

*CPAS de
Comines-Warneton
Budget 2016*



Note de politique générale

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	4
PREFACE : FUSIONNER COMMUNE ET CPAS ? MIRAGE ÉCONOMIQUE ET SOURDE MENACE.....	5
NOTRE SITE INTRANET	7
I. L'ORGANIGRAMME, LE COMITE DE DIRECTION, LA LETTRE DE MISSION ET LE CONTRAT D'OBJECTIFS	8
II. L'ACTION SOCIALE	23
1. LES PERMANENCES SOCIALES DANS NOTRE ENTITÉ	23
2. LE DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE	23
<i>Service Revenu d'Intégration Sociale" RIS"</i>	24
<i>Les exclusions / sanctions du chômage</i>	25
3. LES CONTRATS D'INTÉGRATION SOCIALE	29
4. LES AIDES FINANCIÈRES	41
5. LES DEMANDEURS D'ASILE.....	48
6. LE SERVICE DE MÉDIATION DE DETTES	49
7. PERMANENCE JURIDIQUE.....	52
8. SERVICE ENERGIE.....	53
8.1. <i>Organisation</i> :	53
8.2. <i>Fonds Mazout</i> :	54
8.3. <i>Fonds social relatif au gaz et à l'électricité</i> :	56
9. FONDS SOCIAL DE L'EAU	58
10. GESTION BUDGÉTAIRE.....	59
11. LOGEMENT	60
11.1. <i>Logements de transit</i>	60
11.2. <i>Logements d'urgence</i>	60
11.3. <i>Logements de dépannage</i> :	61
11.4. <i>Logements sociaux « de plus longue durée »</i> :	62
11.5. <i>Les autres logements</i> :	63
11.6. <i>Collaboration avec LYSCO, société d'habitations sociales</i>	64
11.7. <i>L'intégration sociale par l'habitat</i>	64
12. PLAN DE PARTICIPATION ET D'ÉPANOUISSEMENT SOCIAUX ET CULTURELS DES USAGERS DU CPAS	65
13. L'URGENCE SOCIALE	66
II. LES SERVICES A DOMICILE	67
1. LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES ÂGÉES	67
2. LES REPAS À DOMICILE.....	68
III. TITRES-SERVICES : « LA BOÎTE À BULLES ».....	72
IV. LES MAISONS DE REPOS ET MAISONS DE REPOS ET DE SOINS	73
PRÉALABLE : DEUX ÉTUDES RÉALISÉES DANS LE CADRE DES MAISONS DE REPOS EN WALLONIE.....	73
1. PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DE COMINES-WARNETON.....	73
2. RADIOSCOPIE 2013	74
3. NORMES ARCHITECTURALES NÉCESSAIRES À L'AGRÉMENT DES MAISONS DE REPOS (ÉTAPES IMPORTANTES DES DOSSIERS)	78
A. <i>MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, Site La Châtellenie</i>	78
B. <i>MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, Site Le Sacré Cœur</i>	78
C. <i>MR/MRS HOME P. DEMADE A COMINES</i>	79
4. MISE EN PERSPECTIVE	81
5. LES RECETTES	83
6. LES DÉPENSES	93
7. PACQ (POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ)	97
7.1. <i>Le programme de la MR/ MRS Paul Demade</i> :	97

7.2. <i>Le programme de la MR/MRS Ploegsteert-Warneton implantée sur plusieurs sites :</i>	99
8. LE PROJET DE VIE INSTITUTIONNEL	99
8.1. <i>Projet de vie institutionnel MR/MRS COMINES « HOME PAUL DEMADE » année 2015</i>	100
8.2. <i>Projet de vie institutionnel MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON « HOME SACRE COEUR» 2015</i>	105
V. LES RESSOURCES HUMAINES	121
1. L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES DU PERSONNEL	121
2. LES CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU PERSONNEL	123
3. L'ÉVALUATION ET LA FORMATION	124
4. FORMATION DANS LE CADRE DE LA RGB	126
5. LA MISE EN ŒUVRE DES APE	126
6. LE MARIBEL SOCIAL	126
VI. MARCHES PUBLICS	128
VII. PLAN GLOBAL DE SECURITE	132
VIII. SECURISATION BANQUE CARREFOUR	134
IX. LES RECETTES ET LES DEPENSES	138
1. L'ORIGINE DES RECETTES ET DÉPENSES 2016	138
2. LA PARTICIPATION DE LA VILLE DE COMINES-WARNETON	138
X. CONCLUSION GENERALE :	140

INTRODUCTION

La note de politique générale du Centre Public d'Action Sociale répond à différentes dispositions légales¹ :

- L'article 88 §1^{er} et 3 de la loi organique du 08 juillet 1976 : « Pour l'exercice suivant, le conseil de l'action sociale arrête chaque année le budget des dépenses et des recettes du centre ... Une note de politique générale ainsi qu'... sont annexées à ces budgets. »

« Les projets de budget ainsi que la note de politique générale ... seront remis à chaque membre du conseil au moins sept jours francs avant la date de la séance au cours de laquelle ils seront discutés. »

- Les travaux parlementaires du Sénat (session 1988/1989) : « Dorénavant, une note de politique générale sera jointe au budget du CPAS ... celle-ci doit préciser quelle sera la politique à suivre pour les prochaines années et quelles dépenses elle entraînera. Il va de soi que les dépenses courantes normales doivent y figurer, ainsi que les modifications apportées au patrimoine. Bien entendu, le contenu de la note dépend aussi des activités du CPAS ... dorénavant, le conseil communal pourra approuver le budget en connaissance de cause. »

« ... la réglementation proposée entraîne une plus grande transparence de l'administration et une extension des droits démocratiques de la minorité, ce qui n'est pas dénué d'importance, étant donné que le budget du CPAS reflète en partie le programme politique de la majorité. »

- Sénat – Question de Monsieur STROOBANT : « ... une des difficultés résidait dans le fait que le conseil communal devait approuver le budget du CPAS sans même disposer d'une note explicative. Cette note doit permettre une appréciation plus fondée des conseillers communaux ... »

- Chambre - Question de M. DE CROO (16/01/1991) : « ... Ni les travaux parlementaires préparatoires ni les directives du ministre ne précisent quel doit être le contenu de la note de politique générale ... quel est l'objectif de cette note ? ... Qui doit établir la note ? ... Quel doit être le contenu exact de la note ? ... »

« ... On peut en conclure que la note explicative est plus qu'un commentaire purement technique ... le projet de budget ainsi que la note de politique générale sont établis par le CPAS. L'initiative de la rédaction de la note entre dans la responsabilité du président du CPAS.

En ce qui concerne la rédaction concrète ... ce point doit être déterminé au niveau local...

En d'autres termes, la note contient des précisions sur l'affectation des montants prévus aux principaux postes budgétaires tant du service ordinaire que du service extraordinaire. Il serait, par ailleurs, hautement souhaitable que cette note annuelle soit également considérée comme le commentaire concret d'un programme annuel qui s'insère dans le plan pluriannuel entériné par le conseil du centre public. »

Cet impératif légal est amplifié par la nécessité de démontrer que le CPAS prône un service de qualité, tout en s'inscrivant dans la politique de la Ville de Comines-Warneton.

La transparence du CPAS est également une ambition, c'est donc pour cette raison que le présent document est accessible sur les sites intranet et internet du CPAS de Comines-Warneton.

Chacun peut ainsi apprécier la toile des solidarités tissée par le CPAS, le personnel qui met en œuvre son action, les services qui y collaborent, les pouvoirs qui le subventionnent, les mandataires qui le soutiennent et bien entendu les citoyens qui bénéficient de ce service.

Vous trouverez dans le présent document des dossiers qui ont marqué l'année 2015, ainsi que des projets qui devraient se concrétiser ou démarrer en 2016.

La préface a, cette année, pour thème « la fusion des Communes et CPAS ».

¹ Extrait du PowerPoint de présentation – « La note de politique générale » à l' UVCW – Fédération des CPAS – Wépion – Par Laurent GRAVA, Directeur Général du CPAS de Fléron - 22 août 2011.

PREFACE : Fusionner Commune et CPAS ? Mirage économique et sourde menace

(Contribution externe émanant du collectif pluriel et pluraliste pour l'avenir des CPAS).

La fusion Commune/CPAS est à l'agenda. La N-VA la veut à tout prix. Elle serait obligatoire en Flandre, libre en Wallonie et demain à Bruxelles ? Des femmes et des hommes socialement engagés s'insurgent.

Les CPAS sont au service de la population. Acteurs de changements, ils sont ouverts aux évolutions. Encore faut-il que la population y gagne.

Selon certains, il faudrait les intégrer dans les communes. On peut légitimement se poser la question du pourquoi. Quel gain en cas de fusion Commune/CPAS ? A ce jour, aucune étude scientifique n'a démontré la plus-value de ce scénario. Il ne changera en rien les besoins des personnes en précarité et ceux financiers du CPAS sauf à restreindre fondamentalement son action et ses services.

Faisons un peu d'économie politique-fiction. Fin du CPAS. Exit son Président ? Il y aura un échevin à sa place. Et le Conseil de l'action sociale ? Les agendas des réunions des organes des communes et CPAS sont chargés. Il ne sera pas possible lors d'une même séance de traiter les points actuellement abordés au Collège et au Conseil.

On ne pourra débattre en public des dossiers d'aide sociale. Le mandataire doit s'informer de législations nombreuses, complexes et mouvantes. C'est déjà pour lui une gageure. Un même édile ne peut avoir à la fois une bonne maîtrise des matières de police, d'environnement, d'aménagement du territoire, ... et de celles relatives au droit d'intégration, aux maisons de repos, à l'insertion, ... Sauf à altérer la qualité des décisions par manque de temps, de connaissance des législations, de lecture des dossiers et mettre à mal le respect de la vie privée et le droit à être entendu, il faudra créer dans la Commune un organe décisionnel social avec des mandataires distincts.

Un fonctionnaire dirigeant en moins ? Celui restant aura à gérer beaucoup plus d'agents, de services, de missions. Il réclamera pour ce surcroît de responsabilités un traitement majoré et un adjoint. Rapportée au budget communal, l'économie nette sera marginale ou nulle.

Une réduction des frais de fonctionnement ? Si on les diminue drastiquement en CPAS, c'est l'accompagnement des personnes aidées et leurs perspectives d'insertion qui va en pâtir. Elles resteront plus longtemps à charge du CPAS. Ce qui sera épargné en fonctionnement sera perdu en dépenses d'aide sociale et de revenu d'insertion. Dans les services généraux de la commune, on demandera des effectifs supplémentaires vu le travail accru. En leur sein, il y aura un nombre nettement plus élevé d'agents.

Une intégration des services ? A qualité et prestations maintenues, la logique des métiers imposera une juxtaposition. On ne peut remplacer un balayeur par un travailleur social, une infirmière par un cantonnier, ... Derrière de mêmes appellations se trouvent souvent des lois, réalités et expertises bien différentes. Le travail administratif pour un dossier d'endettement n'est pas celui pour un dossier d'état civil. A la gestion des ressources humaines, la majorité du personnel des CPAS est spécifique et les délais d'engagement extrêmement courts. Au service recettes du CPAS, la récupération requiert une spécialisation pointue. Le risque est aussi que des agents connaissant partiellement le métier des CPAS fassent des propositions en délicatesse voire en contradiction avec leur droit ou réalité. Cela gonflera le contentieux,

ses montants et les retards. Une détérioration des recettes à compenser sur fonds communaux est à prévoir. Durement touché par diverses politiques récentes, le personnel des CPAS subira-t-il un nouvel impact négatif ?

A contrario, la fusion est lourde de dommages collatéraux. Si le CPAS devient un service communal, il sera en concurrence financière directe avec les autres et s'expose à devenir le parent pauvre, le laissé-pour-compte. Les moyens pour les plus démunis seront réduits. Avec une action sociale diluée dans un plus grand ensemble, il y aura plus de formalisme et de plus longs délais dans la prise de décision. Au préjudice de la personne aidée qui supportera les coûts de paiements plus tardifs ou d'absence de versement. Davantage de précaires n'oseront même plus venir par peur d'être vus.

Le législateur de 1976 a voulu un CPAS qui fasse preuve d'esprit d'union pour s'acquitter de ses délicates missions et soit à l'abri d'interférences politiques. Il a voulu son autonomie juridique, une composition proportionnelle de son organe décisionnel, des réunions à huis clos.

A contrario, la fusion induira un risque de politisation de la décision, soit une attribution des aides moins équitable et efficace. Alors que Viabest, un organe d'avis indépendant sur la gestion de l'administration flamande, a jugé que les CPAS doivent continuer à exister avec une propre personnalité juridique et suffisamment d'autonomie opérationnelle, Madame Homans, Ministre flamande de l'intérieur (N-VA) n'a rien voulu entendre.

Un demandeur d'aide s'adresse en confiance au travailleur social d'un CPAS tenu au secret professionnel. En cas de fusion, le secret professionnel va être en péril car l'ensemble du personnel et politique communal n'a pas à le respecter.

Dans ce scénario, il faudra changer moult textes légaux et il y aura un imbroglio juridique. La fusion passe notamment par une modification de la loi organique des CPAS. Elle équivaut à défédéraliser de fait l'aide sociale. Au sens de la Charte de l'assuré social, le CPAS est une institution de sécurité sociale. Ce sera une nouvelle étape de sa scission. Une aide sociale variable par région va créer une force centrifuge poussant à l'éclatement du droit à l'intégration sociale. Adeptes de la culpabilisation des pauvres, N-VA ET Vlaams Belang ne s'y sont pas trompés. L'un dicte la fusion au Fédéral. L'autre vient de déposer une proposition de loi dans ce sens.

Si les réseaux contre la pauvreté veulent que les CPAS changent, ils ne souhaitent pas leur mort. Pour eux, les enjeux sont autres : population pauvre qui ne va pas au CPAS, qualité de l'accompagnement avec une demande massive, pauvreté croissante des jeunes, obsession de la fraude, partenariat avec l'associatif, ... La fusion n'est pas une politique de qualité : elle ne place pas la personne au centre de l'aide. Le contexte de finances publiques reste difficile. En CPAS, la question d'économies d'échelle est posée. Pour y répondre, d'autres voies que la fusion sont à emprunter. Des synergies existent communes et CPAS et se concrétisent positivement dans de nombreux domaines. Complémentairement, entre CPAS, une logique de coopération peut dépasser les territoires et se fonder sur la spécificité des métiers et publics. Les territoires communaux ne correspondent pas aux territoires sociologiques. Les personnes sont mobiles. Les bassins de vie sont encouragés. La coopération entre CPAS prend des formes multiples à encourager. Harmonisation de pratiques, meilleure coordination ou échange de données, synergies, ... Groupement ou Association de CPAS sont aussi une option. Les doubles emplois lèsent l'intérêt général. Dans une série de communes, il y a dispersion des actions publiques spécifiquement sociales. Il faut une approche globale de celles-ci. Les rassembler au CPAS le permet. Mons et Charleroi ont fait ce choix.

La fusion Commune/CPAS ? Un mirage économique. Mais une sourde menace. Qui conduirait à une nouvelle scission de la protection sociale. A une aide sociale plus lente, plus rare et politisée. Au détriment des démunis. La plupart sont des femmes. Comme pour les allocations d'insertion, elles paieraient un lourd tribut à la réforme. Le vrai avenir des CPAS est à la coopération. Avec la personne au centre de l'action sociale.

Notre site intranet

Le site Intranet du CPAS de Comines-Warneton a vu le jour le 10 août 2007. Il peut être consulté par chaque membre du personnel disposant d'un ordinateur relié au serveur.

Trois administrateurs peuvent modifier et/ou ajouter des informations, à savoir l'informaticien qui s'occupe de la maintenance du site et deux employées qui injectent toutes les données sur le site.

Chaque membre du personnel, moyennant accord de la Direction, peut diffuser une information sur le site par l'intermédiaire de l'employée administrative.

L'objectif de départ de notre Centre était de mettre à disposition du personnel, un outil supplémentaire d'informations et de communication, et ce, sur tous les sites du CPAS.

Voici quelques fonctions que l'intranet peut réaliser : mise à disposition d'informations sur le Centre, de documents techniques, échange de données entre collègues, annuaire du personnel, etc.

Il favorise la communication au sein de l'entreprise et limite les erreurs dues à la mauvaise circulation d'une information.

Nous constatons que le site intranet est consulté chaque jour par de nombreux employés. Certaines rubriques sont devenues indispensables pour le bon fonctionnement des services :

- Les formulaires de commandes des Maisons de repos (denrées alimentaires, des consommables médicaux, des médicaments, de l'alimentation spécifique, de la désinfection des mains, des produits d'entretien ...)

- En juin 2011, le service économat, avec la collaboration de l'informaticien a créé un inventaire disponible sur l'intranet pour tout le matériel à disposition au sein du CPAS. Ainsi, grâce à un code, il est possible d'identifier parfaitement un article. Un moteur de recherche a été intégré pour en faciliter l'utilisation. Ainsi, il est tout à fait possible de sélectionner tout le matériel acheté auprès d'un fournisseur désigné, ou de choisir un site et de sélectionner un type de matériel (ex : matériel médical de la Châtellenie, matériel informatique du service administratif, mobilier du Home Paul Demade, matériel de cuisine du Home Sacré Cœur, etc.). Il est également possible de savoir chez qui nous avons acheté un appareil qui nécessite réparation, son année d'acquisition, etc.

- Au niveau du service social, un agenda a été créé reprenant tous les rendez-vous des assistants sociaux. L'accueil y a également accès. Grâce à celui-ci, les agents informent de manière efficace la population qui se rend dans notre Centre.

- En avril 2014, un programme intégré à l'intranet a été réalisé pour la livraison des repas à domicile. Concrètement, une fois par semaine, le chauffeur imprime la liste correspondant à sa tournée et il a tous les détails des clients, le type de repas (diabétique, sans sel, normal), la texture (coupée, mixée, ratatouille, normale), le ou les jours de livraison, les informations sur les repas (si le client désire 2 soupes, type de régime « pas de tomate », etc), des détails divers tels que « les clés sont sous le paillason », etc. D'où un gain de temps pour l'organisation des livraisons.

Au fil du temps, le site intranet évolue, c'est un véritable outil de travail et de communication convivial, et surtout incontournable au bon fonctionnement des services du CPAS de Comines-Warneton.

I. L'ORGANIGRAMME, LE COMITE DE DIRECTION, LA LETTRE DE MISSION ET LE CONTRAT D'OBJECTIFS²

1. Adoption de l'organigramme des services du C.P.A.S.

Le Bureau permanent, en sa séance du 13 mars 2014, a arrêté l'organigramme des services du C.P.A.S., organigramme présenté par Madame Myriam DEBRUYNE, Directrice générale en collaboration avec Monsieur Régis DUMORTIER, Directeur financier et Madame Emily DEHEM, Chef de bureau spécifique.

Cet organigramme représente la structure d'organisation des services du C.P.A.S., indique les rapports hiérarchiques et fonctionnels et les services/agents bénéficiant de la prime d'attractivité. Cet organigramme, avalisé par le Bureau permanent, a fait l'objet d'une présentation aux différents chefs de service.

Celui-ci est mis à jour une fois par an. La 1^{ère} mise à jour a été avalisée par le BP en séance du 24 septembre 2015.

2. Création du Comité de Direction.

L'article 42 paragraphe 3 de la loi organique des CPAS prévoit que :

«Un comité de direction est instauré au sein de chaque centre public d'action sociale. Il est composé du directeur général, du directeur financier et des membres du personnel que le directeur général choisit parmi ceux qui remplissent des fonctions reliées à la qualité de responsable de service par l'organigramme visé au paragraphe 2.

A l'exception la réunion de concertation prévue à l'alinéa 4 du présent paragraphe, pour les centres publics d'action sociale d'une commune dont le nombre d'habitants est inférieur ou égal à 10.000, la mise en place d'un comité de direction est facultative.

Outre les attributions confiées par décision du bureau permanent, le comité de direction connaît de toutes les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services.

² Depuis le 1^{er} septembre 2013, Comme signalé dans la note de politique générale en 2013, plusieurs décrets wallons et leurs arrêtés d'exécution ont été promulgués en avril et juillet 2013 et sont entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2013.

Ces dispositions sont venues modifier le statut des grades légaux (Directeur général et Directeur financier) et instaurer des nouveaux outils de gouvernance dont notamment le Comité de Direction.

En application de ces dispositions et de la circulaire du 16 décembre 2013 relative à la réforme du statut des titulaires de grades légaux, plusieurs étapes ont été concrétisées

Les avant-projets de budget, modifications budgétaires et notes explicatives y relatives sont concertés en comité de direction.

Les comités de direction de la commune et du centre public d'action sociale tiennent des réunions conjointes au moins deux fois par an. »

Chaque membre du Comité de direction doit avoir une vue transversale des activités et des services du CPAS et doit également assurer un comportement et un état d'esprit en phase avec les valeurs définies à savoir être proactif et positif, être fédérateur et modérateur, être un vecteur de communication, respecter les règles de confidentialité définies, ...

Au vu du profil requis pour participer au Comité de direction, la composition du Comité de direction arrêtée par le Bureau permanent, en sa séance du 3 avril 2014 est la suivante :

- Madame Myriam DEBRUYNE, Directrice générale, Présidente ;
- Monsieur Régis DUMORTIER, Directeur financier ;
- Madame Emily DEHEM, Chef de bureau spécifique (remplaçante désignée de Madame Myriam DEBRUYNE en cas d'absence pour maladie, congés payés, ... - décision du BP du 19/12/2013).

En fonction des thèmes abordés, l'un ou l'autre des chefs de service et/ou agents sont invités à participer au Comité de direction afin d'y apporter leur expertise.

Les missions/compétences du Comité de direction sont les suivantes :

Compétences obligatoires :

- concertation sur les avant-projets de budget, modifications budgétaires et notes explicatives y relatives (en complément de la commission d'avis budgétaire) ;
- réunion conjointe avec le comité de direction de la Commune deux fois par an ;
- concertation sur l'organigramme, le cadre organique et les statuts du personnel.

Compétences de principe :

- questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services, autrement dit faire du management ;
- mise en place du contrat d'objectifs ;
- définition et suivi des processus RH (ex : règlement de travail, évaluation des agents, gestion des congés et heures supplémentaires, descriptif de fonctions, plan de formation, ...) ;
- amélioration du fonctionnement et la simplification administrative (ex : établissement de procédures types, détermination d'une politique d'achats, d'une politique de gestion de stocks, informatisation du courrier, ...)
- mise en place du processus de contrôle interne.

Compétences d'attribution :

- pilotage des projets du CPAS ;
- suivi des politiques transversales ;
- communication ;

- ...

Un règlement d'ordre intérieur a également été arrêté par le Bureau permanent.

A ce jour et depuis le 15 avril 2014, le Comité de Direction du C.P.A.S. de Comines-Warneton s'est réuni formellement à 16 reprises avec des thématiques diverses (général, maison de repos, budgétaire, personnel, ...).

3. Lettre de mission.

L'article 41 bis de la loi organique des CPAS (inséré par l'article 4 du décret du 18 avril 2013 modifiant certaines dispositions de la loi organique des centres publics d'action sociale) stipule que :

« Le contrat d'objectifs contient la description des missions légales du directeur général et qui ressortent du programme de politique générale ainsi que tout autre objectif quantifiable et réalisable relevant de ses missions.

Il décrit la stratégie de l'organisation de l'administration au cours de la législature pour réaliser les missions et atteindre les objectifs visés à l'alinéa 1^{er}, et les décline en initiatives et projets concrets. Il contient une synthèse des moyens humains et financiers disponibles et nécessaires pour la mise en œuvre.

Le contrat d'objectifs est rédigé par le directeur général sur base et dans les six mois de la réception de la lettre de mission que lui aura remise le bureau permanent. Cette lettre de mission comporte au moins les éléments suivants :

1°. La description de fonction et le profil de compétences de l'emploi de directeur général ;

2°. Les objectifs à atteindre pour les diverses missions, notamment sur base du programme de politique générale ;

3°. Les moyens budgétaires et les ressources humaines attribués ;

4°. L'ensemble des missions qui lui sont conférées par la présente loi et notamment sa mission de conseil et de disponibilité à l'égard de l'ensemble des membres du conseil de l'action sociale.

Une concertation a lieu entre le directeur général et le bureau permanent sur les moyens nécessaires à la réalisation du contrat d'objectifs. Le directeur financier y est associé pour les matières dont il a la charge. En cas d'absence d'accord du directeur général sur les moyens, l'avis de ce dernier est annexé au contrat d'objectifs tel qu'approuvé par le bureau permanent.

L'actualisation du contrat d'objectifs est annuelle. Sur demande expresse du directeur général, le contrat d'objectifs peut être adapté par le bureau permanent en cours d'année. Le contrat d'objectifs est communiqué au conseil, de même que ses actualisations et éventuelles adaptations.

La lettre de mission est annexée au contrat d'objectifs. »

Dans ce cadre, le Bureau permanent du C.P.A.S de Comines-Warneton, en sa séance du 3 avril 2014, a chargé la Directrice générale, Madame Myriam DEBRUYNE de mettre en œuvre loyalement, avec rigueur et compétence, ses missions légales ainsi que l'opérationnalisation des projets politiques du C.P.A.S. de Comines-Warneton repris également dans la lettre de mission, selon les moyens budgétaires et les ressources humaines qui lui sont attribués.

Pour la mandature 2012-2018, le Bureau permanent a retenu les objectifs stratégiques suivants, sur base du programme de politique générale :

Objectif stratégique 1 : Etre un CPAS ouvert à l'ensemble de la population.

Objectif stratégique 2 : Etre un CPAS qui développe une politique active en matière du troisième âge.

Objectif stratégique 3 : Etre un CPAS qui accentue son action en matière d'insertion et d'intégration sociale des usagers.

Objectif stratégique 4 : Etre un CPAS efficient et efficace.

Ces objectifs seront opérationnalisés par la Directrice générale et exécutés par l'administration.

4. Contrat d'objectifs.

Dans le cadre de l'article 41 bis de la loi organique, sur base de la lettre de mission, Madame Myriam DEBRUYNE, Directrice générale en collaboration avec les différents chefs de service et Monsieur Régis DUMORTIER, Directeur financier a rédigé le contrat d'objectifs suivant qui a été approuvé par le Bureau permanent en sa séance du 18 septembre 2014 et communiqué pour informations au Conseil de l'Action Sociale du 28 octobre 2014.

Ce contrat d'objectifs et sa réalisation est analysé régulièrement en Comité de Direction élargi à tous les chefs de services et actualisé annuellement à la demande de Madame la Directrice générale :

Objectif stratégique 1 : Etre un CPAS ouvert à l'ensemble de la population.

- ❖ **Développer notre capacité à anticiper les besoins de nos publics et à évaluer les résultats de nos actions.**
 - Etre attentif à toutes modifications législatives ou autres ayant un impact sur notre CPAS, en discuter et analyser les possibilités de réponses tenant compte des moyens financiers, humains de notre CPAS
- ❖ **Adapter qualitativement et quantitativement notre offre de services aux besoins de nos publics.**
 - Assurer les permanences décentralisées et spécialisées et en analyser régulièrement la pertinence.
 - Veiller à un accueil optimal des usagers que ce soit physiquement ou téléphoniquement.

❖ **Renforcer notre image et promouvoir notre identité par une meilleure communication vers nos publics et nos partenaires.**

- Développer et maximaliser l'utilisation du site Internet du C.P.A.S.
 - Mise à jour régulière du site Internet.
 - Evaluation régulière.
- Informer régulièrement nos partenaires et la population des actions mises en place par notre CPAS notamment via le Vivre à Comines (bulletin communal).
- Développer des supports de communication permettant de renforcer l'image du CPAS.
 - Journaux des maisons de repos distribués et mis en ligne.
- Diffuser les actions mises en place au sein du CPAS notamment par le biais de la note de politique générale annuelle.
- Développement d'activités ouvertes à l'ensemble de la population.
 - Activités en partenariat avec les ASBL des maisons de repos.
 - Portes ouvertes Service insertion.
 - Activités dans le cadre du Service énergie (pièce de théâtre, ...)

❖ **Consolider et étendre nos réseaux et partenariats.**

- Prendre une part active dans les différents réseaux de partenariats locaux (ADL, PCS, ...)
- Participer aux projets « fédérateurs » en tenant compte des ressources humaines et financières du CPAS.

Objectif stratégique 2 : Etre un CPAS qui développe une politique active en matière du troisième âge.

❖ **Adapter notre offre de services aux besoins du troisième âge.**

- **Concrétiser les projets de rénovation des maisons de repos du C.P.A.S.**
- **Diversifier l'offre via la création de résidences-services, accueil de jour, court séjour.**
- **Répondre aux besoins de maintien à domicile par une offre de services adaptée et accessible permettant de rencontrer les défis des familles ou liés au vieillissement de la population.**
 - **Service repas à domicile.**
 - **Services d'aide aux familles conventionnés avec le CPAS.**
- **Veiller à l'épanouissement des personnes hébergées dans nos maisons de repos.**
 - **Prise en charge optimale du résident en tenant compte de sa pathologie, de son histoire de vie, ...**
 - **Direction : assurer une prise en charge de qualité.**
 - **Service soins : respecter les plans de soins.**
 - **Service cuisine : améliorer la prise en charge nutritionnelle du résident.**

- **Service animation** : encourager la participation de l'ensemble des résidents
 - **Accompagnement dirigé et individualisé** des personnes souffrant de démence
 - **Service entretien/lingerie/technique** : satisfaction du résident quant à son environnement journalier.
 - **Organisation d'animations intra et extra muros régulières.**
 - **Mise sur pied de projets innovants via les ressources humaines présentes** (présence du chien dans les maisons de repos, aromathérapie, cantou, ...).
 - **Mise en place et suivi des comités de résidents, lieu d'expression des résidents et de leur famille.**
- **Mener une politique d'admission réfléchie et concertée.**

❖ **Participer à des projets fédérateurs et répondant aux besoins de notre population.**

- **Prendre une part active aux différents projets ayant trait au troisième âge.**
- **Développer les partenariats avec les organismes actifs en matière de troisième âge et participer dans ce cadre aux projets en tenant compte des ressources humaines et financières de notre CPAS.**
 - **Projet Alzheimer café**
 - **Participation aux activités organisées par la Commission consultative des aînés, les ASBL présentes au sein de nos maisons de repos.**

Objectif stratégique 3 : Etre un CPAS qui accentue son action en matière d'insertion et d'intégration sociale des usagers.

❖ **Adapter notre offre de services en fonction de l'évolution du public et de ses particularités.**

- **Etre attentif à l'évolution du public et tenter de trouver des réponses adaptées aux problématiques rencontrées.**
- **Proposer un accompagnement social individualisé de qualité pour les personnes en insertion.**
- **Développer des activités d'insertion sociale en parallèle des activités d'insertion socio-professionnelles** (formation PMTIC, alphabétisation, rencontres intergénérationnelles, ...)
- **Mettre en place des chantiers d'insertion adaptés au monde du travail.**
- **Développer les mises sous contrat de travail au sein du C.P.A.S mais également auprès des partenaires.**
- **Favoriser l'intégration des personnes de nationalité étrangère en offrant un accompagnement adapté et spécifique.**
- **Permettre aux personnes précarisées d'accéder à un logement décent et de réduire durablement les frais d'énergie.**

- **Partenariat avec la Cellule logement communal, la société d'habitations sociales LYSCO, ...**
 - **Mise en place d'actions dans le cadre du PAPE (Plan d'Actions et de Prévention en matière d'Energie).**
 - **Continuer à mener des actions en matière de lutte contre le surendettement (guidance, gestion budgétaire, médiation de dettes, ...).**
- ❖ **Consolider et étendre les réseaux et partenariats établis avec les acteurs associatifs ou autres afin d'impulser des méthodes de travail et des actions innovantes et d'améliorer le suivi des personnes aidées.**
- **Prendre une part active aux différents projets ayant trait à l'insertion et l'intégration.**
 - **Plate-forme REZO et LOG'IN (PCS)**
 - **Convention-cadre CPAS-FOREM**
 - **Collaboration avec la MIRE-WAPI**
 - **Projet FSE – La Ferme**

Objectif stratégique 4 : Etre un CPAS efficient et efficace.

- ❖ **Gérer les ressources humaines de manière prévisionnelle, structurée et transparente, en fonction des compétences et des besoins de l'organisation.**
- **Formaliser la mise en place d'une cellule de gestion des ressources humaines.**
 - **Gérer les recrutements de manière prévisionnelle de manière à optimiser les procédures de recrutement externe.**
 - **Analyser les possibilités d'aide à l'emploi en cas de recrutement.**
 - **Améliorer l'information, l'accueil et l'intégration des nouveaux agents.**
 - **Améliorer l'information et l'accueil des agents en place.**
 - **Mise en place de fiches explicatives et condensées à disposition du personnel notamment en matière de maladie, accident travail, ...**
 - **Fixation de rendez-vous individuels pour des dossiers particuliers et complexes.**
 - **Gérer les remplacements de manière prévisionnelle.**
 - **Utilisation de tableaux de bord pour optimiser la gestion des fins de contrat à durée déterminée, les départs en pension, les remplacements nécessaires que cela engendre.**
 - **Valoriser et utiliser au mieux les compétences et le savoir des agents.**
 - **Poursuivre le processus d'évaluation et en assurer le suivi.**
 - **Octroyer les évolutions de carrière.**
 - **Mise à jour continue des profils de compétence, de fonction des différents agents.**

- **Accroître les compétences du personnel par le biais de formations.**
 - **Affiner le plan de formation en adaptant régulièrement l'offre de formations**
 - **Tableau de suivi des heures de formation obligatoires en maisons de repos**
 - **Mettre en place une procédure efficace des demandes de formation permettant de mieux tenir compte de la pertinence de la formation et de l'impact budgétaire.**
 - **Assurer un suivi de la gestion des horaires des agents et de l'exécution du travail.**
 - **Suivi mensuel des horaires du personnel des maisons de repos (analyse de la charge de travail, des heures supplémentaires).**
 - **Analyse de l'absentéisme et mise en place de mesures.**
 - **Maximaliser les recettes INAMI au niveau du personnel des maisons de repos.**
 - **Encodage trimestriel des données et analyse en concertation avec les Directions.**
- ❖ **Assurer le bien-être des agents en améliorant les conditions de travail et la qualité des bâtiments.**
- **Veiller à l'entretien et à l'amélioration des bâtiments abritant les services du CPAS afin de permettre aux agents d'exercer leurs missions dans de bonnes conditions.**
 - **Réorganisation des locaux du Service insertion La Ferme.**
 - **Aménagement du grenier du Centre administratif.**
 - **Rénovation des maisons de repos.**
 - **Développer des outils pour améliorer le bien-être des agents, leurs conditions de travail et leur sécurité.**
 - **Renforcer la prévention des risques psychosociaux avec l'aide du conseiller du SIPPT (Service Interne de Prévention et de Protection au Travail) et de la médecine du travail pour améliorer la prise en compte et la gestion des facteurs humains.**
 - **Soutenir les propositions du responsable du SIPPT (Service Interne de Prévention et de Protection au travail) et veiller au suivi des actions proposées.**
 - **Continuer l'analyse des risques en termes de sécurité et de santé au travail.**
 - **Organiser des formations permettant d'améliorer la sécurité et le bien-être des agents au travail.**
 - **Procéder à l'achat de matériel pouvant apporter des améliorations dans la réalisation du travail des agents.**
- ❖ **Mettre en place une gestion financière et budgétaire dynamique, proactive et rigoureuse.**
- **Avoir une approche intégrée dans la gestion financière et budgétaire.**
 - **Réunions de suivi budgétaire trimestrielles de manière à réguler les dépenses.**
 - **Suivi des bons de commande, livraison, facturation, ...**
 - **Suivi des recettes à optimiser (INAMI, frais hébergement, remboursements divers, ...)**

- Mise en place de procédures de marchés publics évaluées, harmonisées et renforcées avec association étroite des services dans les procédures d'achat les concernant.
- Désignation de référents « commandes » permettant une meilleure organisation et un meilleur suivi de celles-ci.
- Prévenir et intensifier la lutte contre la fraude sociale.
 - Informations complètes aux usagers.
 - Visites à domicile.
 - Utilisation maximale du réseau de partenaires, des données issues de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale), ...
- ❖ Développer une gestion par les processus, assurer à tous les niveaux la clarification des missions, la simplification et la standardisation des procédures
 - Analyser les procédures et règlement établis au sein des services et les adapter, les simplifier, les rendre accessibles en permanence.
 - Mesures de contrôle internes au sein des différents services et développement de la transversalité de ces mesures de contrôle (voir document relatif aux mesures de contrôle interne de fonctionnement des services approuvé par le Conseil de l'Action sociale).
 - Améliorer l'organisation et la planification du travail au sein des services.
 - Utilisation maximale des outils de planification mis à disposition des services.
 - Utilisation optimale des outils de planification initiés, créés par les services (tableaux de bord divers)
 - Développer des processus transversaux, intégrés et standardisés.
- ❖ Améliorer la communication et la collaboration internes et la qualité des services rendus en interne – Assurer la transversalité entre les services.
 - Faciliter la communication entre tous les agents du C.P.A.S.
 - Mise à jour constante du site Intranet.
 - Généralisation de l'utilisation de la boîte mail
 - Réunions de chefs de service et/ou Comités de direction.
 - Mise en place d'un mode de communication informatisée des décisions du Conseil et du Bureau permanent et/ou réunions de suivi.
 - Création de groupes de travail inter-services par thématique, secteur, ...
- ❖ Mettre en place une structure informatique efficace.
 - Généralisation des adresses mail pour les agents et/ou services permettant une communication optimale et rapide en interne mais également vis-à-vis de l'extérieur.

- **Gestion informatisée et intégrée des différents services (service social, maisons de repos, ...)**
- **Développement de dossiers informatiques communs.**
- **Sécurisation du réseau et mesures prises pour veiller à la continuité des services informatiques et la reprise des activités en cas d'incident majeur.**
- **Planification des achats de matériel informatique.**

❖ **Développer et optimiser le système d'archivage au sein des différents services.**

5. Mesures de contrôles internes.

❖ **SERVICE DU PERSONNEL**

- Suivi des formations du personnel
 - Maisons de repos : mise à disposition d'un tableau excel complété par les Directions.
Finalité : optimiser le suivi des heures de formation requises par la législation.
 - Personnel administratif, social et technique : tableau excel reprenant les formations, la date d'accord du Bureau permanent (accord de principe ou délibération ponctuelle).
Finalité : veiller à ce que l'agent soit couvert pour son absence au niveau du pointage et des assurances, utilisation pour la mise à jour de la fiche formation de chaque agent lors de l'évaluation.
 - Utilisation d'une « fiche formation » (accord du chef de service et vérification des crédits budgétaires avant passage au Bureau permanent).
- Evaluations du personnel.
 - Echancier mensuel des évaluations communiqué aux chefs de service.
Finalité : veiller à ce que l'ensemble du personnel soit évalué dans les délais requis avec si besoin rappel auprès des chefs de service et courrier de suivi auprès des agents absents.
- Suivi des contrats de travail.
 - Echancier des personnes sous contrat article 60.
Finalité : suivi des fins de contrats présumés. Collaboration avec le Service social.
 - Echancier des contrats de remplacement divers (maladie, accident travail, repos accouchement, interruption de carrière, ...)
Finalité : anticiper la reprise de l'agent, veiller à ce que les heures de travail soient régularisées, mettre fin au contrat dans les délais et les formes légales.
 - Paiement des pécules de sortie dans le mois qui suit la fin de contrat avec exception pour les agents sous contrat article 60. En ce qui concerne les agents sous contrat article 60, avant la dernière modification budgétaire, une estimation et une vérification des crédits disponibles seront effectuées.

- Inventaire des contrats « ACTIVA START »
Finalité : respect du quota obligatoire.
- Inventaire des contrats de remplacement « RTT » (réduction du temps de travail)
Finalité : mise en parallèle des données de financement de fin de carrière renseignées auprès de l'INAMI.
- Inventaire du personnel « sorti » et des nouveaux engagements.
Finalité : répertorier les postes vacants au cadre.
- Suivi des maladies du personnel.
 - Encodage des périodes de maladie du personnel sur base des certificats médicaux.
Finalités : vision globale de l'absentéisme d'un service en cas de demande de remplacement, mise en parallèle avec les données encodées par les Directions dans le logiciel de pointage.
- Suivi des interruptions de carrière.
 - Mise à jour d'un tableau de suivi à disposition des Directions des maisons de repos.
Finalités : vérification de la réception des formulaires de demande émanant des agents, vérification de l'encodage correct des prestations dans le système de pointage et encodage dans le formulaire INAMI.
- Suivi des contrats « stagiaire »
Finalité : répartition harmonieuse entre les sites pour garantir un encadrement de qualité.
- Mise en place d'un échancier à destination des maisons de repos dans le cadre de l'établissement des fiches de salaire.
 - Communication des prestations exceptionnelles (mensuellement)
 - Communication des agents bénéficiant des 11% (mensuellement)
 - Régularisation des pointages (mensuellement)
 - Vérification de l'octroi des CP et extra-légaux (annuellement)
 - Encodage des périodes de maladie (ponctuellement)
 - Encodage des RTT (mensuellement)
- Mise en place d'un échancier en matière d'encodage INAMI
Encodage à réaliser pour le dernier jour du mois suivant le trimestre écoulé à savoir le 30 avril, le 31 juillet, le 31 octobre et le 31 janvier en collaboration avec les Directions des maisons de repos.
Finalité : meilleur suivi du quota KEL, des remplacements de RTT, du financement du personnel et ce, pour une meilleure gestion des ressources humaines.
- Mise à jour constante du tableau récapitulatif du classement/archivage.
- Préparation et suivi des décisions du Bureau permanent et du Conseil de l'Action sociale.
 - Projets de délibération à remettre au plus tard le lendemain de l'envoi de l'ordre du jour.
 - Suivi des délibérations dans les trois jours ouvrables auprès des autorités de tutelle.

- Début des contrats de travail dans un délai de trois jours ouvrables après la décision sauf circonstances exceptionnelles.

❖ SERVICE SOCIAL

- Suivi des décisions du Bureau permanent : notifications à réaliser au plus tard dans les 4 jours ouvrables.
- Contrôle mensuel des listes de paiement RIS.
Finalité : vérifier la concordance entre les montants programmés et les décisions prises.
- Contrôle des recettes RIS en collaboration avec le Service comptabilité-recettes (vérification de la concordance entre les montants reçus et demandés).
Finalité : optimiser les recettes, éviter les manques à gagner.
- Contrôle des salaires payés aux personnes sous contrat article 60 pour assurer une concordance entre les salaires payés et les subsides demandés notamment lors de jours de maladie.
- Mise en place d'un système d'inventaire du matériel à disposition auprès du Service énergie.
- Mise à jour constante du tableau récapitulatif du classement/archivage.
- Tableau d'octroi des allocations de chauffage, d'utilisation du Fonds énergie, ... mis en concordance avec les paiements effectifs au niveau comptabilité.
- Liste d'attente pour l'octroi des maisonnettes appartenant au C.P.A.S avec mise à jour régulière.
- Procédure de réception des certificats médicaux émanant des personnes en insertion.
Finalité : utile en cas d'audition et de contestation de la part des usagers.
- Analyse des rapports sociaux avant l'introduction de la demande auprès du Bureau permanent.
Finalité : vérifier l'exhaustivité du rapport permettant une prise de décision plus aisée.

❖ SERVICE COMPTABILITE-RECETTES

- Procédure de vérification de la concordance entre les factures « sociales, de prise en charge » diverses, les décisions d'octroi et leur encodage dans le logiciel social « GESDOS ».
- Vérification avant paiement de l'obtention des accords des autorités subsidiaries pour éviter des procédures de récupération.
- Tableau de suivi des fonds d'épanouissement sociaux et culturels.
- Procédure de vérification des factures de toute nature visant à la concordance entre les factures et le tableau d'attribution du marché et/ou les conventions avec les fournisseurs.
- Encodage des factures pour permettre un suivi budgétaire le plus actualisé possible (factures alimentation, blanchisserie, produits entretien, ...) en fonction du tableau de commande établi par le Service économat ou sur base des bons de commandes ou bons de livraison.
- Mise à jour d'un tableau reprenant les numéros d'engagement et les imputations.
Finalité : vérification des prestations effectuées et éviter les doubles paiements.

- Suivi des locations.
 - Echancier des indexations.
 - Echancier des contrats de bail.
 - Suivi de la perception des loyers.
- Suivi des projets à l'extraordinaire via une fiche par projet indépendante du logiciel de gestion comptable de manière à optimiser le suivi budgétaire, comptable et administratif de chaque projet. En collaboration avec le Service économat.
- Contrôle mensuel des recettes liées aux maisons de repos.
- Echancier annuel des justificatifs comptables à remettre dans les différents dossiers (médiation de dettes, FSE, Fonds énergie, ...).
- Communication au Conseil du rapport établi par la Commission de contrôle des comptes tiers gérés par le CPAS.
- Suivi des récupérations des garanties locatives : tableau récapitulatif par année et mise à jour trimestrielle des récupérations – échange d'informations avec le Service social.
- Vérification concordance des mandats (version papier/programme informatique) avant archivage.
- Suivi des consommations énergétiques des différents sites et des charges réelles des locataires des logements sans-abri et urgence.

❖ SERVICE ECONOMAT

- Tableau de bord/échancier des marchés publics à l'ordinaire actualisé chaque année.
Prévision des dates de passage des différents marchés au BP ou CAS pour une information optimale des services concernés. Une communication en début d'année des marchés les plus importants sera faite et ce, notamment pour préparer d'éventuelles périodes de test de produits.
- Tableau de bord des marchés publics à l'extraordinaire réalisé en collaboration avec le Service comptabilité/recettes réalisé et actualisé pour chaque année.
- Réunions de suivi de certains marchés en collaboration avec les Directions des maisons de repos (blanchisserie, matériel incontinence).
- Etablissement d'un calendrier des commandes avec rubrique « intranet » spécifique à destination des référents commandes.
- Tableau de suivi des commandes et consommations notamment pour la blanchisserie, l'alimentation spécifique, les consommables médicaux, les denrées alimentaires, la désinfection des mains, les produits/matériel d'entretien, les produits d'incontinence, le matériel de bureau, ...
- Inventaire du matériel acheté réalisé depuis 2006 y compris matériel informatique.
Finalité : vérifier les périodes de garantie, les réparations déjà effectuées, l'opportunité d'un achat de matériel neuf ou réparation.
- Base de données des fournisseurs par secteur d'activités avec personnes de contact, ... Un accès sera donné au Service comptabilité-recettes.

- Schéma de suivi des dossiers de travaux des maisons de repos permettant une gestion organisée et un aperçu rapide de l'évolution.
- Tableau de bord/échancier des obligations en matière de prévention/sécurité/attestations de conformité.
- Procédure de suivi des demandes auprès du Service technique des maisons de repos.
- Etablissements de fiches techniques spécifiques (entretien adoucisseurs, entretien des véhicules, ...).

❖ SECRETARIAT

- Inventaire des décisions prises par le BP et le CAS sous forme excel reprenant des mots-clés.
- Suivi et transmis des décisions prises au BP et au CAS auprès des autorités de tutelle dans un délai de deux jours ouvrables maximum.
- Suivi par mail des décisions prises au BP et au CAS auprès des agents traitants au plus tard le lendemain de la séance.
- Correspondance relative aux décisions prises au BP et au CAS réalisée dans les deux jours ouvrables.
- Mise à jour des listes de comptes de gestion budgétaire et système I avalisés par le Bureau permanent.
- Tenue du registre du courrier entrant avec scan et envoi par mail si copies nécessaires ou mise au classement/archivage.
- Mise à jour des données concernant le personnel sur le site Intranet selon les décisions prises au BP ou au CAS.
- Mise à jour constante du tableau récapitulatif du classement/archivage.

❖ SERVICE INAMI.

- Suivi administratif de tous les mouvements au sein des maisons de repos avec attention particulière et rappel des délais.
- Tenue à jour de la liste des résidents par maison de repos, par catégorie afin d'optimiser l'occupation MRS.
- Facturation trimestrielle auprès des mutuelles avec vérification de la concordance avec les renseignements repris dans le logiciel informatique.
- Tableaux de contrôle divers :
 - Relevé des jours facturés par mutuelle.
 - Relevé des jours facturés par catégorie de résidents.
 - Relevé des factures récapitulatives et notes d'échéance afin de vérifier les paiements.

❖ ACCUEIL

- Tableau d'occupation des véhicules.

- Tableau de suivi des contrôles techniques des véhicules.
- Tableau des absences du personnel.
- Tableau d'occupation de la salle du Conseil.

❖ MAISONS DE REPOS

➤ DIRECTION

- Analyse constante des différents services et rapport à la Directrice générale et/ou au BP.
- Evaluation régulière du projet de vie institutionnel.
- Analyse constante des horaires du personnel et rapport mensuel à la Directrice générale sur l'évolution des heures supplémentaires.
- Suivi des bénéficiaires des « RTT » (réduction du temps de travail)
- Participation aux réunions de suivi divers (marchés publics, budgétaires, ...).
- Suivi du quota des heures de formation du personnel « maison de repos » en collaboration avec le Service du personnel.
- Fourniture trimestrielle des données nécessaires à l'encodage INAMI en collaboration avec le Service du personnel et le Service administratif INAMI.

Finalité : optimiser le financement INAMI des maisons de repos.

- Respect de l'échéancier établi en collaboration avec le Service du personnel dans le cadre de l'établissement des traitements du personnel.

➤ SERVICE SOINS

- Procédure de vérification des médicaments à chaque préparation.
- Procédure de vérification de la trousse d'urgence (médicaments) (hebdomadairement).
- Procédure de reporting de tout incident survenu au sein de la maison de repos (journalièrement).
- Procédure de communication de changements de comportement pour effectuer une nouvelle analyse de l'échelle de Katz (journalièrement).
- Procédure à suivre en cas d'hospitalisation ou toute autre absence pour permettre un suivi INAMI et l'optimisation de l'occupation MRS.
- Procédure de suivi des personnes « incontinentes ».
- Tenue à jour des stocks par les différents référents permettant des commandes correspondant aux besoins (collaboration avec le Service économat).
- Contrôle des échelles de Katz à effectuer à chaque modification de prise en charge, comportement, ... et en tout état de cause tous les 15 jours.

➤ SERVICE ANIMATION / KEL / REFERENT DEMENT

- Echéancier et procédures diverses à respecter selon le type d'animation mise en place.
 - Calendrier mensuel des animations, distribution et affichage. Idem pour les KEL et référent dément.
 - Procédure de reporting de tout incident.
 - Inventaire du matériel obligatoire avant toute nouvelle commande auprès du Service économat.
- SERVICE ENTRETIEN / LINGERIE / CUISINE
- Planning hebdomadaire de travail : documents à parapher.
 - Tenue à jour des stocks par les différents référents permettant des commandes correspondant aux besoins (collaboration avec le Service économat).
 - Tableau relatif aux repas à domicile (nombre, heure de départ, retour, ...)

Modifications avalisées en Comité de Direction du 26 juin 2015, communiquées au BP du 9 juillet 2015 et approuvées par le Conseil de l'Action Sociale du 25 août 2015.

II. L'ACTION SOCIALE

1. Les permanences sociales dans notre entité

Le Service social du CPAS de Comines-Warneton assure plusieurs permanences dans l'entité :

- Siège social du CPAS, rue de Ten-Brielen, 160 à 7780 COMINES
- Bureau Imperkraft, rue de la Brasserie, 1 à 7784 WARNETON
- Maison de repos du Sacré Cœur, rue de Ploegsteert, 159 à 7782 PLOEGSTEERT
- Antenne du Bizet, rue du Touquet, 1 à 7783 LE BIZET

Celles-ci permettent à la population d'éviter de trop grands déplacements afin de pouvoir bénéficier des services du CPAS, qui assure là un service de proximité.

2. Le droit à l'intégration sociale

Evolution des montants de base mensuels indexés du revenu d'intégration sociale

Années	Personne ayant charge de famille	Isolé	Cohabitant
01/09/2010	987,09	740,32	493,54
01/05/2011	1006,78	755,08	503,39
01/09/2011	1026,91	770,18	513,46
01/02/2012	1047,48	785,61	523,74
01/12/2012	1068,45	801,34	534,23
01/09/2013	1089,82	817,36	544,91
01/09/2015	1111,62	833,71	555,81

Service Revenu d'Intégration Sociale" RIS"

1.1. Organisation du service :

Le service RIS est assuré par deux assistants sociaux, à concurrence d'un mi-temps chacun :

- **Fanny VANHOUTTE** (1/2 temps) qui s'occupe :

- des RIS pour les régions suivantes : Comines et Houthem

Ses permanences : le lundi et le mercredi à Comines de 9 à 11h

- **Pierre-Marie BEGHIN** (1/2 temps) qui s'occupe :

- des RIS pour les régions suivantes :
 - Bas-Warneton
 - Warneton
 - Le Bizet
 - Ploegsteert

Ses permanences : - le mercredi au Bizet de 9h à 11h

- le vendredi à Warneton de 9 à 11h

1.2. Missions :

- Enquête sociale
- Octroi – révision - retrait des Revenus d'Intégration Sociale (RIS)
- Visites à domicile
- En collaboration avec Frédéric VANCOILLIE, Fanny VANHOUTTE, Pierre-Marie BEGHIN (PIIS dans le cadre de l'insertion sociale et sanction chômage) : mise en œuvre des projets individualisés d'intégration sociale (PIIS)

Mise en œuvre du P.I.I.S.

Le P.I.I.S. peut être réalisé de différentes manières et sera déterminé au cas par cas, suite à une ou plusieurs entrevues avec les personnes concernées.

Exemples de P.I.I.S.

- continuer les études : il s'agit de tout mettre en œuvre pour réussir son année scolaire, sans obligation de réussite ;
- recherche active d'un emploi ;
- intégration du bénéficiaire du RIS au sein du service insertion afin d'évaluer s'il est prêt à être mis à l'emploi. Par exemple : voir si la personne respecte ses horaires, si elle suit les consignes, ... (réalisation d'un parcours d'insertion) ;
- mise au travail de l'intéressé par l'article 60 §7 ou pour l'art. 61(de la loi organique du 8 juillet 1976) lorsque, par exemple, l'intéressé possède un diplôme de secondaire supérieur ou suite à un passage au service insertion ;
- suivi de formations diverses ;

Les exclusions / sanctions du chômage

Extrait du CPAS PLUS : Sanctions Onem et fins de droit : le Fédéral décide, Les CPAS paient.

Les sanctions Onem :

En 6 ans, la croissance est de 251 %. Le flux sur l'année est de 14 083 dossiers.

Par rapport à 2013, on constate une très forte diminution des sanctions inférieures à 4 mois, une très légère baisse des sanctions définitives et, par contre, une très forte hausse des sanctions de plus de 4 mois (+16,9%).

55,7 % des personnes sanctionnées sont des femmes.

Au niveau de la situation de ménage, la majorité se répartit entre les personnes avec famille à charge et les isolés.

Le coût net pour les CPAS est de 60 040 066 €.

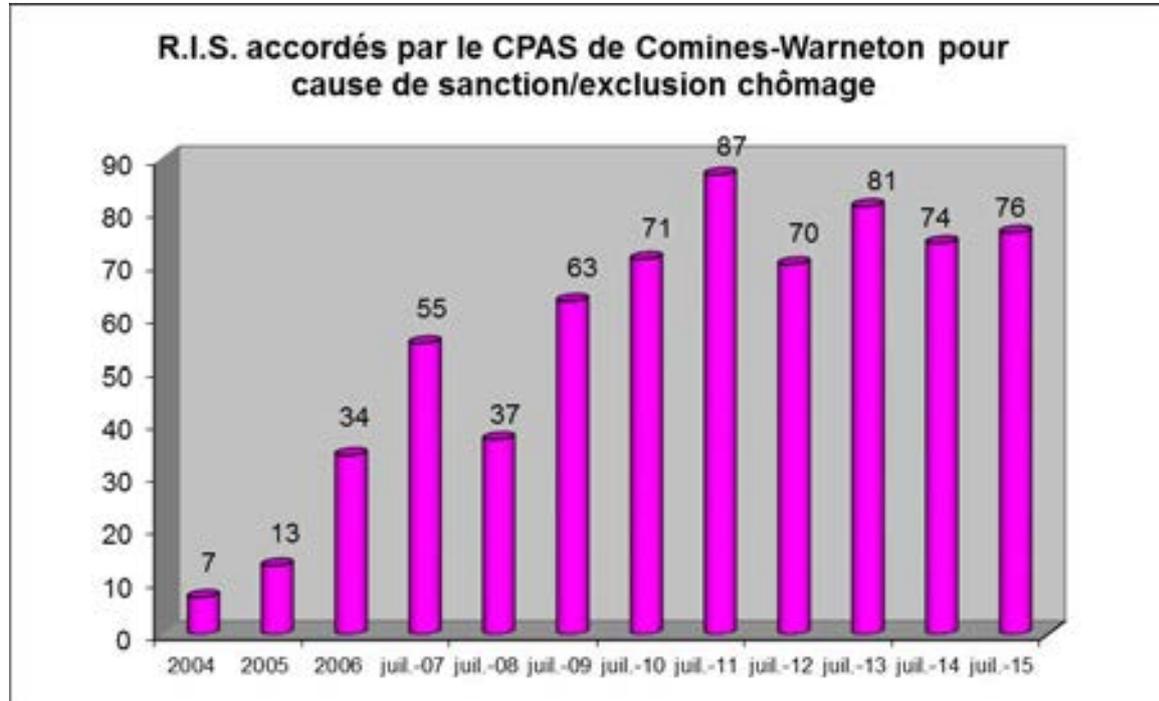
On se rend compte qu'il y a une croissance de 11% entre 2013 et 2014.

Les fins de droit aux allocations d'insertion

Janvier et Février 2015 : 45,3 % des personnes en fin de droit se sont présentées dans un CPAS wallon et y ont formulé une demande de revenu d'intégration. Au final, 37,2 % des personnes en fin de droit ouvrent un dossier.

Les dossiers sont principalement ouverts pour des femmes.

Dans notre Centre :

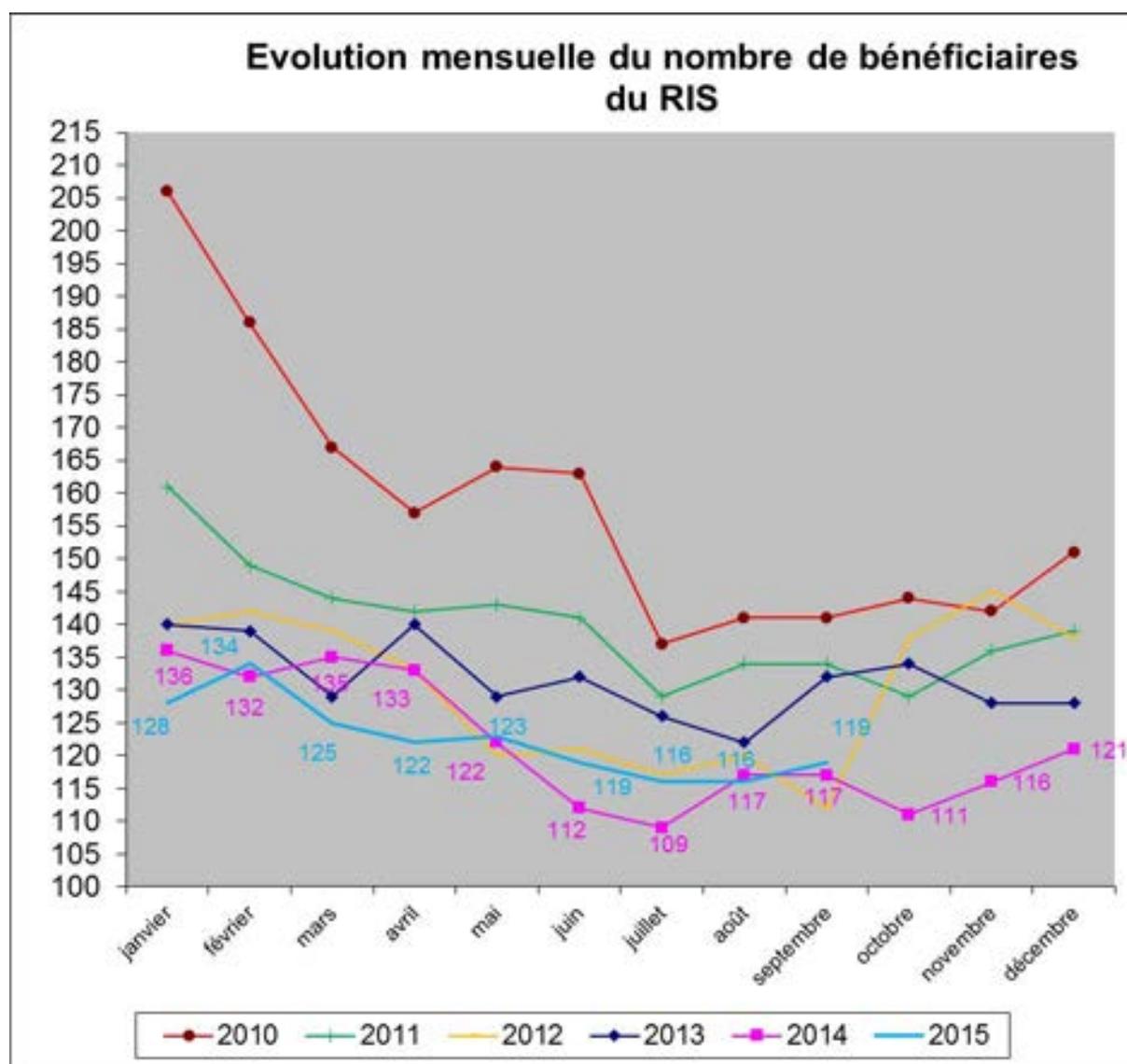


Une légère augmentation se dessine en juillet 2015. Cependant, elle n'est pas aussi élevée que ce qui avait été prédit suite, notamment, à l'arrivée des personnes en fin de droit au niveau des allocations d'insertion (dès janvier 2015) et du durcissement des conditions d'octroi d'allocations de chômage au niveau de l'ONEM. Ces chiffres sont donc à suivre dans les mois et années à venir.

Au niveau administratif, l'accompagnement est très lourd car avant la sanction, les facilitateurs ONEM et les conseillers en accompagnement professionnel du FOREM ont donné à la personne une liste de démarches qu'elle devra accomplir (avec l'aide du CPAS) pour retrouver son droit à une allocation de chômage.

Il convient cependant de noter que l'organisation mise en place au sein de notre CPAS, à savoir le suivi des PIIS par trois travailleurs sociaux permet d'appréhender très rapidement les situations individuelles et de négocier au plus vite un PIIS, y compris avec les personnes sanctionnées pour une période limitée.

Toutefois, devant l'incertitude du nombre de nouveaux dossiers à appréhender, il conviendra le cas échéant de réorganiser le travail. Certaines estimations parlent de 30 dossiers, d'autres de plus de 60.



Le graphique ci-dessus renseigne une forte diminution des RIS depuis mars 2010. Cette baisse est provoquée par l'application de la nouvelle méthode de calcul des RIS – taux cohabitant (octroi du RIS sur base de l'analyse globale du budget des personnes cohabitantes, octroi pour des motifs d'équité fondés notamment sur des frais scolaires réels ou frais médicaux, ...) et plus particulièrement pour les personnes bénéficiant du RIS étudiant.

Nous constatons en 2014, une légère diminution du nombre mensuel de bénéficiaires RIS par rapport aux

chiffres de 2013. Cette diminution peut en partie s'expliquer par l'accès plus étoffé aux informations de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale qui permet aux assistants sociaux de vérifier les informations transmises par les bénéficiaires. L'accès à la BCSS est un outil permettant notamment aux CPAS de lutter contre la fraude sociale.

De plus, depuis plusieurs mois, des rapports sociaux d'information sont transmis par les assistants sociaux au Bureau Permanent en vue de l'alerter de situations de personnes ne respectant pas, de manière intentionnelle, les engagements pris et négociés dans le cadre du PISS. A différentes reprises, il est arrivé que les membres du Bureau Permanent prennent la décision de sanctionner ces personnes en mettant fin (parfois de manière temporaire) au paiement du RIS ou en imposant la reprise du respect des engagements liés au PIIS pour octroyer le RIS.

Nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration à Comines-Warneton

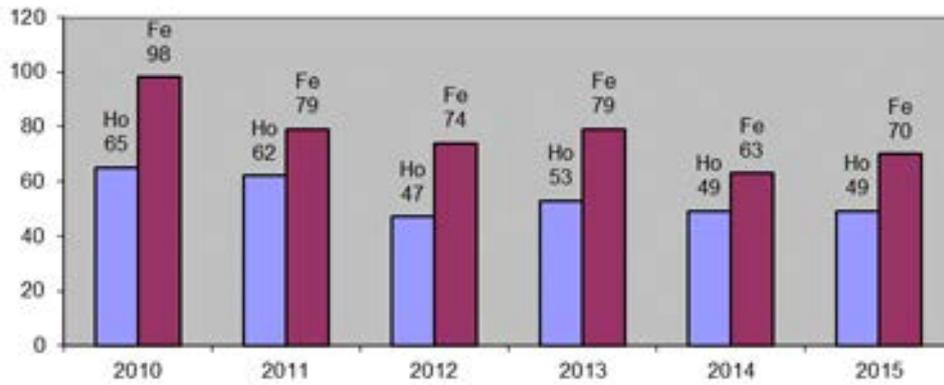
	Population	Nombre de bénéficiaires Moy.mensuelle	Bénéficiaires sur 10 000 hab.	Bénéficiaires <25 ans Moy.mensuelle	% < 25 ans
2004	17 441	151	87	62	41,06%
2005	17 440	152	87	69	45,39%
2006	17 579	161	92	83	51,55%
2007	17 611	188	107	109	57,98%
2008	17 619	168	95	99	58,93%
01/01/2009	17 624	205	116	125	60,98%
01/01/2010	17 745	180	101	88	48,89%
01/01/2011	17 805	143	80	60	41,95%
01/01/2012	17890	139	78	52	37,41%
01/09/2012	18006	120	67	34	28,33%
01/01/2013	18 001	140	78	49	34,85%
01/09/2013	18 049	132	68	43	34,85%
01/01/2014	18 040	136	75	40	29,41%
01/09/2014	18 138	117	64	40	34,18%
01/01/2015	18 135	128	70	43	33,59%
01/09/2015	18 136	119	65	37	31,09%

Statistiques mensuelles du revenu d'intégration sociale : Situation en juin 2015

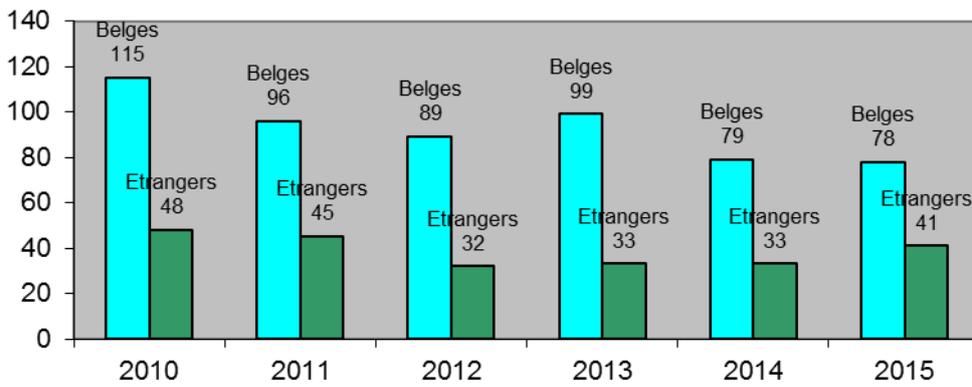
Nombre total d'ayants droit au revenu d'intégration sociale : 119

Le nombre total d'ayants droit au RIS en juin 2014 était de 112 et en juin 2013, il était de 132.

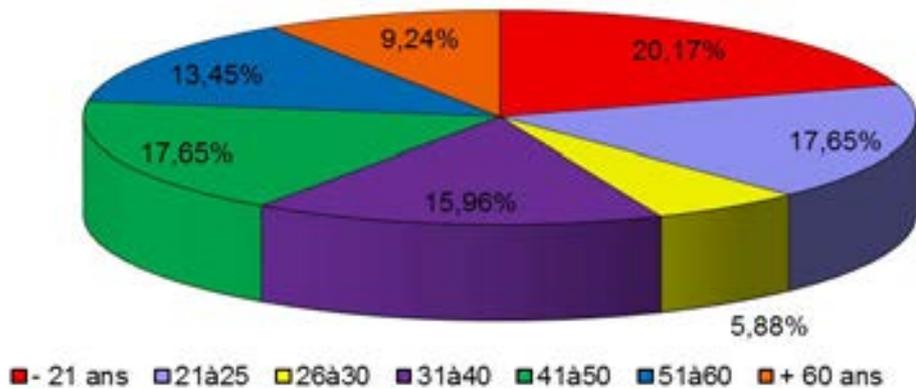
Répartition par sexe - Evolution - Juin 2015

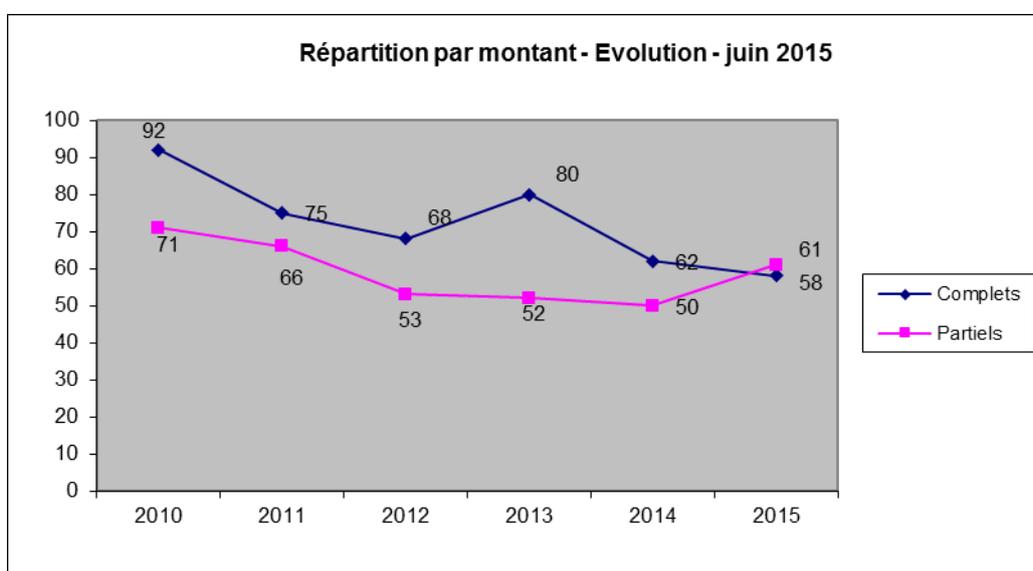
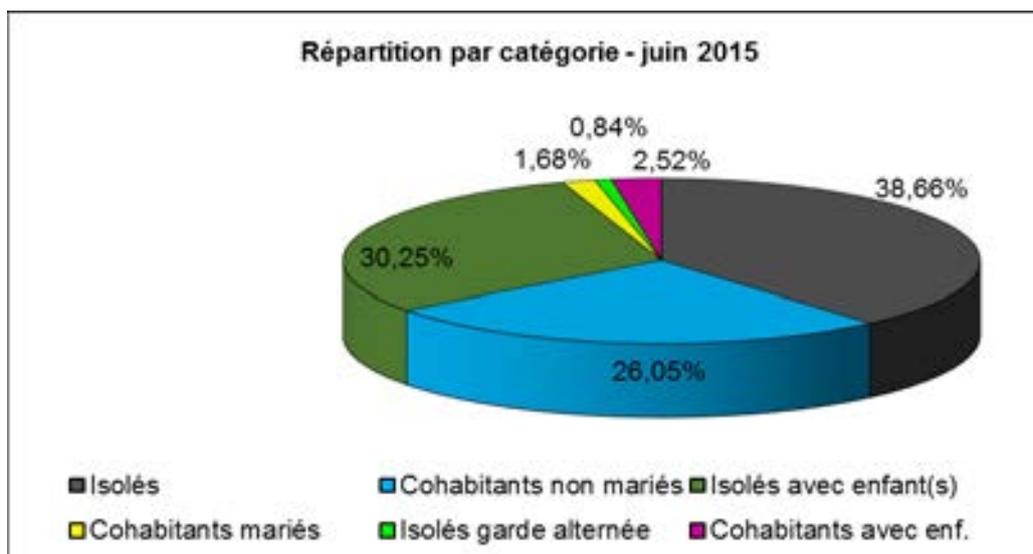


Répartition par nationalité - Evolution - Juin 2015



Répartition par âge - juin 2015





3. Les contrats d'intégration sociale

❖ Selon la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale, le CPAS a 3 outils de travail par rapport aux personnes qui font appel à lui :

- 1/ le revenu d'intégration ;
- 2/ l'emploi (art. 60 §7 et 61) ;
- 3/ le projet individualisé d'intégration sociale qui doit mener à plus ou moins long terme à un emploi.

La signature d'un contrat d'intégration est obligatoire pour tous les jeunes de moins de 25 ans qui dépendent du CPAS et ce, dans les trois mois de leur demande.

Une personne qui en ferait la demande mais qui a 25 ans ou plus pourrait également signer ce contrat.

Le CPAS peut exiger qu'une personne signe un contrat d'intégration s'il le juge nécessaire.

L'option prise par le C.P.A.S. de Comines-Warneton est de négocier un projet individualisé d'intégration sociale avec toutes les personnes bénéficiaires du RIS. Cependant, il existe des cas où celui-ci se concrétise par une exemption définitive et individuelle en raison de circonstances liées à la santé et/ou de l'âge de la personne.

Le contrat peut porter sur des éléments d'intégration professionnelle (suivre une formation,...) et/ou d'intégration sociale (faire appel à un service de médiation de dettes,..)

Le contrat contient des objectifs et il est signé pour une durée précise.

Il est écrit et signé par le CPAS et l'allocataire. Une tierce personne pourrait également le signer (ex : un formateur).

Le CPAS désigne un travailleur social référent par rapport au contrat. Ce dernier doit régulièrement l'évaluer et l'adapter. Ce travail est assuré au sein du C.P.A.S de Comines-Warneton par Monsieur Frédéric VANCOILLIE, par Madame Fanny VANHOUTTE et par Monsieur Pierre-Marie BEGHIN.

Contrats d'intégration sociale	Sept 12-Août 13	Sept 13-Août 14	Sept 14-Août 15
Femmes	142	144	135
Hommes	115	109	115
Total	257	253	250

Période Septembre 2014 à Août 2015 :

- **323** contrats contenant un projet ont été signés du 1^{er} septembre 2014 au 31 août 2015 (une personne pouvant suivre plusieurs projets individualisés dans la même année. ex : insertion sociale – insertion professionnelle – art 60).

- 20 contrats « art 60 » ont été contractualisés avant le 1^{er} septembre 2015.

- Pour **8** personnes, aucun projet individualisé n'a été contractualisé pour les raisons suivantes : dossier présenté au Bureau Permanent avec effet rétroactif, période de courte durée et/ou non présentation aux convocations, refus du PIIS proposé, etc.

Ces contrats PIIS se ventilent comme suit :

a) Contrats étudiants	Sept 12-Août 13	Sept 13-Août 14	Sept 14-Août 15
Femmes	20	18	8
Hommes	15	18	17
Total	35	36	25

Période Septembre 2014 à Août 2015 :

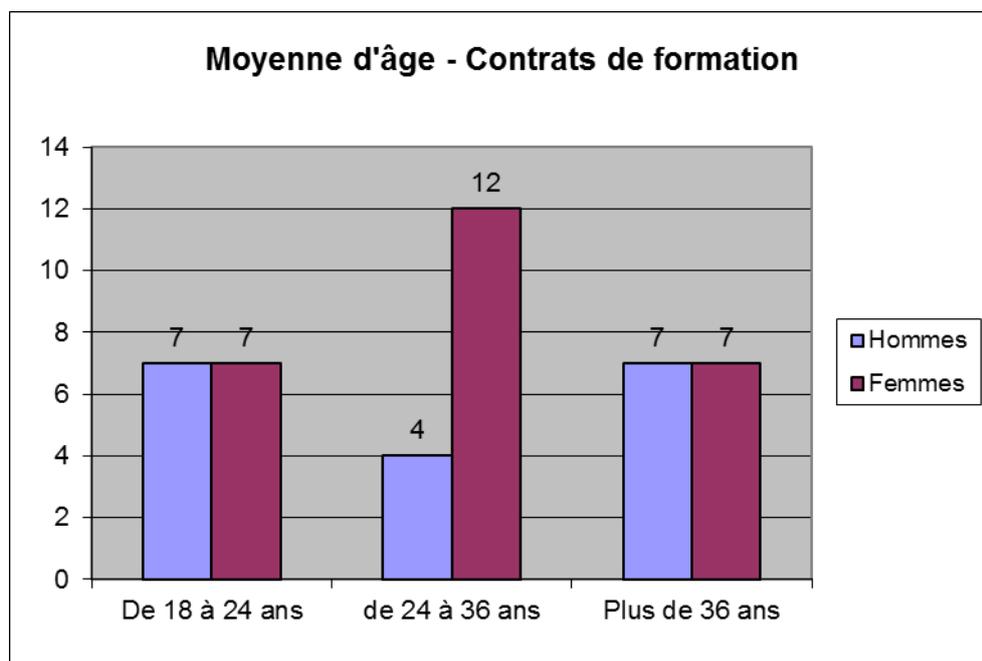
Répartition par niveau d'enseignement suivi		Nbre total d'étudiants	Fin RIS en cours d'année	Nbre d'étudiants suivi	Taux de réussite (%)
Secondaire	Général	2		1	50 %
	Technique	3		2	66,66 %
	Professionnel	9		7	77,80 %
	Spécial	4	1	1	25 %
Supérieur type court, régendat, graduat		5		3	60 %
Supérieur type long (> 3 ans)		2		0	00 %
Universitaire (1 ^{ère} et 2 ^{ème})					
Universitaire (3 ^{ème} et plus)					
TOTAL		25	1	14	56 %

⇒ Suivi des étudiants 2014-2015 :

- 14 étudiants ont réussi leur année d'étude (soit 56 %)
 - 9 poursuivent leurs études
 - 2 ont trouvé un travail, dont 1 en art.60
 - 3 sont à la recherche active d'un emploi, dont
 - 1 qui ne bénéficie plus du RIS
 - 1 en job coaching
- 6 ont échoué (soit 24 %)
 - 5 recommencent leur année
 - 1 se prépare pour représenter ses examens et son travail de fin d'études
- 5 ont abandonné leurs études en cours d'exercice (20 %) :
 - 4 ont été sous contrat au service insertion professionnelle
 - 1 ne bénéficie plus du RIS, nous ne connaissons pas son parcours (déménagement)

b) Contrats de formation	Sept 12-Août 13	Sept 13-Août 14	Sept 14-Août 15
Femmes	18	18	26
Hommes	17	16	18
Total	30	34	44

Période Septembre 2014 à Août 2015 :



Formations suivies :

PROMOTION SOCIALE : 11

- 2 aide-soignante
- 1 animation pour personnes âgées
- 1 éducateur
- 1 commis de cuisine
- 4 vendeurs – agents d'accueil
- 2 horticulteurs

FOREM : 11

- 5 en formation mobilité
- 3 en formation « destination emploi »
- 1 opérateur en entrepôt
- 1 en gestion d'entreprise, module « monter son entreprise »
- 1 en formation en néerlandais
-

REGIE DES QUARTIERS : 15

P.F.I. : 1

AUTRES : 4

- 2 Métiers de l'Horeca (Manpower)
- 1 Préparation à l'examen Jury Central
- 1 Coiffure (IEPSM)

c) Contrats d'intégration sociale *	Sept 12-Août 13	Sept 13-Août 14	Sept 14-Août 15
Exemptions par mesure d'équité, sur base de l'âge ou raison de santé	56 (dont 28 temporaires)	64 (dont 38 temporaires)	66 (dont 41 temporaires)
Suivi individualisé, logements, démarches administratives	27	31	37
Prestations en ALE	3	5	4
Recherche active d'emploi	45	57	33
Insertion socio-professionnelle	56	43	78
Contractualisation d'un article 60	18	21 (+23 art60 avant 09/2013)	29 (+20 art60 avant 09/2014)
Travail à temps partiel	6	4	7
Total	211	225 (+23)	254 (+20)

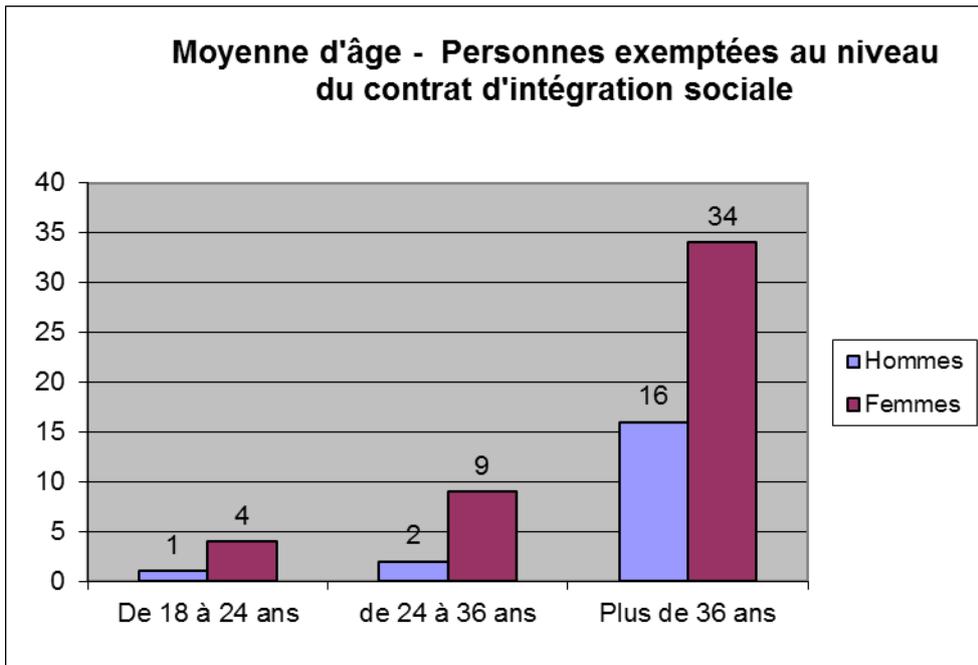
* Les contrats d'intégration sociale liés à l'octroi du revenu d'intégration sociale, concernent majoritairement des traitements de dépendance (toxicomanie) mais portent aussi sur des objectifs d'intégration au sens large (démarches administratives, logement, gestion de la vie quotidienne, santé, éducation des enfants, etc.) ou encore d'insertion « socioprofessionnelle ».

Période Septembre 2014 à Août 2015 :

c.1. Personnes exemptées : 66

Femmes : 47 (dont 29 temporaire)

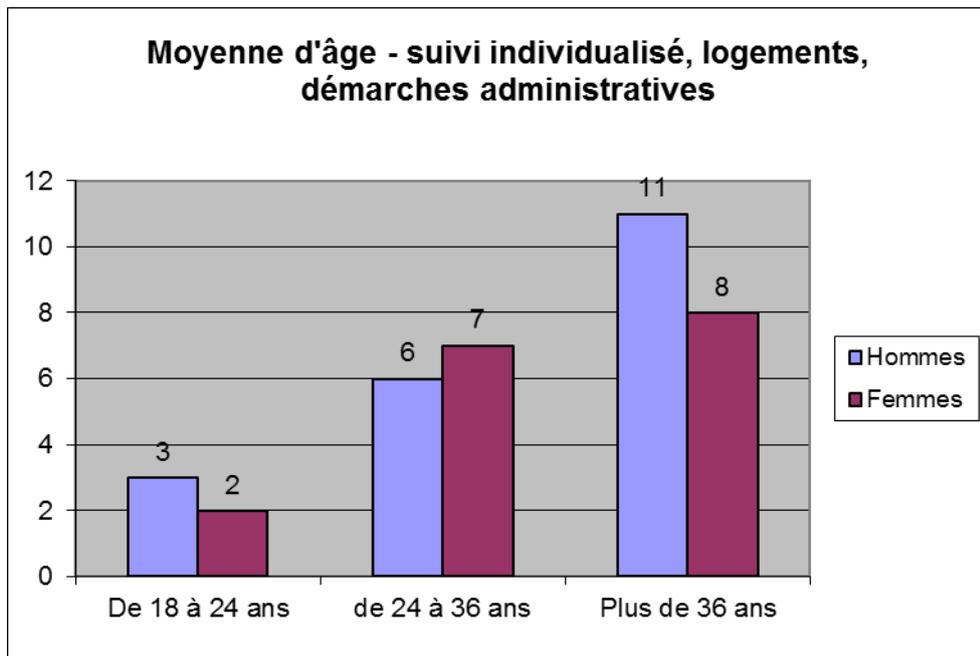
Hommes : 19 (dont 12 temporaire)



c.2. Suivi individualisés, logements, démarches administratives : 37

Femmes : 17

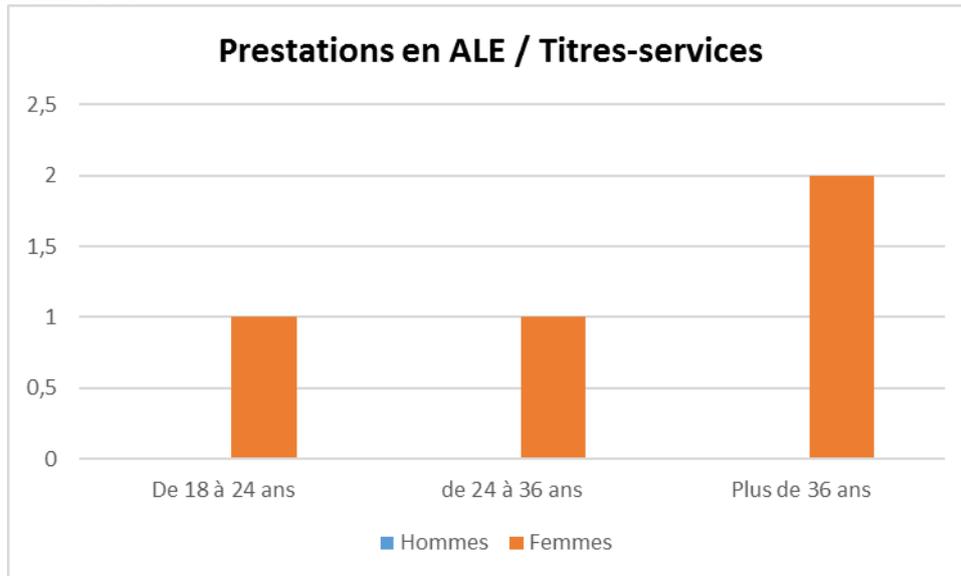
Hommes : 20



- Recherche d'une place en crèche : 2
- Recherche d'un logement : 5
- Suivi du dossier Onem/Syndicat/Mutuelle : 12
- Suivi du dossier SPF : 11
- Suivi conseiller emploi (avec notre psychologue) : 9

c.3. Prestations en ALE/Titres services :

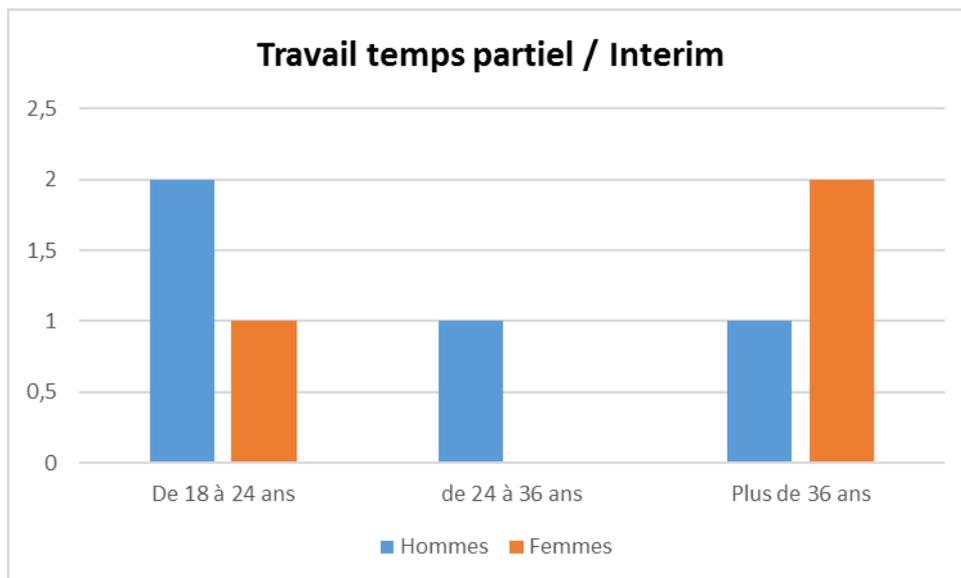
Femmes : 4



c.4. Travail temps partiel / intérim :

Femmes : 3

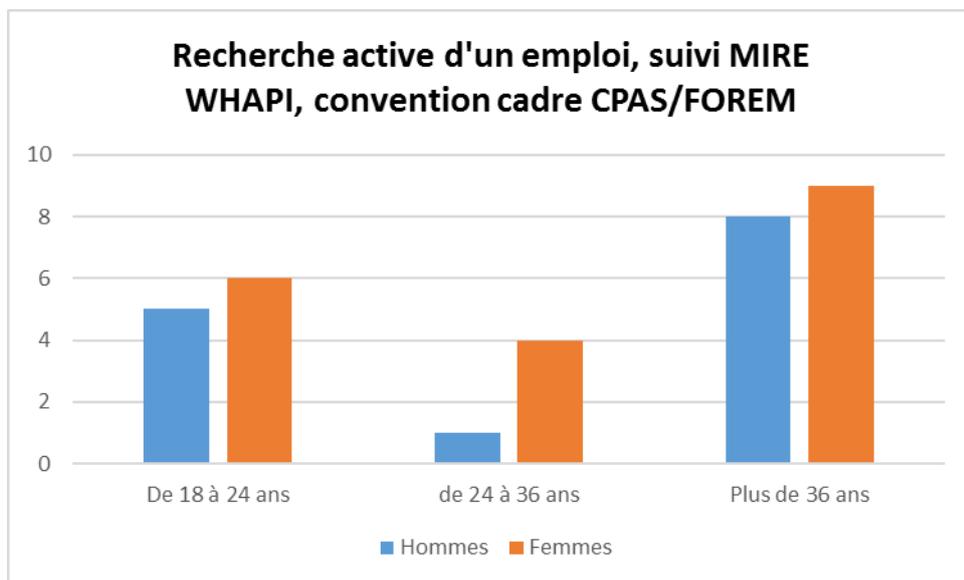
Hommes : 4



c.5. Recherche active d'un emploi, suivi MIRE WHAPI, convention cadre CPAS-FOREM

Femmes : 19

Hommes : 14



Suivi :

11 ont obtenu un contrat art 60

4 ont repris une formation qualifiante

1 a été dirigé vers le service insertion

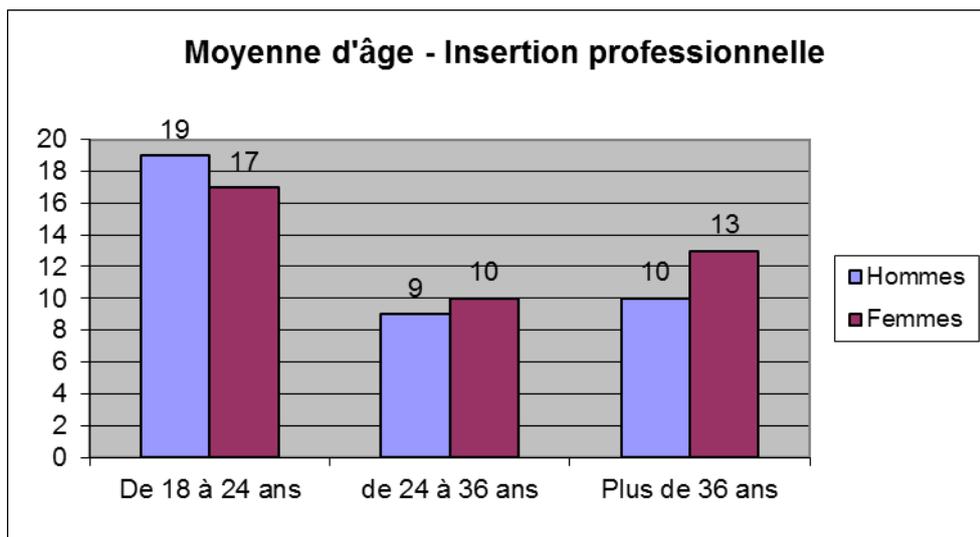
6 ont obtenu un contrat chez un employeur privé ou intérim

soit un résultat positif de 66,70 %

c.6. Insertion professionnelle : 78

Femmes : 40

Hommes : 38



Suivi :

- Réussite : 29 soit plus de 37 %

- 11 ont abouti sur un contrat art 60
- 3 ont entamé une formation qualifiante

- 3 ont été dirigés à la régie des quartiers
- 3 ont trouvé un travail (2 intérim)
- 8 ont suivi la convention cadre
- 1 preste en titre service

- **Poursuite de la préformation : 15 soit plus de 19 %**

- **Retour au bénéfice des allocations de chômage : 7 soit plus de 9 %**

- **Orientation vers un suivi médical/conseiller emploi : 11 soit plus de 14 %**

- **Arrêts : 16 soit près de 21 %**

- Raisons administratives : 6 (fin RIS suite à la mise sous contrat du conjoint, incarcération, déménagements)

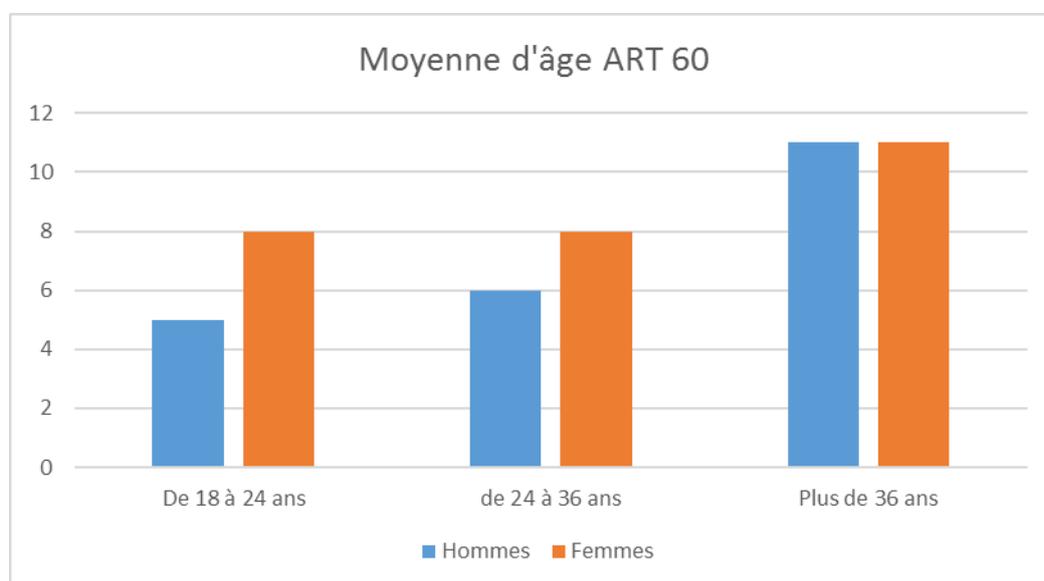
- Echecs : 10 (comportements, motivations, problèmes familiaux, ...)

c.7. Contrats art.60 §7 : 49

9 ont démarré en 2013

23 ont démarré en 2014 (11 avant le 1^{er} septembre 2014)

17 ont démarré en 2015



Contrats menés à terme : 18 soit 37 %

3 ont suivi la convention cadre

3 ont trouvé un emploi

Contrats en cours : 27 soit 55 %

Echec : 4 soit 8 %

2 réorientés vers le service insertion

1 exemption

1 arrêt pour raisons familiales (reprises contrat en octobre 2015)

Le faible pourcentage d'échec peut s'expliquer par le fait que pour bénéficier d'un contrat art 60 §7, les stagiaires du service insertion doivent justifier de trois bonnes évaluations consécutives. Cette préparation à la mise à l'emploi, plus suivie et plus rigoureuse, permet de déceler et de résoudre à la base les attitudes et comportements inadéquats au respect d'un contrat de travail.

Un(e) assistant(e) social(e) assure un suivi régulier (minimum mensuel) tout au long de la mise sous contrat. Le contractuel(le) est encadré(e) par un tuteur(trice)

En 2014-2015, le CPAS de Comines-Warneton a poursuivi sa politique d'insertion et plus particulièrement de mise à l'emploi.

La volonté d'intégrer l'insertion professionnelle dès la première demande d'aide sociale et de mobiliser les nombreux partenariats de notre CPAS favorise une mise à l'emploi rapide et ce, grâce à la collaboration entre les professionnels, les bénéficiaires et les employeurs.

La préparation, en aval, des mises à l'emploi au sein du service insertion La Ferme et des mises en formation qualifiante, complétée par le suivi, en amont, sur les lieux de travail sont très efficaces. Ce travail de suivi est actuellement effectué par Madame MARRIS Amandine et Monsieur VANCOILLIE Frédéric. Cependant, les sorties des contrats art.60 §7 débouchant sur un contrat de travail ne sont pas encore assez développées.

Ce processus est travaillé en collaboration avec le FOREM depuis 2006 dans le cadre du plan d'actions introduit par le comité de suivi de la Direction régionale du FOREM de Mouscron-Comines institué par la convention de partenariat FOREM - Région Wallonne - C.P.A.S.

Une convention de partenariat entre le CPAS, le FOREM et la MIRHO (Mission Régionale du Hainaut Occidental) a été établie et **renouvelée en septembre 2014**. Ce projet vise à assurer un suivi individualisé des personnes durant 50 heures dans leur recherche d'emploi.

Cette convention permet également au CPAS d'orienter les personnes ayant un projet professionnel vers la « job coach ». De cette convention découle l'intervention de partenaires permettant à chaque personne participant au job coaching de pouvoir travailler sur son apparence (via une conseillère en image), sa personnalité (via un metteur en scène) ainsi que sa mobilité (via l'ASBL PERSPECT'IV).

Le suivi de la convention cadre « CPAS-FOREM » est assuré par Pierre-Marie BEGHIN, assistant social CPAS.

L'effort d'insertion professionnelle réalisée par le CPAS de Comines-Warneton en faveur des bénéficiaires de l'aide sociale est rendu possible par **l'apport de subventions fédérales, régionales et européennes.**

Au niveau fédéral, le budget 2016 :

- Intervention dans le coût salarial des formateurs, des assistants sociaux et éducatrice (points APE) :
 - o 15003.85 € pour les formateurs (budget 2015 : 15 003,85 €)
 - o 30 306.52 € pour les assistants sociaux et l'éducatrice (budget 2015 : 29 906,52 €)
- Remboursement du revenu d'intégration sociale ;
- Subvention majorée pour les articles 60 ;

Au niveau régional :

- Prime à l'embauche dans le cadre de l'article 60 §7 : 60 000 € (budget 2015 : 90 000 €)

Au niveau européen :

- Fonds Social Européen : 294 407.84 € (budget 2015 : 133 000 €)

Evolution de la mise au travail des ayant droit à l'intégration sociale

	Population	Nbre d'ayants droit en moyenne mensuelle	Art 60 En cours et base annuelle	Art 61 En cours et base annuelle	TOTAL	Nbre Art 60&61 pour 10.000 hab.
2000	17 566	195	29	1	30	16,53
2005	17 440	198	52		52	29,64
2010	17805	143	57		57	30,01
2015	18135	128	49	1	50	27,5

Lieux d'affectation :

Maisons de repos : 27 personnes dont 7 hommes

- service animation : 1
- auxiliaire de vie : 3
- service cuisine : 5
- service entretien : 14
- service repas à domicile : 1
- service nursing : 3
- service technique : 2

CPAS de Comines :

- service insertion : 1
- service technique : 2

Secteur Public : service technique de l'Administration Communale : 7

ASBL : Les collaborations avec les associations se sont maintenues :

- Asbl « Perspectiv' » : 1
- Centre culturel de Comines : 2
- Asbl « SPA du canton de Comines » : 4
- Collège St-Henri : 3
- Ecole St-Henri Les Aubiers : 1
- Ecole St-Henri Bizet-Ploegsteert : 2
- ASBL La Source : 1

Afin de faire connaître les « contrats art 60 §7 » à de nouveaux partenaires, nous avons réalisé une séance d'information, au sein de la Maison de l'Emploi de Comines, en date du 29/10/2014. De nouveaux partenariats ont ainsi pu être mis en place suite à cette réunion.

Certains services nous ont fait part des profils qu'ils recherchaient et nous disposons ainsi d'une ressource plus importante de partenaires en vue de favoriser les mises à l'emploi en article 60 §7.

L'INTEGRATION SOCIO-PROFESSIONNELLE GRACE A LA COOPERATION AVEC LES ACTEURS ECONOMIQUES ET SOCIAUX DE LA REGION DE COMINES-WARNETON

Le CPAS de Comines-Warneton développe un partenariat actif avec des entreprises et/ou associations privées ou publiques en vue de la remise à l'emploi de bénéficiaires de l'aide et de l'action sociale. Les objectifs de ces partenariats sont, par exemple, de :

- parfaire le parcours d'insertion des demandeurs d'aide ;
- faciliter l'utilisation d'outils de recherche d'emploi.

<u><i>PARTENAIRES</i></u>	<u><i>OBJECTIFS</i></u>
<u>Avec convention</u>	<u>Objet de la convention</u>
ASBL PERSPECTIV'	- Organiser une remise à niveau pour une partie de la population du service insertion. - Contribuer à la réinsertion professionnelle des personnes qui bénéficient d'une aide au CPAS par le biais d'une ASBL.
TEC - HAINAUT	Optimiser le transport de nos stagiaires et bénéficier de tarifs réduits
FOREM CONSEIL	- Favoriser la diffusion des offres d'emploi à nos usagers - Favoriser les mises en formation qualifiante
LA MAISON DE L'EMPLOI	- Organiser des séances d'informations et des ateliers de 'recherche active d'emploi' pour la population du service insertion. - Participation du CPAS au comité d'accompagnement local restreint.
AGENCE LOCALE POUR L'EMPLOI	Favoriser la mise au travail des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale à travers des prestations du type "Agence Locale pour l'Emploi".
ADMINISTRATION COMMUNALE	Collaborer à travers les mises à l'emploi. Formation PMTIC
MIRE WHAPI	Job coaching des personnes bénéficiaires d'un art.60 et des étudiants en fin de formation.
REGIE DE QUARTIERS (BIZET & COMINES)	Contribuer à la réinsertion professionnelle des personnes qui bénéficient d'une aide du CPAS.
PROMOTION SOCIALE	Favoriser les mises en formation qualifiante.
MULTI-MOBIL ASBL	module de 35H pour les personnes en insertion professionnelle en vue d'obtenir le permis de conduire théorique (code)
DREAM OF BEAUTY	Il s'agit d'une conseillère en image. Elle donne des conseils vestimentaires, hygiène pour être les plus présentables lors d'un entretien d'embauche
SMART	Atelier d'estime de soi. Permettre à la personne de faire le point sur ses forces et faiblesses + Initiation à l'entretien d'embauche
INSTITUT ST HENRI	Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires
C.C.C. (COMINES CONTACT CULTURE)	Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires
CENTRE CULTUREL DE COMINES	Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires
ASBL « SPA DU CANTON DE COMINES »	Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires
ASBL LA SOURCE	Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires

Analyse des résultats de notre Centre – quelques chiffres clés :

La proportion Hommes/Femmes varie toujours très peu ... 40 % d'hommes et 60 % de femmes.

La tranche d'âge « 25-45 ans » reste la plus élevée en pourcentage de contrats, mais s'étire sur 20 ans.

Il est à noter que depuis 2014, un contractuel sur quatre est âgé de moins de 25 ans (11% en 2013 et 16 % en 2012).

La proportion des « 45 ans et + » a tendance à diminuer (31%). Elle était de 41,6 % en 2014 et 36,9 % en 2013.

Les mises au travail au CPAS représentaient plus de 75 % du total en 2012 et 2013. Elles descendent à 69 % du total en 2014.

Nous constatons que les mises au travail dans des ASBL augmentent de manière significative entre septembre 2014 et août 2015, nous comptabilisons près de 25 % de contrats article 60 §7 réalisé au sein d'une ASBL de l'entité. Cette augmentation peut s'expliquer par la séance d'information réalisée en octobre 2014 à laquelle de nombreux services de notre entité ont participé.

Depuis la réduction notable du nombre d'étudiants, le niveau d'études des contractuels ne varie presque plus : 17 % études primaires ; 54 % secondaire inférieur et 29 % secondaire supérieur. 71 % de nos contractuels n'ont pas un niveau scolaire supérieur à la 3^{ème} année secondaire !!

Le taux d'échec en art 60§7 est de 12 % en 2014

En 2016, nous envisageons de réaliser un suivi et un accompagnement plus régulier et rigoureux des personnes étant passées par le service insertion qui obtiennent un contrat article 60 §7. Nous pensons que ce suivi permettrait d'éviter certains problèmes (qui aboutissent parfois à des fins de contrat) et de donner plus de crédit au contrat article 60§7.

Une personne sur deux a retrouvé ses droits aux allocations de chômage en 2014 et plus d'une sur quatre continue à travailler.

4. Les aides financières

Avant-propos : Les aides sociales complémentaires (ASC) en CPAS

Nous vous proposons quelques extraits de l'étude réalisée sur les aides sociales complémentaires en CPAS. Celle-ci a été réalisée à partir d'un échantillon de 26 CPAS regroupant 48,4 % de l'ensemble du public des CPAS³.

II. DEFINITION

Qu'est-ce qu'une aide sociale complémentaire (ASC) ?

Les ASC sont « les aides qui sont attribuées en complément d'un revenu ».

2 formes : ASC ponctuelles et ASC récurrentes. Pour la majorité, elles sont payées par les CPAS sur fonds propres.

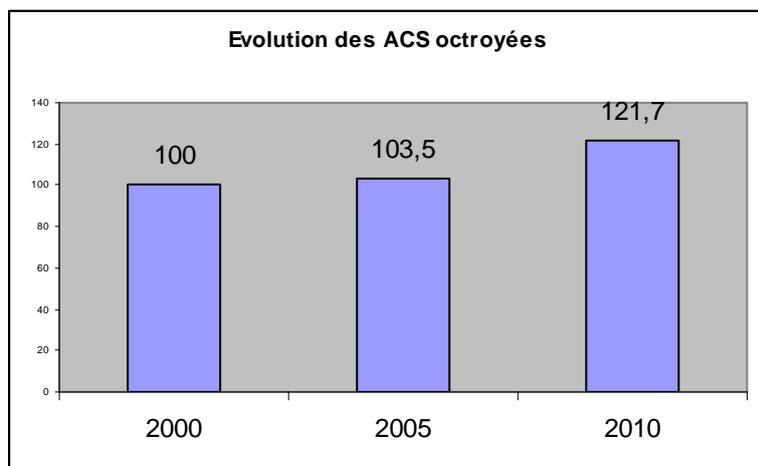
Qu'est-ce qu'une avance ?

Une avance est une aide financière provisoire

III. ANALYSES CHIFFREES

Considérant que l'an 2000 = 100

1. Généralités



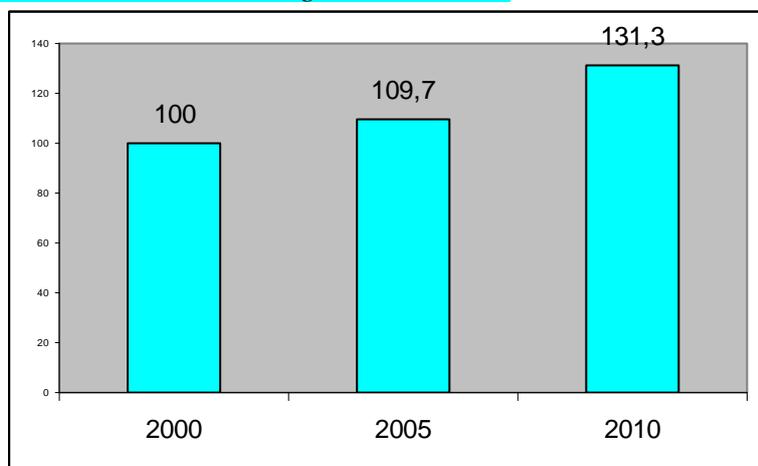
Pour les 5 premières années de l'analyse, on constate une croissance de 3,5 %. Les 5 années suivantes nous indiquent une croissance de 18,2 %, soit une croissance de 21,7 % sur 10 années.

³ Vision réaliste, comportant des CPAS de toutes les provinces, de toutes les tailles et des CPAS dont la commune présente une grande diversité sociale.

2. Evolution par type de CPAS

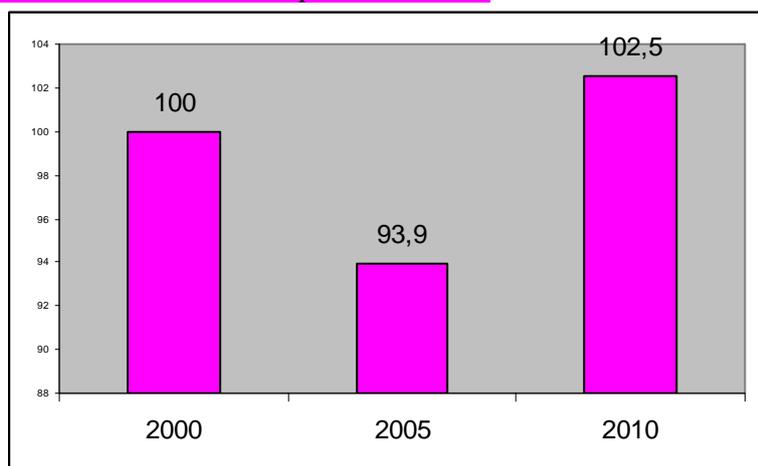
a. Par taille de CPAS

Dans les communes de grandes tailles :



En 10 ans : évolution de 31,3 %

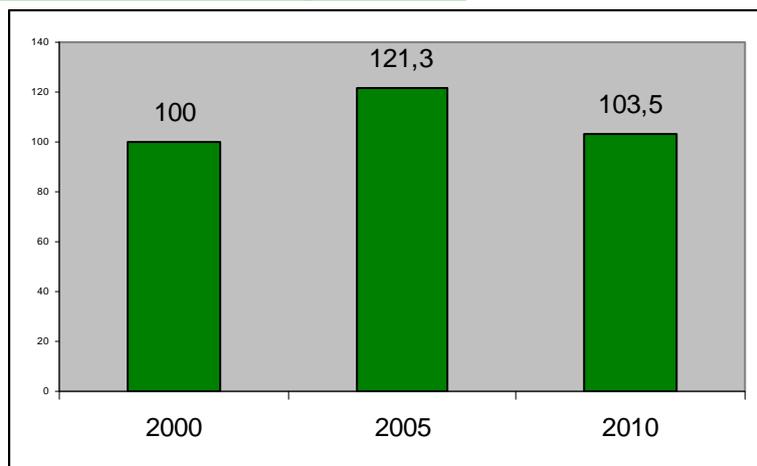
Dans les communes de petites tailles :



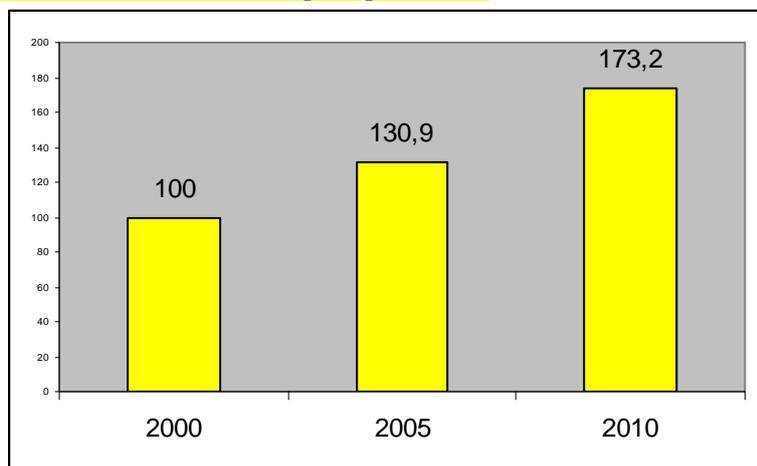
En 10 ans : légère augmentation de 2,5 %

b. Par revenu communal⁴

Dans les communes les plus riches :



Dans les communes les plus pauvres :

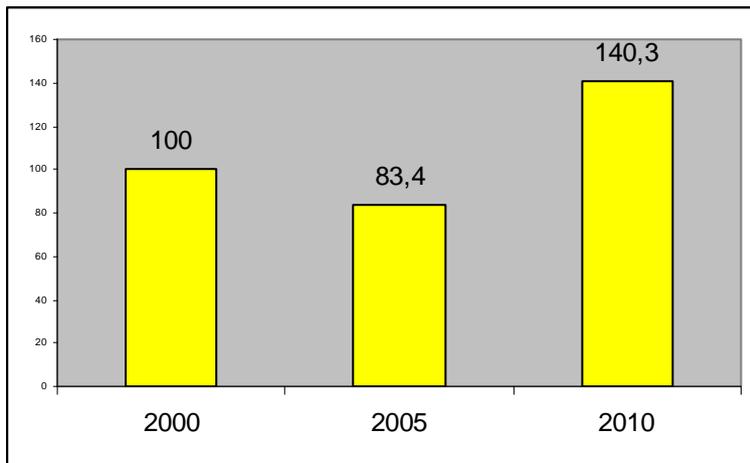


On constate que c'est dans les communes les plus pauvres que les CPAS sont amenés à dépenser le plus. A certains endroits, il est dit qu'il existe une volonté politique de limiter les ASC.

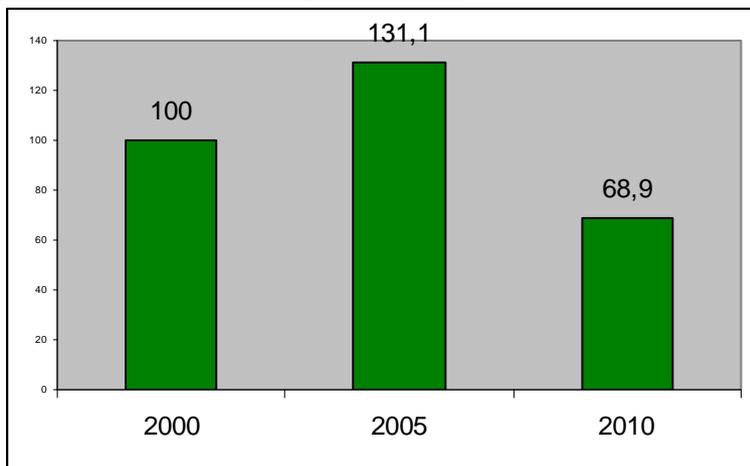
⁴ Revenu moyen par habitant dans la commune

c. Evolution moyenne des RI + ASC par type

Dans les communes les plus pauvres :

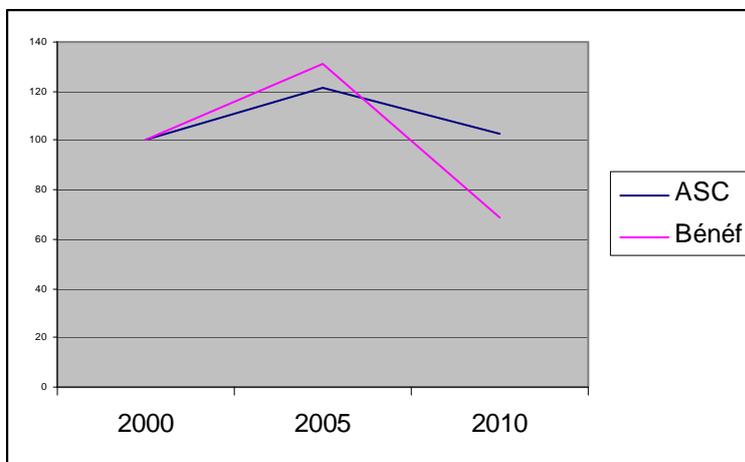


Dans les communes les plus riches :

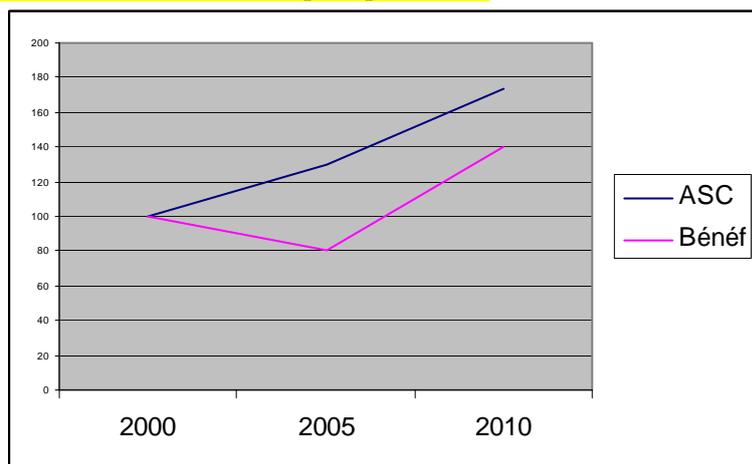


d. Evolution du nombre de bénéficiaires par rapport aux ASC

Dans les communes les plus riches :



Dans les communes les plus pauvres :



Dans les communes les plus pauvres, la population globale se précarise et vient plus facilement vers le CPAS pour demander une aide.

3. Evolution par type d'ASC

Evolution sur 10 ans des ASC

- Les aides en espèces : l'évolution est constante et très importante de 2005 à 2010
- Les aides en nature : évolution importante. De plus en plus d'aides prennent cette forme.
- Cotisations de sécurité sociale (mutuelle) : diminution constante. Les CPAS demandent aux bénéficiaires de s'affilier à la CAAMI, ce qui est moins onéreux ou en tout cas n'intervient que pour les cotisations CAAMI.
- Les frais d'hospitalisation : les CPAS interviennent de moins en moins pour ce type de frais
- Les loyers : c'est le poste où l'on voit la plus forte hausse des ASC
- Les frais pour maisons d'accueil : la participation du bénéficiaire dans une maison d'accueil offrant le gîte et le couvert est de 2/3 du revenu. Lorsque les personnes bénéficient d'allocations familiales ou de pensions alimentaires, une partie de ces revenus sont pris en compte également pour l'intervention des personnes dans l'hébergement.
- Les frais pour MR/MRS : diminution constante suite à l'APA et la hausse des minima de pensions
- Les frais pharmaceutiques : la croissance est particulièrement importante.

4. Coût global pour les CPAS

Les ACS représentent, en 2010, pour les CPAS wallons, un coût de 47 508 243 euros

5. Le cas des ASC refusées

Le nombre d'ASC refusées est de l'ordre de 20 % par rapport aux demandes totales.

IV. CAS PARTICULIER DES AVANCES, DES ASC RECUPERABLES ET DES IRRECUPERABLES

- Les avances (sur un droit existant) : la récupération se fait assez vite dès la reconnaissance du droit par l'organisme intervenant.

- Les ACS récupérables : le CPAS ne pourrait normalement pas demander un remboursement si la personne a un revenu inférieur à la quotité inaccessibles ou insaisissable, soit actuellement un montant de 1069 € net par mois

- Les irrécupérables : concrètement, le directeur financier fait passer une ou deux fois par an des dossiers au Conseil en « irrécouvrables »

Dans notre CPAS :

Au sein du CPAS de Comines-Warneton, comme dans tout autre CPAS, l'intervention ne se limite pas à accorder le RIS. Ses missions sont diverses et se voient régulièrement revues par l'entremise de réglementations régionales et/ou nationales.

Selon l'état de besoin de certaines personnes et familles, le CPAS apporte des aides sociales financières complémentaires, assurant ainsi le principe d'une existence conforme à la dignité humaine.

Certaines personnes ayant des revenus professionnels peuvent bénéficier d'aides diverses selon la situation.

Citons les principales aides sociales financières au sein de notre Centre :

Allocation de chauffage, interventions dans les frais de santé, garanties locatives, avances sur allocations diverses (chômage, pensions,...),...

Qui peut prétendre à ces aides financières ?

- Les bénéficiaires de l'aide sociale
- Les bénéficiaires du droit à l'intégration sociale
- Les allocataires sociaux
- Toute personne en difficulté financière.

Voici le budget consacré à ces aides financières :

	Cpte 2011	Cpte 2012	Cpte 2013	Cpte 2014	Budget 2015	Budget 2016
Aides en espèces	96808.64	96821.15	96913.35	53 951.42	120000	120 000
Frais d'hospitalisation	192.50	0	2519.48	440	2000	2 000
Aides en nature	494.55	2145.52	191.6	0	5000	3 500
Cotisations de sécurité sociale	339.53	228.39	0	214.94	1000	1 000
Aide locative	116830.57	112073.18	88414.84	103 349.64	139000	144 000
Frais d'hébergement de personnes adultes dans les maisons d'accueil	24161.18	11793.89	12030.82	15 306.04	25000	22 000
Frais d'hébergement d'enfants	0	47.80	0	0	1500	1 500
Avances diverses	35152.36	34073.78	20174.47	16 459.05	68500	69 500
Personnes aidées placées en maisons de repos du CPAS	7209.75	5258.16	4478.19	0	11500	12 500
Aides sociales aux résidents hébergés dans d'autres MR/MRS	0	1124	0	0	5000	30 000
Frais médicaux et pharmaceutiques	7568.8	13259.84	13413.02	7 625.42	14000	14 000
Activités socioculturelles des bénéficiaires du CPAS et/ou enfants	20907.27	18295.57	16883.68	15 273.20	16000	14 000

Quelques explications quant à certaines de ces aides :

- Aides en espèces. On y retrouve par exemple les aides financières diverses ;
- Aides en nature. On y retrouve les prises en charge de frais de cantine, les fournitures scolaires, ... ;
- Aide locative, à savoir les garanties locatives, les arriérés locatifs, les allocations loyer
- Frais d'hébergement de personnes adultes dans les maisons d'accueil ;
- Frais d'hébergement d'enfants, notamment pour les orphelins en institutions ou en famille d'accueil mais aussi pour les enfants dont les parents sont hospitalisés ou en incapacité momentanée, ... ;
- Avances diverses (sur pensions, allocations de chômage, ...) ;
- Personnes aidées placées en maisons de repos du CPAS. (exemples : frais des obligés alimentaires, placement sous administration) ;
- Aides sociales accordées aux résidents hébergés dans d'autres établissements (MR/MRS privées ou relevant d'autres CPAS) ;
- Frais médicaux et pharmaceutiques. Ceux-ci peuvent être accordés à toute personne de nationalité belge, aux ressortissants de l'Union Européenne et étrangers hors UE inscrits au registre de population ou au registre des étrangers ;
- Activités socioculturelles des bénéficiaires du CPAS et/ou de leurs enfants (affiliations sportives, participation à des classes vertes, achats d'équipements sportifs, ...) – Fonds d'épanouissement social et culturel.

Au sein de notre CPAS, les aides les plus importantes ont trait aux aides apportées en matière de logement, notamment les allocations loyer.

(Cfr 12.7. *L'intégration sociale par l'habitat*)

5. Les demandeurs d'asile

Chaque C.P.A.S. est tenu d'apporter une aide financière ou autre auprès d'un étranger inscrit au registre d'attente et/ou registre des étrangers de la commune.

L'accueil en Initiative Locale d'accueil est toujours d'application. Nous accueillons actuellement 7 personnes sur l'entité de Comines.

Nous aidons également les personnes « illégales » par une intervention dans l'aide médicale urgente.

Bâtiments réservés à cet accueil :

- Un logement pouvant accueillir une famille, rue d'Armentières, 257 à 7783 LE BIZET ;
- trois places localisées dans les studios pour personnes seules sis rue de Zandvoorde, 1 à 7780 Comines.

5.1. Composition du service :

- 1 assistante sociale : Virginie LOOF

Virginie LOOF s'occupe du service des Etrangers à raison d'un mi-temps et travaille exclusivement sur rendez-vous.

Il existe une collaboration avec l'administration communale, et plus précisément avec Madame Laurence POTTEL qui s'occupe du service des Etrangers.

De nombreuses collaborations sont élaborées avec les hôpitaux et les médecins pour les étrangers illégaux.

5.2. Missions :

- Guidance budgétaire des étrangers en difficultés financières.
- Aide financière.
- Suivi des personnes en « Initiative Locale d'Accueil » ;
- Accueil et accompagnement des demandeurs d'asile dans la commune c'est-à-dire une éducation au système occidental, un accompagnement pour les démarches auprès des organismes, une information concernant les procédures de demande d'asile, prise de contact avec les avocats des personnes, inscription des enfants dans les écoles (surtout pour les personnes en ILA).
- Soutien psychosocial : suivi des actes de la vie quotidienne.
- Visites à domicile 2 à 3 fois par semaine (ILA).
- Suivi médical – contacts avec le médecin, le pharmacien conventionné.
- Suivi individuel au niveau de la procédure d'asile et application des mesures d'accueil en tenant compte des délais proposés par Fédasil en ILA (accueil, différents suivis dans de nombreux domaines, mais également les annonces de « mauvaises nouvelles », application des différentes mesures soit de transfert, d'expulsion des personnes, ...)
- Recherche de logement pour les personnes en cas de procédure positive ;
- Occupation des enfants et insertion sociale des demandeurs d'asile en ILA ;
- Demande de subsides.

Situation au 01/09/2015

Le CPAS traite actuellement 6 dossiers étrangers, soit 14 personnes dont:

- 4 dossiers ILA soit 8 personnes (demandeur d'asile hébergé au sein d'une maison appartenant au CPAS) dont :
 - Une famille illégale avec trois enfants en un recours CCE⁵
 - Deux personnes isolées en attente CGRA⁶
 - Une personne isolée en recours CCE

⁵ CCE = Conseil du Contentieux des Etrangers

⁶ CGRA = Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides

- 1 dossier pour suivi d'aide sociale (famille de 5 personnes) ;
- 1 bénéficiaire d'un statut de protection subsidiaire (personne isolée)

Conséquences dans la gestion des ILA au CPAS de Comines-Warneton :

Selon l'application des nouveaux barèmes et en fonction des familles accueillies, les subsides qui nous sont octroyés varient entre +/- 70 000 € et 82 000 € (sur base d'une occupation à 100%).

Les tarifs appliqués restent inchangés à savoir 37.77€/jour pour une place adulte occupée à 100% et 20.78€/jour pour une place « mineur accompagné » occupée à 100%. Pour les places inoccupées, le tarif revient à 40% des montants précités.

Par conséquent, il a été décidé d'affecter uniquement un mi-temps « assistant social » sur les subsides ILA et d'autre part, en ce qui concerne les demandes d'aides ponctuelles, le Bureau Permanent les examine plus scrupuleusement.

Au-delà, en ce qui concerne l'allocation hebdomadaire, elle a été fixée au minimum exigé par Fedasil et l'épargne mensuelle en prévision du départ des réfugiés a été supprimée.

Nous avons reçu en date du 01/09/2015 une demande émanant du gouvernement fédéral en vue d'augmenter les places disponibles au sein des ILA, et ce, suite au flux important de nouveaux migrants et donc au nombre croissant de demandeurs d'asile.

Suite à cette demande, Fedasil a interpellé tous les CPAS en vue d'étendre la capacité des ILA existantes ou d'ouvrir de nouvelles places le temps de traiter l'afflux de demandes d'asile. Fedasil stipule « *il sera mis fin à cette convention lorsque le taux d'occupation tendra à baisser et connaîtra une certaine stabilité et ce, conformément au délai de préavis de 6 mois et aux modalités qui seront prévues dans ladite convention.* »

En date du 11/09/2015, cette demande a été soumise aux membres du Bureau permanent qui ont décidé de ne pas répondre favorablement à cette première demande sans, toutefois, fermer la porte de manière définitive. En effet, le CPAS ne disposait d'aucune structure, logement permettant l'accueil même temporaire des réfugiés.

6. Le service de médiation de dettes

6.1. Cadre juridique et institutionnel :

La médiation de dettes a été instituée par la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. On y vise la médiation de dettes « amiable » ou « classique ».

La procédure de règlement collectif de dettes (médiation de dettes judiciaire) a ensuite fait son apparition, avec l'entrée en vigueur de la loi du 5 juillet 1998.

Différents acteurs interviennent pour mener à bien la politique de prévention et de lutte contre le surendettement :

- les services de médiation de dettes ;
- les 4 centres de référence en médiation de dettes (le CRÉNO pour le Hainaut) ;
- l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ;
- le Credal, organisme de crédit social accompagné.

6.2. La réforme :

Un décret du 31 janvier 2013 a modifié le Cwass⁷ pour ce qui concerne l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes en Wallonie. Il est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Les conditions qu'un service doit réunir pour obtenir son agrément en tant que service de médiation de dettes sont modifiées.

Le législateur invite également les services à proposer le règlement collectif de dettes, outre la médiation de dettes amiable qu'ils pratiquent déjà.

⁷ Cwass = Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

L'article 121, §1^{er} du décret prévoit un délai transitoire de mise en conformité de trois ans. Il faudra donc que notre service de médiation se conforme aux nouvelles conditions d'agrément pour le 31 décembre 2016 au plus tard.

Nouvelles conditions d'agrément :

- Un travailleur social disposant d'une formation spécialisée (=formation de base) ;
- Un titulaire d'une licence ou d'un master en droit disposant d'une formation spécialisée : chaque service doit s'adjoindre les services d'un juriste, engagé dans un contrat de travail ou placé sous statut au sein de l'institution ou lié par une convention de prestations juridiques contenant les conditions de travail minimales à respecter dans le cadre de cette collaboration. Le juriste doit en outre avoir suivi une formation spécialisée en médiation de dettes de 24 h minimum (= condition unique). Notons que les juristes ou avocats liés à une institution agréée au 1^{er} janvier 2014 sont exonérés de la formation ;
- Proposer aux usagers la médiation de dettes à l'amiable et le règlement collectif de dettes, selon le cas d'espèce. On attend donc des CPAS qu'ils puissent être désignés en qualité de médiateur de dettes judiciaire sur décision du tribunal du travail compétent et qu'ils proposent leur désignation aux usagers qui en feraient la demande si le règlement collectif de dettes s'avérait la solution la plus adaptée à leur situation.

Cette nouvelle condition implique que chaque service agréé s'inscrive sur la liste des candidats médiateurs de dettes judiciaires auprès du greffe du tribunal du travail de son ressort ou des ressorts dans lesquels le service entend travailler. Pour des raisons objectives et légitimes, le service pourrait décliner une proposition de désignation. C'est le cas par exemple si le CPAS n'est pas compétent territorialement, si le service présente une surcharge au niveau des dossiers traités. Les demandes de désistement font l'objet d'une délibération individuelle motivée des instances du CPAS. Il est également possible de se conventionner avec une autre institution, voire un avocat.

- Proposer aux usagers une guidance budgétaire librement consentie : se limite aux dossiers gérés par le service de médiation de dettes lui-même ou par le biais d'une convention. Ne s'applique pas par exemple aux dossiers d'avocats médiateurs de dettes.
- Créer et tenir à jour une fiche de suivi standardisée par dossier

6.3. Composition du service :

Le service de médiation de dettes du C.P.A.S de Comines-Warneton est agréé par la Région Wallonne. Le 8 septembre 2008, notre CPAS a obtenu le renouvellement de l'agrément en tant qu'institution pratiquant la médiation de dettes pour une durée indéterminée. En effet, une modification réglementaire prévoit désormais que l'agrément est donné pour une durée indéterminée moyennant remise de rapports d'activités annuels.

- 2 assistantes sociales : Julie BOURGEOIS et Emilie LOOTEN.
- Collaboration d'un juriste : Maître Jacqueline MACHOEL, désignée par convention avec l'Ordre des avocats.

6.4. Organisation :

Le service de médiation de dettes dispose de deux sites décentralisés

- Permanences de Julie BOURGEOIS le lundi de 13h30 à 16h00 à Comines pour les secteurs de Comines, Bas-Warneton et Houthem (ou sur rendez-vous).
- Permanences de Emilie LOOTEN : sur rendez-vous uniquement pour le secteur de Ploegsteert, Le Bizet et Warneton, le vendredi au sein de la Maison de repos de Ploegsteert.

Collaboration avec la juriste :

Les assistantes sociales du service médiation de dettes rencontrent la juriste une fois par mois et entretiennent des contacts téléphoniques réguliers. Des courriers électroniques sont également échangés. Souvent, les « médiés » sont conviés à la rencontre entre la juriste et le service de médiation de dettes. La situation financière du « médié » y est présentée et les solutions possibles sont alors abordées ensemble. Lorsque la solution est la procédure de règlement collectif de dettes, la juriste prépare alors la requête sur base du dossier, requête qui est ensuite mise en forme par le service administratif du service social.

Cette collaboration est précieuse et indispensable. La juriste apporte un regard différent sur le dossier. Elle a un rôle complémentaire à celui des assistantes sociales du service de médiation de dettes.

6.5. Missions :

La médiation de dettes d'un CPAS est une aide sociale spécialisée et individuelle. Les services sont chargés de plusieurs missions :

- analyser la situation budgétaire de l'utilisateur ;
- analyser la situation d'endettement ou de surendettement ;
- se faire l'intermédiaire entre l'utilisateur et les créanciers, il négocie avec les créanciers ;

Ex : délais de remboursement, réductions d'intérêts, pénalités financières, légalité des créances,...

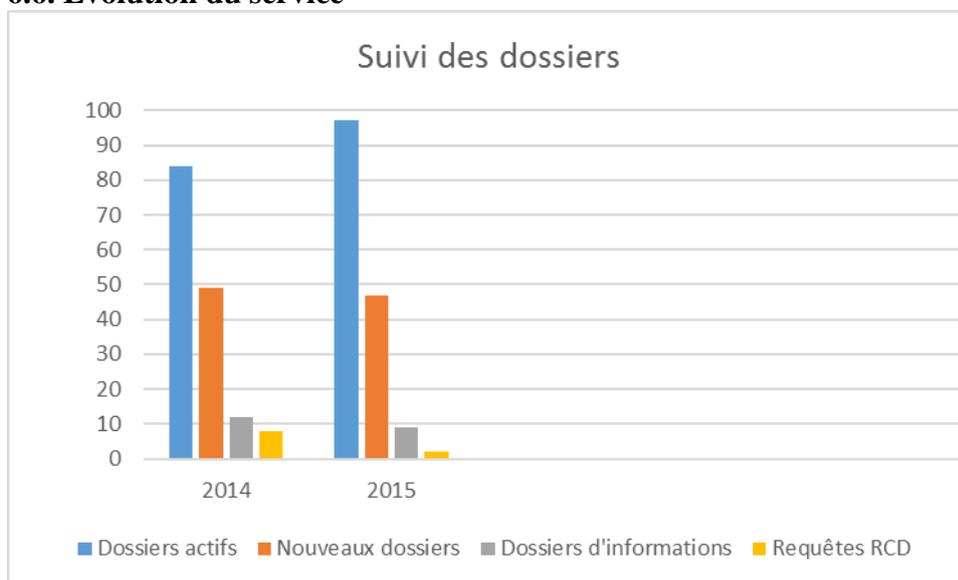
- établir un projet d'apurement des dettes ;
- conseiller, informer et orienter l'utilisateur ;
- mettre en place, si besoin, une guidance ou une gestion budgétaire ;
- prévenir toute nouvelle situation de surendettement.

Différentes étapes : 1° rencontre avec la famille ;
2° examen de la situation financière ;
3° rencontre avec la famille et le juriste ;
4° élaboration d'un plan d'apurement de dettes ou d'une requête en règlement collectif de dettes.

Actuellement, on constate qu'il devient de plus en plus difficile de dégager une somme disponible au profit des créanciers.

La seule solution est alors la procédure de règlement collectif de dettes.

6.6. Evolution du service



N.B. : Pour l'année 2015 : situation au 08/10/2015

Evolution du travail

La pratique professionnelle et l'expérience acquise durant ces dernières années nous permettent d'aborder le travail sous un angle différent. Aucun dossier ne doit se traiter dans l'urgence.

Le TEMPS est un facteur indispensable et déterminant :

- au niveau du suivi du dossier ;
- au niveau des pistes de travail à suivre.

Une relation de confiance doit s'installer entre le médiateur et le « médié » afin de trouver les solutions les plus appropriées à la situation d'endettement. L'élaboration d'un budget doit s'effectuer en étroite collaboration avec la famille car il servira de base essentielle au travail futur. Le budget traduit également le mode de vie de la famille et sert d'outil d'analyse de la situation financière.

Depuis quelques années, le public rencontré dans le cadre du service de médiation évolue. L'origine des dettes diffère. Les personnes s'endettent au niveau des charges courantes ou font de plus en plus appel aux « ouvertures de crédit » afin de combler le manque d'argent du ménage.

Le revenu sert à couvrir les charges essentielles d'un ménage. Il n'existe pas ou peu de disponible réservé aux paiements des dettes.

La négociation amiable perd donc tout son sens n'ayant plus d'outil de négociation (absence de disponible). Le médiateur ne peut donc plus accomplir son rôle et convenir d'un plan de paiement approuvé par les 2 parties. La solution aux problèmes d'endettement reste donc essentiellement le règlement collectif de dettes. Cette procédure est lourde tant sur le plan psychologique que financier pour les personnes surendettées. Les contraintes sont nombreuses et l'ensemble de la procédure dure souvent au minimum 7 ans.

Au dernier moment, les « médiés » stoppent les démarches par crainte de se voir noyer dans une procédure qu'ils ne maîtriseront plus... La requête en règlement collectif de dettes est prête mais ne sera jamais envoyée ou déposée auprès du Tribunal du Travail.

Les problèmes d'endettement restent donc « sans solution » et le mot « exclusion » prend alors tout son sens (coupure de gaz et d'électricité, problèmes de santé, expulsion, etc...)

6.7. Subventions

Les subventions sont attribuées par la Région Wallonne. Elles sont désormais indexées, dans les limites des crédits budgétaires disponibles.

Application de l'Arrêté Ministériel du 11 juin 2008.

La subvention est établie compte tenu des éléments suivants :

- Population couverte au 01/01/2014 : 18039 (année de référence)
- Dossiers traités : 84
- Formations continuées : 4 demi-journées et 1.2 ETP affecté.

En 2014, les subventions obtenues pour le service de médiation de dettes s'élevait à 10 691,50 €

7. Permanence juridique

Depuis le 13 septembre 2007, la Commission d'aide juridique de notre arrondissement judiciaire organise une permanence juridique au sein de notre CPAS.

L'aide juridique de première ligne est accordée sous la forme de renseignements pratiques, d'informations juridiques, d'un premier avis juridique ou d'un renvoi vers une institution spécialisée.

L'aide est GRATUITE et accessible à tous, quels que soient les revenus.

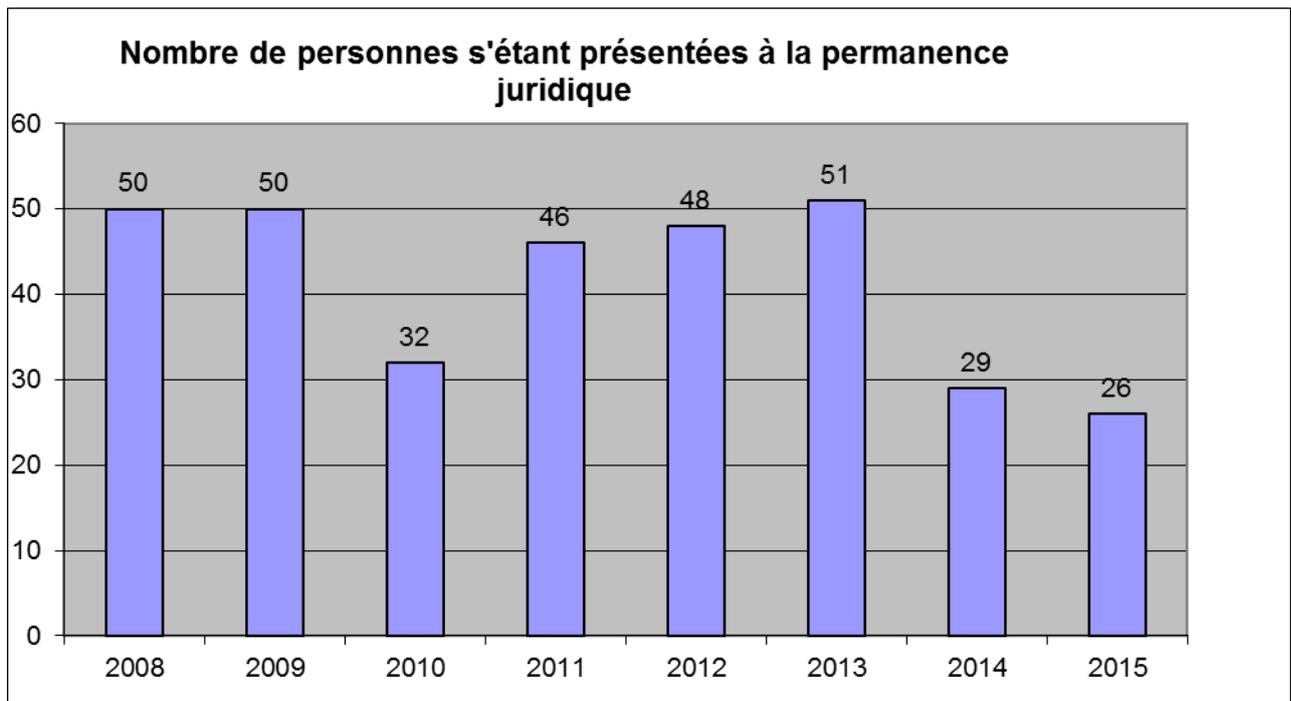
La permanence se fait le 2ème jeudi du mois entre 17h et 18h, au sein de notre CPAS.

Précisons que l'avocat assurant les permanences ne peut être désigné comme avocat pro deo.

L'aide juridique de deuxième ligne :

Les personnes qui se trouvent dans les conditions familiales et financières déterminées peuvent obtenir la désignation d'un avocat dit « pro deo » pour les assister dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative.

L'assistante sociale Nadine WITTEZAELE a été désignée en tant que représentante de notre CPAS auprès de la Commission d'Aide Juridique.



!!!! Pour l'année 2015, les chiffres sont issus de la période de janvier à septembre 2015 compris.

8. Service Energie

8.1. Organisation :

- 1 assistante sociale : Julie BOURGEOIS
- 1 Tuteur Energie : David FILIPETTO

Permanences de 9h à 11h :

- le mardi à l'antenne du Bizet
- le vendredi matin à Comines

Sur rendez-vous les après-midi du lundi au vendredi à Comines.

En vue d'une gestion durable et d'économies d'énergie, le CPAS de Comines-Warneton a engagé un tuteur énergie.

Il se propose de rendre visite à la population, sans aucun engagement et à titre tout à fait gratuit, pour voir si le logement dispose de toutes les qualités pour une consommation énergétique raisonnable ou si, par contre, des améliorations devraient ou pourraient être faites.

Il analyse avec l'habitant de la maison les moyens permettant de mettre en œuvre les travaux éventuellement nécessaires, assiste les locataires dans les démarches vis-à-vis du propriétaire, et explique (aux personnes concernées) les aides et les primes existantes.

Il donne également tout autre conseil afin de bénéficier des tarifs les plus avantageux en matière d'électricité et de gaz, et répond à toutes les questions en matière d'énergie.

- Comprendre les résultats d'un audit énergétique (Consommations, déperditions, facteur K, ...).
- Obtenir des conseils pour la réalisation d'un cahier de charges et l'évaluation du coût de travaux énergétiques (que faut-il entreprendre, avec quel prestataire, quelles sont les priorités, ...)

- Obtenir une aide lors de l'introduction des demandes de primes, prêts ou allocations (Isolation du toit, des murs, des planchers, remplacement des châssis, remplacement de la chaudière gaz, installation d'une pompe à chaleur, travaux de régulation, installation de panneaux solaires et/ou photovoltaïques ...)
 - Avoir des précisions sur le marché libéralisé du gaz et de l'électricité et un avis objectif sur les meilleurs prix pour la fourniture d'énergie (factures, tarifs, énergies vertes, fournisseurs, gestionnaire de réseau, ...)
- Des permanences sont organisées le mardi et le vendredi matin de 9 à 11 heures ou sur rendez-vous.
- Sur base des consommations annuelles et d'un simulateur tarifaire, le service énergie présente les différents résultats et explique les différents contrats.
- De plus, les démarches administratives à entreprendre lors de changement de fournisseur peuvent être effectuées en collaboration avec nos services.

En 2016, nous prévoyons de réaliser un tableau récapitulatif des interventions de notre Tuteur Energie.

8.2. Fonds Mazout :

Le prix maximum du gasoil de chauffage domestique est en constante augmentation. Des milliers de personnes percevant un faible revenu doivent faire face à de sérieuses difficultés pour se chauffer.

C'est pourquoi à l'initiative du Ministre de l'Intégration Sociale Christian DUPONT et du Ministre de l'Energie Marc VERWILGHEN, le Fonds Social Chauffage a été créé en octobre 2004.

Ce fonds intervient partiellement dans la facture de chauffage des personnes qui se trouvent dans des situations financières précaires. Il est le résultat d'une collaboration entre les pouvoirs publics, le secteur pétrolier et les CPAS.

Le Fonds Social Chauffage est alimenté par une cotisation de solidarité prélevée sur l'ensemble des produits pétroliers de chauffage.

Le Fonds est actif du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Quelles factures sont concernées ?

- le gasoil de chauffage (mazout) à la pompe ou pour le remplissage d'une citerne domestique ;
- le pétrole de chauffage ;
- le gaz propane en vrac livré à domicile en grandes quantités (citerne à gaz propane).

Il existe **3 catégories** de personnes **ayant droit** à une **intervention financière** du Fonds via le CPAS.

1^{ère} catégorie : les personnes qui bénéficient d'une intervention majorée de l'assurance soins de santé

Dans les cas suivants, il n'y a pas lieu de faire une enquête sur les revenus :

- lorsque le ménage est OMNIO ;
- lorsque le ménage est composé d'une personne isolée (avec ou sans enfants à charge) bénéficiant du statut BIM ;
- lorsque l'ensemble du ménage est BIM ;

Dans tous les autres cas, il faut faire une enquête sur les revenus.

Le CPAS doit déterminer si le montant annuel des revenus bruts imposables du ménage ne dépasse pas 17 083,39 € majoré de 3 162,60 € par personne à charge.

Pour être considérée comme personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3 110 € sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants.

Dans cette catégorie, il ne faut pas tenir compte du patrimoine immobilier du ménage.

2^{ème} catégorie : les personnes à faibles revenus.

Dans tous les cas, dans cette catégorie, il faut faire une enquête sur les revenus

Le CPAS doit déterminer si le montant annuel des revenus bruts imposables du ménage ne dépasse pas 17 083,39 € majoré de 3 162,60 € par personne à charge (montants au 01/09/2013).

Pour être considérée comme personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3 110 € sans prendre en compte les allocations familiales et les pensions alimentaires pour enfants.

Uniquement dans cette catégorie : il faut tenir compte du patrimoine immobilier du ménage. Si le bénéficiaire ou un membre de son ménage, possède un ou plusieurs biens immobiliers autres que son logement individuel ou familial, le revenu cadastral non indexé de ces biens doit être multiplié par 3 et additionné aux revenus annuels bruts imposables.

Le flux des données des Finances fournit la somme des revenus cadastraux non indexés multiplié par 3. Il suffit d'ajouter cette somme aux revenus bruts imposables.

3^{ème} catégorie : les personnes surendettées

Dans cette catégorie, il s'agit des personnes qui remplissent la double condition suivante :

- les personnes qui bénéficient d'une médiation de dettes conformément à la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation ou d'un règlement collectif de dettes en vertu des articles 1675/2 et suivants du Code judiciaire,

et

- qui ne peuvent en outre pas faire face aux paiements de leur facture de chauffage.

Le CPAS doit interpréter la condition (ne pouvant faire face aux paiements) par rapport à la notion d'état de besoin du ménage. Le CPAS doit l'attester dans le dossier social.

Le montant de l'intervention dépend du prix du gasoil facturé : plus le prix est élevé, plus l'intervention est importante. Le Fonds intervient pour un maximum de 1 500 litres avec un total maximum de 300 € par année et par ménage.

Une intervention forfaitaire de 210 € est également prévue pour les personnes se chauffant au pétrole ou mazout de chauffage acheté à la pompe.

☞ Le Fonds n'intervient pas pour les combustibles suivants : le gaz naturel par raccordement au réseau de distribution de ville (voir les interventions possibles via le fonds en énergie), le gaz propane en bouteille et le gaz butane en bouteille.

Le CPAS de Comines-Warneton reçoit 10 € par dossier au Fonds Social Mazout pour les frais de dossiers, notamment les frais du personnel détachés pour ce fonds.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Dossiers enregistrés	107	101	123	106	87	56
Montant total des allocations octroyées	16 923,92 €	18 878,22 €	20 448,96 €	20432.72 €	17 054,30 €	11 017,58 €

Chiffre 2015 : période du 1^{er} janvier au 31 août

8.3. Fonds social relatif au gaz et à l'électricité :

Notion de guidance sociale énergétique

« La guidance sociale énergétique est un ensemble d'actions qui visent à aider une population fragilisée à faire des économies d'énergie et, ce faisant, de réduire leur facture énergétique. Le but n'est pas de transformer les CPAS en spécialistes de l'énergie mais de profiter des contacts privilégiés que ceux-ci tiennent avec une population fragilisée pour leur prodiguer conseils et informations de base, à leur portée et au moment opportun, susceptibles de diminuer leur consommation d'énergie et ce faisant, de réduire leur facture énergétique. »

- **Guidance sociale énergétique :**
 - Accompagnement dans les demandes de primes
 - Distribution de matériel afin de diminuer les consommations
 - Accompagnement individuel en vue de diminuer les consommations d'énergie;
 - Séance d'informations, conférence.
 - Suivi à long terme de quelques familles en vue de diminuer leurs consommations. Pour cela un syllabus a été créé afin de reprendre les différents tests et ainsi analyser leurs comportements et diminuer leurs consommations via la distribution de matériel (lampe économique, isolants portes et fenêtres, programmeurs, multiprises de panneau réflecteur,)
 - En préparation : Création d'outils pédagogiques.
 - Diffusion régulière d'articles dans le Vivre à Comines sur le thème de l'énergie.
 - Prévention.

- **Gestion des compteurs à budget :**
 - Démarche en collaboration avec les fournisseurs pour l'installation des compteurs ;
 - Installation du nouveau système de rechargement des compteurs à budget :
 - Au sein des bureaux de CPAS, rue de Ten-Brielen, 160 à 7780 COMINES ;
 - A l'administration communale de Comines-Warneton, Place St-Anne à 7780 COMINES
 - Dans un café (Au Retour de France), rue d'Armentières, 335 à 7783 LE BIZET

- Prises de contact avec les fournisseurs afin d'établir des propositions de plan d'apurement et de régler des situations problématiques ;

- Allocation de chauffage ;

- CLE : Commission locale pour l'énergie ;

- Mise en place d'une permanence pour le choix d'un fournisseur d'énergie. Avec l'aide d'un simulateur tarifaire, le service énergie accompagne les personnes dans les démarches (choix du fournisseur, détails des différents tarifs, signature contrat, ...) jusqu'à l'aboutissement du changement de fournisseur ou de contrat.
- Utilisation des subsides :
 - Fonds énergie pour les paiements des factures et l'achat de matériel :
 - En 2015 : 20 681,27 €
 - Frais de personnel : 142 656,27 €
 - Aides financières non remboursable (secours chauffage) :

Années	Nombre de dossiers	Aides octroyées
2014	10	1250 €
2015 (jusqu'au 30/04/2015)	12	1500 €

- Fonds guidance sociale énergétique :
 - 34 500 € destiné au plan 2012-2014 (fin du plan en mai 2014) et à la prévention.
 - 28 566.75 € destiné au plan 2014-2016 (fin du plan en mai 2016) et à la prévention.

Grâce à ce **fonds guidance sociale énergétique**, le service Energie du CPAS de Comines-Warneton a pu réaliser différents projets :

- Organisation de séances d'informations ;
- Distribution de matériel en vue d'économiser de l'énergie
- Mise en place de suivis individuels ;
- Collaboration avec un électricien chauffagiste (coaching)
- Participation à la campagne « Gaz-Electricité, osez comparer ! »

PAPE 2014-2016 : Organisation d'une pièce de théâtre intitulée « Sauve qui peut »

Dans le cadre du projet PAPE 2014-2016, la pièce de théâtre « Sauve qui peut », proposée par le CPAS de Ciney en collaboration avec la Compagnie buissonnière a été proposée à la population le mardi 21 octobre 2014.

Cette pièce de théâtre sensibilise aux économies d'énergie et au bien-être dans l'habitat d'une façon tout à fait originale.

Grâce à celle-ci, nous avons pu toucher un public assez large et le service énergie de notre centre a pu mieux se faire connaître par l'ensemble de la population de l'entité.

L'accès à la pièce étant gratuit, un quizz a été également organisé avec à la clé, des kits énergie à gagner.

Deux séances ont été organisées :

La première destinée aux stagiaires du service insertion, des Régies de Quartier, des résidents des maisons de repos, de l'asbl « Le Village ». La seconde destinée à l'ensemble de la population.

Formation « Eco-Guide Energie ». Convention avec l'ASBL Bon ... Jour Sourire.

A la suite de l'appel à candidatures « Eco-Guide Energie » lancé par Bon...Jour Sourire asbl avec le soutien de la Région wallonne, le CPAS de Comines-Warneton a été sélectionné pour mettre en place une formation « Eco-Guide Energie ».

Celle-ci s'est déroulée en 8 séances (fin 2014).

Le CPAS a pris en charge les frais de déplacement du formateur qui ont été payés via les subsides énergie.

9. Fonds social de l'eau

9.1. Organisation :

Chaque assistante sociale s'occupe de ses propres dossiers selon son secteur. C'est la même organisation que pour les dossiers d'aide sociale.

- ✎ Secteur de Warneton : Virginie LOOF
- ✎ Secteur de Bizet-Ploegsteert : Nadine WITTEZAELE
- ✎ Demandeurs d'asile sur Comines-Warneton : Virginie LOOF
- ✎ Secteur de Comines, Bas-Warneton et Houthem : Virginie LOOF et Pierre-Marie BEGHIN

9.2. Missions :

- Une enquête sociale est effectuée auprès du demandeur
- Contacts avec la S.W.D.E. pour établir des plans de remboursement
- Un fonds est attribué pour le CPAS de Comines-Warneton et est utilisé pour octroyer des droits de tirage sur les factures des débiteurs défaillants.
- Prévention : création d'une grille de compteur afin de prévenir d'une éventuelle fuite d'eau, c'est également un moyen de sensibiliser la personne à sa propre consommation.
- Rapport annuel remis à la SPGE (Société Publique de la Gestion de l'Eau)

Une liste de consommateurs défaillants est transmise par le distributeur d'eau au CPAS au moins une fois par mois. Cette liste reprend l'intégralité des clients en défaut de paiement à l'issue d'un délai de 15 jours après la mise en demeure.

Les montants de l'intervention du Fonds dans le paiement de la facture du consommateur en difficulté de paiement, et sa majoration par personne, à partir de la 4^{ème}, faisant partie du ménage, étant indexés, pour l'année 2015, sont respectivement de 308 €(jusqu'à 3 personnes) et de 92 €(par personne supplémentaire).

Les CPAS bénéficient d'un droit de tirage sur le compte "contribution au Fonds Social de l'eau" du (ou des) distributeur(s) qui le concerne(nt).

Le montant des droits de tirage (du fonds) octroyé au CPAS de Comines-Warneton envers le distributeur d'eau est de 14 761,92 €. A ce montant, il faut ajouter 1 554,7 € de droit de tirage complémentaire pour 2015.

Ce droit de tirage tient compte du nombre de personnes en difficulté de paiement l'année précédente, du nombre de personnes qui bénéficient de l'intégration sociale et du nombre de raccordements au réseau public de distribution d'eau.

Par ailleurs, la législation relative au Fonds social de l'eau prévoit que les CPAS perçoivent des frais de fonctionnement. Pour l'année 2015, ces derniers ainsi calculés s'élèvent pour votre CPAS à 1724,04 €

La répartition des montants octroyés dans le cadre du « Fonds de l'eau » se fait comme suit :

- 85 % minimum pour couvrir les dépenses relatives à l'intervention dans le paiement des factures d'eau des consommateurs ;
- 9 % minimum pour couvrir les frais de fonctionnement encourus par les CPAS ;
- 1 % maximum pour couvrir les frais de fonctionnement de la SPGE ;
- le solde aux améliorations techniques utiles permettant aux distributeurs d'assister les consommateurs bénéficiaires.

Procédure :

- En cas de non-paiement de la facture d'eau à l'expiration du délai fixé par le rappel, le distributeur envoie une lettre de mise en demeure. Celle-ci indique que s'il ne paie pas, le consommateur doit s'adresser au CPAS.

- Si le consommateur ne paie toujours pas sa facture d'eau, le distributeur transmet au CPAS compétent les coordonnées du consommateur sur la liste des consommateurs en difficulté.

- Le CPAS statue dans les 30 jours de la transmission de la liste. La décision est communiquée, dans les 8 jours à dater de la prise de décision, au consommateur et au distributeur.

En 2014, il y a eu 40 interventions via le Fonds social de l'eau.

10. Gestion budgétaire

La gestion budgétaire est une « forme d'aide sociale » dont le but est d'aider les personnes et les familles à mieux gérer leur budget au sens strict (équilibre entre les recettes et les dépenses) et en conséquence, à améliorer leurs conditions de vie, leur bien-être.

La gestion budgétaire doit aborder non seulement les éléments objectifs du budget (chiffres, preuves de paiement, etc.), mais aussi des éléments psychologiques.

En gestion budgétaire, les paiements sont réalisés par les assistants sociaux après réception des factures. Nous réalisons également quelques suivis de dossiers en guidance budgétaire. Il s'agit d'une forme d'aide sociale, individuelle qui vise à accroître la maîtrise du budget des personnes qui en bénéficient. La guidance budgétaire est provisoire, elle est proposée et non imposée. Les bénéficiaires de cette aide conservent leur compétence décisionnelle et profitent d'un accompagnement social individualisé.

10.1. Organisation :

Chaque assistante sociale s'occupe de ses propres dossiers selon son secteur.

GESTION budgétaire :

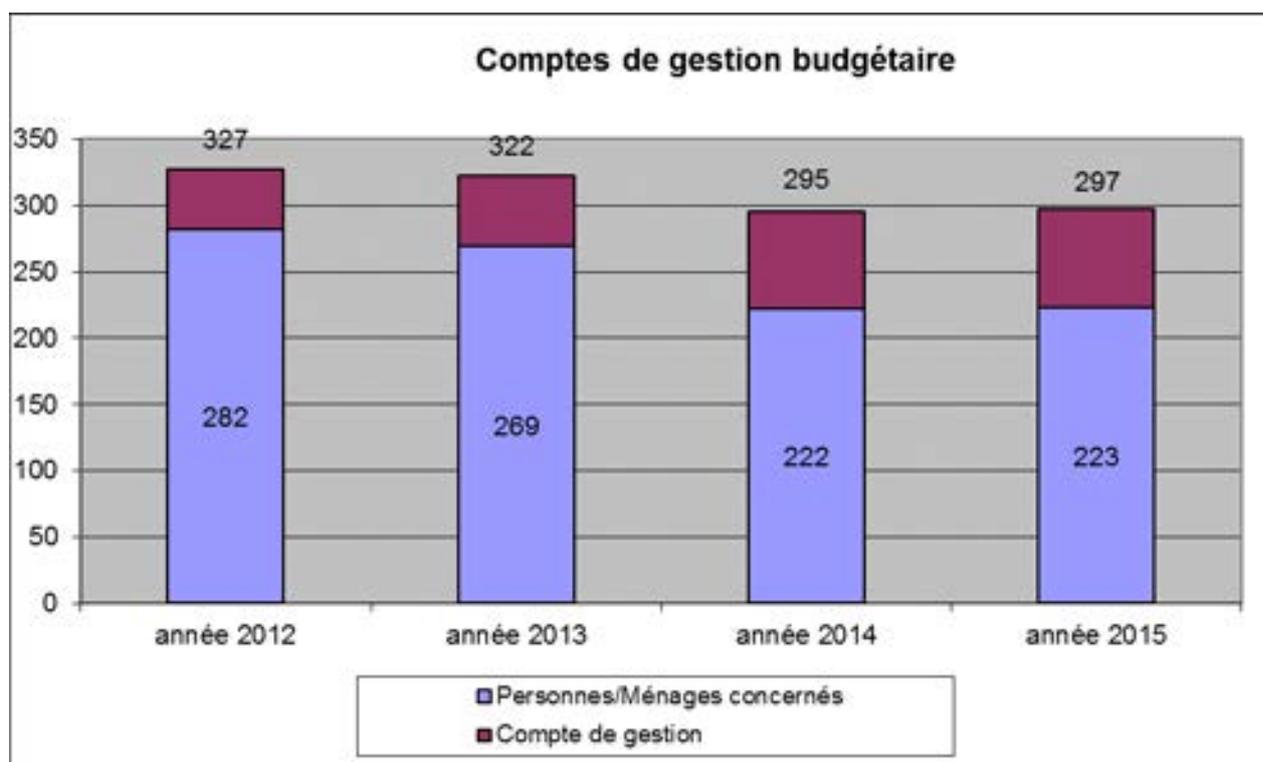
- ✎ Secteur de Warneton et Comines: Virginie LOOF
Permanence : lundi de 09h à 11h à Warneton
Mercredi et vendredi de 9h à 11h à Comines

- ✎ Secteur de Bizet-Ploegsteert : Nadine WITTEZAELE
Permanence : mardi et jeudi de 9h à 11h à Ploegsteert

- ✎ Secteur de Comines, Bas-Warneton et Houthem :
Emilie LOOTEN et Fanny VANHOUTTE
Sur rendez-vous uniquement

10.2. Profils des personnes en gestion budgétaire :

- Individus ayant un budget serré. Aucun écart dans la gestion du budget ne peut être effectué. La gestion est synonyme de sécurité car elle garantit le paiement des charges courantes indispensables telles loyer, gaz-électricité, eau, ... et donc évite d'importants problèmes tels expulsion, suspension des fournitures d'eau, etc.
- Individus ayant des problèmes de dépendance en général (alcool, drogue, jeux, etc.)
- Individus limités sur le plan intellectuel.
- Individus ayant des problèmes de dépression
- Jeunes « à la dérive »
- ...



N.B. : Pour l'année 2015, les chiffres sont issus de la période du 1^{er} janvier au 31 août 2015.

11. Logement

Le CPAS veille à répondre aux personnes et familles sans logement, victimes d'expulsion ou occupant les logements inhabitables ou inadaptés.

11.1. Logements de transit

Suivi réalisé par Frédéric VANCOILLIE, assistant social et Amandine MARRIS, éducatrice :

L'occupation d'un logement de transit ne peut excéder une durée de 6 mois, renouvelable une seule fois pour une durée de 6 mois maximum (quelle que soit la durée du premier contrat).

Une convention d'occupation à titre précaire est conclue.

3 studios situés à la « Ferme » : Les trois studios sont actuellement occupés.

- Loyer fixé à 20% des revenus et 100€ de charges, garantie locative fixée à 310€ + 17€ de frais de dossier
- Homme ou femme isolé

la maison située à la Rue d'Houthem 114 : Ce logement est actuellement occupé.

- Loyer fixé à 20% des revenus et provision de charges 120€ + 30€ par personne supplémentaire, garantie locative de 310€ + 17€ de frais de dossier
- Logement convient pour une « petite » famille (2 petites chambres)

11.2. Logements d'urgence

Suivi réalisé par Frédéric VANCOILLIE, assistant social et Amandine MARRIS, éducatrice :

Ces logements ont été rénovés grâce au soutien de la Loterie Nationale lors de différents appels à projets « Augmentation du nombre de logements d'urgence ».

Il s'agit de logements destinés à héberger des familles confrontées à une situation d'urgence sociale imprévisible (sinistre,...)

L'occupation d'un logement d'urgence ne peut excéder une durée de 4 mois, renouvelable une seule fois pour une durée de 4 mois maximum (quelle que soit la durée du premier contrat). Une convention logement d'urgence est signée.

- **la maison située à la Rue Neuve 35 à 7780 Comines**

Cette maison est actuellement occupée par une famille.

- **la maison située Rue de l'Ancienne Place 17 à 7784 Bas-Warneton⁸**

Ce logement a été entièrement rénové et a été inauguré le 6 mars 2015. Il est à souligner que notre service insertion s'est occupé de la majeure partie des travaux. Le logement convient à une famille vu qu'il est pourvu de trois chambres.

Loyer fixé à 20% des revenus et provision de charges 120€+ 30€par personne supplémentaire (BP du 24/01/2013), garantie locative de 310€+ 17 €de frais de dossier.

- **Un troisième logement en projet :**

Nous avons été retenus pour un nouvel appel à projet « Augmentation du nombre de logements d'urgence » pour la rénovation d'un 3^{ème} logement d'urgence situé Place Saint-Martin, 4 à 7784 Bas-Warneton.

Nous bénéficierons ainsi d'une subvention de 53 850 Euros de la Loterie Nationale pour la réalisation des travaux de rénovation et l'aménagement du logement d'urgence. Le service insertion s'occupe de la majeure partie de la rénovation. Le logement est prévu pour une famille nombreuse (5 chambres), les travaux ont débuté le 7 avril 2015.

11.3. Logements de dépannage :

Suivi réalisé par Emilie LOOTEN, assistante sociale :

La société d'habitations sociales SCRL LYSCO a construit un bâtiment modulable abritant des logements de dépannage. Celui-ci est situé Avenue de Mouscron, 12 à 7780 COMINES.

Ces logements modulables sont destinés à accueillir des personnes en situation d'urgence, notamment les personnes victimes d'un événement soudain et imprévu (ex : violences conjugales, d'événements calamiteux (incendie, inondation, ...), sans domicile, ...)

Le séjour est par définition restreint à la stricte nécessité de s'organiser pour faire face à l'imprévu. La durée du séjour est modulée en fonction la situation personnelle des personnes hébergées. La durée maximum d'hébergement ne pourra pas dépasser 30 nuits.

Les conditions d'accès ont été établies en concertation avec la société de logements sociaux « Lysco », propriétaire du bâtiment.

Elles ont été définies comme suit :

« Article 1 : Définition logement de dépannage⁹

Mettre à disposition temporaire un logement de remplacement aux personnes dans le besoin, victimes de catastrophes ou non.

⁸ Le CPAS ne disposant pas, à ce moment-là, de logement inoccupé susceptible d'entrer en ligne de compte dans le cadre de ce projet, un bail emphytéotique d'une durée de 27 ans a été conclu avec la SCRL LYSCO.

⁹ REGLEMENT REGLANT LES MODALITES PRATIQUES D'ADMISSION ET DE SEJOUR TEMPORAIRE AINSI QUE DES CONVENTIONS DE MISE A DISPOSITION A TITRE PRECAIRE D'UN LOGEMENT DE DEPANNAGE

(Nous entendons par catastrophe, les effets dommageables d'un phénomène brutal, durable ou intense, d'origine naturelle ou humaine)

En d'autres termes, il s'agit de fournir un hébergement provisoire et décent dans des situations variées. Nous pouvons notamment citer :

- Les victimes d'un incendie, d'une inondation, d'une expulsion, d'une insalubrité dans l'attente d'un relogement
- Des personnes en incapacité provisoire d'occuper leur logement
 - pour des raisons de santé (famille devant se rendre au chevet d'un malade.)
 - à cause de travaux dans le logement rendant celui-ci inhabitable
- Des personnes en situation de crise familiale
- Des personnes sans domiciles ayant au préalable introduit une demande d'hébergement en maison d'accueil.
- Des personnes en attente d'un logement de transit ou d'insertion
- Des personnes ayant vendu leur habitation et étant en attente du nouveau logement,...

Cette liste est non exhaustive et est laissée à l'appréciation des différents services sociaux.

Les personnes ayant fait l'objet d'un renvoi d'une maison d'accueil ne pourront pas prétendre une admission dans le logement.

Article 2 : Convention CPAS LYSCO

Existence d'une convention entre le CPAS de Comines-Warneton et la SCRL Lysco.

Article 3 : Priorités d'admissibilité

Le profil des personnes hébergées sera : d'être en ordre sur le territoire belge. Seuls les résidents de la commune de Comines-Warneton auront accès aux logements de dépannage. Ceci afin d'éviter que la compétence du CPAS puisse être activée après chaque admission de personnes provenant d'autres communes ou de pays étrangers. Cependant, des exceptions pourront être faites suite à l'analyse de la situation d'urgence sociale et en fonction de la gravité de celle-ci. Dans ce cas, seuls le Président et la Direction du CPAS pourront accorder l'autorisation d'admission.

Priorité d'accès sous présentation de pièces justificatives :

Les situations sociales mettant en jeu au moins un enfant seront prioritaires.

Les personnes ayant été exclues ou ayant quitté volontairement (sans qu'elles n'en soient contraintes par l'institution) une maison d'accueil ou un centre d'hébergement ne pourront pas être admises au sein des logements de dépannage. »

Le logement modulable est composé de 4 « appartements ». Au total, il dispose de 8 chambres et de 5 cuisines. Il peut accueillir jusqu'à 12 personnes.

Un bureau privé permettant de réaliser les entretiens psychosociaux avec les personnes hébergées a également été prévu au sein du bâtiment.

De juin 2015 à novembre 2015, 12 personnes (dont 5 enfants) ont été hébergées dans ces logements de dépannage. La durée des hébergements a varié d'une nuit à un mois.

Les raisons de ces hébergements sont diverses : l'incendie de la maison, un conflit familial, une expulsion, des personnes se retrouvant sans abris.

11.4. Logements sociaux « de plus longue durée » :

Suivi réalisé par Frédéric VANCOILLIE, assistant social et Amandine MARRIS, éducatrice

- ***les maisonnettes situées Résidence Charles Degroux 19 et 20***

N.B. : La Résidence Charles DEGROUX :

Cette résidence a fait l'objet d'un bail emphytéotique de 27 années avec rétrocession au CPAS de 2 maisonnettes avec la Société de Logement LYSCO.

LYSCO a dû procéder à une rénovation complète de la résidence, les travaux ont débuté en novembre 2010. Les clés des 2 maisonnettes rétrocédées au CPAS ont été remises en septembre 2013.

- Dans un premier temps, signature un contrat de bail d'un an, ensuite bail 3-6-9
- Loyer fixé à 20% des revenus, garantie locative de 310€ et provision de charges 120€+ 30€ par personne supplémentaire + 17 € de frais de dossier
- Logement convient à une personne isolée ou un couple « âgé »

Ces maisonnettes sont actuellement occupées par deux personnes isolées.

Nouvelle procédure pour les logements de transit, les logements sociaux et les logements d'urgence :

Les demandes concernant les logements sont introduites lors des permanences sociales. Une fois les documents complétés, ils sont transmis par les assistants sociaux de première ligne à Frédéric Vancoillie qui centralisera les demandes et assurera le suivi de la « liste d'attente ». Ce dernier rédige également les rapports sociaux, pour le bureau permanent, en vue de l'attribution d'un logement.

Le travail d'accompagnement d'Amandine Marris se définit de la manière suivante :

- 1) Une fois que le BP a donné son accord concernant l'attribution du logement, et que les documents ont été préparés par le service comptabilité, les personnes se présentent au CPAS en vue de signer la reconnaissance de dettes (si constitution de la garantie locative par le CPAS) auprès du service comptabilité et ensuite Amandine se chargera de la signature du bail.
- 2) Inviter les personnes à se rendre dans une banque pour ouvrir un compte bloqué en vue d'y verser la garantie locative (si besoin, les accompagner).
- 3) Réalisation de l'état des lieux du logement par Amandine, signatures en deux exemplaires (dont un à remettre à la comptabilité) et remise des clefs.
- 4) Accompagnement régulier des locataires en vue de trouver un autre logement avant l'échéance de fin de bail.

11.5. Les autres logements :

- ***les maisonnettes situées Rue de Ten Brielen 160 A et B*** : actuellement bail 3-6-9
Suivi actuellement réalisé par Nathalie Jumel, assistante sociale
Objectif : poursuivre avec un public « personnes âgées »
- ***la maison située Rue de Wijtschate, 45 à Houthem*** : actuellement bail 3-6-9
Le locataire actuel ne devrait pas être remplacé
Suivi actuellement réalisé par Nathalie Jumel, assistante sociale
- ***les maisonnettes situées Clos des Mountches 1 à Warneton et Clos du Cheval Blanc 1 à Ploegsteert***
Logements personnes âgées
Les maisonnettes situées sur le site de La Châtellenie, le Clos des Mountches, sont au nombre de 9 et sont gérées par LYSCO.
Les maisonnettes situées sur le site du Sacré Cœur, le Clos du Cheval blanc, sont au nombre de 9 et sont gérées par LYSCO.
Sur ces 18 loyers, deux sont octroyés au CPAS (choix du locataire par le CPAS).
Bail 3-6-9
Suivi actuellement réalisé par Frédérique Mahieu, assistante sociale
- ***les maisonnettes situées rue Paul Demade***
Logements personnes âgées
Les maisonnettes situées à côté du Home P. Demade sont au nombre de 40 dont 27 sont gérées par le CPAS.

11.6. Collaboration avec LYSCO, société d'habitations sociales

Dans le cadre de sa mission, le CPAS est propriétaire de maisons adaptées aux personnes de plus de 60 ans (cf. maisonnettes situées sur les sites des maisons de repos du CPAS) qu'il gère en collaboration avec la société d'habitations sociales agréée par la Société Régionale Wallonne du Logement, LYSCO SCRL.

Par conséquent, le taux du loyer est calculé en fonction du montant des revenus des personnes occupant ces maisonnettes.

Le bailleur de ces maisonnettes est le CPAS de Comines-Warneton. Le caractère du contrat de bail est « intuiti personae », c'est-à-dire conclu en considération du locataire et a pour conséquence d'une part, que les héritiers en cas de décès du locataire, ne peuvent se prévaloir du bénéfice de ce contrat et d'autre part, que le preneur s'engage à accepter les propositions de mutations qui lui seraient faites par le CPAS.

11.7. L'intégration sociale par l'habitat

Dans le cadre de l'aide sociale accordé aux personnes démunies, le CPAS se voit octroyer un certain nombre de missions, notamment en matière d'octroi de prime d'installation. Au-delà, le CPAS joue également un rôle dans le cadre de l'octroi de garanties locatives.

Le CPAS de COMINES-WARNETON a également instauré l'octroi d'allocations de loyer, ce qui s'avère une forme de demande de l'aide sociale en forte croissance. Le C.P.A.S. intervient pour les personnes en difficulté dans le paiement de leur loyer.

Modalités d'octroi :

- revenus de l'ensemble du ménage inférieurs à 1 157,52 €(déduction faite des allocations familiales) (taux de référence minimum des allocations de chômage taux famille à charge) ;
- loyer égal ou supérieur à 46% des revenus (déduction faite des allocations familiales).

Mode de calcul proposé : différence entre le loyer de base fixé à 300 €et le loyer réellement payé avec un plafond de 500 €(soit allocation maximum de 200 €pour une période maximum de 6 mois puis nouvelle analyse de la situation).

En date du 22/01/2015, les membres du Bureau permanent avaient marqué leur accord pour adapter automatiquement le montant maximum des revenus à prendre en compte en fonction de l'indexation du taux minimum de référence des allocations de chômage (taux famille à charge).

Depuis le 01/01/2015, 266 allocations loyer ont été versées.

En moyenne, par mois, le CPAS octroie 33 allocations loyer.

Ce nombre est en légère progression, en effet, de juin 2014 à décembre 2014, une moyenne mensuelle de 28 versements d'allocations loyer avait été constatée.

De plus, afin de s'assurer que l'allocation loyer soit utilisée à bon escient, il est proposé d'ajouter les conditions suivantes lors des demandes de renouvellement du paiement de l'allocation loyer :

- Fournir à l'assistant social introduisant la demande les preuves de paiement des trois derniers loyers.
- En cas de problèmes, et le cas échéant, payer l'allocation loyer directement sur le compte du propriétaire.

L'article 14 §3 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale nous donne une explication sur la prime d'installation :

'Le bénéficiaire d'un revenu d'intégration qui perd sa qualité de sans-abri en occupant un logement qui lui sert de résidence principale a droit, une seule fois dans sa vie, à une majoration d'un douzième du montant annuel du revenu d'intégration, fixé à 8800 € pour la famille monoparentale avec charge d'enfant(s).

Par dérogation à l'alinéa précédent, le Roi peut prévoir la possibilité d'octroyer, dans des cas dignes d'intérêt, une deuxième fois la majoration d'un douzième du montant annuel du revenu d'intégration, fixé à 8800 € pour la famille monoparentale avec charge d'enfant(s).

Le Roi peut assimiler d'autres catégories de personnes à des sans-abri.¹⁰

	2012	2013	2014	2015 (jusqu'août inclus)
Prime d'installation	4 primes	8 primes	17 primes	13 primes
Garantie locative	53	42	57	37

12. Plan de participation et d'épanouissement sociaux et culturels des usagers du CPAS

Fonds socioculturels

Le Fonds socioculturel et le Fonds de lutte contre la pauvreté infantile s'élèvent respectivement à 8573 € et 5715 € pour 2015.

Public-cible tel que défini par arrêté royal :

Les usagers : toute personne qui fait usage des services publics relevant des missions du CPAS sous quelle que forme que ce soit.

Groupes prioritaires pour les subsides octroyés au Service social tels que définis par le Conseil de l'Action Sociale :

- Bénéficiaire du RIS ;
- Bénéficiaires d'un règlement collectif de dettes ;
- Bénéficiaires d'une médiation de dettes ;
- Bénéficiaires d'une guidance budgétaire ;
- Personnes hébergées en maison de repos à charge du CPAS ;
- Personnes ayant un revenu inférieur au plafond OMNIO ou reconnu OMNIO.
- Toute personne qui fait appel au C.P.A.S. dans le cadre de ses missions (chapitre IV, section 1^{ère}, article 57 paragraphe 1 de la loi organique : *le CPAS a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative ou curative, mais encore une aide préventive. Il encourage la participation sociale des usagers. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique).*

En ce qui concerne cette dernière catégorie, cela sous-entend une enquête sociale complète avec l'établissement du budget de la famille.

Types d'actions :

- Le Fonds socioculturel peut intervenir entre autre pour des inscriptions à des clubs sportifs (cotisations, fournitures et équipement), achat instrument de musique, participation au cours de danse, participation à des manifestations culturelles, etc.

¹⁰ Cfr mémento des CPAS 2010, édition Kluwer, p.458, art.14. §3

- Le Fonds de lutte contre la pauvreté infantile peut être sollicité pour divers types d'actions individuelles telles qu'une intervention financière dans le cadre d'un soutien scolaire (repas scolaires, frais de crèche, fournitures scolaires, cours particuliers,...), d'un soutien psychologique, d'une consultation chez un spécialiste, d'un soutien paramédical (consultation chez un diététicien, logopède, ergothérapeute,...), ou pour l'achat d'équipement paramédical non remboursé,...

Paiement : directement aux fournisseurs, écoles ou associations sur base d'une facture.

Décision sur la répartition des fonds par le Conseil de l'Action Sociale en séance du 24 janvier 2012 :

La méthodologie d'affectation et d'utilisation des moyens a été acceptée par notre Conseil de l'Action Sociale en séance du 24 janvier 2012 :

- Les fonds sont répartis à hauteur de 70 % pour le service social, 15 % pour les maisons de repos et 15 % pour les services insertion ;
- Les interventions octroyées via le service social (hors cotisations sportives) sont plafonnées à 100 € par famille, augmentés de 30 € par enfant ;
- La prise en charge des cotisations sportives est plafonnée à 100 € par personne après déduction des interventions des mutuelles ou autres ;
- Pour ce qui est des voyages scolaires ou autres : plus d'intervention des fonds socioculturels pour les voyages hors périodes scolaires et pour les élèves de secondaire ;
- Les fonds liés à la lutte contre la pauvreté infantile (prise en charge des frais scolaires, logopédie, lunettes, etc.) seront attribués sur base de l'enquête sociale, au cas par cas.

Ticket « Article 27 »

L'asbl Article 27 tire son nom de l'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme : « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. »

L'asbl « Article 27 » se donne pour mission de sensibiliser et de faciliter l'accès à toute forme de culture pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile.

Dans le cadre du CPAS, toute personne bénéficiant d'un des services du CPAS rentre dans les conditions pour bénéficier des avantages octroyés par les tickets Article 27.

L'utilisateur est considéré comme un spectateur à part entière. À ce titre, il doit avoir la possibilité d'accéder à toute manifestation culturelle, sans restriction d'horaires ou de programmations. Comme tout spectateur, il mènera les démarches nécessaires à sa venue au spectacle (réservation, retrait des places,...). Cependant, il signalera au moment de la réservation qu'il s'agit d'un tarif préférentiel, en l'occurrence le tarif Article 27 (1,25 €).

13. L'urgence sociale

Les interventions d'urgence sociale sont traitées par le Président lorsque l'aide ne peut pas attendre une prochaine réunion du Bureau Permanent et ce, conformément à l'article 28 de la loi organique des C.P.A.S.. Le Président dispose, dans ce cadre, d'un pouvoir propre autonome et individuel.

Le Président n'octroie aucune aide urgente sans un exposé de la situation par un travailleur social et dans les limites qui lui sont conférées via le règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'action sociale et du Bureau permanent.

Toutes les aides urgentes octroyées par le Président sont ratifiées par le Bureau Permanent (délégation) lors de sa plus prochaine séance.

II. LES SERVICES A DOMICILE

1. Le service d'aide aux familles et aux personnes âgées

Ci-dessous sont repris les différents services conventionnés avec le CPAS de Comines-Warneton depuis le 1^{er} juillet 2009 :

- SADCO ASBL (agrément 62200 auprès de la région Wallonne) : Service d'Aide à Domicile de Comines-Warneton (Service d'aide aux familles, aux personnes handicapées et aux personnes âgées)
Rue Beauchamp 3/10
7780 COMINES-WARNETON
- ASD (agrément 62500 auprès de la région Wallonne) : Aide et Soins à Domicile (Service d'aide familiale et seniors de Mouscron-Comines asbl)
Rue St Joseph, 8
7700 MOUSCRON
- C.S.D. (agrément 62000 auprès de la région Wallonne) : Centrale de service à domicile
Rue du Val, 2
7700 MOUSCRON
- S.A.F.T.A.M. (agrément 03600 auprès de la région Wallonne) : Service d'Aides Familiales des Arrondissements Tournai-Ath
Rue du Viaduc, 52
7500 TOURNAI

➔ Les demandes d'aide pourront émaner soit du CPAS, soit directement de la famille ou du bénéficiaire. Le service réalisera une enquête sociale afin de déterminer la nature et la durée de l'aide sociale ainsi que le montant de la contribution financière du bénéficiaire.

Le CPAS s'engage à accorder au service d'aide aux familles et aux personnes âgées, une subvention fixée à 0,84 €par heure prestée par une aide familiale dans les foyers de la commune de Comines-Warneton avec une limite de 10 000 heures par an.

A noter que le nombre d'heures facturées au CPAS intervient dans la détermination du Fonds Spécial de l'Aide Sociale et dans le nombre de points APE octroyés au CPAS.

Le CPAS prend également en charge, au cas par cas, des factures d'aides familiales dans le cadre de l'aide sociale générale.

2. Les repas à domicile

Objectifs :

Une alimentation déficiente peut entraîner des carences en vitamines et minéraux, diminuer la résistance aux infections, retarder le rétablissement après une maladie, etc....

Or, de nombreuses personnes âgées se nourrissent mal pour diverses raisons : solitude après le décès d'un conjoint ; mauvaise dentition ; difficultés à faire la cuisine en raison d'un handicap physique ; difficulté de se déplacer pour faire des courses ; etc.

La livraison des repas à domicile s'effectue dans toute l'entité de Comines-Warneton à l'initiative du CPAS depuis le 1^{er} mars 1979.

Les repas sont préparés au Home Paul Demade à Comines et distribués, par l'intermédiaire de trois véhicules équipés spécialement, tous les jours calendrier.

Les demandes et enquêtes sociales sont gérées par Nathalie JUMEL et Frédérique MAHIEU, assistantes sociales au niveau des Maisons de repos.

Notre service de distribution s'inscrit dans un programme de **coordination de soins et de maintien à domicile**. Il donne la possibilité aux personnes souffrant d'un manque d'autonomie (permanent ou temporaire) dans les actes de la vie journalière de rester à domicile sans se soucier de la préparation des repas et tout en conservant une hygiène de vie alimentaire.

Ce service permet également au CPAS de maintenir un contact régulier avec la population bénéficiaire et de déceler, dans certains cas, des problèmes sociaux auxquels une solution peut être apportée.

Pour qui ?

Les bénéficiaires du service des repas chauds sont majoritairement des personnes âgées valides et (ou) en manque d'autonomie dans les actes de la vie quotidienne.

Ce service est également accessible aux personnes de moins de 60 ans éprouvant des difficultés sociales après enquête sociale. Les repas délivrés à titre de secours urgent ou d'aide ponctuelle ou autre (mais différent d'un problème de santé temporaire ou définitif avec certificat médical) sont soumis à l'approbation du Bureau Permanent de notre Centre.

La demande de distribution de repas à domicile est principalement fondée pour les raisons suivantes :

- Retour d'hospitalisation ; période de convalescence ; prescription d'un nouveau régime ;
- Handicap physique permanent ou temporaire ;
- Manque d'autonomie ou de famille pour faire les courses ;
- A la demande du service social du CPAS pour des usagers « qui se laissent aller » ou n'ont plus d'hygiène de vie alimentaire.

Le Menu

Les menus proposés sont variés, ils sont composés d'un potage, d'un plat consistant et d'un dessert.

Les 3 véhicules de la tournée sont équipés depuis début 2009 du système de la firme CENADIS.

L'acquisition d'un tel système a permis l'amélioration du transport des repas distribués, et garantit un respect total des différentes législations nationales et européennes, des normes d'hygiène et de sécurité pour la nourriture.

En effet, les armoires chauffantes permettent de conserver les repas à plus de 65°C pendant au moins 3 heures sans apport d'énergie grâce à l'application originale du principe d'accumulation et restitution progressive de la chaleur.

Depuis début 2014, nous utilisons également des « kangabox » : Boîtes isothermes qui possèdent d'excellentes propriétés isolantes aussi bien pour préserver la chaleur que le froid (moins d'1°C de déperdition de température par heure). Elles sont donc idéales pour compléter les tournées pour les repas chauds quand c'est nécessaire, mais également pour les tournées de plats froids durant les mois d'été.

L'heure de livraison varie entre 10h et 12h30 suivant la tournée à effectuer.

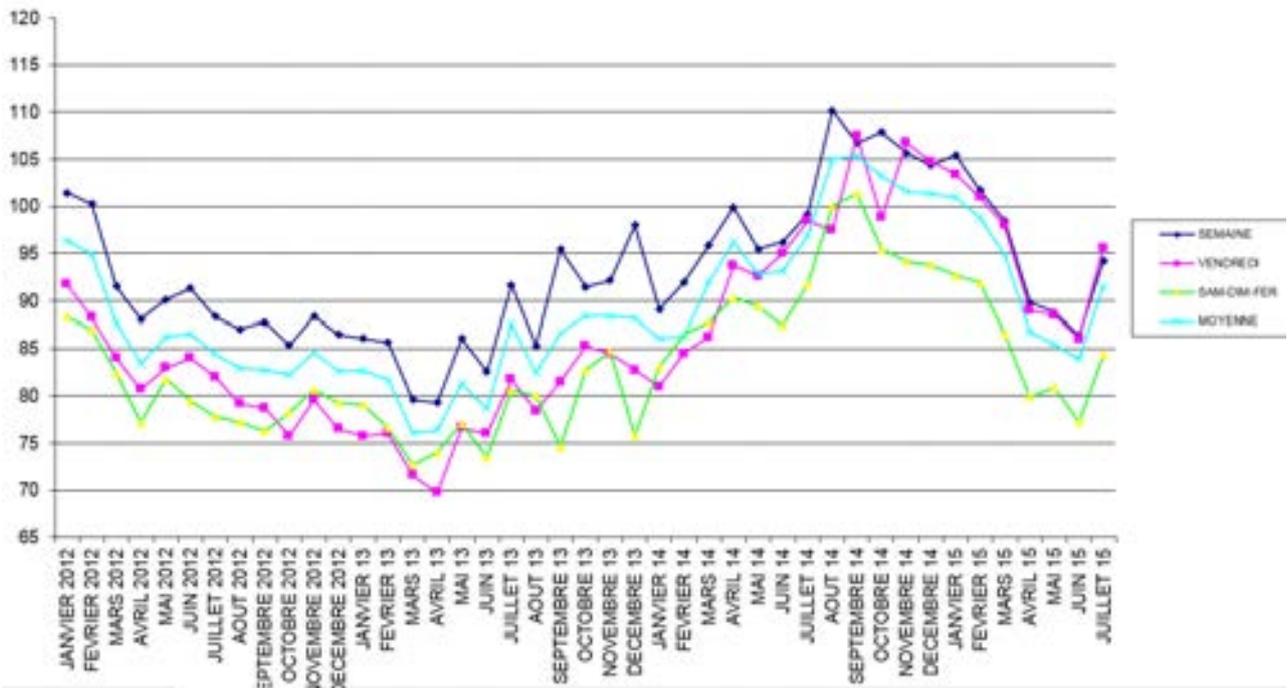
Depuis début novembre 2014, une réorganisation du service a eu lieu.

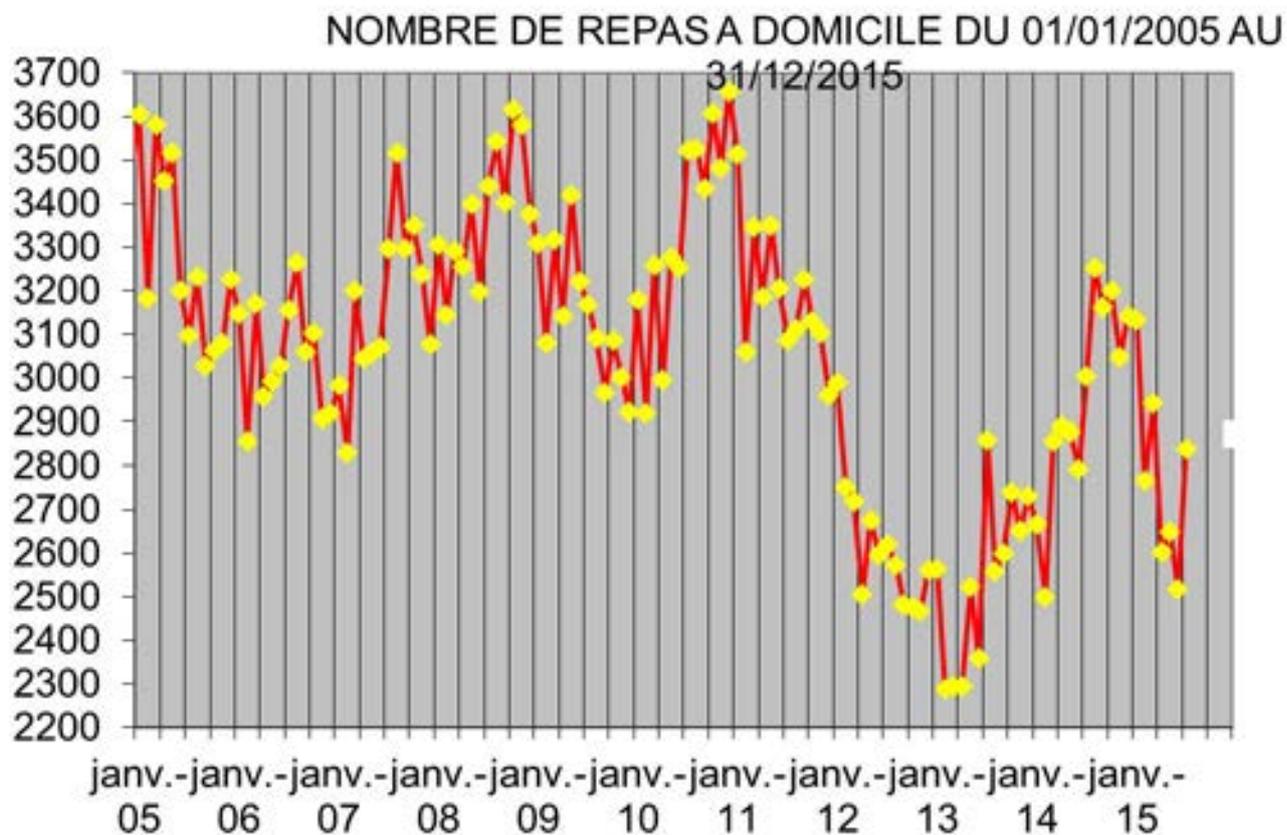
Ainsi, il a été demandé aux clients de se positionner sur une fréquence de livraison, à savoir : du lundi au vendredi ou 6 jours / semaine ou 7 jours/7.

Les désistements par rapport à cette fréquence établie ne sont plus autorisés qu'en cas d'hospitalisation ou d'absence de plus de 2 jours.

Cette réorganisation et ce mode de fonctionnement permettent d'optimiser l'organisation des livraisons et également de mieux prévoir les commandes de denrées et éviter les gaspillages inutiles.

DISTRIBUTION MOYENNE REPAS 1/01/2012 AU 31/12/2015





La majorité des bénéficiaires a plus de 60 ans.

Les Prix

La facturation se fait mensuellement, à terme échu, avec paiement par virement bancaire joint à la facture ou via domiciliation bancaire.

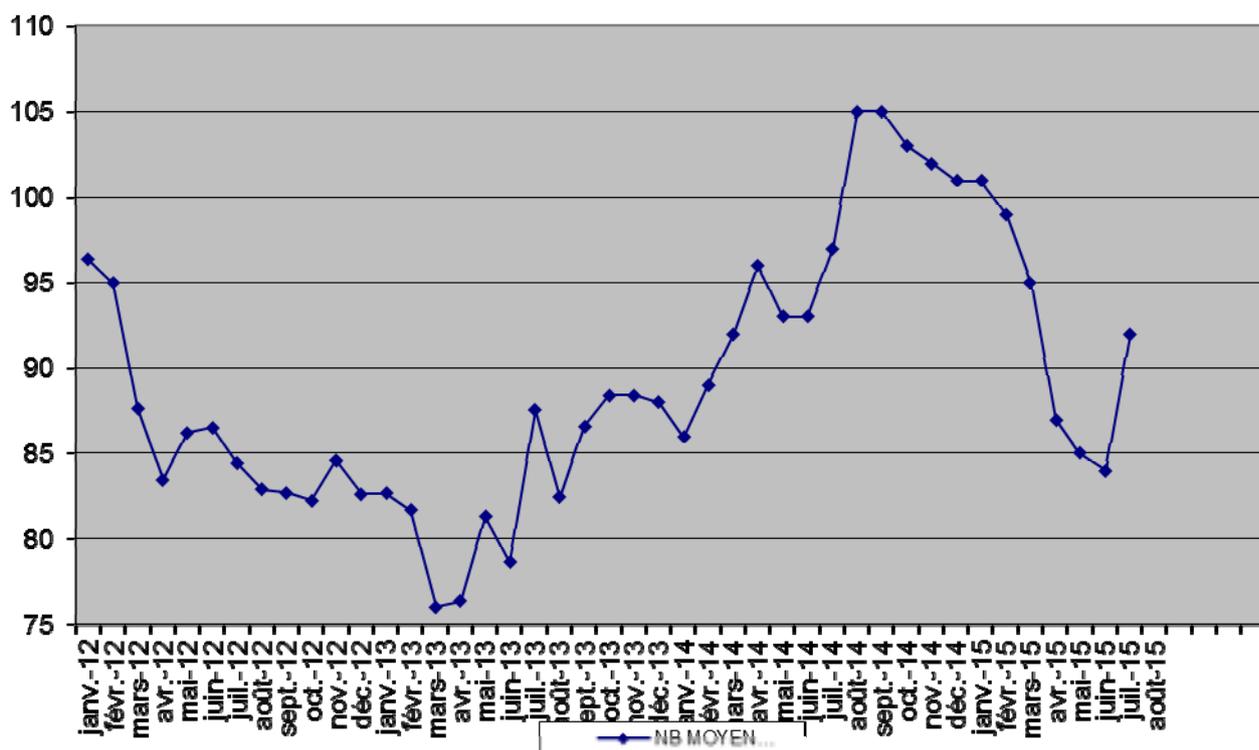
Le prix du repas à domicile est fixé comme suit :

REPAS COMPLET : 5,61 €/jour

POTAGE SUPPLEMENTAIRE : 0,32 €/jour

Ce montant est indexé chaque année au 1^{er} janvier suivant l'indice des prix à la consommation du mois de décembre.

NB MOYEN REPAS



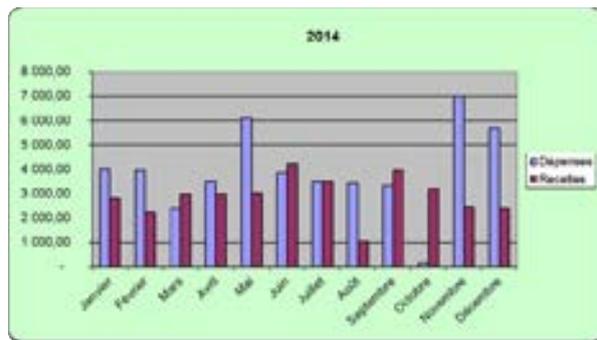
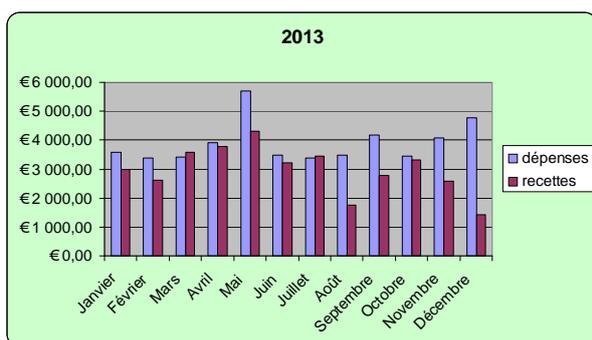
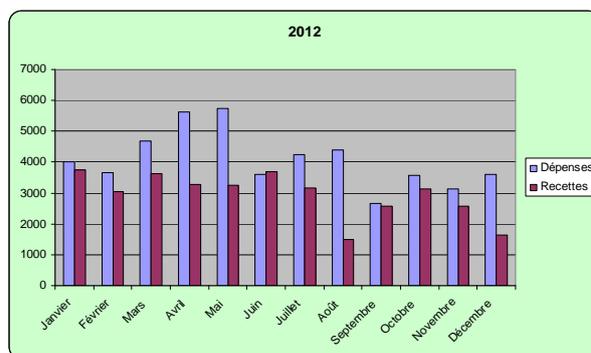
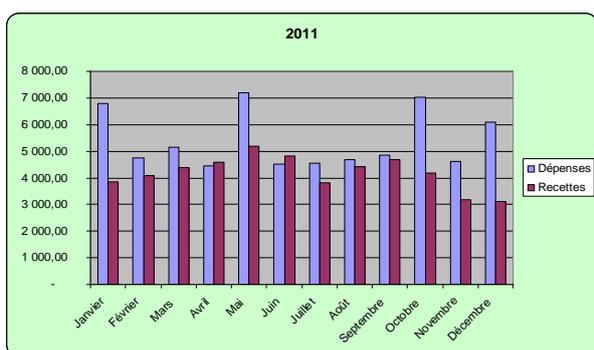
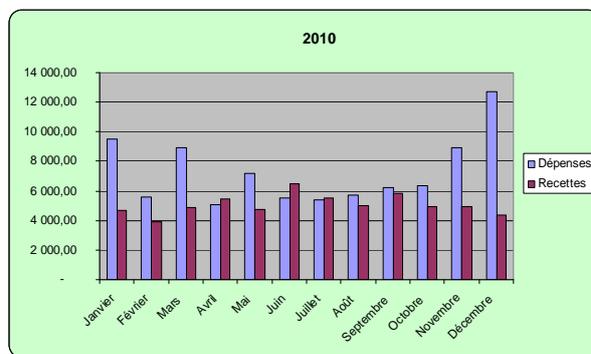
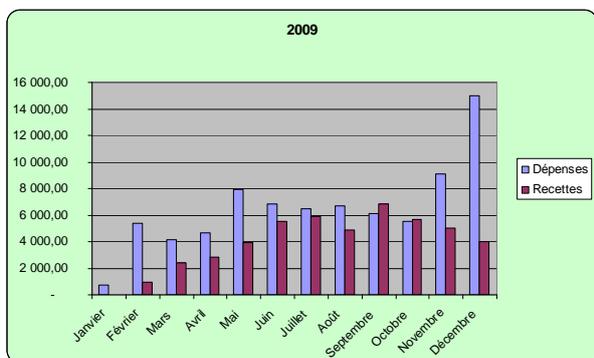
Courant 2012, nous avons connu une chute du nombre des repas, jusqu'à servir moins de 80 repas par jour (mars, avril et juin 2013). L'organisation du service a alors été adaptée, nous sommes notamment passés à une tournée avec deux véhicules qui a permis d'optimiser le transport.

Depuis juillet 2013, cette moyenne dépasse à nouveau les 80 repas par jour. Une première publicité avait été faite dans le Vivre à Comines en novembre 2013. Nous veillons à régulièrement renouveler cette publication. Des triptyques sont également distribués au sein des guichets de l'hôtel de Ville et lors des réunions « Cafés Alzheimer ».

N.B. : Lors des périodes de juillet-août, le nombre de repas a tendance à augmenter vu la fermeture pour congés annuels d'un service de repas à domicile de l'entité qui réoriente ses clients vers notre service.

III. TITRES-SERVICES : « La Boîte à Bulles »

Analyse Recettes/Dépenses



Malgré un horaire aménagé, une suppression des heures gratuites et divers aménagements pour assurer la rentabilité du service, le déficit du service persiste.

Lors du Conseil de l'Action Sociale du 9 juin 2015, il a été décidé de mettre fin à l'agrément « Titres-services » du CPAS à l'issue du préavis de l'employée (le 21 septembre 2015) et de céder à titre gratuit à l'ASBL ALE le matériel du service.

N.B. : Les employées ont bénéficié d'un nouveau contrat de travail au sein de l'ASBL ALE.

IV. LES MAISONS DE REPOS ET MAISONS DE REPOS ET DE SOINS

Préalable : Deux études réalisées dans le cadre des maisons de repos en Wallonie

1. Profil Socio-démographique de Comines-Warneton¹¹

Ce profil nous éclaire sur la problématique démographique et sociale de Comines-Warneton. Nous nous concentrerons surtout sur l'enjeu du vieillissement de la population et de ses incidences futures sur les finances du CPAS.

Evolution de la population totale (Source : SPF Economie – DGSIE)

COMINES	2002	2012	Evol. abs.	Evol. en %
Moins de 15 ans	3.193	3.099	-94	-2,9 %
15-39 ans	5.619	5.318	-301	-5,4 %
40-65 ans	5.513	5.970	457	8,3 %
65-79 ans	2.363	2.365	2	0,1 %
80 ans et +	756	1.132	376	49,7 %
Total	17.444	17.884	440	2,5 %

Evolution comparative des coefficients démographiques : 2002-2012 (Source : SPF Economie – DGSIE)

Vieillessement	COMINES	Cluster	Province	Région
2002	97,7 %	95,1 %	94,4 %	90,7 %
2012	112,8 %	99,3 %	94,6 %	94,4 %
Différence 2012 - 2002	15,1 %	4,2 %	0,3 %	3,7 %

Infrastructures d'accueil et services pour personnes âgées (Source : DGO5 – Politique à l'égard des personnes âgées)

Taux d'équipement : nombre de lits (agrés) par rapport à la population de 75 ans et plus

¹¹ Extrait du document *Profil Socio-Démographique* de Belfius Public Finance – VANOVERVELT Cyril – Mai 2013

Type de lits/place d'accueil	COMINES	Arrondissement	Cluster	Province	Région
MR	23,29 %	26,87 %	9,01 %	9,98 %	8,80 %
MRS	10,77 %	10,97 %	6,78 %	7,19 %	6,75 %
RS	0,92 %	2,41 %	0,53 %	0,83 %	0,6 %
Court-séjour		0,14 %			
Centre de jour		0,22 %	0,18 %	0,13 %	0,19 %
TOTAL	35 %	40,6 %	16,5 %	18,1 %	16,3 %

Création théorique de lits à l'horizon 2025

Taux d'équipement 2025	Arrondissement	Province	Région
MR / MRS	23,73 %	14,70 %	13,05 %

On constate un écart énorme entre les 35 % d'équipement de notre entité à l'heure actuelle et les 23,73 % en 2025.

Hypothèse : maintien du taux d'équipement « Arrondissement » 2013 (= différence entre le nombre de lits existant actuellement et le nombre de lits qu'il serait nécessaire d'obtenir en 2025 compte tenu de l'évolution démographique (75 ans et plus) pour maintenir le taux d'équipement de l'arrondissement constant à celui observé en 2013

	Nombre « théorique » de lits	Nombre de lits à créer
MR / MRS	2 076	213

2. Radioscopie 2013 ¹²

2.1. PREAMBULE

Depuis 1999, la Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie et la Section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles Capitale réalisent une radioscopie des maisons de repos. Les données sur les recettes et dépenses viennent du compte 2012. Celles sur les résidents, le personnel, les prix et les chambres sont demandées au 1^{er} juin 2013.

Les chiffres sur les décès et soins palliatifs concernent l'année 2011.

2.2. RAPPELS CONCEPTUELS

Au niveau wallon, la maison de repos est l'établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement de personnes âgées qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient, en fonction de leur dépendance, de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et de soins infirmiers ou paramédicaux.

Le résident est la personne âgée de 60 ans au moins qui est hébergée ou est accueillie dans un établissement pour personnes âgées ainsi que toute autre personne de moins de 60 ans qui y est hébergée ou accueillie à titre exceptionnel (moyennant autorisation de la DGO5).

¹² Extrait de la radioscopie du secteur public 2013 – analyse complète – Fédération des CPAS - UVCW – J.M. Rombeaux

Le lit maison de repos et de soins est un lit destiné à des personnes fort dépendantes. La MRS est destinée aux personnes nécessitant des soins, et dont l'autonomie est réduite en raison d'une maladie de longue durée, étant entendu toutefois :

- que ces personnes ont dû subir, après une évaluation diagnostique pluridisciplinaire, l'ensemble des traitements actifs et réactivants sans qu'ils se soient soldés par le rétablissement complet des fonctions nécessaires à la vie quotidienne et sans qu'une surveillance médicale journalière et un traitement médical spécialisé permanents ne s'imposent ;
- qu'une évaluation pluridisciplinaire de nature médico-sociale doit démontrer que toutes les possibilités de soins à domicile ont été explorées et que, par conséquent, l'admission dans une maison de repos et de soins est opportune ;
- que l'état de santé général de ces personnes exige, outre les soins du médecin généraliste et les soins infirmiers, des soins paramédicaux et/ou de kinésithérapie ainsi qu'une aide dans les activités de la vie quotidienne.

En Flandre et en Wallonie, des lits réservés au court-séjour se sont développés. Dorénavant, les résidents peuvent être hébergés au maximum 3 mois ou 90 jours cumulés par année civile. En Région Wallonne, aucune maison de repos ne peut bénéficier de lits de court-séjour au-delà du nombre de lits équivalent à 20 % de sa capacité.

Le centre de soins de jour (CSJ) est une structure alternative d'accueil qui a pour but d'apporter à la personne nécessitant des soins et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile. Il est destiné aux personnes nécessitant des soins, étant entendu toutefois que leur état de santé général exige, outre les soins du médecin généraliste, des soins infirmiers, paramédicaux et kinésithérapeutiques ainsi qu'une aide dans les activités de la vie quotidienne.

Il prend en charge pendant la journée des personnes nécessitant des soins relevant au moins de la catégorie B de l'échelle de Katz ou qui ont été diagnostiqués comme souffrant de démence.

2.3. FINANCEMENT INAMI

2.3.1. Principes de base :

Sur base d'une échelle de dépendance (« l'échelle de Katz »), on distingue les résidents par catégorie de dépendance (O, A, B et C) ou d'un diagnostic de démence (D). Une intervention unique est octroyée à l'établissement pour une année civile et vaut tant pour les résidents MR que pour les résidents MRS. Celle-ci est calculée au départ de la situation de l'établissement en termes de résidents, de personnel de soins et d'ancienneté au cours de la période de référence (du 1^{er} juillet de l'année antépénultième au 30 juin de l'année précédant la période de facturation). Le personnel correspondant aux normes est valorisé sur base des coûts salariaux du secteur privé.

Le forfait inclut aussi des moyens pour la formation en matière de soins palliatifs et aux personnes atteintes de démence, le médecin coordinateur en maison de repos et de soins, la personne de référence pour la démence, le petit matériel de soins et la prévention des maladies nosocomiales.

2.3.2. Budget 2015 :

En Région Wallonne, le budget des maisons de repos, maisons de repos et de soins, centres de soins de jour, centre de court séjour a été fixé de façon forfaitaire à 942 412 milliers d'euros.

2.4. RESULTATS DE L'ENQUETE MENEES AUPRES DES MR-MRS

2.4.1. Lits en 2014 :

D'après les chiffres de lits connus de l'INAMI, au 4 janvier 2014, il y avait environ 137 165 lits dans 1537 maisons : 48170 en Wallonie et 15234 à Bruxelles.

La taille moyenne des établissements était de 89 lits au niveau belge, 77 en Wallonie et 100 à Bruxelles.

2.4.2. L'échantillon :

Au niveau wallon, 87 des 146 structures connues de l'INAMI ont répondu (= 59 % de réponse)
Elles représentent 7 816 résidents, dont 54 % en MRS.

2.4.3. Taux d'occupation :

Il est calculé, déduction faite des lits qui ne sont pas occupés en raison d'une rénovation, de l'utilisation d'une chambre à deux lits comme chambre individuelle spacieuse, de l'emploi d'une chambre comme vestiaire, ...

En Wallonie, le taux d'occupation est de 95 % en MR, et 98 % en MRS. Les chiffres sont proches de ceux de 2012. Globalement, il reste de 97 %.

2.4.4. Nombre de résidents :

En Wallonie, le nombre moyen d'aînés par maison de repos et maison de repos et de soins publique est de 94. Les unités les plus grandes sont en Province de Namur. Globalement, il y a plus de résidents MRS que MR (49 contre 42).

Résidents	MR/MRS	MRS	MR
Hainaut	97	53	44

2.4.5. Profil des résidents :

Profil des résidents selon la catégorie de dépendance par année (période de référence 2013-2014)

Public wallon :

En Wallonie, 38 % des résidents des MR publiques sont des O. Il n'y a que 10 % de C dans ces lits. Les D ne sont que 3 %.

En MRS, 68 % des résidents sont des C.

Part des résidents désorientés

Parmi les résidents A, B, C, il y a des personnes désorientées dans le temps et l'espace. On les distingue traditionnellement en ajoutant l'indice « d » à la catégorie de base : Ad, Bd, Cd¹³.

En Wallonie, 40 % des résidents des établissements publics sont désorientés, dont 63 % en MRS.

En MR, c'est le cas pour 13 % pour les A et 34 % pour les Ad2.

Part des résidents ne relevant pas de l'assurance obligatoire

Depuis le 1^{er} janvier 2008, les « gros risques » ont droit à une intervention INAMI en maison de repos. Une maison de repos peut facturer à un non-bénéficiaire l'équivalent de la non-recette qui découle de son statut. En Région wallonne, elle correspond au maximum au niveau du forfait INAMI.

Par ailleurs, certaines personnes ne relèvent pas de l'assurance soins de santé obligatoire mais bénéficient d'une couverture sociale en vertu d'un régime spécifique (ex : retraités émargeant de l'Ossom ou de l'Inig).

Dans l'enquête, en Wallonie, les non-bénéficiaires sont 0,3 % en MR et 0,0 % en MRS.

Pour info, ce profil de résidents n'est pas présent dans nos maisons de repos.

2.4.6. Le personnel :

Globalement - secteur public :

En Wallonie, en moyenne, 59,9 ETP travaillent au sein des maisons de repos et maisons de repos et de soins du secteur public. Cela implique 19,9 ETP par 30 résidents :

- 3,9 ETP infirmiers

- 6,5 ETP soignants

- 6,8 ETP de personnel d'hébergement (cuisine, buanderie, entretien)

¹³ Ad : minimum 3 en temps et en espace. Ad2 : minimum 2 en temps et en espace. Un Ad est donc aussi un Ad2

Ancienneté du personnel INAMI :

Le personnel infirmier a l'ancienneté la plus haute (15,5 ans) et elle continue à s'élever. Celle du personnel de réactivation baisse notablement.

Personnel infirmier – Ecart par rapport à la norme :

Pour le financement des MR et MRS, l'INAMI a imposé des normes de personnel. Ces normes sont des conditions de financement mais ne constituent pas une base fonctionnelle, et ce en dépit des hausses ponctuelles réalisées et des mesures de requalifications. Il n'est donc pas possible d'offrir un service de qualité en appliquant purement et simplement ces règles d'encadrement. C'est particulièrement vrai en MR. En Wallonie, en 2013, il y a 1,9 ETP, soit 19 % en supplément de la norme.

Personnel soignant – Ecart par rapport à la norme :

En 2013, dans les institutions wallonnes, il y avait 71 % de soignants en plus de la norme, soit 8,2 ETP par structure.

Personnel de réactivation – Ecart par rapport à la norme :

En 2013, en Wallonie, il y avait 50 % du personnel de réactivation de plus que la norme, soit 1,2 ETP par établissement.

2.4.7. Prix de base :

Les prix moyens pondérés par le nombre de lits ont été calculés pour les chambres à un ou deux lits.

Le tarif pris en compte est le prix de base au niveau de la résidence. A titre indicatif, de juin 2012 à juin 2013, l'inflation (indice santé) a été de 1,6 %.

En Wallonie, MR et MRS confondues, le tarif journalier de base s'élevait en juin 2013 à 37,8 € En moyenne, le lit MRS dans une chambre individuelle était facturé à 39,7 € par jour, soit 0,6 € de plus que le lit MR (39,1 €).

Par rapport à 2012, les tarifs augmentent significativement de 4 % en terme nominal et 2,4 % en termes réels car l'indice santé a augmenté de 1,6 %.

2.4.8. Taux de supplément :

En rapportant l'ensemble des recettes liées aux prix et suppléments au nombre de journées facturées, on aboutit à une estimation du tarif tout compris.

En 2012, en Wallonie, il atteignait 40,1 € C'est 10,2 % de plus que le prix de base d'une chambre à 1 ou 2 lits. Ce pourcentage est une estimation du taux de suppléments.

2.4.9. Principales recettes des institutions publiques :

En Wallonie, en 2012, dans le compte, les forfaits correspondaient à 41 % des dépenses et les prix à 36 %. Le troisième volet et la mesure fin de carrière représentaient respectivement 6 % et 2 % des dépenses. Le financement structurel est de 93 %. Le financement APE recule légèrement.

2.4.10. Dépenses de personnel des institutions publiques :

En Wallonie, 73 % des dépenses des maisons de repos publiques sont des frais de personnel.

Les charges financières comptent pour 5 % du coût.

2.4.11. Indice de coût moyen par jour d'hébergement :

Cet indice de coût est le rapport entre le total pour la fonction maison de repos dans le compte, divisé par le nombre de journées facturées au résident.

Au niveau wallon, le coût moyen en 2012 était de 113 €

C'est 5,5 € (5,1 %) de plus qu'en 2010. C'est 4 % en plus de l'inflation (1,1 %).

2.4.12. Chambres :

En Wallonie, 72 % des chambres ont un seul lit. 76 % des lits sont dans une chambre avec cabinet de toilette.

3. Normes architecturales nécessaires à l'agrément des maisons de repos (étapes importantes des dossiers)

A. MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, Site La Châtellenie

Les travaux se sont terminés en février 2012. La Maison de repos est donc aux normes MR/MRS et peut accueillir 40 résidents.

Parmi les changements et transformations, citons notamment une amélioration au niveau du confort des résidents :

- Toutes les chambres disposent d'un espace sanitaire distinct ; L'espace hors sanitaire d'une chambre simple est supérieur à 12m² et d'une chambre double supérieur à 18 m² ;
- Des espaces communs ont été créés : deux salles de séjour (dont un espace fumeur), une salle d'animation/ergothérapie, un plus grand et convivial réfectoire.

Notons également une amélioration au niveau de l'architecture et de l'aménagement des bureaux du personnel. Par exemple :

- une salle d'attente pour le service social de la Maison de repos ;
- un espace de soins composé d'une pharmacie, d'un local de garde, d'un local infirmier et d'un bureau de médecin ;
- des espaces techniques et de rangement.

Les économies d'énergie sont également présentes dans le dossier, avec notamment :

- l'installation d'un chauffe-eau solaire ;
- l'installation de luminaires munis de détecteurs de mouvement pour tous les locaux communs (rangement/stocks, wc, vestiaires, ...)
- l'introduction d'un dossier UREBA pour lequel nous avons obtenu un accord pour l'octroi de subsides (cfr précédemment) – isolation, châssis, chaudières, chauffe-eau solaire.

B. MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, Site Le Sacré Cœur

En date du 7 octobre 2008, le CPAS a fait l'acquisition de parcelles de terrain à côté et derrière l'actuelle Maison de repos. Le projet étant la construction d'un nouveau bâtiment sur ces terrains. En juillet 2010, la vieille bâtisse qui se trouvait sur ces terrains a été démolie.



Le projet de résidence-service a été inscrit dans l'ancrage communal 2012-2013. Bâtiment qui se trouvera sur les terrains à proximité de la maison de repos (exigence légale du lien fonctionnel entre la résidence-service et la maison de repos).

Le 27 mars 2012 – Décision du Conseil de l'Action Sociale : Marché de services – Désignation d'un auteur de projet pour les travaux sur le Site Sacré Cœur – CPAS de Comines-Warneton. Mode de passation du marché.

L'ouverture des offres a eu lieu le 29 juin 2012. Sept soumissions ont été ouvertes.

06 novembre 2012 – Décision du Conseil de l'Action Sociale : Marché de services – Désignation d'un auteur de projet pour les travaux sur le Site Sacré Cœur – Attribution à l'association momentanée ETAU et ARCADIS.

Le 23 avril 2013 – Approbation de l'avant-projet par le Conseil de l'Action Sociale - Dossier prévoyant :

- une MR/MRS de 40 lits + une extension de 20 lits MR/MRS
- un centre d'accueil de jour de 15 places
- un centre de court-séjour de 10 lits
- une résidence-service de 30 appartements.

Le dossier d'avant-projet a été transmis à la Région Wallonne pour la demande de subsides (accusé de réception le 6 mai 2013).

Accord sur l'avant-projet par le DGO5 : le 04 novembre 2013 (délai de 2 ans pour remettre le projet global).

Décision du Gouvernement wallon en date du 5 juillet 2012 approuvant le programme communal en matière de logement 2012-2013 et octroyant une aide régionale de 650 000 € pour la création de 10 résidences-services sociales.

CAS 18 juin 2013 : changement d'opérateur LYSCO → CPAS

Une nouvelle demande a été introduite dans le programme d'ancrage communal 2014-2016 afin d'obtenir une aide pour les 20 résidences-services restantes. Elle a été refusée.

Demande d'accord de principe¹⁴ pour l'ouverture de 10 lits court-séjour (demande d'accord de principe en cours au SPW) ; La demande a été inscrite sur la liste d'attente, et ce jusqu'au 31 décembre 2015.

Décision d'octroi du permis d'urbanisme au 6 juin 2014 (travaux à commencer dans les 2 ans, prorogation possible pour une période de 1 an)

Projet : L'auteur de projet nous a remis le dossier le 27 août 2014. Celui-ci a été approuvé en Comité de concertation Ville-CPAS le 05 novembre 2014. Il a été approuvé au Conseil du 25 novembre 2014 :

- Estimation du dossier exécution : Maison de repos : 5 349 373,15 € (= MR/MRS de 40 lits, un centre de court-séjour de 10 lits et un centre de jour de 15 places)
- Estimation du dossier exécution : Résidence-services de 30 appartements : 3 283 812,54 €

Accusé de réception du dossier au SPW le 08 décembre 2014

4 mars 2015 : Construction de 10 logements Résidence Service : PROLONGATION DE DELAI approuvé par Monsieur Le Ministre pour une période de 2 ans, à savoir jusqu'au 2 mars 2017.

C. MR/MRS HOME P. DEMADE A COMINES

Décembre 2004 : Concours d'idées visant la réhabilitation du Home P. Demade.

23 juin 2005 : Désignation par le jury de M. F. PARENT (architecte français) comme lauréat du concours

30 juin 2005 : Approbation du Conseil de l'Aide Sociale de la désignation de M. F. PARENT (architecte français) comme lauréat du concours.

¹⁴ Les demandes d'accords de principe sont nécessaires pour les demandes de lits court-séjour et de lits MR : ces demandes peuvent être introduites dès à présent et font l'objet d'une programmation

Les demandes pour les places d'accueil de jour et pour les résidences services ne faisant pas l'objet d'une programmation, nous pouvons introduire directement une demande de titre de fonctionnement. Demande qui sera introduite lorsque les travaux de la Maison de repos seront presque achevés.

29 juin 2006 : Avant-projet de restructuration – Approbation par le Conseil de l'Aide Sociale
6 novembre 2006 : Demande d'accord sur l'avant-projet de la restructuration du Home P. Demade à la DGASS (Copie du dossier envoyé à Madame Christiane VIENNE, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances)
7 juin 2010 : courrier du Service Public de Wallonie nous annonçant l'accord sur l'avant-projet d'extension et de reconditionnement du Home Paul Demade, et les différentes observations relevées par rapport aux normes.

28 juillet 2010 : le Gouvernement wallon a approuvé la pré-réservation d'une enveloppe de financement alternatif d'un montant de 1 888 150 € en prévision d'une éventuelle intervention financière de la Région wallonne dans le coût de la 1^{ère} phase des investissements dudit projet.

Durant l'année 2011, l'auteur de projet, l'architecte Monsieur PARENT a retravaillé le dossier en tenant compte des observations formulées par le SPW.

23 août 2011 : Mode de passation et CSC pour la mission de coordination sécurité santé approuvé au Conseil de l'Action sociale

29 septembre 2011 : Mode de passation et CSC pour la mission PEB approuvé au Bureau Permanent

10 octobre 2011 : réception du rapport établi le 28/09/2011 de la prévention incendie pour le projet
Transmission à l'auteur de projet pour qu'il en tienne compte dans la préparation du dossier projet.

11 octobre 2011 : attribution de la mission de coordination sécurité santé à la société CPC de Mouscron par le Conseil de l'Action Sociale

20 octobre 2011 : attribution de la mission PEB à la société CPC de Mouscron par le Bureau Permanent

27 octobre 2011 : réception du formulaire d'engagement PEB réalisé par la société CPC (pièce à joindre au dossier d'urbanisme)

13 décembre 2011 : réalisation des études de sols par la société de sondage VERBEKE

20 février 2012 : Accusé de réception du permis d'urbanisme du SPW, Direction du Hainaut 1 Service Urbanisme

5 juin 2012 : Approbation du projet au Conseil de l'Action Sociale (+ avis de marché et CSC). + envoi pour approbation à la Région Wallonne (11 juin 2012 : accusé de réception) – le montant estimé des travaux est fixé à 6 071 742,62 € hors TVA et frais divers

15 juin 2012 : Octroi du permis d'urbanisme par le SPW, Direction du Hainaut 1 Service urbanisme

07 novembre 2012 : Accord sur projet de la Ministre TILLIEUX

28 mars 2013 : Affectation d'une deuxième enveloppe d'un montant de 1 888 150 € en prévision d'une éventuelle intervention financière de la Région wallonne, ce qui porte le montant total des subsides pour les travaux à 3 776 300 € (pour rappel, le montant estimé des travaux est fixé à 6 071 742,62 € hors TVA et frais divers)

18 juin 2013 : décision du CAS de la cession de la mission d'architecture PARENT (Maubeuge) → AAVO (Mouscron)

19 août 2013 : demande de prolongation du délai au SPW pour transmettre le dossier relatif à l'attribution du marché au 31 janvier 2014 (accord pour la prolongation au 31/01/2014 par un courrier du SPW du 29/10/2013)

21 août 2013 : envoi du préavis de marché pour la réhabilitation du home.

Le 12 octobre 2013 : envoi de l'avis de marché pour la réhabilitation du home.

Le 18 novembre 2013 : ouverture des soumissions

CAS 14 janvier 2014 : décision d'attribution du marché à l'**Association momentanée TRADECO-POTTEAU**, Drève Gustave Fâche 5 à 7700 Mouscron pour un montant de 5 603 059 €HTVA et frais divers, aux clauses et conditions du cahier spécial des charges approuvé.

Le 5 mai 2014 : le SPW DGO5 a décidé ne pas s'opposer à la décision d'attribution

L'ordre de commencer les travaux a été donné le 1^{er} octobre 2014.

Les travaux s'effectuent en 3 phases, les résidents étant présents pendant toute la durée des travaux.

Phase préliminaire : Désamiantage

P1 : Construction de la nouvelle aile + construction de la nouvelle cuisine

La phase 1 étant la construction de la nouvelle aile, les travaux ont commencé par l'aménagement extérieur de l'entrée définitive de la maison de repos et notamment la rampe PMR.

Pendant la phase 1 : désaffectation de 8 lits pour permettre la jonction de la nouvelle aile au bâtiment actuel

A partir de la deuxième phase : récupération de la totalité de l'hébergement, c'est-à-dire les 85 lits.

P2 : Rénovation d'une aile

P3a : Rénovation d'une partie de la dernière aile

P3b : Rénovation de la deuxième partie de la dernière aile

Après les travaux, nous disposerons d'une unité spécifique pour 5 lits court-séjour (demande d'accord de principe en cours au SPW) ; La demande a été inscrite sur la liste d'attente, et ce jusqu'au 31 décembre 2015

Avancée des travaux :

- déménagement dans la nouvelle cuisine : mi-septembre 2015.

- Fin des travaux de la nouvelle aile (phase 1 des travaux) : courant du 1^{er} trimestre 2016. Il y aura donc récupération de la capacité globale de la maison de repos – arrivée de 8 nouveaux résidents.

4. Mise en perspective

Communes	Résidences	Au 01/01/2015		
		MR	MRS	TOTAL
Comines	Home P. Demade	27	50	77*
Warneton	Home La Châtellenie	40	0	40
Ploegsteert	Home Le Sacré Cœur	14	25	39
	TOTAL :	81	75	156

***Réduction temporaire de 8 lits** / en vue de la phase 1 des travaux de rénovation qui ont débuté le 1^{er} octobre 2014 – jonction entre la nouvelle aile et le bâtiment existant.

Nous récupérons la totalité de la capacité (85 lits) dès la phase 2 des travaux, c'est-à-dire dans le courant du 1^{er} trimestre 2016.

MR/MRS MAISON DU SACRE COEUR situé sur plusieurs sites¹⁵ (La Châtellenie et Le Sacré Cœur) :

¹⁵ Un titre de fonctionnement unique définitif a été accordé à partir du 10 mars 2010 pour l'hébergement d'un maximum de 80 personnes âgées réduit à 79 personnes âgées pour des raisons de sécurité.

NB : La maison de repos 'La Châtellenie' et la maison de repos et de soins 'Le Sacré Cœur' ont fusionné le 13/09/2002 pour former «la MR/MRS Ploegsteert-Warneton» implantée sur plusieurs sites à savoir le site de la Châtellenie à Warneton et le site du Sacré Cœur à Ploegsteert ».

Le Conseil de l'Action Sociale, en séance du 23 avril 2013, a décidé d'introduire auprès de la Région Wallonne **une demande de reconversion de 10 lits MRPA en lits MRS**.

En date du 14 juin 2013, le SPW nous informait de la recevabilité de notre demande à la date du 5 juin 2013.

A ce jour, nous avons reçu un courrier du SPW stipulant que notre demande était reprise dans la liste d'attente.

MR/MRS HOME PAUL DEMADE :

Le Conseil de l'Action Sociale, en séance du 23 avril 2013, a décidé d'introduire auprès de la Région Wallonne **une demande de reconversion de 5 lits MRPA en lits MRS**.

En date du 14 juin 2013, le SPW nous informait de la recevabilité de notre demande à la date du 5 juin 2013.

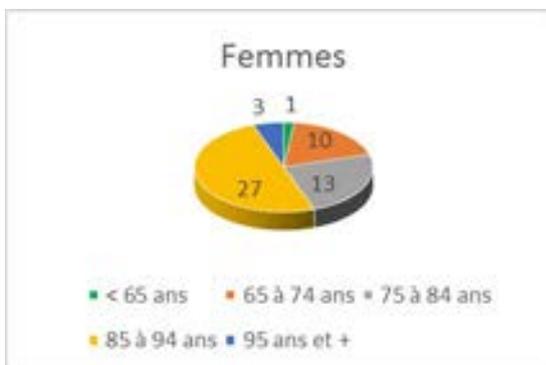
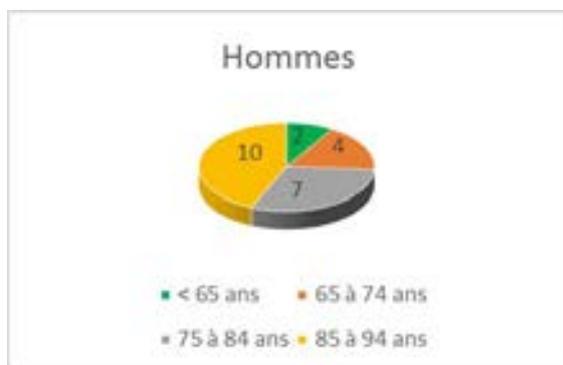
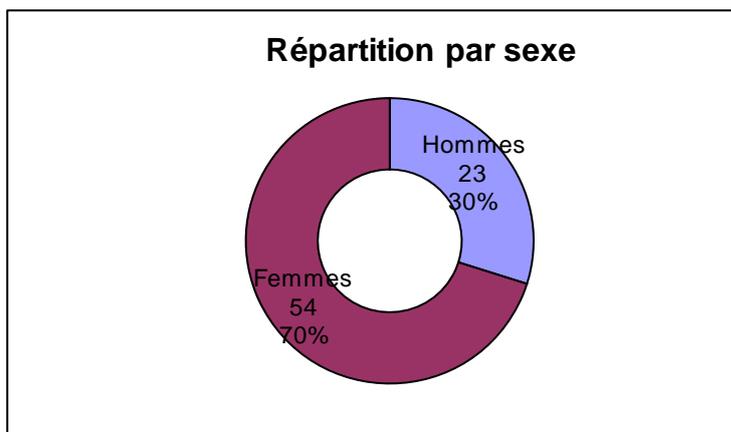
A ce jour, nous avons reçu un courrier du SPW stipulant que notre demande était reprise dans la liste d'attente.

Signalons également qu'au niveau du Home Paul Demade, le Docteur BREYNE Francis a été désigné au 20 mai 2014 comme médecin coordinateur suite à la démission du Docteur MESSIAEN Serge.

Pour la MR/MRS Ploegsteert/Warneton, c'est le Docteur Caroline WOESTYN qui est médecin coordinateur

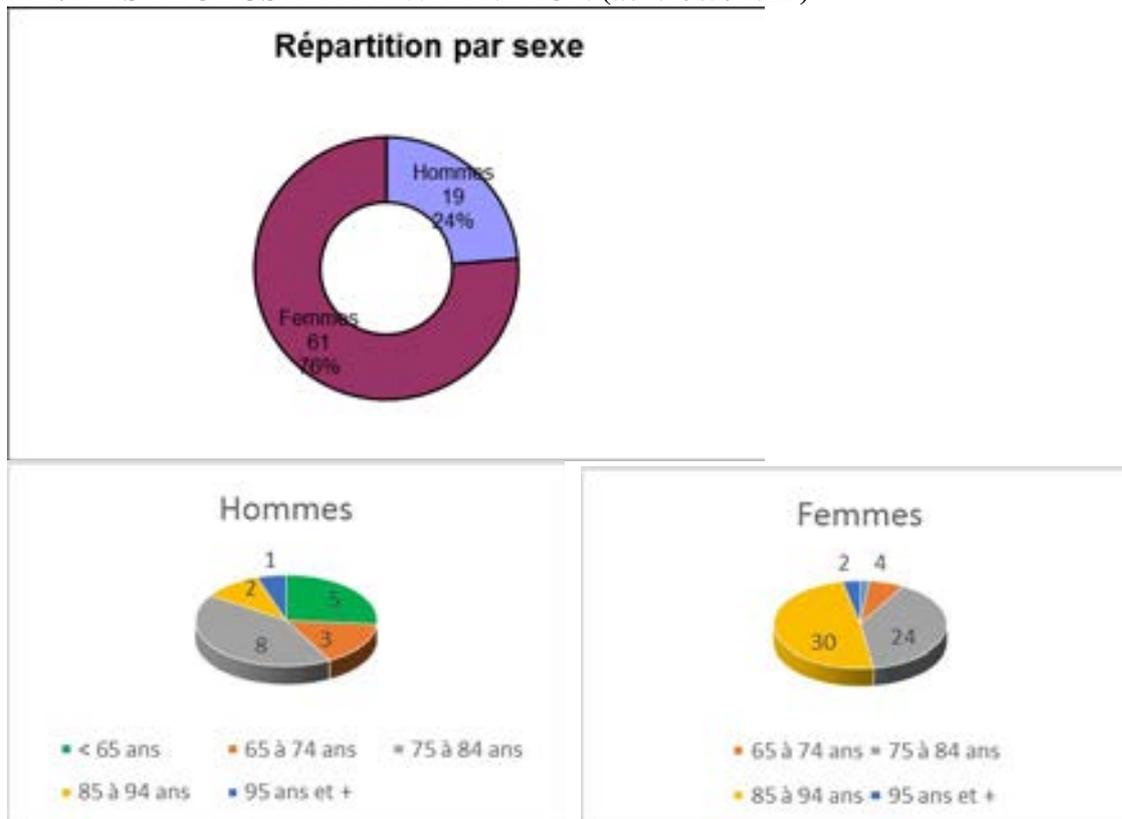
PROFIL DES RESIDENTS

MR/MRS HOME PAUL DEMADE (au 01/09/2015)



Au niveau de la facturation INAMI, la fusion s'est effectuée le 01^{er} octobre 2003.

MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON (au 01/09/2015)



Home P. Demade : 23 résidents ont été admis au sein de la maison de repos pour la période du 01/10/2014 au 30/09/2015. (6 pour la période précédente). Cette augmentation est due au nombre important de décès dans la maison de repos.

Au 01^{er} septembre 2015, la liste d'attente comptait 42 inscriptions et 42 réinscriptions.

MR/MRS Ploegsteert-Warneton : 19 résidents ont été admis au sein de la maison de repos pour la période du 01/10/2014 au 30/09/2015. (14 pour la période précédente).

Au 01^{er} septembre 2015, la liste d'attente comptait :
- 8 personnes en attente d'un accueil imminent.
- 8 couples inscrits par mesure de prudence
- 60 personnes inscrites par mesures de prudence

5. Les recettes

L'intervention des résidents et de leurs obligés alimentaires

Les prix d'hébergement sont indexés annuellement. La dernière indexation trouve à s'appliquer depuis le 01/07/2014. Les prix d'hébergement se présentent à ce jour comme suit :

- Chambre de base simple (1 lit avec lavabo) : 36,47 €
- Chambre moderne simple (1 lit avec lavabo et WC + TV écran plat) : 39,42 €
- Chambre de luxe simple (1 lit avec lavabo, WC et douche + TV écran plat) : 41,46 €
- Chambre de base double (2 lits avec lavabos) : 31,25 €
- Chambre moderne double (2 lits avec lavabos et WC + TV écran plat) : 33,88 €
- Chambre de luxe double (2 lits avec lavabos, WC et douche + TV écran plat) : 35,63 €
- Chambre de base pour couple (2 lits avec lavabos) : 55,04 €/couple
- Chambre moderne pour couple (2 lits avec lavabos et WC + TV écran plat) : 59,84 €
- Chambre de luxe pour couple (2 lits avec lavabos, WC et douche + TV écran plat) : 62,93 €

NB : le coût du matériel d'incontinence est inclus dans les frais de séjour (0,65 €/jour/résident) et ce, pour respecter la législation qui n'autorise plus de facturer à titre de supplément le matériel d'incontinence.

Le nouvel avenant (Circulaire MRPA-MRS-CSJ-2011-1 du 08/03/2011) prévoit l'obligation d'inscrire sur la facture de chaque bénéficiaire, à partir du 1^{er} janvier 2011, une ristourne de 0,32 € par jour sur le coût du matériel est compris - financement par l'INAMI.

L'évolution des recettes de facturation des M.R. et M.R.S. se présente comme suit : en €

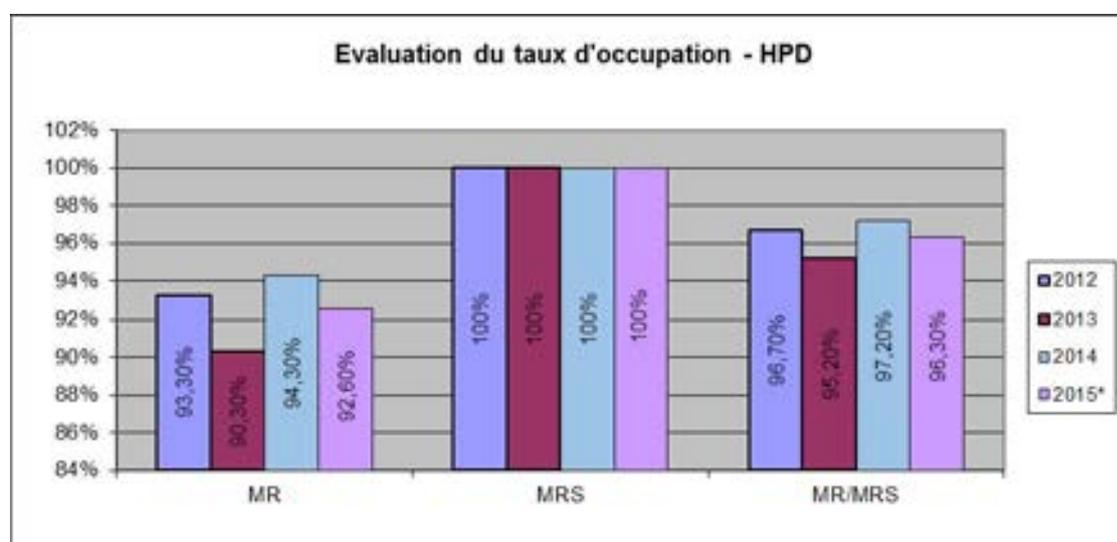
MR/MRS HOME P.DEMADE	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
Intervention résidents & débiteurs d'aliments	1 047 927,81	1 067 995.37 (*)	974 172.12	1 080 685.88
Intervention CPAS	3 500	3 500	3 500	3 500
TOTAL	1 051 427,81	1 071 495.37	977 672.12	1 084 185.88

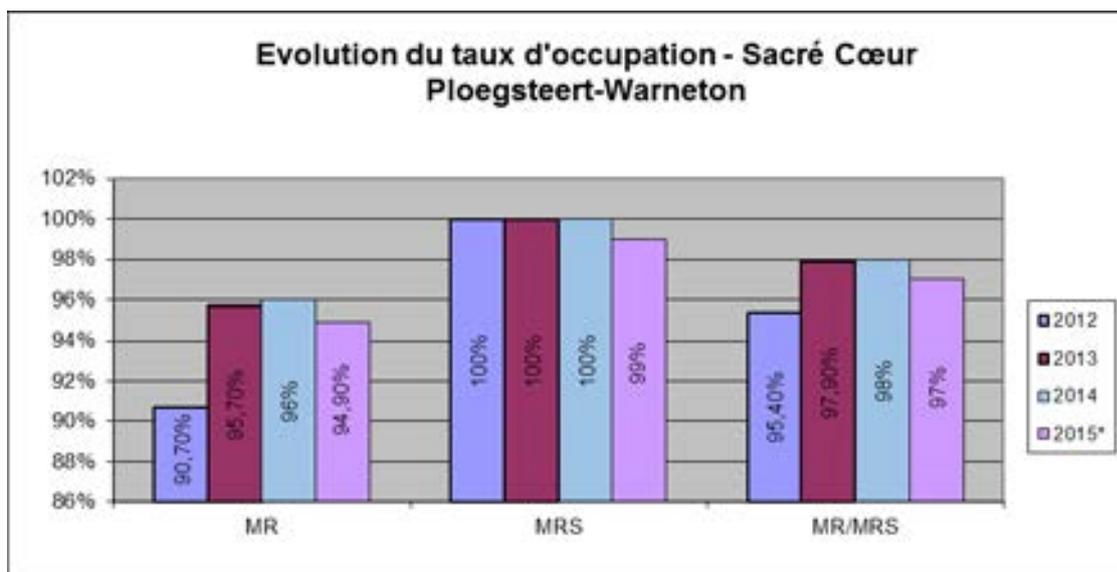
MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
Intervention résidents & débiteurs d'aliments	965 634,78	973 726.31	991 570.13	999 867.06
Intervention CPAS	8 000	8 000	8 000	9 000
TOTAL	973 634,78	981 726.31	999 570.13	1 008 867.06

(*) Ce montant a été modifié en 1^{ère} modification budgétaire il est de 965 604.11 euros et ce, pour coller à la réalité vu la désaffectation de 8 chambres (77 résidents au lieu de 85).

NB : MR/MRS HOME PAUL DEMADE : Durant la phase 1 des travaux de rénovation, la capacité d'hébergement a dû être réduite à 77 résidents (jonction de la nouvelle aile avec le bâtiment existant). La réduction temporaire est effective depuis le 31 décembre 2013.

Le taux d'occupation





* Attention, l'année 2015 ne tient compte que des 3 premiers trimestres. Le 4^{ème} trimestre sera ajouté au résultat dans la note politique 2016.

Le taux d'occupation est calculé, déduction faite des lits qui ne sont pas occupés en raison de l'absentéisme (hospitalisation, décès, ...), d'une rénovation, de l'utilisation d'une chambre à deux lits comme chambre individuelle spacieuse, de l'emploi d'une chambre comme vestiaire, ...

Le chiffre le plus significatif des graphiques ci-dessus est le taux d'occupation en MRS, il faut en effet que ce dernier approche les 100 %. Ce qui est le cas pour nos maisons de repos.

Pour rappel, dans la radioscopie 2012 des maisons de repos (voir ci-avant) :

En Wallonie, le taux d'occupation est de 97 % en MR, et 98 % en MRS.

L'intervention de l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)

Un nouveau système de financement des actes de la vie journalière et des soins a été mis en place depuis le 01/01/2004. Le principe de base est d'accorder, pour chaque résident, une allocation journalière moyenne. Cette allocation est calculée sur base historique du taux d'occupation et du profil de dépendance de la population hébergée.

Pour 2016, la période de référence s'étend du 01/07/2014 au 30/06/2015.

A côté des normes de personnel inchangées, plusieurs éléments sont intégrés pour déterminer l'allocation journalière moyenne. L'intervention comprend les éléments suivants :

- la partie A1 : le financement du coût salarial ;
- la partie A2 : le financement des moyens de soins supplémentaires (78 % du coût salarial restant, limité à 9,74 % du coût salarial déjà financé) ;
- la partie A3 : le financement de l'harmonisation du barème aides-soignants ;
- la partie B1 : le financement du matériel de soins ;
- la partie B2 : le financement des produits infections nosocomiales ;

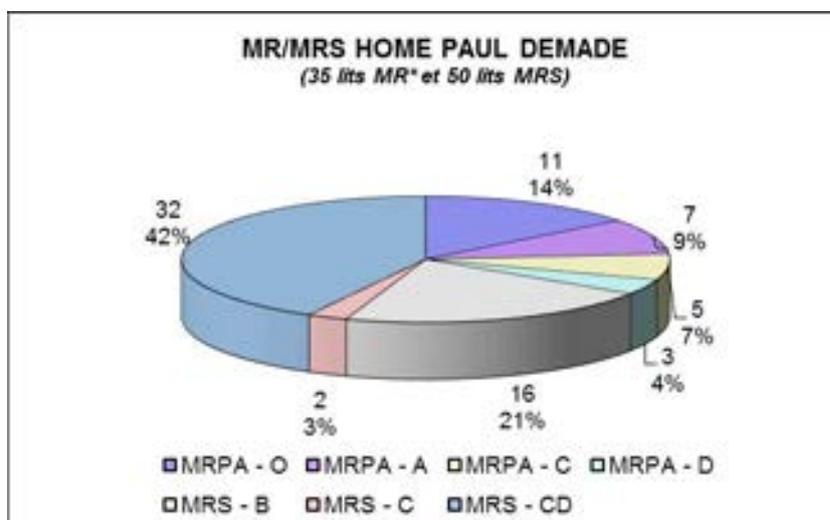
- la partie C : le financement de la fonction palliative ;
- la partie D : le financement du coût d'administration ;
- la partie E1 : le financement du complément fonctionnel MRS ;
- la partie E2 : le financement du complément de fonction infirmiers(ères) en chef, paramédicaux en chef et coordinateurs infirmiers ;
- la partie E3 : le financement d'une personne de référence pour la démence*
- la partie F : le financement pour le médecin coordinateur ;
- (• la partie G : le financement pour le court séjour) ;
- la partie H : le financement pour la fonction démence ;

Remarque : les parties qui sont entre parenthèses ne sont pas d'application dans notre Centre.

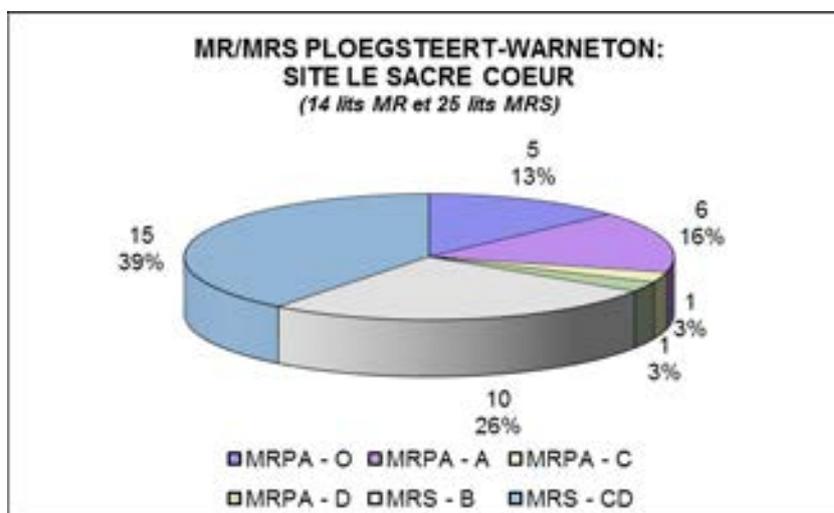
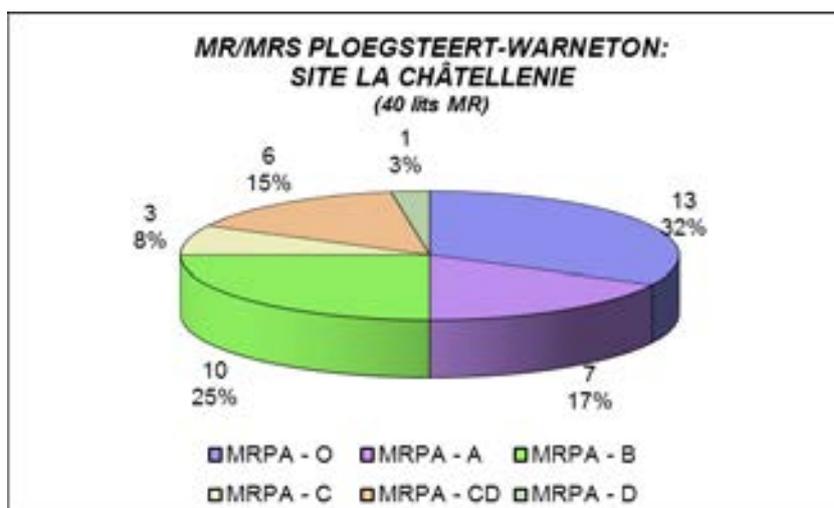
** la partie E3 est d'application uniquement pour le Home Paul Demade. Les homes « Sacré Cœur » et « La Châtellenie » n'entrent pas dans les conditions de financement pour cette partie.*

Répartition des résidents par catégorie de dépendance
Au 30/06/2015 (Résidents hospitalisés non compris)

Population de l'année de référence pour le calcul de l'allocation journalière en 2015



* désaffectation depuis le 30/12/2013 de 8 lits MR (donc 27 lits MR) pour la durée des travaux



Evolution des résidents par catégorie de dépendance

La moyenne journalière de la présence effective des résidents a été établie sur base des données de la période de référence qui déterminent l'allocation forfaitaire dès le 1^{er} juillet 2013 et sa comparaison avec les périodes antérieures.

Journées facturées Paul Demade	Période du 01/07/2012 au 30/06/2013 - Année 2014		Période du 01/07/2013 au 30/06/2014 - Année 2015*		Période du 01/07/2014 au 30/06/2015 - Année 2016	
	Bénéficiaires	Non- Bénéficiaires	Bénéficiaires	Non- Bénéficiaires	Bénéficiaires	Non- Bénéficiaires
MRPA – 0	5231	0	3664	0	3651	0
MRPA – A	4759	0	4966	0	3502	0
MRPA – B	0	0	21	0	9	0
MRPA – C	1598	0	1463	0	1295	0
MRPA – Cd	0	0	0	0	0	0
MRPA – D	181	0	365	0	700	0
MRS – B	6862	0	7179	0	6128	0
MRS – C	2161	0	1458	0	1326	0
MRS – Cd	9224	0	9612	0	10796	0

** Constatation d'une baisse de jours facturés pour la période de référence du 01/07/2013 au 30/06/2014 (Année 2015) justifiée par le fait que pour le 2^{ème} semestre 2013, les résidents décédés n'étaient plus remplacés afin de pouvoir désaffecter 8 lits MR à partir du 30/12/2013 pour les travaux. Impact également à partir du 1^{er} trimestre 2014 vu que la capacité des lits MR est diminuée.*

Journées facturées Sacré Cœur/ Châtellenie	Période du 01/07/2012 au 30/06/2013 - Année 2014		Période du 01/07/2013 au 30/06/2014 - Année 2015		Période du 01/07/2014 au 30/06/2015 - Année 2016	
	Bénéficiaires	Non- Bénéficiaires	Non- Bénéficiaires	Bénéficiaires	Bénéficiaires	Non- Bénéficiaires
MRPA – 0	7094	0	8230	0	7862	0
MRPA – A	3866	0	3064	0	3407	0
MRPA – B	1825	0	2178	0	2934	0
MRPA – C	2860	0	2863	0	1898	0
MRPA – Cd	2631	0	1862	0	2018	0
MRPA – D	465	0	691	0	683	0
MRS – B	1663	0	1815	0	2150	0
MRS – C	1212	0	584	0	161	0
MRS – Cd	6250	0	6725	0	6747	0

Allocation journalière moyenne et normes d'encadrement en maison de repos

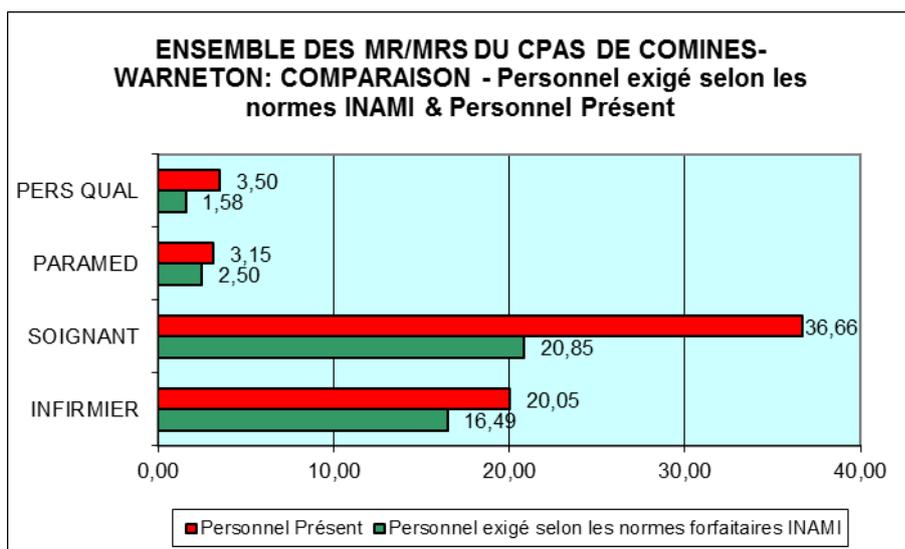
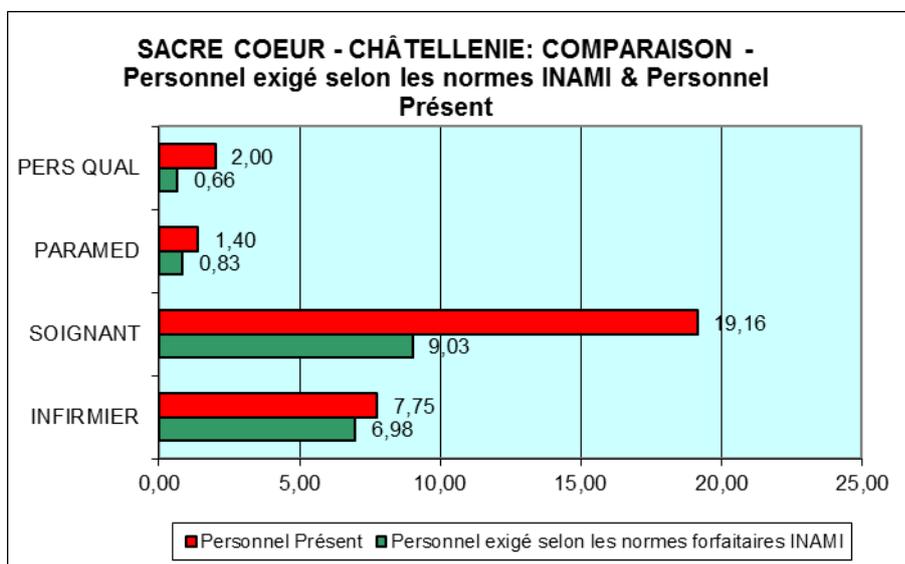
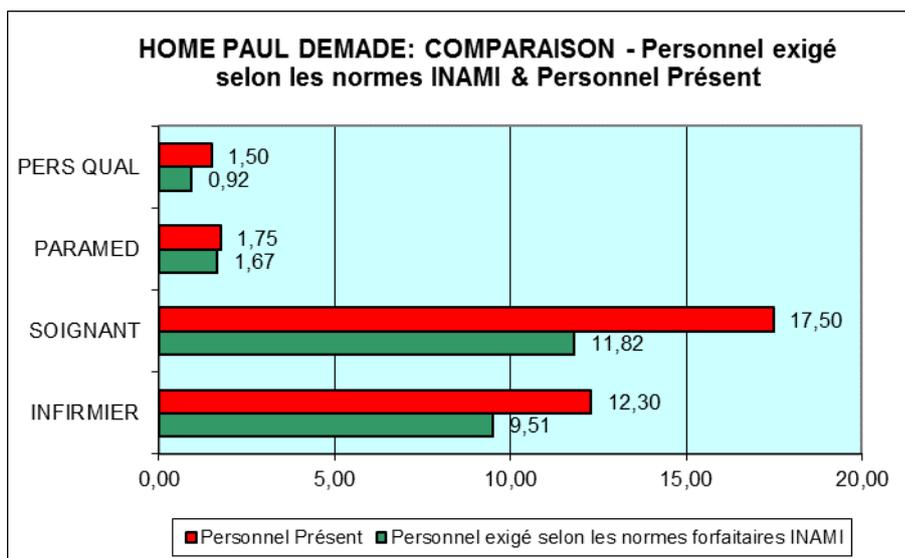
Le montant de l'allocation journalière varie donc en fonction du niveau de dépendance de l'ensemble des résidents. A chaque catégorie de dépendance correspond une norme d'encadrement fixée par tranche de 30 résidents hébergés.

COMINES

Au 30/06/2015		CAS	INFIRMIER		SOIGNANT		PARAMEDICAL		PERSONNEL QUALIFIE	
			COEFF	ETP	COEFF	ETP	COEFF	ETP	COEFF	ETP
MRPA	O	11	0,25	0,092	0	0,000	0	0,000	0	0,000
	A	7	1,2	0,280	1,05	0,245	0	0,000	0	0,000
	B	0	2,1	0,000	4	0,000	0	0,000	0,35	0,000
	C	5	4,1	0,683	5,06	0,843	0	0,000	0,385	0,064
	Cd	0	4,1	0,000	6,06	0,000	0	0,000	0,385	0,000
	D	3	1,2	0,120	4	0,400	0	0,000	1,25	0,125
MRS	B	16	5	2,667	5,2	2,773	1	0,533	0,1	0,053
	C	2	5	0,333	6,2	0,413	1	0,067	0,6	0,040
	Cd	32	5	5,333	6,7	7,147	1	1,067	0,6	0,640
PERSONNEL EXIGE		76	9,51		11,82		1,67		0,92	
PERSONNEL PRESENT			12,30		17,50		1,75		1,50	
DIFFERENCE			2,79		5,68		0,08		0,58	

PLOEGSTEERT-WARNETON

Au 30/06/2015		CAS	INFIRMIER		SOIGNANT		PARAMEDICAL		PERSONNEL QUALIFIE	
			COEFF	ETP	COEFF	ETP	COEFF	ETP	COEFF	ETP
MRPA	O	18	0,25	0,150	0	0,000	0	0,000	0	0,000
	A	13	1,2	0,520	1,05	0,455	0	0,000	0	0,000
	B	10	2,1	0,700	4	1,333	0	0,000	0,35	0,117
	C	4	4,1	0,547	5,06	0,675	0	0,000	0,385	0,051
	Cd	6	4,1	0,820	6,06	1,212	0	0,000	0,385	0,077
	D	2	1,2	0,080	4	0,267	0	0,000	1,25	0,083
MRS	B	10	5	1,667	5,2	1,733	1	0,333	0,1	0,033
	C	0	5	0,000	6,2	0,000	1	0,000	0,6	0,000
	Cd	15	5	2,500	6,7	3,350	1	0,500	0,6	0,300
PERSONNEL EXIGE		78	6,98		9,03		0,83		0,66	
PERSONNEL PRESENT			7,75		19,16		1,40		2,00	
DIFFERENCE			0,77		10,14		0,57		1,34	



(*) Le personnel exigé selon les normes forfaitaires INAMI ne tient pas compte de la continuité des soins.

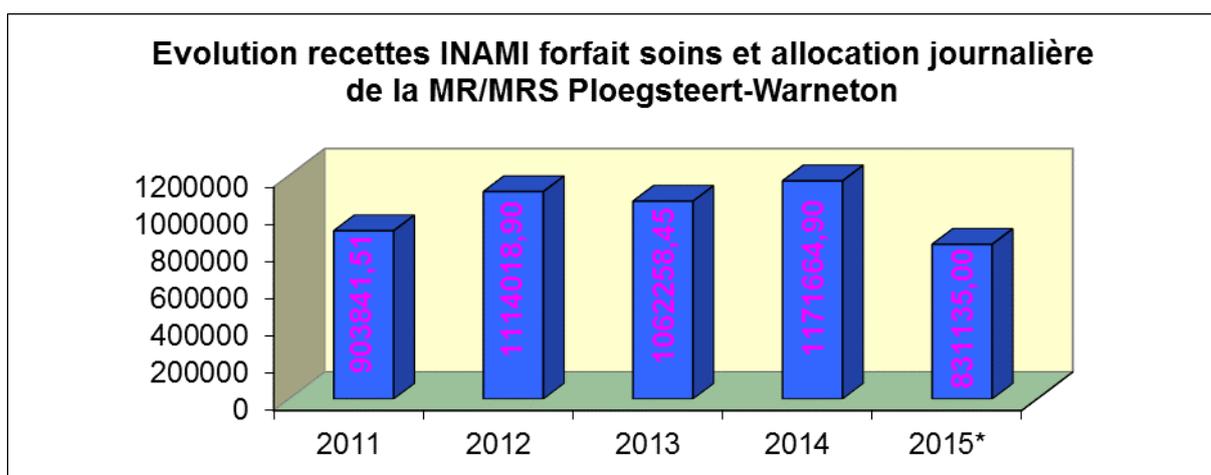
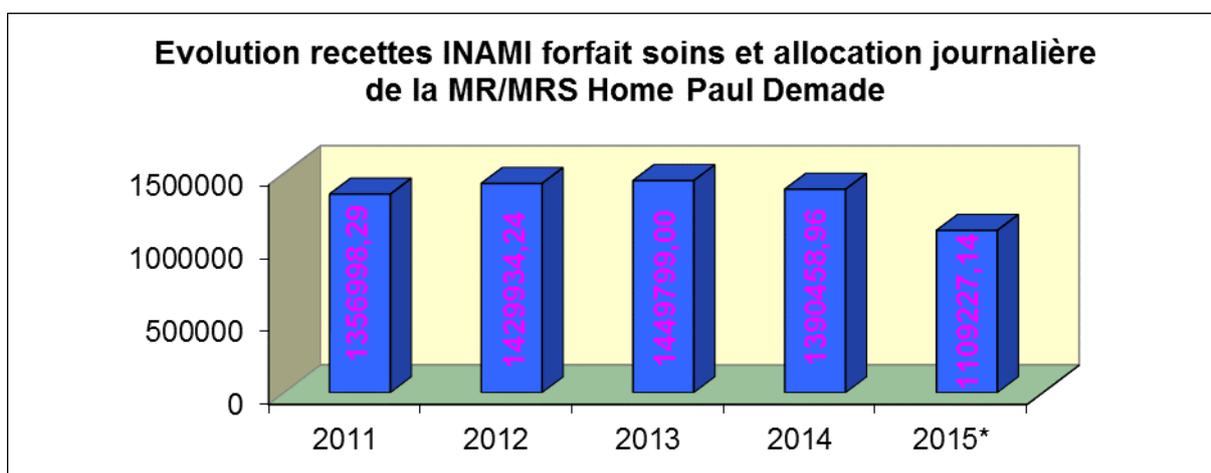
Un ensemble de mesures de flexibilité est prévu. Dans le cas où l'établissement ne satisfait pas aux normes de personnel, un système de pénalités vient diminuer l'intervention de l'AMI (Assurance maladie Invalidité).

A côté des normes quantitatives de personnel, le CPAS doit également appliquer le statut pécuniaire des hôpitaux privés.

Selon les accords avec les organisations syndicales, il a été décidé d'appliquer la RGB (Révision Générale des Barèmes) à l'ensemble du personnel des maisons de repos et ce, depuis le 1^{er} janvier 2004.

Le Conseil de l'Action Sociale a décidé, en séance du 26 juin 2007 :

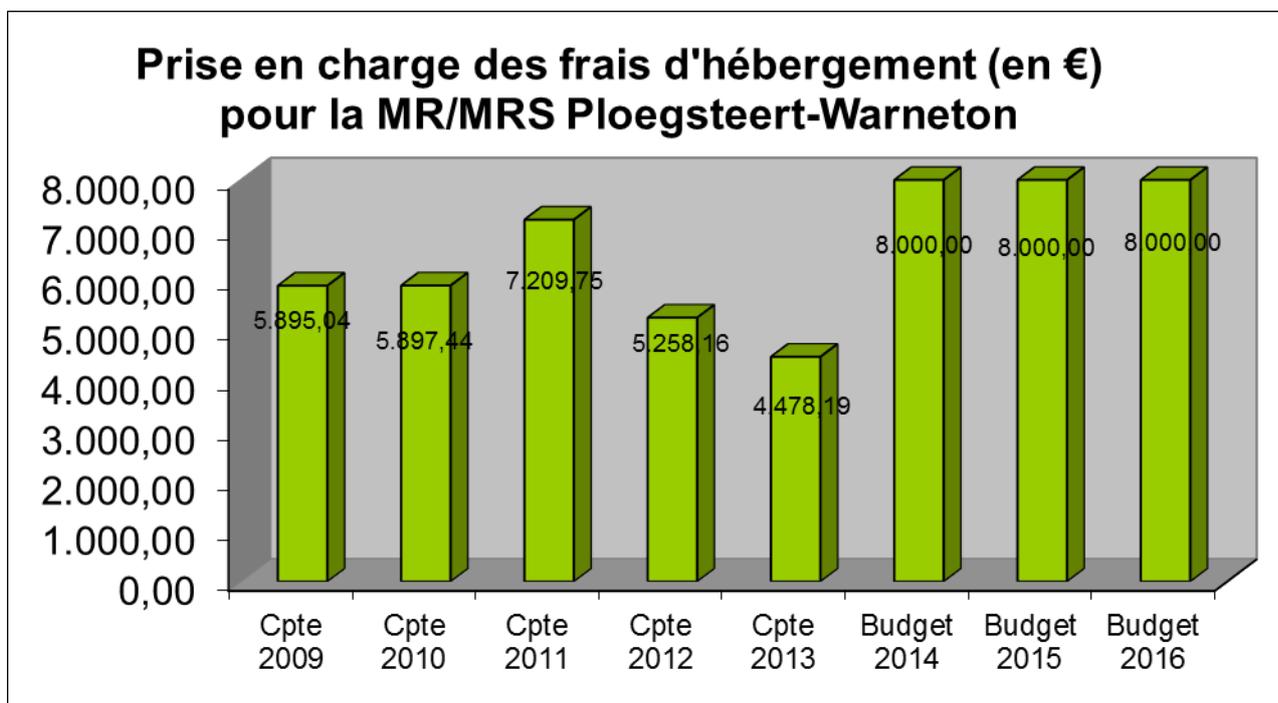
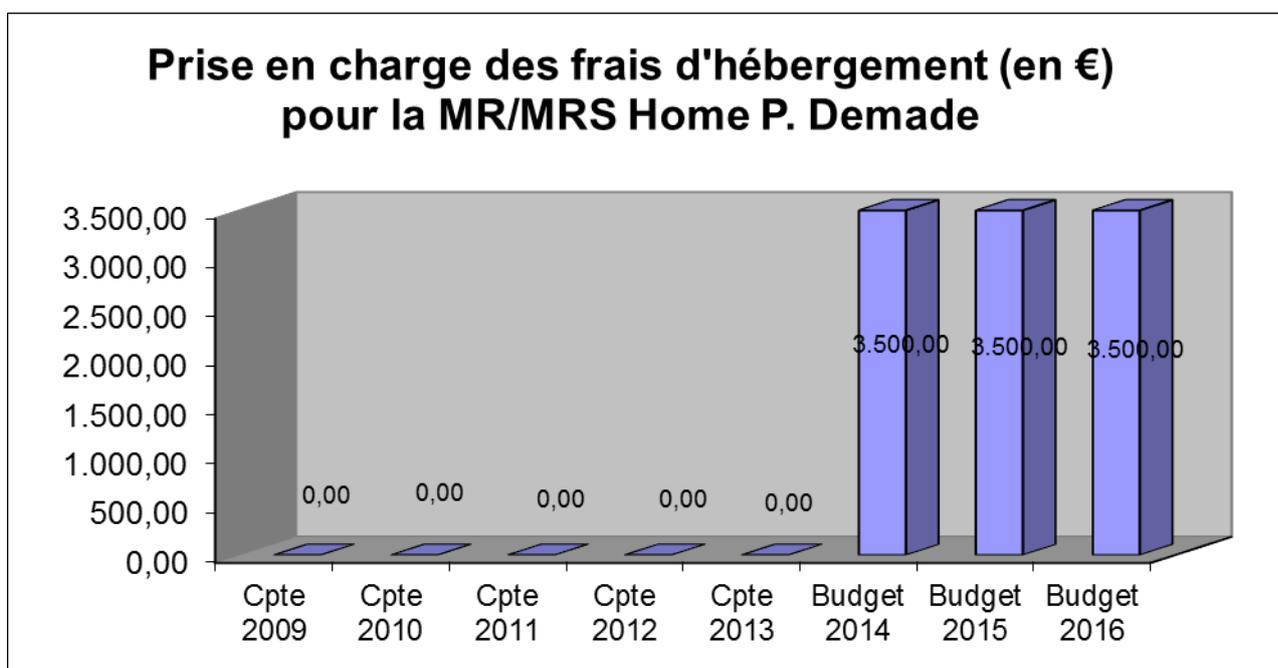
- d'insérer le protocole d'accord concernant la prime d'attractivité à octroyer en maison de repos du CPAS de Comines-Warneton signé en date du 12 juin 2007 au statut pécuniaire spécifique du CPAS de Comines-Warneton ;
- d'insérer le protocole d'accord applicable au personnel des maisons de repos et des maisons de repos et de soins du CPAS de Comines-Warneton relatif aux dispenses de prestations de travail signé en date du 12 juin 2007 au statut administratif spécifique du CPAS de Comines-Warneton.



* Attention, l'année 2015 comprend que les recettes des 3 premiers trimestres. Le 4^{ème} trimestre sera ajouté au résultat dans la note politique 2016.

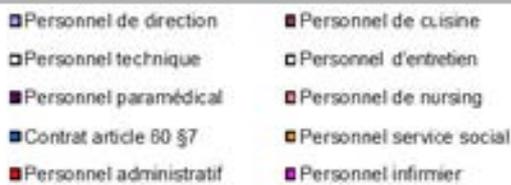
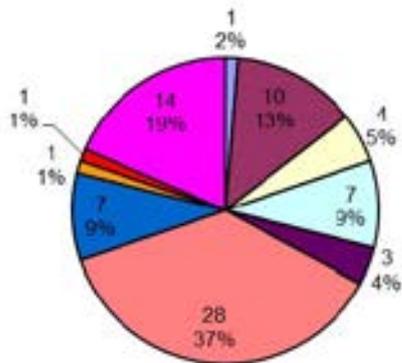
Pour le Home Paul Demade, il est à prévoir qu'une diminution des recettes aura lieu en 2014 étant donné que 8 lits ont été désaffectés depuis le 30/12/2013.

Pour la Maison de Repos sur plusieurs sites : site « Le Sacré cœur » - site « La Châtellenie », on peut constater une diminution des recettes en 2013 qui se justifie par une sanction reçue par l'INAMI à cause d'un manque de personnel en « Paramédical – KEL ». Le personnel exigé était pourtant présent mais engagé sous contrat « Maribel social » et ce type de contrat n'est désormais plus pris en compte dans le calcul de l'INAMI. Un nouveau contrat a donc immédiatement été signé avec l'ergothérapeute pour pallier à ce manque de personnel.

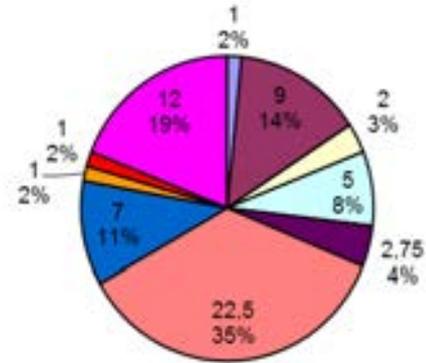


6. Les dépenses

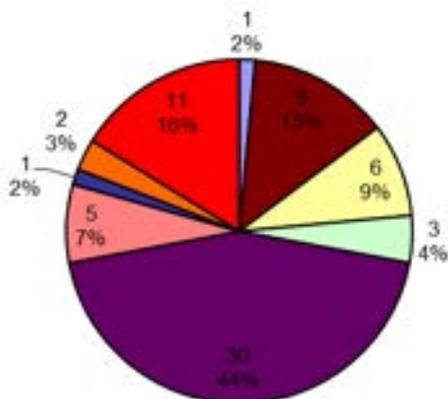
MR/MRS Home Paul Demade
Effectif au 30/09/2015



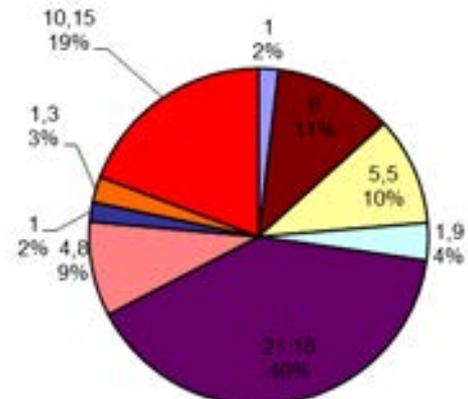
MR/MRS Home Paul Demade
ETP au 30/09/2015



MR/MRS Ploegsteert-Warneton
Effectif au 30/09/2015



MR/MRS Ploegsteert-Warneton
ETP au 30/09/2015



L'effectif du personnel est adapté en fonction :

1. des normes d'agrément des MR fixées par les différents arrêtés du Gouvernement wallon ;
2. des normes d'agrément des maisons de repos et de soins ;
3. des normes de financement fixées par l'INAMI ;
4. des mesures d'aménagement de fin de carrière pour le personnel soignant et assimilé

L'A.R. du 23/09/2002, modifié par l'A.R. du 02/12/2008, en application de la CCT du 26/10/2005 (annexe 6) prévoit la possibilité de dispenses de prestations de temps de travail.

- Ces mesures sont applicables au personnel soignant (infi, AS, KEL, PRR) ainsi qu'au personnel assimilé, c'est-à-dire les travailleurs qui exercent de manière distincte chaque mois et ce durant la période de référence de 24 mois précédant le mois dans lequel le travailleur atteint l'âge de 45, 50 ou 55 ans auront effectué au moins 200 heures chez le même employeur, dans une ou plusieurs fonctions, pour lesquelles ils ont perçu le supplément pour prestations irrégulières (samedi, dimanche, jour férié, nuit, coupé). Pour les travailleurs à temps partiel, ces 200 heures sont calculées au prorata.
- La réduction du temps de travail est définie :

Conditions	Réductions (ou prime uniquement pour les infirmières)*
Personnel ayant atteint 45 ans	96 heures (2h semaine) ou une prime de 5,26 %
Personnel ayant atteint 50 ans	192 heures (4h semaine) ou une prime de 10,52 %
Personnel ayant atteint 55 ans	288 heures (6h semaine) ou une prime de 15,78 %

*Spécificité pour les infirmières. Attention, une fois que l'infirmière a opté pour la prime, elle peut modifier son choix et passer à la RTT, mais pas l'inverse.

Signalons :

- Le personnel qui, en vertu de la CCT précédente (21/05/2001) avait opté (avant le 01/10/2005) pour la prime, garde le droit à cette prime.
- Les travailleurs qui ne relèvent pas de ce champ d'application ont droit à partir du 01/10/2005 à 38h de dispense de prestation à partir de 50 ans et 38 heures supplémentaires de dispense de prestations à partir de 52 ans. A partir du 01/10/2007, ces travailleurs ont annuellement droit à 76 heures supplémentaires de dispense de prestations à partir de 55 ans.

!!!! Le financement des remplaçants de ces personnes (appelés remplaçants 50+ dans le questionnaire INAMI) se réalise par le biais du Maribel Social et non de mesure financement des RTT.

En synthèse :

Age	Qualification	Conditions	Réd. Tps travail	Prime
45 ans	Personnel soignant	Aucune	2h/sem	Uniquement infi
	Autre personnel	200h prest irrég/24 mois avant l'âge	2h/sem	NON
50 ans	Personnel soignant	Aucune	4h/sem	Uniquement infi
	Autre personnel	200h prest irrég/24 mois avant l'âge	4h/sem	NON
55 ans	Personnel soignant	Aucune	6h/sem	Uniquement infi
	Autre personnel	200h prest irrég/24 mois avant l'âge	6h/sem	NON
50 ans	Autre personnel	Pas de prest. irrég	38h/an	NON
52 ans	Autre personnel	Pas de prest. irrég	76h/an	NON
55 ans	Autre personnel	Pas de prest. irrég	152h/an	NON

Une intervention INAMI est prévue en compensation :

- Si la réduction du temps de travail est associée à un engagement correspondant
- Si le travailleur a opté pour la prime

Personnel des MR et MRS																
Nombre d'équivalents temps plein budgétisé																
	Personnel de direction		Personnel de cuisine		Personnel d'entretien		Personnel paramédical		Personnel nursing		Personnel Art.60 §7		Personnel administratif		Personnel infirmier	
	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE	Stat /Contr.*	APE
MR/MRS																
Home Paul Demade	1	0	6,5	4,5	2,5	2,5	2,75	0	14,7	7,8	7	0	0	1	12	0
La Châtellenie	1	0	1	2,5	3	0	0	0	7,50	4	1	0	0,50	0	2,8	0
Le Sacré Cœur			1,5	1	0	2,5	1,9	0	5,66	4	3,8	0	0,8	0	7,35	0
TOTAL	2	0	9	8	5,5	5	4,65	0	27,86	15,80	11,8	0	1,3	1	22,15	0

*statutaires/contractuels

Evolution des dépenses nettes du personnel

MR/MRS HOME P.DEMADE	BUDGET 2013 Après MB	BUDGET 2014 Après MB	BUDGET 2015 Après MB	Estimation BUDGET 2016
A. Dépenses de personnel brutes	2 660 880.39	2 775 386.09	2 858 580.92	2 862 455.92
B. Recettes de transfert dont :				
Forfaits Inami	1 423 216,72	1 356 967.68	1 368 251.20	1 426 850.04
Fin de carrière	61 036,52	65 000	65 000	65 000
APE	187 140,48	212 416.49	217 555.82	217 555.82
Total recettes de transfert :	2 059 664,33	2 038 962.83	2 273 132.93	2 368 021.96
C. Dépenses de personnel nettes	601 216.06	736 423.26	585 447.99	494 433.96

MR/MRS PLOEGSTEERT- WARNETON	BUDGET 2013 Après MB	BUDGET 2014 Après MB	BUDGET 2015 Après MB	Estimation BUDGET 2016
A. Dépenses de personnel brutes	2 411 082.07	2 424 953.84	2 533 678.18	2 531 717.27
B. Recettes de transfert dont :				
Forfaits Inami	958 812.40	1 048 597.58	1 117 118.56	1 102 522.48
Fin de carrière	70 189,68	73 000	73 000	73 000
APE	185 678,45	210 931.06	213 054.67	213 054.67
Total recettes de transfert :	1 663 417.91	1 786 856.25	1 940 392.47	1 963 478.16
C. Dépenses de personnel nettes	747 664.16	638 097.59	593 285.71	568 239.11

Fonctionnement et transferts

Evolution des dépenses nettes de fonctionnement

MR/MRS HOME P.DEMADE	COMPTE 2013	BUDGET 2015	COMPTE 2014	BUDGET 2016
A. Dépenses de fonctionnement « brutes »	599 321.75 €	754 659 €	589 207.12 €	755 359 €
-honoraires méd. Coordinateur (subsides Inami 100%)	10 419.50 €	14 000 €	9 237.20 €	11 007.67 €
Sous-total :	588 902.25 €	740 659 €	579 969.92 €	744 351.33 €
-frais refacturés aux résidents	0 €	0€	0€	0€
B. Dépenses de fonctionnement « nettes »	588 902.25 €	740 659 €	579 969.92 €	744 351.33 €

MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON	COMPTE 2013	BUDGET 2015	COMPTE 2014	BUDGET 2016
A. Dépenses de fonctionnement « brutes »	445 754.99 €	577 400 €	447 082.30 €	613 100 €
-honoraires méd. Coordinateur (subsides Inami 100%)	5 878.11 €	8 500 €	5 329.69 €	5 410.25 €
Sous-total :	439 876.88 €	568 900 €	441 752.61 €	607 689.75 €
-frais refacturés aux résidents	0 €	0 €	0 €	0 €
B. Dépenses de fonctionnement « nettes »	439 876.88 €	568 900 €	441 752.61 €	607 689.75 €

7. PACQ (Politique d'amélioration continue de la qualité)

Dans les normes MRS (arrêté royal du 21 septembre 2004), il est prévu de développer une politique de qualité « qui aura pour objet de déterminer, d'évaluer et d'améliorer, de manière systématique, la qualité de soins et des services ainsi que de son fonctionnement. »

Chaque maison de repos et de soins doit disposer d'un programme relatif à la qualité, au plus tard deux ans après la date d'entrée en vigueur de l'arrêté.

Ce programme porte sur les points suivants :

- la dispensation de soins et de services garantissant le respect de la dignité humaine, de la personne, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques et religieuses,...
- l'efficacité et l'efficience des soins et services dispensés ainsi que du fonctionnement;
- la continuité des soins et services dispensés ainsi que du fonctionnement.

Chaque MRS doit rédiger un écrit précisant au minimum la politique de la qualité et la politique de formation.

7.1. Le programme de la MR/ MRS Paul Demade :

L'implantation du PACQ dans la MR/MRS Paul DEMADE a eu pour **premier objectif** « l'amélioration de la qualité dans la diffusion des informations relatives à l'accueil d'un nouveau résident ».

Après avoir identifié les problèmes et leurs causes, un référentiel de la qualité a été établi. Celui-ci, réalisé en concertation avec un membre de chaque service appelé « le groupe projet », reprend les normes et critères qualité de chacun de ces services.

Il a été sujet, après plusieurs analyses sur le terrain, à des actions d'amélioration et à la constitution d'outils de travail et de procédures, notamment :

- anamnèse médico-sociale présentée oralement aux différents services ;
- fiches de procédures utilisées par le service infirmier avant et lors de l'admission du résident.
- affichage des informations sur l'identité et numéro de chambre des futurs résidents sur des tableaux, consignation des données dans des cahiers de transmissions ou classeurs ;
- fiche relative à l'état des lieux et l'aménagement de la chambre avant l'admission ;
- fiche relative au traitement du linge en consigne lorsque ce dernier n'est pas encore marqué ;
- consignation du régime et des habitudes alimentaires sur des fiches établies par la cuisine.

Il existe également une procédure pour les hospitalisations et les décès.

La procédure d'accueil mise en place au sein du Home Paul DEMADE semble satisfaisante et les outils sont utilisés par les référents de chaque service.

Une nouvelle démarche qualité a été mise en place, elle est orientée sur une meilleure prise en charge des personnes démentes.

Suite à la désignation d'une infirmière référente « démence » à mi-temps au 1^{er} avril 2013, un groupe projet a été mis en place. Celui-ci est constitué de l'infirmière-référente « démence » qui porte le projet, d'une infirmière-chef, d'une infirmière, d'une aide-soignante, de la logopède, d'une animatrice, de l'assistante sociale et de la kinésithérapeute.

Ce groupe se réunit une fois par mois, les réunions ont pour but de mieux accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées, dans le respect de leur dignité. A cette occasion, une discussion quant au projet individuel de chaque résident concerné permet d'adapter les activités proposées.

Différentes actions ont déjà été réalisés :

- Adaptation de l'environnement
- Création de nouvelles activités telles que : atelier écriture, atelier mémoire, atelier tricot, atelier conte, atelier musique, groupe de paroles

- Elaboration d'une grille à l'attention du personnel infirmier : elle permet une évaluation plus objective de l'état d'agitation de certains résidants et aide ainsi le médecin traitant à mettre en place un traitement adéquat
 - Elaboration d'un planning de sortie afin de permettre à tous de profiter d'une promenade à l'extérieur
 - Mise en place de « Repas à thème » et « Déjeuners buffets » pour les résidants déments.
 - Invitation aux familles des résidants concernés pour une rencontre amicale afin de marquer la journée internationale de la maladie d'Alzheimer
 - Participation aux activités proposées par la Ville de Comines-Warneton dans le cadre d'un projet « *Comines, Ville Alzheimer admis* » réalisé grâce au soutien de la fondation Roi Baudouin
- En 2015, le groupe pilote a mis en place de nouveaux outils d'accompagnement thérapeutique non médicamenteux à l'attention de résidents déments agités :

1. « *Le sac d'Augustine* » :

Sac comprenant des tissus de texture et couleurs différentes que l'on place à portée de main de la personne agitée ; la manipulation de ces tissus permet à la personne de se calmer, se recentrer et éventuellement apporter des souvenirs liés aux tissus manipulés.

2. « *Le Chiot dormeur* » :

Peluche actionnée par une pile, un va-et-vient du flanc donne l'impression d'un chiot endormi, la respiration douce et régulière de celui-ci entraîne chez le résident agité, un apaisement progressif. Il donne l'occasion de le caresser et ainsi combler un vide affectif.

Le groupe pilote suit également :

- Un projet porté par la logopède et l'éducatrice spécialisée : il s'agit d'un **atelier réminiscence** :

Un atelier mensuel est organisé afin de stimuler la mémoire et l'expression des sentiments : Visite à la ferme, atelier découverte des fleurs, ...

- Un projet d'atelier bien-être, porté par l'infirmière référente démence et une animatrice : Atelier procurant bien-être par le biais de massage des mains, du visage avec une musique douce, une lumière tamisée, la diffusion d'huiles essentielles, ...

Le groupe pilote discute également lors des réunions mensuelles, de l'adaptation des activités présentées suivant l'évolution des résidents déments, suivant les travaux de rénovation en cours. Des formations quant aux besoins des personnes âgées démentes ont été données au personnel par un médecin. Une formation avec ce médecin et l'infirmière référente démence a été donnée également sous forme « d'étude de cas ».

Dans le cadre de la journée Alzheimer, Mme Tancrez, agent proxidém de la Ville de Comines-Warneton a présenté le projet de la ville : « *Comines, ville Alzheimer admis* » au personnel et aux familles.

Projet pilote au Home Paul Demade : CHARTE QUALITE ALIMENTATION-NUTRITION en MR/MRS

La Région Wallonne recherchait 6 institutions pilotes pour tester la charte alimentation-nutrition en MR/MRS. Les MR/MRS de notre CPAS proposent de déposer leur candidature.

En séance du 9 mai 2011 du comité de projet MWNS-BE-A, la candidature du Home Paul Demade a été retenue.

Ce projet a permis de mettre en place des actions d'améliorations :

- Augmentation du nombre des résidants à la salle à manger
- Organisation d'un petit déjeuner buffet le 25/10/11 qui a remporté un grand succès et est poursuivi actuellement
- Réalisation de tests MNA chez tous les résidants + suivi des résultats, notamment la procédure à suivre en cas de dénutrition
- Adaptation plus correcte de l'usage des compléments alimentaires – proposition de repas enrichis, céréales hyper protéinées
- Mise en place d'une procédure pour l'hygiène bucco-dentaire
- Mise en place d'une procédure pour le suivi du MNA

7.2. Le programme de la MR/MRS Ploegsteert-Warneton implantée sur plusieurs sites :

Politique de qualité

Le projet « amélioration de la communication entre le service cuisine et tous les autres acteurs de la maison de repos ».

Ce projet a été choisi parce que l'alimentation est très importante pour les personnes âgées.

- l'alimentation est un besoin vital, un plaisir gustatif, un plaisir de la convivialité, une base de la santé physique et psychologique, ...

L'amélioration de la communication doit permettre :

- d'apporter un service personnalisé au résidant ;
- d'améliorer le bien-être, la santé du résidant ;
- de réduire la perte de temps et le gaspillage ;
- de répondre aux normes d'organisation, de qualité, de sécurité, d'horaire ;
- de respecter les habitudes du résidant ;
- une bonne collaboration entre le service cuisine et les autres services.

Le suivi qualitatif de l'alimentation du résidant dans la maison de repos demande une organisation précise, identifiée et formalisée au sein de laquelle la coordination de l'équipe du personnel, les transmissions entre services doivent faire l'objet d'un suivi permanent et contribuer à la construction de la qualité de vie du résidant.

De nouveaux outils de travail et de nouvelles procédures de transmission entre les services d'informations sur l'alimentation du résidant ou d'éléments durant son séjour ont été créés pour permettre d'éviter toute erreur et augmenter tant la satisfaction du résidant que celle du personnel.

Depuis 2014, des réunions qualité « remue-méninges » ont lieu au sein de la MRS. Une équipe pluridisciplinaire chapeauté par la Direction et la référente démence, se réunit afin d'analyser la situation, faire des propositions, mesurer l'efficacité des projets mis en place, le tout concernant la prise des repas. Il ne s'agit pas là uniquement des menus mais aussi des conditions dans lesquelles les repas sont pris.

8. Le projet de vie institutionnel

Un projet de vie institutionnel est établi par l'établissement. Il vise à répondre aux besoins des résidents afin de leur assurer un bien-être optimal et de maintenir leur autonomie et comprend au moins les dispositions relatives :

- A l'accueil des résidents : respecter leur personnalité, apaiser le sentiment de rupture éprouvé par eux et leur famille lors de l'entrée et déceler les éléments qui permettront, au cours du séjour, de mettre en valeur leurs aptitudes et leurs aspirations.

- Au séjour : permettre aux résidents de retrouver un cadre de vie aussi proche que possible de leur cadre familial, notamment en encourageant leur participation aux décisions concernant la vie communautaire.

- A l'organisation du travail en équipe : travail dans un esprit interdisciplinaire et de formation permanente ; respect de la personne du résident.

- A la participation des résidents : favoriser le dialogue, offrir des activités rencontrant les attentes de chacun, encourager la participation à la vie communautaire.

Le projet de vie est évalué chaque année par l'ensemble des acteurs de l'établissement à savoir le gestionnaire, le directeur et le personnel.

8.1. Projet de vie institutionnel MR/MRS COMINES « HOME PAUL DEMADE » année 2015

La maison de repos, sise au sein du quartier des Cinq Chemins, se trouve près des bâtiments administratifs du CPAS et à proximité d'un quartier de personnes âgées. L'objectif est de recréer l'atmosphère familiale, où l'on apporte l'aide et les soins nécessaires, qu'elle soit un lieu où les personnes puissent continuer à s'épanouir, à maintenir leur désir de vivre, de partager, de participer, de s'intégrer dans la société.

En conclusion, la maison de repos se doit d'être un lieu de chaleur humaine et d'activités permettant au résidant de ne pas être isolé, d'avoir une image positive de lui-même, de maintenir au maximum son indépendance dans les activités quotidiennes et de s'intégrer à la communauté. Le résidant doit avoir des raisons et des joies de vivre, s'intéresser à la vie dans le home et en dehors du home.

Afin d'entretenir cet esprit de maison et de famille ouverte sur l'extérieur, outre les activités individuelles, des activités de groupe sont proposées régulièrement aux résidants.

8.1.1. L'accueil :

L'accueil d'un nouveau résidant est un moment privilégié, il doit permettre un échange fructueux quant aux desideratas et aux craintes de la personne pour l'intégrer au mieux à son nouveau lieu de vie.

Un programme de qualité a été développé pour améliorer cet accueil, des outils et des procédures ont été mises en place dans chaque service afin de l'optimiser.

Le futur résidant et/ou son représentant sont invités à visiter l'établissement avant l'admission. Au moment de l'admission, le service social, parfois accompagné d'une infirmière-en-chef, se rend au domicile du résidant ou en milieu hospitalier. Cette visite est importante car elle permet de recueillir auprès du résidant et/ou ses proches toutes les informations utiles à sa qualité de vie (les goûts, les activités occupationnelles et l'accompagnement nécessaire au niveau des soins).

Toutes ces informations sont transmises via des réunions d'équipes organisées avant l'accueil du nouveau résidant. Lors de l'admission, les différents services viennent se présenter au résidant.

8.1.2. La chambre :

Chaque résidant est encouragé à personnaliser sa chambre, à établir ses repères, à recréer son chez-soi. Sous réserve de la nécessité de soins, l'agencement de la chambre n'est pas modifié sans l'accord du résidant ou son entourage.

Afin de faciliter les repères du résidant, une photo est reprise, si ce dernier le souhaite, sur la signalétique de la chambre.

8.1.3. L'organisation de réunions pluridisciplinaires (2x/mois) :

Composition: une infirmière(s)-en-chef, une infirmière, une aide-soignante, l'assistante sociale, la kinésithérapeute, la logopède, l'ergothérapeute, l'employée de la maison de repos, une animatrice.

Pour permettre à chaque résidant de pouvoir continuer à donner un sens à sa vie, parce que vivre plus vieux n'est acceptable qu'à la condition de mener une véritable vie, adaptée à ses capacités, et dans un milieu social qui réserve un rôle à la personne, nous avons pour mission :

- de confronter les observations de chaque service de la maison de repos quant aux besoins, attentes et problématiques du résidant

- d'encourager les projets dans le chef des résidents, de ne jamais perdre de vue la perspective de « projet », de concourir à la réalisation de ceux-ci en réfléchissant à l'intervention nécessaire. Une fiche projet de vie est complétée pour chaque résident et évaluée lors des réunions d'équipe.
- d'instaurer une relation de dialogue entre le personnel et le résident, de susciter des échanges à partir desquels émergeront des désirs et se bâtiront des projets personnalisés de vie et de soins
- d'obtenir auprès du résident et de son entourage un certain nombre d'informations relatives à son vécu, mieux le connaître de manière à personnaliser les services à lui rendre, d'utiliser au mieux les fiches prévues à cet effet dans le dossier d'admission et dans le dossier individuel du résident ; (exemple : l'anamnèse médico-sociale faite à l'accueil par écrit par le service social et remise à chaque service, qui comporte ses projets de vie individuels.)
- d'informer le résident que dans l'organisation de la maison avec ses règles de vie et ses conventions, il reste encore assez de place pour une vie personnelle
- de réfléchir régulièrement, en équipe, à une prise en charge tenant compte des impératifs matériels et de la nécessité d'un suivi personnalisé. De veiller au juste équilibre entre les intérêts du résident et les impératifs de la vie en collectivité
- de permettre au résident de participer à certains services de la maison, de se rendre utile à la collectivité et ceci, dans le cadre des activités d'animation, chacun selon ses aptitudes, son vécu
- d'aborder le résident avec empathie, de se familiariser le plus possible avec ce qu'il éprouve, se centrer sur sa personne, d'avoir des qualités relationnelles, de cœur et d'écoute, d'employer la communication non verbale, d'être disponible, capable de répondre aux demandes du résident sans laisser paraître agacement ou dérangement.

Des formations ont été organisées pour le personnel soignant sur différents sujets tels que la maladie d'Alzheimer, les soins palliatifs, la contention, le bon cholestérol, notre ami le chien et les résidents, vivre en institution, le diabète, le lavage des mains, ...

Nous organiserons encore d'autres formations : sur l'encadrement des personnes désorientées afin d'assurer une meilleure prise en charge, sur les troubles de déglutition, ... ceci afin de mieux former le personnel aux différentes problématiques.

8.1.4. L'organisation d'animation et de loisirs :

Notre établissement se veut être un lieu favorisant l'accès à une vie culturelle, sociale et artistique. Pour ce faire, nous essayons de déceler les centres d'intérêt, les passions, les sources d'investissement possibles et de rechercher les moyens de les développer.

Mensuellement, des ateliers de conversation sont mis en place pour rencontrer les souhaits du plus grand nombre de résidents.

Les activités d'animation sont diversifiées afin de rencontrer au maximum les souhaits du plus grand nombre de résidents ; elles sont individuelles ou collectives, occupationnelles, relationnelles, culturelles, physiques. Suite aux travaux, les activités intergénérationnelles ont été suspendues. Le programme d'activités est établi mensuellement et remis par les animatrices aux résidents, il est également affiché à chaque étage.

Ce programme propose les activités suivantes :

- jeux de cartes, jeux de société, promenades, excursions pour les résidents valides et à profil Maison de Repos et de Soins, activités culinaires, ateliers vidéo, jeux de mémoire, les spectacles mensuels sont organisés dans les deux autres Maison de repos durant les travaux, initiation à l'informatique en collaboration avec le Centre Culturel, participations aux activités culturelles de l'entité, atelier tricot/crochet, atelier lecture vivante/écriture, atelier de scrapbooking, atelier chants, activité Tea-Room

D'autres projets :

« Papy et mamy surfeur »

Projet qui a débuté en 2013. Poursuite de l'initiation à l'informatique en collaboration avec une animatrice du Centre Culturel à raison d'une fois par mois en sus des séances organisées par notre service animation.

Activités intergénérationnelles (attention, elles sont suspendues pendant la durée des travaux de rénovation)

Annuellement, 4 rencontres sont organisées avec les élèves de l'école primaire communale sur différents thèmes : fête de Noël, Carnaval, Pâques

Opération Eté solidaire

Depuis 13 ans, la Maison de Repos dépose une candidature à l'initiative de la Région Wallonne. Le projet consiste à permettre à des adolescents (filles et garçons entre quinze et 21 ans) et aux résidents de partager ensemble pendant dix jours ouvrables (Juillet ou Août), des activités fondées sur la rencontre conviviale et de passer ensemble des moments de détente, de découverte et d'échanges sur un thème bien précis. Ateliers et techniques d'animation multiples.

Volontariat

- En collaboration avec l'Association de soutien à l'animation « le Rayon de Soleil » et les volontaires de la Croix Rouge, la Maison de Repos organise annuellement un repas et un marché de Noël.
- Depuis mars 2012, cinq volontaires de la Croix Rouge organisent, une fois par mois, une boutique ambulante au sein de la Maison de Repos. Sont vendus des produits tels que savon, eau de Cologne, dentifrice, sucreries, biscuits. C'est aussi l'occasion d'une visite cordiale et de multiples échanges.

L'Echo Demade

Depuis mars 2011, le service animation édite un petit journal trimestriel dont l'objectif est de créer un outil de communication reprenant les événements qui se passent du côté de chez nous : les anniversaires, les activités spéciales d'animation, les photos, le souvenir des défunts, les changements, etc.

Depuis mars 2013, en collaboration avec deux animatrices du Centre de lecture Publique, un atelier de conversation a été mis en place dans le cadre du journal institutionnel. Les ateliers sont une occasion supplémentaire de plaisir, de détente et de divertissement. Ils procurent du bien-être aux participants, ont un impact direct sur leur humeur et leur dynamisme. Une ambiance « salon de thé » y est reconstituée, le résidant s'y sent à l'aise. Les thèmes abordés sont repris dans le journal.

NINTENDO WII

Pour favoriser le maintien de l'autonomie du résidant, des activités collectives à l'aide d'une WII sont organisées tous les mois depuis février 2010.

Repas à thème

Des repas à thème sont organisés mensuellement. Un pays est mis à l'honneur. L'objectif est de stimuler les cinq sens des résidents et procurer un sentiment d'évasion.
Depuis Octobre 2012, un buffet petit déjeuner est également organisé mensuellement.

Anniversaires

Afin de renouveler chaque année la démarche d'accueil personnalisé et de vie collective, les dates d'anniversaires sont affichées à différents endroits de la maison de repos. Une fête est organisée pour les anniversaires du mois et les résidents concernés reçoivent un petit cadeau. Lors de cette journée, le résidant est mis en valeur.

8.1.5. Le bien-être du résidant :

Le bien-être est une sensation de plaisir et d'équilibre physique, psychologique et social qui repose sur la satisfaction des besoins du corps et de l'esprit. L'approche du bien-être peut se réaliser notamment par des techniques de soins relationnels, grâce au confort du mobilier et au respect physique de la personne.

L'ergothérapeute organise, des activités, individuellement ou en groupe, visant à maintenir ou améliorer les potentialités des résidents à profil MRS.

Exemples d'activités : aide à l'autonomie à la toilette et/ou au repas, atelier de mémoire, gymnastique douce, atelier culinaire, aromathérapie, musicothérapie.

Un espace « snoezelen » a également été aménagé. Il permet la stimulation des perceptions sensorielles par la musique, les jeux de lumière, la vibration, les sensations tactiles, olfactives ... amenant la relaxation de la personne.

En 2011, la maison de repos a fait l'acquisition d'une baignoire à hauteur variable équipée d'une option « spa ». Ce qui a permis à l'ergothérapeute de développer des activités favorisant la relaxation par le bain.

Depuis 2007, l'ergothérapeute est accompagnée de son chien « Ratatouille ». Des activités spécifiques ont pu alors être développées : la stimulation de l'attention, des sens de la motricité et de la mémoire ainsi que les interactions entre les résidents fortement dépendants.

En complément aux activités de l'ergothérapeute, la kinésithérapeute stimule la mobilité des résidents par des soins individuels, traitement antidouleurs, rééducation à la marche et/ou post-traumatique. Cette dernière a suivi une formation de validation selon Naomi Field.

Le bien-être est aussi assuré par l'organisation d'une sortie collective mensuelle pour les résidents à profil MRS. Celle-ci vise à favoriser la convivialité entre les résidents, à éviter le repli sur soi, elle favorise la socialisation, permet de découvrir ou redécouvrir certains lieux, éveiller des souvenirs, procurer de la détente, valoriser la personne en lui permettant de faire des choix, avoir une autre approche de la personne dépendante en dehors de la maison de repos

Depuis mai 2008, des ateliers de soins esthétiques et bien-être sont proposés à la majorité des résidents. Le but recherché est la détente, la relaxation, la mise en valeur pour « re » donner confiance dans son schéma corporel, la stimulation des sens par des parfums et les couleurs des produits esthétiques.

8.1.6. L'accompagnement des personnes âgées désorientées :

Depuis le 1^{er} avril 2013, Mme Carine Vandoolaeghe a été désignée comme infirmière référente à mi-temps pour toute problématique liée à la démence.

Son rôle est défini par l'INAMI:

- être la personne de conseil et d'avis pour les questions concernant l'encadrement et les soins pour les personnes atteintes de démence et leur entourage
- contribuer au développement et à la mise en œuvre d'une politique de santé (procédures, concertations multidisciplinaires,...) en matière d'encadrement et de soins des personnes atteintes de démence
- encourager le personnel et l'entourage des personnes atteintes de démence à la réflexion sur la problématique de la démence et les stimuler à une approche et des attitudes favorisant le bien-être de ces personnes. Depuis septembre 2013, des rencontres sont organisées avec les familles au sein de la Maison de Repos
- sensibiliser le personnel à l'identification des signes de démence naissante et travailler en coordination avec les infirmières-chefs, le médecin coordinateur, les médecins traitants
- proposer à la Direction des moyens pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de démence
- proposer à la Direction des formations en interne ou externe permettant d'améliorer le bien-être des personnes atteintes de démence et améliorer le bien-être du personnel
- création de réseaux avec d'autres personnes de référence

Une fois par mois, des réunions sont organisées afin de mettre en place des actions visant à améliorer la prise en charge des personnes atteintes de ce type de pathologie. Depuis 2010, il s'agit de notre programme qualité. Notre référente y participe ainsi que la logopède, l'ergothérapeute, la kinésithérapeute, une aide-soignante, une infirmière, l'assistante sociale, l'animatrice.

Début 2011, une partie du 2^{ème} étage de notre établissement a été sécurisée afin de permettre aux résidents souffrant de troubles de la mémoire de pouvoir déambuler sans danger.

Il est urgent de forger une nouvelle image, plus nuancée, de la maladie d'Alzheimer et autres affections de même type et de changer la manière dont nous voyons ceux qui en sont atteints. Pour

cela, il est notamment important de leur permettre de participer le plus longtemps possible à la vie sociale.

En novembre 2010, le CPAS de Comines-Warneton a introduit le projet « Personnes touchées par la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée : clés pour les comprendre et les aider à Comines-Warneton » qui a obtenu le soutien de la Fondation Roi Baudouin et la Loterie Nationale.

Ce projet a été développé jusqu'en juin 2012 en partenariat avec la Ville, le Centre Culturel, Radio Libellule et le Centre de lecture Publique.

Il s'agissait d'organiser des activités accessibles aux personnes atteintes de troubles de la mémoire et à leur entourage ainsi que des actions de sensibilisation à la population pour mieux les comprendre et les accompagner.

La Ville continue la sensibilisation faite par le CPAS en collaborant au cycle des conférences annuelles de la Ligue Alzheimer. En septembre 2012, un café Alzheimer a vu le jour sur le territoire de Comines-Warneton.

Un nouvel appel à projet a été déposé par la Ville et a été retenu en juillet 2013.

Plusieurs activités accessibles aux personnes atteintes et à leur(s) proche(s) ont été/sont organisées (spectacles, thérapie animale avec une ferme,...)

8.1.7. L'organisation des soins :

Le personnel infirmier et soignant assurent la continuité des soins en tenant compte des priorités des résidents. De plus, l'équipe essaye au maximum de préserver l'autonomie du résident en ayant à l'esprit le respect de son vécu et de ses attentes.

Pour chaque résident, un plan de soins est élaboré en fonction de son degré de dépendance. Une répartition journalière est également remise au personnel soignant.

Depuis le mois de juin 2013, le travail est réorganisé par étage afin d'optimiser la prise en charge du résident.

Afin de mieux préparer l'accueil d'un nouveau résident, l'infirmière en chef accompagnée de l'assistante sociale vont rendre visite au futur résident et ce, afin d'assurer la continuité des soins. Parmi le personnel soignant et infirmier, des référents ont été désignés pour un meilleur suivi du travail à effectuer (référent soins palliatifs, matériel d'incontinence, procédure fugue, référente nutritionnelle,...)

Une logopède a été engagée en mars 2013 pour renforcer l'équipe. Elle prend en charge les résidents souffrant de troubles de la déglutition en effectuant une évaluation journalière et apporter des changements au régime alimentaire.

Une deuxième tâche importante de la logopède en maison de repos est la prise en charge de troubles de la communication. Ceux-ci peuvent survenir suite à un AVC (accident vasculaire cérébral), une laryngectomie (amputation de manière chirurgicale du larynx), dans le cadre de la maladie de Parkinson, etc. La prise en charge de ces troubles commence par une évaluation approfondie. La logopède met alors en place une thérapie individualisée. Le but est de pouvoir reparler normalement. Lorsque c'est impossible, un mode alternatif de communication est appris.

8.1.8. Les auxiliaires de vie :

Dans nos maisons de repos, nous sommes régulièrement confrontés au problème de l'accompagnement dans les actes de la vie courante de certains résidents.

L'auxiliaire de vie peut accompagner un résident devant passer différentes visites médicales, aller chez l'ophtalmologue ou le dentiste, faire des courses, les résidents n'ayant pas toujours un membre de la famille pour les accompagner. Elle participe également à la distribution des déjeuners, du potage, des dîners et du café. Elle accompagne les résidents à la salle à manger.

L'auxiliaire de vie a donc un rôle d'accompagnement et de soutien social dans la mesure où il contribue à l'accomplissement des tâches quotidiennes des personnes âgées, à leur assistanat et à leur soutien dans leurs actes élémentaires à savoir : leurs loisirs, leurs courses, tout en assurant les soins de prévention, ainsi que les démarches administratives, pour ne citer que ceux-là !

L'auxiliaire de vie est le «conseiller et confident privilégié» des personnes fragiles et de leur entourage. Elle assure, de ce fait, le lien avec les autres professionnels (infirmière en chef, assistante sociale, employée du home, Direction).

Elle doit faire preuve de tact et de discrétion, d'une grande capacité d'adaptation et de travail en équipe, et surtout, être doté d'un excellent équilibre physique et moral, d'un sens aigu de l'organisation.

8.1.9. Bonne nutrition et plaisir de manger :

L'accès à une alimentation saine et équilibrée est un besoin fondamental pour ne pas dire vital en particulier chez la personne âgée fragile.

Lors de chaque nouvelle admission, la référente en diététique de la cuisine rencontre le nouveau résidant afin d'établir avec lui la fiche nutritionnelle. De même, les habitudes alimentaires liées au passé individuel du résidant sont consignées dans l'anamnèse médico-sociale. Deux fois par mois, la référente en diététique rencontre le résidant afin de voir si des modifications doivent être apportées à la fiche nutritionnelle. Ces fiches sont mises à jour régulièrement par la référente en diététique, la responsable de la cuisine et ce, en concertation avec l'infirmière en chef. De même, la logopède intervient dans la prise en charge des résidants souffrant d'une perte d'autonomie et ce afin d'améliorer leur état nutritionnel.

De plus, la référente en diététique participe aux réunions pluri disciplinaires, ce qui lui permet d'avoir connaissance du suivi médico-social des résidants et d'analyser si des changements doivent être opérés au niveau de l'alimentation.

Afin de faciliter la mastication des personnes édentées et/ou stimuler l'appétit des résidants désorientés, chaque aliment est mixé séparément. Cette nouvelle présentation permet d'obtenir un jeu de couleurs qui stimule l'envie de manger plutôt que les ratatouilles dans lesquelles les aliments sont mélangés.

Les régimes diététiques sont observés. Les commandes sont faites auprès de fournisseurs spécialisés en produits diététiques, ce qui permet de proposer le même menu à tous les résidants, qu'ils soient sous régime diététique ou non.

Chaque semaine, la référente en diététique ou les cuisiniers élaborent des crèmes à base de protéines, des puddings, des crêpes,....

Notre Maison de Repos a également participé au plan qualité nutrition mis en place par la Région Wallonne.

Le Plan National Alimentation Santé pour la Belgique (PNNS-B) reconnaît qu'une bonne partie des personnes âgées souffre de la dénutrition.

Pour y pallier, certaines mesures peuvent être prises :

- suivi diététique individualisé de chaque résidant
- contrôle régulier du poids par la pesée mensuelle, le graphique poids/date,
- désignation d'une référente qualité nutrition, Mme Dejonghe Patricia, infirmière-en-chef
- invitation à prendre les repas à la salle à manger afin de créer une atmosphère plus agréable et stimulante pour les résidants
- organisation de déjeuner buffet

Un guide de bonnes pratiques pour les Maisons de Repos a été élaboré et se trouve à disposition auprès de la Direction.

8.2. Projet de vie institutionnel MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON « HOME SACRE COEUR » 2015

Le but d'une maison de repos est défini par décret par la Région wallonne : « c'est un établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement de personnes âgées qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient, en fonction de leur dépendance, de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et de soins infirmiers ou paramédicaux ».

Pour notre CPAS, de par sa mission légale, il s'agit de permettre à chaque personne hébergée, quelle que soit sa perte d'autonomie, de mener une vie conforme à la dignité humaine et de progresser vers le bien être en étant en harmonie avec soi, les autres et son environnement.

Notre maison de repos établie sur deux sites est un lieu de vie que nous voulons rapprocher le plus possible de l'atmosphère familiale, où l'on apporte l'aide et les soins nécessaires et de qualité.

L'atmosphère accueillante et chaleureuse, l'esprit de convivialité et de solidarité qui règne dans la maison rend la vie des résidents agréable, intéressante, joyeuse. L'amabilité, la bonne humeur, le dynamisme, l'esprit d'ouverture et d'équipe doivent y être des forces contagieuses. Notre objectif est aussi qu'elle soit un lieu où les personnes puissent continuer à s'épanouir, à maintenir leur désir de vivre, de partager, de participer, de s'intégrer dans la société.

8.2.1. L'accueil :

➤ L'annonce d'accueil d'un nouveau résident et la démarche personnalisée d'accueil

Il s'agit d'assurer dans les meilleures conditions l'accueil d'un nouveau résident :

- la visite de la maison et/ou le contact avec les membres du personnel (à domicile, à l'hôpital) sont organisés avant l'accueil.
- les résidents sont informés de la venue d'un nouveau résident par une affiche comportant si possible la photo du nouveau résident, sa date d'accueil, la chambre attribuée...
- le personnel est informé par un document intitulé « anamnèse médicosociale –projets de vie ». Il s'agit d'un document reprenant notamment les éléments de l'histoire de vie du nouveau résident (son parcours, ses habitudes, ses spécificités, ses goûts, ses envies...), ses capacités et potentiel ainsi que ses attentes et aspirations. Ce document permet de rassembler les éléments personnels du nouveau résident et d'ouvrir les pistes et les possibles de sa vie en maison de repos. Il est remis à chaque service. Des outils et des procédures sont mis en place dans chaque service pour optimiser cet accueil.
- le nouveau résident est accueilli dans sa chambre par l'assistante sociale qui a réalisé avec lui et/ou son représentant toutes les formalités préalables à l'accueil. Il lui est remis une carte et un cadeau de bienvenue. Les différents équipements de la chambre lui sont expliqués. Une découverte des lieux de vie collectifs lui est proposée si une visite de la maison ne s'est pas faite antérieurement. L'assistante sociale l'informe correctement ainsi que sa famille de l'organisation. Elle écoute attentivement leurs émotions et répond ou relaie toutes questions de leur part, présente le résident aux autres résidents et aux membres du personnel, prévoit les modalités des prochains repas, des activités de la vie quotidienne, des soins...
- le nouveau résident peut personnaliser sa chambre par l'apport d'objets personnels sans compromettre l'hygiène ou des possibilités d'entretien. Il peut apporter un meuble, du petit mobilier facilement déplaçable, son fauteuil relax personnel. Chaque chambre dispose d'un tableau d'affichage pour les cartes postales, invitations, photos sans cadre....
- afin de faciliter les repères du résident, une photo est reprise, si ce dernier le souhaite, sur la signalétique de la chambre élaborée par l'employé administrative.
- l'employée administrative est à disposition pour toutes les formalités administratives et financières faisant suite à l'accueil.

Dans le cadre des chambres doubles, un plan type d'installation du mobilier est établi, ce afin de faciliter l'accueil et anticiper des problèmes de cohabitation.

8.2.2. Le séjour :

8.2.2.1. La contribution des différents services au cadre de vie familial

➤ Le journal trimestriel intitulé « ENTRE NOUS »

Il a pour objectif de

- susciter la parole des résidents : leur permettre de dire, raconter, écrire et lire ...
- valoriser le vécu passé et actuel des résidents, faire connaître la vie de la maison de repos, conserver la mémoire de leurs activités et des animations réalisées au sein de la maison de repos
- créer des liens entre les résidents/le personnel des deux sites de la maison de repos
- créer un outil de communication et de diffusion d'informations en interne comme en externe.

La contribution de chacun à sa réalisation est vivement souhaitée. Les différentes rubriques sont en général :

- des articles en relation avec le mois en question (poème, dictons, signe zodiaque du mois, histoire, actualité, souvenirs... : La rubrique « Dictons »
- l'annonce des anniversaires, de nouvelles admissions et des départs des résidents et du personnel, photos : La rubrique « Carnet de famille »
- des articles d'actualité, sujets de société (santé ou autres) : La rubrique « Le coin des infos »
- les activités à venir et/ou passées, les souvenirs de résidents, photos, articles de presse, invitations : La rubrique « A vos agendas » « Souvenirs...souvenirs »
- les paroles d'une chanson, un poème, une recette : La rubrique « La page loisirs »
- la présentation de services, des informations concernant l'organisation des services, des fiches de demande spécifique ou autres, la vie du côté pratique : La rubrique « Astuces »
- Les pages illustrant l'expression des résidents à l'animation « l'écho des résidents »

Pour favoriser l'expression des résidents, un atelier de conversation est organisé chaque mois et rassemble les résidents des 2 sites, alternativement sur chaque site, en partenariat avec le Centre de Lecture Publique de Comines-Warneton. Le fruit de l'expression des résidents est ensuite transcrit et illustré dans le journal par le partenaire précité à la fin du journal.

Pour faire connaître la vie en maison de repos à l'intérieur comme à l'extérieur de celle-ci, chaque résident reçoit un exemplaire du journal et peut en transmettre un à une personne de son choix, de préférence à une personne proche mais qui n'est pas en mesure par sa visite de consulter le journal sur place à la maison de repos : un proche éloigné par la distance, un(e) ancien voisin(e), un(e) cousin(e), un ami (e), une personne isolée dont on soit sûre que le journal lui apportera une certaine forme de bien-être et de convivialité.

Les locataires des maisonnettes du quartier de la maison de repos, des bénévoles, les futurs résidents qui le souhaitent, les membres du Bureau Permanent du CPAS le reçoivent également.

Ceci se réalise soit en support papier soit en format numérisé (format privilégié pour toute personne possédant une adresse mail).

La réalisation et l'envoi du journal sont coordonnés par une animatrice avec l'assistante sociale et l'employée administrative.

Des résidents peuvent se charger de distribuer le journal en interne et en externe (aux locataires des maisonnettes, aux bénévoles...), de lire le journal à une personne qui ne le peut en raison d'un handicap, faire des suggestions pour les différentes rubriques...

Le journal est aussi consultable sur le site web du CPAS.

Afin de soutenir et dynamiser les échanges entre les résidents, des intervenants extérieurs seront parfois invités à partager leurs expériences. L'ouverture peut aussi avoir lieu sous forme de sorties, supports d'information, tout en mettant la lumière sur les ressources locales. L'objectif final est la dynamisation et l'intégration de la maison de repos dans la communauté.

➤ *Les repas à thème.*

L'objectif est d'organiser grâce à une coopération entre les services (cuisine, animation, entretien, soignant...) des repas spéciaux (repas trappiste, repas italien...) une fois par mois, qui stimulent les cinq sens et les repères temporels des résidents et procurent un sentiment de voyage et d'évasion.

Le choix du thème est fixé à l'avance par le service cuisine et le service animation en concertation avec la direction sur base des souhaits des résidents. Ceux-ci s'y investissent en apportant leur concours pour personnaliser la fête en préparant décorations, un plat du menu, en choisissant une musique...

Plusieurs repas à thème ont ainsi lieu dans l'année, en dehors des repas de fête de fin ou de nouvelle année, du repas de l'opération Eté solidaire et d'un barbecue ou moules/ frites, et ce avec musique, décoration, accessoires et ambiance appropriée.

Veiller à l'organisation au mieux de cette fête, veiller à la participation des résidents à sa préparation, ce sont les leitmotifs de cette activité visant à promouvoir le partage de contacts et plaisirs dans la communauté.

Ces moments festifs sont attendus par les résidents et le personnel.

➤ *Une organisation pour le souhait de l'anniversaire du résidant*

Afin de renouveler chaque année la démarche d'accueil personnalisé et de vie collective qui s'intéresse à chacun de ses membres, les dates d'anniversaires sont communiquées dans le journal et par affichage à différents endroits de la maison de repos.

Il est très important que chaque membre de la maison de repos qu'il soit résidant ou membre du personnel puisse souhaiter l'anniversaire de chaque personne.

Une fête est organisée pour les anniversaires du mois sur chaque site en partenariat avec les associations de soutien de l'animation « Sourires pour cheveux blancs », « Les Amis de la Châtellenie » et les « Volontaires aux activités sociales de la Croix Rouge ».

➤ *L'organisation de réunion pluridisciplinaire*

Pour permettre à chaque résidant de pouvoir continuer à donner un sens à sa vie, parce que vivre plus vieux n'est acceptable qu'à la condition de mener une véritable vie, adaptée à ses capacités, nous avons pour mission :

- de procéder régulièrement à une évaluation médico-sociale,
- d'encourager les projets dans le chef des résidants, de ne jamais perdre de vue cette perspective "de projet", de concourir à la réalisation de ceux-ci en réfléchissant à l'intervention, aux ressources humaines et matérielles nécessaires,
- d'instaurer une relation de dialogue entre le personnel et le résidant, de susciter des échanges à partir desquels émergeront des désirs et se bâtiront des projets personnalisés de vie et de soins,
- de communiquer au résidant que dans l'organisation de la maison avec ses règles de vie et ses conventions, il reste encore assez de place pour une vie personnelle et de réfléchir régulièrement, en équipe, à une prise en charge tenant compte des impératifs matériels et de la nécessité d'un suivi personnalisé; de veiller au juste équilibre entre les intérêts du résidant et les impératifs de la vie en collectivité,

L'objectif de la réunion pluridisciplinaire est de confronter les observations de chaque service de la maison de repos et des prestataires de soins, de rassembler tous les éléments personnels du résidant quant aux besoins, attentes et problématiques pour effectuer une évaluation pluridisciplinaire globale, cerner et déterminer les objectifs opérationnels et « qualité » à mettre en œuvre dans le cadre d'un projet personnalisé du résidant.

➤ *L'engagement d'une auxiliaire de vie*

Dans nos maisons de repos, nous sommes régulièrement confrontés au problème de l'accompagnement dans les actes de la vie courante de certains résidants.

En effet, un résidant devant passer différentes visites médicales, aller chez l'ophtalmologue, le dentiste ou encore désirant aller voter... et n'ayant pas toujours un membre de la famille pour l'accompagner, se retrouve confronté à la difficulté de se débrouiller seul.

Il est arrivé qu'accord ait été donné à une auxiliaire de soins d'accompagner un résidant devant passer radiographie, visite chez deux spécialistes dans la matinée... et n'ayant pas d'accompagnateur. La majorité des résidants se trouvent paniqués devant toutes ces démarches et on peut bien le comprendre. Les personnes âgées, ou encore celles de santé très fragile, nécessitent plus qu'une consultation, plus qu'un soin, mais plutôt, un suivi régulier, voire une attention particulière. Cette tâche incombe essentiellement à l'auxiliaire de vie.

L'auxiliaire de vie a donc un rôle d'accompagnement et de soutien social dans la mesure où il contribue à l'accomplissement des tâches quotidiennes des personnes âgées, à leur soutien dans leurs actes élémentaires à savoir : l'aide aux repas, leurs loisirs, leurs courses, ainsi que les démarches administratives, pour ne citer que ceux-là !

L'auxiliaire de vie est le «conseiller et confident privilégié» des personnes fragiles et de leur entourage. Il assure, de ce fait, le lien existant entre les autres professionnels (infirmière en chef, assistante sociale, employée du home, direction) établissant une relation de confiance et surtout de dialogue avec le concerné et sa famille, tout en respectant ses choix, besoins ou ses volontés, d'autre part.

Cette fonction n'est pas définie dans les normes légales de personnel de maison de repos. Ainsi elle est assurée par une personne en contrat d'insertion professionnelle avec le CPAS.

➤ *Le visionnage de photos prises lors d'activités*

Des photos sont régulièrement prises lors d'activités par le personnel ou par des bloggeurs ou journalistes extérieurs.

Lors de son accueil, nous demandons au résidant son accord pour la prise de photos.

Nous avons à cœur d'organiser ponctuellement des séances de vidéos collectives sur grand écran pour accéder aux photos et aux blogs locaux. Les objectifs sont doubles. Le premier objectif est de prendre connaissance de l'image d'eux-mêmes et de la collectivité, le deuxième étant de stimuler l'envie d'utiliser l'outil informatique et de découvrir ses facettes.

➤ *Une organisation pour « un adieu digne pour tous »*

Pour témoigner notre attachement et exprimer un « dernier au revoir » au résidant défunt, un rituel est organisé jusqu'au jour des funérailles du résidant :

- un document d'annonce du décès (photo et poème) accompagné d'une fleur, installé dans le hall d'accueil de la maison de repos.

- une carte de condoléances de l'établissement est mise à disposition des résidants et du personnel et dans la mesure du possible, sauf week-end une délégation de la maison de repos, résidants et membres du personnel se rend aux funérailles.

De plus pour aider les proches du défunt, un document détaillant les dernières formalités leur est remis et l'employée administrative est à leur disposition pour réaliser celles-ci.

Pour les résidents qui le désirent, la paroisse organise une célébration en souvenir des défunts (aux alentours de la Toussaint) à laquelle les familles de nos défunts décédés dans l'année sont invitées.

Cette célébration a lieu sur les deux sites. La maison de repos est bien entendu ouverte à des propositions d'autres cultes.

➤ *Une organisation pour une bonne participation au conseil des résidents*

Un conseil des résidents a lieu tous les trois mois sur chaque site. Il est annoncé au calendrier d'activités. Chaque résidant reçoit une invitation. Il est animé par l'assistante sociale avec l'appui d'une animatrice pour faciliter l'expression de chaque résidant présent. Les représentants des résidents sont bienvenus. L'assistante sociale rédige le compte-rendu. Ce document est affiché et est remis à chaque résidant. La Direction et l'infirmier en chef participe au conseil des résidents et très régulièrement le Président et la Directrice générale du CPAS. Les sujets abordés restent ouverts. 8 conseils des résidents sont donc ainsi organisés chaque année et la participation est toujours nombreuse, des familles participent très régulièrement aux conseils.

➤ *Des enquêtes de satisfaction*

Un entretien individuel est proposé au résidant et/ou son représentant pour évaluer sa vie en maison de repos. Un résumé écrit des résultats de cette enquête est porté à connaissance des différents services de la maison. Le questionnaire est revu et simplifié. L'objectif final est de revoir le résident après son entrée ou suite à une problématique liée à la vie en communauté, assurer un suivi réel, qu'il soit sous forme d'enquête, de conversation ou d'écoute.

8.2.2.2. L'organisation d'animations et de loisirs

Notre établissement se veut être un lieu favorisant l'accès à une vie culturelle, sociale et artistique. Pour ce faire, nous essayons de déceler les centres d'intérêt, les passions, les sources d'investissement possibles et de rechercher les moyens de les développer.

Les activités d'animation sont diversifiées sur chaque site afin de rencontrer au maximum les souhaits du plus grand nombre de résidants ; elles sont individuelles ou collectives, occupationnelles, relationnelles, culturelles, physiques et intergénérationnelles.

Le programme d'activités est établi mensuellement et affiché à chaque étage.

Il est également envoyé aux bénévoles de la maison de repos et aux membres du bureau permanent du CPAS.

Outre les activités individuelles, de groupe et collectives proposées régulièrement aux résidants, sont mis en œuvre actuellement les projets suivants :

➤ Les ateliers de lecture

La lecture est une activité divertissante et enrichissante à tout âge qui offre bien des plaisirs. C'est aussi un excellent outil de stimulation de la mémoire, de l'éveil et de la réflexion. Elle crée aussi du lien social entre les personnes qui échangent autour de la lecture, à propos de leurs ressentis ou de leurs souvenirs.

Elle est donc source de joie, d'échanges et de partages possibles....

C'est une activité que la maison de repos entend bien favoriser : préserver, faciliter et stimuler sous différentes formes.

Parmi les résidants, il y a quelques lecteurs réguliers, du journal aux romans et autres livres, en passant par les revues....

Et beaucoup d'autres qui aimaient pratiquer cette activité mais qui sont empêchées par diverses causes (les difficultés sensorielles telles que la vue, les difficultés motrices, les difficultés de concentration et d'attention, etc....) et qui aimeraient souvent renouer avec cette activité d'une manière ou d'une autre. Notre maison a collaboré pendant de nombreuses années avec les bibliothécaires Croix Rouge mais ce service de prêt de livres ambulant n'existe plus.

Des livres sont à présents mis à disposition au sein de la maison de repos dans une bibliothèque et la maison de repos collabore depuis le 2^{ème} semestre 2013 avec le Centre de Lecture Publique de Comines-Warneton.

Dans la maison de repos de la Châtellenie à Warneton, un local sera prochainement affecté à la lecture (bibliothèque, fauteuils, tables). Les résidents seront invités à profiter de cet espace, où seront également placés des ordinateurs avec connexion internet.

➤ Les activités assistées par le chien qui ont lieu toutes les trois semaines pour 10 résidants par séance d'une heure

Par le biais de ces activités réalisées dans un premier temps par contrat avec l'association Activ'Dog, nous avons appris combien le bien-être de nos résidants, que ce soit sur le plan physique, psychologique et social pouvait être favorisé par la présence d'un animal de compagnie, principalement le chien.

En effet, la cohabitation avec un chien combat :

- la solitude et l'isolement, le sentiment d'inutilité et de tristesse de certains résidants en offrant une présence émotionnelle et une chaleur vivante,
- la léthargie et le manque d'exercices des personnes âgées en mettant de l'animation dans leur vie et en favorisant leur activité, en les maintenant en mouvement,
- la souffrance de certains résidants par un effet apaisant.

De plus, nous avons remarqué que le chien s'attache aux personnes quelles que soient leurs conditions physiques et intellectuelles et les acceptent telles qu'elles sont sans le moindre préjugé, ce qui est vraiment appréciable. Dans ce cas, la présence du chien a un effet magique sur le comportement souvent replié de la personne très dépendante.

Dans notre pratique, nous constatons que cette activité assistée par le chien permet de répondre à *l'ensemble des besoins de l'être humain* (pyramide de Maslow), ce qui est exceptionnel :

- effets physiques et physiologiques : abaissement de la pression artérielle, relaxation musculaire, diminution de la douleur, effet calmant, activation motrice générale...

- effets psychologiques : activation cognitive, stimulation du bien-être émotionnel, stimulation de l'image de soi, de la dignité et de l'assurance, sentiment d'utilité, stimulation du contrôle de soi, prise de conscience de ses compétences, confiance en soi, réduction de l'anxiété, apaisement et relaxation, réponse au besoin relationnel, effet antidépresseur,...

- effets sociaux : stimulation de contacts, favorise la communication, la sympathie, l'ouverture...

Depuis 2007, nous avons mis en place la thérapie assistée par le chien amené par un professionnel formé à cet effet. Le Bureau Permanent du CPAS a marqué son accord pour le développement de ce concept par l'ergothérapeute Marjorie RAMON au sein de l'ensemble des maisons de repos du CPAS. L'ergothérapeute RAMON Marjorie qui travaille au sein du Home P DEMADE, très motivée par ce projet a adopté en avril 2008 un chien dénommé « Ratatouille », a suivi la formation complémentaire donnée par Activ'Dog et réalise depuis la fin 2008, des activités de groupe au rythme d'une fois toutes les trois semaines sur chaque site de notre maison. Cela concerne donc 2 x 10 personnes en thérapie de groupe. Elle réalise aussi des visites individuelles.

Nous sommes aussi attentifs aux opportunités de contact avec les animaux apportés par des proches (c'est une information donnée lors de l'accueil) ou en sortie comme par exemple sortie à la Z' Ane attitude (zoothérapie avec des ânes) ou dans des fermes pédagogiques. Le passage de relais entre Ratatouille et les services de la SPA est à l'étude.

➤ ***L'atelier Papy Mamy surfeurs en maisons de repos visant à réduire la fracture numérique entre générations***

La majorité des résidents ne connaissent pas ou tout au moins très peu les TIC.

Depuis quelques années, nous trouvons essentiel de les informer et de les sensibiliser sur ce qu'est l'informatique, outil qui occupe aujourd'hui une place incontournable dans notre société.

Pour la plupart des résidents, ils ne savent pas comment allumer ou éteindre l'ordinateur, enregistrer un document ou une image, consulter Internet, craignent de faire une fausse manœuvre... Dès lors, la sensibilisation doit être doublée de la possibilité de formation adaptée à leurs capacités d'apprentissage et à leur rythme.

Pour cette formation, nous collaborons avec l'Espace Public Numérique labellisé du Centre de lecture publique de Comines. Une de leurs animatrices anime un atelier par mois.

Sur le plan individuel, c'est un grand enrichissement pour les résidents, en découverte de soi et du monde. Ils en sortent tous valorisés, renforcés dans leur estime de soi. Ils sont heureux de s'adapter aux évolutions technologiques. C'est aussi un bon support d'aide à l'exercice de leurs facultés motrices et cognitives.

Sur le plan collectif, ces formations engendrent de nouvelles interactions entre les résidents, de bons moments de communication : cela développe les relations interpersonnelles. Ces séances et ce qui en découle sont des outils d'intégration sociale.

Ces séances ont eu un effet multiplicateur pour les nouveaux arrivants, les personnes qui sont méfiantes ou pensent que ce n'est plus de leur âge : ils comprennent davantage l'intérêt et les avantages de ces technologies par le biais de leurs pairs en les voyant faire, en les entendant en parler. Nous sommes aussi ouverts à toutes les opportunités ponctuelles de sensibilisation en matière de TIC. Par exemple, en novembre 2012, une rencontre a été organisée entre des résidents de la MRPS site LE SACRE CŒUR et des enfants autour des ordinateurs dans la cadre de la semaine de la démocratie locale.

L'usage privé d'internet en chambre pour chaque résident ou proches est aussi rendu possible via la mise en place du réseau WIFI dans nos maisons de repos.

➤ ***Le projet Jardin'âge, le contact avec la nature environnante***

Le projet intergénérationnel « jardin'âge » mené en partenariat avec le service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS « LA FERME » vise à

- l'embellissement par les résidants de leurs cadres de vie intérieurs et extérieurs ;
- par l'organisation d'ateliers d'activités adaptées de jardinage et la création collective d'un mini jardinet dans le parc de la maison de repos (site Sacré Cœur) ;
- par l'élaboration de compositions florales ou autres décorations en lien avec le jardinage pour les lieux de vie individuels et collectifs ;
- une valorisation des participants, un accroissement de leur sentiment d'utilité et de confiance en leurs capacités, la transmission ou l'acquisition de nombreux savoirs ;
- la découverte des bienfaits du lien intergénérationnel.

Les activités de jardinage (fleurs, légumes, condiments) sont prévues sur le site du Sacré Cœur de mars à septembre où un potager accessible aux personnes à mobilité réduite a été aménagé. Les plantes sont utilisées pour l'élaboration et la dégustation de plats culinaires ou pour des activités de stimulation sensorielle (toucher, sentir...).

Les activités florales sont organisées une fois par trimestre sur les deux sites.

En dehors de ces activités intergénérationnelles, par beau temps, des activités sont programmées dans le parc de la maison de repos, des promenades sont régulièrement faites dans le jardin et le quartier environnant la maison de repos. La maison de repos dispose de mobilier adéquat pour organiser des activités au jardin.

Des visites de ferme pédagogique, parc public ou jardin collectif sont également ponctuellement prévues pour les résidants lors de sorties collectives.

Des bancs ont été rénovés et installés en façade, ce qui permet aux résidants de s'installer et d'ainsi nouer des contacts entre eux mais aussi avec « les passants ».

Dans ce même cadre, une tonnelle a été installée près du local d'animation, tonnelle offerte par les bénévoles de la maison de repos « Le Sacré Cœur », qui permet d'organiser des animations et après-midi récréatives, quelle que soit la météo.

A la Châtellenie, les terrasses ont été agrandies, cela a pour effet de pouvoir organiser des activités à l'extérieur, à l'abri du vent et du soleil. Ces « ouvertures » vers l'extérieur, vers la nature sont vraiment appréciées par les résidants et visiteurs.

➤ ***Les projets intergénérationnels avec les écoles primaires/secondaires et avec le service d'insertion socioprofessionnel du CPAS***

Grâce au partenariat avec les Volontaires aux activités sociales de la Croix Rouge, les deux sites organisent des activités intergénérationnelles pendant l'année scolaire en étroite collaboration avec les écoles primaires et secondaires locales pendant l'année scolaire. Nous collaborons avec 5 écoles. Certains projets se construisent sur un thème, fil conducteur des rencontres, se finalisent par le montage d'une fête, d'une exposition, par l'organisation d'une excursion collective, la création d'un livre... Ces rencontres sont devenues des activités régulières au sein des deux sites.

Voir les programmes complets définis chaque année en début d'année scolaire. Ces activités sont soutenues par les associations Sacré Quartier et les Amis de la Châtellenie.

➤ ***L'opération « ETE SOLIDAIRE »***

Chaque année, nous déposons la candidature de notre maison de repos à cette initiative de la Région Wallonne en collaboration avec la commune et le Home P DEMADE. Le projet consiste à permettre à des adolescents (filles et garçons d'au moins quinze ans accomplis jusque 21 ans, 2 sur chaque site) et aux résidants de partager ensemble pendant dix jours ouvrables en juillet des activités fondées sur la rencontre conviviale et de passer ensemble des moments de détente, de découverte et d'échanges sur un thème prédéfini (exemple ; les sports, les loisirs...)

Cette opération a aussi pour objectif de procurer pendant la période estivale un air de fête et de vacances.

Les jeunes ont pendant cette opération l'occasion de vivre des actes de solidarité tels que l'assistance à la mobilité des personnes âgées, l'accompagnement dans l'accomplissement de certaines activités par des personnes ayant des difficultés visuelles, l'échange de services divers, le don d'affection à des personnes en perte d'autonomie mentale...

En juillet 2015, les résidents et les jeunes ont réalisés un livret souvenir sur le thème des métiers d'autrefois et d'aujourd'hui.

Les animations organisées pendant l'opération font l'objet d'articles dans le journal de la maison de repos, dans « Vivre à Comines-Warneton » ou dans les blogs locaux et de reportages audiovisuels par une chaîne de télévision locale.

Ces animations intergénérationnelles complètent celles faites pendant l'année scolaire avec les écoles.

➤ *L'organisation d'animations dans le cadre des ducasses locales*

En collaboration avec les Associations de soutien à l'animation et les Volontaires aux Activités Sociales de la Croix Rouge et des partenaires locaux :

* l'exposition cafétéria « De la Craie à l'Ardoise » le premier week-end de juillet 2015 sur le site de la Châtellenie, retraçant les diverses activités intergénérationnelles menées dans la maison sur le thème des jeux et de l'école d'autrefois avec les élèves des écoles avoisinantes.

* l'exposition -cafétéria - concours culturel « L'eau, ça coule de source » sur le thème « de la betterave au sucre » le premier week-end de septembre 2014 sur le site du Sacré Cœur qui est l'aboutissement des activités intergénérationnelles menées avec deux classes des écoles des 2 réseaux scolaires de Ploegsteert.

Nous avons à cœur de continuer ces manifestations qui rassemblent les résidents, le personnel, les familles, les élus communaux et du CPAS, les bénévoles, les habitants de l'entité.

A noter qu'une ou deux après-midi sont consacrées à la visite de résidents d'autres maisons de repos.

➤ *La participation à l'opération Carrefour des générations*

Chaque année, la ville organise un samedi d'avril une fête réunissant toutes les générations et nous avons à cœur d'y faire participer les résidents.

➤ *Des activités esthétiques et de bien-être, des bains sensoriels*

Ces activités esthétiques menées par des membres du personnel ou par une bénévole poursuivent de nombreux objectifs :

- renforcer l'intérêt du résident pour son propre corps (continuation de la toilette), le valoriser dans sa représentation physique et sociale, lui re(donner) confiance dans son schéma corporel, dans son image,
- créer pour le résident un moment agréable de bien-être corporel, de plaisir et de réconfort,
- stimuler les sens du résident par les parfums et couleurs des produits esthétiques, faire re(surgir) des réactions et émotions,
- entretenir ou réveiller la coquetterie du résident,
- apporter au résident une relation tactile différente de la communication verbale et stimuler la communication du résident.

La baignoire SPA (bain à bulles) permet l'utilisation d'huiles essentielles comme en thalassothérapie. Ces bains de détente sont régulièrement organisés par l'ergothérapeute et ou l'éducatrice selon le site.

➤ *Des petits déjeuners « buffet »*

L'objectif de ces petits déjeuners est de stimuler l'appétit de certains résidents, de leur donner des repères dans le temps, d'assurer un maximum d'autonomie dans la prise de ce repas, et de créer une convivialité.

➤ *L'organisation des fêtes familiales de St Nicolas et de Nouvelle année*

La fête de st Nicolas réunit les résidants et leur famille dont leurs descendants de moins de 12 ans sur chaque site. Le personnel est également invité à participer avec ses enfants ou petits-enfants. Spectacle, distribution de colis et goûter, photo souvenir sont aussi au programme. A La Châtellenie, la fête a lieu le samedi après-midi à l'occasion de la traditionnelle fête des Mountches avec la visite du comité local des Mountches.

La deuxième fête se réalise en janvier un samedi dès 11h00 dans le cadre de la présentation des vœux aux résidants et leur famille autour d'apéritif et d'un repas.

Ces fêtes permettent aux résidants d'inviter à table dans une ambiance de fête leurs proches, la rencontre du personnel et de ses proches se fait alors dans un autre cadre que celui des soins ou autres services.

➤ *L'organisation de sorties extérieures*

Des sorties collectives variées sont proposées à nos résidants. Celles-ci visent le bien-être et l'épanouissement du résidant et poursuivent de nombreux buts. On peut citer : entretenir les sens, maintenir une activité physique et cognitive, garder le contact avec le monde extérieur et maintenir l'éveil et l'intérêt pour le monde extérieur, participer à la vie sociale et culturelle de l'entité, profiter du grand air, éviter l'isolement et retrouver le plaisir de la sortie, lutter contre le sentiment de ghetto, donner un aspect extraordinaire à l'ordinaire, soutenir l'envie de vivre, donner l'occasion de manger au restaurant, stimuler les relations amicales entre résidants et l'entraide...

Les sorties de groupe impliquant des personnes âgées quel que soit leur profil, mais bien souvent en perte d'autonomie (mobilité réduite, désorientation...) comportent des risques et constituent un défi particulier pour tous les intervenants en matière d'élaboration de cette activité. Elles doivent être adaptées à l'état de santé des résidants et à leurs envies. Elles doivent répondre :

- à *des critères de qualité* : conditions d'accessibilité, de confort et d'équipement, conformité aux possibilités physiques et matérielles des résidants ...entendons par là des notions de durée, de coût d'encadrement et autres, critères d'efficience de l'institution entendons qualité, efficacité au moindre coût pour la maison de repos et les résidants

- à *des critères de sécurité* ce qui implique la prise de connaissance d'informations réglementaires de base, la définition de directives et consignes à se conformer, la prévention des risques inhérents à cette activité à l'extérieur du home, la collecte des réponses aux problèmes les plus fréquents... Elles nécessitent donc impérativement une préparation, l'encadrement adapté et une évaluation.

D'autre part, le statut « maisons de repos et de soins » impose pour le site du Sacré Cœur des mesures précises en matière d'encadrement infirmier notamment la continuité des soins infirmiers. Ceci signifie, dans le cadre des sorties collectives organisées à l'initiative de l'institution qu'il convient qu'une infirmière soit présente auprès des résidants présentant un profil «MRS». Les sorties pour les personnes ayant ce profil s'organisent donc en fonction des possibilités d'accompagnement infirmier. Il convient également qu'au moins un membre du personnel parmi les personnes qui encadrent la sortie des résidants présentant un profil maison de repos soit assimilé au statut aide-soignant (secouriste). L'aide des bénévoles est aussi souvent sollicitée dans le cadre de ces sorties.

Les sorties dans l'entité et entre homes sont privilégiées : elles favorisent l'intégration sociale et culturelle locale de nos résidants et permettent également de par la proximité, de satisfaire un plus grand nombre de résidants, d'autant que les sorties nécessitent des moyens considérables en véhicule adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Les résidants apprécient aussi de se rendre dans les marchés locaux (ou dans les communes voisines) ou ceux organisés au sein des maisons de repos de l'entité. Les résidants apprécient les sorties à

Wervik, Ypres et dans les Monts de Flandres et celles permettant la découverte de l'évolution de nos villages et campagnes

Le sorties ont lieu la semaine et à titre très exceptionnel le week-end (ex : Last Post, carrefour des générations, ducasse du Château Nonnet, repas organisés par les associations Sourire pour Cheveux blancs et les Amis de la Châtellenie).

Néanmoins des sorties extraordinaires ont lieu un peu plus loin notamment les voyages à la mer à la bonne saison. Ces sorties s'organisent grâce au concours des associations de soutien à l'animation de nos maisons de repos. Certains voyages exceptionnels s'organisent aussi dans le cadre des rencontres intergénérationnelles (Voyage au Musée de la gaufre à Houplines, ferme Z'Ane attitude à Comines France, visite de l'usine Patatoes) ou à l'invitation d'association (voyage en péniche de Comines à Quesnoy sur Deûle offert par l'association Sourire pour Cheveux blancs et Les Amis de la Châtellenie)

➤ ***Des ateliers de gymnastique, des ateliers parcours d'équilibre/parcours Vita, de promenade***

Permettre aux résidants de continuer à se mobiliser physiquement, faire des exercices pour prévenir les chutes est important pour leur santé. La maison de repos a acquis du matériel de gymnastique et de psychomotricité adapté. Gymnastique douce, parcours d'obstacles, exercices de lancer de poids avec mesures, exercices de lancer ou shooter un ballon dans un mini goal ou panier, exercices de poids et haltère à soulever, jeux de scratchball, jeux de boule rampe ou de pétanque, jeux d'adresse sont donc proposés.

Le site Sacré Cœur dispose de deux vélos adaptés aux personnes à mobilité réduite. Le site La Châtellenie dispose quant à lui d'un vélo adapté aux personnes à mobilité réduite.

Le parc du Clos du Cheval blanc situé à l'arrière du site du Sacré Cœur dispose aussi d'un parcours extérieur de rééducation à la marche, d'une piste de pétanque dont les résidants peuvent profiter par beau temps.

Un espace de promenade est proposé aux résidants du site la Châtellenie autour des maisonnettes à l'arrière de la maison et autour de l'Eglise à l'avant de la maison.

Enfin la maison de repos veille à encourager les promenades autour du bâtiment en facilitant et sécurisant celles-ci (repérage des marches par peinture jaune, rampes d'accès, plans inclinés, bancs à disposition le long du bâtiment, dallage permettant l'accès au potager sur le site du Sacré Cœur).

➤ ***Des activités adaptées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées***

Au sein de notre maison de repos, les personnes atteintes de l'une ou l'autre maladie de la mémoire sont nombreuses. De ce fait, nous devons veiller à ce que des activités de la maison leur soient accessibles ou à organiser des activités adaptées.

De fin 2010 à fin 2012, notre maison a eu la chance de mener au sein du CPAS le projet « Personnes touchées par la maladie d'Alzheimer (ou d'une maladie apparentée) : clés pour les comprendre et les aider à Comines-Warneton. » faisant suite à l'appel à projets « Pour un commune Alzheimer admis » Il s'agissait en collaboration avec le Home P DEMADE, la ville de Comines-Warneton et les acteurs culturels locaux (le Centre culturel, la radio Libellule FM, le Centre de lecture publique) :

- d'organiser des activités accessibles aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées et à leur entourage,
- de sensibiliser la population pour mieux les comprendre et les accompagner aujourd'hui et demain au sein de la commune de Comines-Warneton.

Nous avons réalisé avec les partenaires différentes activités pour le bonheur des personnes atteintes : Guinguette, séances intergénérationnelles de lectures en kamishibai, spectacles, séance de jeux relationnels, théâtre d'improvisation présenté par des jeunes, séances intergénérationnelles de

radiophonies, séances de musicothérapies.... Ces animations ont toutes été précédées de séances de sensibilisation des acteurs : partenaires culturels, professeurs des écoles, jeunes des écoles ou de la troupe de théâtre. Nous avons donné l'occasion à d'autres acteurs locaux de venir les observer (Handicontact, maison de repos privées, commission communale des aînés). Elles ont fait l'objet de reportages dans la presse et sur les blogs locaux ou sur le site internet du CPAS, d'émissions radios. Parallèlement nous avons mené des actions d'information et de sensibilisation : émissions en direct de Radio Libellule, exposition, café rencontre d'auteurs de livres témoignant sur les maladies de la mémoire, campagne d'affiche, théâtre d'improvisation, articles mensuels dans le journal « Vivre à Comines », cinéforum.

Les objectifs étaient:

- ▶ procurer du bien être à ces personnes.
- ▶ leur donner la possibilité de sortir de leur lieu de vie (domicile/lieu d'hébergement) dans des lieux accessibles et bienveillants.
- ▶ leur donner les moyens d'étoffer leur vie sociale, d'être en contact avec la communauté locale et favoriser leur intégration à la vie publique de notre commune.
- ▶ conjuguer nos compétences et expériences respectives pour développer dans notre commune des activités bénéfiques à ces personnes.
- ▶ apporter sa contribution à une meilleure compréhension des maladies de la mémoire.
- ▶ améliorer l'image des personnes atteintes.
- ▶ attirer l'attention du public sur le vécu des personnes atteintes qui restent des êtres vivants à part entière et pour lesquels il faut garder une vision positive.
- ▶ donner des idées d'activités qui ont valeur d'exemples. Celles-ci encourageront à continuer par la suite ou à mettre en place d'autres initiatives individuelles ou collectives à l'échelle locale.

A la suite de ce projet, nous avons poursuivi en 2013 certaines activités : séances de théâtre kamishibai, séances de musicothérapie avec les jeunes musicales, jeux relationnels, participation à un spectacle adapté au Centre culturel.

Entretemps, la ville de Comines-Warneton a signé la charte « Ville amie démente » proposée par la Ligue Alzheimer ce qui implique de continuer la sensibilisation du grand public et l'organisation d'un Café Alzheimer. Un nouvel appel à projet a été déposé par la Ville et a été retenu en juillet 2013. Plusieurs activités accessibles aux personnes atteintes et à leur(s) proche(s) ont été organisées (spectacle, thérapie animale avec une ferme, séances de massage..) et notre maison de repos y a participé activement tout en continuant de proposer en son sein des activités spécifiques.

Des activités dans ce cadre seront programmées et organisées en 2016.

La référente démente de la maison de repos y collaborera et va coordonner les activités.

➤ ***La collaboration avec les associations : Sourire pour cheveux blancs, Sacré Quartier, Les Amis de la Châtellenie et les Volontaires aux activités sociales de la Croix rouge.***

Notre maison de repos encourage le bénévolat en son sein dans un esprit d'ouverture à l'extérieur. Les bénévoles apportent aux résidents une disponibilité d'écoute, une présence dynamique, un supplément de chaleur humaine qui leur insufflent l'énergie et la confiance en soi tant nécessaires pour nourrir des projets de vie personnels. Ils enrichissent la vie sociale des résidents. En janvier 2014, nous comptons une cinquantaine de bénévoles.

L'association "Sourire pour Cheveux blancs" rassemble familles ou amis de résidents, membres pensionnés du personnel de la maison, élus du CPAS et habitants de Ploegsteert / Le Bizet. L'association apporte sa contribution à un hébergement agréable et soutient l'animation de la maison site Le Sacré Cœur en procurant des moyens matériels et humains complémentaires. Elle organise aussi des moments de détente et de rencontre pour l'ensemble des aînés de la commune (thé dansant semestriel, repas familial annuel, voyage annuel, jumelage avec les aînés d'Armentières).

Elle organise en collaboration avec les Volontaires aux activités sociales de la Croix Rouge la fête des anniversaires des résidants et y apporte gâteaux et cadeaux. Chaque année, elle convie au mois d'août les résidants à un barbecue.

L'association contribue également à la décoration de la maison et apporte son soutien aux besoins matériels (par exemple achat de 2 bancs en bois en 2015).

Le partenariat « *SACRE QUARTIER* » est une structure de collaboration entre des pouvoirs publics, des pouvoirs privés et des habitants réunis ou non en association, créé en réponse à un appel à projets « Quartier de vie » de la Fondation Roi Baudouin.

Cette collaboration vise à contribuer à l'amélioration de la qualité de vie dans le quartier environnant la maison de repos site Le Sacré Cœur et à créer une dynamique de quartier par :

- Le choix, le montage, la réalisation par la mise en commun des moyens, l'entretien d'aménagements concrets, durables et accessibles à la collectivité : véranda « espace-rencontre » attenante à la maison de repos qui est un lieu d'animations, de réunions d'associations, de rencontres familiales (pour les résidants de la maison de repos), équipée de mobilier fonctionnel et d'un store de protection pour le soleil, parcours d'exercices de marche, une piste de pétanque et une aire de jeux et de sports de rue au sein du Clos du Cheval blanc, plantation d'arbres et de haies au sein du clos, dallage pour accéder aux bancs et potager du jardin de la maison ou dans le clos, achat d'une tonnelle extérieure.
- Le soutien humain et financier aux activités intergénérationnelles de la maison de repos.
- L'organisation d'animations au sein de la maison et dans le clos lors de la ducasse locale le 1^{er} week-end de septembre.

L'association « *Les amis de la Châtellenie* » rassemble familles ou amis de résidants, membres pensionnés du personnel de la maison, élus communaux et habitants du quartier.

Elle souhaite soutenir l'action de la maison site La Châtellenie dans son effort de qualité de vie sociale pour les aînés, la promouvoir et la dynamiser. L'association a pour objectifs l'animation des personnes hébergées et le soutien de cette animation en procurant des moyens humains et matériels pour les activités. Tous les mois, elle organise en collaboration avec les Volontaires aux Activités Sociales de la Croix Rouge, deux après-midi récréatives: la fête des anniversaires des résidants et l'après-midi Cafétéria avec dégustation de gaufres de Bruxelles faites maison. Tous les ans, l'association embellit les fêtes de fin d'année en offrant des cadeaux aux résidants (à l'occasion de la fête des Moutches) et organise un voyage. L'association est également partenaire de l'organisation de l'exposition annuelle dans le cadre la ducasse locale le premier week-end de juillet.

L'association soutient aussi tout au long de l'année, dans la mesure de ses moyens, diverses animations et l'activité intergénérationnelle.

Les Volontaires aux Activités Sociales de la Croix Rouge favorisent en complémentarité avec le personnel, par la rencontre, un séjour de qualité des résidants. Les bénévoles qui reçoivent une formation de la Croix rouge ont un rôle de stimulation, de réconfort (informer, rassurer, faire patienter, accompagner), d'écoute chaleureuse et respectueuse sans jugement (neutralité, confidentialité et indépendance) des résidants. Ils apportent un plus dans leur vie relationnelle, sociale et culturelle. Leur objectif consiste à limiter l'isolement, la lassitude, renforcer le moral, susciter l'imagination, l'évasion... L'aspect relationnel de leur action est très important car il contribue au projet de vie du résidant.

Pour ce faire, ils mènent 3 types d'actions sociales : l'accompagnement, l'animation, les services contacts comme la boutique ambulante et les visites individuelles en chambre. Les volontaires soutiennent les activités organisées par la maison de repos (spectacles, sorties, activités culinaires, chorale...) ou en organisent eux-mêmes en collaboration avec le service animation (Lotto bingo, activité ludique, anniversaires, inter-génération...)

La maison de repos organise en début d'année une réception en l'honneur des bénévoles dans le cadre de la présentation des vœux de nouvel an. Tout comme en 2015, il est déjà prévu de les convier à un repas rassemblant l'ensemble des bénévoles des deux sites.

8.2.2.3. Les activités de réactivation - KEL

Le personnel de réactivation, ainsi que kinésithérapeute, logopède ou ergothérapeute organise des activités, individuellement ou en groupe, permettant aux résidents au profil de soins de récupérer ou de conserver leur autonomie dans leurs occupations ou de prévenir le plus longtemps possible la détérioration de leurs facultés.

Voici leurs missions spécifiques au sein de notre maison :

- l'accueil du résident profil « maison de repos et de soins »(MRS) et la réalisation rapide d'un bilan global de ses intérêts, motivations, priorités et de ses potentialités intellectuelles ou physiques,
- selon leur spécificité professionnelle la mise place d'actions, visant à maintenir ou améliorer les potentialités du résident MRS dans les activités (exemples : activité de la vie journalière plus particulièrement l'aide à l'autonomie à la toilette et/ou repas, l'entretien des mouvements des membres supérieurs par du matériel ludique, l'entretien de l'équilibre et de la marche, les adaptations à la sortie individuelle ou collective à la participation aux activités culturelles ou de loisirs, la prévention ou l'adaptation aux troubles de la communication : de la parole, de la voix et du langage oral, de la déglutition...), le suivi et l'évaluation de ces actions,
- l'organisation d'activités individuelles et de groupe pour maintenir en éveil les capacités cognitives et fonctionnelles du résident MRS telles que les ateliers mémoire, la gymnastique, l'activité culinaire appropriée aux personnes dépendantes, ...,
- la participation active à des réunions pluridisciplinaires visant à l'amélioration de la qualité de vie du résident. Par ses compétences, ce personnel éveille les autres disciplines à prendre en compte les difficultés du résident MRS et à s'y adapter (apport d'aides techniques, adaptation de l'activité...) pour préserver au maximum sa participation aux activités de la vie et son intégration sociale.
- la mise en place de techniques appropriées pour l'éveil et la stimulation de tous les sens de la vie : Snoezelen, art-thérapie, activité assistée par l'animal, jeux relationnels, bain relationnel, musicothérapie...
- l'aide aux soignants en cas de résident anxieux, en fin de vie...

8.2.2.4. L'accompagnement des résidents atteints de démence

A l'heure actuelle, il n'existe pas d'unité fermée pour ces personnes au sein de notre maison.

Toutefois, notre maison est équipée de portes à codes, ce qui permet une libre circulation de ces personnes dans l'établissement.

Nous attachons de l'importance au maintien des repères (exemples : mise à jour du calendrier, pictogramme indiquant l'identité et la photo du résident, pictogramme pour les locaux, décorations en fonction des saisons, ...) et à leur sécurité. Malgré toutes les précautions prises, nous ne sommes pas à l'abri qu'une personne désorientée se retrouve à l'extérieur de la maison et une procédure a été mise en place ce en collaboration avec la police locale, en cas de disparition (fiche, numéros de téléphone de contact, procédure...).

Ces personnes sont intégrées dans les activités d'animation ou de réactivation proposées par la maison. Certaines activités leur sont spécifiquement destinées. Nous participons activement au projet « Commune Alzheimer admis ».

Depuis le 1^{er} octobre 2013, une logopède est désignée comme référente à mi-temps pour toute problématique liée à la démence au sein de notre maison.

Son rôle est défini par l'INAMI :

- être la personne de conseil et d'avis pour les questions concernant l'encadrement et les soins pour les personnes atteintes de démence et leur entourage,

- contribuer au développement et à la mise en œuvre d'une politique de santé (procédures, concertations multidisciplinaires,...) en matière d'encadrement et de soins des personnes atteintes de démence,
- encourager le personnel et l'entourage des personnes atteintes de démence à la réflexion sur la problématique de la démence et les stimuler à une approche et des attitudes favorisant le bien-être de ces personnes,
- sensibiliser le personnel à l'identification des signes de démence naissante et travailler en coordination avec les infirmières-chefs, le médecin coordinateur, les médecins traitants,
- proposer à la Direction des moyens pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de démence,
- proposer à la Direction des formations en interne ou externe permettant d'améliorer le bien-être des personnes atteintes de démence et améliorer le bien-être du personnel,
- création de réseaux avec d'autres personnes de référence.

Nous sensibilisons également les résidents non atteints et leurs proches au contact de ces personnes.

8.2.2.5. L'organisation des soins

Le personnel infirmier et soignant assurent la continuité des soins en tenant compte des priorités des résidents. De plus, l'équipe essaie au maximum de préserver l'autonomie du résident en ayant à l'esprit le respect de son vécu et de ses attentes.

Pour chaque résident, un plan de soins est élaboré en fonction de son degré de dépendance et d'autonomie. Une répartition journalière est également remise au personnel soignant.

La maison de repos dispose d'un infirmier en chef pour les deux sites.

De même le personnel de soins exerce des prestations sur les deux sites.

Parmi le personnel soignant et infirmier, des référents ont été désignés pour un meilleur suivi du travail à effectuer (référent soins palliatifs, matériel d'incontinence, matériel de soins, lits médicalisés, soins de plaie, petit matériel de soins...)

8.2.2.6. L'organisation des services d'hôtellerie

➤ *Bonne nutrition et plaisir de manger.*

L'accès à une alimentation saine et équilibrée est un besoin fondamental pour ne pas dire vital en particulier chez la personne âgée fragile.

Lors de chaque nouvelle admission, les habitudes alimentaires liées au passé individuel du résident sont consignées dans l'anamnèse médico-sociale et la référente de la cuisine rencontre le nouveau résident afin d'établir avec lui la fiche nutritionnelle.

Toutes les semaines, la référente rencontre le résident afin de voir si des modifications doivent être apportées à la fiche nutritionnelle et de connaître ses choix pour le souper. Ces fiches sont aussi mises à jour régulièrement par la référente, la responsable de la cuisine en concertation avec l'infirmier en chef.

Le personnel de cuisine participe aux réunions pluridisciplinaires, ce qui lui permet d'avoir connaissance du suivi médico-social des résidents et d'analyser si des changements doivent être opérés au niveau de l'alimentation.

La logopède intervient dans la prise en charge des résidents souffrant de troubles de la déglutition afin d'améliorer leur état nutritionnel.

Chaque semaine, les cuisiniers élaborent des crèmes à base de protéines, des puddings,

Afin de faciliter la mastication des personnes édentées et/ou stimuler l'appétit des résidents désorientés, chaque aliment est mixé séparément. Cette nouvelle présentation permet d'obtenir un jeu de couleurs qui stimule l'envie de manger plutôt que les ratatouilles dans lesquelles les aliments sont mélangés.

Les régimes diététiques sont observés. Les commandes sont faites auprès de fournisseurs spécialisés en produits diététiques, ce qui permet de proposer le même menu à tous les résidants, qu'ils soient sous régime diététique ou non.

La responsable de cuisine a rencontré une diététicienne afin d'élaborer une semaine alimentaire équilibrée. Elle a également été formée au sujet des allergènes.

Lors du passage de la référente ou à l'occasion d'un conseil des résidants, les résidants sont sollicités pour donner leur avis sur les menus.

Outre le suivi diététique individualisé de chaque résidant, est instauré un contrôle régulier du poids par la pesée mensuelle. Nous souhaitons mettre en place à l'avenir d'autres instruments d'évaluation pour les personnes à risque (MNNA).

D'autres procédures ont été mises en place, citons :

- La mise en place de repas hyper protéinés préparés « maison »
- Organisation de repas en dehors du temps, les repas sont pris en petit groupe, accompagnés par la référente démente assistée de l'ergothérapeute. Les résidants concernés par ce projet peuvent manger à leur rythme, à leur manière, ce sans regard réprobateur. Ce projet a débuté en octobre 2015.

➤ *La lessive du linge personnel des résidants.*

Nous assurons l'entretien du linge personnel des résidants via une collaboration avec un lavoir industriel. Des réunions de concertation avec ce lavoir ont lieu chaque trimestre. Un document d'information relatif au trousseau et aux modalités de marquage du linge est porté à la connaissance des résidants et /ou représentants. La brochure d'accueil incluse dans la convention d'hébergement comprend également des consignes pratiques relatives à la gestion du linge personnel des résidants.

➤ *L'entretien du bâtiment.*

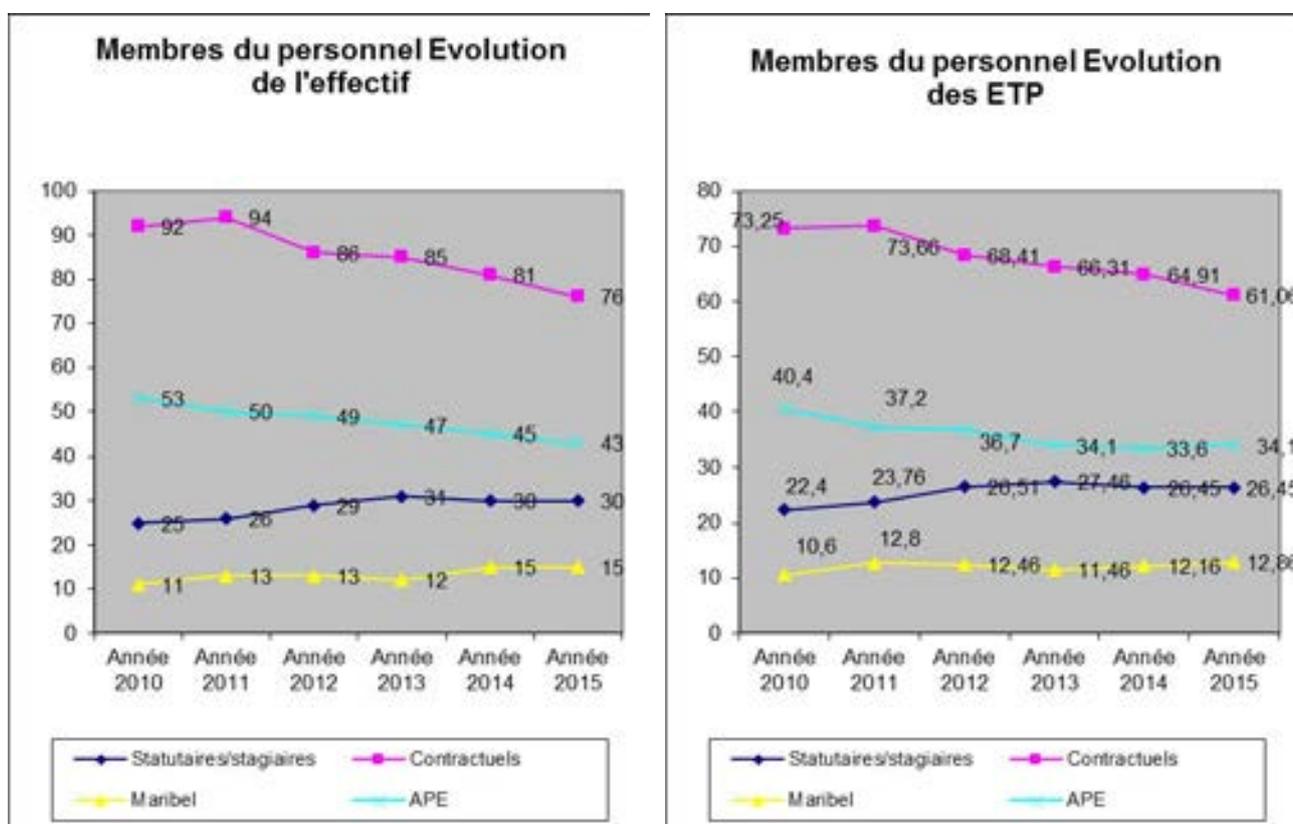
La méthode d'entretien est la même pour toutes les maisons de repos du CPAS de Comines. Grâce au marché public, nous bénéficions de formations régulières par la firme nous fournissant les produits. Actuellement, la méthode utilisée est l'imprégnation. Divers avantages :

- garantit le temps de contact en assurant une formation
- garantit le dosage et limite les risques de manipulation
- permet une économie des produits
- limite les risques de trempage accidentel

V. LES RESSOURCES HUMAINES

1. L'évolution du nombre de membres du personnel

Au 30/09/2015, le personnel du CPAS s'élève à 164 personnes correspondant à 134,47 équivalents temps plein (en 2014, à cette même période, ils étaient 171 personnes = 137,12 ETP). Le graphique qui suit présente le personnel en fonction de la diversité des statuts. Le budget 2016 est établi en fonction d'effectifs constants.

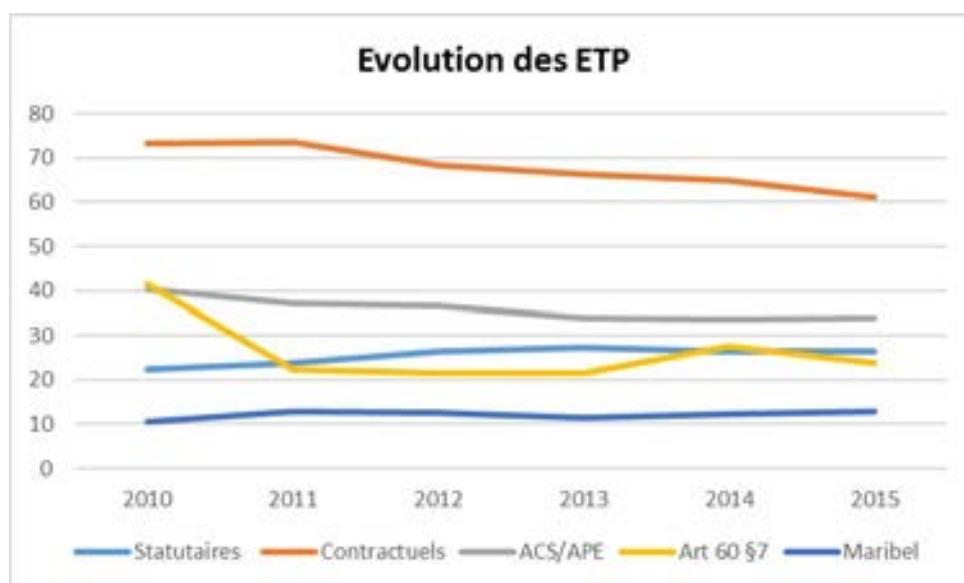


Notons qu'il faut ajouter à cet effectif 24 personnes occupées par le CPAS en qualité d'articles 60§7, soit 23,8 équivalents temps plein (en 2014 : 28 personnes = 27,66 ETP).

Nombre de membres du personnel			
Statut	2014	2015	Evolution
Statutaires + stagiaires*	30	30	0 %
Contractuels	81	76	- 6,17 %
Total des emplois ordinaires	111	106	- 4,51 %
Maribel	15	15	0 %
ACS/APE	45	43	- 4,44 %
Total des aides à l'emploi	60	58	- 3,33 %
Total hors Art.60 §7	171	164	- 4,09 %
Art.60§7	28	24	-14,29 %
Total général	199	188	- 5,53 %

*Les personnes occupées dans le cadre du Maribel social peuvent être soit agent contractuel soit agent définitif.

Nombre d'équivalents temps plein			
Statut	2014	2015	Evolution
Statutaires + stagiaires	26,45	26,45	0 %
Contractuels	64,91	61,06	- 5,93 %
Total des emplois ordinaires	91,36	87,51	- 4,21 %
Maribel	12,16	12,86	+ 5,76 %
ACS/APE	33,60	34,10	+ 1,49 %
Total des aides à l'emploi	45,76	46,96	+ 2,62 %
Total hors Art.60 §7	137,12	134,47	- 1,93 %
Art.60§7	27,66	23,80	- 13,96 %
Total général	164,78	158,27	- 3,95 %



Durant la période du 1^{er} octobre 2014 au 30 septembre 2015, on a enregistré 37,90 engagements équivalents temps plein (40,46 pour la période précédente) et 44,21 fins de contrat (36,53 pour la période précédente). (40 dossiers d'entrée et 49 dossiers de sortie)

PLAN D'EMBAUCHE

Maisons de repos :

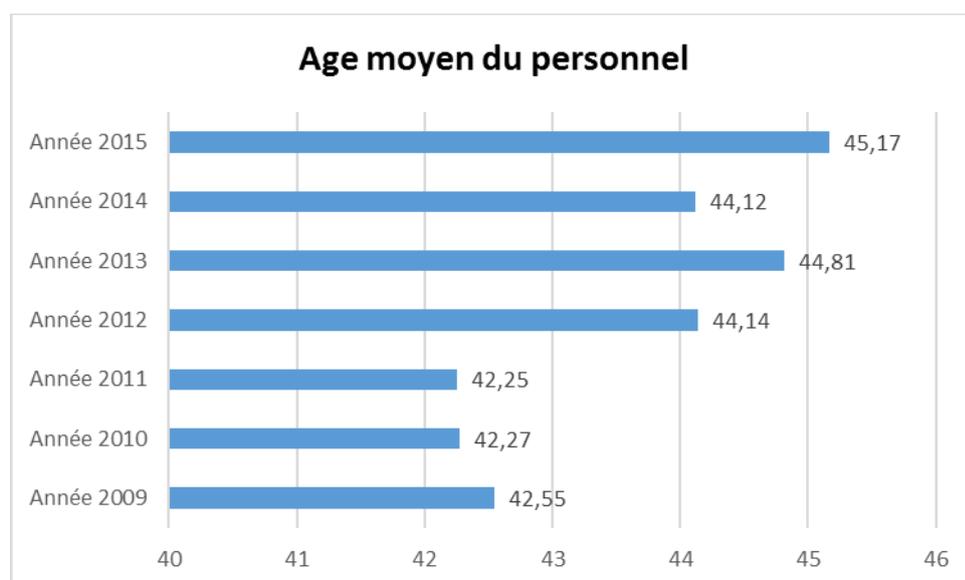
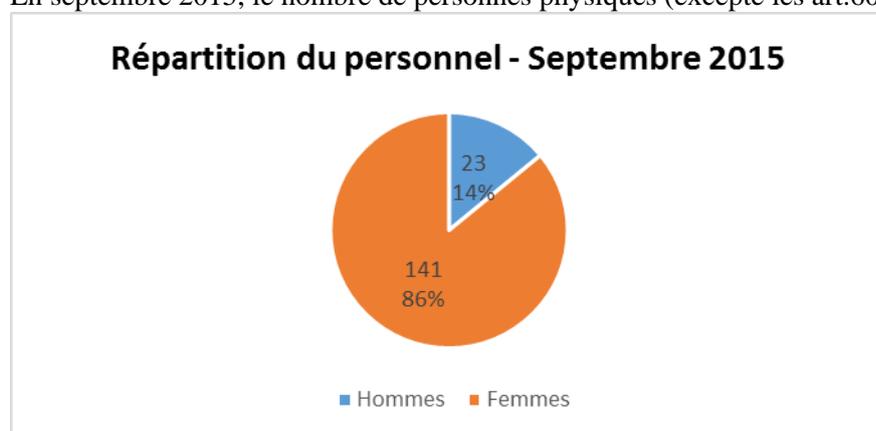
- Prévision d'engagement d'étudiants pour les vacances scolaires (il est prévu l'équivalent de 15 étudiants pour la MRPA/MRS de Comines et 15 étudiants pour la MRPA/MRS de Ploegsteert-Warneton) ;
- Prévision d'engagement d'étudiants dans le cadre de l'appel à projets Été solidaire.

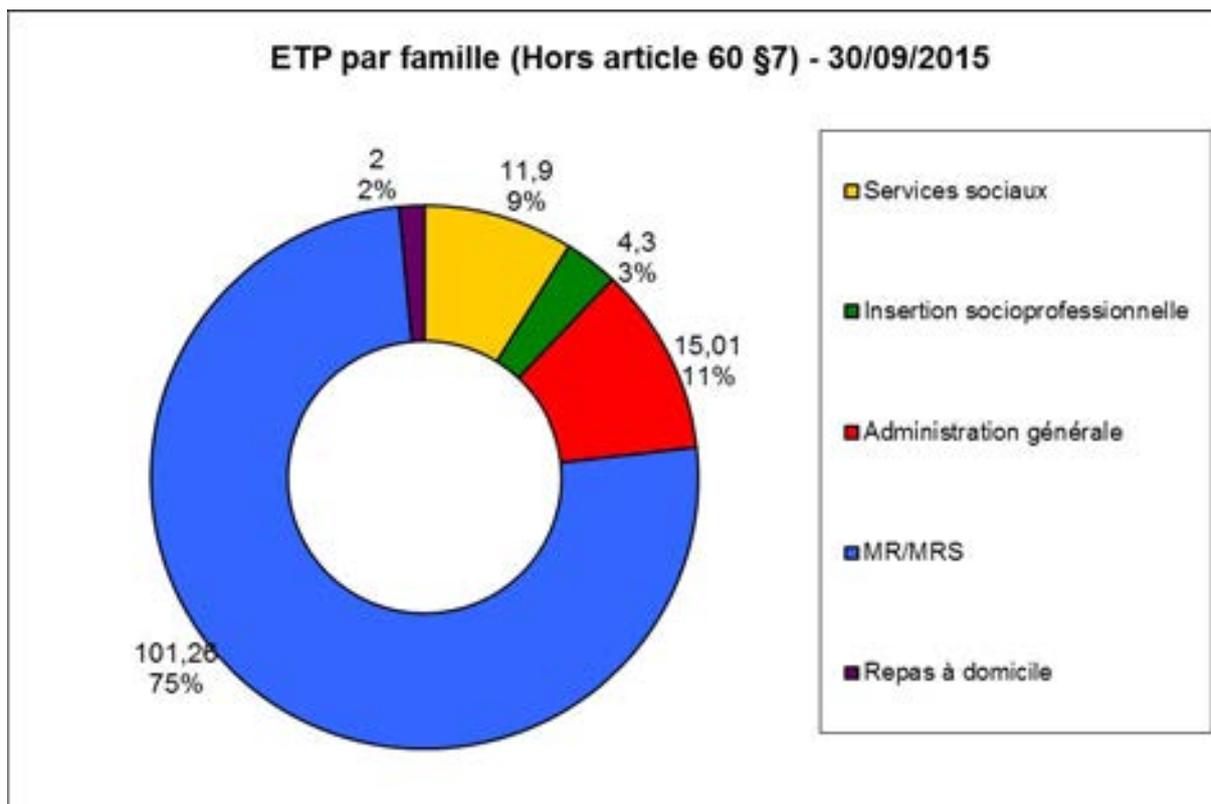
Divers :

- prévision d'engagement de 30 équivalents temps plein dans le cadre de l'application de l'article 60 §7

2. Les caractéristiques essentielles du personnel

En septembre 2015, le nombre de personnes physiques (excepté les art.60) s'élève à 165 personnes :





3. L'évaluation et la formation

3.1 L'évaluation

*'L'objectif de l'évaluation est d'initier un changement dans la culture d'entreprise en développant la qualité et l'efficacité des services tout comme le sentiment d'appartenance.'*¹⁶

Suite à l'adhésion au Pacte pour une fonction publique locale et provinciale solide et solidaire (Convention sectorielle 2005-2006), le système d'évaluation a été modifié. La nouvelle procédure a été lancée au 01^{er} janvier 2012 et est organisée et appliquée selon les règles mentionnées ci-après.

3.1.1 Bulletin d'évaluation et système de cotation :

Le modèle de bulletin d'évaluation comprend les critères suivants :

1. La qualité du travail accompli ;
2. Les compétences (connaissances théoriques et pratiques) ;
3. L'efficacité (exécution des tâches dans les délais imposés) ;
4. La civilité ;
5. La déontologie ;
6. L'initiative ;
7. L'investissement professionnel ;
8. La communication ;
9. La collaboration ;
10. La gestion d'équipe (critère évaluée pour les cadres et qui concerne : planification, organisation, direction, pédagogie, évaluation, encadrement, stimulation et la sécurité au travail).

¹⁶ Cfr formation effectuée par la Province du Hainaut au personnel du CPAS et des homes : 'défi majeur de la D.R.H.'

Un système de cotation détermine la qualification de l'évaluation.

A l'issue, l'agent se voit attribuer l'une des évaluations suivantes sur base du total des points obtenus :

- Excellent (supérieur à 90 / 121 pour les cadres);
- Très positive (entre 80 et 89 / 108-120 pour les cadres) ;
- Positive (entre 70 et 79 / 95-107) ;
- Satisfaisante (entre 60 et 69 / 81-94) ;
- A améliorer (entre 50 et 59 / 67-80);
- Insuffisante (inférieurs à 50 / 67).

3.1.2 Les entretiens d'évaluation :

L'évaluation est notifiée aux agents tous les deux ans. Elle leur est toutefois notifiée un an après qu'ils se soient vu attribuer soit l'évaluation « A améliorer » ou « Insuffisant » soit un an après qu'ils aient commencé à exercer de nouvelles fonctions.

Il est essentiel qu'un entretien intermédiaire ait lieu entre deux évaluations afin d'effectuer une appréciation de la réalisation du plan d'action et une réorientation éventuelle en cas d'écart par rapport à ce dernier.

Un entretien a lieu une fois par an en cas d'évaluation au moins satisfaisante, tous les 6 mois si l'évaluation est « à améliorer » et tous les 3 mois en cas d'évaluation « insuffisante ». Un PV est établi à chaque entretien.

3.1.3 Le déroulement de l'évaluation :

Le projet d'évaluation est établi par le supérieur hiérarchique ayant suivi la formation aux méthodes d'évaluation. La désignation de ce supérieur s'effectue conformément au règlement ad hoc.

Lors de l'évaluation, la définition de fonction est parcourue et les points forts et faibles sont examinés et discutés. La grille d'évaluation est ensuite remplie et aboutit à un plan d'action qui sera analysé lors des entretiens intermédiaires.

Le projet est signifié à l'agent. Si ce dernier n'émet aucune remarque, le projet est transmis auprès du Bureau Permanent qui fixe définitivement l'évaluation.

Les évaluations sont effectuées dans le cadre d'évolutions d'échelles ou promotions que peuvent éventuellement bénéficier les agents.

3.2 La formation

L'ensemble du personnel de notre Centre veille à suivre des formations chaque année afin d'accomplir au mieux les tâches inhérentes à sa fonction conformément aux nouveautés ou mises à jour pouvant apparaître avec les nouvelles circulaires, décisions, ...

Une attention toute particulière est portée au personnel de nos Maisons de Repos. Afin de respecter les diverses normes (imposées par la Région Wallonne entre autres), il est veillé que les obligations en formation suivantes soient au minimum respectées :

- deux journées de formation par an pour le personnel soignant et assimilées (kiné-ergo, personnel de réactivation,...) ;
- une journée de formation par an pour le personnel de cuisine, d'entretien et administratif.

Un maximum de formations est organisé au sein de nos Maisons de repos par l'intermédiaire de divers intervenants, notamment le médecin coordinateur et par des membres du personnel qui diffusent à leur collègues des informations obtenues durant leurs formations suivies en externe. Ceci est organisé dans un souci d'économie en frais d'organisation et de déplacements. Nous demandons également aux attributaires de marché public d'organiser des formations (gratuites et sur nos sites).

4. Formation dans le cadre de la RGB

Le suivi d'une formation R.G.B. est l'une des conditions essentielles dans le cadre de diverses évolutions de carrière.

A l'heure actuelle, aucune formation dans ce cadre n'est encore prévue pour 2015, mais toute demande est analysée et présentée au Bureau Permanent.

5. La mise en œuvre des APE

En ce qui concerne les aides à la promotion de l'emploi (APE), sur base de critères objectifs (revenu d'intégration, travailleurs sociaux, repas à domicile, lits de maison de repos,...), le CPAS se voit attribuer, par l'intermédiaire d'une décision générale, un nombre de points permettant l'engagement d'un certain nombre d'agents dans ce cadre.

Pour cette année 2015, le CPAS dispose de 169 points.

Pour 2016, le nombre de points devrait se maintenir.

Le nombre de points pouvant être attribué à une personne varie selon divers critères, notamment le niveau de formation suivie (universitaire, gradué, enseignement secondaire ou inférieur, enseignement fondamental), la durée de l'inactivité professionnelle, du bénéfice ou non d'un revenu d'intégration ou encore de la durée d'occupation en qualité d'article 60.

Depuis le 01^{er} Janvier 2015, la valeur d'1 point a été revue légèrement à la baisse et est passée à 2.988,77 € Pour l'année prochaine, la valeur d'un point devrait rester identique (même si l'éventualité qu'elle soit encore diminuée reste malheureusement possible).

Demandes de projet APE (aides à la promotion de l'emploi)

Le recours au projet APE vise à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés considérés comme difficilement insérables dans le marché du travail.

Les aides pour l'engagement de personnel via le projet APE sont prévues pour les communes, les centres publics d'action sociale, les associations de communes, les provinces, les associations de CPAS, les régies communales autonomes, les zones de police pluri communales.

Le principe APE permet de bénéficier d'une aide annuelle visant à subsidier partiellement la rémunération de travailleurs, une réduction importante des cotisations patronales de sécurité sociale et une indexation automatique du montant de la subvention selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

À l'heure actuelle, notre Centre ne dispose plus de dossier dans ce cadre et aucun n'est encore prévu ultérieurement. Le nombre de propositions de projet se raréfie.

6. Le Maribel social

Le Maribel social est une mesure fédérale de création d'emploi pour les secteurs de la santé et de l'action sociale au niveau du CPAS et du secteur socioculturel au niveau des communes.

Par l'intermédiaire du Maribel social, les administrations provinciales et locales peuvent bénéficier d'une intervention financière grâce à laquelle elles peuvent engager du personnel supplémentaire dans les secteurs des soins de santé, des services à la communauté et/ou de la culture.

Ce programme autorise un employeur à dégager une réduction de cotisations sociales fixée à 365 € par trimestre et par travailleur.

Cette exonération permet d'occuper du personnel avec un plafond d'intervention de 6 693,13 € par trimestre, soit 26 772,5 € pour un emploi contractuel ou 7 883,00 € par trimestre, soit 31 532,00 € pour un emploi statutaire.

Au niveau du CPAS de Comines-Warneton, le Fonds Sectoriel octroie à l'heure actuelle une intervention pour 14 personnes (13,46 personnes équivalent temps plein) dans le cadre de la législation sur le Maribel social.

Voici l'historique des diverses interventions octroyées par le Fonds Maribel Social :

→ 2005 : 3 postes au sein des :

- Service Economat ;
- Service Informatique ;
- Service Insertion, transféré au sein du service animation de la MR/MRS Paul Demade.

→ 2007 : 3 interventions pour l'engagement d' :

- Une assistante sociale ;
- Une employée administrative ;
- Une animatrice au sein de la MR/MRS Home Paul Demade à Comines.

→ 2008 : 2 emplois en tant qu' :

- Infirmière graduée au sein des Maisons de repos ;
- Employé d'administration au sein du Service Economat ;

→ 2009 : un nouveau poste financé permettant l'engagement :

- D'une responsable de cuisine au sein de la MR/MRS Home Paul Demade à Comines (l'agent a démissionné)

→ 2010 : nouvel intervention pour les recrutements :

- D'un assistant social dans le cadre d'un Maribel financier afin de supporter la charge de travail croissante du service social ;
- D'une infirmière dans le cadre d'un Maribel Social.

→ 2011 : 3 postes, à savoir :

- Deux dans le cadre d'un Maribel Fiscal, ce qui a permis la désignation d'un tuteur énergie ainsi qu'une éducatrice spécialisée ;
- Un dans le cadre d'un Maribel Social subdivisé et employé pour la désignation d'une logopède à mi-temps et d'une ergothérapeute pour l'autre mi-temps depuis le 01^{er} Décembre 2013 ;

→ 2013 : obtentions d'interventions financières pour la création de 3 emplois dans le cadre des accords sociaux 2011-2013 (qui sont financés par l'I.N.A.M.I. et suivi par le Comité de gestion du Maribel social) qui porte sur l'engagement :

- D'une logopède occupée à hauteur d'un mi-temps et occupant la fonction de personne de référence pour la démence au sein de la MR/MRS de PLOEGSTEERT-WARNETON ;
- Deux postes d'infirmières, respectivement au sein des MR/MRS de COMINES et MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, financés chacun à hauteur de 0,6 ETP ;

→ 2015 : le poste octroyé par le Fonds Maribel en 2009 pour l'engagement d'une responsable pour la cuisine a été réaffecté pour une fonction en tant qu' « employé d'administration D1-D4 » et a permis l'engagement d'un agent affecté pour le service social et insertion socio-professionnelle.

VI. MARCHES PUBLICS

1. Introduction

Le marché public constitue un contrat à titre onéreux conclu entre un pouvoir adjudicateur, tel qu'une commune ou un centre public d'action sociale, et un opérateur économique, public ou privé, en vue d'assurer au profit de ce pouvoir adjudicateur une prestation de travaux, de fournitures ou de services.

CADRE JURIDIQUE	Secteurs Classiques	Secteurs Spéciaux (privé)	Défense / Sécurité
Norme fondamentale	LOI 15/06/2006	LOI 15/06/2006	LOI 13/08/2011
Protection juridique (motivation-information-recours)	LOI 17/06/2013	LOI 17/06/2013	LOI 17/06/2013
Conception/Passation	AR 15/07/2011 AR 14/01/2013	AR 16/07/2011	AR 23/01/2012
Exécution	RGE pour tous les marchés sauf secteurs 6 (financiers) et 21 (juridiques)	AR 14/01/2013	AR 14/01/2013

N.B. : Notre Centre fait partie du secteur classique.

Les marchés publics respectent les principes de base suivants : Egalité des entreprises ; Concurrence ; Transparence ; Forfait ; Paiement pour service fait et accepté ; Publicité

La loi distingue 3 types de marchés publics : FOURNITURES, SERVICES ET TRAVAUX

Trois modes de passations sont à distinguer :

- **Adjudication** (ouverte ou restreinte) – procédure ordinaire – attribution « au moins disant »
- **Appel d'offre** (ouverte ou restreinte) – procédure ordinaire – le choix se porte sur l'offre « régulière économiquement la plus avantageuse »
- **Procédure négociée** (avec ou sans publicité) – directe ou indirecte - procédure extraordinaire

A côté de ces trois modes de passations, nous avons également une nouvelle procédure de passation qui est « le dialogue compétitif ».

Il existe également des procédures spécifiques et complémentaires :

- le système d'acquisition dynamique
- l'enchère électronique
- l'accord-cadre

La réglementation applicable aux marchés publics est en perpétuelle évolution. Il s'agit d'une matière complexe et sujette à contentieux important.

Au sein des CPAS, le Conseil de l'Action Sociale règle tout ce qui est de la compétence du CPAS, à moins que la loi n'en dispose autrement.

Dans le cadre de l'article 84 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976, le Conseil de l'Action Sociale du CPAS de Comines-Warneton, en séance du 20 mars 2007, a décidé de :

- donner délégation à la Directrice Générale pour fixer les conditions, engager la procédure et attribuer les marchés, en ce qui concerne les dépenses ordinaires sans que ces marchés ne puissent être supérieurs à 2000 €, dans les limites des crédits inscrits à cet effet au budget ;
- donner délégation au Bureau Permanent pour le choix du mode de passation des marchés de travaux,

de fournitures et de services, la fixation des conditions de marché, l'engagement de la procédure et l'attribution du marché pour les dépenses ordinaires dans les limites des crédits inscrits au budget, pour les dépenses extraordinaires dans les limites des crédits inscrits au budget et dont la valeur n'excède pas 30 000 €

2. Organisation au sein de notre CPAS

Des tableaux de bord ont été mis en place par le Service Economat. L'objectif étant de globaliser l'entièreté des achats de notre Centre dans des procédures de marchés publics, ceci dans un souci de bonne gestion organisationnelle et financière.

Deux parties sont distinguées :

- les marchés publics dépendant du service ordinaire¹⁷ ;
- les marchés publics dépendant du service extraordinaire¹⁸.

B.1. Les marchés publics dépendant du service ordinaire

DESCRIPTION	PERIODE
Absentéisme : contrôles médicaux	01/01/10 au 31/12/2010 reconductible 2x1 an (31/12/2012)
Alimentation complémentaire	01/01/2015 au 31/12/2018
Blanchisserie : location entretien du linge plat et des vêtements de travail et entretien des vêtements des pensionnaires des MR/MRS	1/06/2014 au 31/05/2018
Consommables médicaux et pharmaceutiques	01/01/2013 au 31/12/2016
Consultance gestion des cuisines	01/10/2009 au 30/09/2010 reconduction tacite
DENREES ALIMENTAIRES : Alimentation générale Lot 1 Epicerie ; Lot 2 Biscuits ; Lot 3 Diététique ; Lot 4 Pommes de terres et dérivés ; Lot 5 : café	chaque année du 1er avril au 31 mars
DENREES ALIMENTAIRES : Boissons	chaque année du 1er avril au 31 mars
DENREES ALIMENTAIRES : Produits laitiers	chaque année du 1er avril au 31 mars
DENREES ALIMENTAIRES : Fruits et Légumes	chaque année du 1er avril au 31 mars
DENREES ALIMENTAIRES : Pains et Pâtisseries	chaque année du 1er avril au 31 mars
DENREES ALIMENTAIRES : Poisson	chaque année du 1er avril au 31 mars CONTRAT
DENREES ALIMENTAIRES : Viandes	chaque année du 1er avril au 31 mars
Lutte contre les nuisibles / Dératisation	01/06/2015 au 30/04/2019
Désinfection des mains	01/10/2014 au 30/09/2016
Entretien des adoucisseurs des bâtiments du CPAS	01/01/2015 au 31/12/2017
Entretien des chaudières du CPAS : Lot 1 : maisonnettes et logement d'urgence ; Lot 2 : bâtiments	01/05/2013 au 30/04/2017
Entretien des machines de nettoyage WETROK	Depuis 2008, passage 1x/an
Fontaines d'eau dans les MR/MRS	01/05/2015 au 30/04/2019
Fourniture de gasoil et essence pour les véhicules du CPAS	01/04/2013-31/03/2017
Incontinence + produits soins pour les pensionnaires des MR/MRS	01/04/2013 au 31/03/2017
Lignes de connexion entre réseaux locaux : installation et location + back up	01/11/2013 au 31/10/2017
Location et nettoyage des tapis	01/01/2015 au 31/12/2018
Logiciel de gestion administrative, facturation et nursing	01/04/2015 au 31/03/2019

¹⁷ Budget Ordinaire = recettes et dépenses qui se produisent 1x au moins au cours de chaque exercice financier et qui assurent des revenus et un fonctionnement régulier.

¹⁸ Budget Extraordinaire = recettes et dépenses qui nécessitent un investissement, qui affectent directement et durablement l'importance, la valeur ou la conservation du patrimoine communal ou du CPAS, à l'exclusion de son entretien courant.

pour les MR/MRS	
Matériel de bureau	01/09/2013 au 31/08/2014 reconductible 2x1an (31/08/2016)
Médecine du travail	01/01/2015 au 31/12/2018
Médicaments	01/01/2016 au 31/12/2019
Nettoyage des vitres	01/01/2013 au 31/12/2016
Portefeuille d'assurances	01/01/2014 au 31/12/2014 reconductible 3x1an (31/12/2017)
Produits et matériels d'entretien	01/06/2015 au 31/05/2017

Financement des dépenses extraordinaires	Depuis 2014 : délégation à la Ville de Comines-Warneton
Marché de l'Energie : fournitures de gaz	Délégation à la Ville de Comines-Warneton
Marché de l'Energie : fournitures d'électricité	Délégation à la Ville de Comines-Warneton

B.2. Les marchés publics dépendant du service extraordinaire

LE BUDGET EXTRAORDINAIRE

Pour 2016, le budget extraordinaire s'élève à 6 638 721.13 € en recettes et à 3 740 287.97 € en dépenses

Recettes :	Transferts	670 000 €
	Investissements	0 €
	Dette	3 832 942.54 €
	Ex. antérieurs	735 488.62 €
	Prélèvements	1 400 289.97 €
	TOTAL	6 638 721.13 €
Dépenses :	Transferts	
	Investissements	3 740 287.97 €
	Dette	
	Total	3 740 287.97 €

Les prévisions de dépenses sont les suivantes, elles feront l'objet de procédures de marchés publics :

N° projets	Objet	Budget	Prévision de dépense	N° Art. Budgétaire
20110030	Travaux de rénovation Home Paul Demade - Honoraires + travaux "Uréba"	Comines		83410/72360
20120046	Travaux de rénovation Home Sacré Cœur	Ploegsteert	3338339,97	83411/72360
20150032	Travaux de rénovation	Place St-Martin		124/72360
20160001	Travaux divers Home Paul Demade	Comines	40000,00	83410/723160
20160002	Travaux divers Sacré Cœur et Châtellenie	Ploegsteert Warneton	20000,00	83411/723160

20160003	Travaux divers Maisonnets	Maisonnets	15000,00	124/723160
20160004	Matériel médical	Ploegsteert Warneton	10000,00	83411/744152
20160005	Matériel médical	Comines	20000,00	83410/744152
20160006	Matériel de cuisine	Ploegsteert Warneton	20000,00	83411/744152
20160007	Matériel de cuisine	Comines	10000,00	83410/744152
20160008	Véhicule	Home Paul Demade	18000,00	83410/74352
20160009	Véhicule	Service insertion	48000,00	8451/74352
20160010	Supprimé sera fait en 2015			
20160011	Passage à la tv digitale dans les maisons de repos	Ploegsteert Warneton	20000,00	83411/744152
20160012	Toiture hangar	Service insertion	40000,00	8451/72356
20160013	Matériel / Outillage	Service Technique Home Paul Demade	5000,00	83410/744152
20160014	Matériel / Outillage	Service Technique Sacré Cœur	5000,00	83411/744152
20160015	Mobilier	Home Paul Demade	50000,00	83410/741098
20160016	Matériel informatique	Home Paul Demade	2200,00	83410/742153
20160017	Matériel informatique	Ploegsteert Warneton	1000,00	83411/742153
20160018	Matériel informatique	Centre administratif	1750,00	104/742153
20160019	Matériel informatique	Service social	1000,00	831/742153
20160020	Matériel informatique	Service Insertion	1000,00	8451/742153
20160021	Matériel de bricolage / Equipement chantier	Service insertion	5000,00	8451/744152
En réserve				
20160022	Equipement/Sécurité	Centre administratif	2500,00	104/7240151
20160023	Equipement/Sécurité	Service Insertion	2500,00	8451/7240151
20160024	Equipement/Sécurité	Service Social	2500,00	831/7240151
20160025	Equipement/Sécurité	Home Paul Demade	2500,00	83410/7240151
20160026	Equipement/Sécurité	Ploegsteert Warneton	2500,00	83411/7240151
20160027	Mobilier chambres	Ploegsteert Warneton	10000,00	83411/741098
20160028	Matériel informatique	Centre administratif	1500,00	104/742153
20160029	Matériel informatique	Service social	2000,00	831/742153
20160030	Matériel informatique	Service ILA	1000,00	837/742153
20160031	Matériel informatique	Service Insertion	1000,00	8451/742153
20160032	Matériel informatique	Home Paul Demade	1000,00	83410/742153
20160033	Matériel informatique	Ploegsteert Warneton	2000,00	83411/742153
20160034	Matériel entretien	Ploegsteert Warneton	4000,00	83411/744152
20160035	Matériel entretien	Comines	4000,00	83410/744152

VII. PLAN GLOBAL DE SECURITE

Le comité de concertation de base se réunit tous les trimestres pour discuter des affaires courantes en matière de sécurité et de prévention et protection au travail.

Les membres du comité :

- Monsieur BAELEN Georges, Président du comité ;
- Madame DEBRUYNE Myriam, Directrice Générale du CPAS ;
- Les Membres du Bureau Permanent : Madame VANTORRE Christine, Messieurs CASTELAIN Arnaud et CASTRIQUE Jean.
- Madame ONRAEDT Rita, désignée comme personne de confiance au sein du CPAS ;
- Les délégations syndicales : 2 personnes par délégation syndicale représentative des travailleurs ;
- Le Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail (S.I.P.P.T. – Conseillers en prévention) qui assurera le travail de secrétariat et qui se composera de :
 - Monsieur MATHEYS Nicolas, conseiller en prévention niveau II ;
 - Monsieur ROTSAERT Steve, conseiller en prévention niveau III.
- Un technicien du Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail (S.E.P.P.T.).

Les conseillers sont à l'écoute de toutes les demandes provenant du personnel du CPAS. Celles-ci sont étudiées et approuvées par la ligne hiérarchique dans le but de toujours améliorer le bien-être des travailleurs sur le lieu de travail.

Ci-après, vous trouverez les actions effectuées en 2015 :

	Objectifs	Priorité	Responsable	Action
1	Exercice d'évacuation au Home Paul Demade	Moyenne	SIPP + SEPP + Serv Pompier	à reporter vu les travaux de rénovation
2	Exercice d'évacuation au home La Châtellenie	Moyenne	SIPP + SEPP + Serv Pompier	14/06 par le service incendie de Comines-Warneton
3	Exercice d'évacuation au home Sacré-Cœur	Moyenne	SIPP + SEPP + Serv Pompier	Reporté
4	Prévoir formation pour les EPI du home Paul Demade	Haute	SIPP	en cours avec CESI ¹⁹
5	Prévoir formation pour les EPI du home La Châtellenie	Haute	SIPP	en cours avec CESI
6	Prévoir formation pour les EPI du home Sacré-Cœur	Haute	SIPP	en cours avec CESI
7	Analyse des risques dans les MR/MRS suite au nouvel arrêté royal du 28/03/2014	Moyenne	SIPP	Demande faite à CESI pour la Châtellenie
8	Finalisation de la brochure d'accueil du CPAS	Moyenne	SIPP	Prévu pour fin 2015
9	Formations pour le personnel du CPAS en collaboration avec la médecine du travail CESI	Moyenne	SIPP	Demande pour les 1er secours avant fin 2015
10	Formations pour le personnel du CPAS en collaboration avec le futur assureur du CPAS	Moyenne	SIPP	Pas de formations disponibles actuellement
11	Préparer le dossier pour chaque maison de repos suite au nouvel arrêté royal du 28/03/2014	Moyenne	SIPP	en cours avec CESI pour le home la Châtellenie
12	Vérifier l'outillage portatif du CPAS	Moyenne	SIPP	3/5 + faire le matériel acquis en avril pour le service insertion
13	Mise en ordre continue des documents	Moyenne	SIPP	OK
14	Recyclage du PIU pour les membres du personnel des homes	Moyenne	SIPP	en cours avec CESI
15	Recyclage du PCA pour les membres du personnel des homes	Moyenne	SIPP	en cours avec CESI

¹⁹ Médecine du travail

VIII. SECURISATION

BANQUE CARREFOUR

De par leur accès obligatoire à la B.C.S.S. (Banque Carrefour de la Sécurité sociale), les CPAS doivent mettre en place une politique de sécurisation des données transitant par eux vers la B.C.S.S.

Cette sécurisation vise notamment la liaison informatisée entre les maisons de repos et les maisons de repos et de soins de Ploegsteert-Warneton (notamment au niveau des dossiers sociaux) et le centre administratif du CPAS de Comines-Warneton.

L'objectif est d'arriver à ce que les sites de Warneton et de Ploegsteert soient connectés sur un seul serveur avec des lignes sécurisées. Le CPAS de Comines sera alors en 'liaison interne'. Ceci permet d'éviter de sécuriser physiquement les sites de la Châtellenie à Warneton et du Sacré Cœur à Ploegsteert.

En octobre 2005 a été signé le contrat BILAN™ de Belgacom. Ce contrat était une solution globale pour les entreprises et institutions qui souhaitent relier entre eux leurs réseaux locaux.

BILAN™ combinait la sécurité et la fiabilité d'un réseau privé avec l'efficacité d'une infrastructure de réseau partagée au niveau des coûts.

Le contrat a été conclu pour une durée initiale de 3 ans après la première date de mise en service du système.

Ce contrat a été signé mi-octobre 2005 et a été effectif le 17 novembre 2005.

Un conseiller en sécurité dans le cadre de la connexion à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale a été désigné par le Conseil de l'Action Sociale le 23 mars 2005 : Monsieur Bruno BEHEYDT, qui travaille en étroite collaboration avec M. Nicolas MATHEYS, informaticien.

Une extension a été réalisée en 2006 pour les services insertion et social localisés dans le bâtiment de "La Ferme", ce qui a prolongé le contrat de 3 ans.

En 2009, le contrat arrivait donc à échéance. Deux solutions s'offraient au Centre :

- résiliation du contrat + réalisation d'un nouveau marché ;
- reconduction tacite pour des périodes successives d'1 an.

Après avis de notre informaticien, il était préférable d'opter pour la première solution vu l'opportunité de recevoir de meilleures conditions financières.

En date du 25 mai 2009, le Bureau Permanent a donc décidé de résilier le marché avec Belgacom au 30 octobre 2009 afin de lancer un nouveau marché au 01^{er} novembre 2009.

Le 24 septembre 2009, le Bureau Permanent a attribué le marché pour l'installation et la location de lignes de connexion entre les réseaux locaux du CPAS pour une durée de 4 ans, à partir du 1^{er} novembre 2009 : contrat Publilink 2.0 de BELGACOM.

Suite au changement de conseiller en prévention, et par souci de regrouper les services, Monsieur ROTSAERT Steve a été désigné conseiller en sécurité à la place de Monsieur BEHEYDT Bruno.

Un nouveau marché pour le système de BACKUP et pour les lignes de connexion a été lancé et attribué à BELGACOM. Le contrat a débuté le 01^{er} novembre 2013.

Le nouveau contrat prévoit l'installation de lignes PUBLILINK 2.5 qui permet une connexion plus rapide que l'installation actuelle PUBLILINK 2.0.

Au niveau du backup, l'installation devenait obsolète et devait être remise à jour. Dans le nouveau contrat, nous passons d'une capacité de stockage de 20 Go à 250 Go.

Voici le plan de sécurité du CPAS de Comines-Warneton :

NORME MINIMALE	ACTION A ENTREPRENDRE	SITUATION	COUT	BUDGET
4.1.1	Désignation conseiller en sécurité	CAS 23/03/05		
4.1.2.	Communiquer SPP IS	Fait		
4.1.3	Utilisation sécurisé de la carte SAM	Utilisation token ou carte EID		
4.1.4.	Communication BCSS nombre heures du conseiller en sécurité	Fait : 10 H/mois		
4.1.5.	Etablir politique de sécurité	CAS 15/02/2007		
4.1.5.1	Politique de bon usage des moyens informatiques aux usagers BCSS	Courrier du 22 septembre 2006 :		
4.1.5.1.1	Idem	Transmission d'une "bonne politique de mot de passe"		
4.1.5.1.2	Idem	Demande de signification des problèmes logiciel ou bâtiment		
4.1.5.1.3	Idem	Demande de signification des modifications au sein du personnel		
4.1.5.2	Idem	Charte informatique sur le site Intranet (en construction)		
4.1.6.	Etablir plan de sécurité	En évolution permanente suivant constatations réalisées		
4.1.7.	Définir un budget sécurité	Art 104/72451.2010		
4.2.1.1.	Procédure de communication des informations au conseiller sécurité	Informations sur le site intranet		
4.2.1.2.1.	Procédure de concertation des différents services	Permanente entre responsable informatique et conseiller en sécurité		
4.2.1.2.2	Idem	Communications intranet (voir si suffisant sinon autres à définir)		
4.2.2.1.	Limiter accès aux bâtiments en dehors des heures normales	Clés sécurisées uniquement au personnel	Cylindre 93€ Clé 17.6€ HTVA	Selon besoin
	Codes accès alarme	MAJ 2/01/2013 + 7/02		
	Accès physiques contrôlés	Filtrage à l'accueil et portes dans le couloir social et administratif + guichet au service comptabilité	Ouvre porte 67.84 € - Porte 364.74	2006
4.2.2.2.1.	Prévention incendie	Installé fin 2007 + grenier 2010	3096.87 + 1990.68	
4.2.2.2.2.	Prévention intrusion	Installation le 21/12/2006 - finalisé 16/02/07	2.059,00	
4.2.2.2.3.	Prévention dégâts des eaux	Prévue par responsable informatique : tablette pour surélever serveurs - Fait le 24-11-2005		

4.2.2.2.4.	Prévention vol	Installation de film solaire "effet miroir" sur les fenêtres du CPAS en 2007	2.889,80	4.000 €
4.2.3.1	Sécurisation bureaux décentralisés	Installation centrale alarme intrusion-incendie		
4.2.3.2	Sécurisation bureaux décentralisés	Alarme bureau Service Social Home Paul Demade		
4.2.3.3.	Sécurisation bureaux décentralisés	Alarme bureau Service Social Home La Châtellenie		
4.2.3.4.	Sécurisation bureaux décentralisés	Alarme bureau Service Social Home Sacré Cœur		
4.2.3.5.1	Sécurisation bureaux décentralisés Imperkraft	Incendie OK -		
4.2.3.5.2	Sécurisation bureaux décentralisés	Modification de la serrure Imperkraft (double de clé en circulation)	Récupération clé home Demade	
4.2.3.6	Sécurisation bureau décentralisés	1 Rue du Touquet Le Bizet		
4.2.3.6.	Sécurisation bureaux décentralisés	Les bureaux au sein des Homes sont équipés en détection incendie		
4.3.3.	Alimentation secours serveurs	Testée nouvelle installation lors coupure de courant du 25/08/2010 : tout est en ordre		
	Local serveur	Installé climatisation (chaud, froid, hygrométrie et filtrage d'air) BP 3/05/07	1.588,94 €	
4.2.3.1.	Sécurisé accès application	Exigé auprès de Stesud (3/10/05)		
4.2.3.2.	Système logging personnel	Vérifié et encodé nouveau personnel 19/05/2011		
4.2.3.3.	Système de Back up	Marché public existant	5.000 €	par an
4.2.3.4.	Procédure de détection des infractions, suivi et réparation bâtiment	Relevé complété lors d'intervention		
4.2.3.5.	Procédure de suivi d'accès et identification des personnes	Intégré au logiciel Stesud		
4.2.4.1.	Mise en production de nouvelles applications	Sans objet à Comines		
4.2.4.2.	Elaboration de brochures concernant nouvelles applications	Sans objet à Comines		
4.2.5.1.	Limiter accès local serveur	Fait le 25.11.05 - clé chez DG, NM et BB		
4.2.5.2.	Procédure de détection, suivi et réparation des infractions logiciels	Toutes erreurs signalées immédiatement au responsable informatique (ou au conseiller en sécurité).		
4.2.5.3.	Procédure de sécurité pour l'extra net	Utilisation du serveur sécurisé de Publink 2.0		
4.2.6.1.	Plan de continuité	Travail sur backup		
4.2.6.2.	Prévoir un centre de migration	Prévu à Ploegsteert		

4.2.6.2.1	Plan catastrophe	CAS 25/01/2011		
4.2.7.1.	Etablir l'inventaire matériel informatique	Finalisé le 12/10/2005		
4.2.8.1.	Mode emploi antivirus	Inutile car utilisé par responsable informatique et automatisé sur les PC		
4.2.8.2.	Antivirus à jour	Avast antivirus en attente de l'achat		
4.2.9.	Audit tous les 4 ans	Accord du BP du 19/08/10 pour demande auprès de M Kempgens (Conseiller en sécurité SPP IS)		

Attendu la nécessité de constituer un plan de sécurité et notamment obligeant la constitution d'une politique de sécurité (point 4.1.5.), le Conseil de l'Action Sociale a pris acte de la « Politique de sécurité de l'information à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale du CPAS de COMINES-WARNETON » en séance du 15 février 2007.

Formations :

Le conseiller en sécurité assiste annuellement à deux sessions d'informations d'une demi-journée pour se tenir au courant des nouveautés et des nouveaux risques relatif à la sécurité informatique.

Monsieur ROTSAERT Steve a suivi une formation supplémentaire à Namur pour pouvoir assurer la fonction de conseiller en sécurité.

Accès Handiweb pour les assistants sociaux :

Depuis 2010, les personnes handicapées et leur mandataire ont la possibilité de consulter la base de données du SPF Sécurité Sociale afin de savoir où en est la demande des allocations aux personnes handicapées, la demande de carte de stationnement ou la demande de reconnaissance du handicap. L'application qui permet ladite consultation est HANDIWEB.

Depuis le 1^{er} octobre 2012, les personnes handicapées et leur mandataire peuvent également récupérer dans l'application HANDIWEB l'attestation de reconnaissance d'handicap qui leur a servi pour ouvrir des droits auprès d'autres institutions. Les formulaires de renseignements encore à remplir et la dernière décision d'allocation sont aussi disponibles.

Les assistants sociaux des CPAS, par leur qualité, peuvent également accéder à cette application placée sur le portail « professionnel » de la sécurité sociale. Il s'agit là d'une aide permettant de mieux accompagner les personnes handicapées qui s'adressent à eux.

Handiweb répond notamment aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que le service Personnes Handicapées a déjà accordé ? Que n'a-t-il pas accordé ?
- Quelles sont les demandes en traitement ?
- Que faut-il encore pour que le dossier progresse ?
- A quoi a-t-on encore droit ?
- Quelles conditions doivent être satisfaites ?

IX. LES RECETTES ET LES DEPENSES

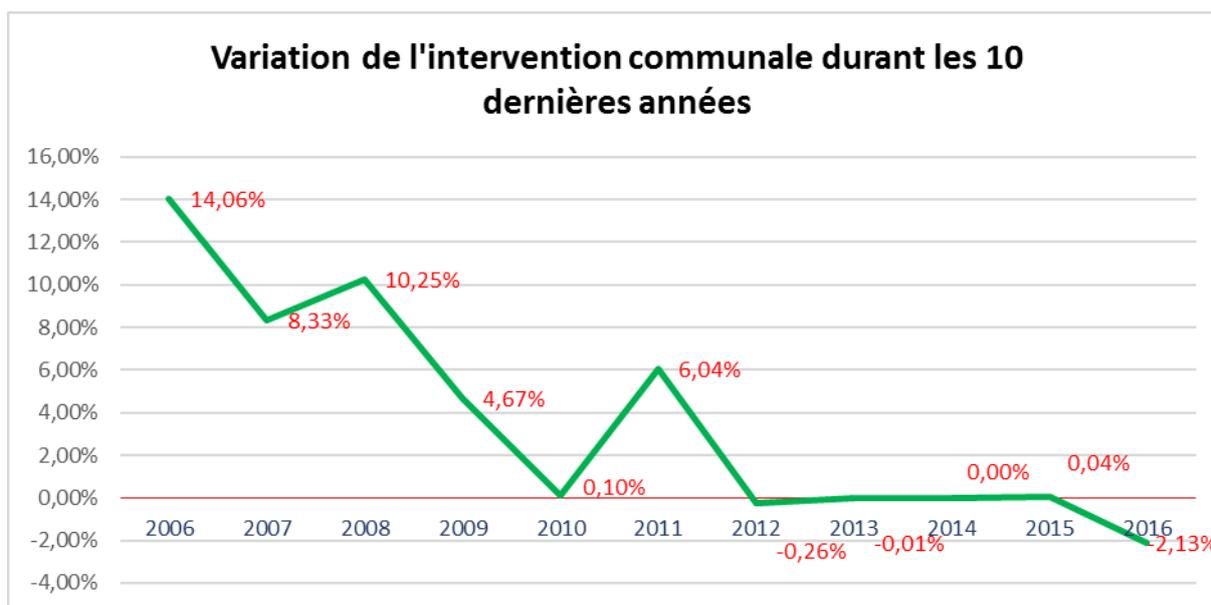
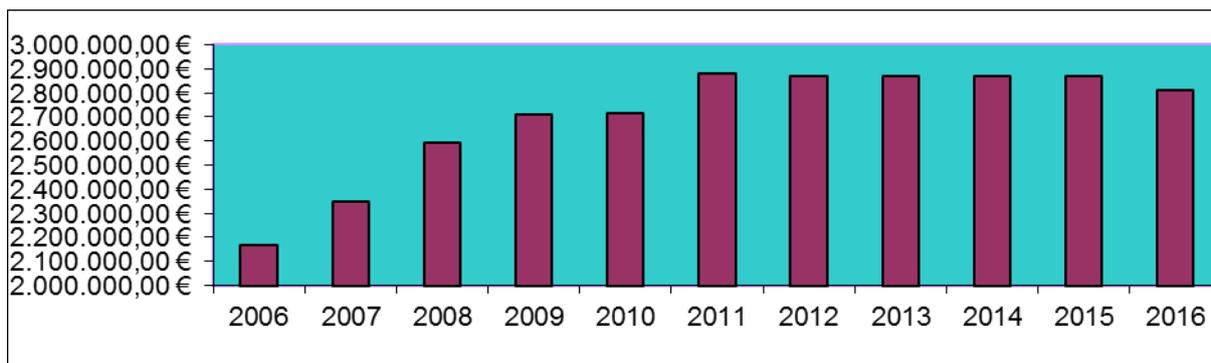
1. L'origine des recettes et dépenses 2016

L'origine des recettes en 2016 est le Fédéral, la Région Wallonne, la Ville, les Citoyens et l'U.E.

Subsides divers	
	Budget 2016
Fonds Spécial de l'Aide Sociale	277 600.85 €
INAMI MR/MRS (pour toutes les maisons de repos)	2 529 372.52 €
Médiation de Dettes	10 500 €
Fonds Energie	145 000 €
Autres actions sociales	14 000 €
Insertion socioprofessionnelle (RW art.60)	60 000 €
Actions en faveur de la jeunesse	2 940 €
TOTAL	3 039 413.37 €

2. La participation de la Ville de Comines-Warneton

Année 2000	1.582.951,32 €
Année 2001	1.644.099,27 €
Année 2002	1.905.033,56 €
Année 2003	1.945.097,34 €
Année 2004	1.497.656,73 €
Année 2005	1.902.174,17 €
Année 2006	2.169.544,03 €
Année 2007	2.350.322,72 €
Année 2008	2.591.193,12 €
Année 2009	2.712.195,31 €
Année 2010	2.715.000,00 €
Année 2011	2.878.930,93 €
Année 2012	2.871.470,03 €
Année 2013	2.871.075,96 €
Année 2014	2 870 196.58 €
Année 2015	2 872 085,77 €
Année 2016	2 810 833.66 €



**Depuis 2011, l'intervention communale est maintenue.
Pour l'année 2016, elle diminue de plus de 60 000 €**

La subvention communale et le F.S.A.S. ont évolué comme suit :

Année	FSAS	Subvention communale prévue au budget
2006	261 893 €	2 169 544,03 €
2007	343 068,90 €	2 350 322,72 €
2008	348 009,09 €	2 591 193,12 €
2009	357 405,34 €	2 712 195,31 €
2010	357 405,34 €	2 715 000,00 €
2011	352 183,04 €	2 878 930,93 €
2012	298 174,48 €	2 871 470,03 €
2013	273 243,79 €	2 871 075,96 €
2014	280 424,22 €	2 870 196,58 €
2015	288 836,93 €	2 872 085,77 €
2016	277 600,85 €	2 810 833,66 €

X. CONCLUSION GENERALE :

Par cette note de politique générale, nous avons voulu donner un aperçu de la diversité et de la qualité des actions menées au quotidien au sein de notre CPAS.

Notons l'intervention communale a légèrement diminué. Nous la maintenions depuis 2011, ce qui était déjà remarquable, et cette année, nous avons franchi un nouveau pallier en la diminuant !

Ceci grâce à divers efforts faits notamment :

- au niveau des frais de fonctionnement : continuité dans le travail des marchés publics, suivi des consommations, conscientisation des budgets et du coût du matériel par le personnel ;
- au niveau des frais du personnel : non remplacement des arrêts maladies, remplacement non systématique des départs en pension, analyse rigoureuse des charges de travail, régularisation de la continuité des soins jour/nuit ;
- optimalisation du financement INAMI avec de très bons chiffres au niveau du taux d'occupation.

Ces efforts sont maintenus depuis maintenant plusieurs années, et sont toujours plus conséquents au fil des années : tout augmente, nous sommes en période de crise, les charges imposées aux CPAS sont de plus en plus contraignantes, mais notre Centre est fier de souligner les efforts consentis par tout un chacun et traduits dans le résultat des comptes et l'élaboration du budget tout en maintenant la qualité des services proposés à la population de Comines-Warneton, tant au niveau des services sociaux, que dans les maisons de repos.

La Directrice Générale,

Le Président,

DEBRUYNE Myriam.

BAELEN Georges.