

Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale

NPG 2018

Centre public d'Action sociale d'Auderghem



Note de politique générale

2018

**Le présent document est adopté conformément  
à l'article 88, 1<sup>er</sup> de la loi organique du 8 juillet 1976  
des centres publics d'action sociale**

Véronique Artus  
Présidente du CPAS d'Auderghem  
Juillet 2014 – Février 2019

## Table des matières

Préambule.....	2
Le baromètre social.....	3
Le Pacte pour l'emploi.....	4
Le budget.....	5
Le droit à l'intégration sociale .....	5
Le Service social de 1ère ligne .....	5
L'insertion socio-professionnelle (ISP) .....	7
Le droit à l'aide sociale.....	8
La médiation de dettes (MDD).....	8
L'aide énergétique.....	9
Le logement.....	9
L'aide médicale.....	10
L'aide alimentaire.....	11
L'aide socio-culturelle .....	12
ILA - notre CPAS face à la crise migratoire .....	12
Le Service d'aide à domicile (SAD) .....	13
La Résidence Reine Fabiola (RRF).....	14
La coordination sociale .....	18
La modernisation du CPAS d'Auderghem .....	18
L'accueil.....	18
Le service des ressources humaines .....	19
Le R.G.P.D. et son D.P.O. ....	19
Les archives .....	20
La communication interne – la newsletter .....	20
Le contrôle interne.....	21
L'éco team et l'implémentation de l'Agenda 21.....	21
La cellule formation et son plan.....	22
L'organisation commune / CPAS et les économies d'échelle.....	23
La gestion financière .....	24
Les subsides et les dons .....	24
Le service juridique .....	24
Le conseiller en prévention et le bien-être des travailleurs.....	25
Conclusion.....	26

# P r é a m b u l e

Selon les articles 1er et 2 de la loi organique du 8 juillet 1976, les CPAS ont pour mission d'assurer l'aide sociale permettant à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Nous pouvons intervenir de différentes manières et ce de façon autonome.

Les domaines sont les suivants :

- L'octroi d'un revenu d'intégration sociale (RIS) aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes ou ne sont pas en mesure de se les procurer par leurs efforts personnels ou par d'autres moyens (appel à la solidarité familiale par exemple),
- L'aide sociale financière pour les personnes qui n'entrent pas dans les conditions pour pouvoir bénéficier du RIS,
- L'aide aux étudiants par l'octroi du RIS ou/et le paiement du minerval,
- La médiation de dettes,
- L'aide en matière d'énergie (en grande partie subsidiée),
- L'accès à la culture (via l'Article 27),
- L'insertion socioprofessionnelle,
- La formation
- L'aide aux enfants des familles aidées par le CPAS via le subside dédié à la pauvreté infantile....

Cette pauvreté infantile est grandissante et les subsides octroyés sont bien souvent insuffisants pour couvrir les demandes telles que : l'intervention pour payer les crèches, les garderies à l'école, les repas chauds, le lait en poudre, les stages sportifs, les activités parascolaires...

Nous faisons appel systématiquement aux interventions prévues par les mutuelles ou les caisses sociales des écoles, clubs sportifs avant d'octroyer notre aide.

Le vieillissement de la population, les mesures fédérales relatives à la dégressivité des allocations de chômage, l'augmentation des travailleurs pauvres et du coup l'afflux des étudiants dans notre institution font que la commune et nos services doivent s'adapter à ces nouvelles réalités socio-économiques.

Nous continuerons à aider les étudiants dans la poursuite de leurs études et développerons un lien sur base volontaire entre les étudiants aidés par le CPAS et l'aide scolaire communale, l'école des devoirs, les cours d'alphabétisation. Un juste retour de l'aide publique vers un public qui en a bien besoin.

Nous souhaitons souligner l'excellente collaboration, quasi quotidienne, avec les services communaux que ce soit au niveau technique ou de support, les synergies sont présentes afin que notre politique sociale réponde à la réalité de terrain.

Nous souhaitons néanmoins augmenter les mutualisations pour répondre aux économies d'échelle indispensables à une gestion publique optimale.

Auderghem n'échappe pas à la pauvreté mais les services mis en place par les travailleurs du CPAS et de la commune permettent une prise en charge rapide des situations d'urgence ou autres par l'accès à l'Épicerie Sociale, la halte-garderie, les activités parascolaires, l'école des devoirs, les cours d'alphabétisation, l'accès au service de prévention, les services aux personnes âgées, les services de l'ALE, le Point Jeunes est également un de nos relais privilégiés.

Les actions menées par notre CPAS sont essentielles dans la construction de notre communauté : la création du lien social, la reconnaissance, l'estime de soi, l'écoute et l'accompagnement sont des maîtres mots au sein de notre institution.

La présente note de politique générale est le document politique décrivant concrètement ce que seront nos initiatives et orientations nouvelles durant les douze mois à venir. Elle est le reflet du travail exemplaire et quotidien de nos travailleurs sociaux, de nos équipes, tous départements confondus, pour mettre en œuvre les principales missions de notre institution.

Elle est la concrétisation du Programme de politique général 2014-2018 et se voit complétée par le Rapport explicatif du budget 2018 au plan technique.

## Le baromètre social

**L**e Baromètre social<sup>1</sup> reprend les indicateurs de la situation des Bruxellois en relation avec différents domaines de la vie : le revenu, le travail, l'instruction, la santé, le logement et la participation sociale.

Quelques chiffres En Région bruxelloise, « le taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale » se situe autour de 38 %. Approximativement un tiers des Bruxellois (31 %) vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Le taux de risque de pauvreté est particulièrement élevé parmi les personnes qui vivent dans un ménage sans emploi ou avec une faible intensité de travail.

À Bruxelles, près d'un actif sur cinq (18 %) et plus d'un jeune actif de moins de 25 ans sur quatre (26 %) est inscrit chez Actiris comme demandeur d'emploi inoccupé (DEI). Un quart des enfants bruxellois de moins de 18 ans (24 %) grandissent dans un ménage sans revenu du travail. Ainsi, plus d'un cinquième (22 %) de la population d'âge actif (18-64 ans) vit avec une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement (à l'exception des pensions), dont la plupart des montants minimum sont inférieurs au seuil de risque de pauvreté.

Plus particulièrement, 5 % de la population bruxelloise d'âge actif perçoit un revenu d'intégration sociale ou équivalent, et ce pourcentage est plus de deux fois plus élevé (12 %) parmi les jeunes adultes (18-24 ans). Parmi les personnes âgées, 12 % perçoivent la GRAPA. Ainsi, en Région bruxelloise, plus d'un jeune sur dix et une personne âgée sur dix ne disposent pratiquement pas d'autres ressources que leur allocation d'aide sociale. Plus d'un quart de la population bruxelloise (27 %) est bénéficiaire de l'intervention majorée pour les soins de santé (BIM). En Région bruxelloise, 28 % des élèves qui fréquentent l'enseignement secondaire présentent un retard scolaire de minimum deux ans. Parmi les jeunes de 18 à 24 ans, environ un jeune homme sur six et une jeune femme sur sept ont quitté prématurément l'école sans avoir obtenu le diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Quel que soit leur âge, les personnes sans diplôme du secondaire ont beaucoup de difficultés à s'insérer sur le marché du travail : 31 % des actifs bruxellois ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur sont au chômage. Le coût élevé du logement pèse lourdement dans le budget des ménages bruxellois. Entre 2004 et 2016, le loyer moyen corrigé de l'inflation a augmenté de 22 %.

\*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ... \*\*\* ...

Nous avons pour objectifs principaux en 2018 de continuer notre simplification des procédures administratives, d'intégrer l'outil informatique à tous les niveaux et réduire la fracture numérique, de mieux accueillir notre public dans cette institution ouverte à tous, ce qui passera idéalement par le déménagement de notre institution dans la prochaine législature, la réflexion est en cours.

Sachant tout ceci, nous souhaitons créer un CPAS intégrant une maison de l'emploi et de la formation regroupant les services de l'emploi de la commune mais aussi l'ALE et ACTIRS afin de garantir à chaque usager l'accès aux formations et un retour rapide sur le marché de l'emploi.

---

<sup>1</sup> [http://www.observatbru.be/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre\\_social\\_2017\\_4tma-prot.pdf](http://www.observatbru.be/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre_social_2017_4tma-prot.pdf)

Les formations envisagées avec l'IAPS, et ce afin de répondre aux demandes des employeurs locaux, sont au nombre de 4 :

- Formation ne vente pour la grande distribution
- Formation en secrétariat médical
- Formation d'accueillante petite enfance
- Formation aide-soignante

Le Pacte pour l'emploi trouvera sa place au sein de cette nouvelle maison.

## **Le Pacte pour l'emploi**

Sous l'égide du Bourgmestre ff, il a été développé par l'échevine de l'emploi, la présidente du CPAS, en collaboration avec l'ALE.

Le pacte pour l'emploi est un document transversal destiné à proposer aux différents acteurs auderghemois actifs en matière d'enseignement, d'emploi et de formation une nouvelle façon, transversale, de travailler ensemble via l'élaboration, la rédaction et l'adoption d'un pacte d'excellence basé sur les matières d'enseignement, de formation et d'emploi et de traduire ceci en actions concrètes.

Le pacte défendu par Auderghem soutient le développement socio-économique local, en constituant une plateforme transversale rassemblant les acteurs de terrain, les pouvoirs publics et des entreprises et associations basées sur le territoire. En effet, travailler sur l'emploi de proximité permet une meilleure implication de chaque acteur afin de garantir une remise à l'emploi durable respectueuse des besoins de chaque partie.

La finalité du pacte est donc de mettre en contact le monde des « chercheurs » d'emploi et celui des « offreurs » d'emploi sur le territoire. La dynamique globale implique entre autres un parcours intégré d'insertion professionnelle répondant aux besoins des chercheurs d'emploi (via entre autres des formations, mises à niveau, validation des compétences) et des employeurs locaux.

La plateforme « un job près de chez soi », les midis employeurs et les workshops thématiques sont quelques-unes des actions concrètes mises en place déjà en 2017 et dans lesquels le CPAS a trouvé toute sa place.

En 2018, le CPAS, ainsi que les autres partenaires actifs dans le secteur de remise ou mise à l'emploi multiplieront encore les contacts et les actions afin que chaque auderghemois en recherche d'emploi, aidé par notre CPAS, soit directement connecté aux employeurs, chercheurs de nouveaux talents.

\*\*\*\*\*

Mais dans ce monde où tout doit aller vite, les travailleurs sociaux ont aussi besoin de plus de temps pour faire face à des situations de plus en plus critiques et compliquées.

En effet, la population change à Auderghem, nous avons à cœur d'accueillir des personnes venues du monde entier, ces personnes arrivent avec leur histoire parfois dramatique, ne parlent pas encore notre langue, doivent faire face à un parcours d'intégration et il est de notre devoir de mettre tout en œuvre pour qu'ils se sentent chez eux chez nous.

## **Le budget**

Nous présentons un budget en équilibre qui respecte l'ordonnance de la Région.

Pour les détails techniques, nous analyserons la note du secrétaire temporaire, le budget et ses annexes.

## **Le droit à l'intégration sociale**

### ***Le Service social de 1ère ligne***

#### **Mission**

Le service de 1ère ligne a pour mission de garantir que toutes les personnes se présentant dans nos services puissent vivre selon les critères de dignité humaine, ceci est conféré par l'article 1er de la Loi Organique des CPAS de 1976.

Cette mission passe en premier lieu par l'écoute, la compréhension, l'anamnèse de toutes les situations sociales qui nous sont exposées.

C'est pourquoi notre service de première ligne attache une importance toute particulière à la qualité de l'accueil des personnes en demande d'aide et à la disponibilité de nos services.

Ce service est ouvert à toutes nouvelles demandes grâce à la mise en place de permanences sociales quotidiennes (à l'exception du mercredi).

Cette mission nécessite également une analyse des besoins qui sont rencontrés par les personnes les plus précarisées de la population et la mise en place d'outils d'accompagnement les plus efficaces possibles.

Cet accompagnement doit toujours être guidé par la recherche de solutions favorisant une sortie de la précarité pour le plus grand nombre de personnes et une remise à l'emploi rapide, quand c'est possible.

Afin d'améliorer ce dispositif et de le rendre plus efficace, ce service peut compter, désormais, sur un service spécifique relatif à l'attribution des attestations diverses pouvant être demandées par les bénéficiaires de notre Centre et qui ne nécessite pas l'intervention de nos assistants sociaux.

#### **Gestion des PIIS**

Dans le cadre de la modification de la loi du 26 mai 2002, le Gouvernement Fédéral a imposé la mise en place, depuis le 1er novembre 2016, d'une nouvelle obligation à charge des CPAS.

Cette obligation impose au CPAS de proposer un Programme Individualisé d'Intégration Sociale (ci-après PIIS) pour tous les bénéficiaires d'un droit à l'intégration sous la forme d'un revenu d'intégration.

Cette nouvelle obligation a clairement augmenté la charge administrative du personnel social et l'année 2017 a été l'occasion de mettre en place les outils opérationnels permettant de répondre à ces nouvelles exigences.

Nous avons, toujours dans le courant de l'année 2017, pu augmenter le nombre de collaborateurs du service afin d'absorber la charge de travail supplémentaire qui découle de cette nouvelle mission.

L'intégration et la formation de ces nouveaux collaborateurs continueront lors de l'année 2018.

Pour l'année 2018, le service de première ligne, en collaboration avec les services spécifiques, veulent mettre en place une réflexion profonde sur les différents objectifs que nous pourrions développer afin de garantir que les PIIS ne se limitent pas à un acte administratif.

Notre volonté est d'aborder et de questionner l'ensemble de notre pratique professionnelle afin d'utiliser au mieux ce PIIS dans l'intérêt de l'utilisateur.

Cette réflexion comprendra notamment une analyse des besoins et des critères qu'une personne bénéficiant du droit à l'intégration sociale sous la forme d'un revenu doit remplir afin de pouvoir être inscrite dans un processus de mise à l'emploi le plus efficace possible. Cette démarche est primordiale afin de garantir une parfaite efficacité de la politique sociale qui vise à la remise en autonomie de nos bénéficiaires.

Le parcours de mise à l'emploi sera ainsi pensé en deux étapes majeures :

- Premièrement, une préparation du bénéficiaire afin que celui-ci puisse évacuer tous les problèmes ne lui permettant pas de réaliser une recherche d'emploi sereine. Nous pensons particulièrement à la recherche de solution en matière d'assuétude, de logement, d'inscriptions administratives, de santé, ...
- Dans un deuxième temps, nous orienterons le bénéficiaire vers les services spécifiques en charge de la mise à l'emploi effective (Actiris, ALE, ISP) qui pourront alors se concentrer sur les problématiques de la formation, de l'analyse socio-professionnelle, de la réalisation de CV ainsi que du coaching éventuel, ...

### **La poursuite de la professionnalisation**

Dans le courant de l'année 2016, une analyse complète des besoins en termes de procédures a été réalisée. Ce travail s'est fait, en partie, en collaboration avec les travailleurs de terrain. Sur base de ce cadastre, et tenant compte des besoins réels des équipes, une vérification systématique des procédures est en cours.

Elle consiste en :

- L'analyse de la pertinence des procédures ainsi que des difficultés qui y sont liées ;
- La recherche concertée de solution
- La formalisation des procédures dans un document écrit
- La validation de celles-ci par notre Comité Directeur

Dans le courant de l'année 2017, de nombreuses procédures internes aux Département des Affaires Sociales ont ainsi été mises en production. Il s'agit notamment :

- De la procédure de relecture des rapports sociaux par les AS en chef
- De la validation des ordres du jour et des PV lors des séances du CSSS
- De l'organisation de la réalisation des contrats PIIS
- De la vérification des factures soumises à proposition dans le cadre d'une demande d'aide sociale

Le CSSS s'est vu confié une note de réflexion sur des critères objectivables d'attribution de l'aide sociale.

Cette note a pour objectif d'aider le CSSS dans le cadre d'une réflexion la plus aboutie possible :

- Sur les stratégies d'aides sociales à mettre en place
- Sur les critères d'octroi de ces aides
- Sur les critères de récupérations éventuelles de celles-ci.

A approfondir en 2018 mais déjà en cours :

- L'ordonnement des aides sociales par le CSSS et cela, dans l'objectif d'améliorer la qualité du contrôle sur les paiements ;
- L'analyse transversale des besoins en terme de récupération des aides financières tel que décidé par le CSSS ;
- Les lignes de conduite visant à définir les politiques sociales mises en œuvre au sein de notre CPAS ;
- Une formation pour tous les collaborateurs du Département des Affaires Sociales afin d'améliorer la compréhension du logiciel social (GESDOS) mis à notre disposition comme outils informatiques de gestion des dossiers sociaux afin d'utiliser de manière optimale toutes les fonctions offertes par cet outil, l'objectif est donc d'améliorer la qualité du travail administratif
- Une formation plus particulière visant les responsables du service visera à permettre à ces derniers de développer de nouveaux outils pouvant être mis à disposition des collaborateurs et ce, toujours dans une perspective d'amélioration de la qualité du travail et de la simplification de celui-ci pour les collaborateurs.

## ***L'insertion socio-professionnelle (ISP)***

Comme mentionné dans le cadre du service social de première ligne, nous avons une réelle volonté d'approfondir au mieux l'utilisation de l'outil professionnel que représente le PIIS.

Ce service sera directement impliqué dans cette réflexion afin de comprendre les critères indispensables qu'une personne en recherche d'emploi doit remplir avant d'entrer activement dans ce processus d'accompagnement.

Cette réflexion doit permettre d'aider les collègues du service de première ligne à préparer au mieux les bénéficiaires à la réussite de leur autonomisation financière.

Nous souhaitons une transversalité de compétences et de connaissances afin que tous les services alimentent l'ensemble des collaborateurs pour développer une pratique sociale la plus intégrée possible entre nos différents services. L'idée sous-jacente étant que le bénéficiaire de notre accompagnement ne connaisse pas de rupture dans le processus de sortie de la précarisation.

En continuité avec 2017, notre programme 2018 pour l'ISP se fonde également sur les éléments suivants :

- La réalisation systématique d'un bilan socioprofessionnel actualisé et d'un projet socioprofessionnel ;
- La recherche constante de nouveaux partenaires dans le cadre de mise à l'emploi via la mesure article 60 tout en pérennisant les partenariats locaux existants. Cette démarche étant indispensable pour ouvrir toujours plus de nouvelles perspectives à notre population ;
- L'accompagnement de notre personnel « article 60 » sur les mesures à suivre afin que la mise à l'emploi soit une finalité après cette période transitoire. Ce processus doit être compris par tous ; travailleurs mais aussi encadrant du CPAS ;
- La recherche de partenariat permettant d'aider et de soutenir les usagers lors de la mise à l'emploi, nous pensons principalement à la recherche de solution en matière de garde d'enfant, la halte-garderie (Petit Pavillon) faisant déjà partie intégrante des solutions de terrain.

Le CPAS a également scellé, avec le Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives (SEMJA), une convention dans le but de donner une réelle chance de réinsertion à celles et ceux qui auraient commis des fautes ou des erreurs mais qui veulent se relancer dans la vie. Ce système sera maintenu en 2018. Cette expérience leur apporte un vrai coaching et la motivation parfois suffisante pour retrouver le droit chemin.



Statistiques :

La cellule ISP est actuellement gérée par 4,8 ETP.

La cellule ISP a suivi 382 dossiers entre janvier et novembre 2017. Sur ces 382, 148 ont été clôturés pendant l'année.

Lors de l'année 2016, sur la même période, 347 dossiers avaient été suivis dont 152 ont été clôturés.

Le nombre de clôture de dossier reste stable.

Les subventions allouées à la mise à l'emploi sous la forme d'une contractualisation via art. 60 § 7 pour l'exercice budgétaire 2018 seront identiques à celles perçues pour l'exercice 2017.

## **Le droit à l'aide sociale**

### ***La médiation de dettes (MDD)***

Dans la continuité de l'année 2016, en 2017 nous avons organisé des formations contre les risques de surendettement à l'intention, tant des personnes qui sont aidées par le CPAS que pour les citoyens auderghemois.

Durant l'année 2017, la Cellule MDD était gérée par deux assistantes sociales à 4/5 temps et une assistante sociale mi-temps, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques. L'année 2018 sera caractérisée par la venue d'un nouveau collaborateur en remplacement d'un collaborateur démissionnaire. Nous souhaitons profiter de ce renouveau pour insuffler une dynamique plus orientée vers la gestion de projets de prévention.

Une communication particulière sera apportée à tous les auderghemois (mais aussi particulièrement à nos usagers) afin de mieux faire connaître ce service ouvert à tous via le journal communal et le site Internet de la commune. Mais la prévention reste le meilleur moyen pour éviter l'endettement voire le surendettement.

Nous organiserons donc des sessions d'information ouvertes à tous dont les thèmes seront :

- La gestion de l'eau
- La gestion de l'énergie (gaz/électricité)
- Comment gérer un budget ?
- Que faire en cas de dette ?

La Cellule MDD a suivi plus de 180 dossiers en 2017. Les statistiques sont comptabilisées jusqu'au 30.11.2017.

On s'aperçoit également dans le suivi des dossiers que l'endettement est structurel et fondamentalement lié à un pouvoir d'achat insuffisant de notre public. C'est pourquoi, une guidance budgétaire est souvent nécessaire dans de nombreux dossiers, ce qui entraîne un suivi plus rigoureux et plus long.

Par ailleurs, le service de médiation de dette travaille en parfaite collaboration avec le service social de première ligne afin d'aider et encadrer les usagers en situation de surendettement. Un travail particulier a déjà été réalisé sur la précision et l'analyse des budgets des ménages en difficultés. L'objectif de ce travail étant de comprendre au mieux les soucis du ménage tout en l'aidant à prendre conscience des comportements les plus adéquats à adopter pour qu'ils puissent trouver des solutions durables à leurs problèmes.

Ce travail va devoir se poursuivre dans le courant de l'année 2018, notamment par la mise en place, dans le cadre des lignes de conduite, d'une réflexion sur la constitution d'un budget garantissant le minimum à consacrer pour les divers postes tels que la nourriture et autres besoins de première nécessité ainsi que sur

des lignes de conduites relatives aux critères de remboursement des dettes vis-à-vis du Centre.

## **L'aide énergétique**

En collaboration avec la Cellule MDD, nous envisageons une révision du module de formation pour nos usagers en 2018. Notre but est de réaliser un module plus dynamique en vue de sensibiliser notre public aux actes pouvant diminuer les factures d'énergie.

Les enjeux resteront globalement les mêmes que ceux définis par le passé :

- Informer sur la gestion rationnelle des énergies
- Informer sur les aspects de sécurité notamment en matière de risque d'incendie
- Formation pour permettre à nos usagers de devenir des clients actifs sur le marché de l'énergie en les aidant à choisir le fournisseur le plus adapté à leur besoin
- La distribution d'un « pack énergie » (lampes économiques, coupe-vent de porte, un plaid, multiprise avec interrupteur, programmateur électrique, ...).

La Cellule Energie est actuellement gérée par une assistante sociale à temps-plein et une assistante sociale à mi-temps, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques.

En 2017, la « Cellule Energie » a suivi 175 dossiers. Ce qui représente 31 dossiers de plus que pour l'exercice 2016.

Il s'agit de la manifestation de notre ambition d'orienter tous les dossiers de demandes d'aides en matière d'énergie vers un service spécialisé (en 2016, le service de première ligne traitait certaines demandes spécifiques à l'énergie).

Les missions spécifiques du service seront toujours :

- Médiation en cours avec les fournisseurs / Plans de paiement
- Prise en charge des factures afin de garantir un accès équitable à l'énergie
- Passage en Client Protégé et défense des droits des usagers
- Informations et prévention visant à éviter les situations de surendettement

## **Le logement**

Une meilleure communication a vu le jour entre la commune et le CPAS afin d'éviter d'installer nos bénéficiaires dans des logements insalubres. Nous avons reconduit la convention de partenariat avec la société de logement En Bord de Soignes ; effective depuis le 1er avril 2015. Comme les années précédentes, nous pourrions bénéficier de 10% des placements réalisés par la SISF. Cela représente 3 à 4 logements mis à la disposition du CPAS.

Le projet pour 2018, comme en 2016 et 2017, est de continuer à mobiliser le réseau d'agences immobilières auderghemoises privées et les sensibiliser à la cause des bénéficiaires du CPAS recherchant un logement décent.

Les AIS (agences immobilières sociales) sont également un partenaire de notre CPAS.

L'accompagnement social de ce public est un atout pour les propriétaires. Nous resterons attentifs également au projet développé par le fonds du logement en matière de garantie locative.

Suite à la création de l'ILA (Initiative Locale d'Accueil), la cellule logement s'est vue attribuée

l'accompagnement des réfugiés obtenant un titre de séjour voulant s'installer dans notre commune. Les personnes étant suivie dans notre ILA peuvent ainsi bénéficier d'une continuité dans leur processus d'intégration au sein de notre commune ou dans un cadre différent.

La Cellule Logement est actuellement gérée par un assistant social à temps plein, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques. La Cellule Logement a accompagné plus de 141 familles en 2017.

Afin d'être le plus proche de notre public, une permanence Cellule Logement a lieu une fois par semaine et deux « Tables Logements » sont également organisées hebdomadairement pour permettre aux personnes d'être accompagnées dans leurs démarches de recherche d'une habitation. Nous constatons que l'intérêt pour la Cellule Logement ne cesse de croître vu l'augmentation du nombre de demandes. La nécessité d'aider ce public est capitale au vu de l'augmentation des situations problématiques en matière de logement. En effet, notre Centre est amené régulièrement à devoir suivre des personnes SDF ou vivant dans des logements précaires.

Il est à noter, que parallèlement, la Cellule gère également les quatre logements de transit dit d'urgence.

Durant l'année 2018, La Cellule Logement concrétisera également une convention avec la commune visant à contacter les propriétaires de logements vides se situant sur la commune d'Auderghem.

L'objectif de cette convention est de permettre à des propriétaires de logement(s) vide(s) soumis à la taxation communale sur les bâtiments vides et inoccupés d'éviter la perception de cet impôt en mettant leur(s) logement(s) à disposition des bénéficiaires du Centre.

La gestion du paiement des loyers pourrait être ainsi garantie et assurée par les CPAS.

L'établissement des lignes de conduite, des procédures et des conventions est en cours de réalisation et le projet devrait pouvoir prendre forme durant l'année 2018.

## ***L'aide médicale***

L'année 2018 est marquée par l'installation, sur la commune, d'un nouveau centre hospitalier de pointe, le CHIREC.

Cette nouvelle offre de services hospitaliers devrait avoir un impact important sur le nombre d'aides financières pour soins de santé octroyé par notre Centre.

De fait, les personnes en attente de soins dans la région et qui ne seront pas clairement identifiées comme étant sous la compétence territoriale d'un autre Centre du Royaume seront plus que vraisemblablement orientées vers nos services.

Cela impliquera une augmentation du nombre de demande d'aides et donc de dossiers mais également une augmentation substantielle du nombre de factures et d'actes administratifs à traiter.

Le début de l'année 2018 devra nous permettre d'évaluer au mieux les besoins réels en la matière et la redistribution en interne de ce travail.

Dans la continuité des années précédentes, Le CPAS continuera à garantir l'accès aux soins de santé estimant qu'il s'agit là d'un élément indispensable pour garantir une vie conforme à la dignité humaine. Cette politique sociale visera toujours à remplir les mêmes objectifs :

- Garantir à tous, et plus particulièrement au plus démunis, une couverture de soins de santé de qualité tout en tenant compte des moyens financiers nécessaires pour les autres besoins vitaux ;
- Simplifier les démarches administratives à mettre en œuvre tant pour les usagers que pour les travailleurs sociaux.

## **L'aide alimentaire**

Notre politique sociale en matière d'aide alimentaire se basera sur les mêmes outils que ceux mis en place lors des années précédentes :

- Nous maintenons une offre comprenant 2 restaurants sociaux :
  - o L'un situé dans la salle Les Paradisiens (géré par le CPAS) et l'autre au centre Den Dam (géré par Zoniënzorg)
  - o L'ouverture du 2<sup>ème</sup> restaurant dépendant du CPAS est désormais prévue pour novembre 2018, il sera situé dans les nouveaux logements sociaux – projet Houlette 2, une offre de services divers sera développée dans cette salle de 80m<sup>2</sup> : services médicaux, restaurant social et activités sociales l'après-midi.
- L'ouverture de l'épicerie sociale en octobre 2016 par la Croix-Rouge, en collaboration étroite avec la commune et notre CPAS, a mobilisé nos forces et offre désormais un service unique à notre population la plus démunie. La possibilité pour une période déterminée de réapprendre à s'alimenter correctement, rééquilibrer son budget et recréer le lien social. L'ouverture de la boutique solidaire accessible à tous est également un atout incontournable, les bénéficiaires engendrés par la boutique solidaire permettent à plus de familles de pouvoir bénéficier de l'offre alimentaire.
- Sur les 147 familles aidées (348 personnes) en 2017 par l'EDS (épicerie et droguerie sociale)
  - o 39% personnes seules et âgées
  - o 22% familles de 2 personnes
  - o 17% familles de 3 personnes
  - o 11% familles de 4 personnes
  - o 9% familles de 5 personnes
  - o 0,68% familles de 6 à 9 personnes

Rappelons que l'objectif 2017 était d'arriver à aider au moins 20 familles dans le besoin.

Une réunion de coordination entre le Bourgmestre ff, l'EDS, la Croix-Rouge, le CPAS et l'échevinat de l'action sociale s'est déroulée le 30 janvier 2018 et a permis d'identifier les points positifs et les domaines d'amélioration des services.

A savoir également que de nombreuses personnes qui reçoivent un réquisitoire pour se rendre à l'EDS ne s'y rendent pas ou plus après leur 1<sup>er</sup> passage. Les raisons développées ci-dessous ne sont pas exhaustives mais nous interpellent :

- ❖ Le manque de moyens financiers : les ménages n'auraient plus assez d'argent à la fin du mois pour pouvoir continuer à fréquenter l'EDS.
- ❖ Le coût des produits : il est évident que le rapport qualité/prix est excellent à l'EDS. Malheureusement, les bénéficiaires se concentrent principalement sur le coût effectif des produits. Il en ressortirait que certains produits, certes de qualité supérieure, seraient toujours plus onéreux que les produits discounts.

Une nouvelle communication envers entre les services mais également envers nos usagers verra le jour en avril/mai 2018.

- La possibilité pour nos usagers de bénéficier de colis alimentaires distribués par la paroisse du

Blankedelle sera maintenue. Nous continuerons à développer des partenariats avec des entreprises privées sur la commune afin de pouvoir bénéficier des excédents de nourriture et les offrir à nos bénéficiaires via la Croix-Rouge ou le Blankedelle.

- L'aide alimentaire que nous recevons du Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD) sera réactivée au deuxième semestre 2018, en effet, des soucis logistiques ne nous ont pas permis de faire face au stockage et à la distribution de ces vivres en 2017 au sein du CPAS.
- Nous avons pour projet en 2017, de rénover la cuisine des Paradisiens et d'en faire une cuisine performante de collectivité avec un îlot central, permettant le développement d'activités culinaires parascolaires, l'organisation d'ateliers de cuisine en collaboration avec la Croix-Rouge et la Résidence Reine Fabiola, le service d'aide à domicile, le service de prévention. Politique transversale entre les différents services à la population autour du concept alimentaire. Nous n'avons pas pu réaliser ce projet pour des raisons techniques. Nous envisageons désormais ce chantier pour 2019.

## ***L'aide socio-culturelle***

Il est indispensable pour nos usagers de rompre l'isolement et l'ennui et de se resocialiser. Ceci passe certainement par l'accès à la culture à moindre coût (sorties au théâtre, cinéma, expositions, ...). L'article 27 permet cela et nous développons ce service au sein de notre CPAS.

La Cellule Socioculturelle est actuellement gérée par une assistante sociale à ¼ temps, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques. En 2017, nous avons réalisé près de 20 sorties dont :

- Visite des jardins Massart ;
- Visite de Plaenckendael ;
- Visite insolite de Bruxelles ;
- Visite du musée de la Franc Maçonnerie ;
- ...

Ces activités sont équitablement réparties sur l'ensemble des douze mois de l'année, permettant ainsi à tous d'avoir l'opportunité d'y participer.

La Cellule distribue également les tickets Art. 27 via une permanence hebdomadaire, auprès de nos usagers afin de leur permettre l'accès aux musées, théâtres, cinémas etc pour la somme d'1€25.

La Cellule organise une fête de St Nicolas pour les enfants des parents aidés par notre CPAS. Cette fête se veut intergénérationnelle car elle est réalisée dans les locaux de la Résidence Reine Fabiola, ce qui permet aux personnes âgées d'y participer et aux enfants de rencontrer leurs aînés.

Nous collaborons avec la CEMPA (Cellule éducative de la Maison de la Prévention), afin de toucher un plus grand nombre de participants dont les personnes les plus isolées sur la Commune d'Auderghem.

## ***ILA - notre CPAS face à la crise migratoire***

L'accueil des migrants et des illégaux

2015 a vu naître sur notre commune une Initiative Locale d'Accueil, témoin d'un travail de coordination et de synergie entre les services communaux et le CPAS. Une ILA est un hébergement organisé par un CPAS et destiné aux demandeurs d'asile, durant la première phase de la procédure de demande du statut de réfugié, à savoir l'examen de la recevabilité de leur dossier. Une ILA est la plupart du temps un logement privé, meublé,

doté des équipements indispensables afin que les demandeurs d'asile puissent subvenir à leurs besoins quotidiens.

Le CPAS assure quant à lui l'accompagnement social et médical de ces résidents. Ces lieux d'accueil sont organisés à la demande de l'administration fédérale, en accord entre l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) et le CPAS concerné. La création de cette ILA a permis d'activer tous les acteurs sociaux de la commune et l'élan de solidarité fut remarquable.

Ce travail concerne plusieurs échevinats, le travail transversal y a trouvé toute sa place.

Nous avons également joué notre rôle face aux illégaux présents sur notre commune, l'accompagnement nécessaire a été pris en charge par les assistants sociaux de première ligne.

En 2017, nous avons pu bénéficier d'un subside de la Région bruxelloise qui permet d'aider la population Rom de notre commune, cette population n'ayant pas accès aux aides sociales classiques. Dans ce projet nous avons travaillé avec d'autres échevins et services communaux : écoles, maison des jeunes, Pavillon ...

Nous sommes en attente du projet 2018, le subside nous a été attribué mais nous devons redéfinir le projet avec la Région bruxelloise.

## ***Le Service d'aide à domicile (SAD)***

En 2016, le SAD a trouvé sa place au sein de la maison des solidarités, chaussée de Wavre 1326. Cela a permis une meilleure collaboration avec les différents services de la commune et plus particulièrement les services de préventions et de coordination sociale. Et notamment de travailler sur la mise en place d'une plateforme pour évaluer les besoins de la personne âgée, le travail est toujours en cours.

Le service des aides ménagères compte 3 CDI et 2 articles 60

Le service des aides familiales compte 9 CDI (dont 3 en prestation réduite et une administrative)

Le service est dirigé par un chef de service et comprend également 2 mi-temps assistants sociaux pour le traitement des demandes.

Nombre de dossiers traités : +/- 80

L'ouverture quotidienne de la salle des Paradisiens répond à une attente forte de notre public plus âgé fréquentant les activités telles que « le babelkot », « le café souvenirs », l'atelier des peintres, les joueurs de cartes, le club Bonzaï, les ateliers de l'Agenda 21 ...

Des repas thématiques sont également organisés avec les personnes qui fréquentent le restaurant social : la St Nicolas, la chandeleur, la raclette, ....

Nous avons pour projet en 2018 de commencer les cours de cuisine « Good Food » en collaboration avec la Croix-Rouge. Cours pour adultes et enfants.

La fréquentation du restaurant social est en augmentation :

2016 : 3267 repas servis sur l'année

2017 : 3402 repas servis sur l'année

Le prix unique de 6€/repas est maintenu

La gestion de l'occupation de la salle reste sous la direction du CPAS. Une convention spécifique est signée avec chaque occupant désireux d'occuper cette salle. Le contenu de cette convention a été revu et permet d'intégrer les obligations en termes de respect des infrastructures et ce, afin de garantir une meilleure convivialité entre les différents usagers de la salle.

Depuis 2016, les activités s'y déroulant sont reprises dans l'agenda communal et sont donc ainsi diffusées à l'ensemble des habitants de notre commune.

Le projet d'installer un wifi afin d'organiser des cours d'informatique a été finalisé en décembre 2017.

## **La Résidence Reine Fabiola (RRF)**

L'augmentation démographique des plus de 85 ans, chez qui la prévalence de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées est très significative, est un défi. De la même manière, les personnes handicapées vieillissantes demandent un accompagnement spécifique.

C'est pour répondre aux changements des besoins de cette population que la résidence Reine Fabiola met tout en œuvre depuis quelques années déjà pour diversifier son offre et permettre à chacun des seniors de trouver une réponse adéquate à ses attentes particulières.

L'année 2018 permettra de finaliser ou de développer certains projets déjà entamés depuis 2014 et qui visaient à améliorer l'accueil des résidents souffrant de troubles cognitifs.

### **Ses experts**

Au fil de ces dernières années, la résidence Reine Fabiola s'est attachée à adapter tant ses équipements que son projet de vie aux besoins spécifiques des seniors.

Notamment, en offrant un encadrement professionnel compétent composé de logopède, ergothérapeute, kinésithérapeute, psychomotricien, psychologue, mais aussi en veillant à mettre à disposition du matériel et des équipements adaptés et performants.

Chacune des disciplines, forte de son expertise, accompagne les résidents dans le maintien de leur autonomie, tant cognitive que physique, par le biais d'activités individuelles ou collectives.

Nous évoquerons par exemple, les salles de bain, qui en 2016 ont été équipées de baignoires à hauteur variable avec luminothérapie et diffuseur d'huiles essentielles avec pour objectifs la relaxation en mode snoezelen et la rééducation en mode physiothérapie.

En 2017, la salle de kinésithérapie a été équipée d'une « cage de Rocher avec poulies », d'espaliers, de barres parallèles, de vélos « actif/passif », de pédaliers, ou encore de tapis, ballons, cerceaux... Cet équipement vise à prévenir les risques de chutes en offrant aux seniors des exercices de renforcement musculaire et de maintien de l'équilibre.



### **Son ouverture vers l'extérieur**

Les projets pour 2018 sont plus ambitieux encore et verront l'installation d'un « physio parc » au cœur même du jardin de la résidence. Il s'agit de créer des espaces ludiques extérieurs, composés d'équipements conçus pour stimuler les mouvements en douceur et dans la détente. Nous solliciterons un subside pour ce projet.



Ces espaces extérieurs, tout comme la salle de kiné et d'ergothérapie seront également ouverts aux seniors résidents à proximité.

L'objectif de cette ouverture est double, faire de la résidence Reine Fabiola un lieu de rencontres et d'échanges et permettre aux personnes âgées isolées de maintenir des contacts et des activités propices au maintien de leur autonomie.

L'autonomie physique n'étant pas la seule à devoir être préservée, l'équipe paramédicale veille à stimuler les capacités cognitives et d'actions par diverses activités adaptées au plaisir de chacun.

### **La chambre « court séjour »**

La mission principale de cette activité temporaire est de permettre le répit des familles ou aidants proches pour une période déterminée (90 jours maximum par année civile).

La finalité de cette formule est le retour au domicile du résident.

Les avantages sont les suivants :

- Une prise en charge complète mais temporaire.
- Dédramatiser le séjour en maison de repos.
- Permettre aux proches de se reposer sans culpabiliser.
- Offrir au résident une période de convalescence et de consolidation de son état de santé après un séjour hospitalier.
- Garantir au conjoint devant subir une hospitalisation l'accueil de l'époux(se) dans de bonnes conditions.
- Permettre aux services de soins et d'aide à domicile de « souffler ».
- Retarder l'admission en maison de repos.

Nous avons soumis note projet à la COCOM et obtenu un subside à inscrire sur notre budget entre 2017 et 2022. 60% du financement est subsidié. 40% à charge du CPAS.

### **Projet de vie spécifique pour les personnes atteintes de démence : au Cantou**

Depuis trois années, nos projets portent une attention toute particulière aux seniors souffrant de troubles cognitifs chroniques.

En effet, les projets de l'année 2018 seront centrés sur le développement d'un projet de vie spécifique pour l'unité destinée à l'accueil des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

Nos équipes s'y préparent depuis deux ans et se sont spécialisées dans le domaine de la gériatrie et psychogériatrie.

Deux membres de l'équipe nursing ont suivi une formation de spécialisation en gériatrie et un membre de



l'équipe paramédicale s'est spécialisé dans la prise en charge des résidents souffrant de démence. La spécialisation en gériatrie a de multiples objectifs, affiner la formation initiale de l'infirmière en la focalisant sur la gériatrie et la psychogériatrie ensuite, favoriser l'approche multidisciplinaire et le travail d'équipe. L'approche interdisciplinaire en gériatrie et psychogériatrie vise essentiellement à former des professionnels capables d'intégrer les spécificités des besoins de santé de la personne âgée à son projet de vie.

La connaissance des problématiques de santé spécifiques au vieillissement et aux syndromes gériatriques doit permettre un accompagnement adapté, axé tant sur des perspectives de prévention que sur des objectifs thérapeutiques. Nos nouveaux experts maîtrisent l'utilisation des outils d'évaluations et de dépistages spécifiques à la gériatrie, et sont spécialisés dans l'accompagnement des personnes souffrant de démence mais aussi dans l'accompagnement de fin de vie.

Notre ergothérapeute s'est spécialisée aux problématiques liées à la démence, et possède depuis ce mois de septembre 2017 le titre de référent pour la démence.

Ensemble, nos experts aménageront les espaces de vie au sein du Cantou et porteront une attention toute particulière à l'éclairage, les couleurs, l'acoustique, la communication.

Un projet de vie spécifique verra le jour, il sera basé sur les concepts d'« humanitude » et de snoezelen (Snoezelen est la contraction de Snuffelen (renifler, sentir) et de Doezelen (sommoler), que l'on pourrait traduire autour de la notion d'exploration sensorielle et de détente et plaisir).

### **La « bien-traitance »**

En prévision de cet accompagnement spécifique, le personnel soignant a été formé en continu sur les questions de la « bien-traitance » et a développé en son sein des compétences spécifiques en fonction des intérêts et aptitudes de chacun.

Toutes les équipes de la résidence ont suivi durant l'année 2017 une formation intensive sur la méthode Montessori. Celle-ci vise à un accompagnement riche en stimulations cognitives régulières, ainsi qu'à un entraînement fréquent pour réduire les difficultés à accomplir les actes de la vie quotidienne, et recouvrer une certaine autonomie dans les gestes courants pour associer dignité et plaisir.

Le Cantou est un Centre d'activités naturelles tirées d'occupations utiles et sécurisantes. L'accent sera mis sur les activités intergénérationnelles grâce aux partenariats avec l'école Schaller et la crèche, tous deux situés à proximité.

Des ateliers jardinage et jeux géants sont programmés avec les plus grands et des ateliers musicaux ou ateliers contes d'Antan sont organisés avec les plus petits.

### **La sécurité des résidents**

La sécurité de seniors désorientés n'est pas oubliée. Le projet de vie du Cantou vise pour 2018, une tolérance zéro vis à vis des contentions. C'est en vue d'atteindre cet objectif que les activités de kinésithérapie seront renforcées ainsi que les activités occupationnelles.

Le risque de fugue ne peut être négligé chez les personnes souffrant de démence et afin de limiter les conséquences d'une sortie inopinée, un partenariat avec la police locale sera développé dès 2018.

Il existe en effet depuis 2015, un protocole « senior disparu » qui prévoit une collaboration entre les maisons de repos et les polices locales. En cas de disparition, afin de débiter l'enquête au plus vite, les policiers

doivent rapidement disposer de certains éléments dont la photographie du disparu, ses signes distinctifs comme ses vêtements, les tatouages, une barbe, les cicatrices..., ses habitudes de vie, son lieu de recueillement, ses lieux fréquentés, etc. L'ensemble de ces éléments sera renseigné sur un formulaire complété par les équipes de la résidence et dès le premier signal d'alerte, les informations seront diffusées. Le référent pour la démence est opérationnel et à disposition des familles, des résidents et des équipes depuis novembre 2017. Afin d'assurer la mise en place du projet de vie et l'accompagnement des équipes, le bureau de la référente démence sera installé au sein même du Cantou.

### **Les animations**

Nos équipes organisent des activités multiples et très variées pour satisfaire tous les élans et toutes les curiosités.

Grâce à de nombreuses collaborations avec des partenaires extérieurs, « Cheval et Forêt » ou un club d'informatique externe, la résidence offre la possibilité de suivre des cours d'informatique, ainsi que de belles balades en forêt. A l'initiative de l'équipe restauration, nos résidents bénéficient de dîners à thème et dégustent des spécialités culinaires d'autres contrées. Ces menus « découverte » sont très souvent appréciés et certains parfums ou épices sont aussi l'occasion de stimulations sensorielles.

Les anniversaires et les fêtes sont agrémentés par des thés dansants, certains après-midi sont consacrés au shopping ou encore aux sorties culturelles, sans oublier notre traditionnel voyage à la mer.

Pour 2018, nous envisageons pour le plus grand bonheur de nos aînés, l'accueil régulier d'animaux de compagnie tels que des chiens de petit ou grand format. La présence d'animaux à leurs côtés comble les besoins affectifs des plus isolés mais aussi apaise les tensions des personnes désorientées.

### **L'agenda 21 à la RRF**

Mais encore, grâce aux projets initiés par « l'agenda 21 », nos équipes nourrissent le projet de créer en 2018 une culture de champignons et de chicons au sein même de la résidence. Il ne fait aucun doute que nos aînés, issus des années 1920-1930 ont bien connu ces activités et se feront un plaisir de nous transmettre leur savoir et les techniques de culture de leur époque.

Grâce au subside obtenu dans le cadre du projet « Good Food » nous allons développer un petit potager avec les résidents dont le projet de confection a été confié au plan vert de notre commune. Une belle synergie entre nos services.

### **L'informatisation du service soins**

Pour 2018, le dossier de soins et le dossier médical seront informatisés, les services sont équipés d'ordinateurs placés à l'entrée de chaque unité depuis février 2018.

Le logiciel permettra de gérer le dossier individuel de soins et d'optimiser les tâches par :

- La gestion du dossier multidisciplinaire des soins
- La visite de procédure
- La feuille de communication
- Le planning des prestations
- Les listes à signer et les listes de travail
- Le calcul de la charge de travail
- L'anamnèse

- La description du profil et l'agenda du résident
- La possibilité de lier des documents individualisés du résident
- Le planning des activités et la gestion des agendas paramédicaux

Pour rappel, les unités sont déjà à jour pour la préparation individualisée des médicaments par le pharmacien et un lien sera établi dès 2018 entre le médecin et la pharmacie en prévision des ordonnances électroniques.

## ***La coordination sociale***

Le travailleur social chargé de la coordination sociale au sein du CPAS participe aux réunions de cohésion sociale organisées par l'Echevinat de l'action sociale de la commune. Lors de ces réunions sont définis les projets d'action pour répondre au mieux aux besoins des auderghemois.

En 2018, comme en 2017, divers ateliers seront organisés :

- Comment économiser l'énergie ?
- Mes dettes j'y remédie
- Mise en place de l'Agenda 21 (divers ateliers)
- Des ateliers de cuisine en collaboration avec la Croix-Rouge

## **La modernisation du CPAS d'Auderghem**

La modernisation du CPAS d'Auderghem se fonde sur trois axes :

- L'amélioration de la gouvernance (stratégie nouvelle pour la direction générale passant par le coaching)
- Une « stratégie qualité »
- Une gestion optimale des formations (par la création d'un plan de formation pluriannuel 2016-2019 axé notamment sur la réduction de la fracture numérique et l'apprentissage des langues)

Ces 3 axes seront développés tout au long de la législature pour arriver à délivrer une administration de qualité.

## ***L'accueil***

L'accueil de nos usagers (front office) est crucial car toute relation entre le CPAS et un bénéficiaire commence par-là, que ce soit par téléphone, au guichet ou via l'Internet. Les trois principaux vecteurs décrits en 2014 ont été mis en place : amélioration de la disponibilité téléphonique, formation des agents du guichet, protection des agents.

Une formation spécifique a été donnée par un coach en 2017 aux agents d'accueil, tant ceux de l'administration centrale que de la RRF, afin d'améliorer leur contact/client.

La signalétique à l'interne du bâtiment de l'administration centrale a été finalisée en 2017. Les nouveaux panneaux et logos sont désormais en place.

Nous espérons pouvoir bénéficier de bornes informatiques à l'accueil en 2019 permettant de délivrer

certaines attestations de façon automatique. L'étude sera en cours pendant l'année 2018.

## ***Le service des ressources humaines***

En 2018, l'accent sera mis sur la gestion de l'absentéisme et la réintégration des travailleurs malades de longue durée.

Les évaluations du personnel seront planifiées tout au long de l'année et une formation spécifique sera donnée aux évaluateurs qui ne l'ont pas suivie en 2017 afin de garantir l'objectivité des évaluations.

Le système d'évaluation doit être un outil objectif d'amélioration des prestations inscrit dans une logique de développement et d'épanouissement professionnels. A cet égard, toutes les fonctions de notre institution seront concernées.

En 2018, comme auparavant, les principes généraux applicables dans le secteur public pour l'accès à l'emploi (recrutement) seront scrupuleusement respectés : publicité de toutes les vacances d'emploi, comparaison objective des candidatures, motivation des recrutements comme des candidatures repoussées, établissement de rapports clairs et respect des règles de publicité de l'administration.

En 2016, nous avons travaillé sur une note d'évaluation et de pertinence quant à la digitalisation des dossiers du personnel. Nous avons partagé notre travail avec la commune qui souhaite travailler de concert sur ce projet. Les différents sites d'exploitation de notre CPAS font que les dossiers du personnel doivent pouvoir être accessibles aux responsables sans que les dossiers soient démultipliés. Les critères d'accès aux dossiers du personnel sont à définir.

En 2017 il n'a pas été possible de nous consacrer à la finalisation de la note d'intention, l'évaluation budgétaire et la faisabilité d'un tel procédé. Nous reprendrons nos travaux en 2019 suite aux mesures à prendre dans le cadre du R.G.P.D. (voir ci-dessous)

Le projet de rédiger un rapport du service RH est en cours.

## ***Le R.G.P.D. et son D.P.O.***

L'arrivée du RGPD\* (Règlement Général pour la Protection des Données) va encore nous amener à nous développer. En effet, les objectifs du législateur européen exprimés à travers le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) sont multiples. Il s'agit de créer un cadre renforcé et harmonisé de la protection des données tenant compte des récentes évolutions technologiques (Big Data, objets connectés, Intelligence Artificielle) et des défis qui accompagnent ces évolutions. L'individu est placé au cœur du dispositif légal qui voit ainsi ses droits renforcés (consolidation des obligations d'information, restrictions en termes de recueil de consentement, nouveau droit à la portabilité des données, à l'effacement, etc.)

Il nous faudra également engager un DPO (Data Protection Officer) afin de nous guider, nous aider à construire ce nouveau projet.

La matière de la protection des données à caractère personnel, qui constitue un pan de la protection de la

---

\* <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

vie privée, est aussi dense que complexe. Les domaines touchés par les données à caractère personnel dans les pouvoirs locaux sont vastes : données à caractère fiscal, données issues du registre national ou de la banque-carrefour de la sécurité sociale, données issues du développement économique local ou encore les données relatives au personnel employé par le pouvoir local quel qu'il soit.

## Les archives

Les contacts ont été pris en 2016 et en 2017 avec les Archives du Royaume, peu d'information nous sont parvenues quant aux documents effectifs à garder et la gestion interne à mettre en place. Un groupe de réflexion entre plusieurs CPAS de la Région bruxelloise devrait voir le jour avant 2019. Nous sommes effectivement tous confrontés à la même problématique.

Une réorganisation de nos archives et une réflexion sur le conditionnement de nos documents est indispensable. Ce travail est du ressort du Secrétaire et doit se faire en collaboration avec tous les services. L'entrée en vigueur du RGPD au 25 mai 2018 devra ouvrir la réflexion sur l'engagement d'un archiviste et d'un DPO (data protection officer).

Les contacts sont en cours avec la commune afin de mutualiser nos efforts.

## La communication interne – la newsletter

**Ensemble !**  
Newsletter interne du CPAS d'Auderghem  
Administration Centrale, Résidence Reine Fabiola et Service d'Aide à Domicile  
Septembre 2017

**Dans ce numéro**

- 7/2 / Lancement de l'agenda 21
- 7/3 / Indiens. Culture en ville
- 7/4 / Prévisions de terrain et adaptation aux événements
- 7/5 / Nouveaux visiteurs, base et allocation de ressources
- 7/6 / Missions communales
- 7/7 / Bâtir. Agir sur des et nos territoires
- 7/8 / Bâtir et agir
- 7/9 / État des lieux et suivi
- 7/10 / État des lieux et suivi
- 7/11 / État des lieux et suivi
- 7/12 / État des lieux et suivi
- 7/13 / État des lieux et suivi
- 7/14 / État des lieux et suivi
- 7/15 / État des lieux et suivi
- 7/16 / État des lieux et suivi
- 7/17 / État des lieux et suivi
- 7/18 / État des lieux et suivi
- 7/19 / État des lieux et suivi
- 7/20 / État des lieux et suivi
- 7/21 / État des lieux et suivi
- 7/22 / État des lieux et suivi
- 7/23 / État des lieux et suivi
- 7/24 / État des lieux et suivi
- 7/25 / État des lieux et suivi
- 7/26 / État des lieux et suivi
- 7/27 / État des lieux et suivi
- 7/28 / État des lieux et suivi
- 7/29 / État des lieux et suivi
- 7/30 / État des lieux et suivi

**EDITO**  
**Depuis le 2 août, l'humanité vit à crédit**

Depuis le 2 août, nous avons consommé toutes les ressources naturelles que la planète peut produire en une année. Jusqu'à la fin de 2017, pour continuer à boire, à manger, à nous chauffer ou à nous déplacer, nous allons donc surexploiter les écosystèmes et compromettre leur capacité de régénération.

Ce « jour du dépassement de la Terre » survient toujours plus tôt. Il est calculé chaque année par le Global Footprint Network, un institut de recherches international établi à Oakland (Californie). Nous contractons cette dette car nous coupons des arbres à un rythme supérieur à celui de leur croissance, nous prélevons plus de poissons dans les mers qu'il en naît chaque année, et nous rejoignons davantage de carbone dans l'atmosphère que les forêts et les océans peuvent en absorber. Aujourd'hui, nous sommes de plus en plus conscients de ces problèmes planétaires. Cependant, le passage à l'action au niveau local n'est pas évident pour tous.

En lançant l'élaboration d'un Agenda 21, le CPAS d'Auderghem a décidé, cette année, de passer à l'action ! C'est une opportunité pour tous les collaborateurs de participer à la création d'une commune plus durable, de s'investir dans des projets porteurs de changements aux niveaux environnemental, social et économique.

« Un jour, dit le lépreux, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre. Seul le petit coiffeur d'achats, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tigre, agacé par cette agression de routine, lui dit : "Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu !". Et le colibri lui répondit : "Je le sais, mais je fais mon part." » - P. Rabilli-

Source : Le Monde, 02 août 2017 - [http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/08/02/la-commune-du-2-aout-l'humanité-vit-a-credit\\_5167232\\_3244.html#Rqgqem7U2mnpqz99](http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/08/02/la-commune-du-2-aout-l'humanité-vit-a-credit_5167232_3244.html#Rqgqem7U2mnpqz99)

En 2013, la culture du CPAS a été renforcée par l'adoption d'un triptyque « Missions-vision-valeurs » et par la traduction de ce triptyque dans la communication et les activités du CPAS. Ce triptyque repose sur un document décrivant clairement les missions du CPAS, le programme de politique générale et sur une charte de valeurs dont le travail a abouti.

Le travail de communication de la charte a été amélioré.

En effet, un outil de communication a vu le jour : la newsletter du CPAS appelé « Ensemble ». Elle paraît entre 2 à 4 fois par an et permet une communication interne pertinente.

Ce travail est confié à un agent en interne et la Présidence du CPAS en est l'éditeur responsable. Chacun y trouve les informations importantes sur les services, les agents et l'agenda des activités spécifiques au et du CPAS. Les formations y sont également annoncées.

Elle est diffusée auprès de tous les travailleurs du CPAS, le Conseil de l'action sociale et le collège du Bourgmestre et échevins.

Le développement de l'agenda électronique Outlook et la généralisation de son utilisation par tous les agents permet une organisation rapide et efficace du temps de travail. Tous les agendas sont partagés au sein du CPAS ce qui permet une communication rapide des diverses réunions, formations, animations.

## ***Le contrôle interne***

Fin 2016 l'ERAP a lancé son programme d'accompagnement des pouvoirs locaux dans la mise en place d'un système de contrôle interne. Lors de la première phase du dispositif, incluant plusieurs séminaires, les secrétaires et les receveurs communaux et de CPAS ont acquis les éléments théoriques fondamentaux qui régissent le contrôle interne. Ils ont été sensibilisés aux démarches et outils permettant la mise en œuvre du système attendu.

Un guide méthodologique de mise en œuvre du système (inventorier les processus, évaluer et prioriser les risques, utiliser les tableaux de bord, etc.) est en cours de finalisation et sera très prochainement mis à notre disposition. Il rassemblera aussi la documentation utile.

Aujourd'hui, afin soutenir notre administration dans l'implémentation de ce projet d'envergure, l'ERAP nous propose un coaching de 7 demi-journées dispensé par des experts jusqu'à l'été 2019. Celui-ci, destiné aux référents contrôle interne, se veut résolument ancré dans la réalité de notre terrain. Pour ce faire, 11 groupes de deux ou trois administrations ont été composés par le GT contrôle interne sur base de leur degré de « maturité » en la matière. Notre CPAS fera partie d'un de ces groupes.

Pour l'été 2019, il nous faudra fixer des objectifs raisonnables et définir une proposition de plan d'action et d'échéancier pour la mise œuvre de ce contrôle interne.

## ***L'éco team et l'implémentation de l'Agenda 21***

Le CPAS d'Auderghem est engagé officiellement dans le développement durable - concept dont l'objet est de concilier les aspects économiques, sociaux et environnementaux des activités humaines – depuis le dépôt, en avril 2016, de son projet d'Agenda 21.

Celui-ci a été retenu et financé, ce qui a permis l'engagement en avril 2017 d'une éco-conseillère à mi-temps qui a comme tâche principale d'assurer la mise en place et la bonne gestion du processus d'élaboration de l'Agenda 21.

Pour ce faire, un marché public pour l'appui au processus participatif conjoint avec la commune d'Auderghem a été lancé et approuvé par le Collège des Bourgmestre et Echevins et le Conseil de l'Action sociale. Un bureau d'études a été désigné et avec lequel une stratégie de travail a été établie.

En 2017, le processus participatif s'est focalisé sur le diagnostic de l'état des lieux. Dans ce cadre, un atelier participatif à destination des usagers a eu lieu aux Paradisiens le 22 septembre et, les 2 et 9 octobre un grand jeu collaboratif à destination de tous les collaborateurs du CPAS a été organisé en partenariat avec un partenaire privé.

La Saint-Nicolas pour les enfants des usagers ainsi que la fête du personnel ont également été mises aux couleurs de l'Agenda 21 puisque la « Compagnie Compost » a présenté aux enfants des usagers un spectacle conté sur le thème de la protection de l'environnement et qu'un kit de cosmétiques durables réalisé par la savonnerie artisanale « L'Arbre à Savon » sera offert à tout le personnel afin de les sensibiliser aux alternatives de la grande distribution.

En 2018, le diagnostic se poursuivra avec, notamment, l'organisation d'un atelier participatif à la RRF à

destination des résidents. Nous prévoyons également le démarrage de l'éco-team autant à l'administration centrale qu'à la RRF et au SAD. Le calendrier des réunions de l'éco-team est défini pour 2018.

D'autre part, nous avons obtenu un subside de 20.000 € dans le cadre de l'appel à projet « Good Food » de l'IBGE pour la création d'un espace naturel intégré au sein de la RRF. Celui-ci comprendra un potager adapté pour les résidents, un compost, un « jardin des saveurs » (plantes médicinales et aromates), ainsi qu'une zone d'agrément autour des potagers avec des bancs. La culture de chicons et de champignons pourra également être entreprise dans les caves de la Résidence. Ce jardin potager se veut un lieu de rencontre et de convivialité ouvert non seulement à nos résidents qui pourront y jardiner dans des bacs adaptés, mais aussi à leur famille, aux personnes du quartier, aux élèves des écoles et crèches voisines et aux usagers du CPAS. Une dimension sociale qui sera encore renforcée par la mise en place d'un marché public protégé pour la réalisation des travaux relatifs au potager.

## ***La cellule formation et son plan***

Une cellule formation a vu le jour en 2015. Tous les chefs de service en font partie. Elle est dirigée par le Secrétaire du CPAS. Un agent est en charge de la gestion de la cellule et propose les formations aux chefs de service, selon les besoins de chacun.

Chaque formation sera évaluée et l'agent qui aura suivi la formation aura pour mission de transmettre ce qu'il a appris à ses collègues.

Des agents formateurs ont été identifiés au sein de l'administration chacun selon ses compétences et seront amenés entre 2016 et 2019 à organiser des formations en interne.

Le rapport des formations données en 2017 sera présenté au conseil de l'action sociale d'avril 2018.

Le plan de formation a été établi suivant une structure bien définie (en concordance avec celui de la commune) afin d'en assurer la cohérence, la lisibilité et donc la transparence, notamment auprès des membres du personnel et de leurs représentants. Formation continue imposée par la réglementation, formation continue définie par le CPAS et formation continue souhaitée par le personnel ont été reprises afin de faire du plan de formation, un document exhaustif.

### ❖ Pour la Résidence Reine Fabiola

La formation sur l'utilisation de la méthode Montessori va continuer. En effet, 5 personnes vont être formées plus spécifiquement afin de devenir les personnes référentes auprès de tout le personnel de la maison de repos.

Par ailleurs, le personnel soignant va être formé au maniement des ordinateurs pour gérer, de façon électronique, les dossiers médicaux des résidents, tant au niveau des soins, que des médicaments.

De plus, des séances de formation portant sur l'usage de l'outil GERACC se poursuivront afin de maîtriser complètement le processus de facturation.

Des formations spécifiques sur la gestion du deuil et du stress seront également au programme.

Enfin, les agents, présentant une faible connaissance du français, devront suivre des cours afin d'améliorer leur niveau.

### ❖ Pour l'administration centrale

La formation continue, portant sur les diverses matières rencontrées dans le travail quotidien, va être maintenue pour tous les services (changements législatifs, cours de néerlandais, perfectionnement

informatique...).

Les supervisions d'équipes pour les services sociaux, cellule jeunes, insertion socioprofessionnelle, médiation de dettes, énergie et logement sont maintenues. Cependant, les objectifs de celles-ci seront redéfinis et affinés, notamment pour permettre un retour anonyme vers la ligne hiérarchique.

Une formation sur « l'indépendant » sera organisée pour le service social et de médiation de dettes.

En outre, une formation portant sur l'outil Gesdos (base de données des bénéficiaires du CPAS) en particulier sera donnée afin d'optimiser son utilisation et ses possibilités dans le but de rationaliser et faciliter le travail des assistants sociaux.

Par ailleurs, les Congrès et séminaires résidentiels, ayant lieu chaque année, sont également prévus au budget pour les grades légaux.

Nous souhaitons former nos deux chauffeurs au permis C dans le but d'étendre leur champ de compétences dans le futur.

Finalement, le coaching portant sur la gestion des conflits entrera dans sa phase finale pour se clôturer fin de l'année 2018. Cette dernière année sera mise à profit afin d'établir un plan d'actions basé sur les observations, entretiens et réflexions qui ont eu lieu en 2016 et 2017 avec la ligne hiérarchique et l'ensemble des travailleurs.

❖ Pour le service d'aide aux familles

La Fédération des services bruxellois d'aide à domicile organisera les formations.

Le programme n'est pas encore disponible.

L'ensemble du personnel sera invité à suivre les formations récurrentes et/ou obligatoires :

- Secourisme
- Incendie
- Réseau personne de confiance
- Manutention des charges et des personnes

❖ Le bien-être des travailleurs

Une formation sera donnée à divers agents, en contact direct avec le public, sur la façon de faire face à la diversité.

Il s'agira de continuer à définir pour chacun des agents, un plan de formation individuel en fonction des évaluations et des améliorations à apporter au sein des services.

Apprendre de nouvelles compétences et acquérir de nouvelles expériences est motivant, c'est source de renfort de l'engagement des agents envers notre administration et augmente la satisfaction au travail.

L'investissement financier doit être à la hauteur de la qualité du travail que l'on souhaite voir délivrer.

## ***L'organisation commune / CPAS et les économies d'échelle***

Le renforcement des synergies commune – CPAS se concrétise de plus en plus, notamment par l'adhésion à des marchés publics communs, le suivi de formations communes, la transparence, la mise à disposition de personnes ressources (service RH, plan vert, services techniques communaux, ...), l'échange d'information, le futur DPO ...

Ceci vise à renforcer les collaborations, la cohérence des investissements et les économies d'échelle.



## ***La gestion financière***

En 2018, plus que les années antérieures, le cycle budgétaire du CPAS sera contrôlé afin de baliser clairement l'élaboration du budget ; les modifications du budget ; le suivi/monitoring de l'exécution du budget et la fixation des mesures d'exécution ; l'établissement du compte.

Afin de pouvoir récupérer les aides décidées comme telles auprès des usagers, une meilleure communication doit être mise en place entre tous les services du CPAS – la stratégie a été initiée en 2017 et verra les résultats apparaître en 2018. Le monitoring des créances qui a vu le jour en 2016 sera actualisé trimestriellement afin d'aider les usagers dans la récupération des remboursements accordés par notre institution.

## ***Les subsides et les dons***

En 2017, un agent a été formé auprès de l'ERAP à cette matière très particulière qu'est la recherche de subsides. En effet, un apport financier externe est bien utile pour développer des projets pour nos usagers, nos résidents mais aussi notre personnel.

La mise en place de l'Agenda 21, le projet good food, le subside demandé pour améliorer notre salle de kiné, installer la climatisation au CANTOU et développer une chambre court séjour en sont des exemples.

Nous avons des projets pour 2018 et notamment l'installation d'un physio parc dans les jardins de la Résidence

Nous avons noué des contacts privilégiés avec de grandes enseignes sur notre commune qui répondent à nos demandes de dons très régulièrement : il en va de l'obtention de décoration en tous genres à du petit matériel de bricolage, graines, bulbes pour la Résidence.

## ***Le service juridique***

L'appui de notre service juridique se fait à plusieurs niveaux :

- La motivation des décisions du CSSS
- Les jugements
- La réalisation, l'analyse des conventions et la mise en œuvre des conventions
- Les statistiques du contentieux
- La tenue des dossiers de contentieux
- La mise en ordre des marchés publics
- La veille juridique
- Le respect juridique des documents concernant les ressources humaines, le service du personnel
- ...

Le travail du juriste est transversal.

En 2015, le juriste a été désigné Secrétaire FF en l'absence du Secrétaire.

Depuis novembre 2017, il occupe effectivement cette fonction en remplacement de notre secrétaire.

En 2018 il s'agira de renforcer le service juridique, par l'apport de stagiaires éventuels, non seulement pour les tâches quotidiennes mais également au sein du service de la recette. Les dossiers contentieux devant être gérés dans les meilleurs délais afin de récupérer ce qui est dû auprès des institutions et/ou des usagers.

## ***Le conseiller en prévention et le bien-être des travailleurs***

Outre le respect visé par les dispositions de la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notre CPAS à la volonté d'inscrire dans son programme de l'année 2018 une attention particulière aux actions pertinentes visant le bien-être au travail.

Le bien-être occupe en effet une place importante dans la gestion et le management d'une institution, telle que la nôtre, car au-delà des facteurs relatifs aux conditions de travail (sécurité, protection de la santé, charge psychosociale, ergonomie, hygiène, embellissement des lieux de travail), le bien-être comprend aussi tout ce qui a trait à la culture d'entreprise, la valorisation, la formation, l'évaluation, la fidélisation, l'attractivité du métier.

Renforcer la prévention et la gestion des risques psychosociaux avec l'aide du conseiller aspects psychosociaux du Service Externe de Prévention et de Protection au Travail et de la médecine du travail afin d'améliorer la prise en compte et la gestion des facteurs humains.

Il y a lieu de poursuivre la mise en œuvre des actions visant la prévention et la gestion des risques psychosociaux. En effet, le plan d'action est dynamique et l'amélioration est continue.

Des formations ont été dispensées au personnel, Administration Centrale et Résidence Reine Fabiola :

- Manipulation des extincteurs (1fois /2 ans)
- Recyclage des secouristes (1 fois/an)

Et d'autres formations visant à préserver la santé et la sécurité des travailleurs : manipulation des charges, manipulation des personnes, usage des produits chimiques, ... ;

Les perspectives futures, mettre en place des marchés publics afin de lever toutes les remarques suite aux différents contrôles obligatoires.

Afin de garantir le bien-être des travailleurs, plusieurs événements sont organisés et communiqués au personnel :

- La fête du personnel organisée en décembre
- La Summer Party organisée en juin
- Les petits déjeuners de la Résidence
- Les repas thématiques de la Résidence

## **Conclusion**

Enormément de changements ont vu le jour depuis 2013 et l'évolution de notre administration est positive. L'accompagnement à ce changement reste un critère prioritaire pour le management et l'apport du coaching est une réalité visible.

La transversalité des compétences, l'accès à la formation, la gestion de l'information, de la communication, le monitoring financier sont nos défis pour le futur que ce soit pour l'administration centrale, le SAD comme pour la Résidence Reine Fabiola.

Nous devons tous être concernés à la fois par la détresse des personnes qui poussent la porte de notre institution que par la santé financière de celle-ci.

« Ensemble » et en harmonie, nous devons réaliser des projets de qualité afin de les mettre à disposition de notre population.

Nous devons former, encourager et valoriser notre personnel, créer un réseau fort entre tous les acteurs sociaux communaux pour que les plus démunis de notre commune puissent être encadrés par un personnel compétent et performant et que l'on puisse permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

