



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012

Colophone

© Tous droits réservés.

● **Editeur Responsable** : J.-F. CULOT, Président du Centre Public d'Action Sociale de Berchem-Sainte-Agathe. Avenue du Roi Albert, 88 à 1082 Berchem-Sainte-Agathe.

● **Rédaction** : Jean-François Culot, **Président**. Raymond Geysenbergh, **Secrétaire**. **Directeurs de départements** : Sylvie Decerf, Annemie Detramasure, Greta Schets, Véronique Van Damme, Michel Vande Weyer.

● **Coordination et relecture** : Tony Verzele.

● **Traduction** : Joke Van Horenbeeck.

● **Mise en page et impression** : DB Print.

Les événements qui ont marqué l'année 2012	Pages 2-3
Mot du Président	Page 5
Préface	Page 7
1. Champs d'action	Page 9
2. Structure du CPAS	Page 10
A. Structure administrative	Page 10
B. Structure décisionnelle	Page 10
3. Pôle d'action 1 : l'action sociale	Page 13
4. Pôle d'action 2 : la Personne Âgée	Page 17
A. La maison de repos et de soins « Val des Fleurs »	Page 17
B. Le centre de soins de jour « Le Tournesol »	Page 21
5. Services de soutien	Page 25
A. Secrétariat	Page 25
B. Finances & Achats	Page 26
C. Gestion des Ressources Humaines	Page 31
D. Recette	Page 34
E. Département Recherche & Développement	Page 39
1. Agenda 21	Page 39
2. Communication	Page 42
6. Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail	Page 45
Annexe : Liste des marchés publics passés en 2012	Page 47



1



2



3



4



5



6



Janvier

Le 11 janvier, le personnel du CPAS s'était rassemblé pour le traditionnel drink de Nouvel-An.

1

Février

En raison de la vague de froid qui touche le pays, le CPAS a déclenché son plan Grand Froid en collaboration avec la commune.

Le Centre de Soins de Jour « Tournesol » s'est refait une beauté afin d'accueillir les résidents dans les meilleures conditions : astiquage des pièces, réaménagement de la déco, nouvelles couleurs chatoyantes aux murs et aux plafonds et nouvelles tentures.

Le 6 avril, les bacs potagers ont été inaugurés devant la maison de repos « Val des Fleurs ».

2

Mars

Du 11 au 15 avril, le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe et la bibliothèque communale ont animé un stage pour faire découvrir à dix enfants de 6 à 12 ans la nature et ses bienfaits.

3

Le 26 avril, M. François Schoemaker et Mme Mariette Raman, qui se marièrent le 26 avril 1947 à Berchem-Sainte-Agathe, ont fêté à la maison de repos leurs noces de palissandre, leur 65^e anniversaire de mariage.

4

Avril

Le 28 avril, le jardin de la maison de repos et la rue des fleuristes ont été le théâtre des « Carrefours des Générations » organisés par le service Jeunesse et Seniors de la commune. Cette grande fête intergénérationnelle avait proposé une foule d'activités à la population Berchemoise.



Mai

M. Georges Gillis est nommé Président Honoraire du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe le 2 mai à la Salle communale des Fêtes où les autorités lui avaient réitéré leur reconnaissance pour les quatorze années de dévouement extraordinaire et la grande implication par lesquelles M. Gilis avait exercé son mandat de Président du CPAS.

5

Juin

La « Bernavette » a été inaugurée le 14 juin en grande pompe dans le jardin de la maison de repos. Le service d'aide à domicile y a tenu un stand où se sont inscrits les premiers usagers de ce nouveau service de transport pour les personnes à mobilité réduite de la commune.

6



Juillet

Trente Berchemois aidés par le CPAS de Berchem-Ste-Agathe ont pu profiter le 5 juillet d'une journée de relooking au siège de L'Oréal à Berchem-Sainte-Agathe. Cela a favorisé leur insertion socio-professionnelle ! Lisez-en plus page 14. 7

Août

Dans le cadre de l'opération « Eté solidaire », des étudiants de la commune ont amélioré la vie de leur quartier. Ils avaient notamment servi des rafraîchissements aux résidents de la maison de repos. Un bel exemple de solidarité intergénérationnelle à Berchem-Sainte-Agathe ! Page 20. 8

Septembre

Le 23 septembre, la fête de la Sainte-Flore a réuni les résidents de la maison de repos, leurs familles et amis dans une ambiance chaleureuse et musicale. 9

Le 26 septembre, le département des affaires sociales a passé une journée de teambuilding à la côte belge. 10

Octobre

Les élections communales du 14 octobre 2012 ont permis de réélire Jean-François Culot en tant que de Président du CPAS pour une nouvelle législature de 6 ans.

Novembre

A partir du 20 novembre et tous les 3^e mardis du mois de 9h30 à 11h30, la Direction Générale Personnes Handicapées du SPF Sécurité Sociale, tient au CPAS des permanences d'information sur les droits des personnes handicapées dans la salle de réunion au rez-de-chaussée du site Albert Laurent, avenue de Selliers de Moranville 91. 11

Décembre

Le dimanche 9 décembre, Saint-Nicolas est venu gâter les enfants du personnel et leur a proposé des animations, leur a offert des cadeaux et un spectacle de magie bluffant. 12

Le 13 décembre, étant donné la vague de froid qui touche le pays, le CPAS a déclenché son plan Grand Froid en collaboration avec la commune.

Du 12 au 15 décembre, divers petits marchés de Noël traditionnels étaient ouverts au public. Les bénéfices des ventes ont été investis dans des activités pour les résidents.

Le 16 décembre et pour la 7^e année consécutive, le service Prévention et le service Séniors de Berchem-Sainte-Agathe, a organisé le Repas de Noël festif pour la population Berchemoise en collaboration avec le CPAS, à la Salle communale des Fêtes. Bon nombre de membres du personnel communal et du CPAS avaient prêté main-forte ! 13





Plus qu'une simple relation d'activités, le rapport que vous tenez en main est surtout le témoignage des efforts que le Conseil de l'Action Sociale de Berchem-Saint-Agathe met en place pour assurer les missions de notre CPAS : accueillir les plus fragilisés de nos concitoyens et leur assurer une existence dans la dignité.

Cette mission - qui se décline dans différents dispositifs - a comme prix le respect, l'empathie et surtout la solidarité : autant de valeurs qui animent les membres du Conseil de l'Action Sociale, désignés démocratiquement pour mener en grande partie la politique sociale sur notre Commune.

Je tiens à remercier tous les conseillers, comme tous les 160 collaborateurs qui, sous la direction administrative du Secrétaire du CPAS, donne l'expression et assure l'exécution quotidienne de cette volonté politique.

En publiant pour la 3^e année consécutive un rapport d'activités de cette nature, notre CPAS confirme sa volonté de se maintenir au rang d'une entreprise moderne et transparente, soucieuse de mieux communiquer et de d'associer davantage le citoyen-lecteur à la mission publique dévolue à notre institution.

Par ce biais, aussi, nous espérons faire mieux vivre encore ce slogan « Vivons solidaires ! »

J.F. CULOT,
Président.



Chère Lectrice, Cher Lecteur,

Le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe met depuis quelques années le rapport d'activités à la disposition des habitants de la commune.

Le rapport d'activités du CPAS de Berchem-Ste-Agathe rend compte de toutes les actions et missions menées durant l'année 2012 et communique des informations sur tous les dossiers importants ou projets traités par le CPAS.

Nous voulons mettre l'accent sur les actions les plus importantes menées en 2012, tant du point de vue de la politique sociale menée par le CPAS, des services d'aide à domicile que de l'attention portée à l'hébergement pour nos seniors. C'est aussi grâce aux services de support que ce travail de qualité peut être réalisé.

Le fonctionnement journalier de cette entreprise publique est géré au jour le jour par un personnel qualifié et motivé, sous la supervision du Conseil de l'Action Sociale.

Nous espérons que vous découvrirez dans ce rapport des informations qui peuvent vous intéresser et vous inspirer.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la lecture de ce rapport et ne manquez pas de nous transmettre vos réactions.



Le Centre Public d'Action Sociale garantit à toute personne le droit à une aide sociale qui doit lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Cette mission étendue signifie que le CPAS doit sans cesse s'adapter à de nouveaux défis au sein de notre société.

Le CPAS mettra donc tout en œuvre pour aider et accompagner les personnes qui ne peuvent, de leur propre initiative, aboutir à leur intégration dans la société.

Diverses cellules du département des affaires sociales pourront aider les usagers qui font appel au CPAS. Mais une attention particulière est donnée aux seniors, tant en ce qui concerne la mise en place de services d'aide à domicile que de l'hébergement en centre de soins de jour et en maison de repos.

Le CPAS peut compter sur un personnel compétent qui met ses compétences à disposition des citoyens en utilisant les méthodes les plus adaptées aux situations qui se présentent.

Le CPAS se veut être le moteur de l'action sociale au sein de la commune. Nous suivons de près les évolutions sociétales et participons activement au réseau social. Nous mettons en place de nouvelles collaborations afin de jouer le rôle de coordinateur qui nous est attribué.

Nous travaillons sans cesse à l'amélioration de la structure organisationnelle afin de répondre au mieux aux demandes de plus en plus complexes des citoyens. A cette fin, l'objectif poursuivi est de tendre vers une répartition équitable des charges et d'offrir une politique sociale financièrement supportable pour la communauté.

Le personnel, les moyens financiers et l'infrastructure sont gérés de façon à obtenir l'efficacité la plus grande possible et axée sur les résultats obtenus. La responsabilisation des collaborateurs et des services au sein du CPAS en est une condition de base. Nous essayons d'améliorer sans cesse l'environnement du travail et mettons en particulier l'accent sur la sécurité et la santé des travailleurs.

De nombreux projets sont menés au CPAS pour répondre aux besoins et attentes des citoyens. Nous voulons mettre l'accent sur quelques projets spécifiques :

■ Nouvelle construction de la maison de repos :

Ce projet de grande envergure demande un grand investissement des différentes équipes du CPAS. Le traitement des marchés publics, l'obtention de tous les permis nécessaires, des subsides liés au financement sont tous des dossiers complexes mais qui ont pu aboutir de façon positive et mener au démarrage du chantier.

Nous pourrions assurer à nos aînés un confort de vie dans une maison de repos répondant à toutes les conditions requises d'une infrastructure moderne et sécurisée.

■ Epicerie sociale :

Jusqu'à présent, le CPAS concentrait l'aide alimentaire sur la distribution de colis alimentaires. Ces produits émanent du programme européen d'aide aux plus démunis.

Afin de repenser son système d'aide alimentaire, le CPAS mettra en place un outil de lutte contre la pauvreté efficace, moderne et adapté aux mutations sociales, économiques et environnementales que connaissent notre société.

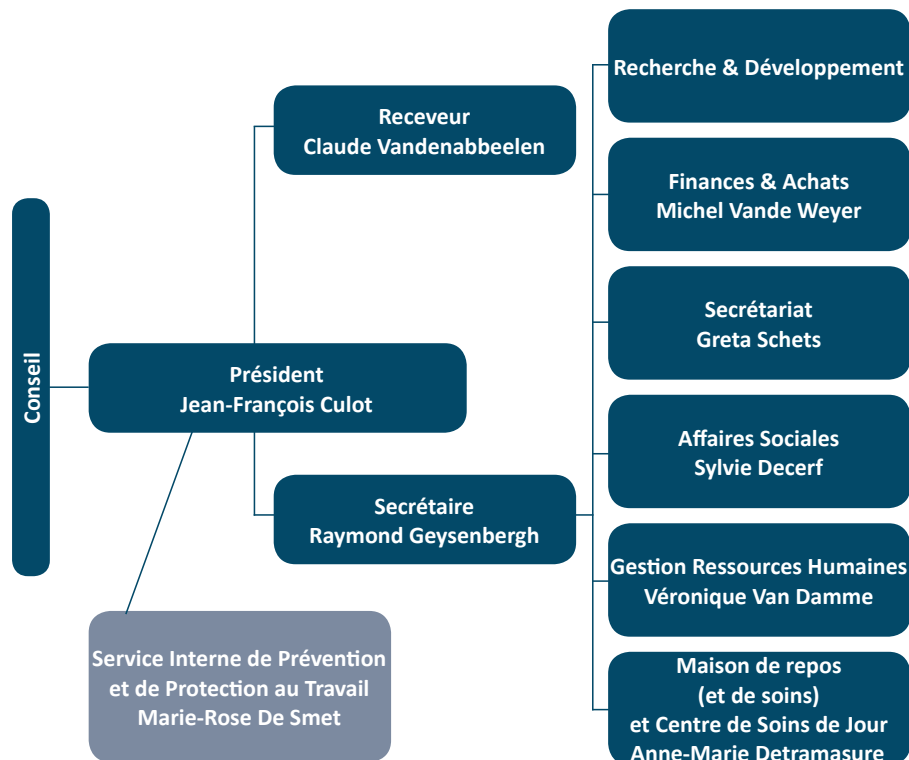
Le projet s'inscrit dans une optique de développement durable. Les bénéficiaires seront sensibilisés aux logiques de l'alimentation saine et à l'équilibre nutritionnel.

Bien plus qu'une seule aide alimentaire, l'épicerie sociale sera aussi un lieu d'accueil, d'écoute et d'échange d'informations qui favorisera le lien social.

Ce ne sont que deux projets parmi tant d'autres. Vous les découvrirez au travers de la lecture des divers chapitres de ce rapport d'activités.

R. Geysenbergh, Secrétaire.

A. Structure administrative du CPAS



Receveur jusqu'au 30/06/2013 : Claude Vandenabeele

Receveur temporaire depuis le 01/07/2013 : Philippe Hanuise

C. Vandenabeele a été admis à la retraite au 30/06/2013. Une procédure de recrutement lancée en début d'année 2013 n'a pu aboutir à la désignation d'un receveur. C'est ainsi que le receveur communal Philippe Hanuise a accepté la fonction de receveur temporaire du CPAS. Une nouvelle procédure de recrutement est en cours.

B. Structure décisionnelle du CPAS

Vous trouverez ci-dessous la structure décisionnelle du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe, telle qu'elle se présente actuellement à la date de publication de ce rapport d'activités. En effet, le nouveau conseil du CPAS a été installé le 1^{er} mars 2013 pour cette nouvelle législature. Il nous semblait opportun de mentionner la composition du conseil actuel dans ce rapport d'activités.

1. Le Conseil de l'Action Sociale



Le CPAS est géré par le Conseil de l'Action Sociale qui est élu par le Conseil Communal pour un mandat de six ans. Le Conseil de l'Action Sociale choisit parmi ses membres un Président et crée un Bureau Permanent et un ou plusieurs Comités spéciaux.

Le Conseil du CPAS est l'organe de gestion supérieure du CPAS et règle tout ce qui est de la compétence du CPAS. Le Bourgmestre peut également assister au Conseil du CPAS.

Le Conseil de l'Action Sociale de Berchem-Sainte-Agathe se compose de onze membres et a érigé trois comités spéciaux, à savoir le Comité Spécial du Service Social, le Comité Spécial de l'Insertion Socio-Professionnelle et le Comité Spécial de la Personne Agée et de l'Aide à Domicile.

Les onze membres de notre Conseil sont :

Le Président, J.-F. Culot et les Conseillers A. Jouglaf, H. Limborg, C. Cackebeke, M. Van Gyseghem, A. Deschryvere, A. Dillens, P. Issenghe, D. Vander Mynsbrugge, C. Hendricx et A. Yasar.

2. Le Bureau Permanent

Le BP est composé du Président et de trois membres élus par le Conseil. **Le BP est chargé de l'expédition des affaires courantes et joue un rôle de conseiller auprès du Conseil.** Les décisions importantes sont traitées au préalable par le BP.

Le BP est présidé par J.-F. Culot Président du CPAS et assisté de C. Cackebeke, A. Deschryvere et C. Hendricx.

3. Les comités spéciaux

a. Le Comité Spécial du Service Social (CSSS)

Le CSSS est composé du Président et de trois membres élus par le Conseil.

Le CSSS est compétent pour toutes décisions relatives à/au(x) :

- l'aide sociale ;
- droit au revenu d'intégration ;
- la récupération d'aide financière, l'inscription hypothécaire légale en rapport avec une aide financière ;
- l'organisation de la tutelle légale d'enfants mineurs ;
- initiatives de mise à l'emploi ou parcours professionnel ;
- la fixation des montants d'intervention des débiteurs alimentaires dans les frais d'aide sociale ;
- l'orientation des personnes vers d'autres institutions ou maison de repos.

Le Comité prend en considération les éléments du rapport établi par le travailleur social et contrôle que les conditions d'octroi d'aides soient bien remplies.

Le CSSS est composé de J.-F. Culot, Président du CPAS et assisté de A. Jouglaf, H. Limborg, P. Issenghe. Les suppléants sont C. Cackebeke, A. Deschryvere et A. Yasar.

Le Directeur du département ainsi que les coordinateurs assistent aux réunions.

b. Le Comité de l'Insertion Socio-professionnelle

Le Comité de l'Insertion Socio-professionnelle est composé du Président et de trois membres élus par le Conseil. **Ce comité est compétent pour :**

- l'étude des orientations à donner à la politique d'insertion socio-professionnelle du Centre, en tenant compte de divers programmes fédéraux et régionaux en la matière et la rédaction des recommandations au Conseil de l'Action Sociale ;
- la prise de décision sur les dossiers individuels en matière d'insertion socio-professionnelle et renvoi de ceux-ci au Comité spécial du Service Social pour ce qui concerne leurs répercussions individuelles en matière d'aide individuelle.

Le Comité est composé du Président J-F Culot et des Conseillers Maude Van Gyseghem, Henri Limborg et Arzu Yasar.

Le directeur du département et le coordinateur ISP assistent aux réunions.

c. Le Comité spécial de la Personne Agée et de l'Aide à Domicile

Le Comité Spécial de la Personne Agée et de l'Aide à Domicile est composé du Président et de trois membres élus par le Conseil. **Ce comité est compétent pour :**

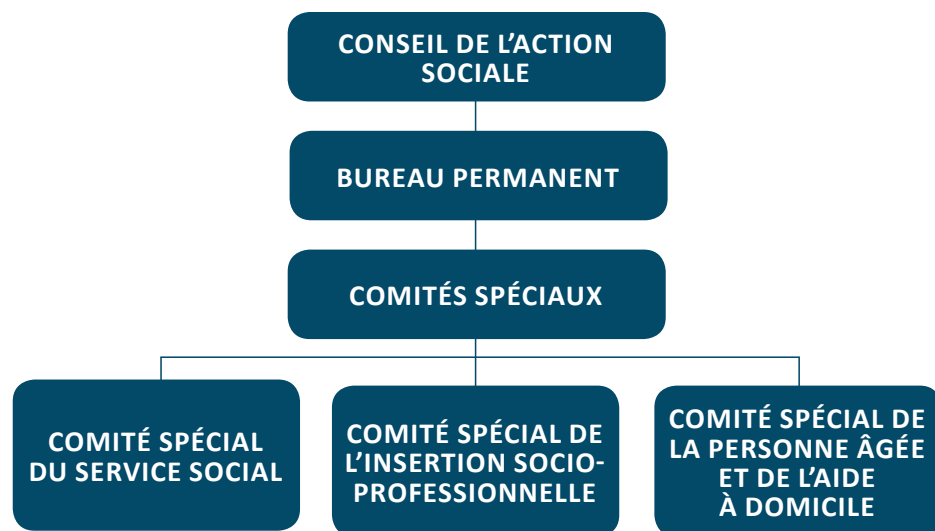
- la décision d'admission d'un pensionnaire en MR en garantissant à celui-ci que les conditions de séjour répondent à l'esprit de l'article 1 de la loi organique des CPAS ;
- l'organisation des activités ayant pour objectif de rendre la Maison de Repos plus attractive et sociale (sociable) ;
- la coordination d'activités annexes, tels que des journées Portes Ouvertes, les rencontres annuelles entre les pensionnaires et les membres du Conseil, ... ;
- l'établissement de règlements, entre autres en rapport avec les soins médicaux, de kinésithérapie, de diététique, ... ;
- la décision, après avis du Conseil, de la politique générale et de la politique financière de la Maison de Repos (le comité doit donc analyser les données comptables) ;

- la décision, après avis du Conseil, des montants d'intervention des résidents et des débiteurs alimentaires dans les frais d'hébergement ;
- donner un avis au BP et au Conseil à propos de la gestion du personnel de la Maison de Repos ;
- donner un avis quant à la gestion de la Maison de Repos : achats, travaux, montant des allocations octroyées à titre d'argent de poche et problèmes en rapport avec les pensionnaires ;
- prendre les décisions nécessaires à la gestion du service d'aide à domicile.

Ce comité est présidé par J-F Culot, Président et assisté de A. Dillens, D. Vander Mynsbrugge et A. Jougla.

La Directrice de la Maison de Repos, la directrice du département des Affaires Sociales et le coordinateur du service d'Aide à Domicile assistent aux réunions de ce comité.

3. Organigramme



Objectifs et missions

La mission du département des affaires sociales est d'assurer l'aide due par la collectivité en permettant à chacun de vivre conformément à la dignité humaine. Cet objectif se traduit principalement par l'offre de services curatifs et préventifs qui visent réduire les inégalités sociales dans une logique de réinsertion.

La mission du département ne se limite pas à octroyer des aides financières et touche un public plus large que les personnes sans ressources. En effet, le département propose des services accessibles à tous les Berchemois qui souhaitent obtenir des informations ou une aide administrative sur des matières comme le surendettement, la sécurité sociale ou l'énergie.

Le département des affaires sociales contribue également à améliorer la qualité de vie des personnes à mobilité réduite et à favoriser le maintien à domicile en offrant par exemple une aide à la réalisation des tâches de la vie quotidienne un transport pour se déplacer dans la commune.



Fonctionnement

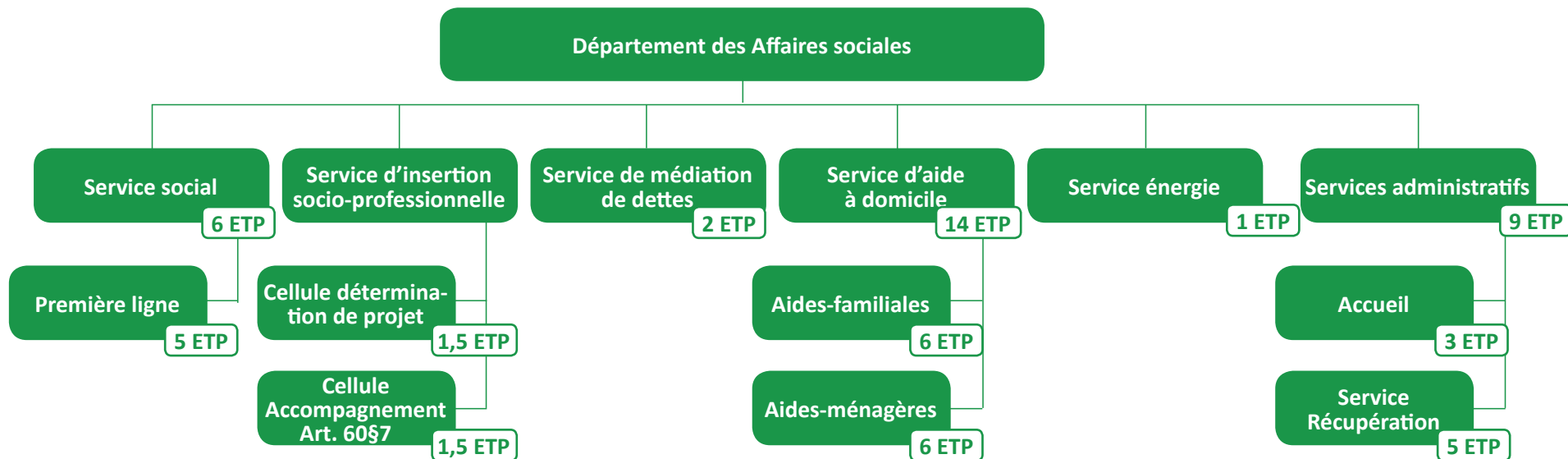
Le département est composé de cinq services accessibles au public. Le service de première ligne accueille les personnes qui se trouvent sans ressources ou dont les revenus ne suffisent plus à assumer les charges de la vie quotidienne. Les travailleurs sociaux « polyvalents » sont des généralistes qui maîtrisent un grand nombre de matières liées à la sécurité sociale et peuvent dès lors aider les usagers à régulariser leur situation administrative et à faire valoir leurs droits sociaux. En 2012, 663 personnes ont introduit une demande d'aide au service social.

Nombre d'usagers bénéficiant d'un :	2011	2012
Ris (Revenu d'Intégration Sociale)	258	275
Eris (Equivalent Revenu d'Intégration Sociale)	79	88
	342	363

Les usagers qui perçoivent une allocation (Revenu d'Intégration Sociale et l'Equivalent du Revenu d'Intégration Sociale) sont orientés vers le service d'insertion socio-professionnelle en vue d'établir un projet qui leur permettra de retrouver une autonomie financière.

Les services de médiation de dettes, d'énergie et d'aide à domicile sont accessibles à tous les habitants de la commune, quelles que soient leurs ressources. Les assistants sociaux référents sont des spécialistes qui fournissent informations et conseils, orientent vers d'autres services et peuvent servir d'intermédiaire avec un tiers : distributeur d'énergie, créancier, ...

Les services sociaux collaborent étroitement avec le pôle administratif, notamment pour la récupération auprès du niveau fédéral des aides octroyées aux usagers.



Collaborations internes

Les différents services du département travaillent en étroite collaboration pour trouver des solutions globales aux difficultés rencontrées par les usagers. En effet, il est très fréquent qu'une personne suivie par le service social soit orientée vers un service plus spécialisé comme la cellule énergie ou la médiation de dettes. Les problématiques rencontrées par les usagers sont souvent complexes et la spécialisation des services permet d'apporter des réponses plus adaptées.

Collaborations externes

Le département des affaires sociales travaille en partenariat avec le tissu associatif local et l'administration communale dans le suivi des dossiers des usagers, mais également dans la mise en place de différents projets.

- Quatre stages pour enfants centrés sur la découverte de la nature et de la biodiversité berchemoise ont été organisés en collaboration avec la bibliothèque et le centre culturel francophone.

- Un groupe de travail composé de plusieurs partenaires : le Fourquet, l'Oranger, la médiation communale, le Kiosque, la Maison Médicale Kattebroek et la Croix Rouge s'est réuni à plusieurs reprises pour mener une réflexion sur la mise en place de l'épicerie sociale.

- Le CPAS a collaboré avec L'Oréal, dont les locaux sont situés sur la commune, pour offrir à 30 usagers du service social une journée de relooking suivie d'une séance photo. L'objectif de l'action était de permettre à des personnes inscrites dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle de retrouver confiance en elles.



- Le repas festif de Noël, organisé par la Commune et le CPAS, a rencontré un franc succès et a permis de réunir les seniors de la commune et les usagers du CPAS dans une ambiance conviviale.
- Les membres de la coordination sociale et culturelle, dont le secrétariat est assuré par le CPAS, se sont réunis une fois par mois pour échanger sur les activités organisées par leur service, discuter des problématiques rencontrées sur la commune et des pistes pour améliorer le service rendu au public. Les réunions mensuelles ont rassemblé en moyenne vingt participants. Les membres ont organisé en février une conférence sur l'autorité parentale qui a rassemblé 40 personnes.

Réalisations effectuées en 2012

Groupe de travail épicerie sociale

Grâce au subside de Bruxelles Environnement, le CPAS a sélectionné une dizaine de personnes pour participer à un projet visant à impliquer les usagers dans la mise en place de l'épicerie sociale.

Bernavette (www.bernavette.be)

La Bernavette est opérationnelle depuis juin 2012 et a été inaugurée de manière festive. Cette navette transporte les personnes à mobilité réduite du domicile vers différents points stratégiques de la commune. De juin à décembre 2012, la Bernavette a effectué 250 trajets.

Permanences pour personnes handicapées

Une permanence d'information sur les droits des personnes handicapées (avantages sociaux et fiscaux, allocations, etc.) est organisée à la demande du CPAS par le SPF Sécurité Sociale depuis le mois de novembre 2012.



Projet de prévention en médiation de dettes

Le service de médiation de dettes a mis en place, en collaboration avec le service d'insertion socioprofessionnelle, un projet de prévention du surendettement destiné aux personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7. Les nouveaux travailleurs voient leurs ressources augmenter et peuvent être tentés de contracter des crédits qui pourraient les mettre à terme dans une situation difficile. L'objectif de cette animation est d'attirer l'attention sur les risques du crédit facile et l'importance d'une bonne gestion budgétaire.

Insertion socio-professionnelle

Le service poursuit son travail de remobilisation par l'organisation de séances d'animation de groupe qui fournissent aux participants des outils qui vont leur permettre de mieux appréhender le marché du travail.

Parmi les 24 participants aux deux groupes de remobilisation de 7 et 9 séances qui ont eu lieu cette année, 13 ont trouvé un emploi.

Réalisation des perspectives 2011

- Une assistante sociale a été engagée pour la cellule logement/culture.
- Des groupes de travail composés d'associations locales et d'usagers du CPAS se sont réunis ponctuellement afin d'avancer dans la mise en place de l'épicerie sociale.
- La Bernavette circule depuis juin 2012.

Perspectives 2013

- Mise en place d'une cellule destinée à accompagner les Berchemois dans la recherche de logement.
- Ouverture de l'épicerie sociale.
- Lancement d'un nouveau projet de prévention en médiation de dettes.
- Insertion socio-professionnelle : mise en place d'une table emploi et intensification des groupes de remobilisation afin de permettre aux usagers d'intégrer au plus tôt un projet d'insertion.

Sylvie Decerf, directrice du département des Affaires Sociales.



Introduction

Les deux institutions ont leur rôle social au niveau des soins à la personne âgée et l'accompagnement de la carrière professionnelle de son personnel mis à l'emploi. Chaque institution a sa propre mission et ses objectifs qui sont régulièrement évalués.

Nous assurons un service de soins de qualité aux personnes âgées. Ces soins répondent à la philosophie du projet de vie des deux institutions. Nous assurons également l'encadrement du personnel au niveau de leur vie professionnelle.

Nous représentons notre CPAS dans différentes associations externes. Malgré que notre CPAS ne soit pas grand et que les moyens soient limités, nous assurons les missions qui nous sont confiées d'une manière professionnelle, tout en gardant à l'esprit notre philosophie « globale et familiale » au sein des deux institutions. Prioritairement, le bien-être de tous les citoyens âgés de Berchem-Sainte-Agathe nous tient fort à cœur.

Ces dernières années, notre CPAS a évolué vers une réelle entreprise dans laquelle une culture familiale est bien ancrée. De plus, les services de nos deux établissements (maison de repos et de soins et centre de soins de jour) sont portés par un CPAS dynamique tout en accomplissant leurs tâches de manière professionnelle dans le cadre de leurs missions respectives.

La construction de la nouvelle maison de repos est un projet soutenu par l'ensemble du personnel de la maison de repos et demande à chacun un investissement considérable.

A. La maison de repos et de soins “ Val des Fleurs ”

Missions et objectifs

La mission principale de la maison de repos et de soins « Val des Fleurs » s'exerce à deux niveaux, au niveau des résidents et au niveau du personnel.

Notre maison de repos et de soins offre un hébergement aux personnes âgées berchemoises en priorité ayant besoin d'un encadrement et/ou de soins.

Le « Val des Fleurs » a comme objectif d'être un lieu de vie chaleureux, convivial et familial pour les résidents et pour leur famille. La philosophie de la maison est de fournir aux résidents une qualité de services tenant compte d'un budget approuvé et contrôlé par le Conseil du CPAS et la Commune.

Notre maison de repos et de soins comme employeur, est également un lieu de travail à caractère social active dans le secteur des soins à la personne âgée.

L'objectif envers son personnel est de lui donner la formation dont il a besoin et/ou d'optimiser ses compétences, de manière à ce qu'il puisse fournir un service de qualité.

Types de tâches

Il y a de plus en plus de personnes démentes parmi les résidents, ce qui fait évoluer l'état général de nos résidents. Afin d'assurer la continuité de la qualité de nos services, nous évaluons régulièrement nos actions. En 2011, le projet de vie du « Val des Fleurs » a été retravaillé. Les soins prodigués et les services fournis sont adaptés à chaque résident, et répondent au maximum aux critères de qualité. Trois mots-clés sont mis en avant : **respect, dignité et responsabilité.**

Notre personnel, chacun dans sa fonction, assure chaque jour de l'aide professionnelle aux résidents, que ce soit au niveau physique, psychique, ou social.

Le « bien-être » du résident et sa « qualité de vie », certainement en cas de fin de vie, priment dans la culture générale du « Val des Fleurs ». Les activités d'ergothérapie et de kinésithérapie sont au maximum adaptées à l'état de santé de chaque résident. L'objectif est de maintenir l'état de santé du résident et d'assurer le sentiment de « bien-être » de chaque résident.

Quelques exemples :

Les kinésithérapeutes effectuent non seulement des traitements, mais utilisent également des huiles essentielles dans le cadre du « bien-être » et de l'anti-douleur.

Les ergothérapeutes et l'animatrice sont présentes lors des repas, afin d'accompagner les résidents qui ont difficile à manger seul, ou de stimuler certains.

Le personnel de soins effectue principalement des soins de confort, tout en respectant l'autonomie du résident. L'approche est souvent très intime, et souvent jusqu'à la fin de la vie.

Le personnel de la cuisine prépare non seulement de bons repas, mais il fait également le service et accompagne trois fois par jour les résidents qui prennent le repas à la salle à manger au rez-de-chaussée.

Le personnel d'entretien assure chaque jour la propreté de la maison : les chambres des résidents, les espaces communs, les locaux et bureaux. L'image de propreté de la maison est très importante pour les résidents, le personnel et les visiteurs.

L'équipe technique est présente pour réparer un problème technique, rafraîchir l'ensemble de la maison ou entretenir notre grand jardin, tant aimé par nos résidents et les familles.

Le personnel administratif, entre autres l'assistante sociale et le personnel de la réception, accueillent et accompagnent les résidents et leur famille. En accueillant un résident, nous accueillons également sa famille et un passé familial. Certaines familles ont besoin d'un soutien, d'autres ont besoin d'une aide administrative ou de renseignements médicaux. Chaque famille est accueillie de manière professionnelle.

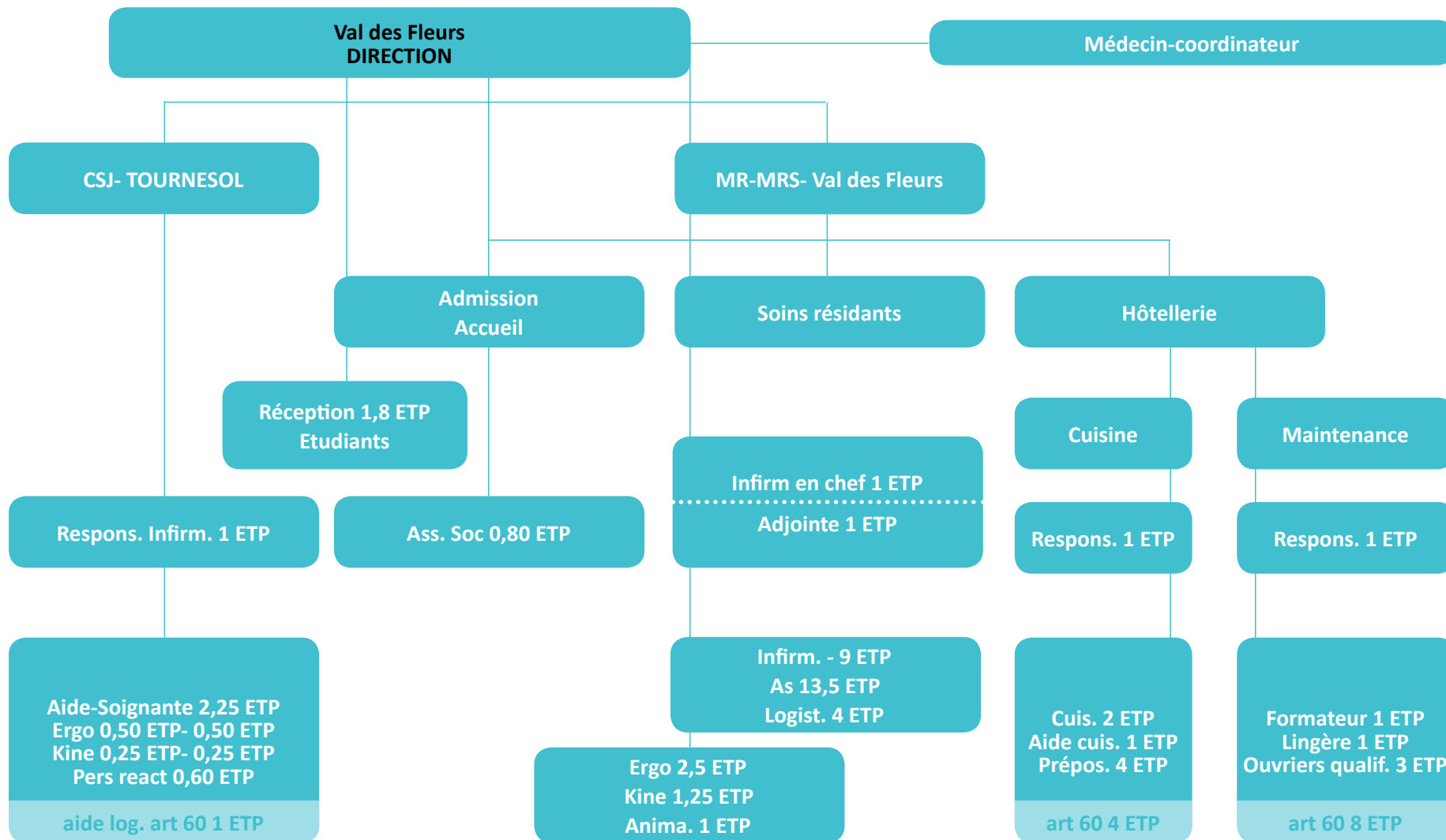
Tout le personnel est diplômé ou certifié afin d'exercer sa fonction mais il est obligé de suivre des formations continues afin d'améliorer ses compétences et de rester à jour dans sa profession.

Fonctionnement

Les services :

- **Le service des soins** : 23,5 ETP prodiguent des soins aux résidents, dont 10 ETP infirmières et 13,5 ETP aides-soignantes. Le service est géré par une infirmière en chef. Le manque d'infirmières a été remplacé par du personnel intérimaire.
- **Le service paramédical** : 4,25 ETP ergo et kiné, travaillent à la maison de repos dont 1 ETP comme animatrice. Une des ergothérapeutes a la fonction de référent palliatif et une autre travaille à mi-temps comme référent des résidents déments.
- **Le service logistique** : 4 ETP s'occupent de la distribution des repas et du petit ménage au niveau des étages.
- **Le service de la cuisine** : 8 ETP y travaillent, dont la diététicienne comme responsable et 2 cuisinières à temps plein. La cuisine gère également 4 ETP qui sont mis à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7.
- **Le service d'entretien, de lingerie et le service technique** : le service est géré par un responsable à temps plein. L'entretien est assuré par du personnel dans le cadre de l'article 60§7 et il est formé par un formateur à temps plein. Une lingère à temps plein s'occupe du ramassage de la lessive et de la distribution du linge propre. Au service technique, nous retrouvons 3 ETP ouvriers qualifiés, dont 1 ETP dans le cadre de l'article 60§7.
- **L'administration** : la direction et l'assistante sociale travaillent à temps plein. Deux réceptionnistes travaillent à la réception, 1,8 ETP ; 3 étudiantes et 2 personnes pensionnées travaillent pendant les week-ends et les congés du personnel fixe.
- **Autres** : 4 bénévoles viennent régulièrement afin de donner un coup de main pendant les repas ou lors des activités. Les services de soins et paramédicaux ont accueilli et accompagné 16 étudiants pendant leur stage.

Organigramme



Collaborations internes

Tout le personnel travaillant au « Val des Fleurs » se concentre sur le résident. L'objectif de chacun est son « bien-être ». Chaque membre du personnel a sa fonction, établie par la description de fonction, mais il travaille en équipe multidisciplinaire. Il existe une grande entraide entre les différents services et ceci explique la « force » du « Val des Fleurs ».

Le « Val des Fleurs » collabore avec le service ISP (insertion socio-professionnelle) du CPAS. Nous coopérons ensemble dans le cadre de la sélection et de l'évaluation du personnel mis à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7 de la loi organique du CPAS. L'objectif du contrat est de former ces personnes et de les préparer à trouver un travail sur le marché de l'emploi après leur contrat comme « art. 60&7 ». Ce personnel travaille principalement dans le service d'entretien et à la cuisine du « Val des Fleurs ».

Nous collaborons également avec les services des finances et celui de la recette au niveau des achats et de la facturation, ainsi qu'au niveau des factures des résidents et de leur suivi.

Les différents services du « Val des Fleurs » et le service des finances se concertent lors de la préparation du budget et du suivi budgétaire.

Le service des ressources humaines, qui gère la partie administrative des dossiers du personnel, collabore essentiellement avec les responsables des services du « Val des Fleurs » au niveau du recrutement, de la sélection et de l'évaluation de son personnel.

La cellule de formation organise les formations demandées, soit internes, soit externes. Chaque année, les besoins et les objectifs sont communiqués par les responsables des services, de manière à ce que le responsable de la cellule de formation puisse établir son plan de formation annuel.

Collaborations externes

Depuis 2010, le « Val des Fleurs » collabore avec le service du « bien-être » de la Com-

mune. Chaque année, nous organisons la fête du « Carrefour des générations » qui a lieu dans le jardin du « Val des Fleurs ». Il s'agit d'une fête au cours de laquelle toutes les générations se rencontrent.

Suite au succès de cet événement, la maison de repos et de soins participe également au projet « Été Solidaire ». Depuis 2012, nous accueillons des jeunes pendant les vacances d'été afin qu'ils participent aux activités de la maison de repos et de soins. Ils y travaillent comme étudiants et par exemple en 2012, ils ont participé au projet d'hydratation de nos résidents pendant les mois d'été.

Nous accueillons depuis plusieurs années des enfants de l'école maternelle de Saint-Joseph à Berchem-Sainte-Agathe, ainsi que leurs élèves de la sixième année d'école primaire, ceci dans le cadre des activités intergénérationnelles.

Nous collaborons régulièrement avec différentes écoles supérieures dans le cadre de l'organisation des stages. Les services des soins, d'ergothérapie et de kinésithérapie, ainsi que le service des animations, sont fortement demandés. Il est intéressant que des jeunes puissent faire connaissance avec non seulement la profession auprès de la personne âgée, mais également avec la richesse qu'ils puissent trouver auprès d'eux.

Depuis 2010, le siège de l'Association des Directeurs des Maisons de Repos Publiques de Bruxelles - Capitale se situe au « Val des Fleurs », dont la directrice est la présidente.

L'objectif principal de l'association est d'assurer un lien entre les directions des différentes maisons de repos publiques à Bruxelles et ainsi de dynamiser et de promouvoir le



secteur public spécifiquement au niveau des soins à la personne âgée. L'association organise régulièrement des assemblées thématiques à chaque fois avec un exposé donné par un orateur externe, compétent en la matière. Les assemblées s'adressent principalement aux directions, mais d'autres responsables ne sont pas exclus si le thème concerne leur service.

En octobre 2013, l'association organisera un colloque au sujet de « la maison de repos : un être chez soi ».

Réalisations effectuées en 2012

- En 2012, la maison de repos a eu une occupation moyenne de 97 %. Nous constatons que le taux des personnes qui souffrent de démence a fortement augmenté (plus de la moitié du nombre de résidents MRS) ;
- Le nouveau projet de vie a été rédigé en 2011. Il a été mis en place en 2012, certainement au niveau de l'accompagnement des résidents déments et plus particulièrement au niveau des soins de confort ;
- Les activités ont été adaptées en fonction de l'état des résidents. L'animatrice et l'ergothérapeute travaillent davantage en petit groupe ;
- Les activités intergénérationnelles ont eu un grand succès ;
- Les préparations « fonctionnelles » vers la nouvelle maison de repos ont été lancées au travers des informations et des formations au personnel ;
- Malgré les problèmes de personnel au courant des mois de juillet et août, la direction et ses collaborateurs ont travaillé avec beaucoup d'investissement pour assurer la continuité de la qualité des soins aux résidents ;
- Le fil rouge de 2011 « la construction de la nouvelle construction » a également suivi sa procédure durant l'année 2012. Fin 2012, le cahier des charges concernant les travaux de construction, a été approuvé par les différentes Autorités concernées. La construction commencera en 2013, probablement au courant du mois d'août 2013.

Perspectives 2013

- Le fil rouge de 2013 au niveau des services restera également « la construction de la nouvelle maison de repos ». Le concept de soins et de services qui devront s'adapter au maximum aux résidents, se trouvera comme fil rouge dans tous les processus d'or-

ganisation et de fonctionnement. Le personnel des différents départements aura des formations spécifiques dans le cadre du développement du nouveau concept de soins ;

- Un projet de vie spécifique pour les résidents déments ;
- Préparations au niveau de la future exploitation : aspect financier, encadrement, organisation,... ;
- Le suivi des travaux de construction qui se fera par des réunions de chantier hebdomadaires ;
- Organisation des réunions d'information pour les résidents, les familles et le personnel au sujet du suivi de la construction ;
- En mars 2014, les préparations de l'organisation du déménagement débuteront.

B. Le centre de soins de jour « Le Tournesol »

Mission et objectifs

La mission du centre de soins de jour « Le Tournesol » se situe également sur deux niveaux, au niveau des résidents de jour et celui du personnel.

Le centre de soins de jour accueille des personnes avec un handicap physique survenu suite à une pathologie ou un accident vasculaire. Les dernières années, il accueille également des personnes atteintes d'un début de démence. Il s'agit principalement d'une population âgée, mais il y a aussi des personnes plus jeunes qui fréquentent le centre, par exemple après un accident vasculaire.

L'objectif principal du centre est le maintien de la personne handicapée le plus longtemps possible à son domicile. Le centre accueille la personne pendant la journée, de manière à ce que la famille prenne du répit et puisse aller travailler ou faire d'autres activités (faire des courses, des tâches administratives, se reposer, ...).

Le centre doit également tenir compte de son budget approuvé par le Conseil du CPAS et la Commune.

Notre centre de soins de jour est aussi, comme la maison de repos et de soins, un lieu de travail à caractère social, et exerce principalement ses activités dans le secteur des soins à la

personne âgée. Néanmoins, une population plus jeune fréquente aussi notre centre. Comme à la maison de repos et de soins, l'objectif envers le personnel est également de lui donner la formation qu'il a besoin et/ou d'optimiser ses compétences, de manière à ce qu'il puisse fournir un service de qualité.

Types de tâches

La philosophie du centre met l'accent **sur la convivialité et le caractère familial**. Un programme d'animations et d'activités est mis en place. L'ergothérapeute adapte ses activités de réadaptation « d'entretien » selon les besoins du résident - un soutien dans les activités de vie quotidienne - stimulations cognitives et sensorielles. Ces dernières années, le personnel a dû adapter ses activités afin de répondre aux besoins des résidents si diversifiés, suivant leur degré de pathologie.

La kinésithérapeute assure quotidiennement la gymnastique de groupe et prodigue des traitements individuels.

Le personnel investit également beaucoup de temps dans le soutien professionnel à la famille en mettant l'accent sur la bonne communication. L'évolution de l'état du résident est suivie par l'équipe multidisciplinaire du centre. Il y a également des communications avec d'autres intervenants comme le médecin traitant, les soins à domicile,....

Fonctionnement

Le centre est géré par une infirmière à temps plein, qui est la responsable du centre. Son équipe est constituée de 3 aides-soignantes (2,25 ETP), d'une ergothérapeute à mi-temps et d'une kinésithérapeute qui prodigue ses traitements le matin (0,25 ETP).

Une aide logistique mise au travail dans le cadre de l'art 60§7 y travaille à temps plein et s'occupe du ménage et de la distribution des repas.

Une bénévole vient 2 fois par semaine. Elle l'assiste au niveau des activités.

Le centre accueille également des stagiaires qui suivent la formation d'ergothérapeute, de kinésithérapeute ou d'aide-soignante. En 2012, 6 stagiaires y ont effectué leur stage.

Organigramme : voir page 19.

Collaborations internes

Comme au « Val des Fleurs », tout le personnel travaille autour du résident de jour. Le « bien-être » du résident, ainsi que le soutien à sa famille, sont très importants.

« Le Tournesol » collabore étroitement avec la maison de repos et de soins au niveau des achats de matériel, du recrutement du personnel, des évaluations, des formations. Les deux institutions ont la même direction.

Il est plus difficile d'instaurer des activités conjointes avec la maison de repos. Certains résidents du centre de soins de jour ont des difficultés à être confrontés avec certains résidents de la maison de repos et de soins et des personnes grabataires.

Collaborations externes

Depuis 2004, notre centre de soins de jour est un des partenaires de l'Association des Centres de Soins de Jour à Bruxelles. Cette association a été créée avec l'objectif de promouvoir les centres de soins de jour à Bruxelles. Comme « Le Tournesol » est considéré comme un centre « pilote », la Commission Communautaire Commune de Bruxelles (la Cocom), octroie chaque année un subside.

Depuis, une brochure de tous les centres ainsi qu'un site ont été créés.

A partir de 2013, notre CPAS sera le siège officiel de l'association et reprendra les fonctions de président et de secrétaire.



Les responsables des différents centres se réunissent régulièrement afin d'échanger des expériences, de discuter des projets ou des problèmes rencontrés.



Depuis 2011, notre centre de soins de jour est également partenaire du projet « Conectar Night », un des projets créé dans le cadre du protocole 3, soutenu par l'INAMI dont l'objectif est de promouvoir des soins alternatifs. Ce projet-ci est un service de soins à domicile pendant la nuit, effectués par un/ une infirmier /infirmière.

« Conectar Night » répond à notre objectif du maintien à domicile le plus longtemps possible. Actuellement, une trentaine de personnes font appel à ce service.

Réalisations effectuées en 2012

- L'occupation était en moyenne de 98 % ;
- Nous avons actualisé la convention et le règlement d'ordre intérieur ;
- La brochure d'information a été adaptée et actualisée ;
- Les activités ont été évaluées et réorganisées en fonction des besoins des résidents.



Perspectives 2013

- Ecrire notre philosophie dans un projet de vie, et l'adapter en fonction de toutes les catégories de résidents (pathologies physiques et psychiques) ;
- Le maintien d'une bonne occupation du centre : assurer la continuité de l'information générale au public, et d'une manière professionnelle ;
- Promouvoir les centres de soins de jour : commencer les préparations d'un colloque en 2014.

Anne-Marie Detramasure, directrice de la maison de repos et de soins et du centre de soins de jour.

subéré en

Pour copie conforme



Les services de support apportent leur soutien aux départements qui assurent le core-business du CPAS. Il s'agit des services secrétariat, GRH, finances-achats, recette, recherche et développement.

Leur apport permet un fonctionnement optimal du département des affaires sociales et également des institutions gérées par le CPAS, à savoir la maison de repos et le centre de soins de jour.

taire,

H

A. Secrétariat

Objectifs et missions

Le département Secrétariat souhaite, à son niveau, collaborer à la réalisation du programme politique du CPAS.

Le Secrétariat a une fonction de soutien administratif vis-à-vis du Président et du Secrétaire du CPAS et a également comme tâche de soutenir le Secrétaire dans son rôle de coordination vis-à-vis des autres services.

A côté de la poursuite d'une exécution parfaite de ses tâches générales administratives et de l'offre d'un appui administratif aux autres départements, le Secrétariat met surtout l'accent sur une communication transparente et efficace et sur la simplification administrative, aussi bien pour le bien des citoyens que pour les membres du personnel du CPAS.

Types de tâches

- Des tâches spécifiques en fonction des réunions officielles (le Conseil de l'Action Sociale, le Bureau Permanent, le Comité Spécial du Service Social, le Comité Spécial de la Personne Agée et de l'Aide à Domicile, le Comité Spécial de l'Insertion Socio-professionnelle, le comité de concertation Commune-CPAS, le comité de négociation et de concertation avec les syndicats et le comité de direction de Valida) : la préparation des dossiers et des annexes nécessaires, des convocations, des rapports ainsi que le traitement et le suivi des procès-verbaux, ;
- La traduction de la plupart des textes, rapports et articles, rédigés au sein du CPAS ;
- La gestion de la communication interne et externe ;
- La gestion du dossier des assurances ;
- L'organisation et le suivi de la médecine du travail ;
- La gestion de la vie privée ;
- La gestion de la Banque-Carrefour des Entreprises ;
- Des tâches administratives diverses ainsi que du soutien administratif à tous les services des différents départements ;
- L'ouverture, l'inscription et la distribution de toute la correspondance entrante ;
- L'inscription, l'affranchissement et l'envoi de toute la correspondance sortante ;
- Se charger de l'accueil physique et téléphonique ;
- Aider à l'organisation et la coordination de festivités et d'autres activités.

Fonctionnement

Le Secrétariat se compose d'un chef de service, de trois collaborateurs (2 ½ TFE) et d'un agent de communication.

Au 1^{er} septembre, la gestion de la communication interne et externe a été scindée du Secrétariat. A partir de cette date, ce service a été intégré dans le département Recherche & Développement.

Collaborations internes

Le Secrétariat offre un soutien administratif à tous les départements du CPAS. Entre autres grâce au traitement adéquat de la distribution du courrier interne et externe, il contribue à ce que tous les départements puissent accomplir leurs missions dans les délais impartis.

Collaborations externes

De par la nature de ses activités, le Secrétariat entre souvent en contact avec la commune, avec qui elle a construit une bonne collaboration. De cette manière, nous avons uni nos forces pour mener à bien notre mission de service public des assurances.

A partir d'avril 2012 et sous l'impulsion du Centre Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB), nous avons démarré les réunions de préparation afin que soit rendu possible le développement et la réalisation de la plateforme BO Secrétariat pour le CPAS.

La plateforme BO Secrétariat combine une solution pour la gestion électronique des documents (GED) avec un procédé de dématérialisation de la gestion des réunions.

Cela répond à des besoins spécifiques : faire circuler l'information et les dossiers, s'assurer de la cohérence des versions des documents, gérer les votes et l'envoi des décisions. Cette plateforme a l'avantage d'être un outil structurant où toute l'information liée à un dossier est introduit dans un modèle qui est commun à toute l'administration.

Réalisations effectuées en 2012

En 2012, une attention particulière a été donnée à la politique de communication, ce qui a conduit à de multiples réalisations, comme la rédaction d'un plan de communication pour le lancement de la Bernavette, un plan de communication pour l'Agenda 21, etc.

Le rapport d'activités, les affiches, les brochures et flyers ont reçu une mise en page professionnelle et les photos de nos activités ont été archivées dans une banque digitale de photos. Nous avons également commencé à uniformiser toutes sortes de documents.

Perspectives 2013

Avec l'engagement programmé de la responsable en charge de la sécurité de l'information, nous visons à développer solidement la protection des données du CPAS.

De plus, nous collaborerons pleinement avec le CIRB pour le développement d'une nouvelle version de BO Secrétariat qui, à côté des besoins des administrations communales, tiendra également compte des exigences du CPAS.

Greta Schets, directrice du département Secrétariat.

B. Finances & Achats

Objectifs et missions

L'article 45 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS prévoit que le Secrétaire est chargé de l'élaboration de l'avant-projet de budget et des avant-projets de modifications budgétaires. Il assure également le suivi budgétaire.

Il est par ailleurs responsable de l'établissement des mandats de paiement.

Au sein du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe, la coordination de ces missions est assurée par le service des Finances.

Le service de facturation qui fait partie du service des finances a pour mission de facturer dans les meilleurs délais tous les services proposés par le CPAS. (Maison de Repos, Centre de Soins de Jour, service d'aide à domicile).

Le service des achats a pour mission d'effectuer, dans le cadre des marchés publics, tous les achats du CPAS.

Types de tâches

Le service des Finances est responsable de la comptabilisation des engagements de dépenses, du contrôle (sur base de pièces justificatives) et de l'imputation des dépenses tels que prévus par la loi organique des CPAS. Il effectue également la mise à jour et la vérification des différents comptes «fournisseurs». Le service est également responsable

de la création et de l'enregistrement des droits constatés dans la comptabilité (en ce compris la facturation aux clients des prestations effectuées par le CPAS), ainsi que de l'établissement et de la comptabilisation des états de recouvrement à destination du service de la « Recette » chargé d'assurer la récupération des créances.

1. Comptabilité des dépenses engagées

a. Engagements de dépenses

Outre la coordination des opérations de conception du budget, le service assure la gestion des engagements de dépenses et leur contrôle.

Le service des Finances est responsable de la comptabilisation des engagements de dépenses, du contrôle (sur base de pièces justificatives) et de l'imputation des dépenses tels que prévus par la loi organique des CPAS.

Il effectue également la mise à jour et la vérification des différents comptes «fournisseurs». Le service est également responsable de la création et de l'enregistrement des droits constatés dans la comptabilité (en ce compris la facturation aux clients des prestations effectuées par le CPAS), ainsi que de l'établissement et de la comptabilisation des états de recouvrement à destination du service de la « Recette » chargé d'assurer la récupération des créances.

b. Mandats de paiement

Le service procède à l'établissement des mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau Permanent et leur transmission au service de la « Recette » pour exécution financière.

2. Processus budgétaire

a. Avant-projet de budget et de modifications budgétaires

Ces documents sont élaborés sur la base des propositions budgétaires des divers services et font l'objet d'une analyse critique avec le Président, le Secrétaire et le Receveur. Après rédaction, ils sont soumis aux diverses instances, à savoir :

- le Comité de concertation Commune/CPAS ;
- le Conseil de l'Action sociale ;

- Le Collège des Bourgmestre et Échevins ;
- Le Conseil communal ;
- la Région de Bruxelles Capitale.

b. Contrôle budgétaire

Le service assure le contrôle régulier de la comptabilité budgétaire (engagements et droits constatés) et **élabore des tableaux de bord destinés aux directions et membres du Conseil de l'Action Sociale.**

Fonctionnement

Le personnel du service des Finances se subdivise en trois départements (Finances - Achats - Facturation) et est composé de 6 personnes réparties comme suit :

Directeur du département : Michel Vande Weyer (1 ETP)

Finances

Secrétaire administratif : Brigitte Van Keer (1 ETP)
 Assistants administratifs : Pascale Waeterloos (0,8 ETP)
 Hakima Darkik (0,5 ETP)

Achats

Secrétaire administratif : Martine De Sutter (0,8 ETP)

Facturation

Assistant administratif : Houyam Ould Hadj (0,5 ETP)

Collaborations internes

De par sa mission, le service des finances est amené à collaborer avec tous les services du CPAS : depuis la rédaction du budget et des différentes modifications budgétaires, en passant par l'intégration en comptabilité des octrois d'aide sociale, la facturation aux clients du CPAS des différents services proposés (Maison de Repos, Centre de Soins de Jour, Service d'aide à domicile,...), la préparation des dossiers relatifs à l'obtention des différents subsides, jusqu'aux opérations comptables qui permettront au service de la Recette de clôturer le compte.

Bon nombre de décisions, soumises à l'approbation du Conseil de l'Action Sociale, nécessitent un examen préalable du service des Finances afin de vérifier si celles-ci cadrent avec le budget de l'exercice en cours.

Il en va de même pour le service des achats qui effectue tout au long de l'année tant le renouvellement des marchés périodiques que l'acquisition des investissements que chaque service a programmé et qui sont inscrits au budget. Une collaboration préalable à l'élaboration des cahiers de charges est nécessaire afin que les exigences des différents services soient formulées de manière optimale.

Collaborations externes

■ **Subsides** : Un groupe de travail regroupant plusieurs CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale a vu le jour en 2012. Ce groupe de travail a pour but la mise en commun des connaissances, procédures et pratiques des participants liées à l'obtention et à la maximisation de toutes les formes de subsides auxquels le CPAS peut prétendre. Ce groupe de travail se réunit en moyenne tous les trimestres.

■ **Marchés Publics** : Le CPAS est également membre du GTI Marchés Publics Bruxelles. Ici aussi, ce groupe de travail a pour objectif la mise en commun des connaissances des participants. Régulièrement, des demandes réciproques de modèles de cahier des charges sont envoyées aux membres du GTI.

■ **Tutelle Régionale** : Tant le service des Finances que le service des achats est régulièrement amené à collaborer avec les services de la Tutelle Régionale. En matière de Finances, il s'agit d'avis quant à l'interprétation à donner aux différentes instructions communiquées par le biais des circulaires.

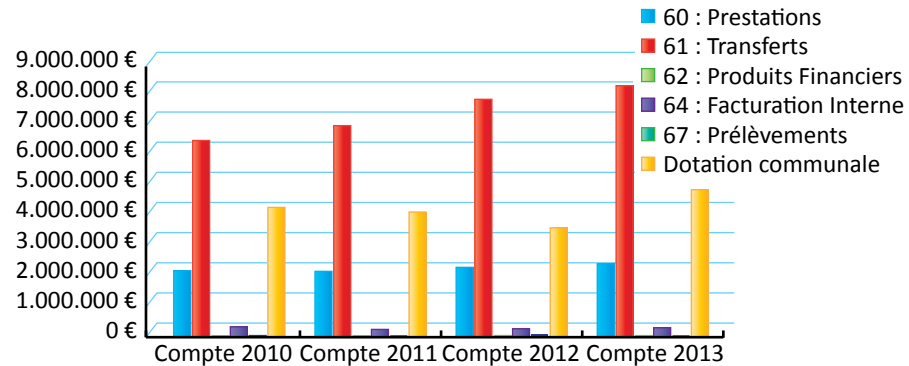
Nous sollicitons également la Tutelle lors de la rédaction de cahier des charges spécifiques.

Réalisations effectuées en 2012

Nous sommes arrivés à suivre les budgets qui nous ont permis d'éviter certains dérapages et à produire les modifications budgétaires, les ajustements internes et le budget 2013 dans les délais qui nous étaient impartis. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux postes du Budget et du Compte pour les années 2010 à 2013.

	Compte 2010 (en EUR)	(en %)	Compte 2011 (en EUR)	(en %)	Compte 2012 (en EUR)	(en %)	Budget 2013 (en EUR)	(en %)
RECETTES								
60 : Prestations	2.212.443,63	16,48	2.189.272,16	16,04	2.322.892,95	16,37	2.438.975,00	15,22
61 : Transferts	6.540.410,16	48,71	7.034.313,09	51,52	7.909.997,43	55,73	8.360.408,00	52,16
62 : Produits Financiers	1.181,31	0,01	7.814,15	0,06	13.099,46	0,09	11.255,00	0,07
64 : Facturation Interne	344.796,00	2,57	259.343,00	1,90	278.662,00	1,96	313.740,00	1,96
67 : Prélèvements	12.401,67	0,09	-	0,00	35.808,98	0,25	-	0,00
Total Exploitation (hors dotation)	9.111.232,77		9.490.742,40		10.560.460,82		11.124.378,00	
Dotation Communale	4.315.962,00	32,14	4.161.860,70	30,48	3.633.733,89	25,60	4.903.789,00	30,59
Total Général Exploitation	13.427.194,77		13.652.603,10		14.194.194,71		16.028.167,00	
80 : Interventions	-		500.000,00		600.000,00		-	
81 : Aliénations	-		7.500,00		-		-	
82 : Financement	167.000,00		-		-		4.449.225,00	
84 : Facturation Interne	-		54.861,40		165.279,95		-	
87 : Prélèvements	-		54.861,40		165.279,95		-	
Total Général Investissements	167.000,00		617.222,80		930.559,90		4.449.225,00	
Total Général Recettes	13.594.194,77		14.269.825,90		15.124.754,61		20.477.392,00	
DEPENSES								
70 : Personnel	-6.944.400,14	54,82	-7.405.833,75	55,17	-7.695.742,28	54,51	-8.646.254,00	54,26
71 : Fonctionnement	-1.282.938,87	10,13	-1.434.593,17	10,69	-1.527.742,62	10,82	-1.784.118,00	11,20
72 : Redistribution	-4.078.019,52	32,19	-4.259.455,92	31,73	-4.586.186,85	32,48	-5.114.310,00	32,09
74 : Facturation Interne	-344.796,00	2,72	-259.343,00	1,93	-278.662,00	1,97	-313.740,00	1,97
77 : Prélèvements	-	0,00	-42.719,87	0,32	-	0,00	-	0,00
7X : Charges Financières	-17.556,91	0,14	-20.550,40	0,15	-30.237,45	0,21	-76.884,00	0,48
Total Général Exploitation	-12.667.711,44		-13.422.496,11		-14.118.571,20		-15.935.306,00	
91 : Investissements	-181.459,79		-185.779,56		-263.317,11		-4.449.225,00	
92 : Dette	-104.729,85		-80.594,94		-92.210,49		-92.861,00	
94 : Facturation Interne	-		-54.861,40		-165.279,95		-	
97 : Prélèvements	-		-500.000,00		-600.000,00		-	
Total Général Investissements	-286.189,64		-821.235,90		-1.120.807,55		-4.542.086,00	
Total Général Dépenses	-12.953.901,08		-14.243.732,01		-15.239.378,75		-20.477.392,00	
Résultat Comptable	640.293,69		26.093,89		-114.624,14			

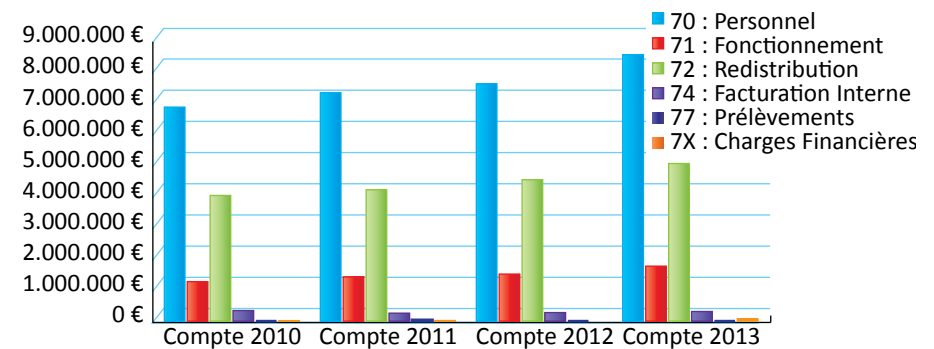
Recettes d'exploitation 2010-2013



Recettes

- 60 Prestations :** Nous retrouvons essentiellement dans cette catégorie les recettes provenant de la facturation des divers services du CPAS.
- 61 Transferts :** Recettes provenant de la récupération auprès de l'Etat des aides octroyées d'une part et d'autre part, de l'intervention forfaitaire de l'Inami pour nos établissements de soins (Maison de Repos et Centre de Soins de Jour « Tournesol »). Les recettes de transfert sont à mettre en lien avec les dépenses de redistribution.

Dépenses d'exploitation 2010-2013



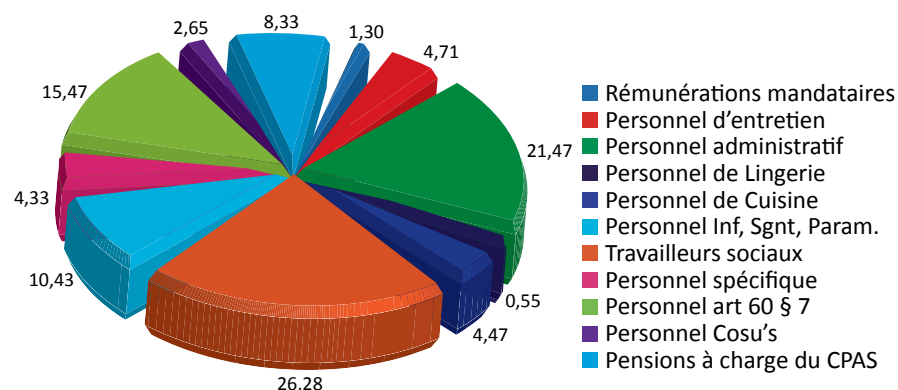
Dépenses

72 : Redistribution : Essentiellement composées des dépenses liées à l'aide sociale.

Les frais de personnel représentent la plus grosse part de nos dépenses d'exploitation (+/- 55 %) ; ceux-ci peuvent être subdivisés de la manière suivante :

	Compte 2009		Compte 2010		Compte 2011		Compte 2012		Budget 2013	
Rémunérations mandataires	-102.068,53 €	1,49%	-96.892,30 €	1,40%	-103.634,52 €	1,40%	-99.777,64 €	1,30%	-119.748,00 €	1,38%
Personnel d'entretien	-328.766,30 €	4,80%	-282.720,40 €	4,07%	-331.054,70 €	4,47%	-362.373,69 €	4,71%	-285.044,00 €	3,30%
Personnel administratif	-1.544.834,96 €	22,56%	-1.511.339,00 €	21,76%	-1.591.415,65 €	21,49%	-1.651.988,71 €	21,47%	-1.887.807,00 €	21,83%
Personnel de Lingerie	-40.152,40 €	0,59%	-38.981,83 €	0,56%	-41.040,46 €	0,55%	-42.569,74 €	0,55%	-42.701,00 €	0,49%
Personnel de Cuisine	-377.663,90 €	5,52%	-334.764,95 €	4,82%	-310.811,43 €	4,20%	-344.338,82 €	4,47%	-301.029,00 €	3,48%
Personnel Inf, Sgnt, Param.	-1.916.037,38 €	27,98%	-2.065.842,19 €	29,75%	-2.050.294,94 €	27,68%	-2.022.524,09 €	26,28%	-2.291.692,00 €	26,51%

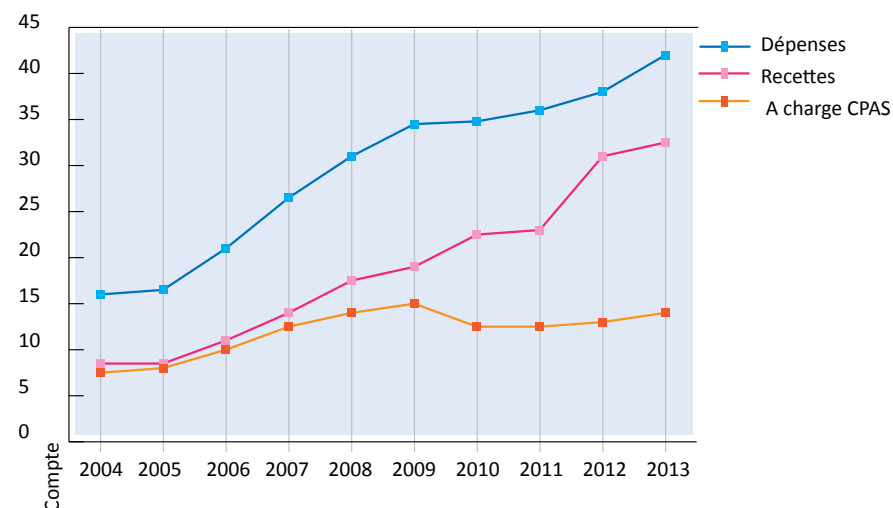
Frais de personnel 2012 (en %)



A la lecture de ce tableau, nous constatons une nette augmentation du personnel engagé dans le cadre de l'art. 60§7. Un quasi doublement en valeur absolue entre 2009 et 2012 (chiffres du compte), traduit la volonté du CPAS d'être actif en matière de réinsertion socio-professionnelle.

En nombre d'équivalent temps plein (ETP), l'évolution du nombre de bénéficiaires du RIS (Revenu d'Intégration Sociale) mis au travail dans le cadre de l'art. 60§7 s'établit comme suit : **37** en 2009, **40** en 2010, **50** en 2011, **55** en 2012 et nous prévoyons l'engagement de **65** ETP en 2013, soit une augmentation de **plus de 75 %** en cinq ans !

L'autre catégorie de personnel qui augmente de manière significative (tant en valeur absolue qu'en pourcentage) est la catégorie des travailleurs sociaux. Le recrutement de personnel suit l'évolution de la courbe des demandes d'aide (voir graphique ci-dessous). En ce qui concerne les autres catégories de travailleurs, nous constatons une relative stabilité au cours des cinq dernières années.



Travailleurs sociaux	-564.473,16 €	8,24%	-642.064,57 €	9,25%	-704.859,08 €	9,52%	-802.738,09 €	10,43%	-927.247,00 €	10,72%
Personnel spécifique	-398.635,72 €	5,82%	-373.979,48 €	5,39%	-349.295,63 €	4,72%	-333.435,45 €	4,33%	-452.206,00 €	5,23%
Personnel art 60 § 7	-666.089,30 €	9,73%	-867.205,33 €	12,49%	-1.050.367,25 €	14,18%	-1.190.814,87 €	15,47%	-1.356.552,00 €	15,69%
Personnel Cosu's	-173.814,14 €	2,54%	-171.254,90 €	2,47%	-184.549,41 €	2,49%	-204.020,03 €	2,65%	-216.909,00 €	2,51%
Pensions à charge du CPAS	-734.533,56 €	10,73%	-559.355,19 €	8,05%	-688.510,68 €	9,30%	-641.161,15 €	8,33%	-765.319,00 €	8,85%
	-6.847.069,35 €		-6.944.400,14 €		-7.405.833,75 €		-7.695.742,28 €		-8.646.254,00 €	

Ces dernières années, nous constatons également une évolution constante des dépenses liées à l'aide sociale. Une partie de ces dépenses, engagées par le CPAS, est récupérable, soit auprès de l'Etat, soit au travers de subsides d'exploitation, soit auprès des intéressés. Le graphique ci-dessous nous montre l'évolution de ces dépenses, la part récupérée et finalement la part qui reste à charge du budget du CPAS au cours de ces dix dernières années.

Nous constatons qu'après avoir connu une très forte hausse entre 2004 et 2009, les dépenses d'aide sociale se sont quelque peu stabilisées au cours des exercices 2009 à 2011 pour repartir à la hausse ces deux dernières années.

Nous constatons également que le montant restant à charge du CPAS ne suit pas la même courbe que celle des dépenses. Cela signifie que les procédures mises en place pour maximiser les récupérations auprès de l'Etat belge portent leur fruit.

Au niveau de la facturation des établissements du CPAS, la rigueur et la ponctualité, nécessaires à la récupération des créances dans les meilleurs délais, sont toujours respectées.

Suite à la désignation en 2010 du bureau d'architecte Arte-Stabo pour la construction de la nouvelle Maison de Repos, les plans définitifs ont été approuvés par le Conseil.

La restructuration du service des Repas à Domicile opérée en 2011 a eu pour résultante la désignation d'un traiteur qui assure depuis le 01 mai 2011 et ce, sept jours sur sept, la livraison de repas chauds au domicile des Berchemois.

Michel Vande Weyer, directeur des services Finances et Achats.

C. Gestion des Ressources Humaines

Objectifs et missions

Traditionnellement, la gestion du personnel consistait en la gestion administrative et la gestion de la paie des travailleurs. Mais aujourd'hui, dans un paysage social changeant et les entreprises devant s'adapter continuellement aux mutations économiques, la gestion du capital humain ne peut plus se résumer à une vision aussi réduite.

Voilà pourquoi aujourd'hui, la fonction Gestion des Ressources Humaines se divise en deux activités qui sont :

- d'une part, la gestion administrative des Ressources Humaines, qui reprend les activités de la gestion du personnel citées précédemment (administration et gestion des paies et des pensions) ;
- d'autre part, le développement des Ressources Humaines, qui met en place les activités liées à la gestion des carrières, la formation, la gestion des compétences, le recrutement, la mobilité, ...

En fait, du point de vue des travailleurs, adopter une démarche Gestion des Ressources Humaines (GRH) au sein de son entreprise, c'est anticiper, prévoir, gérer.

Mais les enjeux d'un tel changement sont aussi à voir du côté de l'organisation puisque, par définition, la Gestion des Ressources Humaines est un ensemble de pratiques du management ayant pour objectif de mobiliser et développer les ressources humaines au sein de l'entreprise pour une plus grande efficacité et efficience de l'organisation.

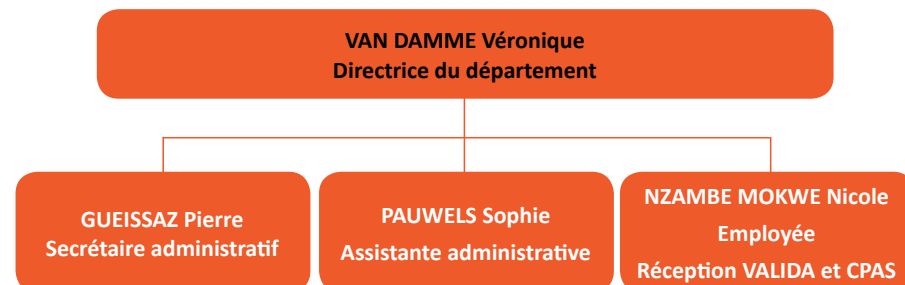
Le capital humain représente pour l'entreprise sa principale richesse.

Le levier de performance d'une entreprise constitue véritablement aujourd'hui ses Ressources Humaines : l'objectif de la GRH est donc de créer de la valeur.

Fonctionnement

Pour atteindre nos objectifs, le département du GRH est composé de trois personnes. Depuis peu, une quatrième personne est rattachée au département pour assurer la réception et l'accueil des patients de VALIDA et des « clients » du CPAS.

Organigramme



Collaborations internes

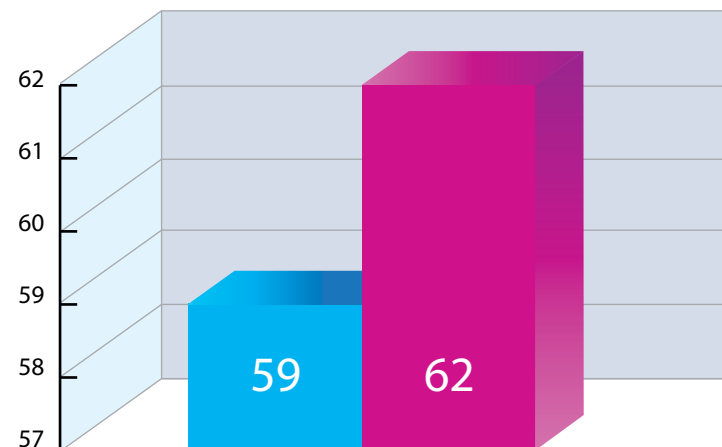
Pour nous épauler, nous pouvons compter sur la collaboration de l'équipe du service ISP en ce qui concerne l'engagement et le suivi du personnel engagé dans le cadre de l'article 60&7.

	Femmes (sans art 60)	Hommes (sans art 60)	Entrées (avec art 60)	Sorties (avec art 60)	Personnel (sans art 60)I	EQTP (sans art 60)
2012	96	25	59 (47 art 60)	64 (50 art 60)	121	110,4
2011	100	20	75 (51 Art 60)	58 (40 Art 60)	120	108,15
2010	100	16	49	45	116	104,6
2009	106	10	63	56	116	100,05

Statistiques générales

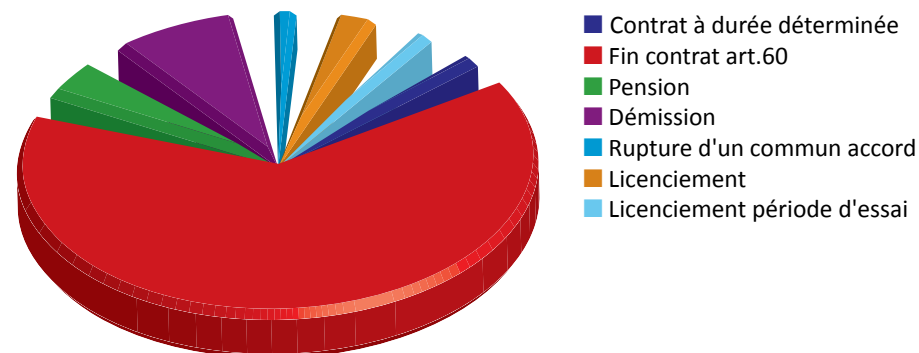
Le tableau ci-dessus nous permet de faire deux constats :

- 1) le volume de l'emploi (hors art 60) est très stable
- 2) la gente masculine représente ¼ de notre personnel



La rotation du personnel reste élevée (59 entrées contre 62 sorties) . Elle est due principalement aux personnes mises au travail dans le cadre de l'article 60&7.

Fin de contrat



Dans 84% des cas, le contrat du membre du personnel prend fin naturellement (CDD ou article 60 ou pension), 7% font l'objet d'un licenciement et 9% ont présenté leur démission.

Réalisations effectuées en 2012

En 2012, l'accent a été mis sur l'importance des entretiens de fonctionnement et d'évaluation tant pour améliorer la motivation des travailleurs que pour atteindre les objectifs globaux du CPAS et améliorer ainsi le fonctionnement général de l'Administration. Cet objectif est un objectif permanent du département GRH car il contribue à la qualité du service rendu au public.

Perspectives 2013

La formation a pour objectif le développement des compétences des collaborateurs pour leur permettre de réaliser au mieux leurs missions.

La clé d'une politique RH intégrée est donc la gestion des compétences.

La gestion des compétences consiste à déterminer, utiliser efficacement, évaluer et développer les connaissances, compétences et attitudes des collaborateurs, de sorte qu'ils contribuent de manière optimale à la réalisation des objectifs du CPAS.

La gestion des compétences ne se limite pas à établir des profils de compétences. Afin de rentabiliser au mieux le capital humain du CPAS, il faut faire des compétences le fil conducteur de l'ensemble de notre politique RH. La gestion des compétences constitue le fondement de nos instruments RH depuis l'embauche jusqu'à la rémunération et aux promotions de nos membres du personnel.

Les résultats d'une bonne gestion des compétences permettent :

- d'avoir les bons collaborateurs employés à la bonne place ;
- des attentes claires de la direction à l'égard des collaborateurs ;
- que nos collaborateurs soient guidés, soutenus et encadrés de manière ciblée en se basant sur leur profil de compétence actuel et souhaité ;
- une politique de formation, de développement et de carrière conforme aux objectifs du CPAS ;
- d'investir dans le développement des compétences clés qui font l'unicité de notre CPAS ;
- d'offrir des perspectives de carrière et des parcours de développement transparents à nos collaborateurs.

Véronique Van Damme, directrice du département GRH.



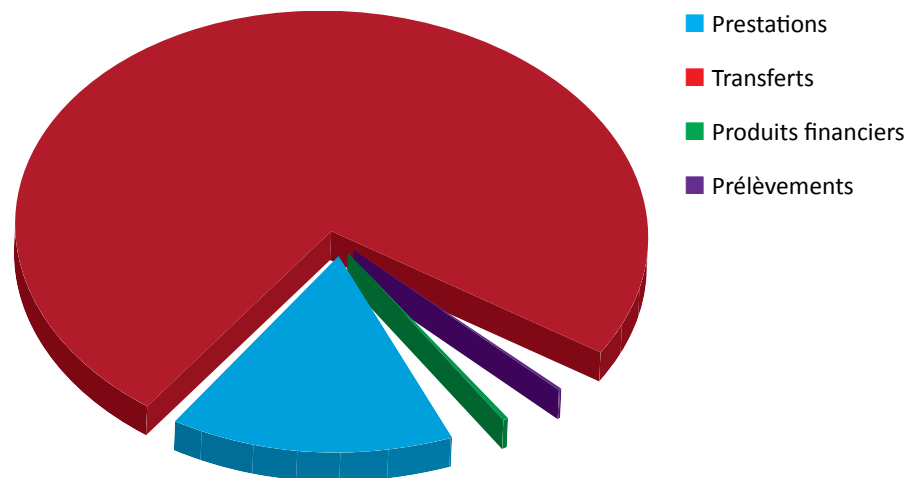
D. Recette

En introduction, voici quelques données financières pour illustrer les activités de notre C.P.A.S.

Les flux de trésorerie représentent annuellement 27,7 millions d'euros pour permettre au C.P.A.S d'exercer ses missions au bénéfice de la population berchemoise.

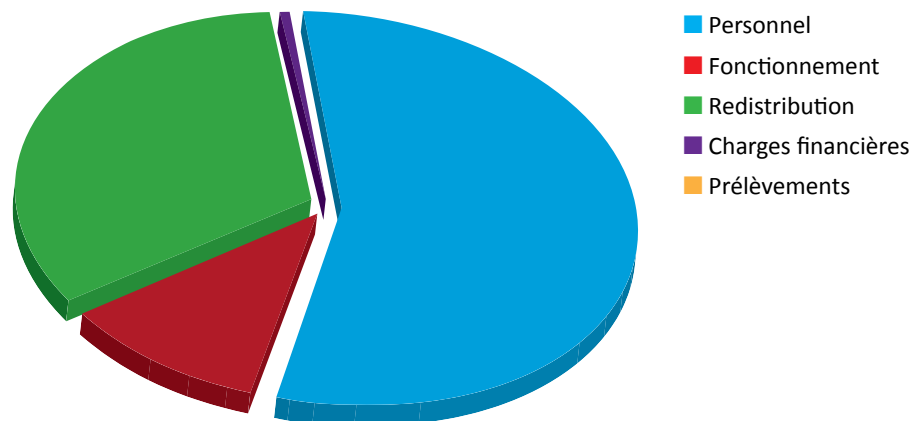
Nos sources principales de financement de nos dépenses sont les suivantes :

	Droits constatés (en EUR)	%
Prestations	2.322.892,95	16,69%
Transferts	11.543.731,32	82,96%
Produits financiers	13.099,46	0,09%
Prélèvements	35.808,98	0,26%
	13.915.532,71	100,00%



Quant à nos dépenses, elles se répartissent de la manière suivante :

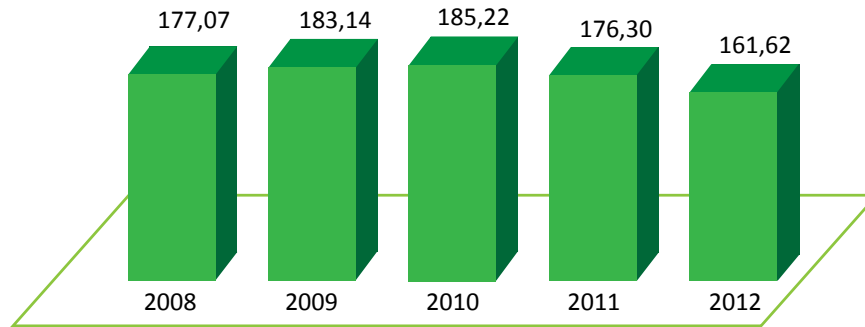
	Engagements déf. (en EUR)	%
Personnel	7.695.742,28	55,61%
Fonctionnement	1.527.742,62	11,04%
Redistribution	4.586.186,85	33,14%
Charges financières	30.237,45	0,22%
Prélèvements	-	0,00%
	13.839.909,20	100,00%



La dotation communale de 3.778.736,89 € permet d'accomplir nos missions sociales. Elle représente pour chaque berchemois une charge annuelle de 161,62 € pour l'exercice 2012.

L'évolution de la charge par habitant à évolué au cours des cinq dernières années de la manière suivante :

Charge par habitant (en EUR)

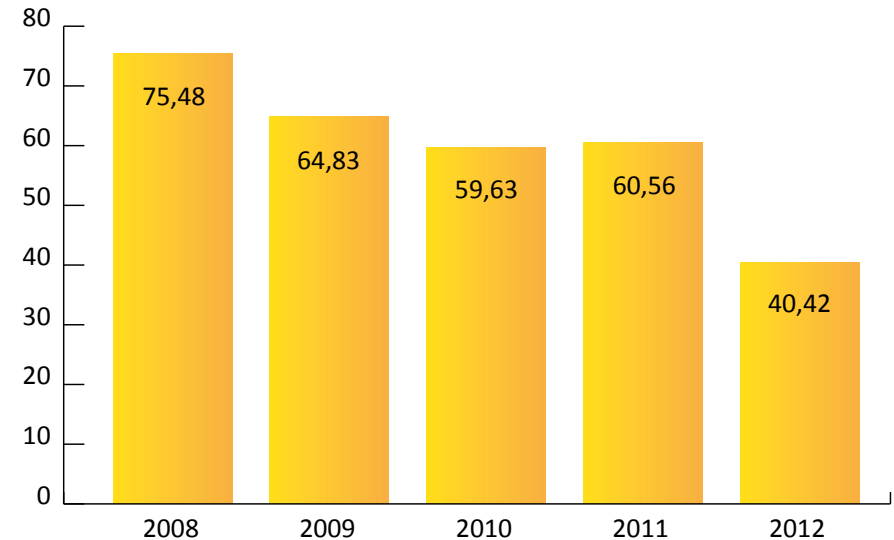


Perspectives 2013

Pour 2013, le service de la recette s'est fixé les objectifs suivants :

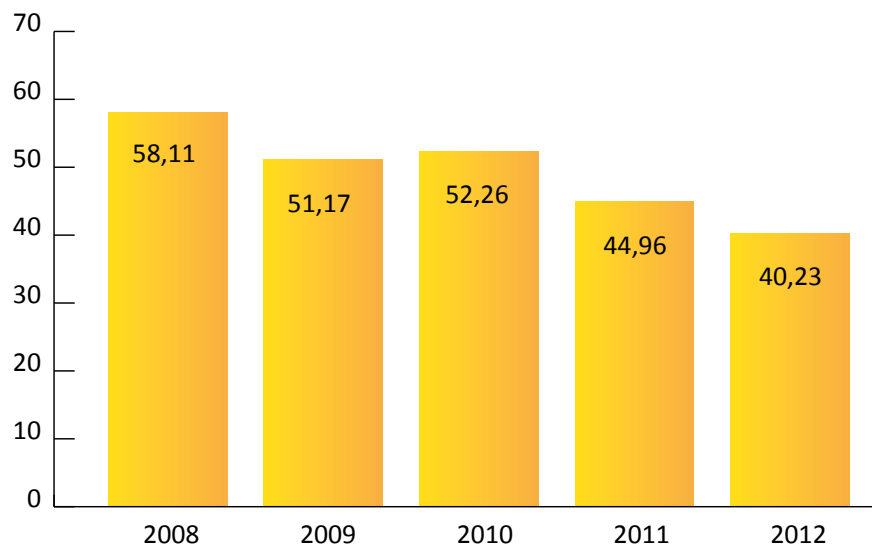
- ▶ Constatant une baisse de moyenne quant aux délais de paiement des interventions des pouvoirs publics, nous mettrons tout en œuvre pour améliorer les récupérations de créances. Ceci tant par rapport aux créances des pouvoirs publics qu'auprès des particuliers.
- ▶ Nous allons fournir des statistiques et tableaux de bord aux conseillers afin de les informer plus efficacement de la gestion financière de notre institution.
- ▶ Coordonner la gestion de trésorerie globale avec l'Administration Communale de Berchem-Sainte-Agathe afin d'éviter les charges financières.

Ratio relatif au délai de paiement des interventions des pouvoirs publics



- ▶ Respecter les délais de paiement des factures des fournisseurs afin d'éviter des intérêts de retard d'une part ou autres pénalités et d'autre part donner une image positive vis-à-vis de l'extérieur.
- ▶ Collaborer efficacement avec les services financiers de l'Administration Communale afin de créer des synergies.
- ▶ Des améliorations dans les programmes informatiques permettront une mise en concordance plus aisée des décisions d'octroi d'aides avec l'exécution de celles-ci.

Ratio relatif au délai de paiement des interventions des fournisseurs.



Constats – Conclusions 2012

Les charges d'intérêts débiteurs ont été évitées, grâce à la gestion de nos flux de trésorerie liés au plus juste avec notre réalité économique. Il est indispensable de garder cette stratégie de gestion. Nous avons même pu enregistrer quelques intérêts créditeurs dus aux placements à court terme.

Le recours à de nouveaux produits et alternatives (cartes prépayées, ouverture de compte aide sociale, garanties locatives en ligne) proposés par les organismes financiers permettent d'accélérer les demandes et de limiter les coûts et les risques.

A partir de janvier 2012, nous avons bénéficié de la gratuité des paiements des rémunérations en première compensation, ce qui implique que tous les membres du personnel,

quel que soit leur banque, reçoivent leur rémunération le jour de l'envoi des fichiers.

Au cours de l'exercice 2012, nous avons continué à affiner les procédures de contrôle tant au niveau des budgets que des flux de trésorerie. Les réunions de suivis budgétaires sont indispensables pour permettre d'adapter nos crédits à l'évolution parfois très fluctuante de nos besoins en fonctions de critères démographiques, sociaux et économiques.

Tant les risques opérationnels que financiers doivent être mieux maîtrisés par l'élaboration de procédures concrètes et respectées de tous.

Chaque directeur de département doit y être associé afin de garantir la cohésion, l'efficacité et la bonne communication des mesures envisagées.

Le service de la recette.







E. Département Recherche & Développement

Objectifs et missions

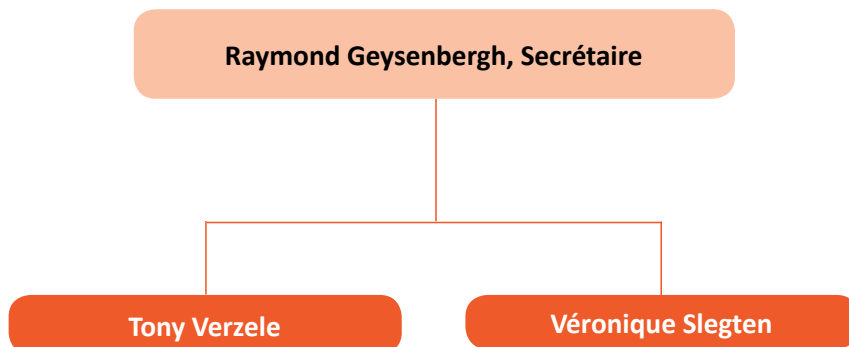
Le département Recherche & Développement a pour but :

- de soutenir les différents services en matière de communication et de développement de projets ;
- de communiquer en interne et à la population berchemoise (résidents, usagers, etc.) sur les services, projets et événements du CPAS et relayer ceux de la commune ;
- d'aider à la transmission des informations de terrain vers la direction (participation) ;
- de faciliter les collaborations entre services ;
- de mettre en place une politique de développement durable au sein du CPAS ;
- de renforcer l'image de notre service public auprès de la population (résidents, usagers, ...) et partenaires.

Fonctionnement

Deux personnes travaillent au sein du département sous l'autorité de Raymond Geysenbergh, Secrétaire du CPAS :

Le responsable communication (temps plein), Tony Verzele
La coordinatrice Agenda 21 (8/10^{ème}), Véronique Slegten



Collaborations internes

Le département Recherche et Développement collabore avec tous les services du CPAS.

Collaborations externes

L'Agenda 21 est soutenu par Bruxelles Environnement, tant au niveau financier qu'au niveau méthodologique.

La Communication collabore avec la coordination sociale, le Centre Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB), le service Communication de la commune, le service Jeunesse et Seniors de la commune, des imprimeurs et ponctuellement avec des mandataires politiques.

1. Agenda 21

Types de tâches

L'Agenda 21 local consiste en :

- L'élaboration du plan d'action Agenda 21 avec la participation des travailleurs, des usagers et des résidents ;
- L'étude sur les besoins et habitudes des usagers du département des affaires sociales ;
- L'organisation de groupes de travail transversaux concernant différentes thématiques allant de la communication interne à la gestion des déchets ;
- L'évaluation annuelle du plan d'actions Agenda 21 ;
- Le développement de projets et rédaction des dossiers de subsides ;
- La mise en place du label écodynamique et suivi des indicateurs environnementaux ;
- Le maintien de la dynamique au sein de l'institution.

Réalisations effectuées en 2012

L'année 2012 a été consacrée à l'élaboration du diagnostic Agenda 21. L'objectif du diagnostic était de mettre en évidence les axes de progrès à investir pour aller vers un développement durable de l'institution.

La première étape a été de rencontrer des différents responsables d'équipe afin de comprendre le fonctionnement des différents services et de répertorier les actions et projets en cours.



La deuxième étape a été de s'informer sur les besoins et attentes des différents publics. Des consultations ont été organisées auprès des résidents de la maison de repos et du centre de

soins de jour, des usagers du département des affaires sociales et des travailleurs. Les différents groupes ont formulé plus de 300 recommandations pour aller vers « un CPAS idéal ».



Enfin, nous avons effectué la synthèse des informations obtenues et défini les axes prioritaires à investir.

En 2013, les différentes recommandations seront traduites en actions à intégrer dans le plan d'actions Agenda 21.

Parallèlement à la récolte des informations utiles à la réalisation du diagnostic, plusieurs projets ont vu le jour en 2012.



- Un audit énergétique pour le centre de services communs ;
- La création d'un logo pour l'Agenda 21 avec l'implication du personnel du CPAS ;
- Un projet de potager bio à vocation de plateforme éducative et de formation d'une personne en réinsertion socioprofessionnelle ;
- Les « midis du potager » avec des rencontres conviviales entre collègues.



■ Un appel à projets « durables » interne qui a notamment donné naissance à des projets tel que :

- ▶ La formation à la fabrication de produits de nettoyage écologique pour les aides-familiales et ménagères du service d'aide à domicile ;
- ▶ L'aménagement de l'accueil du service social et du réfectoire des employés ;
- ▶ La mise en place de bacs potagers et d'un bac à compost au centre de soins de jour.

L'objectif pour 2012 de compléter le diagnostic participatif a été atteint.



Perspectives 2013

L'objectif à atteindre pour fin 2013 est de rédiger et valider le plan d'actions Agenda 21.

Les différentes étapes sont :

- La mise en place de groupes de travail transversaux afin de rédiger une proposition de plan d'actions ;
- Le suivi des actions mises en place à la maison de repos, au centre de soins de jour et au département des affaires sociales suite aux recommandations formulées par les résidents et les usagers ;
- L'élaboration du plan d'actions écodynamique ;
- La validation des actions par la direction.

2. Communication

Types de tâches

La **communication externe** se réalise sur des canaux de communication divers :

- le développement et la mise à jour du site internet du CPAS ;
- la réalisation de publications telles que le rapport d'activités ;
- la publicité des événements du CPAS et de ses établissements et l'aide à leur organisation si nécessaire ;
- les relations avec la presse et les communiqués de presse ;
- la rédaction d'articles du CPAS dans le magazine de la commune (Berchem News) ;
- le développement progressif d'une nouvelle identité visuelle.

En ce qui concerne la **communication interne**, citons par exemple la coordination du journal interne Spotlights, la publicité pour les événements internes, la diffusion de communications diverses, etc. L'objectif est d'informer le personnel du CPAS afin qu'ils restent informés des activités du CPAS et de les impliquer dans les types d'articles. Le but est aussi d'accroître le sentiment d'appartenance des membres du personnel, quelle que soit sa fonction, dans une culture d'entreprise.

Réalisations effectuées en 2012

Divers plans de communication ont été élaborés pour :

- Le lancement de la Bernavette ;
- Le lancement des permanences pour les personnes handicapées ;
- La démarche Agenda 21 du CPAS.




en partenariat avec


Droits des personnes handicapées: Permanences d'information

Chaque 3^e mardi du mois de 9h30 à 11h30

Lieu: CPAS de Berchem-Sainte-Agathe, rez-de-chaussée du site Albert Laurent (centre de revalidation Valida Moranville)
Avenue de Selliers de Moranville 91
1082 Berchem-Sainte-Agathe
Tél. info: 02/482.13.55

Informez sur les droits des personnes handicapées près de chez eux

En partenariat avec le CPAS, le Service Social Personnes Handicapées du SPF Sécurité sociale organise des permanences d'information sur les droits des personnes handicapées. Elles sont ouvertes aux personnes handicapées et à leurs parents, amis, ...

LA BERNAVETTE
VOUS Y CONDUIT ET VOUS RACCOMPAGNE CHEZ VOUS!

Réervations:
Tél: 02/482.13.05 ou 02/482.13.55
bernavette@cpasberchem.irisnet.be



Quelles informations?

L'objectif de ces sessions est d'offrir aux personnes handicapées et à leurs proches, près de chez eux, de l'information claire concernant leurs avantages fiscaux et sociaux :

- allocations de remplacement de revenus
- allocation d'intégration
- allocations familiales majorées pour enfants handicapés
- allocation d'aide aux personnes âgées

Et si vous avez besoin d'aide à domicile ?

Pour rendre votre vie plus facile au quotidien, renseignez-vous dans la foulée sur les possibilités d'aide à domicile du CPAS :

- aide-familiales et aide-ménagères
- livraison de repas à domicile 365 jours par an
- transport adapté pour personnes à mobilité réduite, la Bernavette

Aide à domicile du CPAS: prenez RDV, aussi possible à votre domicile

Lieu : CPAS de Berchem-Sainte-Agathe
Service d'Aide à domicile

Où ? Avenue de Selliers de Moranville 120
1082 Berchem-Sainte-Agathe
M. Piets ou Mme Claes
Tél. : 02/482.13.05 ou 02/482.13.55

Les personnes qui ne sont pas en mesure de se déplacer à la permanence (polyhandicapées, malvoyantes...) peuvent contacter : MANCUSO Valeria - Assistante Sociale - valeria.mancuso@irisnet.be
Centre de Contact: 0900 987 99 (de 8h30 à 13h00) - www.handicap.fgov.be

L'iris Net est un projet de l'association de la Région de Bruxelles-Capitale



Les autres réalisations de 2012 ont été :

- La confection du rapport d'activités de 2011 ;
- La rédaction d'articles du Spotlights et la diffusion de celui-ci en interne et aux pensionnés du CPAS ;
- La rédaction d'articles relatifs au CPAS pour le Berchem News en collaboration avec les services internes et le service Relations Publiques de la commune ;
- La mise à jour du site internet du CPAS (services, jobs, etc.) et la mise en ligne d'actualités ;
- La rédaction et diffusion de communiqués de presse : plans grand froid de janvier et décembre 2012 – inauguration des bacs potagers – cérémonie G. Gillis - partenariat L'Oréal - Été Solidaire ;
- La réalisation de divers supports : affiches Bernavette, affiche module anti-tabac, mises à la pension, dîner de Noël, ... ;
- Le relais de toute communication ou événement important aux valves des pointeuses pour les collègues ne disposant pas d'e-mail ;
- L'envoi de supports de communication (texte, photos) pour le Bal du Bourgmestre ;
- La recherche de sponsors pour la fête de Saint-Nicolas ;
- Prises de vue photo des événements et mise à jour de la photothèque.

Perspectives 2013

Les perspectives en termes de communication sont les suivants :

- Soutenir les nouveaux services en termes de communication (ex. : épicerie sociale) et continuer à communiquer sur les services existants du CPAS (ex. : aide à domicile)
- Renforcer la communication interne (favoriser les collaborations entre services ; « re-descendre » et « remonter » les informations) ;
- Collaborer étroitement avec la coordinatrice Agenda 21, notamment pour l'élaboration du plan d'actions ;
- Produire un dépliant d'information des services et établissements du CPAS pour les publics concernés ;
- Continuer à unifier l'identité visuelle du CPAS au travers de ses publications et avancer sur la création d'une charte graphique.





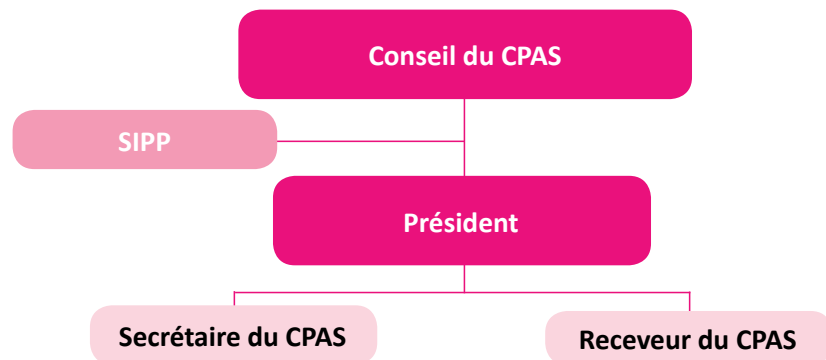
Objectifs – Missions

Le Service Interne de Prévention et de Protection au Travail a pour mission d'assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique déterminées par le système dynamique de gestion des risques visé par l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (loi sur le bien-être au travail).

Le service interne travaille en toute indépendance.

La sécurité et le bien-être du personnel sont les priorités de l'aidée de la Ligne Hiérarchique. Dans une organisation comme la nôtre, chaque personne est un acteur de la prévention.

- Le SIPP doit toujours collaborer avec l'Autorité aidée de la Ligne Hiérarchique afin d'identifier les dangers ;
- Collaboration du SIPP avec SEPP, SECT, SPF ;
- Réaliser le système dynamique de gestion des risques (SDGR) ;
- Etc.



Types de tâches

Tâches consultatives

Comme le dit clairement son nom, le conseiller en prévention a principalement une tâche consultative. Cela vaut tant pour le conseiller en prévention du service interne que pour celui du service externe. Le conseiller en prévention doit collaborer à la politique du bien-être.

sécurité au travail	ergonomie
protection de la santé du travailleur	hygiène du travail
charge psychosociale occasionnée par le travail	embellissement des lieux de travail

Le conseiller en prévention doit donner un avis dans un certain nombre de cas spécifiques :

- Sur tous les projets, mesures ou moyens dont l'employeur envisage l'application et qui pourraient avoir des conséquences sur le bien-être des travailleurs ;
- Sur l'hygiène et la sécurité des lieux de travail des personnes engagées dans le cadre de l'art. 60&7 ;
- Sur l'organisation du lieu de travail et du poste de travail ;
- Sur les facteurs d'ambiance ;
- Sur l'hygiène des lieux de travail ;
- Sur les équipements des lieux de travail et les équipements individuels, etc.

Ces tâches consultatives sont soutenues par des examens fréquents des lieux de travail.

Tâches de contrôle

Le SIPP est chargé d'effectuer lui-même ou faire effectuer des analyses ou des contrôles dans les conditions fixées par la loi. Ces contrôles doivent être effectués par des experts. Ces contrôles sont nécessaires pour vérifier si un appareil ou une installation se trouve encore en bon état et peut fonctionner sans risque.

Tâches de coordination

La coordination est l'une des tâches principales du conseiller en prévention du service interne. Il assure la collaboration avec les services externes, l'élaboration des procédures d'urgence, des mesures de prévention proposées suite à l'analyse de risques, etc.

Tâches administratives

Outre toutes ces tâches portant sur le contenu, le conseiller en prévention doit également se charger de quelques tâches administratives. Il s'agit du travail de secrétariat pour la prévention et la protection au travail et du CCB. Le conseiller en prévention doit établir des rapports mensuels ou des rapports trimestriels. Il réalise également un rapport annuel, les fiches d'accidents du travail. Lors de l'achat, il donne des avis sur le choix des équipements de travail (politique des trois feux verts), etc.

Fonctionnement

Service – personnel

Madame Marie-Rose DE SMET : Conseillère en Prévention Responsable du SIPP Commun CPAS – Commune
Gsm : 0478 693816

Collaborations internes

Dans son rôle de préventeur, le conseiller en prévention est amené à collaborer avec l'ensemble de l'entreprise. Il devra avoir des contacts avec les différents services du CPAS. Il prendra des contacts avec la direction et avec la ligne hiérarchique.

Collaborations externes

Le SIPP collabore avec différents services externes :

- Le SEPP – Service externe de prévention et de protection du travail ;
- Le SECT – Service de contrôle technique ;
- Le laboratoire intercommunal de bactériologie et de chimie alimentaire ;
- Service incendie SIAMU ;
- SPF Bien-être au travail ;
- Monsieur Benoît Remacle, Conseiller en Prévention SIPP Commun CPAS – Commune

Réalisations effectuées en 2012

- Réalisation du dossier gestion des risques ;
- Mise en pratique des exercices d'évacuation ;
- Visites d'entreprises externes employant du personnel ISP ;
- Epaulement permanent des travailleurs du CPAS par le SIPP.

Perspectives 2013

- Construction du nouveau bâtiment

Les missions du conseiller en prévention, dans le cadre de la réalisation du projet de construction de la nouvelle Maison de Repos, sont de mettre tout en œuvre pour accompagner les différents intervenants.

Ces procédures optimisent la sécurité et le bien-être du personnel qui sont les priorités de l'Autorité du CPAS aidée de la Ligne Hiérarchique.

- Favoriser une culture de la « sécurité »

Par le biais de la concertation (CCB), l'Autorité du CPAS souhaite insérer en son sein une meilleure culture de prévention en sensibilisant le personnel aux risques et en informant l'ensemble du personnel sur les réflexes de sécurité inhérents à l'institution et à leur activité.

La santé, l'hygiène, l'environnement et le bien-être des travailleurs sont des droits mais impliquent également des devoirs. Le service interne de prévention et de protection veillera tout au long des prochaines années à faire en sorte que ces droits et ces devoirs constituent une des priorités de chaque individu.

- Collaboration commune - cpas

Le conseiller en prévention du CPAS exécute toutes ces tâches en synergie et en symbiose avec la Commune de Berchem-Sainte-Agathe. Il veille à une amélioration constante de la gestion dynamique des risques.

- Recherche permanente d'amélioration des actions préventives en vue de diminuer le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents de travail.

Février 2012

1. Marché architecture : Attribution de la phase 2 du marché

Il est proposé de commander la deuxième phase du marché d'architecture pour la construction de la nouvelle maison de repos au bureau d'architectes **Arte-Stabo-TV Remylaan, 2 b à 3018 Leuven**.

Le montant de cette deuxième phase s'élève à **179.000 EUR HTVA** (216.590 TVAC) et correspond à 20 % du montant total des honoraires.

2. Transport de résidents pour les animations

■ **Lot 1** : transport en autocar pour les excursions des résidents valides des sections MR et MRS et du service d'aide aux familles:

Autocars Van Aerschot, Hauwaertstraat te 3270 Scherpenheuvel pour le prix de 519,40 EUR TVAC

■ **Lot 2** : transport en autocar pour les excursions des résidents des sections MR et MRS à mobilité réduite (autocar avec élévateur):

Hendrickx Autocars, Perksesteenweg 35 à 1820 Melsbroek pour le prix de 624,00 EUR TVAC

■ **Lot 3** : transport en autocar pour le transport des résidents des sections MR et MRS vers les animations dans la région bruxelloise:

Cars Renard, Chée de Gand 1254 à 1082 Bruxelles pour le prix de 183,38 EUR TVAC

Mars 2012

3. Marché pour la livraison des repas à domicile

Le marché est attribué à : **Traiteur Ronny, Bellestraat 206 à 1790 Affligem**

Au prix de **5,55 EUR** par repas TVAC

4. Marché pour le transport des personnes à mobilité réduite.

Le marché est attribué à la société **Solution Mobilité, Bld Anspach 1 à 1000 Bruxelles** au prix de **4,04 EUR TVAC** par kilomètre parcouru.

5. Marchés alimentaires 2012

■ Lot 1 - Viande :

Meco
Leegaarsdyk 4
8400 Oostende

■ Lot 2 - Volaille :

Meco
Leegaarsdyk 4
8400 Oostende

■ Lot 3 - Charcuterie :

Walravens
Rue Uyttenhove 80
1090 Bruxelles

■ Lot 4 - Poisson :

Marine Harvest Pieters
Kolvestraat 4
8400 Brugge

■ Lot 5 - Café :

Café Liegeois
Rue de la Technologie 41
1082 Bruxelles

■ Lot 6 - Bière et eau de table :

Brouwerij Roman
Hauwaart 105
9700 Oudenaarde

■ Lot 7 - Lait, yaourt et fromages :

Lobet
Rue Ulens 68
1080 Bruxelles

■ Lot 8 - Pain et pâtisserie :

Panifex
Nieuwstraat 17-19
9402 Meerbeke

■ Lot 9 - Fruits et légumes :

Vanderzypen
Broekooi 103
1730 Asse

Avril 2012

6. Certificat de performance énergétique des bâtiments

Le marché est attribué à la société **Ibam, Place du Champ de Mars 5 à 1050 Bruxelles** aux conditions émises dans l'offre, à **savoir 900,00 EUR HTVA**

Juin 2012

7. Marché pour l'acquisition de matériel de jardinage

Le marché est attribué à la société **Vanhie, Vilvoordsesteenweg 172 à 1860 Meise** au prix de **7.820,96 EUR TVAC**.

Août 2012

8. Marché pour la désignation d'un expert PEB pour la construction de la Nouvelle Maison de Repos

Le marché est attribué à la société Creatuur, Liezele Dorp 50 à 2870 Puurs aux conditions émises dans l'offre, à savoir 54.428,83 EUR TVAC.

9. Marché pour la désignation d'un coordinateur sécurité pour la construction de la Nouvelle Maison de Repos

Le marché est attribué à la société Abesco, Esperanto-laan 13 bus 13 à 3300 Tienen aux conditions émises dans l'offre, à savoir 12.947,00 EUR TVAC

Octobre 2012

10. Marchés des Assurances

Les marchés sont attribués de la façon suivante :

- **Lot 1A** – assurance incendie risques simples à **Axa Belgium**, bld du Souverain, 25 à 1170 Bruxelles
- **Lot 1B** – assurance perte d'exploitation home Val des fleurs CPAS à **Axa Belgium**, bld du Souverain, 25 à 1170 Bruxelles
- **Lot 2** – Assurance tous risques électroniques à **Axa Belgium**, bld du Souverain, 25 à 1170 Bruxelles
- **Lot 3** – Vol transport et séjour de fonds à **Ethias**, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège
- **Lot 4** – Assurance tous risques instruments de musique

à **Axa Belgium**, Bld du Souverain, 25 à 1170 Bruxelles

- **Lot 5** – Assurance tous risques œuvres d'art à **Ethias**, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège
- **Lot 6** – Assurance des véhicules de la commune à **Ethias**, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège
- **Lot 7** – Assurance omnium missions pour la commune à **Ethias**, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège
- **Lot 8** – Assurance véhicules du CPAS à **Ethias**, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège
- **Lot 9** – Assurance omnium missions pour le CPAS à **Ethias**, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège

Novembre 2012

11. Acquisition de matériel informatique via la convention d'assistance technique du CIRB

Le matériel à acquérir est le suivant :

Matériel informatique pour le service Comptabilité : 4 PC + 4 écrans + 4 licences Office 2010 Pro Plus OLP GOV + 4 Office Multi Lang Pack 2010 OLP GOVT : 4.279,72 EUR HTVA

Matériel informatique pour le service Social et Agenda 21 : 5 PC + 5 écrans + 4 imprimantes laser noir et blanc : 4.277,81 EUR HTVA

Licences : 5 licences Office 2010 Pro Plus OLP GOV + 5 Office Multi Lang Pack 2010 OLP GOVT : 2.148 EUR HTVA

Matériel informatique pour la Maison de Repos : 1 PC + 1 écran + 1 licence Office 2010 Pro PLUS OLP GOV + 1 Pack Office Multi Lang 2010 OLP GOVT + 1 imprimante laser noir et blanc : 1.328,01 EUR HTVA

12. Agenda 21 : Marché de consultance

Le marché est attribué au prestataire suivant « **Diane Grossot (Debuut scl)** », rue d'Alost 7-11 à 1000 Bruxelles au prix de 11.931,69 EUR TVAC

Décembre 2012

13. Marché acquisition mobilier

- **Lot 1** : Acquisition de 11 chaises de bureau à la société **Bedimo**, rue de l'Inquisition 31 à 1000 Bruxelles pour un montant de 3.034,68 EUR TVAC
- **Lot 2** : Acquisition de 3 armoires de bureaux métalliques à la société **Bedimo**, rue de l'Inquisition 31 à 1000 Bruxelles pour un montant de 1.056,33 EUR TVAC
- **Lot 3** : Acquisition d'1 bureau avec extension à la société **Bedimo**, rue de l'Inquisition 31 à 1000 Bruxelles pour un montant de 556,60 EUR TVAC
- **Lot 4** : Acquisition de 7 caissons mobiles à la société **Bedimo**, rue de l'Inquisition 31 à 1000 Bruxelles pour un montant de 1.575,42 EUR TVAC
- **Lot 5** : Acquisition de 15 chaises de salle d'attente à la société **@Hocs**, rue St Denis 159 à 1190 Bruxelles pour un montant de 1.306,88 EUR TVAC
- **Lot 6** : Acquisition de 8 chaises de salle de réunion à la société **@Hocs**, rue St Denis 159 à 1190 Bruxelles pour un montant de 1.634,71 EUR TVAC
- **Lot 7** : Acquisition d'une table de réunion à la société **Bedimo**, rue de l'Inquisition 31 à 1000 Bruxelles pour un montant de 348,48 EUR TVAC

14. Marché public pour la location et l'assistance d'une application destinée à organiser les temps de travail en Maison de Repos

PEPS = Plan d'Exécution et de Planification des Services
Société Vitelio - 1420 Braine l'Alleud

Coût :

- La mise en œuvre : 3 jours : 2.100 EUR HTVA
- Redevance annuelle pour l'utilisation du logiciel : 1.575 EUR HTVA (105 résidents - +/- 15 euros par résident par an)

15. Acquisition de mobilier et matériel de soins

- **Lot 1** : Acquisition de 5 fauteuils gériatriques - non attribués vu que les offres ne correspondent pas aux besoins exprimés dans le cahier des charges
- **Lot 2** : Acquisition de 20 tables à roulettes – à la société Haelvoet, L.Bekaertsstraat 8 à 8770 Ingelmunster pour le montant de 4.212,01 EUR TVAC
- **Lot 3** : Acquisition de 10 perroquets à la société Moments Furniture, Deefakkerstraat 2à 8770 Ingelmunster pour le montant de 931,70 EUR TVAC
- **Lot 4** : Acquisition de 1 soulève-personnes de type passif avec balance - Arjo Huntleigh, Evenbroekveld, 16 à 9420 Erpe-Mere pour le montant de 7.262,49 EUR TVAC
- **Lot 5** : Acquisition d'un soulève-personnes de type actif à Arjo Huntleigh, Evenbroekveld, 16 à 9420 Erpe-Mere pour le montant de 4.312,33 EUR TVAC

■ **Lot 6** : Acquisition de 1 lave-pannes – Arjo Huntleigh, Evenbroekveld, 16 à 9420 Erpe-Mere pour le montant de 6.045,69 EUR TVAC

■ **Lot 7** : Acquisition de 1 siège pour douche sur roulettes à Arjo Huntleigh, Evenbroekveld, 16 à 9420 Erpe-Mere pour le montant de 5.748,03 EUR TVAC

■ **Lot 8** : Acquisition de 1 appareil pour drainage lymphatique à ArseusMedical, Textielstraat 24 à 8790 Waregem pour le montant de 762,59 EUR TVAC

■ **Lot 9** : Acquisition de 1 appareil stimulation électrique à ArseusMedical, Textielstraat 24 à 8790 Waregem pour le montant de 179,08 EUR TVAC

■ **Lot 10** : Acquisition de d'un matelas anti-escarres à Arjo Huntleigh, Evenbroekveld, 16 à 9420 Erpe-Mere pour le montant de 1.098,91 EUR TVAC

■ **Lot 14** : Acquisition de 2 oxymètres à WM Supplies, Kortrijksestraat 30 à 8520 Kuurne pour le montant de 202,26 EUR TVAC





C.P.A.S. de Berchem-Sainte-Agathe
Avenue du Roi Albert, 88
1082 Berchem-Sainte-Agathe
Tél. : 02/482.13.27
Fax : 02/469.22.94
www.cpasberchem.be
