier.
- Mise en conformité RGPD.

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

CHIFFRES CLÉS

LES SORTIES



2 AGENTS CONTRACTUELS MIS À LA PENSION
13 AGENTS CONTRACTUELS ONT DÉMISSIONNÉ
5 AGENTS CONTRACTUELS LICENCIÉS
12 AGENTS CONTRACTUELS DONT LE CONTRAT A PRIS FIN
1 AGENT CONTRACTUEL PAR RUPTURE D'UN COMMUN ACCORD

LES ENTRÉES



23 AGENTS CONTRACTUELS À DURÉE INDÉTERMINÉES
3 AGENTS CONTRACTUELS À DURÉE DÉTERMINÉE
7 AGENTS CONTRACTUELS SOUS CONTRAT DE REMPLACEMENT
14 AGENTS CONTRACTUELS À DURÉE INDÉTERMINÉE (ARTICLE 60>7)
17 AGENTS SOUS CONTRAT ÉTUDIANT
2 AGENTS SOUS CONTRAT DE STAGE CEFA

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 :

- 34 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers, étudiants et conventions ;
- 13 dossiers relatifs à à une diminution du temps de travail, démission, licenciement ;
- 2 dossiers relatifs à une augmentation du temps de travail ;
- 26 dossiers d'évaluation ;
- 25 dossiers relatifs à des demandes de congé (Interruption de carrière, congé parental, congé de formation, congé sans solde…) ;
- 12 dossiers relatifs à des accidents de travail, des maladies professionnelles et des dossiers d'écartements pour risques durant la grossesse et l'allaitement ;
- 1 dossier relatif à la promotion d'un direction adjoint MR/MRS ;
- 1 dossier relatif au recrutement d'un baccalauréat spécifique ;
- 1 dossier relatif au marché conjoint relatif à la désignation d'un service externe pour la prévention et protection au travail ;
- 5 dossiers relatifs à une admission de stagiaire ;
- 1 dossier relatif au contrat d'alternance CEFA ;
- 2 dossiers relatifs au trajet de réintégration ;
- 3 dossiers relatifs au procédure disciplinaire ;
- 2 dossiers relatifs motif impérieux d'ordre familial ;
- 1 dossier relatif à une mutation ;
- 3 dossiers relatifs aux disponibilités pour convenance personnelle ;
- 1 dossier relatif au mis temps médical ;

Le Conseil de l'Action sociale a examiné :

- 1 dossier relatif à une diminution du temps de travail, démission, licenciement ;
- 7 dossiers relatifs aux nominations ;
- 1 dossier relatif à l'accord non marchand 2022 ;
- 1 dossier relatif au recrutement de baccalauréats spécifiques ;
- 3 dossiers relatifs à la promotion de grade ;
- 1 dossier relatif aux statuts des grades légaux ;
- 1 dossier relatif à l'examen de recrutement d'un bachelier en GRH ;
- 1 dossier relatif à l'IFIC ;
- 1 dossier relatif à la prime du pouvoir d'achat ;
- 1 dossier relatif au passage au régime public de vacances pour les contractuels ;

Le Comité spécial des établissements pour personnes âgées a examiné :

- 39 dossiers relatifs à des contrats à durée indéterminée, déterminée, remplacements divers et conventions ;
- 12 dossiers relatifs à une diminution du temps de travail, démission, licenciement ;
- 9 dossiers relatifs à une augmentation de temps de travail ;
- 3 dossiers d'évaluation ;
- 5 dossiers relatifs à une admission de stagiaire ;
- 2 dossiers relatifs à des accidents de travail, des maladies professionnelles et des dossiers d'écartements pour risques durant la grossesse et l'allaitement ;
- 4 dossiers relatifs à des demandes de congé (interruption de carrière, congé parental, congé de formation, congé sans solde…) ;
- 1 dossier relatif à la fin de contrat d'alternance CEFA ;
- 1 dossier relatif au projet d'engagement d'aides logistiques ;

FORMATIONS

ADMINISTRATION GÉNÉRALE		
SERVICE	**FORMATEUR**	**OBJET**
INSERTION	IBEFE	Mobilisation des publics, quelles pratiques innovantes.
FINANCES	UVCW	Webinaire - Familiarisez-vous avec la nouvelle plateforme e-procurement
SIPPT	UCL	Sociologie et santé mentale : de la production sociale des troubles aux usages sociaux des diagnostics

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	BW. Egalité des chances	Intervision/réseau sur les violences intra-familiales
SOCIAL	BW. Egalité des chances	Intervision/réseau sur les violences intra-familiales
SOCIAL	Inter CPAS	La santé mentale
SOCIAL	Inter CPAS	La santé mentale
SOCIAL	Inter CPAS	La santé mentale
SOCIAL	Inter CPAS	La santé mentale
SOCIAL	UVCW	Inter Formation de base - Excel
SOCIAL	UVCW	Inter Formation de base - Excel
SOCIAL	BW. Egalité des chances	Enfants exposés aux violences conjugales : défi pour la parentalité
SOCIAL	BW. Egalité des chances	Enfants exposés aux violences conjugales : défi pour la parentalité
SOCIAL	Starter Immersion	Formation sur le statut d'indépendant
SOCIAL	CERSO	6 supervisions individuelles AS
SOCIAL	UVCW	La mise sous contrat article 60 - penser le dispositif et l'accompagnement
SOCIAL	OCE	RCD, dettes particulières, recouvrement. Focus sur l'actualité législative et jurisprudentielle
SOCIAL	OCE	Comment rédiger efficacement une requête en RCD

CUISINE CENTRALE		
SERVICE	**FORMATEUR**	**OBJET**
CUISINE CENTRALE	Manger Demain	Choisir et cuisiner les viandes

PETITE ENFANCE		
SERVICE	**FORMATEUR**	**OBJET**
CRECHE	ISBW	Formation espace extérieur
CRECHE	SAVE MY LIFE	Les urgences spécifiques de 0 à 18 mois et les points d'attention à l'accueil
ADMINISTRATIF	ONE	La liberté de mouvement : une clé pour un développement harmonieux du bébé.
ADMINISTRATIF	ONE	Formation espace extérieur
ADMINISTRATIF	ISBW	Eveil culturel et artistique
ADMINISTRATIF	ISBW	Labo du 0-3 : les moments de repas
SOINS	CEMEA	La liberté de mouvement : une clé pour un développement harmonieux du bébé.
SOINS	ONE	Brochure de santé dans le milieu d'accueil
SOINS	ONE	Santé dans les milieux d'accueil

MR/MRS/CJ		
SERVICE	**FORMATEUR**	**OBJET**
ADMINISTRATIF	FEMARBEL	Maison de Repos 2.0 - Les nouvelles technologies au service de l'humain
ADMINISTRATIF	TEMIS SRL	De l'échelle de Katz au contrôle KAPPA
ANIMATION	Athénée Riva Bella	Jury de qualification (éducation A2)
CENTRE DE JOUR	Ligue d'Alzheimer ASBL	Formation d'animateur d'Alzheimer
CENTRE DE JOUR	CREA HELB	Maladies d'Alzheimer et apparentées et comportements perturbateurs, comment les abordés ?
CENTRE DE JOUR	Union professionnelle des ergothérapeutes	Troubles neurocognitifs majeurs et symptômes comportementaux et psychologiques de la démence : évaluation et approche de l'ergothérapeute.
SOINS	Salon professionnel du secteur médical et paramédical	La démarche d'amélioration continue e la qualité dans les MRS en Wallonie
SOINS	Campus Woluwe	Douleur chronique : Lombalgie au-delà du réentrainement à l'effort
SOINS	REF Santé	Initiation à la CNV : prévenir et résoudre des situations complexes conflictuelles



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

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.

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
- Optimalisation 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
- ...

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.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

LISTE DES PROCÉDURES DE MARCHÉS PUBLICS TRANSMISES PAR LE SMP AUX CAS/BP/EPA DURANT L'EXERCICE 2023

- Marché conjoint de services de préparations de repas à la cuisine centrale – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de travaux de remplacement de la toiture des maisons 1 & 2 et 19 & 21 et isolation du plancher du grenier – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de services d'entretien et de contrôle des installations de chauffage des bâtiments du CPAS – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de conjoint de fournitures de peintures, matériels de peintures et sanitaires – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de fournitures de bureau pour le CPAS de Rixensart - Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de services d'entretien des vitres des bâtiments du CPAS de Rixensart – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché conjoint de services relatifs à la désignation d'un Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail (SEPPT) – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de services pour des équipements et services en matière de cybersécurité des communes et CPAS / Affiliation à la centrale d'achat d'Imio - Approbation affiliation ;
- Marché de travaux de remplacement de la toiture des maisons 1 & 2 et 19 & 21 et isolation du plancher du grenier – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché conjoint de services de préparations de repas à la cuisine centrale – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de services d'entretien et de contrôle des installations de chauffage des bâtiments du CPAS - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures de prestations pharmaceutiques aux résidents de la Maison de repos – procédure particulière suite aux arrêts des 17 décembre 2012 et 22 février 2013 du Conseil d'Etat – Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de travaux d'extension de la Maison de repos et de soins « Le Val du Héron » - Approbation des conditions et du mode de passation ;
- Marché de services de désignation d'un médecin coordinateur et conseiller pour la Maison de repos et de soins du CPAS de Rixensart - Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de services d'entretien des vitres des bâtiments du CPAS de Rixensart – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;

- Marché de fournitures de matériels de plomberie et sanitaire – Accord-cadre – (annulation du marché conjoint Commune/CPAS) - Arrêt CSC, mode passation et procédure ;
- Marché de services de désignation d'un médecin coordinateur et conseiller pour la Maison de repos et de soins du CPAS de Rixensart - Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de fournitures de prestations pharmaceutiques aux résidents de la Maison de repos – procédure particulière suite aux arrêts des 17 décembre 2012 et 22 février 2013 du Conseil d'Etat – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché conjoint de services relatifs à la désignation d'un Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail (SEPPT) – Approbation de l'attribution et désignation de l'adjudicataire ;
- Marché de travaux d'extension de la Maison de repos et de soins « Le Val du Héron » - Arrêt de la procédure ;
- Marché de travaux d'extension de la Maison de repos et de soins « Le Val du Héron » - Relance du marché - Approbation des conditions et du mode de passation ;

PROJETS ET DEFIS A RELEVER POUR L'AVENIR

- Prioriser les marchés conjoints avec la Commune de Rixensart ;
- Accentuer les démarches de développement durable au travers des cahiers de charges afin d'évoluer vers un mécanisme de « Finance durable » ;
- Préférer les accords-cadres lorsque le marché le permet ;
- Soutenir et informer les entreprises (TPE/PME) dans leurs candidatures ;
- Responsabiliser les services « commandeurs » dans leurs achats ;
- Etendre les procédures de marchés publics aux services commandeurs pour les dépenses sous les 30.000 € hors TVA en intégrant un outil informatique au sein de leur département ;
- Former les services commandeurs aux procédures de marchés publics de faibles montants (Article 92 de la loi du 17 juin 2016) ;
- Définir et organiser un processus de « reporting » des dépenses entre 3000 et 30.000 € avec le Service financier ;
- Etablir un bilan du respect des processus après à 6 mois d'intégration des procédures au sein des services commandeurs.

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
0,5 ETP Jardinier

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

TÂCHES ET TRAVAUX RÉALISÉS EN 2023

Maison de Repos et de Soins (MRS)

- Évacuation des déchets triés vers la déchetterie.
- Maintenance technique des installations de chauffage, de ventilation et sanitaires.
- Gestion des TV digitales.
- Préparation des chambres pour les admissions.
- Nettoyage trimestriel au Kärcher des chaises roulantes et du local poubelle.
- Réaménagement de la buanderie en vue de rationaliser l'espace et ajout d'une machine à laver de 24kg et d'un séchoir de même capacité.
- Réparation et entretien des lits cliniques.
- Dépannage des machines du service entretien, buanderie, cuisine et si nécessaire appel à 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).
- Préparation de 3 chambres pour créer 3 places court-séjour.
- Marché de fourniture de nouveaux Dects et remplacement des antennes.

Crèche « La Ribambelle »

- Maintenance technique des installations.
- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Entretien des abords.
- Travaux divers durant la fermeture annuelle.

Crèche « Les Pitchous »

- Maintenance technique des installations.
- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Entretien de la terrasse et plantations d'annuelles dans les bacs à fleurs.
- Travaux divers durant la fermeture annuelle.

Logements seniors et logements de dépannage

- Nettoyage des gouttières.
- Rénovation complète du flat n° 7, et 20 et des maisons n° 6 et 23 rue de Messe :
  - remplacement de cuisines 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 + coiffeuse. Placement 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, des interrupteurs et prises NIKO.
- Peinture complète des maisons n° 23A et 33 en vue d'accueillir des nouveaux résidents.
- Remplacement de la douche de la maison n° 29.
- Remplacement de la toiture des maisons n° 11, 13, 15 et 17 rue E. Maes et isolation du plancher des greniers par 14 cm de PUR.

Cuisine centrale

- Dépannage des équipements professionnels et dégivrage de la chambre de congélation.

Centre administratif

- Entretien systématique des tableaux électriques.
- Maintenance technique des installations de chauffage, ventilation et sanitaires.
- Placement d'une douche pour le personnel au dernier étage.

Parking couvert

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

« 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.

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.
- Entretiens préventifs des machines de la buanderie, de la cuisine centrale et du service entretien.
- Déneigement des accès de la MR/MRS, crèches, Centre administratif.

CONSEILLER EN PRÉVENTION

- 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 SIPPT : fin d'année 2023, Madame Maud Van Impe a obtenu le diplôme de conseillère en prévention de niveau 2 ; Depuis, avec Monsieur Dogot elle forme le SIPPT qui est désormais indépendant de l'administration communale.

MARCHÉS PUBLIQUES 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°3, 5, 17 et 19 rue Docteur Edgard Maes.
- Cahier des charges et attribution à la société « Green 4 Seasons » du chantier d'installation de 143kWc de panneaux photovoltaïques sur les toits de la crèche Les Pitchous et du CPAS. Production annuelle espérée 125.000kwh/an soit 20% de la consommation des bâtiments publics du CPAS.
- Achat de lits cliniques et de mobilier pour l'extension du Centre de Jour « L'Olivier ».
- Renouvellement du marché de lavage des vitres.
- Renouvellement du marché d'entretien des chaudières des logements seniors.
- Remplacement de la centrale téléphonique.

BUDGET

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

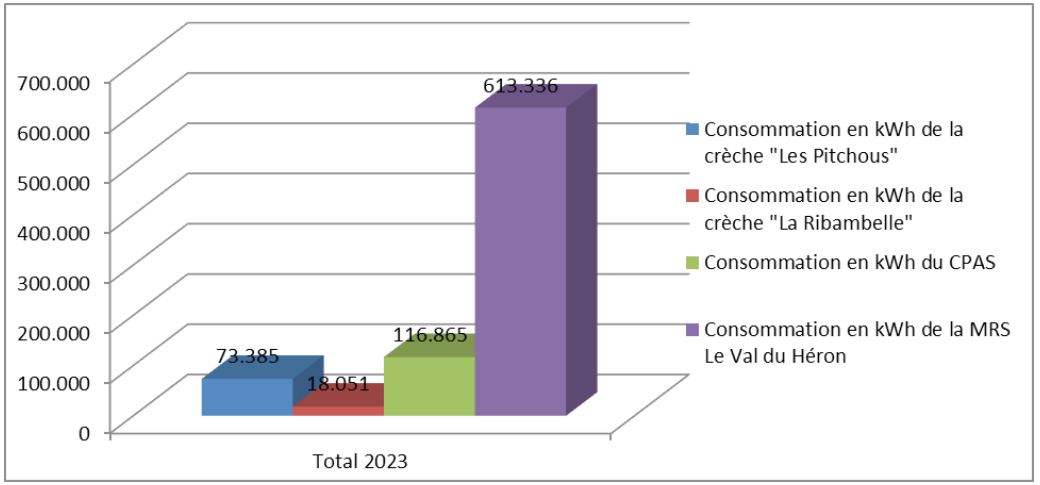
ÉNERGIE

- Le prix des énergies a flambé en 2023. Nous avions pu garder en 2022 des prix d'avant la crise du fait que les contrats étaient à prix fixes jusqu'au premier janvier 2023. En moyenne pour le gaz et l'électricité les prix ont été multipliés par un facteur de 2.5. Nous avons installé en automne 2023 des panneaux photovoltaïques sur une partie des toits pour limiter la facture d'électricité et nous envisageons, lorsque l'extension de la MRS sera construite, d'en équiper également ce bâtiment.

Consommation d'énergie des bâtiments du CPAS pour l'année 2023 :

	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	18.051	73.385	116.855	613.336
Surface chauffée des bâtiments en m²	346	950	2.022	7.000
Consommation d'énergie par m² de surface chauffée en kWh/m².an	52	77	58	88
Consommation d'électricité en KWh par an	-157	31.284	46.927	531.835
Production d'électricité via les panneaux photovoltaïques	8.645	3.295	3.295	-
Total d'énergie électrique consommée en KWh	8.488	34.579	50.222	531.835
Consommation d'eau de ville en m³	52	pas disponible	pas disponible	4.303
Consommation d'eau de pluie en m³	97	-	-	575
Total d'eau consommée en m³	149	-	-	4.878

Consommation d'énergie en kWh des bâtiments du CPAS pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire



PROJETS ET DEFIS A RELEVER POUR L'AVENIR

Extension du Centre de Jour « L'Olivier »
Le projet consiste à augmenter la capacité d'accueil journalière de 10 à 15 personnes. Le chantier a été finalisé début aout et l'activité a repris dans les locaux fin du mois d'aout 2023. La pièce d'activité existante est réaménagée en 2 salles de repos avec salle de bain commune, une salle de kiné, un vestiaire pour le personnel, une réserve, un WC PMR et une salle d'ergothérapie. L'extension qui a pris place sur la terrasse est composée d'une grande pièce de vie, d'un bureau, d'un hall avec vestiaires et d'un WC PMR.

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. 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 aout 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. Le permis de bâtir a été obtenu le 3 avril 2023. Le Conseil de l'Action sociale du CPAS en sa séance du 5 juillet a validé le cahier des charges, les métrés et les plans d'exécution et lancé l'appel d'offre. Deux offres ont été analysées mais non retenues parce que le montant des offres dépassait le budget alloué. Un nouveau marché par procédure concurrentielle avec négociation a été relancé fin novembre 2023 et pourrait aboutir fin juin 2024 à l'adjudication du chantier. La construction pourrait ainsi démarrer en automne 2024.

SERVICE CUISINE CENTRALE

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/634 33 02

gregory.tellier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 ETP : Chef gérant
1 ETP : Responsable de cuisine
3,9 ETP : Cuisiniers
7,5 ETP : Aides-cuisiniers
2 ETP : art 60
0,66 ETP : AVIQ

LE SERVICE

La production culinaire profite principalement à la maison de repos, au centre de jour, aux deux crèches, à la livraison de repas à domicile sur Rixensart /Genval /Rosières/La Hulpe, aux écoles communales et à l'asbl « Resto-Rencontre ».

CHIFFRES CLÉS

Diner journalier (par couvert)

520 ÉCOLES COMMUNALES
85 HOME
65 REPAS DOMICILE RIXENSART/GENVAL
55 CRÈCHE PITCHOUS
26 REPAS DOMICILE LA HULPE
19 CRÈCHE RIBAMBELLE
15 CENTRE DE JOUR
12 RESTO RENCONTRES (MARDI)
10 INVITÉS HOME
3 PERSONNEL
1 PERSONNEL INVENDU
1 BÉNÉVOLE

Soupe hiver (par litre)

25,5 INVITÉS HOME
25 ÉCOLES COMMUNALES
19,5 REPAS DOMICILE RIXENSART/GENVAL
17 PERSONNEL CPAS
8 POLICE MAZERINE
8 PERSONNEL COMMUNE
7,8 REPAS DOMICILE LA HULPE
6 ACS LA HULPE
4,5 CENTRE DE JOUR
3,6 RESTO RENCONTRES (MARDI)
3 INVITÉS HOME
0,9 PERSONNEL
0,3 BÉNÉVOLE

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 la distribution des repas aux écoles communales.
- Le maintien de la qualité culinaire avec des produits frais et locaux.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2023, la cuisine centrale et le centre de jour ont été labélisés pour le « Green Deal » ; le centre de jour « l'Olivier » a 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
- L'inclusion sociale (art. 60, Aviq)

La cuisine centrale a obtenu en 2023 la certification par ingrédient/produit biologique acheté banane, boulgour, haricot sec, huile d'olive, lait, lentille, penne, poire, pois chiche, pomme, quinoa, semoule.

Depuis septembre 2022, la cuisine centrale a commencé les productions et livraisons de repas dans les écoles communales de l'entité. En fin d'année scolaire 2022-2023, nous avons organisé un barbecue dans chaque école. Ce fût une réussite totale avec une demande de réaliser cela chaque année.

Les retours de l'année scolaire 2022-2023 étaient très positifs ; une différence de qualité et de dynamisme a été observée par rapport à l'ancien catering.

La cuisine centrale élabore tous les mardis, en période scolaire, les repas pour l'asbl « Resto-Rencontre ».

MAISON DE REPOS

En septembre 2023, nous avons commencé avec notre nouveau cahier des charges. Celui-ci implique de travailler avec des produits plus locaux et frais. Pour le potage l'exigence est de 100 % de légumes frais sauf pour les légumes style petits pois. En ce qui concerne le légume du jour, c'est 70 % de légumes frais qui sont demandés. Grâce à cela et avec la collaboration du service animation, nous avons un atelier culinaire pour les résidents qui réalisent des frites maison, coupent les légumes pour le potage ou autres.
Avoir plus de légumes frais était une demande des résidents.

REPAS À DOMICILE

Pour réduire nos déchets, nous ne travaillons plus avec des contenants jetables mais avec des contenants réutilisables. Cela ne plaît pas à tous les bénéficiaires et cela se ressent par une diminution des repas.

REPAS POUR LES 2 CRÈCHES

Depuis le nouveau cahier des charges, nous avons réduit notre empreinte carbone en livrant nous-mêmes les fruits pour la crèche à la place d'une société externe à la cuisine (voir rubrique «chiffres clés»).

CERTAINS REPAS EN CHIFFRES

En période scolaire, nous sommes à une moyenne de 812 repas/jour. En hiver, nous produisons plus de potage que le reste de l'année pour divers sites.

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

- Redynamiser les repas à domicile avec de nouvelles offres ;
- L'obtention de 2 radis pour le centre de jour, la MR/MRS, les crèches et les écoles en 2024.

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

LE SERVICE

Le service de la petite enfance est composé de trois structures d'accueil :

- Les Pitchous (63 lits) ;
- La Ribambelle (22 lits) ;
- Les accueillantes conventionnées.

CHIFFRES CLÉS

« LES PITCHOUS »

Personnel pour une capacité de 63 places.

Section bleue (petits)

1 5/5 T	100 %
2 4/5 T	160 %
1 3/5 T	60 %
2 2/2 T	80 %
TOTAL : 5 puéricultrices	**400 %**

Section orange (petits)

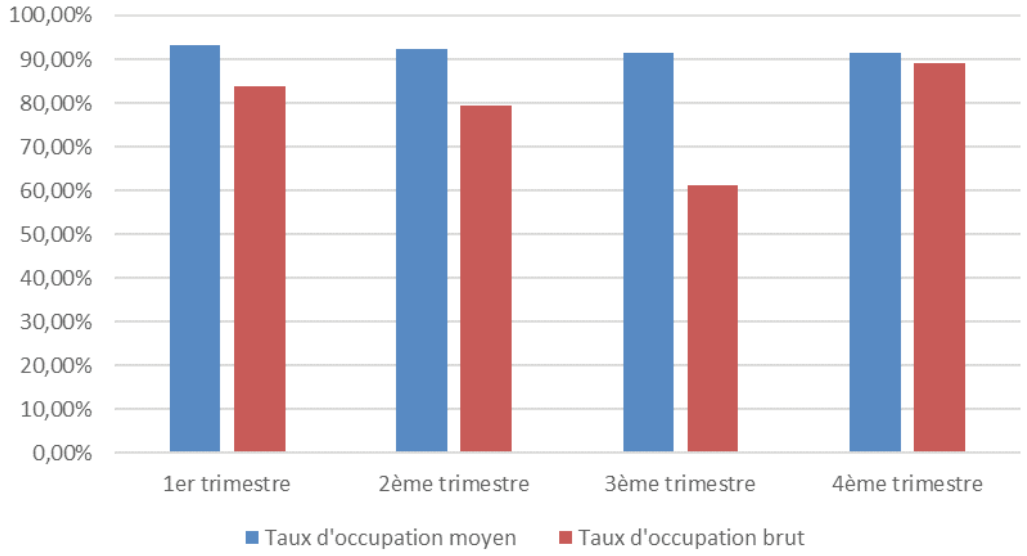
2 4/5 T	160 %
1 4,5/5 T	90 %
1 3/5 T	60 %
2 2.5 T	80 %
TOTAL : 5 puéricultrices	**390 %**

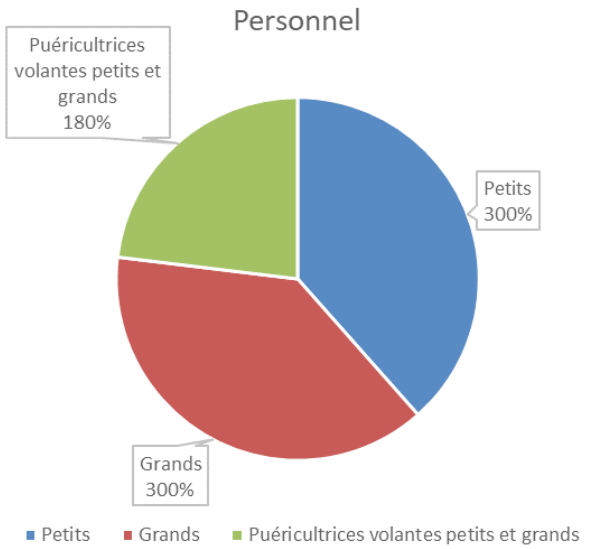
Section verte (grands)

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

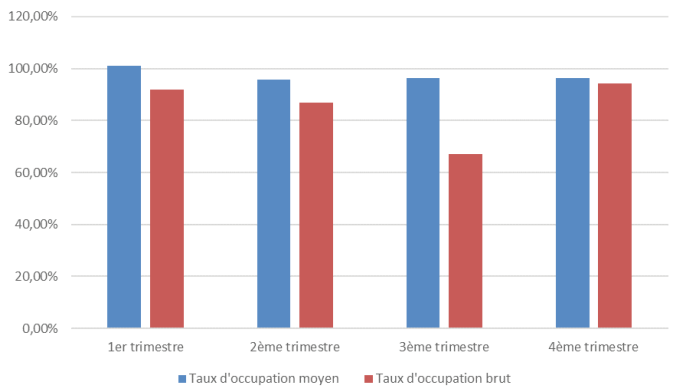
Section rouge (grands)

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				
	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre
Taux occupation moyen, ajusté par l'ONE	93,29%	92,31%	91,53%	91,53 %
Taux occupation brut.	83,83 %	79,34%	61,20%	89,12 %
Nb d'enfants (min 1 j/trim.)	77	73	77	69
Total journées	3 329	3 216	2 477	3 096
Total PFP	84 409,02	82 025,01	62 896,06	79 871,34
Subsides ONE	130 581,84	129 199,74	131 438,69	117070,22
Subsides FESC	1741,73	1741,73	1741,73	1741,73



« LA RIBAMBELLE »

Personnel pour une capacité de 22 places.

Section des petits

2 4/5 T	160 %
1 3.5/5 T	70 %
1 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 : 25 puéricultrices (dont huit 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 %, une 100% APE ;
- A La Ribambelle, il y a 6 puéricultrices mi-temps subsidiées : 300 %, une 50% APE ;
- Infirmières : 1,5 TP subsidiées par l'ONE ;
- PMS : 0.5 TP assistante psy-psychomotricienne subsidiée par l'ONE ;
- Direction : 1 TP subsidiée par l'ONE.

SUBSIDES ET PARTICIPATION FINANCIÈRE DES PARENTS				
	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre
Taux occupation moyen, ajusté par l'ONE	100,94%	95,64 %	96,33 %	96,33 %
Taux occupation brut.	91,76 %	86,99 %	67,13 %	94,16 %
Nb d'enfants (min 1 j/trim.)	32	28	28	27
Total journées	1 280	1 240	956	1149
Total PFP	31 832,56	30 799,58	23 899,06	28 765,72
Subsides ONE	49 966,32	52 252,86	50 721,32	45 573,60
Subsides FESC	1.091,42	1.091,42	1.091,42	1.091,42

MISSIONS PERMANENTES

« LES PITCHOUS »
La crèche « les Pitchous » agréée et subsidiée par l'O.N.E pour 60 lits :
Elle est divisée en quatre sections :
Deux sections de 15 enfants, âgés de 3 mois à 18 mois.
Deux sections de 15 enfants, âgés de 18 mois à 36 mois.

« LA RIBAMBELLE »
La crèche « la Ribambelle » agréée et subsidiée par l'O.N.E pour 22 lits :
Elle est divisée en deux sections :
Une section de 11 enfants, âgés de 3 mois à 18 mois.
Une section de 11 enfants, âgés de 18 mois à 36 mois.
Personnel pour les deux crèches : 1 responsable/ assistante-sociale, 2 infirmières, 27 puéricultrices.

« ACCUEILLANTES CONVENTIONNÉES »
Le service des accueillantes conventionnées, agréé et subsidié par l'O.N.E :
7 accueillantes (3 accueillantes salariées et 4 accueillantes conventionnées) réparties sur l'entité proposent un milieu d'accueil de type familial (capacité maximum de 5 enfants âgés de 3 mois à 36 mois par accueillante conventionnée. 4 maximum temps plein pour les accueillantes salariées)

Personnel : 1 assistant social responsable

RAPPORT D'ACTIVITÉS

POUR LE PERSONNEL

Journées pédagogiques pour le personnel

- Le 2 février 2023 pour les deux crèches, thème « le respect au travail » avec Mensura et aménagement de l'espace avec Bénédicte Goeseels, notre psychomotricienne ;
- Le 01 décembre 2023 pour les deux crèches « les premiers secours » avec Save my life.
- Le 25 novembre 2023 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, la psychomotricienne et la responsable

Infirmières :

- Le 8 et le 16 févier, thème, « chouette on passe à table » à l'ONE.
- Le 24 avril, l'infirmière des Pitchous et la psychomotricienne, « la liberté de mouvement » à l'ONE.
- Le 28 novembre, « santé dans les milieux d'accueil » à l'ONE.
- Le 12 décembre, la psychomotricienne, « les moments de repas » à l'ISBW.

Responsable :

- Le 13 juillet, réunion avec SODEXO au CPAS.
- Les 6 février, 15 mai, 11 août, Intervisions, inter crèches à Court-St-Etienne.
- Le 11-13 septembre, réunion avec l'ISBW, reprise du service des accueillantes

POUR LES ENFANTS

Consultations médicales

- Quatre dépistages visuels : les 13 janvier, 4 avril, 4 juillet, 14 novembre.
- Consultation médicale : une fois par mois/crèche.

Animations

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

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

En janvier, nous avons pu élargir le cadre en engageant une psychomotricienne mi-temps, elle est subsidiée par l'ONE. Grace à sa formation, nous avons réaménagé les espaces de jeux intérieurs et nous privilégions également les jeux à l'extérieurs.

Suites aux nouvelles normes diététiques de l'ONE, tous les goûters des enfants ont été modifiés pour viser à une alimentation encore plus saine. Comme par exemple, nous ne donnons plus de sucre (confiture, choco, biscuits...)
Avec le label green deal obtenu en juin 2022, nous pouvons affirmer que l'alimentation saine reste au centre de nos préoccupations.

Comme objectifs pour l'année 2024, nous visons au maximum les activités à l'extérieurs.
Encourager l'activité de plein air, le défoulement, l'exploration, la curiosité et le développement.
Une campagne de l'ONE « c'est dehors que ça se passe ! » promeut l'investissement du dehors par les enfants.
Mais pour pouvoir le réaliser nous devons sensibiliser les parents afin qu'ils habillent leurs enfants de manière appropriée, ce qui n'est toujours pas le cas actuellement.

SERVICE PETITE ENFANCE

ACCUEILLANTES D'ENFANTS

COORDONNÉES

Rue de Messe 11
1330 RIXENSART

02/655 26 07

nicolas.baccaert@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

0,5 ETP : Assistant social – Responsable du service
3 ETP : Accueillantes salariées
3 ETP : Accueillantes conventionnées

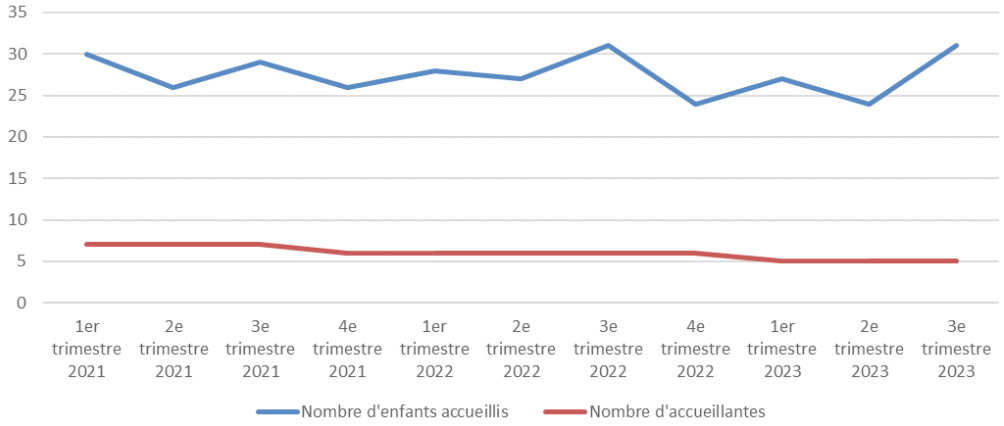
LE SERVICE

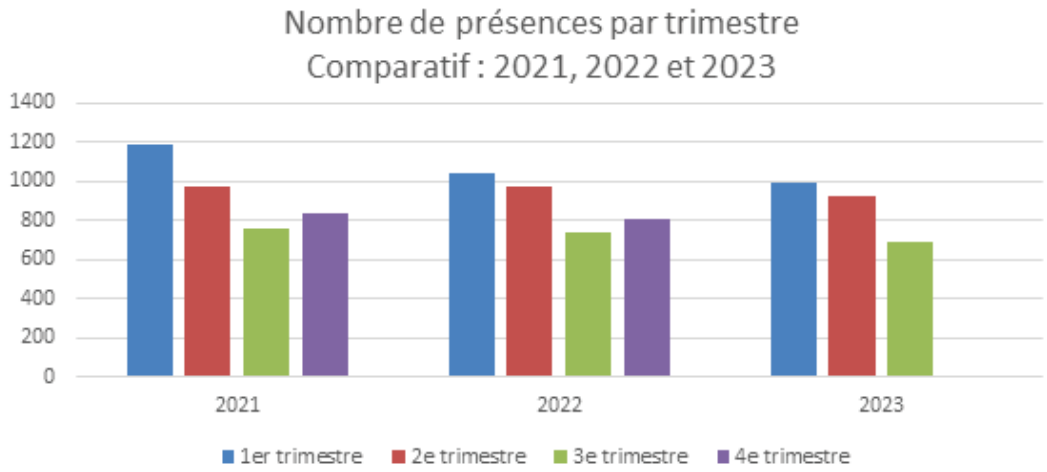
Le service des accueillantes d'enfants comprend 3 accueillantes conventionnées et 3 accueillantes salariées.
Une accueillante salariée est absente pour raison médicale, depuis mai 2022. Les dépannages ont été possibles chez les autres accueillantes.

CHIFFRES CLÉS

SUBSIDES ET PARTICIPATION FINANCIÈRE DES PARENTS				
	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre
Nombre d'accueillantes	5	5	5	5
Nombre d'enfants inscrits	27	24	31	En cours
Nombre total de présences	994	920	688	En cours
Total de la participation financière des parents	16.347€	14.525€	12.647€	En cours
Subsides ONE	9.320,45€	8.475,94€	En cours	En cours

COMPARATIF DU NOMBRE D'ENFANTS ACCUEILLIS ET DU NOMBRE D'ACCUEILLANTES D'ENFANTS 2021, 2022 ET 2023





LES SUBSIDES

Les subsides de l'ONE comprennent :

- La partie « le personnel » couvre le traitement du responsable (0,5 ETP assistant social) ;
- 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 ;
- Une intervention de l'ONE pour les accueillantes conventionnées. Cette intervention indexée, a été mise en application le 1er janvier 2023.

	Journée complète	Journée incomplète
Intervention journalière normale :	25,29€	15,17€
Intervention journalière majorée :	37,94€	22,76€

	Par mois	Par trimestre
Frais de déplacements dus à l'assistant social :	87,38€	262,14€

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. Ces réunions portent sur les informations venant de l'ONE, l'organisation de l'année au niveau des formations et le partage des expériences.

JOURNÉES PÉDAGOGIQUES

- Mai 2023 : formation ONE sur le thème « chouette je passe à table » en collaboration avec le service des accueillantes d'Ottignies.
- Cette année, les accueillantes ont suivi un recyclage sécurité incendie.

Le service des accueillantes a arrêté son activité le 31 décembre 2023 pour être repris par l'ISBW le 1er janvier 2024. En effet, il faut au minimum 9 accueillantes pour constituer un service et nous n'en avions plus assez pour pouvoir subsister en tant que service indépendant.
Quatre accueillantes ont accepté de travailler pour l'ISBW soit deux salariées et deux conventionnées.
Et une accueillante conventionnée a stoppé son activité le 31 décembre 2023.

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

1 ETP : Directeur f.f.
0,5 ETP : Assistante sociale
1 ETP : Educateur spécialisé
1 ETP : Animatrice
2,6 ETP : Agents accueil & administration
2 ETP : Infirmières en chef
6,55 ETP : Infirmiers
21,05 ETP : Aides-soignants
1,8 ETP : Kinésithérapeutes
0,5 ETP : Ergothérapeute

LIENS

www.valduheron.rixensart.be

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

55 PLACES MRS
(MAISON DE REPOS ET DE SOINS)

30 PLACES MR
(MRPA MAISON DE REPOS POUR PERSONNES ÂGÉES)

1 PLACE COURT-SÉJOUR

86 RÉSIDENTS
NÉCESSITANT UNE PRÉSENCE
24H/24H - 7J/7J

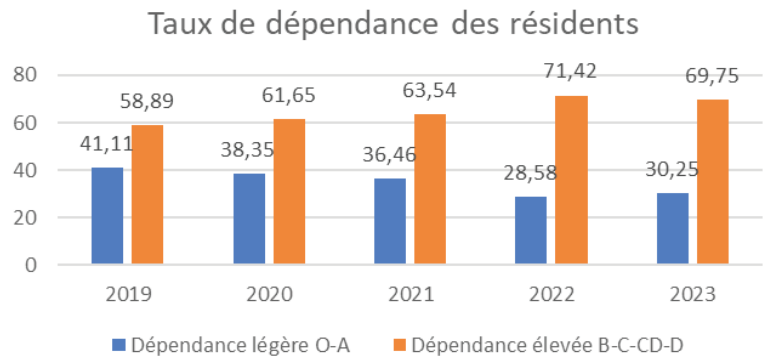
MISSIONS PERMANENTES

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 2022 et 2023 montre une légère diminution (-1,67%) des résidents avec une dépendance élevée (B-C-Cd-D). Ce taux reste cependant significativement élevé en comparaison avec les années 2019 à 2021.



RAPPORT D'ACTIVITÉS

L'année 2023 a été dans la continuité de l'année 2022, 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 longues durées 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 mise en conformité administrative du service soins et la reconstruction du projet de vie institutionnel sont restés en l'état. L'objectif principal de l'année 2023 a finalement été de maintenir le plus possible une bonne qualité d'accueil des résidents tenant compte des circonstances.

Cette année 2023 a, elle aussi, été marquée par le Covid dans une moindre mesure que les années 2021 et 2022.

MOUVEMENTS DES RÉSIDENTS AU COURS DE L'ANNÉE 2023

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 est le même que à l'année précédente. Il faut prendre en compte le fait que les résidents arrivent de plus en plus âgés et/ou en mauvaise santé en maison de repos. Le nombre d'entrées est relativement stable (-3). Il est à noter qu'outre le délai entre le décès d'une personne et la remise en état de la chambre, les entrées sont souvent complexes et se font plus que jamais dans un contexte de crise (hospitalisation, épuisement entourage, décès du conjoint…).

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 augmenté de presque 50%. Ceci confirme les besoins plus accrus des résidents. Cela peut également s'expliquer par la disparition de la crainte de l'hospitalisation à cause du Covid. Si les conséquences négatives d'une hospitalisation sont souvent plus importantes que les bénéfices, certaines situations médicales ne peuvent être gérées au sein de la maison de repos.

	CS	MR	MRS	TOTAL 2023	TOTAL 2022	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
ENTRÉES								
Total	3	8	16	**27**	33	20	24	30
SORTIES DÉFINITIVES								
Décès	0	7	20	**27**	27	21	22	24
Domicile	2	0	0	**2**	0	1	3	5
MR/MRS (VDH)	1	0	0	**1**	1	0	0	2
Autre MR/MRS	0	0	0	**0**	1	4	0	0
Total	3	7	20	**30**	29	26	25	31
SORTIES TEMPORAIRES								
Hôpital	0	10	26	**36**	25	47	35	30
Congé Famille/Amis	0	1	2	**3**	0	0	0	4
Total	0	11	28	**39**	25	47	35	34

TAUX D'OCCUPATION DE LA MR ET MRS EN 2023

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.

Pour rappel, l'année 2022 a été particulière. En effet, 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 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%.

En 2023, quelques journées n'étaient pas à 100% en MRS à cause du délai d'arrivée de nouveaux résidents et des hospitalisations. Il faut également tenir compte du fait que deux résidents ne comptent pas dans le forfait AVIQ car ce sont des anciens travailleurs de la Communauté Européenne. En effet, ceux-ci payent le forfait que le CPAS aurait perçu de l'AVIQ en plus du prix d'hébergement que chaque résident paye. Cela engendre un déficit de 2,35% pour le taux d'occupation AVIQ.

TAUX OCCUPATION	2020	2021	2022	2023
AVIQ				
MR (30 places)	91,18 %	90,34 %	86,8 %	**81,86 %**
MRS (55 places)	100 %	100 %	97,25 %	**99,51 %**
CS (1 place)	35,42 %	34,91%	20,93 %	**50,92 %**
Global (86 places)	95,15 %	94,75 %	92,47 %	**92,79 %**
HÉBERGEMENT				
Total (86 places) MR/MRS/CS	96,09 %	95,79 %	93,70 %	**94,62 %**

LISTE D'ATTENTE

A la fin de l'année 2023, la liste d'attente pour la maison de repos comptait 495 personnes inscrites mais si l'on ne compte que les personnes qui ont maintenu leur inscription tous les 6 mois, ce nombre descend à 280. On constate une augmentation des demandes (58 en 2023 VS 74 en 2022).

Parmi ces 280 personnes, 180 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, 100 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.

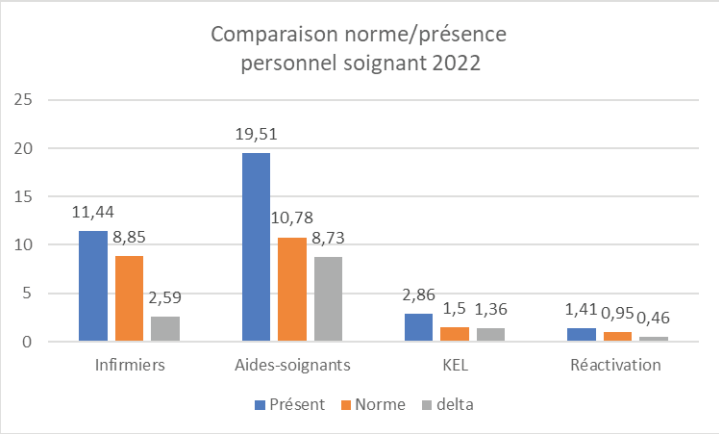
LE PERSONNEL SOIGNANT

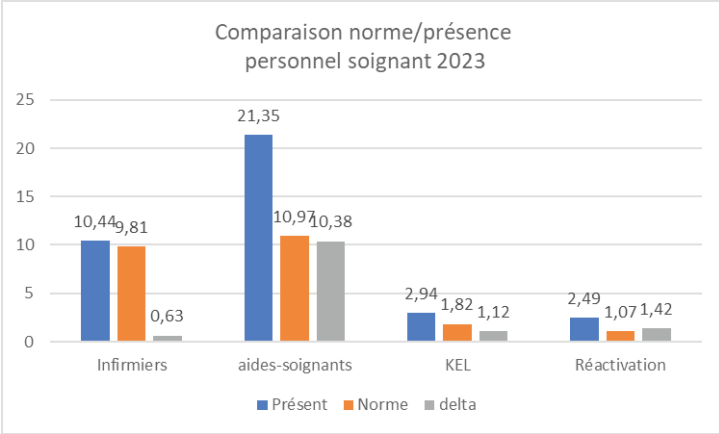
Il comprend les disciplines suivantes :

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.

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).





KINÉSITHÉRAPIE, ERGOTHÉRAPIE, LOGOPÉDIE (KEL)

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

Pour 2023 cela représente :
4813 séances individuelles (-15,14% vs 2022). Le nombre de séances individuelles diminue par rapport à 2022. Ceci s'explique par un absentéisme plus important et la diminution de l'accueil de stagiaires de 4e année.

560 séances collectives (-30% vs 2022). 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'arrêt du groupe de gymnastique du mardi à partir du mois d'avril a également une influence.

L'ensemble du service a suivi une formation avec un simulateur de vieillissement. Deux personnes ont suivi la formation sur la prévention incendie.

Le nombre de résidents vus en ergothérapie est de 2167 répartis dans 4 catégories différentes. Une même personne peut être suivie plusieurs fois dans la journée pour des catégories différentes.

Evaluation, stimulation ou accompagnement des repas : 273 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 logopède) 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.

Evaluation, stimulation ou accompagnement de la toilette : 110 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 : 1032 individuels.
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 lieu tous les 15 jours : 20 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 : 951 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.

Un atelier autour des fils a été mis en place début décembre pour favoriser le travail bimanuel, l'attention et la concentration ainsi que les interactions sociales.

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 » ;
- Maintenance du carnet d'accueil et des cartes de visite ;
- Garantir la livraison de fleurs en cas de décès.

Le service administratif tient à jour la liste des stagiaires présents dans la maison de repos. Nous avons accueilli moins de stagiaire en 2023 (-8 VS 2022).

Tableau des stagiaires 2023 :

NOMBRE	INSTITUTIONS
SOINS	
1	Soralia Ecole de promotion sociale
2	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
AUTRES	
1	IEPSCF Institut provincial d'enseignement de promotion sociale et de formation continuée
2	HELHA Cardijn
1	UC Louvain Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation
11	**TOTAL**

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.

En 2023, 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 les 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 quatre 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, quatre 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 à Pairi Daiza, au Bois des Rêves, au musée Folon et au musée Hergé.

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	
Parcours de marche	25
Séances bien-être	25
Gymnastique	50

BAR ET ACCUEIL

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 collaboration 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.

SERVICE PERSONNES ÂGÉES

CENTRE DE JOUR : L'OLIVIER

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/634 26 12

centre.accueil.jour@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 ETP : Directeur f.f. (Idem MR/MRS)
0,6 ETP : Infirmière coordinatrice
2,5 ETP : Accompagnatrices (aides-soignantes)
0,8 ETP : Ergothérapeute
0,33 ETP : Kinésithérapeute

LIENS

www.valduheron.rixensart.be

LE SERVICE

Ouvert depuis mai 2016, le centre de jour accueillait jusqu'en septembre 2023 dix bénéficiaires par jour. La fin de l'année 2023 a vu la capacité d'accueil augmenter à 15 bénéficiaires par jour avec le feu vert de l'AVIQ donné début octobre. Grâce à la construction d'une structure flambant neuve et idéalement adaptée aux besoins d'accompagnement des bénéficiaires, nous avons ainsi pu répondre à la demande croissante de fréquentation du centre de jour avec une plus grande salle de lieu de vie, trois chambres, trois WC, une salle d'ergothérapie, un bureau vitré et des locaux de rangement, le tout intégré dans un écrin de verdure.

Le centre de jour propose 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 maître-mots de notre philosophie sont **l'autonomie** et **l'invitation à « continuer à faire seul »**, dans l'optique de « venir chez nous pour mieux rester chez vous » ! Notre mission est d'être un socle de soutien pour les familles où vit une personne atteinte de pathologies neuro-dégénératives qu'elles soient physiques et/ ou cognitives. Nous travaillons avec la personne soignée en séances individuelles ou collectives pour l'aider à préserver ses connaissances et sa force physique ainsi que sa motivation. Ce faisant, nous libérons du temps pour que les aidants proches puissent se reposer lorsque leur conjoint, parent... passe la journée au centre de jour et améliorer ainsi le bien-être de chacun.

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 et écoute des familles ;
- Supervision de l'organisation du planning d'animation ;
- Organisation de certaines activités en groupe 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 et liaison neuro.

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 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.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Kiné					
Ergo					
Gym 10h10-10h40	Val	Ju	Val	Alice	Anandy
Groupe 1	Connaissances générales	Quiz / lecture animaux, nature, géo	Jeux de mots	Kiné : sport	Jeux de mots
Groupe 2	Atelier mémoire de travail	Jeux de société	Evocation verbale	Jeux de rapidité	Jeux d'observation
Individuel+ Mises aux WC si possible avant midi	Katia	Anandy	Anandy	Val/ Anandy	Anandy
Temps calme 13h-14h	Mimi, Anandy	Anandy	Val	Mimi	Audrey
Groupe 1	Atelier réminiscence	Atelier musical	Atelier lecture commentée	Atelier lecture commentée	Journée à thème
Groupe 2	Atelier créatif	Atelier green deal / radis	Scrabble / jeux de société	Atelier créatif	Atelier musical
Individuel+ Mises aux WC	Anandy	Anandy	Ju	Val/ Ju	Anandy
Anniversaires/Notes		Café Alzheimer avec Pallium			

RAPPORT D'ACTIVITÉS

TAUX DE FRÉQUENTATION

En 2022, nous avions enregistré un taux de fréquentation annuel du centre de l'ordre de 97,25%.
En 2023, ce taux de fréquentation a été de 97,21% (2.649 journées de présence) ce qui démontre le besoin présent au sein de la population de bénéficier de ce type d'accompagnement. Nous avons pu maintenir un taux de fréquentation élevé malgré la hausse « en une fois » de 5 places CAJ disponibles supplémentaires grâce à l'inscription sur la liste d'attente de nombreuses personnes en attente depuis plusieurs mois et impatientes de nous rejoindre. Ce haut taux de présence, malgré l'annonce parfois le jour même de l'absence d'un bénéficiaire, s'explique également par la réactivité de l'équipe à proposer les places devenues « libres », aux bénéficiaires désireux de rejoindre le centre des jours supplémentaires.

INTERVENTIONS DE LA MUTUELLE

Dix bénéficiaires présents quotidiennement ont (depuis le 01/07/2021) le statut CSJ assurant une intervention financière 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. Pour les 5 nouvelles places CJ octroyées depuis octobre 2023, elles n'ont pas encore fait l'objet d'une demande d'agrément CSJ et ne bénéficient dès lors pas à ce jour des remboursements des mutuelles.

PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES EN ÉVOLUTION

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

LES ADAPTATIONS DE L'ÉQUIPE EN COMPÉTENCE ET EN NOMBRE

Il y a 3 ans, nous avions adapté notre accompagnement en développant les piliers kiné et ergo de manière encore plus ciblée. En parallèle, nous avons également généralisé l'utilisation des plans de soins (DAR) individualisés sur base de la démarche en soins. Cette approche repose sur la fixation d'objectifs de soins pour chaque bénéficiaire et la mise en œuvre de plan de soins adapté. Travailler avec des buts à atteindre stimule la motivation de la personne soignée et accroît le sens du « prendre soin » des soignants.
En outre, depuis l'agrandissement du centre à l'automne 2023 (10 => 15), les bénéficiaires sont quotidiennement répartis en deux groupes pour assurer une meilleure adéquation entre les activités proposées et les capacités résiduelles de chacun (v oir le tableau d'activités présenté supra). Des séances individuelles (d'ergothérapie, de stimulation cognitive, de kiné, de soin de bien-être, snoezelen, ...) s'organisent également avec des objectifs de soins précis, individualisés et ciblés.
Nous avons également adapté le nombre d'ETP employé vu l'accroissement du nombre de bénéficiaires pour arriver à une équipe composée de : 0,6ETP infirmier, 2,5 ETP aide-soignante / personnel de réactivation, 0,8 ETP ergo, 0,33 ETP kiné. La philosophie reste toujours identique en termes de présence ininterrompue auprès des bénéficiaires qui ne sont à aucun moment seuls dans la pièce de vie.
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.

COLLABORATION ET CONTINUITÉ CJ AVEC LA MRS

Vu le nombre important de bénéficiaires de l'Olivier qui rejoignent définitivement le Val du Héron lorsque la poursuite de leur vie à domicile n'est plus possible, nous communiquons régulièrement avec l'assistante sociale du Val du héron Madame Maude Van Veerdegem et organisons couramment des promenades dans la maison de repos avec les personnes qui vont s'y installer afin de rendre leur accueil dans la MRS le plus serein possible.

UN BÂTIMENT ADAPTÉ AUX BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT

La construction d'un nouveau bâtiment en bois s'intégrant de manière harmonieuse dans l'environnement verdoyant et ayant été conçu en conscience par rapport aux besoins des bénéficiaires est un atout pour l'avenir de l'Olivier. Les bénéficiaires ont vite retrouvé leurs repères dans les nouveaux locaux et tout le monde s'accorde unanimement sur la convivialité des nouveaux espaces de vie joliment conçus et décorés. Nous remercions toutes les personnes qui ont participé au projet tant par leur investissement en idées, en temps et leurs apports financiers.

DEMANDES D'ADMISSION EN AUGMENTATION

Les demandes de renseignements et les inscriptions sur la liste d'attente du centre de jour sont régulières. Au cours du 1er semestre 2023, de très nombreux dossiers d'inscription ont été introduits. Les bénéficiaires en attente ont dû faire preuve de patience vu que l'ouverture du nouveau bâtiment a été postposée de deux mois et ce faisant l'augmentation de notre capacité d'accueil. Nous avons par contre compensé le départ en vacances de certains bénéficiaires durant l'été par l'admission de personnes inscrites sur la liste d'attente avant l'obtention de leurs jours « fixes » à partir du mois d'octobre. Au total, 25 nouveaux bénéficiaires ont rejoint le centre de jour en 2023. Nous avons clôturé l'année avec une fréquentation de 35 bénéficiaires inscrits (répartis en jour(s) de présence de fréquentation fixe(s) sur 5 jours/semaine). Par contre, la liste d'attente a diminué en toute logique vu l'accueil de 12 nouvelles personnes en octobre. 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.

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

L'année 2023 a été une année d'accomplissement pour le Centre de jour : nouveau bâtiment, équipe agrandie et optimale au niveau de la complémentarité des compétences, taux de fréquentation élevé et un haut niveau de feedbacks positifs.

Parmi nos objectifs 2024, en voici 3 qui retiendront particulièrement notre attention :

1. Dans un souci d'équilibre budgétaire et pour répondre à la réalité du terrain, nous souhaitons introduire une demande de conversion des 5 nouvelles places supplémentaires CAJ (centre d'accueil de jour) en CSJ (centre de soins de jour) afin d'obtenir le remboursement des allocations de soins par les mutuelles pour les 15 bénéficiaires présents par jour au lieu de 10. Nous continuons de viser un taux de présence des bénéficiaires élevé (supérieur à 97% en 2023) en prévoyant une occupation maximale lors de la préparation hebdomadaire des plannings de présences et quotidiennement en remplaçant les absents de dernière minute quand c'est réalisable.
2. Nous allons promouvoir un « programme d'intégration optimale lors du passage du centre de Jour l'Olivier => Val du Héron » des bénéficiaires qui entrent au Val du Héron lorsque le maintien de vie à domicile n'est plus possible.
3. Nous travaillons en collaboration avec la cuisine pour l'obtention du 2e radis dans le cadre du programme de « manger demain ».

Cela va sans dire que nous poursuivons en parallèle les mêmes objectifs de qualité d'accompagnement des bénéficiaires et de leur famille grâce à la motivation de l'équipe et à l'application de la démarche en soins personnalisés.

SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/655 14 06

david.auttelet@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 Coordinateur

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 socioprofessionelle
- Le service de médiations de dettes
- Le service d'aide aux familles
- Le service IDESS

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

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

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

MISSIONS PERMANENTES

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

Le CPAS de chaque commune a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide sociale nécessaire pour permettre à chacun de vivre une vie conforme à la dignité humaine. Dans cette optique, il peut apporter non seulement une aide palliative ou curative mais également une aide préventive. [1]

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 rappor**t.

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.

[1] Source : https://stat.mi-is.be/fr/dashboard/dis_entities?menu=drilldown

- 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 2023

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 2023, plus de 170 000 personnes bénéficiaient du droit à l'intégration sociale (161 000 en 2022), 77 977 en Région wallonne (75 000 en 2022) et 3 517 en Brabant wallon (3 293 en 2022) (revenu RIS et mise au travail compris).

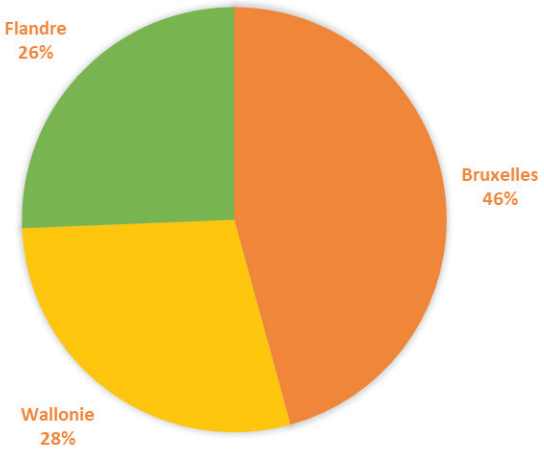
Le revenu d'intégration sociale est un revenu minimum destiné aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes, ne peuvent y prétendre par ailleurs, ni ne sont en mesure de se les procurer soit par leurs efforts personnels, soit par d'autres moyens. Le revenu d'intégration sociale est un 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 2023, en Belgique, plus de 159 000 personnes bénéficiaient d'un revenu d'intégration (150 000 en 2022).

Parmi ceux-ci, plus de 52 000 bénéficiaires ont moins de 25 ans (50 000 en 2022). Les femmes sont aussi surreprésentées étant donné que près de 87 476 d'entre elles percevaient un revenu d'intégration (83 000 en 2022).

En ce qui concerne l'octroi suivant la nationalité, 107 497 sont belges, 38 367 sont des étrangers hors de l'Union Européenne et 14 066 d'un pays adhérant à l'Union Européenne.

RÉPARTITION DE L'OCTROI DU RI PAR RÉGION EN %



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[2] 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
31-12-2023	**842,12**	**1.263,17**	**1 707,11**
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 2023, 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 sont possibles.

[2] Source : https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/montants

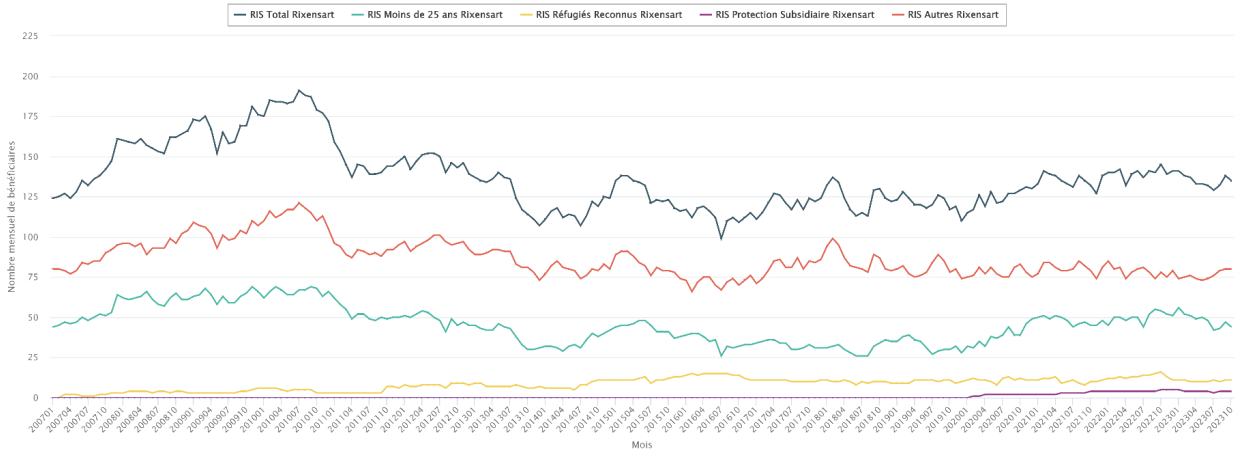
LES CHIFFRES DU DROIT À L'INTÉGRATION EN 2023

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 2018.

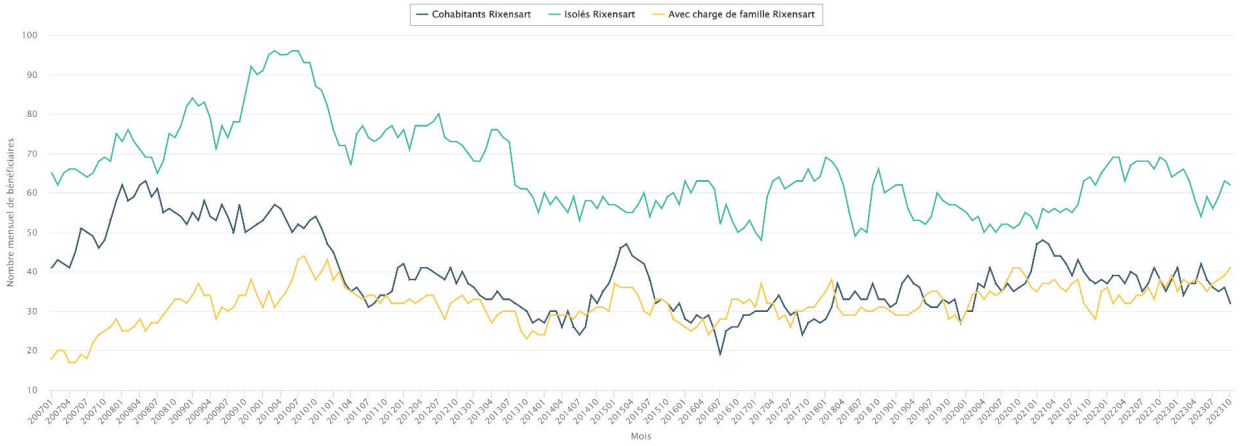
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
R.I. 55% (insc. Pop.)	148	172	164	169	191	212	**221**
R.I. 65% (étudiant)	31	35	37	39	58	55	**44**
R.I. 100% (étranger)	14	19	18	20	27	26	**58**
Equivalent R.I. « Ukraine »						107	**101**
R.I. « sans abri »	9	9	13	5	6	10	**13**
TOTAUX	215 pers.	242 pers.	246 pers.	242 pers.	282 pers.	303 pers.	**437 pers.**

Au 31 décembre 2023, 125 personnes percevaient un revenu relatif au droit à l'intégration (144 en 2022).

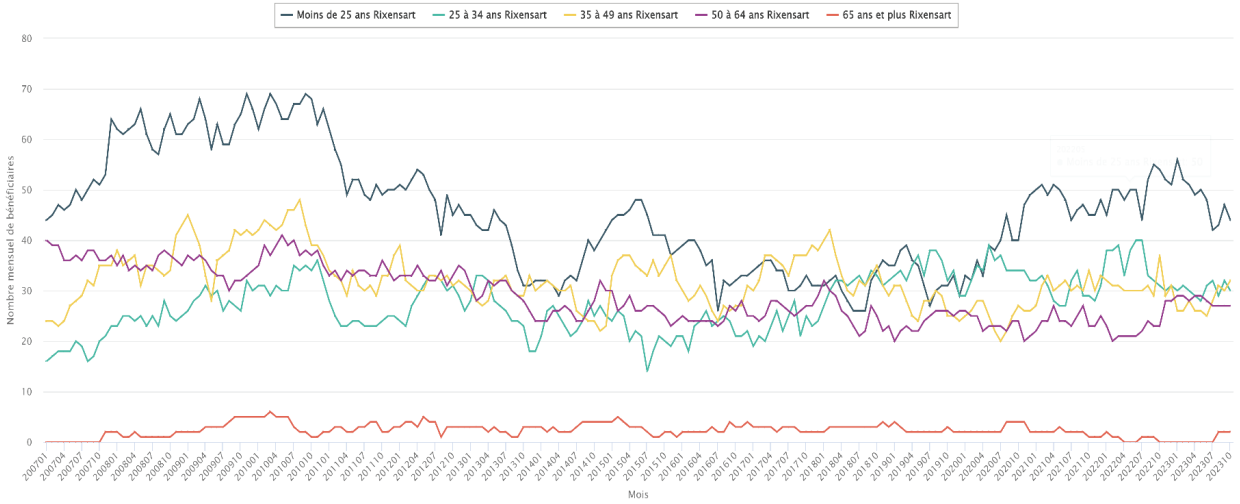
EVOLUTION DE L'OCTROI DU RIS À RIXENSART SELON LE TYPE DE BÉNÉFICIAIRE (2007 – 2023)



EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE RIS À RIXENSART SELON LA CATÉGORIE FAMILIALE (2007 -2023)



EVOLUTION MENSUELLE À RIXENSART DU NOMBRE DE RIS SELON LA TRANCHE D'ÂGE (2007- 2023) :



LES CHIFFRES DE L'AIDE SOCIALE EN 2023

Les principales aides sociales financières lors de 6 dernières années (nb de personnes bénéficiaires) :

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Secours en espèces (aides urgentes)	80	53	46	114	102	**129**
Frais pharmaceutiques / médicaux / hospitalisation	86	90	38	68	129	**81**
Aide au loyer	72	79	51	53	70	**47**
Epanouissement socioculturel	23	36	15	17	34	**35**
Non reproduction de la pauvreté	19	34	16	27	50	**51**
Frais d'hébergement MR	5	7	16	10	20	**45**
Total des aides octroyées	292	309	188	311	457	**388**

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. Plus de 1 850 décisions relatives à l'octroi du revenu d'intégration et de l'aide sociale ont été prises en 2023.

Ici aussi nous devons constater une nette augmentation des aides octroyées. Ce sont plus de **1 000 décisions qui ont été prises par le CPAS de Rixensart (600 en 2022)**. Ces aides concernaient plus de 360 personnes (296 personnes en 2022). 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 2023, **39 guidances (41 en 2022)** 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 2023, notre Centre a pris en charge 45 garanties locatives (55 en 2022) 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 2023, **80 décisions « adresse de référence »** ont été octroyées (71 en 2022). 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 2023, **30 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 ». **8 personnes en ont bénéficié en 2023 (6 en 2022)**. 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 2023, **23 demandes** ont été prises en charge (33 en 2022).

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

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

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 2023, 156 tickets ont été distribués (140 en 2022).

Le « Resto-rencontres »
Le « Resto-rencontres » propose plusieurs fois par semaine du potage, des sandwichs, 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…

Malheureusement, faute de relève, ce précieux lieu de rencontre et de soutien ne pourra pas continuer ses activités en 2024.

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, reconnait la mission d'accompagnement social des sociétés de logements de service public (SLSP) et définit l'accompagnement social comme « l'ensemble des moyens mis en œuvre par les acteurs sociaux, pour aider les occupants d'un logement loué par un opérateur immobilier afin qu'ils puissent s'insérer socialement dans le cadre de vie, utiliser leur logement de manière adéquate, comprendre et respecter leurs devoirs contractuels, accéder à

une aide adaptée à leur situation et à leurs besoins, auprès des services existants dans le secteur de l'aide à la personne et de l'action sociale ».

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

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

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

- 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.

- 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 débuté 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.

- En 2023, nous avons également augmenté notre collaboration avec le Centre culturel. Celle-ci a permis la mise sur pied d'une soirée portant sur le sujet des violences familiales. Le point central de cette soirée était la présentation de la pièce de théâtre « Maux bleus ».

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

2024 verra naître une nouvelle organisation du service social. Avec la nouvelle responsable de service, nous souhaitons promouvoir un accompagnement plus rapproché de nos assistants sociaux afin de pouvoir faire face aux attentes. Nous souhaitons également accroître nos différentes collaborations et développer nos activités de participation socioculturelle.

SERVICE SOCIAL ADMINISTRATIF

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/655 14 25

nadine.carlier@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 responsable
3 agents administratifs

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.

MISSIONS PERMANENTES

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

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

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2023, 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 23 séances du Comité spécial du service social général, le service a assuré la présentation administrative et le suivi :

- De 1 583 dossiers sociaux (1 587 en 2022) ;
- De 1 850 décisions (1 900 en 2022).

SERVICE SOCIAL ÉNERGIE

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/655 14 22

julie.annoye@rixensart.be

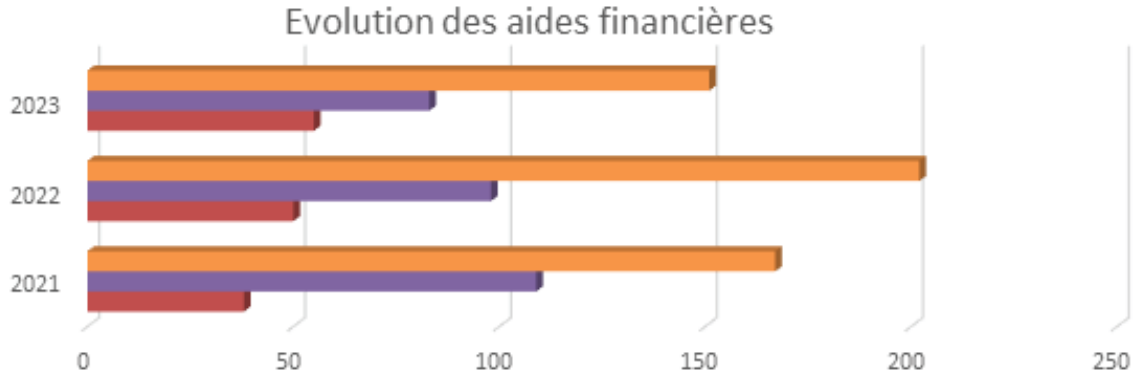
COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale temps plein

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



	2021	2022	2023
énergie	167	202	151
eau	109	98	83
mazout	38	50	55

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.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

LE FONDS SOCIAL DE L'EAU

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

En 2023, le droit de tirage s'élève à 611€/an, majorés de 122€ 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 2023, 83 demandes (-15 par rapport à 2022) ont été présentées au Comité concernant des factures intermédiaires ou des décomptes. Cela représente 53 ménages différents (-8 par rapport à 2022).

Tableau comparatif subsides/dépenses

GESTIONNAIRE	2021		2022		2023	
	Subsides	Dépenses	Subsides	Dépenses	Subsides	Dépenses
InBW (Genval)	22.408,07 €	9.272,70 €	22.643,34 €	10.735,97 €	13.461,90€	8.687,69€
SWDE (Rixensart/Rosières)	6.317,12 €	6.722,07 €	5.150,01 €	5.172,76 €	11.749,01€	4.349,43€

Par rapport à 2022, le subside de la SWDE a augmenté. Son utilisation, quant à elle, a diminué.

Concernant le subside de l'InBW, il a fortement diminué. Son utilisation a suivi la même pente.

Dans l'ensemble, nous pouvons constater une diminution des dépenses. Cela peut s'expliquer, en partie par les prix de l'énergie qui ont suivi une courbe descendante durant l'année 2023 ce qui a permis aux ménages une plus grande disponibilité dans leur budget.

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. Les années 2022 et 2023 ont été marquées par un changement temporaire au niveau de la législation. En effet, à partir du mois de juillet 2022, les bénéficiaires ont pu 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 2023, 55 demandes d'allocations chauffage (+5 par rapport à 2022) ont été présentées au Comité, ce qui représente 36 ménages différents (-1 par rapport à 2022). Un ménage pouvant introduire plusieurs demandes sur une année sans dépasser le maximum de 2 000 litres. Les demandes ont donc continué leur progression.

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.

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 2023, 146 demandes relatives à l'énergie ont été présentées au Comité (-56 par rapport à 2022) soit 92 ménages (-15 par rapport à 2022).

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'entre-

tien de chaudière mais également pour l'achat d'électro-ménager plus économique. Les actions préventives concernent 2 demandes d'achat d'électro-ménager et 1 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	146
Subside	82 893,37 €	115.004,80€*
Remboursement suite à décompte/décision du Comité	9 675,80 €	6.263,21€
Dépenses (apurement de factures, frais de personnel, politique préventive)	68 112,71 €	144.416,64€
Solde	- 34 403,06 €	-23.148,63€

* 81.348,98€ de subvention et 33.655,82€ de subvention complémentaire

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 les apurements de factures ont fortement diminué. Cela s'explique par la crise énergétique qui a atteint son apogée en 2022. Les prix de l'énergie ont, par après, fortement diminués en 2023 permettant aux ménages de reprendre le contrôle de leurs paiements. De plus, la plupart des factures annuelles sont éditées en fin d'année dans notre commune. Ces dernières ne reprennent donc que très peu de consommation au prix fort.

Malgré une subvention complémentaire liée à la crise énergétique, le subside reste insuffisant pour couvrir l'entièreté des frais. Néanmoins, le négatif est moins élevé.
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 « Plans d'Action Préventive en matière d'Energie » (PAPE).

En dehors des demandes d'aides financières, les demandes pour comparer les prix pratiqués par les différents fournisseurs sont toujours restées élevées.

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 2023, 5 interventions (-4 par rapport à 2022) ont été présentées au Comité et 3 ont été acceptées.

Comme déjà mentionné précédemment, nous bénéficions également du subside 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 défauts de payement, compteurs à budget et signification de jugement

L'arrêté du gouvernement wallon du 15/12/2022 a modifié le décret énergie. Ce dernier intègre le rôle du juge de paix dans la procédure de recouvrement et de coupure de l'alimentation.

Dans ce cadre, le CPAS est prévenu à différentes étapes de la procédure. Notamment lorsque le client est en défaut de paiement. Certains fournisseurs envoient encore des listings avertissant de la pose du compteur à budget. Le décret prévoit également que le CPAS soit prévenu lors de l'application du jugement rendu par le juge de paix en recevant la signification du jugement. Pour 2023, nous n'avons reçu aucune signification.

Avant 2023, ORES nous avertissait lors de la mise en demeure (comptabilisé dans ce rapport comme défaut de paiement) et les fournisseurs lors de la demande de la pose du compteur à budget.

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 2023, nous avons reçu en énergie :

- 78 courriers d'ORES (+37 par rapport à 2022) soit 78 ménages et 48 courriers des fournisseurs (-212 par rapport à 2022) soit 129 ménages avertissant du placement d'un compteur à budget. Il y a une hausse du côté de chez ORES qui peut s'expliquer par le fait qu'en 2022, les défauts de paiement, précédant la pose du compteur à budget, avaient connu une hausse fulgurante (358). En effet, le nombre de clients a augmenté chez ORES durant la période 2021, 2022 et la première partie de 2023 grâce au statut BIM qui permettait un passage chez ORES mais également de la protection conjoncturelle qui pouvait être accordée par le CPAS.

- 36 courriers d'ORES (-322 par rapport à 2022) soit 36 ménages et 189 courriers des fournisseurs (+187 par rapport à 2022) soit 355 ménages avertissant d'un défaut de paiement. Chez ORES, nous remarquons une grosse diminution qui peut s'expliquer par la diminution des prix du tarif social mais également suite à

la fin du tarif social pour les personnes bénéficiant du statut BIM (fin au 30/6/2023). Les ménages étant passés chez ORES ont dû rebasculer vers un fournisseur commercial. Pour ce qui est des courriers des fournisseurs commerciaux, ils sont en augmentation car ils ne préviennent plus que très peu lors de la pose du compteur à budget (-212 par rapport à 2022 comme repris ci-dessus) mais d'avantage lors d'un défaut de paiement.

- 15 courriers d'ORES signalant une perte de statut de client protégé (-9 par rapport à 2022) soit 138 ménages.
- 9 courriers faisant état de défaut de rechargement du compteur à budget soit 9 ménages.

Pour ce qui est de l'eau, nous avons reçu 38 mails de la SWDE (174 ménages en défaut de payement) et 47 mails de l'InBW (344 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 ai 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 2023, la CLE s'est réunie à 4 reprises (-1 par rapport à 2022) pour un total de 19 dossiers (-3 par rapport à 2022) auxquels s'ajoutent 23 dossiers annulés (+12 par rapport à 2022) grâce à l'intervention de l'assistante sociale.

Plan d'actions préventives en matière d'énergie (PAPE)

Notre centre a pu bénéficier du subside PAPE pour les années 2023 et 2024. Le montant total s'élève à 24.465€. Voici les dépenses reprises pour l'année 2023 :

Poste budgétaire	
Actions individuelles	2.259,35 €
Actions collectives	0 €
Kits énergie/formation	0 €
+5% des dépenses	112,97 €
Total global	2.372,32 €

Pour 2023, 5 visites d'un expert ont été organisées (-6 par rapport à 2022).
Ces visites ont pu mettre en lumière différentes problématiques sur l'utilisation de l'énergie. Plusieurs conseils ont pu être prodigués afin d'en rationnaliser son utilisation. Du matériel a été remis aux intéressés. Des interventions de professionnels (chauffagistes) ont également été prises en charge par ce subside. Cela représente 5 demandes d'aides financières.

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 2023, il n'a pas été emprunté.

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 2023, 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 liée à un droit (tarif social, obligation du propriétaire dans le décompte des charges…) ;
- accompagnement dans des démarches administratives ;
- information de 1re ligne (quelle personne à contacter en cas de raccordement, obtenir les coordonnées d'un fournisseur…) ;
- information sur les tarifs et les achats groupés ;
- information sur le fonds social de l'eau ;
- information sur l'allocation chauffage.

Contrairement aux 2 dernières années (2021 et 2022) durant lesquelles les demandes d'informations étaient en constantes augmentation, cette année 2023 a été marqué par une diminution de ces demandes. Néanmoins, les questions sur les tarifs de l'énergie restent d'actualité.

Comme nous sommes passé du gaz pauvre vers le gaz riche en juin 2023, lors de la facture annuelle en fin d'année, certains fournisseurs ont repris l'index estimé en juin 2023 par ORES. Cet index étant pour la plupart du temps sous-estimé alors que la consommation de gaz est souvent plus importante durant la période hivernale, les personnes bénéficiant du tarif social jusque juin 2023 grâce à leur statut BIM ont été lésées et plusieurs demandes de recalcule de la facture annuelle ont été introduites.

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

Dans les prochaines années, nous souhaitons accroître la collaboration avec le service de médiation de dettes. Les deux services étant complémentaires.

En effet, il apparait que la majorité des dossiers suivis en médiation de dettes a des impayés auprès du fournisseur d'énergie ou auprès de la société des eaux.

Dans un premier temps, nous allons essayer de définir dans quelle mesure les deux services peuvent agir ensemble et quel type de collaboration peut être mise en place. Nous envisageons des rencontres de travail dans la deuxième partie de l'année 2024, le service de médiation de dettes étant actuellement en pleine restructuration.

SERVICE SOCIAL
INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

COORDONNÉES

Rue de Messe 9
1330 RIXENSART

02/655 14 16

michel.onderbeke@rixensart.be

COMPOSITION DU SERVICE

1 assistante sociale temps plein

LE SERVICE

Le Service Insertion Socioprofessionnelle du CPAS de Rixensart est géré par un assistant social à temps plein qui collabore avec le Service Social Général et de nombreux partenaires en interne et en externe.

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'usager de vivre de manière autonome et de participer à la vie sociale entres autres 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'assistant social nommé 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, MISIP...).

Dans les deux cas de figure, le suivi en insertion socioprofessionnelle se réalise grâce **aux nombreuses collaborations en interne et en externe**.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

CONTEXTE GÉNÉRAL

L'année 2023 a vu le départ, au mois de juin, de la titulaire du poste, responsable du service depuis 2020. Son remplaçant a repris la responsabilité du service en septembre 2023. Le service a donc été inactif durant les mois de juillet et août. Les assistantes sociales du Service Social Général ont malgré tout pris le relais et ont pu intervenir lorsque c'était nécessaire (pour des contrats articles 60§7 notamment).
Les activités du service ont repris progressivement dès l'entrée en fonction du nouveau responsable et, le temps que celui-ci prenne pleine possession de ses fonctions, le service fonctionnait de manière optimale dès la fin de l'année.

LES RECHERCHES ACTIVES DE FORMATIONS OU D'ORIENTATIONS PROFESSIONNELLES

En 2023, 99 personnes (116 personnes en 2022) sont suivies en recherche active de formation ou d'emploi. Elles sont convoquées à raison de minimum un entretien tous les 2 mois. Néanmoins, les bénéficiaires du service peuvent solliciter un rendez-vous dès qu'ils le souhaitent.
Par rapport à l'année précédente, une diminution du suivi pourrait être expliquée par un manque de mobilisation de nos bénéficiaires vivant des situations psycho-sociales problématiques qui mettent des freins à leur insertion dans le monde du travail. Elle s'explique aussi par le remplacement du responsable du service.

LES MISES À L'EMPLOI

En 2023, le contrat de travail le plus utilisé au sein du service est le contrat de travail Art60§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 et 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 2023, le suivi tout au long du contrat de travail des travailleurs représente 27 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 n'y a pas eu de contrat de travail Art61 conclu en 2023. Celui-ci consiste en un contrat de travail signé avec 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. Ce type de contrat est actuellement peut demandé par les employeurs privés. En effet, d'autres aides à l'employeur se révèlent plus attractives.

QUELQUES CHIFFRES

En 2023, un total de 24 personnes ont pu bénéficier d'une mesure de mise à l'emploi grâce au contrat de travail Art60§7.

Durant le cours de l'année 2023, 13 personnes ont été engagées dont 12 en contrats de travail Art60§7 et 1 personne en contrat de travail Art60§7 avec subvention majorée en économie sociale. Lors d'un contrat de travail Art60§7 avec subvention majorée en économie sociale, la subvention dont bénéficie notre Centre couvre l'entièreté du coût du travailleur.

Pour les 12 personnes engagées dans le courant de l'année 2023, voici les différents lieux de travail où ces contrats de travail se sont déroulés :

4 contrats de travail exécutés « en interne » au sein de la MR/MRS du Val du Héron, dépendante du CPAS de Rixensart :

- 1 personne au Service nettoyage ;
- 3 personnes au Service cuisines.

8 contrats de travail avec mise à disposition (par convention) à des partenaires du CPAS :

- 1 agent administratif au sein de la SCRL à FS « Little Green Box ».
- 1 agent administratif à La Ferme de Froidmont Insertion asbl
- 1 aide-maraîcher à La Ferme de Froidmont Insertion asbl (subvention majorée en économie sociale).
- 1 commis de cuisine à La Ferme de Froidmont Insertion asbl.
- 1 chauffeur de taxi social au sein de « Un Bout de Chemin » asbl.
- 1 vendeur en vêtements de seconde main au magasin des Petits Riens asbl de Wavre.
- 1 animateur polyvalent au sein de « Ecoculture » asbl.
- 1 aide-puéricultrice au sein de la crèche « Origin' Loisirs » asbl de Rixensart.

Ces 8 conventions de mise à disposition pour personne engagée sous contrat de travail Art60§7 demandent au partenaire une participation forfaitaire maximale de 500 € par mois par travailleur, à l'exception du contrat qui bénéficié de la subvention majorée en économie sociale.

2 contrats ont été interrompus de manière prématurée (l'un pour une situation privée et psychosociale compliquée, l'autre pour comportements inadéquats au travail).

Pour diverses raisons, plusieurs transferts de service (vers la MR/MRS Val du Héron) ont été effectués durant l'année et ont permis à certains bénéficiaires de terminer ou de poursuivre leur contrat de travail Art.60§7 dans de meilleures conditions. Cette mobilité entre nos partenaires et les Services du Val du Héron est une mesure importante du fonctionnement de notre Service Insertion Socioprofessionnelle.

Mises à l'emploi	2021	2022	2023
Contrats des années simultanées	27	24	24
Engagements annuel tous contrats confondus.	14	13	13
Arrêt de contrat de travail prématurément	4	1	2
Convention Externe max 500 €	4	8	13

Cette année 2023 a été marquée par une difficulté de l'usager à se remettre en route vers l'emploi.
Les bénéficiaires sont plus en demande 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 2023, les partenaires externes principaux sont : le FOREM dont La Maison de l'Emploi de Rixensart-Lasne, 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 10e 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, MISIP…).
Ce dispositif vise notamment à trouver des solutions « en réseau » pour des personnes suivies par les assistants sociaux, en partenariat avec les secteurs de la santé mentale, l'AVIQ, les Régies de quartier, le réseau d'enseignement…
Afin de formaliser cette espace de collaboration, une convention de partenariat a 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 cadres 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 ;
- Un suivi supplémentaire des bénéficiaires de notre Service en synergie avec le FOREM durant les 6 mois qui suivent la fin d'un contrat article 60§7.

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 12h00.
- **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 2023, nous avons conclu 3 MISIP (8 en 2022) 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 2023, 4 bénéficiaires du CPAS de Rixensart ont signé un contrat en A.L.E..

La MIRE asbl
Cette collaboration avec la MIRE asbl permet aux personnes en fin de contrat de travail Art.60§7 de bénéficier d'un coaching individuel durant 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, dans un esprit de collaboration, avec un job coach de la MIRE, à raison d'une fois par semaine.

La majorité des travailleurs ont été convoqués pour la reprise de suivi de recherche d'emploi en fin de contrat de travail mais peu de personnes ont été transférées auprès du Job coach de la Mire.

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

Pour l'année 2024, l'objectif principal sera de développer notre réseau de partenaires au sein de la commune et en dehors mais, également, de multiplier les collaborations avec les partenaires existants afin d'activer un maximum de contrats Art.60 et 61.

SERVICE SOCIAL DE MÉDIATION 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 – 1/5e

LE SERVICE

Le service a ouvert le 1er 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 efficace certaine ainsi qu'un cadre sécurisant.

CHIFFRES CLÉS

Le service de médiation de dettes en 2023, c'est :

94 DOSSIERS TRAITÉS DONT **66** VALORISABLES POUR LES SUBSIDES ;

16 GUIDANCES BUDGÉTAIRES DONT **14** AVEC LA MISE EN PLACE D'UN COMPTE DE GESTION BUDGÉTAIRE ASSOCIÉ, **3** OUVERTURES, **4** CLÔTURES ;

8 ADMISSIBILITÉS EN RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES ET **6** PROJETS DE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES ;

14 MISES EN PLACE DE MÉDIATION AMIABLE CONFIRMÉES ET **11** DOSSIERS EN COURS D'ANALYSE/DE PROPOSITION ;

11 DEMANDES D'INFORMATIONS ;

23 SUIVIS DE PLAN AMIABLE MIS EN PLACE LES ANNÉES PRÉCÉDENTES DONT **4** CLÔTURES ET 1 MISE 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.

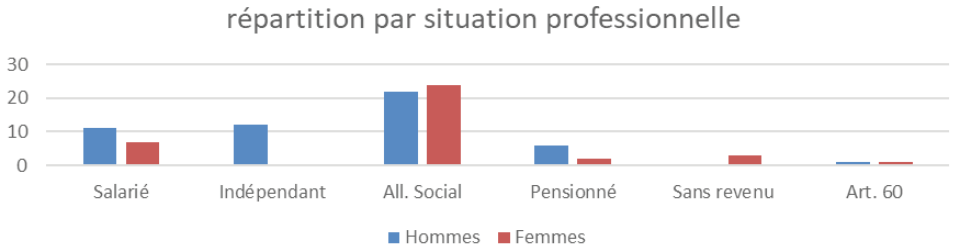
- Accueil des usagers à leur demande exclusivement. La collaboration active est une des conditions primordiales à l'aboutissement d'un suivi, il est donc important que la démarche soit initiée par l'usager.
- Analyse de la situation financière des usagers. Celle-ci permet de réaliser l'importance de 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 pris avec les créanciers afin d'établir un relevé précis des montants dus, du nombre de créanciers et de l'état d'avancement de la procédure de récupération. Dès l'analyse budgétaire terminée, une analyse de la situation et des solutions envisageables est transmise à la personne en situation d'endettement.
- 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'usager 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'usager, un montant destiné aux créanciers et reversera mensuellement un disponible permettant à la personne endettée de subvenir à ses besoins ainsi qu'au paiement de l'ensemble de ses charges. Ce montant est appelé « pécule de médiation » et est décidé avec l'usager 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'usager 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 49 nouveaux dossiers au 31 décembre 2023. Le service a continué également à suivre 45 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, soit pour des accompagnements administratifs.

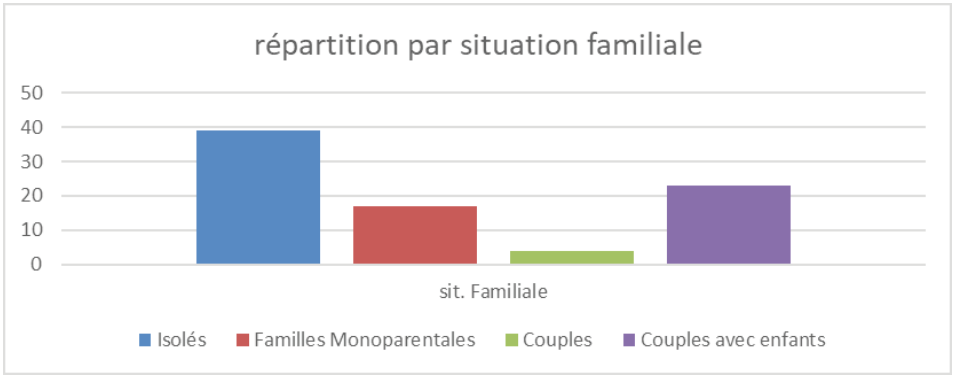
Parmi les médiations amiables poursuivies, quatre ont pu être clôturées après apurement total des dettes. Trois nouvelles gestions budgétaires ont été ouvertes en accompagnement de la médiation amiable ou du RCD. 16 personnes sont suivies pour une gestion budgétaire, 4 personnes ont pu reprendre la gestion de leur compte suite au terme d'un RCD ou d'une médiation amiable.



Parmi nos 94 dossiers 2023, 8 règlements collectifs de dettes ont pu être mis en place pour des situations de surendettement conséquentes et 14 plans amiables ont été mis en place. Actuellement 48 personnes sont suivies dans le cadre d'une médiation amiable. 6 projets de requête en règlement collectif de dettes et 11 plans amiables sont en cours de préparation.

A la lecture des chiffres de l'année, les tendances des années précédentes se confirment. En effet, les allocataires sociaux restent majoritairement représentés (52% des dossiers) contre 34% pour les personnes bénéficiant d'un salaire (employé ou indépendant). Chaque année, nous accueillons également de plus en plus de personnes pensionnées.

Notons qu'une personne isolée, avec ou sans enfant, bénéficiant d'une allocation sociale a davantage de risque de subir une situation de surendettement. En effet, les personnes isolées et les familles monoparentales avec un unique revenu représentent 67% des dossiers suivis par le service de médiation de dettes. Les couples, malgré l'éventualité de deux revenus, sont bien représentés également avec 33% de dossiers suivis.



Cette année apporte une nouvelle positive puisque la tranche des 18/25 ans qui représentait 8% de la population suivie au sein du service en 2022 n'est plus représentée que par un seul dossier. Les tranches d'âge les plus représentées restent les 26/35 ans (18%), 36/45 ans (29%) et 46/55ans (29%). Ces 3 dernières tranches sont majoritairement des personnes avec des enfants qui doivent faire face, outres les charges mensuelles habituelles, aux frais de garde des enfants qui grèvent considérablement un budget. Une donnée en constante augmentation est également la difficulté à se soigner correctement. L'accès aux soins de santé représente une difficulté majeure pouvant rapidement mener les personnes vers des situations d'endettement. Les frais médicaux, au même titre que les frais d'énergie, sont quasiment systématiquement repris dans nos suivis. Nous faisons de plus en plus face à des personnes en grande fragilité sociale et psychologique. Ces difficultés ne facilitent pas la mise en place des suivis réguliers notamment auprès de psychologue. Nous le voyons, au vu de ces problématiques, la collaboration étroite avec les autres services du CPAS est primordiale.

Après trois années marquées par une succession de crises durant lesquelles la population a beaucoup souffert, la situation semble s'améliorer. Malgré tout, les ménages éprouvés au cours de ces dernières années continuent de subir l'augmentation constante des charges et se retrouvent régulièrement acculés par la multiplication des crédits obtenus dans le but de tenter de préserver leur situation financière. Si certains peuvent se limiter à la mise en place de plans amiables, d'autres devront nécessairement passer par le règlement collectif de dettes pour pouvoir envisager un nouveau départ.

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

2024 verra une réorganisation progressive du service en vue, notamment, d'une meilleure prise en charge des demandes. A cette fin, un mi-temps « assistant social » supplémentaire sera intégré au service. Le service restera secondé à raison d'1/5ème temps, par la Juriste de notre Centre. Nous espérons de ce fait pouvoir aller plus loin dans les suivis et correspondre au prescrit de la Région wallonne en la matière.

Durant le second semestre 2024, le service de médiation de dettes souhaite davantage collaborer avec le service énergie. En effet, nombre de nos usagers sont également suivis par ce service, ils nous semblent donc opportun de travailler ensemble en axant nos projets sur la prévention du surendettement.

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

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 2023, **avec près de 200 familles/personnes aidées et près de 11 000 heures prestées en familles**, le service reste incontournable dans l'aide apportée à nos concitoyens.

Relevé des heures prestées par les aides aux familles et subvention :

Heures	Chez un bénéficiaire	Formations	Réunions de service	Livraison des repas	Total
2023	10.871	328	299	3.349	14.847
2022	10.290	378	271	3.451	14.391
2021	11.548	40	267	3.279	15.135
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

Après une diminution, nous pouvons que nos interventions repartent à la hausse. D'une part cette hausse est le résultat de la fin de la pandémie et d'autre part des effets d'une politique volontariste en matière de recrutement et de remplacement.

LES RÉUNIONS DE SERVICE

En 2023, il y a eu 299 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 2023, 4 194 heures ont été «sous traitées» (4 300 en 2022).

LES FORMATIONS

Les aides familiales sont soumises règlementairement à un processus de formation continue. Ci-dessous, vous trouverez les différentes formations qui ont été organisées en 2023. Celles-ci ont toujours été organisées dans le respect rigoureux des mesures sanitaires.

- « L'Ecoute Active, un pilier dans la relation d'aide » 2 jours ;
- « Accompagner des personnes souffrant de dépendances » 2 jours ;
- « Formation de Recyclage du secourisme d'entreprise » ;
- Séances de « coaching individuel » Assistante sociale ;
- Formation GAP gestion SAFA (nouveau logiciel de gestion du service).

LA LIVRAISON DES REPAS

Du lundi au vendredi et certains jours fériés ce sont plus de 70 repas qui sont livrés quotidiennement par le service. Ce repas comprend une soupe, un repas et un dessert. Il est proposé au prix maximal de 8,18 euros (adaptable suivant le barème en fonction).

En 2023, un total de 16 364 repas ont été livrés.

Outre les personnes qui étaient bénéficiaient déjà de nos services, 46 nouvelles demandes de repas ont été enregistrées en 2023.

PROJETS ET DÉFIS À RELEVER POUR L'AVENIR

Depuis deux ans maintenant, nous constatons une baisse du nombre de repas livrés à domicile. Nous avons entamé une réflexion à cet égard. En 2024, afin de servir à nouveau le plus grand nombre, nous souhaitons revoir en partie notre organisation mais également proposer un service plus complet à nos bénéficiaires. Plusieurs pistes sont actuellement à l'étude.

SERVICE SOCIAL IDESS

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

LE SERVICE

Voilà presque 7 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, notre agrément a une nouvelle fois été renouvelé en 2023.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

En 2023, 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 2023, le taxi social a assuré plus de 2 200 trajets (1 430 trajets en 2022) et parcouru plus de 41 000 kilomètres. L'entretien des espaces verts et le brico-dépannage sont intervenus plus de 172 heures.

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.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Avec la présentation du compte du CPAS et du rapport annuel, 2023 est définitivement clôturé… Place aujourd'hui à 2024 !
Outre le maintien de nos services et le développement de nouveaux projets, ce sera également une année consacrée à l'évaluation de notre plan stratégique transversal (PST). Pour rappel, comme toutes les communes et CPAS de Wallonie, les institutions sont tenues de construire leur PST au début de la législature. Si je m'arrête quelques instants pour regarder ce qui a été réalisé depuis 2019, la Directrice Générale et moi-même ne pouvons qu'être fiers. En effet, malgré les difficultés des dernières années, un bon nombre de projets ont été réalisés. Cette réussite trouve son origine tant dans la compétence de notre personnel que dans une collaboration toujours constructive avec les membres du Conseil de l'action sociale.

Nous tenons vraiment à vous remercier toutes et tous pour cette participation aux développements de nos activités et, surtout, des services que nous rendons aux Rixensartois.

David AUTTELET,
Directeur Général f.f.