

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2011



1. Préface	9		
2. Généralités	11		
2.1. Structure décisionnelle du CPAS	11		
2.1.1. Conseil de l'Action Sociale	12		
2.1.2. Le Bureau Permanent	13		
2.1.3. Les Comités spéciaux	13		
2.1.3.1. Le Comité Spécial du Service Social	13		
2.1.3.2. Le Comité Spécial de la Maison de Repos	13		
2.1.3.3. Chapitre 12 Valida	13		
2.2. Structure administrative du CPAS	14		
2.2.1. Secrétaire	14		
2.2.2. Receveur	14		
2.2.3. Services placés sous l'autorité du Secrétaire	14		
3. Champs d'action	17		
4. Département des Affaires Sociales	21		
4.1. Insertion socio-professionnelle	21		
4.2. Banque alimentaire	23		
4.3. Prévention en matière de surendettement	24		
4.4. Agenda 21	24		
4.5. Perspectives 2012	26		
5. La maison de repos (et de soins) «Val des Fleurs» et le Centre de Soins de Jour «Tournesol»	29		
5.1. Introduction	29		
5.2. La maison de repos (et de soins)	29		
5.2.1. Fonctionnement en chiffres	29		
5.2.2. L'encadrement du personnel	30		
5.2.3. Le projet de vie à la maison de repos et de soins	31		
5.2.4. Activités et animations	31		
5.2.5. Le projet de construction de la nouvelle maison de repos	31		
5.2.6. Les perspectives	31		
5.3. Le centre de soins de jour	32		
5.3.1. Fonctionnement en chiffres	32		
5.3.2. L'encadrement du personnel	33		
5.3.3. Le projet de vie	33		
5.3.4. Perspectives	33		
6. La gestion des ressources humaines	35		
6.1. Missions de la GRH	35		
		6.2. Statistiques générales	35
		6.3. Politique de formation	35
		6.4. Entretien d'évaluation	36
		6.5. Perspectives 2012	36
		7. Département des finances et achats	39
		7.1. Année 2011	39
		7.1.1. Missions du service des finances	39
		7.1.2. Organisation du services des finances	39
		7.1.2.1. Personnel	39
		7.2. Fonctionnement	40
		7.2.1. Comptabilité des dépenses engagées	40
		7.2.1.1. Engagement des dépenses	40
		7.2.1.2. Mandats de paiement	40
		7.2.2. Processus budgétaire	40
		7.2.2.1. Avant-projet de budget et de modifications budgétaires	40
		7.2.2.2. Contrôle budgétaire	40
		8. Service de la Recette	47
		9. Secrétariat	51
		9.1. Localisation	51
		9.2. Tâches	51
		9.2.1. Secrétariat général	51
		9.2.2. Communication interne et externe	52
		9.2.2.1. Communication interne	52
		9.2.2.2. Communication externe	52
		9.3. Objectifs	53
		9.3.1. Bilinguisme	53
		9.3.2. Le développement d'un plan de communication	53
		9.3.3. La distribution et le recueil de magazines et publications – bibliothèque	53
		10. SIPP	55
		10.1. Tâches consultatives	55
		10.2. Collaboration	55
		10.3. Tâches de contrôle	55
		10.4. Tâches de coordination	55
		10.5. Tâches administratives	55
		10.6. Objectifs et défis fixés pour 2012	56
		Annexe : liste des marchés publics passés en 2011	59

Les événements qui ont marqué l'année 2011

Le CPAS signe la charte d'Aalborg, premier pas vers son agenda 21 local

En signant cette charte le 3 mars 2011, le CPAS s'engage moralement à établir un agenda 21 local en suivant un certain nombre d'orientations et de principes. L'adhésion à cette charte est un acte volontaire et une importante initiative pour le développement durable, en particulier dans notre commune. Plus d'infos sur l'Agenda 21 **en page 24**



"Carrefours des Générations" : GENERATIONS EN FETE!

Une vingtaine d'associations se sont réunies afin d'encourager les Berchemois de tout âge à se rencontrer et à partager leurs expériences. "Carrefours des Générations" est dédié au rapprochement entre les différentes générations. Pour cette 2^e édition, le Service Seniors et Jeunesse de la commune ont choisi notre maison de repos pour y organiser ces rencontres intergénérationnelles. Plus d'infos **en page 31**



Mars

Avril

Mai

Juin

Juillet

La sécurité de nos résidents n'a pas de prix !

De mars à septembre 2011, des travaux de grande envergure ont été exécutés à la maison de repos 'Val des Fleurs'. Ceux-ci ont eu comme objectif de renforcer la prévention des risques d'incendies et de renforcer sensiblement la sécurité et la protection des résidents.



Stage « Eco-mômes » : synergie locale et culturelle

Grâce au partenariat entre le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe et la bibliothèque communale, dix enfants de 6 à 12 ans ont pu bénéficier d'un stage 'nature' du 11 au 15 avril. Ils ont ainsi participé à diverses activités orientées vers la découverte de la nature et de ses bienfaits.



Création du potager 'bio'

Dans le cadre de son programme 'Agenda 21' en faveur du développement durable, le CPAS a passé une convention avec l'IBGE en vue de disposer d'une parcelle au jardin du Vieux Poirier. Objectif : la création d'un potager biologique à caractère social. Le projet a démarré le 15 juin avec les premières semences réalisées par une personne en réinsertion sociale au CPAS. Ce projet est également le premier porté par la coordinatrice de l'Agenda 21, récemment engagée. Plus d'infos **en page 24**





Nos résidents s'oxygènent à Blankenberge

Les résidents de la maison de repos sont partis en excursion à la mer pour se recharger les batteries sous un ciel ensoleillé. Plus d'infos sur les animations à la maison de repos **en page 31**



Fêtes de Noël chaleureuses au CPAS

Les festivités de Noël à Berchem-Sainte-Agathe ont, cette année encore, rencontré un franc succès ! Les « petits » marchés de Noël du CPAS ont fait le plein : ils ont permis à toute la population berchemoise et à nos collaborateurs, usagers et résidents de profiter d'une atmosphère conviviale et chaleureuse.

Ouverture d'une banque alimentaire

Le CPAS lance une banque alimentaire à destination d'usagers du Centre et détenteurs d'un dossier social. Ceux-ci peuvent se procurer des colis alimentaires composés de paëlla, riz, lait, pâte à tartiner, etc. Plus d'infos **en page 23**



La maison de repos a mis les plats dans les grands pour le 105e anniversaire de Mme Marie-Alice De Backer. Notre doyenne a fêté ses 105 ans au « Val des Fleurs », preuve que l'on peut y vivre longtemps et heureux !



Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

1^{ère} édition du « midi du potager » au potager 'bio', sur le site du 'Vieux Poirier'. Initiée par l'Agenda 21, les 'midis du potager' permettent au personnel du CPAS de se retrouver mensuellement autour d'un déjeuner, de façon informelle.



La cellule énergie et la cellule 21 nouvellement créée ont tenu un stand le lundi 5 septembre au marché annuel de la commune où elles se sont tenues prêtes à renseigner les Berchemois. Les cellules leur ont notamment expliqué comment économiser concrètement sur leur facture énergétique.

Dîner de la Sainte-Flore pour les résidents de la maison de repos et leur famille

Le dîner gastronomique dominical de la Sainte-Flore, patronne de notre maison de repos Val des Fleurs, fut un réel succès. Les résidents de la maison de repos et leur famille, accueillis le 25/09 dans la Salle des Fêtes de la maison communale, ont pu déguster un menu à la hauteur de leurs espérances et profiter d'une ambiance musicale au top.

Vel'PAS : la petite reine de la mobilité durable pour les visites à domicile

Dans le cadre de notre 'Agenda 21' en faveur du développement durable, le CPAS a acquis deux vélos pliables pour ses visites à domicile et autres déplacements professionnels, les assistants sociaux pouvant désormais se rendre à vélo chez les usagers. Il s'agit là d'un moyen de transport économique et éco-citoyen pour notre centre, moins onéreux et polluant que la voiture ou les transports publics.



Le Mot du Président



« Le travail social, cela ne s'improvise pas », comme le rappelle ce slogan utilisé en son temps par une école de formation sociale de renom.

Il n'y a en effet aucune improvisation possible dès lors que, se trouvant au centre de leurs préoccupations, l'Humain - dans ses dimensions les plus profondes - devient le défi quotidien de plus de 160 collaborateurs de notre CPAS.

Au Service Social comme à la Maison de Repos, au Centre de Soins de Jour comme au service d'Aide à Domicile, au Service d'Insertion Professionnelle comme au Guichet Energie, à la direction, comme dans les services administratifs, ce sont avant tout des personnes qui ont choisi d'engager leur force, leur motivation et surtout leurs compétences au service de notre collectivité locale et plus particulièrement au service des plus fragiles de celle-ci.

Il est donc normal que ce rapport d'activités leur soit dédié !

Destiné avant tout à partager - au nom de la transparence démocratique - l'information avec le public, ce rapport est d'abord le résultat et l'exposé d'un cycle d'activités du CPAS.

Il est aussi la traduction d'une volonté politique exercée par un Conseil de 11 membres dont l'engagement a été total à l'égard des missions légales qui lui sont imparties.

Tout en remerciant les uns et les autres, j'invite donc le lecteur à parcourir ce rapport en lui rappelant que le travail social accompli par notre institution relève avant toute chose d'une mission indispensable à notre communauté puisqu'elle consacre une valeur humaine inaliénable: la nécessaire SOLIDARITE entre tous nos concitoyens !

Vivons donc Solidaires !

J.-F. CULOT
Président.



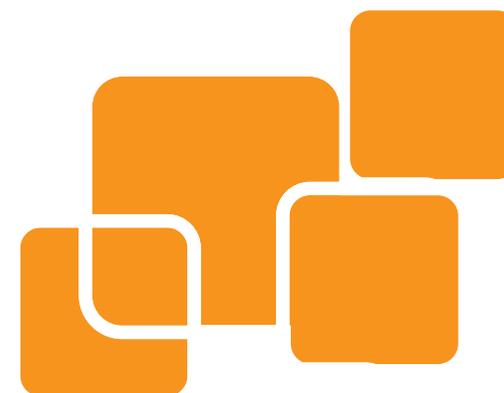
1. Préface

Cher lecteur,

Nous vous présentons ci-après le rapport d'activités de l'année 2011.

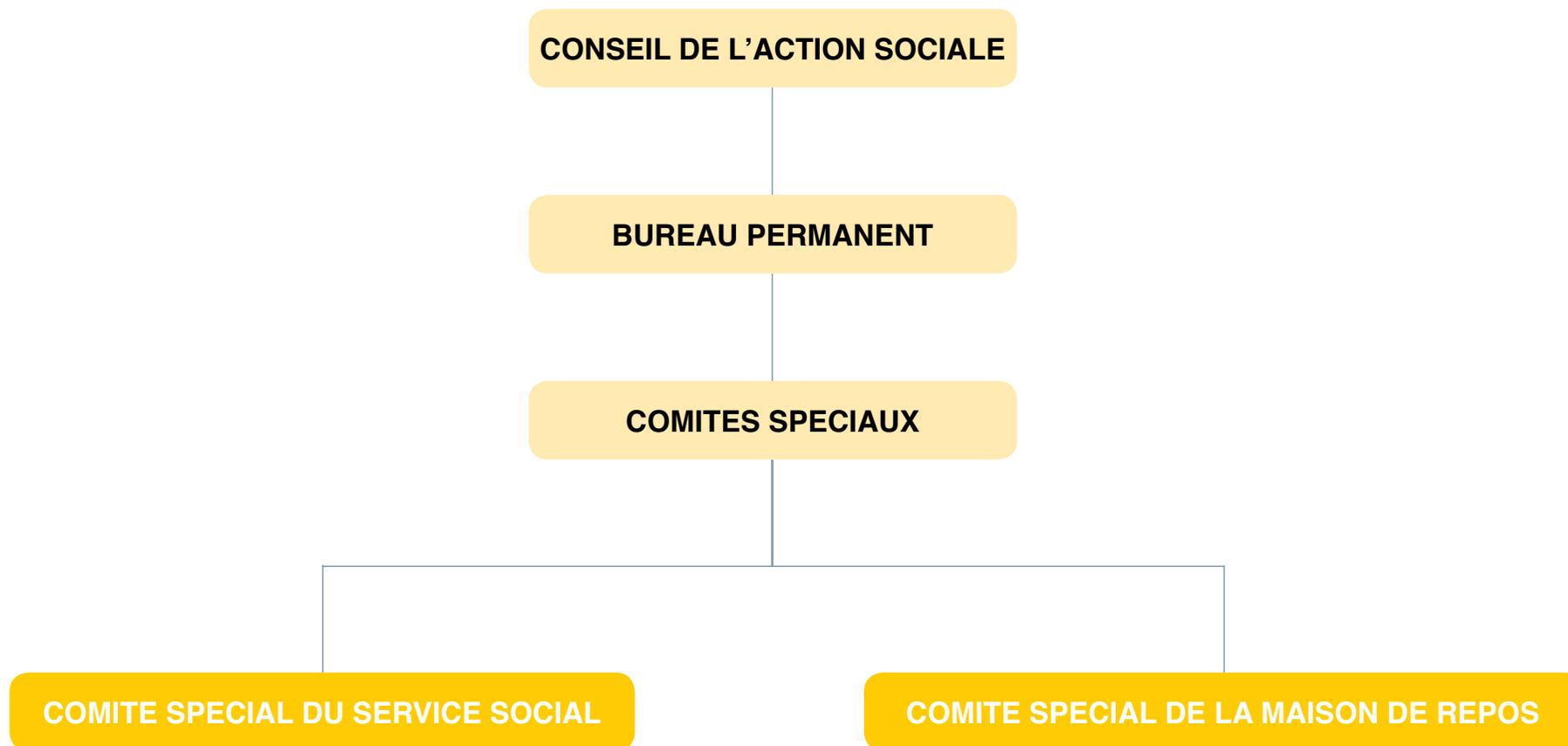
Il contient une sélection des efforts réalisés au jour le jour par nos collaborateurs afin d'offrir à la population berchemoise un niveau de services de qualité. Le CPAS investit avec tout son enthousiasme dans les personnes, les projets, les infrastructures afin de réagir promptement et de donner une réponse adaptée aux demandeurs d'aide qui formulent des requêtes des plus diverses et changeantes au cours du temps. Le CPAS s'adapte sans cesse aux nouvelles tendances de la société avec une attention particulière sur la durabilité, la diversité, la formation et la qualité.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la lecture de ce rapport d'activités.



2. Généralités

2.1. Structure décisionnelle du CPAS



2.1.1. Conseil de l'Action Sociale

Le CPAS est administré par le Conseil de l'Action Sociale.

Le Conseil régit tout ce qui est de la compétence du Centre Public d'Action Sociale, à moins que la loi n'en dispose autrement (article 24 de la loi organique).

Le Conseil de l'Action Sociale du CPAS de Berchem-Ste-Agathe est composé de 11 membres (Président et 10 conseillers) et se réunit 1 fois par mois. Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président (il faut noter que le Bourgmestre peut, avec voix consultative, assister aux réunions du Conseil et peut, s'il le souhaite, les présider).

Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion. Il s'agit du Bureau Permanent, des Comités spéciaux (Comité Spécial du Service Social, Comité Spécial de la Maison de Repos)

Membres :

Président : Jean-François CULOT

Conseillers : André BEECKMAN
Auguste AERNAUDTS
Pierre TEMPELHOF
André DILLENS
Ndongo DIOP
Henri LIMBORG
Patrick ISSENGHE
Anne VAN DEN BOSSCHE
Françoise VAN EYCKEN
Anne Marie STROOBANTS



Rôle et prérogatives du Président

Le Président du Conseil de l'Action Sociale dirige les activités du centre.

Il veille à l'instruction préalable des affaires qui sont soumises au Conseil, au Bureau Permanent et aux Comités spéciaux. Le Président est d'ailleurs de droit, et avec voix délibérative, Président du Bureau Permanent et des Comités spéciaux.

C'est le Président qui convoque les réunions et en arrête l'ordre du jour.

Il est chargé de l'exécution des décisions du Conseil, du Bureau Permanent et des Comités spéciaux. Les décisions prises par le Bureau Permanent et par les Comités spéciaux sont portés à la connaissance du Conseil de l'Action Sociale.

Le Président représente le Centre Public d'Action Sociale dans les actes judiciaires et extrajudiciaires.

2.1.2. Le Bureau Permanent

Le Bureau Permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes. Le Bureau Permanent se réunit autant de fois que les matières l'exigent et au moins une fois par mois.

Il est également compétent par délégation du Conseil pour d'autres matières et reprises dans le Règlement d'Ordre Intérieur, comme par exemple l'ordonnancement des mandats, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action Sociale. Le Bureau Permanent du CPAS de Berchem-Ste-Agathe est composé du Président et de trois membres du Conseil :

Président : Jean-François CULOT

Membres : André BEECKMAN
Anne VAN DEN BOSSCHE
Pierre TEMPELHOF

2.1.3. Les Comités spéciaux

Le Conseil de l'Action Sociale peut constituer en son sein des Comités spéciaux auxquels il peut déléguer des attributions bien définies. Toutefois, aucun Comité spécial ne peut être constitué tant qu'un Comité Spécial du Service social n'est pas créé (article 27§1 de la loi organique).

2.1.3.1. Le Comité Spécial du Service Social

Le Comité Spécial du Service Social est chargé d'accorder l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60 de la loi organique et par la loi concernant le droit à l'intégration sociale. Il est composé du Président et de trois membres :

Président : Jean-François CULOT

Membres : Anne VAN DEN BOSSCHE
Françoise VAN EYCKEN
Henri LIMBORG

Ce comité se réunit **toutes les semaines** en présence de la direction du département des affaires sociales, éventuellement des coordinateurs. Chaque assistant social présente ses enquêtes sociales aux membres de ce comité avant la prise de décision. Dans le cadre de la loi sur le revenu d'intégration sociale, chaque usager a également l'opportunité de se faire entendre lors d'une audition.

2.1.3.2. Le Comité Spécial de la Maison de Repos

Ce comité se réunit **tous les mois** en fonction d'un agenda et est principalement compétent pour les admissions de la maison de repos, la politique de gestion mise en place et l'organisation des différentes activités. Le Comité formule des propositions et recommandations au Conseil de l'Action Sociale dans les matières liées aux prix de l'hébergement et à l'intervention des débiteurs alimentaires.

Le Comité est composé du Président et de trois membres.

Président : Jean-François CULOT

Membres : André DILLENS
Ndongo DIOP
Patrick ISSENGHE

Le Président est assisté dans ses fonctions par deux fonctionnaires légaux dont les responsabilités sont fixées par la loi.

Il s'agit du :

2.1.3.3. Chapitre XII Valida

Un centre public d'action sociale peut, pour réaliser une des tâches confiées aux centres par la loi organique des CPAS, former une association avec une personne morale sans but lucratif. C'est ainsi qu'a été constitué l'entité chapitre XII Valida. Le CPAS y est représenté dans le conseil d'administration et l'assemblée générale.

2.2. Structure administrative du CPAS

2.2.1. Secrétaire : Raymond GEYSENBERGH

Il dirige l'administration, est le Chef du personnel et est responsable de la comptabilité des droits constatés et des dépenses engagées.

Il assiste directement le Président lors des Conseils et Comités et est chargé de la rédaction des procès-verbaux des réunions. Il rappelle le cas échéant les règles de droit applicables, mentionne les éléments de fait dont il a connaissance et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions.

Le Secrétaire élabore l'avant-projet de budget.

2.2.2. Receveur : Claude VANDENABBELEN

Il est le responsable du Service de la Recette. Il est chargé sous sa seule responsabilité d'effectuer les recettes du CPAS et d'acquitter sur mandats réguliers les dépenses ordonnancées jusqu'à concurrence soit du montant de chaque article du budget, soit d'un crédit spécial ou provisoire ou du montant des crédits transférés.

Il établit le compte de gestion annuel.

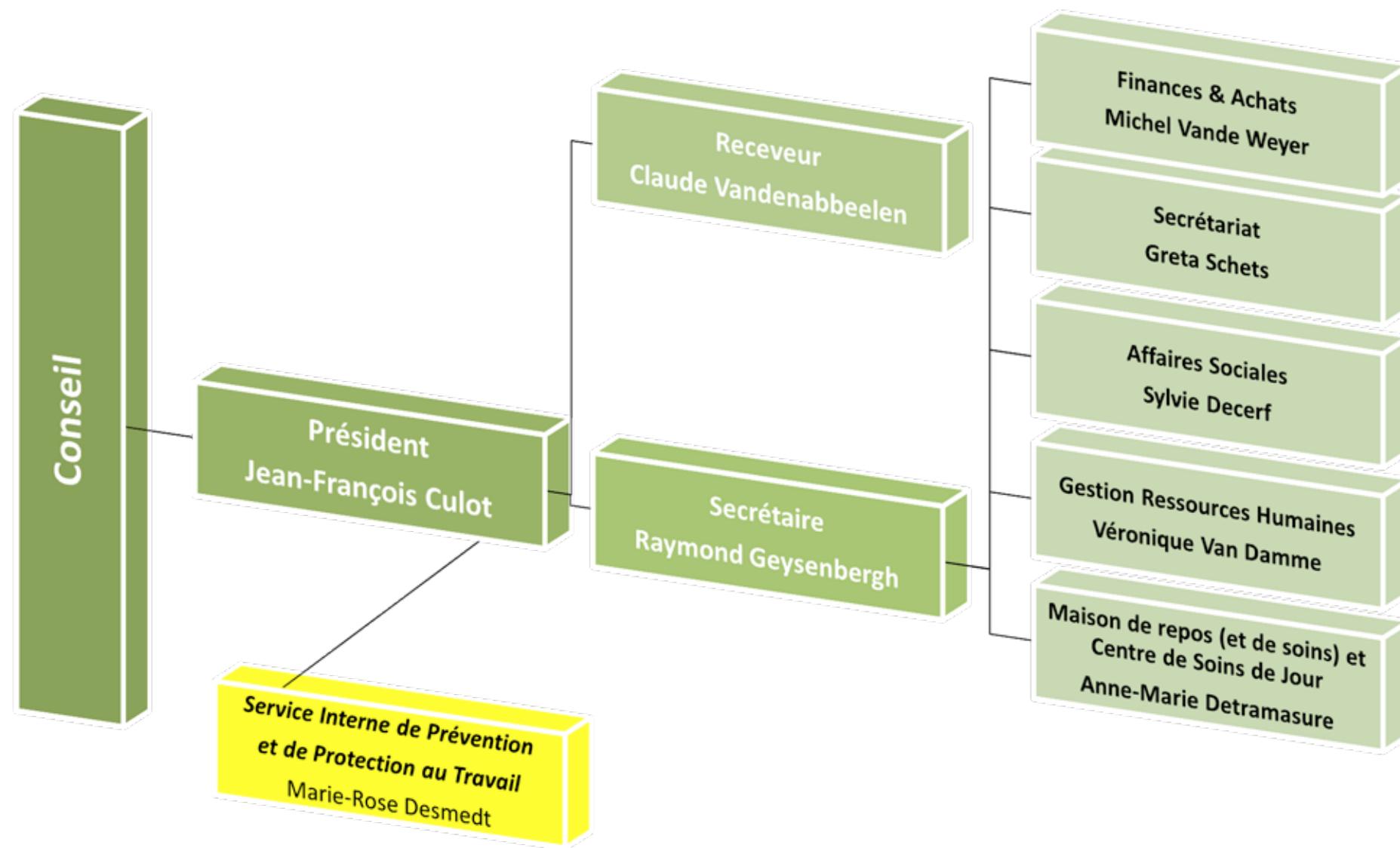
Il lui est imposé par la loi de fournir un cautionnement en garantie de sa fonction, et ce avant son entrée en fonction.

Tous les membres du Conseil ainsi que le Président, le Secrétaire et le Receveur, prêtent serment.

2.2.3. Services placés sous l'autorité du Secrétaire

Les organes de gestion mentionnés ci-avant sont aidés dans leurs tâches par les services suivants :

Directrice du département Secrétariat :	Greta Schets
Directrice du département Gestion des Ressources Humaines :	Véronique Van Damme
Directrice du département des Affaires Sociales :	Sylvie Decerf
Directeur du département Finances et du service des Achats :	Michel Vande Weyer
Directrice de la Maison de Repos (MR), de la Maison de Repos et de Soins (MRS) « Val des Fleurs » et du Centre de Soins de Jour « Tournesol » :	Anne-Marie Detramasure



3. Champs d'action

Le CPAS est, avec la Commune, un des niveaux de pouvoir le plus proche des citoyens. Cette proximité avec le public doit être considérée comme un atout majeur dans le concept d'un service « utile et efficace » à la population.

Car le constat est bien réel, le nombre de citoyens qui font appel aux services du CPAS ne cesse d'augmenter et au-delà des personnes défavorisées qui s'adressent au CPAS pour bénéficier du revenu d'intégration ou de son équivalent, se pressent à l'accueil du Centre d'autres citoyens non dépourvus de revenus mais en situation de précarité sociale et qui sollicitent diverses aides ponctuelles pour se loger, se soigner, se chauffer, voire même tout simplement se nourrir.

Cette situation est préoccupante et appelle de la part de notre Centre une action constructive sur le terrain du social. Le CPAS se doit de mener une politique active qui ne se limitera pas à une approche caritative ou seulement curative mais devra tenter par tous les moyens, de lutter contre la précarité sociale en développant des actions préventives (médiation de dettes, médiation énergies, médiation familiale, service d'aides aux personnes...) et qualitatives (accompagnement social, détermination de projets sur publics-cibles, ...).



Dans cette optique, le CPAS se veut être l'outil principal de l'action sociale de la Commune en menant une politique responsable, laquelle est indispensable pour faire face aux grands enjeux qui l'attendent en matière d'aide sociale.

Force est de constater que ni le revenu d'intégration, ni les autres allocations sociales ne sont un rempart suffisant contre la précarité et l'exclusion et pourtant le droit à l'intégration sociale doit permettre à toute personne sans revenus et sans emploi de trouver sa place dans la société. L'objectif sera de favoriser, tant que faire se peut, l'intégration du bénéficiaire par l'emploi, surtout pour les jeunes de moins de 25 ans tout en considérant les catégories de bénéficiaires qui en raison de problèmes divers (santé ou équité) sont indisponibles sur le marché du travail.

Une attention particulière sera apportée au suivi de ces personnes afin de leur **permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine en utilisant tous les outils du travail social et partant du postulat suivant** : « *la lutte contre la pauvreté ne peut en aucune manière se résumer à une acceptation résignée ou à une gestion d'un certain pourcentage d'exclus. Au contraire, elle exige de se concentrer sans relâche sur des objectifs ambitieux qu'il n'est certes pas facile d'atteindre. Ils visent le respect des droits fondamentaux et la dignité de chaque personne. Dans cette définition universaliste de la pauvreté, l'objectif final est l'abolition de toutes les formes d'exclusion, qu'elles soient sociales, économiques, culturelles ou politiques* » (Rapport 2005 du Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale).

Les travailleurs sociaux du CPAS ont pris la pleine mesure de ces enjeux et poursuivront l'**accompagnement social** des personnes en formalisant concrètement un projet de vie éventuellement lié à un **projet d'insertion socio-professionnelle** pour les bénéficiaires en formation ou en recherche d'emploi (ou lié à un projet social pour les autres bénéficiaires de l'aide sociale).

Ce travail, parfois de longue haleine, s'effectuera en étroite collaboration avec le service **ISP** et accompagnement des personnes mises au travail dans le cadre de l'art. 60§7 – Unir les forces pour proposer aux bénéficiaires, en fonction de leurs aptitudes physiques et intellectuelles et en fonction de leur situation familiale une perspective d'amélioration de leurs conditions de vie.

Cela suppose que l'action de nos agents d'insertion visera :

- la recherche des **formations** nécessaires pour donner une chance à chacun de valoriser ses connaissances sur le marché de l'emploi,
- la **prospective de nouveaux employeurs** dans la Commune ou dans la Région.

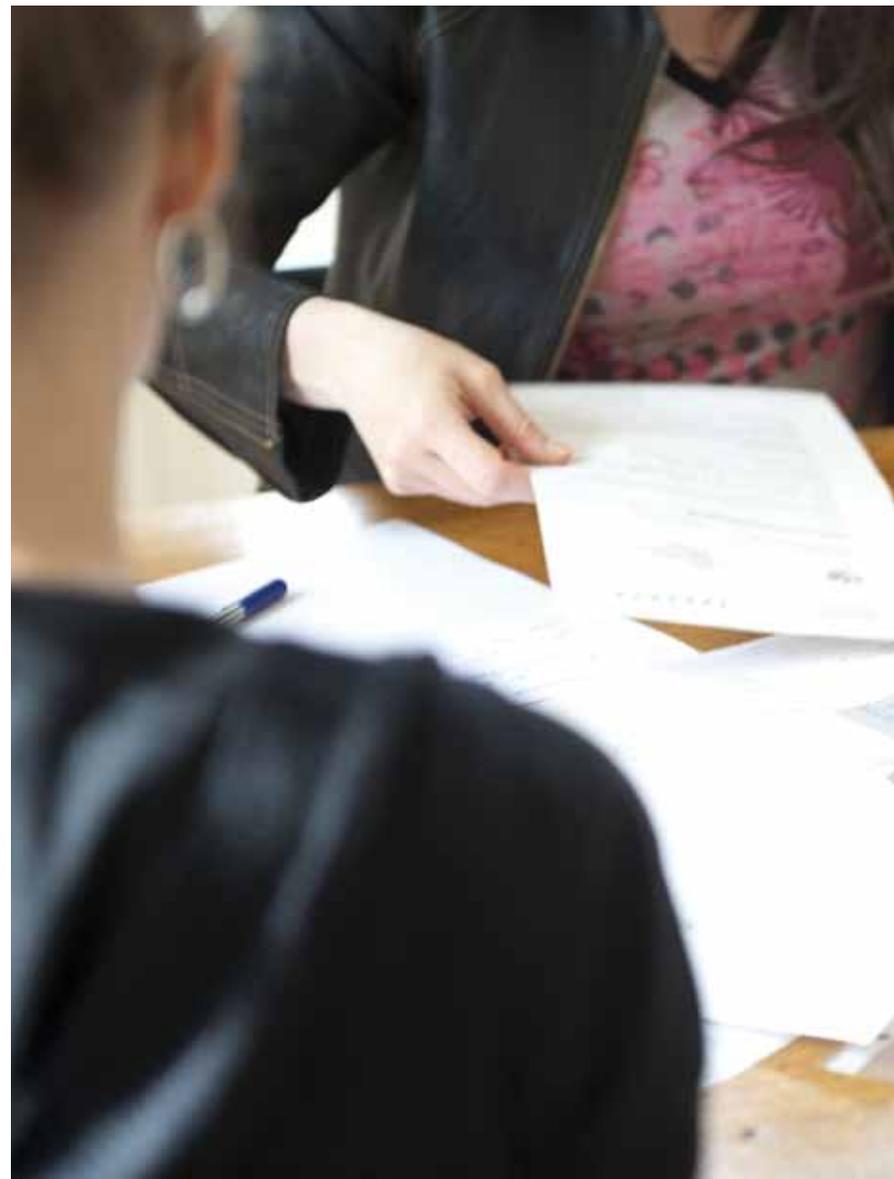
Il est clair que le CPAS doit maintenir, voire développer sa politique de **mise à l'emploi** notamment par le biais de l'**art. 60§7**. Au fil des années, le nombre de personnes mises au travail sous cette forme de contrat n'a cessé d'augmenter pour atteindre à présent 55 personnes concernées par an, qui peuvent grâce à un accompagnement spécifique durant leur contrat, se préparer à la réalité d'une carrière professionnelle.

Dans cette perspective et parce que cela représente un atout supplémentaire, notre Centre souhaite concrètement poursuivre l'appel à projet dans le cadre du Fonds Social Européen et développer des partenariats dans le cadre de projets en Economie Sociale.

Si l'Autorité fédérale a pris un certain nombre de mesures qui témoignent de la prise en considération de la problématique de l'endettement des ménages, nous constatons que celle-ci reste un fléau qu'il faut combattre au quotidien. L'existence du service **médiation de dettes** de notre Centre se justifie pleinement, les travailleurs sociaux devront entreprendre de nouvelles actions dans des matières aussi diverses que la négociation avec des créanciers variés, l'information et la sensibilisation sur les pièges du crédit, la problématique des coupures d'énergie et la mise en application des Ordonnances et Arrêtés régionaux et fédéraux, l'appui à la constitution de dossiers « règlement collectif de dettes » pour les usagers, etc. **La lutte contre le surendettement** des ménages et des individus doit rester une priorité dans les actions menées par le CPAS.

Le CPAS doit veiller à ce que les personnes en difficultés sociales et financières puissent continuer à bénéficier des **soins médicaux et pharmaceutiques** nécessaires au traitement de leur pathologie spécifique ou de leur état de santé déficient. Pour ce faire, le CPAS répondra aux demandes et veillera par l'action de son service social à régulariser le plus rapidement possible les situations des personnes en rupture d'assurabilité en soins de santé.

L'article 60§7 permet aux CPAS de mettre à l'emploi les bénéficiaires qui doivent justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales (il s'agit en général des allocations de chômage). Le CPAS agit lui-même comme employeur et a la possibilité de mettre la personne à disposition d'un autre utilisateur. Cette mesure offre également à l'intéressé la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle.



Notre CPAS devra par ailleurs trouver les moyens de mener des actions dans le secteur du **logement** car celui-ci est devenu un facteur d'exclusion et de précarisation sociale si l'on considère que pour beaucoup de citoyens à revenus faibles, le coût du logement représente parfois près ou plus de 50% de leurs dépenses fixes mensuelles. La poursuite de discussions avec certaines sociétés de logement social pour établir des conventions de partenariat se justifie pleinement mais devra être complétée par des projets visant le parc immobilier privé.

La cellule énergie, mise en place par le CPAS, traite non seulement la problématique des factures, de plus en plus difficiles à lire et à suivre, l'accompagnement des personnes en difficulté de paiement, mais initie des projets de prévention afin de lutter contre les surconsommations d'énergie.

L'accueil et l'accompagnement des personnes âgées sont un autre défi pour notre commune, considérant le nombre d'aînés vivant des problèmes de mobilité et perdant ainsi leur autonomie.

C'est pour cette raison que le CPAS de Berchem-Ste-Agathe construira sa nouvelle maison de repos qui pourra héberger 120 résidents dans un cadre de verdure avec une attention particulière pour le confort des résidents.

Nous voulons que le résident retrouve un cadre familial entouré d'un personnel efficace et performant.

« Le Val des Fleurs » se veut être une maison de repos à l'atmosphère familiale où chaque pensionnaire se sent chez lui.

Le niveau de services pourra nettement s'améliorer dans cette nouvelle infrastructure qui sera construite dans le respect de la durabilité et de l'économie d'énergie.

Le CPAS de Berchem-Ste-Agathe met également tout en œuvre dans le cadre du maintien de la personne à domicile. Une panoplie de services sont offerts pour encadrer et accompagner les personnes en difficultés temporaires ou permanentes : aide-familiales, aide-ménagères, livraisons de repas à domicile.

Le CPAS de Berchem-Ste-Agathe exploite aussi un centre de soins de jour avec pour objectifs:

- Favoriser le maintien à domicile tout en offrant un ensemble de services de jour
- Conserver une autonomie et un état de santé optimal
- Conserver et encourager les contacts
- Créer un lieu de rencontre où les aptitudes sont stimulées au maximum
- Favoriser la collaboration entre les soins à domicile et le centre de soins de jour

C'est aussi la difficulté de mobilité d'un grand nombre de personnes dans la commune qui a inspiré le CPAS pour créer la Bernavette, service de navette pour les personnes à mobilité réduite.

Celle-ci prend les personnes à domicile afin de les conduire à des endroits stratégiques de la commune.

Celle-ci doit permettre à de nombreuses personnes de sortir de leur isolement.

Comme vous pourrez le lire en parcourant les divers départements, **le CPAS se veut dynamique et performant et initie de nombreux projets afin de répondre, voire même anticiper les réalités de terrain.**

■ *R.Geysenbergh - Secrétaire du C.P.A.S.*



4. Département des Affaires Sociales

Dans le contexte économique actuel, l'accès aux produits de première nécessité devient un véritable défi pour les personnes qui disposent de ressources modestes, qu'ils soient actifs ou non. Comment maintenir un budget en équilibre lorsqu'on dispose d'une petite pension et qu'on doit faire face à des frais médicaux élevés? Que reste-t-il aux personnes qui perçoivent moins de 800 euros, après avoir réglé le loyer et les factures d'énergie ?

Le **droit à l'intégration sociale** constitue la première aide qui pourra être octroyée par le CPAS après analyse de la demande de l'utilisateur par le Comité Spécial du Service Social. Rappelons cependant que l'aide ainsi accordée est un droit résiduaire (*qui n'est octroyée que si le bénéficiaire ne peut bénéficier d'aucune autre aide sociale*).

La mission première d'un CPAS est de permettre à tous l'accès aux besoins primaires, mais la lutte contre la précarité se poursuit également au travers de mesures d'activation et d'insertion sur le marché du travail. C'est la raison pour laquelle notre choix pour 2011 a été d'augmenter l'offre de produits alimentaires et de renforcer la politique de mise à l'emploi.

Le défi est de taille et le CPAS travaille en étroite collaboration avec d'autres partenaires locaux qui se réunissent mensuellement pour coordonner l'action sociale au sein de la commune. Ces échanges ont mis en lumière certaines problématiques présentes sur la commune et ont permis au CPAS de mener une réflexion sur le développement de deux projets qui verront le jour en 2012 : **une épicerie sociale** et une **cellule logement**. Le CPAS a également collaboré avec la bibliothèque communale et le centre culturel francophone pour organiser des **stages de vacances pour les enfants des bénéficiaires**.

2011 marque aussi l'entrée du CPAS dans l'Agenda 21, un programme d'actions visant à sensibiliser les employés et les usagers aux logiques du développement durable en conciliant l'environnement, le social et l'économique.

Quelques chiffres

Nombre de bénéficiaires d'une allocation		
	2010	2011
Ris	267	258
Eris	74	79

Montants mensuels Ris/Eris		
	2010	à partir de septembre 2011
Cohabitant	€ 493,54	€ 513.46
Isolé	€ 740,32	€ 770.18
Familles	€ 987,09	€ 1026.91

4.1. Insertion socio-professionnelle

Tous les bénéficiaires d'une aide financière sont orientés vers le service d'insertion professionnelle pour une **détermination de projet**. Il y a cependant des situations qui ne permettent pas aux personnes de respecter leur obligation de disposition à l'emploi et pour lesquelles une dispense est accordée : problèmes de santé, études, âge, absence de permis de travail... Quant aux personnes qui ne maîtrisent pas une des langues nationales, elles sont directement orientées vers **des cours intensifs de français ou de néerlandais**.

Répartition par âge

18-24	25-34	35-44	+ de 44
30	56	45	23

En 2011, sur les 154 personnes suivies en insertion socioprofessionnelle, 61 ont trouvé un emploi, dont 54 dans le cadre de l'art. 60§7. Il est plus facile pour les personnes peu qualifiées d'être engagées à durée déterminée chez un des **partenaires** du CPAS, comme ouvrier ou employé.

Les partenaires du CPAS en insertion socio-professionnelle

Maison de repos ADAGIO	Maison de repos AMADEUS	Frédéric OZANAM asbl, agence immobilière sociale
Administration Communale de Berchem-Ste-Agathe	Crèche communale	La Croix Bleue
Centre culturel francophone « LE FOURQUET »	Restaurant SHAKE HANDS	Maison de repos SIMONIS
Centre de revalidation VALIDA	Zone de Police Ouest	LES PETITS RIENS
Mission Locale d'Anderlecht	A. NET COMMUNAUTES CHRETIENNES	Bibliothèque francophone de Berchem-Ste-Agathe
Société de nettoyage JETTE CLEAN	SOINS CHEZ SOI, coordination de soins à domicile	CPAS de Berchem-Ste-Agathe

Sur les 154 personnes suivies par le service, 109 ne possèdent aucun diplôme reconnu en Belgique. Cette expérience de travail augmente donc leurs chances de trouver un emploi au terme du contrat.

Orientation ISP

Formation	Emploi	Arrêt	En détermination
16	61	54	23

Chez les moins de 25 ans, priorité est donnée à **la formation adaptée aux compétences de l'intéressé et au marché de l'emploi**. La plupart des usagers suivis en ISP souhaitent augmenter leurs ressources et retrouver leur autonomie financière, ce qui explique le faible pourcentage de personnes ayant opté pour une formation.





Les arrêts ont différentes causes, il peut s'agir d'une maladie, d'un déménagement, d'un changement dans la situation administrative ou de tout autre événement susceptible d'interrompre le suivi ISP.

Les usagers plus fragilisés sont orientés vers **le groupe de remobilisation**. Il s'agit d'une préparation à l'emploi basée sur des exercices de réflexion et d'expression qui permettent aux participants d'être mieux outillés pour participer aux entretiens de sélection et appréhender le monde du travail.

A l'issue des séances de remobilisation, les participants sont insérés dans le projet d'alternance emploi/formation que nous menons en collaboration avec le Fonds Social Européen. Ils peuvent alors démarrer un contrat de travail comme agent d'entretien ou aide cuisiner tout en bénéficiant d'une formation qualifiante.

Sur les 14 usagers qui ont participé au groupe de remobilisation 2011, 12 ont trouvé un emploi, dont 10 dans le cadre du projet Fonds Social Européen.

Le bilan du service est très positif. En moins de deux ans, nous avons augmenté de 24 le nombre de mises à l'emploi dans le cadre de l'Art.60&7. Nous comptons bien poursuivre dans cette logique en maintenant la qualité du suivi et en développant notre politique de formation.

Mise à l'emploi Art.60&7	
2009	32
2010	44
2011	56

4.2. Banque alimentaire

23

Confrontés à une forte augmentation des demandes d'aide alimentaire, nous avons décidé de commander au Bureau d'Intervention et de Restitution Belge des quantités plus importantes que les années précédentes.

Unités distribuées en 2011	
Céréales	1314
Couscous	1150
Farine	537
Huile de maïs	537
Lait	2321
Lait chocolaté	1588
Paella	1191
Pâte à tartiner spéculoos	523
Ravioli	2417
Riz	1322
Riz au lait	2634
Spaghettis	1829
Total	17363

Nous sommes cependant bien conscients que les produits proposés (céréales, conserves, lait...) ne peuvent à eux seuls constituer la base d'une alimentation équilibrée.

L'objectif que nous souhaitons atteindre est de proposer des produits frais, dont fruits et légumes, aux familles qui ne disposent pas de moyens suffisants pour en consommer chaque jour.

4.3. Prévention en matière de surendettement

Un projet de **prévention du surendettement** destiné aux bénéficiaires du CPAS mis au travail dans le cadre de l'article 60§7 a été initié en juillet 2011. Il s'agit d'une animation basée sur un jeu qui amène deux groupes de participants à gérer le budget mensuel d'un ménage, et à débattre de la manière de faire face aux dépenses quotidiennes et factures imprévues. Le but de cette animation est de sensibiliser ces nouveaux travailleurs aux pièges du crédit et de les informer de leurs droits et obligations en tant que consommateurs.



4.4. Agenda 21



L'Agenda 21 induit une démarche participative qui vise à récolter auprès des usagers et des employés, les informations qui permettront d'établir un **programme d'actions durables** à développer au sein du CPAS. C'est un processus complexe qui a nécessité plusieurs mois de préparation et aboutira en 2012 à la consultation du personnel du CPAS, des usagers du département des affaires sociales et des résidents de la maison de repos.

En parallèle à cette réflexion, un projet de potager biologique a vu le jour sur la parcelle de terrain du Vieux Poirier. C'est à une personne engagée dans le cadre de l'art.60&7 que la mission de préparer le terrain et d'y cultiver des légumes biologiques a été confiée. Quant aux produits de la récolte, ils ont été distribués aux usagers du CPAS via la banque alimentaire. Cette phase test est une réussite exemplaire en termes de développement durable, car elle a rempli son objectif d'insertion professionnelle et a permis de sensibiliser les usagers à la consommation de légumes de saison. Le projet peut encore être amélioré et nous comptons aller plus loin l'été prochain en proposant aux usagers de participer à la récolte. Nous souhaitons également installer des bacs surélevés pour que les résidents de la maison de repos puissent profiter des joies du jardinage.

AALBORG

LES ENGAGEMENTS D'AALBORG



1 GOUVERNANCE

Nous nous engageons à stimuler nos processus décisionnels par un recours accru à la démocratie participative.

2 GESTION LOCALE VERS LA DURABILITE

Nous nous engageons à mettre en application des cycles efficaces de gestion, de la formulation à l'évaluation via la mise en place.

3 BIENS NATURELS COMMUNS

Nous nous engageons à assumer entièrement notre responsabilité dans la protection et la préservation des biens naturels communs, et dans la garantie d'un accès équitable à ceux-ci.

4 CONSOMMATION RESPONSABLE ET CHOIX DE STYLE DE VIE

Nous nous engageons à adopter et à faciliter une utilisation prudente et efficace des ressources et à encourager la consommation et la production durables.

5 PLANIFICATION ET CONCEPTION

Nous nous engageons à tenir un rôle stratégique dans la planification et la conception urbaines en y intégrant les aspects environnementaux, sociaux, économiques, de santé et culturels au profit de tous.

6 MOBILITE AMELIOREE, TRAFIC LIMITE

Nous reconnaissons la relation entre transports, santé et environnement et nous engageons à favoriser puissamment les choix assurant une mobilité durable.

7 ACTIONS LOCALES POUR LA SANTE

Nous nous engageons à protéger et à promouvoir la santé et le bien-être de nos concitoyens.

8 ECONOMIE LOCALE VIVANTE ET DURABLE

Nous nous engageons à créer et à soutenir une économie locale vivante qui donne accès à l'emploi sans porter préjudice à l'environnement.

9 EQUITE SOCIALE ET JUSTICE

Nous nous engageons à soutenir les communautés ouvertes et solidaires.

10 DU LOCAL AU GLOBAL

Nous nous engageons à assumer notre responsabilité globale pour atteindre la paix, la justice, l'équité, le développement durable et la protection climatique.

RECONNAISSANT ET APPROUVANT CE QUI PRÉCÈDE, AVEC NOTRE (MA) SIGNATURE, NOUS (JE):

- adhérons à la Charte d'Aalborg.
- adhérons aux Engagements d'Aalborg.
- acceptons de produire un examen intégré des fonctions de base des Engagements d'Aalborg devant fonctionner comme point de départ à notre processus de désignation de buts dans les douze mois suivant la date de notre signature. Cet examen comprendra un contexte politique, fera référence aux engagements politiques existants et décrira les défis actuels.
- acceptons d'organiser un processus local et participatif de désignation de buts qui incorpore l'Agenda 21 local et les autres plans d'action de durabilité locale existants, et de prendre en compte les résultats de l'examen des fonctions de base local.
- acceptons de donner la priorité aux tâches visant à répondre aux dix Engagements ci-dessus.
- acceptons, dans les vingt-quatre mois suivant la date de notre signature, de définir des buts locaux spécifiques tenant compte de l'annexe aux Engagements d'Aalborg en tant que source d'inspiration, et de définir des calendriers liés aux buts et adaptés à la démonstration des progrès accomplis sur nos Engagements.
- acceptons de mener une surveillance régulière vis-à-vis des Engagements d'Aalborg des résultats disponibles pour nos concitoyens.
- acceptons de fournir régulièrement des informations sur nos buts et nos progrès à la Campagne des villes européennes durables, et, grâce à cette coopération, d'examiner les progrès réalisés et d'apprendre les uns des autres. Une première évaluation européenne est programmée pour 2010, avec des bilans ultérieurs programmés tous les cinq ans.

LE 03 MARS 2011

JEAN-FRANÇOIS CULOT, PRÉSIDENT DU CPAS DE BERCHEM-SAINTE-AGATHE

RAYMOND GEYSENBERGH, SECRÉTAIRE DU CPAS DE BERCHEM-SAINTE-AGATHE

LES ENGAGEMENTS DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE POUR SOUTENIR LES COMMUNES ET CPAS BRUXELLOIS DANS LA DÉMARCHE

La Région de Bruxelles-Capitale s'engage à :

- soutenir financièrement les communes et CPAS lauréats de l'appel à projets «Agenda Iris 21» selon des modalités décidées par le gouvernement de la Région
- accompagner méthodologiquement ces communes et CPAS pour la mise en oeuvre de leur «Agenda Iris 21»
- garantir des échanges et une valorisation des expériences issues de la mise en oeuvre des «Agenda Iris 21»

EVELYNE HUYTEBROECK
MINISTRE DE L'ENVIRONNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

JEAN-PIERRE HANNEQUART
DIRECTEUR GÉNÉRAL
BRUXELLES ENVIRONNEMENT

ERIC SCHAMP
DIRECTEUR GÉNÉRAL (ADJ.)
BRUXELLES ENVIRONNEMENT

4.5. Perspectives 2012

Dans les mois à venir, plusieurs projets en réflexion depuis 2010 verront le jour :

Une épicerie sociale

Nous souhaitons élargir notre offre de denrées alimentaires en proposant aux familles en difficulté des produits variés de qualité moyennant une faible participation financière. L'épicerie sociale sera aussi un lieu d'accueil, d'écoute et d'échange d'informations sur les activités proposées par les différents services actifs sur la commune.

Une navette pour personnes à mobilité réduite

La Bernavette assurera le transport des personnes à mobilité réduite du domicile à différents arrêts fixes dans la commune. Ce service sera accessible à toute personne en possession d'un document attestant de problèmes de mobilité permanents ou temporaires : handicap, grossesse à risque, convalescence... le véhicule sera adapté au transport des personnes en chaise roulante.

Une permanence logement

La permanence logement sera accessible à tous les Berchemois qui sont confrontés à des problèmes de logement (insalubrité, expulsion...). Ils seront accompagnés dans leur recherche de logement et recevront toutes les informations utiles sur les aides au logement et les droits et devoirs des locataires.

Une permanence culturelle

Cette permanence sera destinée aux personnes qui souhaitent obtenir des informations sur les activités sportives et culturelles qui se déroulent sur la commune et dans les communes avoisinantes. Des sorties et événements culturels seront organisés en synergie avec les acteurs culturels présents sur la commune.





5. La maison de repos (et de soins) «Val des Fleurs» et le Centre de Soins de Jour «Tournesol»

5.1. Introduction

Ce rapport vous offre un compte-rendu des activités de la maison de repos et du centre de soins de jour durant l'année 2011.

Un grand effort doit être chaque année consenti au recrutement de nouveaux résidents. Du fait que les personnes sont prises en charge à un âge toujours plus avancé à la maison de repos, leur séjour ne s'en trouve que plus écourté. De ce fait, nous devons enregistrer chaque année une trentaine de nouveaux résidents.

L'attention a été portée sur des **formations courtes** et la **formation continuée**, en préparation du concept de soins dans le nouveau centre de séjour et de soins.

A côté de cela, nous avons voulu organiser de nouvelles animations et activités pour les résidents. L'accent a été mis ici sur l'aspect **intergénérationnel** et le **caractère familial**.

L'organisation de la maison de repos (et de soins) ainsi que celle du centre de soins de jour, exigent beaucoup d'investissement journalier du management. Les exigences qui sont de nos jours demandées au niveau des soins, du personnel et des services hôteliers sont clairement en hausse. **Le personnel** cadre qui fait partie du personnel de direction, **a été adapté** en fonction de l'organisation des services rendus.

Le **début de la nouvelle construction** est à présent un fait et forme le **fil rouge** dans tous les processus organisationnels. Vous trouverez plus loin dans ce chapitre les principes généraux du concept.

Dans le cadre d'une désignation efficace des localisations, **l'extension du centre de soins de jour** est le futur **fil rouge**.

En 2011, beaucoup d'efforts ont été accomplis par la direction et par ses collaborateurs au profit de soins qualitatifs des résidents et de leur famille, pour maintenant et pour l'avenir !!

5.2. La maison de repos (et de soins)

5.2.1. Le fonctionnement en chiffres :

Occupation :

Le taux d'occupation en 2011 atteint les 95,98 %.

(en 2010: 97,44 %)

Placement:

En 2011, la maison de repos (et de soins) a accueilli 39 nouveaux pensionnaires, dont 34 d'origine Berchemoise.

Les demandes de placement viennent principalement d'hôpitaux (Valida, UZ-Jette, Brugmann); 7 placements ont été enregistrés directement d'un domicile familial.

(en 2010 : 19 placements, dont 15 de Berchem-Sainte-Agathe)

Profil d'âge :

Nous distinguons 2 groupes : les pensionnaires de plus de 65 ans et ceux de moins de 60 ans. Pour ce dernier groupe, une demande fut introduite à l'administration de la Commission Communautaire Commune (obligation légale).

La moyenne d'âge de tous les résidents de la maison de repos (et de soins) à la clôture de l'année 2011 atteint 82,28 ans pour les pensionnaires valides et 84,08 pour les personnes dépendantes, ce qui fait une moyenne de 83,13 ans.

En 2011, quelques placements ont été effectués pour des personnes dépendantes de moins de 60 ans.

(en 2010 : 83,38 ans pour les valides ; 85,99 pour les personnes dépendantes ; moyenne de 84,75 ans)

Sexe:

Les femmes (74) restent plus fortement représentées dans la population par rapport aux hommes (26). Ces femmes sont souvent isolées, vivent plus longtemps et l'âge avançant, développent plus souvent de la démence.

(en 2010: 76 femmes contre 25 hommes)

Nécessité de soins

Les résidents sont screenés à l'aide de l'échelle de Katz. Ce dernier révèle la dépendance de soins, en combinaison avec l'échelle de démence. Ceci constitue la base sur laquelle l'INAMI calcule le forfait. En 2011, le financement de l'INAMI était de 42,04 euro/jour/résident.

(en 2010, le forfait était de 40,29 euro/jour/résident)

Démissions/Décès:

Les soins des pensionnaires sont caractérisés par de l'assistance à long terme et des soins palliatifs jusqu'à la fin de vie.

Financement:

A côté du financement de l'INAMI via le forfait, la maison de repos (et de soins) a également des revenus via la rémunération du séjour que chaque résident effectue. Le coût du séjour a été augmenté en 2011, étant donné que le matériel d'incontinence est réglé dans les coûts de séjour. En 2010, ceci constituait encore un supplément. (le coût du séjour varie entre 39 et 45 euro en fonction du type de chambre)

5.2.2. L'encadrement du personnel

En 2011, 60,75 ETP (équivalent temps plein) de la maison de repos (et de soins), parmi lesquels 14 ETP engagés dans le cadre de l'art. 60&7.

Le **manque d'infirmiers** est aussi une difficulté de la maison de repos (et de soins). Nous devons régulièrement faire appel à un équivalent temps plein intérimaire et ce, pour répondre aux exigences de normes de personnel. Une personne supplémentaire a été engagée dans le cadre de l'art. 60&7 comme aide logistique pour les soins des résidents.

Un animateur a été recruté dans le cadre du Maribel pour compléter l'équipe d'animation se composant de 2 ergothérapeutes, en tant que support dans l'organisation

et le développement des animations. Le service d'entretien travaille également avec du personnel engagé dans le cadre de l'art. 60&7. Afin de guider et de coacher ces personnes au mieux, il a été décidé en 2011 de recruter **un accompagnateur** (avec une attention particulière sur la formation). Cette personne a elle-même déjà travaillé en tant qu'article 60&7 dans la maison de repos (et de soins).

Fin 2011, **un responsable des services logistiques a été embauché**. Cette personne a été recrutée en remplacement du responsable qui remplira ultérieurement la fonction de conseiller en prévention (commune et CPAS).

En cuisine également, du personnel a été recruté dans le cadre de l'art. 60&7.

Ici, ce sont 4 ETP qui ont été engagées à titre permanent.

La diététicienne a été désignée comme responsable de la gestion de la cuisine, avec comme objectif d'exploiter les processus de cuisine de manière la plus efficace possible. Cette fonction lui a été attribuée à temps plein.

En 2011, nous avons également accompagné un certain nombre de stagiaires, entre autres des étudiants dans les soins pour les séniors, en ergothérapie, en kinésithérapie, en éducation spécialisée. La maison de repos (et de soins) travaille également en partenariat avec des jeunes dans l'enseignement professionnel ; la maison de repos (et de soins) a accompagné deux jeunes handicapés (sourds-muets) de l'Institut Herlin.

Durant l'année 2011, nous avons également pu compter sur **l'aide de bénévoles**. Deux de ces volontaires animent chacun un atelier : un atelier de cuisine et un atelier créatif.

La formation et la formation continuée du personnel se concentre déjà sur la préparation du concept de soins dans le futur centre de résidence et de soins :

- Gestion générale : politique de placement, gestion des échelles de Katz, politique des infections, réalisation des procédures, gestion des processus de cuisine, etc.
- Soins de confort pour les résidents déments
- Soins de confort spécifiques pour les résidents dans leur dernière phase de vie
- Organisation des soins des résidents adapté aux besoins, à leur dépendance vis-à-vis des soins,

5.2.3. Le projet de vie à la maison de repos (et de soins) :

Le projet de vie qui date de 1997 a été complètement révisé. Il n'a pas seulement été adapté mais aussi **réécrit sur mesure pour chaque catégorie de résidents**. L'accent est mis sur « les soins et le service sur mesure ».

A cela s'ajoute également **un programme d'accompagnement spécifique pour les résidents de moins de 60 ans**.

L'objectif était de conceptualiser au mieux la philosophie des soins et de l'accompagnement. Ce projet de vie sera encore modifié car celui-ci doit s'adapter continuellement à l'évolution et aux besoins des résidents.

5.2.4. Activités et animations

Le calendrier des animations de 2011 fut très rempli avec toutes sortes d'activités, par exemple des divertissements (goûters, anniversaires, excursions,...), des spectacles (« guinguettes »,...). De nouvelles activités ont également vu le jour (projections de films, sorties au marché, ...).

Avec l'aide de l'Agenda 21 du CPAS et de l'animateur, différents projets ont été discutés dans le cadre du jardinage, de la gestion des déchets, « de l'atmosphère familiale » au sein de la maison de repos (et de soins). En 2012, ces projets seront concrétisés :

- Des bacs potagers seront achetés pour que les résidents en chaise roulante puissent également participer ; un emplacement spécifique est aménagé (à côté de la piste de pétanque)
- Le « vieil éléphant » qui a été placé dans notre jardin, sera habillé de verdure et de bacs de fleurs
- Un emplacement pour le compost sera placé dans le jardin
- Un système de « tri des déchets » sera implémenté ; certains résidents en auront la surveillance

Ces nouvelles activités seront exécutées ensemble avec les résidents, l'animateur et l'équipe de l'Agenda 21.

A côté de ces projets, de bons contacts sont maintenus avec le département « bien-être » et « Jeunesse et Séniors » de la commune. Vu les succès de « Carrefours des Générations », la fête intergénérationnelle dans notre jardin, qui s'est déroulé en avril 2011, sera réitéré en 2012.



En 2012, la maison de repos (et de soins) sera pilote en région de Bruxelles-Capitale du projet « Été solidaire » et ce en collaboration avec la commune ; le projet sera organisé durant les vacances de Pâques et d'été 2012, avec en apothéose la fête « Carrefours des Générations ».

Le concept est le suivant : donner à des jeunes de 16 à 20 ans un job d'étudiant et leur faire faire un certain nombre d'activités avec nos résidents, comme par exemple la décoration de l' 'éléphant' dans le jardin et des murs dans le couloir des 4 étages. C'est sous la houlette de notre animateur que ces activités se dérouleront. Ce projet connaît déjà un grand succès en Wallonie.

A côté des activités intergénérationnelles avec les dernières classes de maternelle, des contacts ont été établis avec des classes de 5^e et 6^e année de la même école. Le but est d'établir pour 2012 un programme d'activités avec les pensionnaires.

5.2.5. Projet de construction de la nouvelle maison de repos :

Après accord des plans par le Conseil du CPAS et le Collège des Bourgmestres et Echevins, les services des pompiers et la COCOM (Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale), le permis d'urbanisme a été introduit le 31/8/2011.

En octobre 2011, une session d'information a été organisée pour les riverains dans le restaurant de la maison de repos.

Au vu des pièces, une enquête a été menée auprès de ces riverains en novembre 2011, un comité de concertation a été mis sur pied avec les instances compétentes



5.3. Le centre de soins de jour

(CPAS et Commune, le service d'urbanisme de la Région de Bruxelles-Capitale et l'IBGE (l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement)).

Le plan d'implantation a été ensuite adapté au niveau des places de parking pour le personnel. L'accord est attendu pour mars 2012.

Entretemps, la description du cahier des charges a été entamée en vue de la désignation de l'entrepreneur (installations intérieures, sanitaires et électriques). L'interprétation du cahier des charges est surtout caractérisée par les principes de base du concept de soins : l'intimité, l'ambiance familiale et l'aspect fonctionnel. Le concept de soins cible les soins pour les résidents valides nécessitant un encadrement, les soins pour les pensionnaires dépendants avec un handicap physique et/ou psychique ; le concept de soins n'exclut pas d'assurer des soins à des personnes dépendantes plus jeunes (secteur handicap).

L'objectif est de désigner l'entrepreneur fin 2012 et de démarrer les travaux au courant du printemps 2013.

D'ici là, l'actuelle maison de repos (et de soins) a obtenu la prolongation de son agrément jusqu'au 31/12/2012, aussi bien pour la maison de repos que pour la maison de repos et de soins.

5.2.6. Les dossiers:

- Le suivi du dossier de la construction du nouveau bâtiment, plus exactement concernant la désignation de l'entrepreneur
- Le suivi des projets en cours et l'assurance de leur prospérité, notamment concernant les différents projets d'animation
- L'optimisation de la gestion des processus de cuisine via les fiches de menus, la gestion des stocks, l'organisation des processus, ...
- Le suivi du dossier de permis de l'actuelle maison de repos (et de soins) (réponse aux normes de personnel, suivi des contrôles techniques,)

5.3.1. Le fonctionnement en chiffres :

L'occupation:

En 2011, elle était de 100%. L'occupation de notre centre est une des meilleures des centres de soins de jour à Bruxelles. La capacité maximale de 15 places n'est plus suffisante eu égard à l'occupation actuelle. De ce fait, une étude concernant les possibilités d'extension sera nécessaire dans un avenir proche. (*en 2010: 100 %*)

Placements dans un centre de Soins de Jour

En 2011, 3 Berchemois ont été accueillis. Les autres résidents de jour sont domiciliés dans les communes avoisinantes.

En 2011, 32 personnes se sont inscrites. Les résidents de jour viennent principalement 2 à 3 fois par semaine. Le transport des résidents de jour est assuré par la famille, la STIB ou par des bénévoles. La population montre des pathologies variées. Nous voulons être en première instance un accueil pour les personnes avec un handicap physique, par exemple une thrombose, maladie de Parkinson, etc. Des personnes avec un handicap psychique léger sont également les bienvenues, comme par exemple une démence débutante. Depuis la fin 2011, nous pouvons assurer un accueil de jour, pour lequel un financement est attribué de l'INAMI.

Profil d'âge :

La moyenne d'âge reste inchangée en comparaison avec 2010. Elle est de 72,6 ans pour les hommes, de 71,2 pour les femmes ; ce qui fait une moyenne de 72 ans.

Sexe :

Au centre de soins de jour, les femmes sont également les mieux représentées : 16 femmes versus 14 hommes.

L'origine des résidents de jour:

La plupart des demandes proviennent de services sociaux des hôpitaux ou de la part

de mutualités. Depuis la création d'un site internet spécifique concernant les centres de soins de jour dans la Région de Bruxelles-Capitale, une foule d'informations sont échangées sur ce canal de communication.

Nécessité des soins:

Ici également, l'échelle de Katz est d'application. Les résidents de jour répondent à la catégorie B-MRS de l'échelle de Katz. Depuis fin 2011, la catégorie Ad (A-personnes démentes) est également acceptée. Pour ce dernier groupe, il n'y a pas encore eu de nouvelles demandes.

Démission/Décès :

En 2011, 3 décès sont survenus ; 6 personnes ont été hospitalisées, parmi lesquelles 3 ont dû être placées dans une maison de repos et de soins.

Financement :

A côté des coûts de séjour que chaque résident de jour rémunère, le forfait de l'INAMI atteint 43,75 euro/jour/résident de jour. Cette intervention est également basée sur l'échelle de dépendance (échelle de Katz) de chaque résident (catégorie B-MRS et Ad)

5.3.2. L'encadrement du personnel :

Une infirmière à temps plein a sous sa responsabilité le centre de soins de jour. Elle travaille ensemble avec 2,25 ETP soignants. Ceux-ci travaillent de concert avec une ergothérapeute (0,50 ETP) et sont en charge des activités journalières. Une kinésithérapeute de la maison de repos (et de soins) procure les sessions de kinésithérapie (0,25 ETP).

Un membre du personnel recruté dans le cadre de l'art. 60&7, est responsable de la logistique, entre autres pour la distribution des repas, de la vaisselle et de l'entretien. Une bénévole vient deux à trois fois par semaine apporter son aide aux activités de l'après-midi.

Le centre de soins de jour a également accompagné un certain nombre de stagiaires, entre autres des étudiants en ergothérapie, en kinésithérapie et en soins infirmiers.

5.3.3. Le projet de vie :

Au centre de soins de jour, l'accent est principalement mis sur l'aspect familial. Le soutien professionnel des membres de la famille des résidents de jour est



également non négligeable. L'accent est surtout mis sur une communication claire et agréable avec les membres de la famille. La situation de chaque résident de jour est scrupuleusement suivie et communiquée aux membres de la famille, (qui éventuellement sont en charge des soins), du médecin de famille, au service de soins à domicile, ...

Le programme d'animations tient compte des goûts des résidents de jour ; l'ergothérapeute adapte ses activités en fonction des besoins et du résultat de tests bien précis effectués sur chaque résident. Les animations, dont les stimulations cognitives et sensorielles en font partie, sont un soutien dans les activités quotidiennes.

Au « Tournesol » aussi, nous avons observé un intérêt certain de collaborer avec l'Agenda 21 du CPAS dans le cadre du jardinage et du compostage.

La description du projet de vie, après 10 ans d'existence au centre, constitue notre objectif afin que notre philosophie de prestations de services et de soutien soit exprimée au mieux.

5.3.4. Perspectives:

- Monter le projet de vie adapté aux différentes catégories de résidents de jour (voir maison de repos et de soins)
- Terminer les adaptations de la convention et du règlement d'intérieur
- Suivre le projet durable avec l'Agenda 21 du CPAS et assurer la continuité
- Suivre le dossier de reconnaissance (normes de personnel, adaptations des pompiers)
- Etudier l'extension de la capacité du Centre de Soins de Jour

6. La gestion des ressources humaines

6.1. Missions de la GRH

- L'acquisition des ressources humaines appropriées pour la réalisation des missions du CPAS
- La gestion des carrières
- Le développement des compétences
- La gestion administrative et juridique des dossiers du personnel

6.2. Statistiques générales

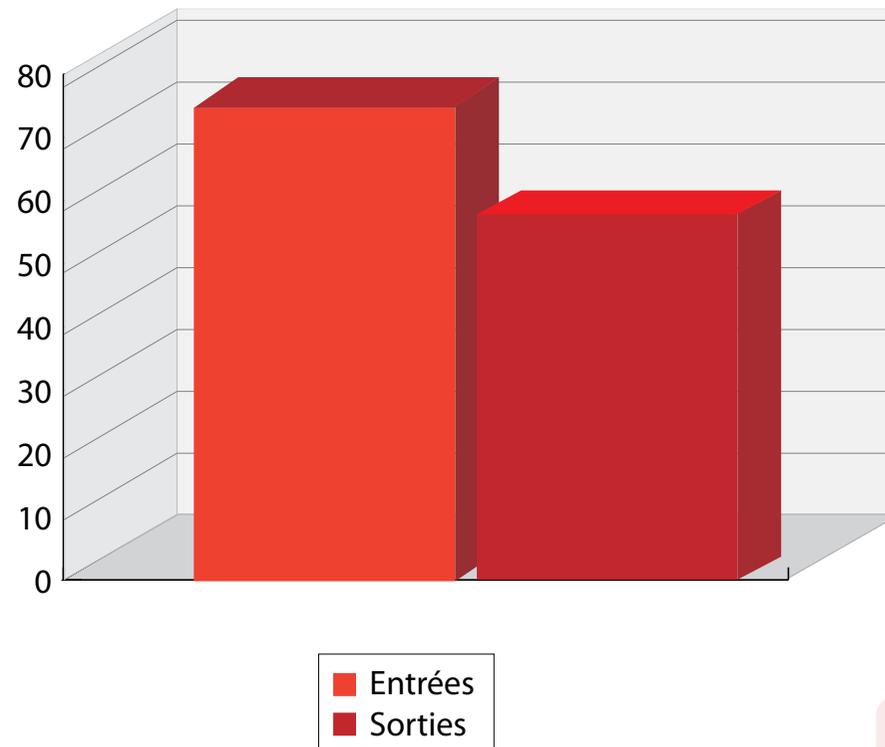
	Femmes	Hommes	Entrées (avec art. 60§7)	Sorties (avec art. 60§7)	Personnel	EQTP
2011	100	20	75 (51 art. 60§7)	58 (40 art. 60§7)	120	108,15
2010	100	16	49	45	116	104,6
2009	106	10	63	56	116	100,05

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

- Le volume de l'emploi (hors art. 60§7) est en légère augmentation (4%) mais reste relativement constant
- Le CPAS attire de plus en plus de membres de la gence masculine (augmentation de 200% entre 2009 et 2011)

La rotation du personnel très élevée (75 entrées contre 58 sorties) est toujours liée au nombre croissant de personnes mises au travail dans le cadre de l'article 60§7.

Entrées et sorties en 2011



35

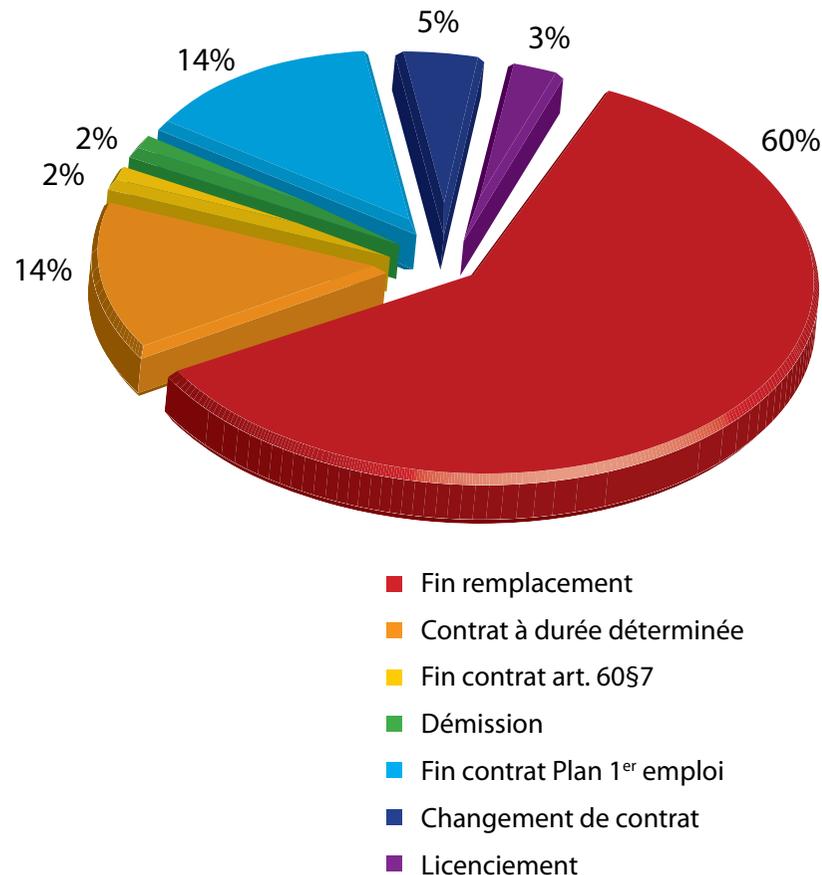
Dans 72% des cas, le contrat du membre du personnel prend fin naturellement (CDD ou article 60§7), 14% font l'objet d'un licenciement et 14% ont présenté leur démission.

6.3. Politique de formation

«La formation, ce n'est pas du savoir, c'est de la compétence.»

La formation est un des outils de la gestion des ressources humaines. Elle permet, parallèlement et complémentirement au recrutement, à la mobilité, à la gestion des

Motifs de fin de contrat



carrières et à l'évaluation, d'acquérir, de maintenir ou de développer des compétences nécessaires à la réalisation des missions du service public. Elle contribue à la qualité du service rendu au public et, en ce sens, **la formation est un levier pour le développement des compétences.**

Depuis quelques années déjà, notre CPAS a mis tout particulièrement l'accent sur l'importance de la formation.

Une analyse systématique des besoins est effectuée : sont pris en compte pour organiser les formations, non seulement les besoins individuels des agents mais aussi les besoins collectifs (d'un service, d'un département) et les objectifs généraux de la direction.

Un **plan de formation** annuel est établi reprenant l'ensemble de ces besoins. Des **fiches de formation** par membre du personnel permettent un suivi plus pointu sur les formations suivies et à suivre.

6.4. Entretien

La carrière d'un agent n'est jamais figée.

Pour qu'un agent maintienne un niveau de motivation élevé, il faut qu'il y ait une adéquation entre les besoins de l'entreprise et les attentes des membres du personnel. Pour être efficace, une entreprise doit planifier ses activités, contrôler et évaluer les résultats collectifs et individuels. L'évaluation des agents est la pierre angulaire de la gestion des compétences. Si l'objectif direct de l'évaluation est de juger la valeur professionnelle d'un agent pour prendre certaines décisions (nomination, promotions, mutation, formation), le système d'évaluation a pour ambition de contribuer à améliorer le fonctionnement général de l'administration. Nous avons travaillé énormément en ce sens. Chaque membre du personnel a eu **un entretien de fonctionnement avec son supérieur hiérarchique en 2010-2011** et chaque membre du personnel a eu ou aura un **entretien d'évaluation en 2011-2012**.

6.5. Perspectives 2012

La politique de sélection et de gestion de ressources humaines est essentielle dans l'acquisition des compétences nécessaires pour que le CPAS puisse réaliser efficacement les missions qui lui sont confiées.

Nous accorderons une attention toute particulière au principe du « **The right man at the right place** ». Pour ce faire nous allons améliorer nos méthodes de recrutement par la création de banques de données de curriculum vitae, la standardisation des offres d'emploi, le développement d'outils de sélection et nous allons favoriser la mise en oeuvre des stratégies de recrutement des talents afin de favoriser l'attraction, l'embauche et la fidélisation.



7. Département des finances et achats

7.1. Année 2011

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.

7.1.1. Missions du service des finances

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.

7.1.2. Organisation du service des finances

7.1.2.1. Personnel

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)

Assistant Administratif : 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)

Comme chaque année, nous avons pu compter sur la conscience professionnelle et l'esprit d'équipe des membres du service pour exécuter le travail dévolu et parfaire la mise en place des procédures encore plus pointues permettant d'augmenter l'efficacité du service.

Le travail journalier d'encodage, la préparation des ordonnancements à présenter aux différents Bureaux Permanents n'ont souffert d'aucun retard durant l'année écoulée et ce malgré la taille réduite de l'équipe.

L'objectif que nous nous étions fixés d'introduire les bons de commande au départ du programme comptable a été atteint. Ceci nous permet d'avoir une **vision a priori des crédits disponibles**.



7.2. Fonctionnement

7.2.1. Comptabilité des dépenses engagées

7.2.1.1. 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 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.

7.2.1.2. 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.

7.2.2. Processus budgétaire

7.2.2.1. 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 Echevins;

- le Conseil communal;
- le Collège Réuni de la Région de Bruxelles-Capitale

Le service a procédé à l'élaboration :

- du budget 2011, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 01 décembre 2010 et approuvé par le Conseil communal en date du 16 décembre 2010;
- des modifications budgétaires n°1 et n°2 arrêtées par le Conseil de l'Action sociale du 30 novembre 2011 et 06 décembre 2011 et approuvées par le Conseil communal en date du 15 décembre 2011
- d'un ajustement interne de crédits décidé par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 25 janvier 2012.

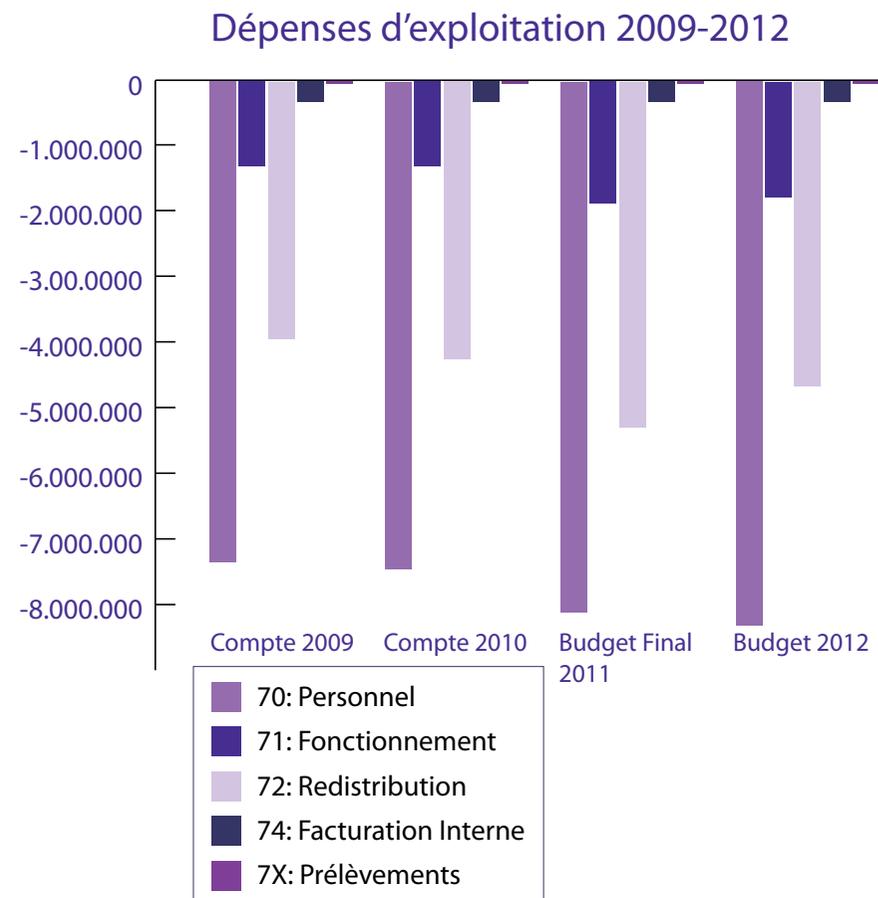
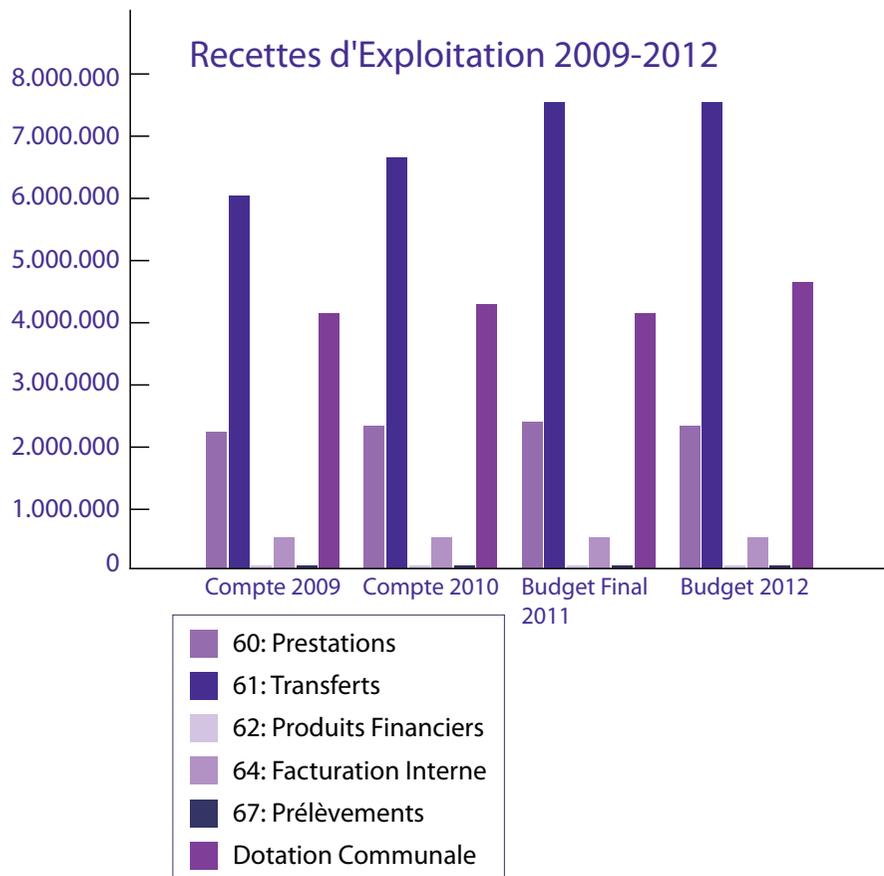
7.2.2.2. Contrôle budgétaire

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**.

Nous sommes arrivés à suivre les budgets; à effectuer les suivis budgétaires qui nous ont permis d'éviter certains dérapages; à produire les modifications budgétaires, ajustements internes et budget 2012 dans les délais qui nous étaient impartis.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux postes du Budget et du Compte pour les années 2009 à 2012.

	Compte 2009		Compte 2010		Budget 2011		Budget 2012	
RECETTES								
60 : Prestations	2.122.668,58 €	16,77%	2.212.443,63 €	16,48%	2.252.689,76 €	15,75%	2.222.195,00 €	15,17%
61 : Transferts	5.967.689,46 €	47,15%	6.540.410,16 €	48,71%	7.588.556,09 €	53,06%	7.592.243,00 €	51,82%
62 : Produits financiers	335,90 €	0,00%	1.181,31 €	0,01%	4.438,00 €	0,03%	5.150,00 €	0,04%
64 : Facturation Interne	362.090,00 €	2,86%	344.796,00 €	2,57%	293.765,00 €	2,05%	278.662,00 €	1,90%
67 : Prélèvements	22.651,33 €	0,18%	12.401,67 €	0,09%	- €	0,00%	- €	0,00%
Total Exploitation (hors dotation)	8.475.435,27 €		9.111.232,77 €		10.139.448,85 €		10.098.250,00 €	
Dotation Communale	4.180.824,67 €	33,03%	4.315.962,00 €	32,14%	4.161.860,70 €	29,10%	4.551.844,00 €	31,07%
Total Général Exploitation	12.656.259,94 €		13.427.194,77 €		14.301.309,55 €		14.650.094,00 €	
80 : Interventions	- €		- €		500000 €			
81 : Aliénations	- €		- €		17.500,00 €			
82 : Financement	28.650,00 €		167.000,00 €		14.228.050,00 €		665.830,00 €	
Total Général Investissements	28.650,00 €		167.000,00 €		14.745.550,00 €		665.830,00 €	
Total Général Recettes	12.684.909,94 €		13.594.194,77 €		29.046.859,55 €		15.315.924,00 €	
DEPENSES								
70 : Personnel	-6.847.069,35 €	55,19%	-6.944.400,14 €	54,82%	7.860.017,00 €	52,89%	-8.303.926,00 €	57,08%
71 : Fonctionnement	-1.293.193,55 €	10,42%	-1.282.938,87 €	10,13%	-1.570.751,00 €	10,57%	-1.435.116,00 €	9,86%
72 : Redistribution	-3.880.252,35 €	31,28%	-4.078.019,52 €	32,19%	-5.115.151,00 €	34,42%	-4.499.466,00 €	30,93%
74 : Facturation Interne	-362.090,00 €	2,92%	-344.796,00 €	2,72%	-293.765,00 €	1,98%	-278.662,00 €	1,92%
77 : Prélèvements	- € 0,00%		- € 0,00%		- € 0,00%		- € 0,00%	
7X : Charges Financières	-23.358,80 €	0,19%	-17.556,91 €	0,14%	-22.197,16 €	0,15%	-30.766,45 €	0,21%
Total Général Exploitation	-12.405.964,05 €		-12.667.711,44 €		-14.861.881,16 €		-14.547.936,45 €	
91 : Investissements	-39.689,41 €		-181.459,79 €		-14.228.050,00 €		-666.430,00 €	
92 : Dette	-155.228,95 €		-104.729,85 €		-107.883,97 €		-101.557,55 €	
Total Général Investissements	-194.918,36 €		-286.189,64 €		-14.335.933,97 €		-767.987,55 €	
Total Général Dépenses	-12.600.882,41 €		-12.953.901,08 €		-29.197.815,13 €		-15.315.924,00 €	
Résultat comptable	84.027,53 €		640.293,69 €		-150.855,58 €		- €	



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 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.

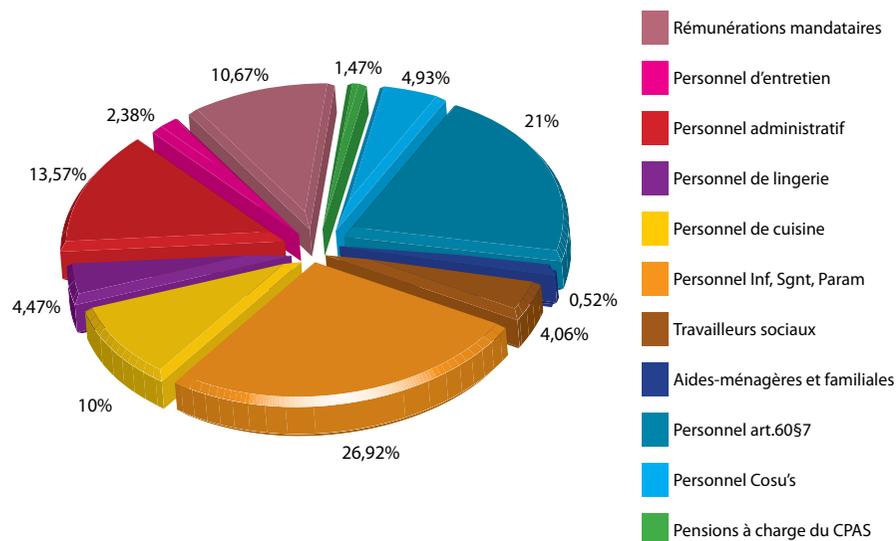
Dépenses

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

	Compte 2008		Compte 2009		Compte 2010		Budget final 2011		Budget 2012	
Rémunérations mandataires	-101.655,80€	1,53%	-102.068,53€	1,49%	-96.892,30€	1,40%	-115.567,00€	1,47%	-118.700,00€	1,43%
Personnel d'entretien	-356.496,15€	5,37%	-328.766,30€	4,80%	-282.720,40€	4,07%	-387.764,00€	4,93%	-396.724,00€	4,78%
Personnel administratif	-1.326.347,80€	19,98%	-1.544.834,96€	22,56%	-1.511.339,00€	21,76%	-1.650.451,00€	21,00%	-1.748.313,00€	21,05%
Personnel de Lingerie	-37.362,56€	0,56%	-40.152,40€	0,59%	-38.981,83€	0,56%	-40.696,00€	0,52%	-40.435,00€	0,49%
Personnel de Cuisine	-342.730,75€	5,16%	-377.663,90€	5,52%	-334.764,95€	4,82%	-319.474,00€	4,06%	-333.091,00€	4,01%
Personnel Inf, Sgnt, Param.	-1.922.202,19€	28,95%	-1.916.037,38€	27,98%	-2.065.842,19€	29,75%	-2.116.122,00€	26,92%	-2.199.622,00€	26,49%
Travailleurs sociaux	-472.282,29€	7,12%	-564.473,16€	8,24%	-642.064,57€	9,25%	-785.866,00€	10,00%	-891.808,00€	10,74%
Aides ménagères et familiales	-373.229,12€	5,62%	-398.635,72€	5,82%	-373.979,48€	5,39%	-351.719,00€	4,47%	-362.274,00€	4,36%
Personnel art.60§7	-775.656,40€	11,68%	-666.089,30€	9,73%	-867.205,33€	12,49%	-1.066.738,00€	13,57%	-1.239.423,00€	14,93%
Personnel Cosu's	-229.993,76€	3,46%	-173.814,14€	2,54%	-171.254,90€	2,47%	-187.014,00€	2,38%	-194.426,00€	2,34%
Totaux	-6.639.026,70€		-6.847.069,35€		-6.944.400,14€		-7.860.017,00€		-8.303.926,00€	

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 depuis 2009, 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 et nous prévoyons l'engagement de 55 ETP en 2012, soit une augmentation de 48,6 % en quatre 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-



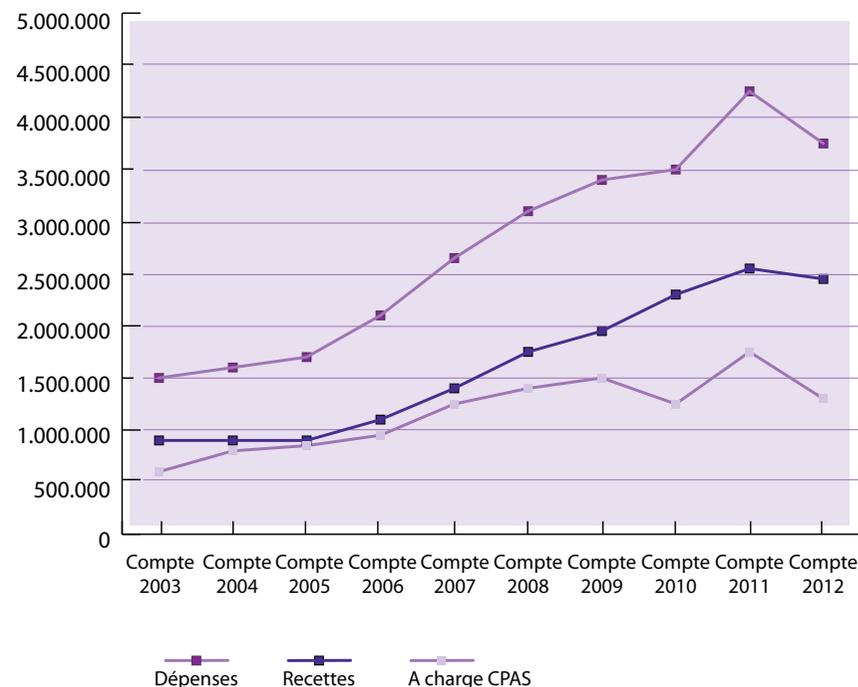
dessous). En ce qui concerne les autres catégories de travailleurs, nous constatons une relative stabilité au cours des cinq dernières années. Nous constatons également ces dernières années, une évolution constante des dépenses liées à l'aide sociale. Une partie de ces dépenses, engagées par le CPAS, 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 2003 et 2009, les dépenses d'aide sociale tendent à se stabiliser 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. Ce qui 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.

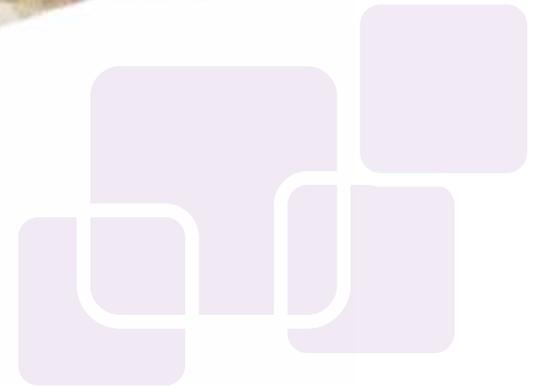
Evolution 2003 à 2011: Aide sociale (principaux postes)



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 sous-traitant qui assure depuis le 01 mai 2011 et ce sept jours sur sept la livraison de repas chauds au domicile des Berchemois.

Outre ce marché, le service des achats renouvelle annuellement plusieurs marchés (fournitures alimentaires pour la Maison de Repos (290.000 €), transport des résidents pour le CSJ Tournesol (42.000 €)... et sera amené à désigner 2012, un prestataire de services pour le marché « Bernavette ».

(Voir annexe : liste des marchés en page 59)



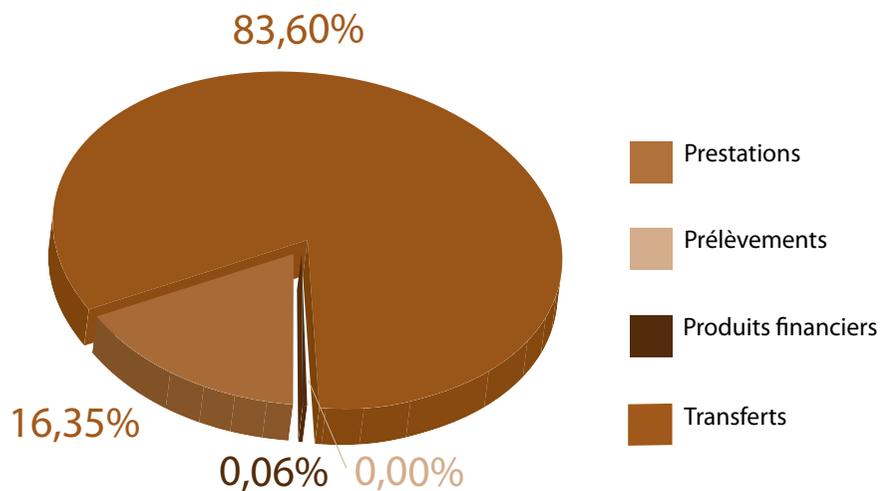
8. Service de la Recette

En introduction, voici quelques données financières pour illustrer les activités de notre CPAS.

Les flux de trésorerie représentent annuellement 27 millions d'euros pour permettre au CPAS d'exercer ses missions au bénéfice de la population berchemoise.

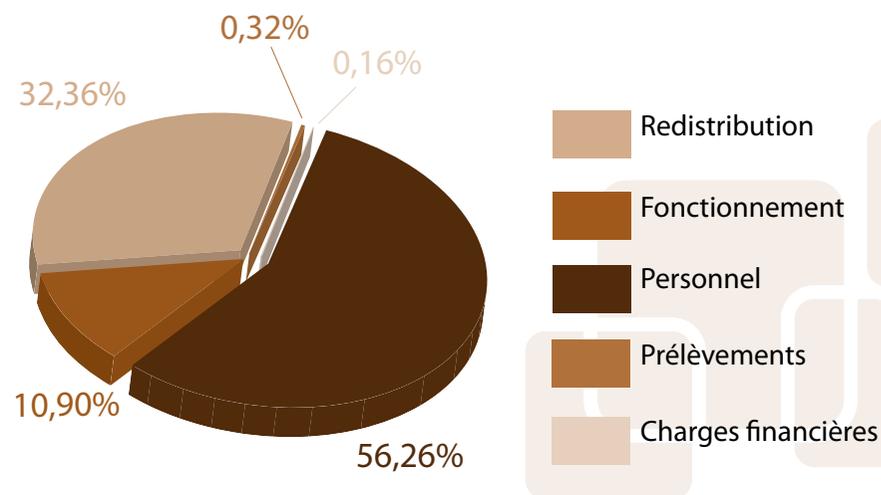
Nos sources principales de financement de nos dépenses sont les suivantes :

	Droits constatés (€)	%
Prestations	2.189.272,16	16,35%
Transferts	11.196.173,79	83,60%
Produits financiers	7.814,15	0,06%
Prélèvements	-	0,00%
	13.393.260,10	100,00%



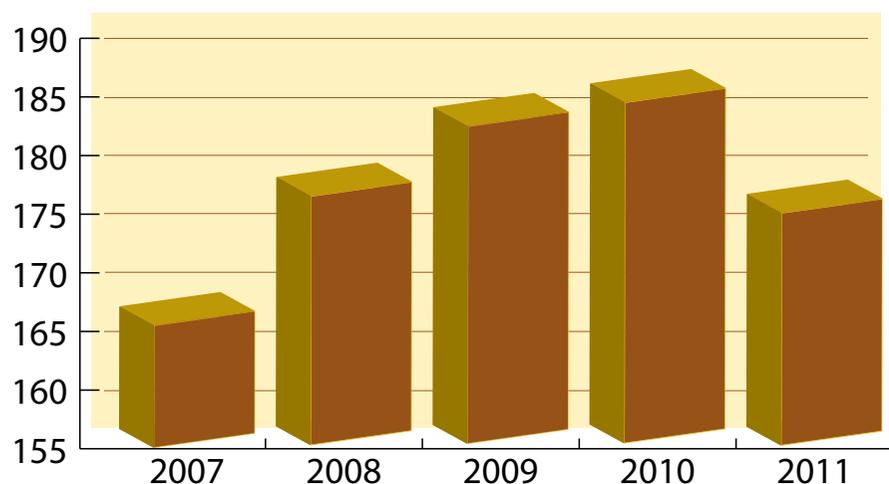
Quant à nos dépenses, elles se répartissent de la manière suivante :

	Engagements déf.(€)	%
Personnel	7.405.833,75	56,26%
Fonctionnement	1.434.593,17	10,90%
Redistribution	4.259.455,92	32,36%
Charges financières	20.550,40	0,16%
Prélèvements	42.719,87	0,32%
	13.163.153,11	100,00%



La dotation communale de 3.778.736,8€ permet d'accomplir nos missions sociales. Elle représente pour chaque berchemois une charge annuelle de 175,60€ pour l'exercice 2011.

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



■ Charge par habitant

Le service de la Recette s'est fixé pour 2012 les objectifs suivants :

- Malgré de très bons résultats déjà enregistrés, nous allons encore **améliorer les récupérations des créances auprès des particuliers**. Pour ce faire, nous allons travailler **en étroite collaboration avec notre service médiation de dettes** afin de mettre en parallèle nos dossiers.
- 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- Ste-Agathe afin d'éviter les charges financières.

- **Respecter les délais de paiement des factures des fournisseurs** afin d'une part d'éviter des intérêts de retard ou autres pénalités et également 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.

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 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.

Nous avons au cours de l'exercice 2011, affiné 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 une cohésion, efficacité et une bonne communication des mesures envisagées.



9. Secrétariat

9.1. Localisation

Le Secrétariat général du CPAS et le service communication se situent dans l'aile droite de la maison de repos, au rez-de-chaussée.

Le département du **Secrétariat est responsable des obligations administratives du CPAS, s'occupe de la communication interne et externe et a une tâche de coordination et de soutien au sein du CPAS.** Le Secrétariat compte 5 collaborateurs (4,5 TFE).

9.2. Tâches

Le Secrétariat prend les tâches suivantes à sa charge :

9.2.1. Secrétariat général

Une fonction administrative de support pour le Président et le Secrétaire du CPAS ainsi que le soutien ainsi qu'un appui au Secrétaire dans sa fonction de coordination vis-à-vis des autres départements ;

Des tâches spécifiques en fonction de réunions officielles (le Conseil de l'Action Sociale, le Comité Spécial de la Maison de Repos, le Comité Spécial du Service Social, le Comité de Concertation Commune – CPAS, le Comité de Concertation et de Gestion avec les syndicats et le conseil d'administration de Valida) : préparation des dossiers et des annexes, des convocations, des rapports de réunions, le traitement et le suivi de délibérations, ... ;

- La traduction de la plupart des textes, rapports et articles, rédigés au CPAS.
- La gestion du dossier assurances ;
- L'organisation et le suivi de la médecine du travail ;
- La gestion de la protection de la vie privée ;
- La gestion de la banque carrefour ;
- Des tâches administratives diverses ainsi que le soutien administratif nécessaire de tous les services des différents départements ;
- L'ouverture, l'inscription et la transmission du courrier entrant (moyenne de 60 pièces par jour) ;
- L'encodage, l'affranchissement et l'envoi du courrier sortant (moyenne de 80 pièces par jour) ;



- Accueil de la direction centrale ;
- Aider à l'organisation et à la coordination de festivités et d'autres activités.

Nouveaux développements en 2011

En 2011, il y a eu quelques changements au niveau du personnel du Secrétariat.

Le 30 mai 2011, notre équipe a été renforcée par un agent de communication.

Malgré l'absence de longue durée d'un de nos collaborateurs et grâce à la réorganisation du travail, l'aide des collègues des autres services et surtout la bonne implication de la part des autres membres de l'équipe ont permis de réaliser nos tâches correctement.

9.2.2. Communication interne et externe

9.2.2.1. Communication interne

Faire en sorte que les collaborateurs soient bien informés, de telle manière qu'ils se sentent impliqués dans le fonctionnement du CPAS et ainsi être en mesure d'être au service des Berchemois de manière optimale.

9.2.2.2. Communication externe

Faire en sorte que les Berchemois soient bien informés de l'offre étendue d'aides et de services et qu'ils aient facilement accès au CPAS.

La mise en ligne du site web et le développement ultérieur de son contenu.

Grâce à l'**engagement d'un agent de communication**, la communication a pu enfin être développée.

Le site web www.cpasberchem.be a été mis en ligne en quelques semaines et a été continuellement retravaillé.

Dans chaque édition du Berchem News, le magazine communal distribué dans toutes les boîtes aux lettres de la commune, quelques pages sont rédigées par le CPAS.



De cette manière, les Berchemois ont une bonne perception de l'offre étendue des services proposés par notre CPAS, et l'image du CPAS s'en voit conséquemment améliorée.

Chaque événement est communiqué clairement et ce, aussi bien aux collaborateurs, entre autres via le journal interne, qu'aux citoyens (site web, Berchem News, affiches, communiqués de presse,...).

Les collaborateurs des différents services qui faisaient eux-mêmes leurs dépliant, reçoivent à présent l'aide professionnelle de notre agent de communication.



9.3. Objectifs pour les prochaines années

Tâcher de maintenir un service de qualité et une bonne collaboration au sein du Secrétariat et avec les différents services du CPAS et de l'administration communale.

9.3.1. Bilinguisme

Nous aspirons à ce que tous les collaborateurs du Secrétariat soient bons bilingues. A cette fin, certains collaborateurs recevront une formation complémentaire et, au sein du service, le Français et le Néerlandais seront parlés à tour de rôle pour que les collaborateurs puissent parfaire et entretenir leur bilinguisme.

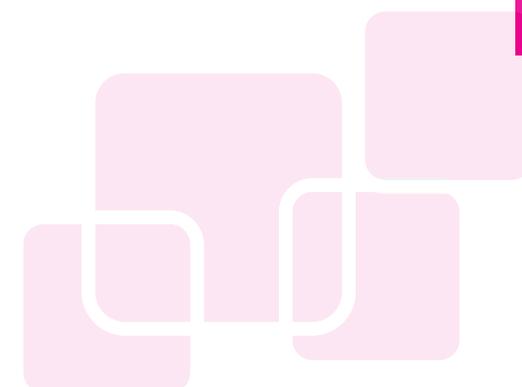
9.3.2. Le développement d'un plan de communication

La communication interne et externe du CPAS ne se déroule encore bien trop souvent que lorsque l'on communique sur un événement ou comme réponse à une situation particulière. Une vision commune d'une communication qui est soutenue par la direction est nécessaire.

Pour renforcer la reconnaissance, il faudra aussi de l'uniformité. La rédaction d'un plan de communication et l'évaluation de la communication interne et externe doivent favoriser la structure, la cohérence et l'efficacité de la communication.

9.3.3. La distribution et le recueil de magazines et publications - la mise à disposition d'une bibliothèque

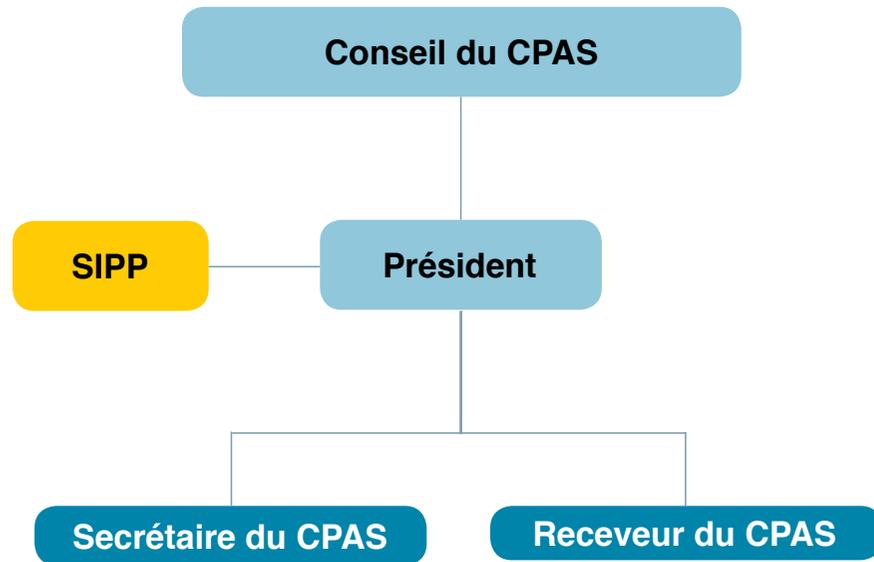
Chaque jour, des périodiques intéressants sont envoyés au CPAS, souvent en un seul exemplaire. Certains collaborateurs ont besoin de ces informations ou pourraient en faire bon usage dans leur travail. De ce fait, le Secrétariat mettra au point un système pour diffuser cette information de manière adaptée.



10. SIPP

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. Le service interne travaille en toute indépendance.

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



Dans le cadre du système dynamique de gestion des risques, le service interne est chargé des missions suivantes:

10.1. 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.

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

- Sur tout projet, mesure ou moyen dont l'employeur envisage l'application qui pourrait avoir des conséquences sur le bien-être des travailleurs
- Sur l'organisation du lieu de travail et du poste de travail
- Sur les facteurs d'ambiance
- Sur l'hygiène sur les lieux de travail
- Sur les équipements des lieux de travail et les équipements individuels, etc.

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

10.2. Collaboration

Le conseiller en prévention doit toujours collaborer aux tâches de prévention qui sont imposées :

L'identification des dangers et l'étude des facteurs de risques qui influencent la survenue d'accidents ou d'incidents.

10.3. Tâches de contrôle

La tâche du conseiller en prévention est « 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.

10.4. 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, à l'élaboration des procédures d'urgence, à l'élaboration des mesures de prévention proposées suite à l'analyse de risques, etc.

10.5. 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 du secrétariat pour la prévention et la protection au travail. Le conseiller en prévention doit établir les rapports mensuels ou les rapports trimestriels, le rapport annuel, les fiches d'accidents du travail, au choix et à l'entretien des équipements de travail.

10.6. Objectifs et défis fixés pour 2012

Les missions du conseiller en prévention, lors 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 qui sont les priorités de l'Autorité du CPAS et de la Ligne Hiérarchique.

Par le biais de la concertation, l'Autorité du CPAS souhaite insérer en son sein une culture de prévention en sensibilisant, encore plus, aux risques et apprendre les réflexes de sécurité inhérent à l'institution. 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 années à venir à ce que ces droits et ces devoirs soient au sommet des préoccupations de chaque individu.

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 afin de réduire les accidents des lieux du travail.





Annexe

Liste des marchés publics passés en 2011

Janvier 2011

1) Transport des 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

3270 Scherpenheuvel pour le prix de €495,00

- **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

1820 Melsbroek pour le prix de €624,00

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

Cars Renard

Chaussée de Gand 1254

1082 Bruxelles pour le prix de €138,38

Février 2011

2) Achat et placement de portes coupe-feu pour la Maison de Repos

Société Campens

Schapenbaan 28

1731 Relegem pour le prix de €2.858,04

3) Placement de panneaux gyproc dans les couloirs de la Maison de Repos

Société Europlafond

Ruisbroeksesteenweg 235

1602 Sint-Pieters-Leeuw pour le prix de €46.850,00 + €18,4/m pour les renforcements

Mars 2011

4) Marché production et livraison de repas à domicile

Traiteur Ronny

Bellestraat 206

1790 Affligem au prix de €5,70 par repas

5) Marchés alimentaires 2011

- **Lot 1 – Viande : Viangros**

Rue de la Bienvenue 10

1070 Bruxelles

- **Lot 2 – Volaille :**

Viangros

Rue de la Bienvenue 10

1070 Bruxelles

- **Lot 3 – Charcuterie :**

Walravens

Rue Uyttenhove 80

1090 Bruxelles

- **Lot 4 – Café :**

Java

Wingepark 10
3110 Rotselaar

- **Lot 5 - Bière et eau de table :**

Brouwerij Roman

Hauwaart 105

9700 Oudenaarde

- **Lot 6 - Lait, yaourt et fromages :**

Lobet

Rue Ulens 68

1080 Bruxelles

- **Lot 7 - Pain et pâtisserie :**

Panifex

Nieuwstraat 17-19

9402 Meerbeke

- **Lot 8 - Poisson : aucune offre régulière**

Pas d'attribution du marché

- **Lot 9- Fruits et légumes :**

Vanderzypen

Broekooi 103

1730 Asse

Avril 2011

6) Marché location à long terme véhicules

Dexia Lease

Place Rogier 11

1120 Bruxelles

au prix de (montant mensuel) :

- **lot 1 : €548,09 (48 mois)**

- **lot 2** : €588,81 (48 mois)
 - **lot 3** : €467,90 (72 mois)
- Tous les prix sont exprimés TVA incluse

7) Marchés alimentaires 2011 : poisson

Marine Harvest Pieters

Kalvestraat 4
8000 Brugge

8) Transport des résidents de jour

Société Mobiliteasy sprl

Bld Mettwie 89 boîte 42
1080 Bruxelles

Juillet 2011

9) Achat imprimantes

Dell pour un montant de €6.120,18

10) Marché pharmacie

Multipharma

Route de Lennik 900
1070 Bruxelles

Octobre 2011

11) Marché d'assurances

- **Lot 1A** – assurance incendie risques simples à *Axa Belgium*
Bld du Souverain, 25
1170 Bruxelles
- **Lot 1B** – assurance perte d'exploitation home Val des fleurs CPAS à

Axa Belgium

Bld du Souverain, 25
1170 Bruxelles

- **Lot 2** – Assurance tous risques électroniques à

Axa Belgium

Bld du Souverain, 25
1170 Bruxelles

- **Lot 3** – Vol transport et séjour de fonds à

Ethias

Rue des Croisiers 24
4000 Liège

- **Lot 4** – Assurance tous risques instruments de musique à

Axa Belgium

Bld du Souverain, 25
1170 Bruxelles

- **Lot 5** – Assurance tous risques œuvres d'art à

Ethias

Rue des Croisiers 24
4000 Liège

- **Lot 6** – assurance des véhicules de la commune à

Ethias

Rue des Croisiers 24
4000 Liège

- **Lot 7** – assurance omnium missions pour la commune à

Ethias

Rue des Croisiers 24
4000 Liège

- **Lot 8** – Assurance véhicules du CPAS et matériel installé dans les véhicules pour la livraison des repas à domicile à

Ethias

Rue des Croisiers 24
4000 Liège

- **Lot 9** – assurance omnium missions pour le CPAS

Ethias

Rue des Croisiers 24
4000 Liège

Décembre 2011

12) Agenda 21 : marché consultance

« Pour la Solidarité »

Rue Coenraets 66
1060 Bruxelles au prix de €10.000 hors TVA

13) Marché acquisition rideaux et tentures Maison de Repos et Centre de Soins de Jour « Tournesol »

VDS Projects

Antwerpsesteenweg 18
2390 Oostmalle au prix de €9.839,54 TVAC

14) Marché acquisition de mobilier de soins pour la Maison de Repos

- **Lot 1** : Acquisition de 5 fauteuils gériatriques - à la société *Distrac*
Bleyveld 14
3320 Hoegaarden pour le montant de €6.565,64

■ **Lot 2 :**
Acquisition de 1 chaise de bain électrique avec pèse-personnes – à la société
Arjo Huntleigh
Evenbroekveld, 16
9420 Erpe –Mere pour le montant de €6.935,60

■ **Lot 3 :**
Acquisition de 10 perroquets – à la société
Haelvoet
L.Bekaertstraat 8
8770 Ingelmunster pour le montant de €1.498,83

■ **Lot 4 :**
Acquisition de 1 soulève-personnes de type passif avec balance -
Arjo Huntleigh
Evenbroekveld, 16
9420 Erpe –Mere pour le montant de €7.130,97

■ **Lot 5 :**
Acquisition d'un soulève-personnes de type actif
Arjo Huntleigh
Evenbroekveld, 16
9420 Erpe – Mere pour le montant de €4.234,44

■ **Lot 6 :**
Acquisition de 10 tables à roulettes pour les chambres des résidents – à la société **Fournidecor**
Chemin Corbisier 2
7060 Soignies pour le montant de €1.812,82

■ **Lot 7 :**
Acquisition de 3 appareils d'aspiration – à la société
WM Supplies

Kortrijksestraat 30
8520 Kurne pour le montant de €559,13

Valeur totale du marché : €28.737,43
Tous les prix sont exprimés TVA comprise

15) Marché acquisition de mobilier

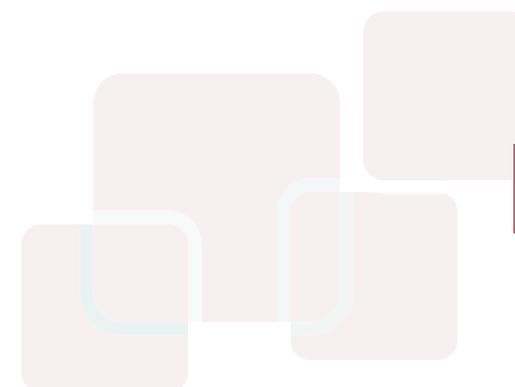
■ **Lot 1 :**
Acquisition de 5 chaises de bureau - à la société
Bedimo
Rue de l'Inquisition 31
1000 Bruxelles pour un montant de €1.306,80

■ **Lot 2 :**
Acquisition de 8 armoires de bureaux – à la société
Bedimo
Rue de l'Inquisition 31
1000 Bruxelles pour un montant de €2.616,02

■ **Lot 3 :**
Acquisition d'1 bureau et d'un caisson mobile à la société
Bedimo
Rue de l'Inquisition 31
1000 Bruxelles pour un montant de €690,91

■ **Lot 4 :**
Acquisition de mobilier de jardin - pas d'attribution du marché vu que seulement une offre nous est parvenue

Valeur totale du marché : €4.613,73
Tous les prix sont exprimés TVA comprise



Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



C.P.A.S. de Berchem-Sainte-Agathe
Avenue du Roi Albert, 33
1082 Berchem-Sainte-Agathe
Tél. : 02/482.13.00
Fax : 02/469.22.94
www.cpasberchem.be
