

*CPAS de  
Comines-Warneton  
Budget 2017*



*Note de politique générale*

# TABLE DES MATIERES

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION.....</b>                                                                                        | <b>4</b>  |
| <b>PREFACE : ELOGE DE LA COULEUR .....</b>                                                                      | <b>5</b>  |
| <b>NOTRE SITE INTRANET .....</b>                                                                                | <b>6</b>  |
| <b>NOTRE SITE INTERNET.....</b>                                                                                 | <b>6</b>  |
| <b>I. L'ORGANIGRAMME, LE COMITE DE DIRECTION, LA LETTRE DE MISSION ET LE CONTRAT D'OBJECTIFS .....</b>          | <b>7</b>  |
| <b>II. L'ACTION SOCIALE .....</b>                                                                               | <b>25</b> |
| 1. LES PERMANENCES SOCIALES DANS NOTRE ENTITÉ .....                                                             | 25        |
| 2. LE DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE .....                                                                       | 25        |
| <i>Service Revenu d'Intégration Sociale "RIS"</i> .....                                                         | 25        |
| <i>Les exclusions / sanctions du chômage</i> .....                                                              | 26        |
| 3. LES CONTRATS D'INTÉGRATION SOCIALE – L'INSERTION PROFESSIONNELLE .....                                       | 31        |
| 4. LES AIDES FINANCIÈRES .....                                                                                  | 45        |
| 5. LES DEMANDEURS D'ASILE .....                                                                                 | 51        |
| 6. LE SERVICE DE MÉDIATION DE DETTES .....                                                                      | 53        |
| 7. PERMANENCE JURIDIQUE.....                                                                                    | 56        |
| 8. SERVICE ENERGIE.....                                                                                         | 57        |
| 8.1. Organisation : .....                                                                                       | 57        |
| 8.2. Fonds Mazout : .....                                                                                       | 58        |
| 8.3. Fonds social relatif au gaz et à l'électricité : .....                                                     | 59        |
| 9. FONDS SOCIAL DE L'EAU .....                                                                                  | 61        |
| 10. GESTION BUDGÉTAIRE .....                                                                                    | 62        |
| 11. LOGEMENT .....                                                                                              | 63        |
| 11.1. Logements de transit.....                                                                                 | 63        |
| 11.2. Logements d'urgence.....                                                                                  | 64        |
| 11.3. Logements de dépannage : .....                                                                            | 64        |
| 11.4. Logements sociaux « de plus longue durée » : .....                                                        | 66        |
| 11.5. Les autres logements : .....                                                                              | 66        |
| 11.6. Collaboration avec LYSCO, société d'habitations sociales .....                                            | 67        |
| 11.7. L'intégration sociale par l'habitat .....                                                                 | 67        |
| 12. PLAN DE PARTICIPATION ET D'ÉPANOUISSEMENT SOCIAUX ET CULTURELS DES USAGERS DU CPAS .....                    | 68        |
| 13. L'URGENCE SOCIALE .....                                                                                     | 70        |
| <b>III. LES SERVICES A DOMICILE .....</b>                                                                       | <b>71</b> |
| 1. LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES ÂGÉES .....                                                  | 71        |
| 2. LES REPAS À DOMICILE .....                                                                                   | 72        |
| <b>IV. LES MAISONS DE REPOS ET MAISONS DE REPOS ET DE SOINS .....</b>                                           | <b>76</b> |
| PRÉALABLE : RAPPORT BISANNUEL DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT ET D'ACCUEIL POUR AÎNÉS .....                    | 76        |
| 1. DESCRIPTION DU SECTEUR DE L'ACCUEIL ET DE L'HÉBERGEMENT DES AÎNÉS .....                                      | 77        |
| 2. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....                                                                                  | 78        |
| 3. NORMES ARCHITECTURALES NÉCESSAIRES À L'AGRÈMENT DES MAISONS DE REPOS (ÉTAPES IMPORTANTES DES DOSSIERS) ..... | 81        |
| A. MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, Site La Châtellenie.....                                                        | 81        |
| B. MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON, Site Le Sacré Cœur .....                                                        | 82        |
| C. MR/MRS HOME P. DEMADE A COMINES.....                                                                         | 84        |
| 4. MISE EN PERSPECTIVE .....                                                                                    | 86        |
| 5. LES RECETTES .....                                                                                           | 88        |
| 6. LES DÉPENSES .....                                                                                           | 98        |
| 7. PACQ (POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ) .....                                                 | 102       |
| 7.1. Le programme de la MR/ MRS Paul Demade : .....                                                             | 102       |
| 7.2. Le programme de la MR/MRS Ploegsteert-Warneton implantée sur plusieurs sites : .....                       | 104       |

|                                                                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 8. LE PROJET DE VIE INSTITUTIONNEL .....                                                            | 105        |
| 8.1. <i>Projet de vie institutionnel MR/MRS COMINES « HOME PAUL DEMADE » année 2015</i> .....       | 105        |
| 8.2. <i>Projet de vie institutionnel MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON « HOME SACRE COEUR» 2015</i> ..... | 110        |
| <b>V. LES RESSOURCES HUMAINES .....</b>                                                             | <b>126</b> |
| 1. L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES DU PERSONNEL .....                                              | 126        |
| 2. LES CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU PERSONNEL .....                                             | 128        |
| 3. L'ÉVALUATION ET LA FORMATION .....                                                               | 130        |
| 4. FORMATION DANS LE CADRE DE LA RGB.....                                                           | 131        |
| 5. LA MISE EN ŒUVRE DES APE .....                                                                   | 131        |
| 6. LE MARIBEL SOCIAL .....                                                                          | 132        |
| <b>VI. MARCHES PUBLICS.....</b>                                                                     | <b>134</b> |
| <b>VII. PLAN GLOBAL DE SECURITE.....</b>                                                            | <b>139</b> |
| <b>VIII. SECURISATION BANQUE CARREFOUR.....</b>                                                     | <b>143</b> |
| <b>IX. LES RECETTES ET LES DEPENSES .....</b>                                                       | <b>150</b> |
| 1. L'ORIGINE DES RECETTES ET DÉPENSES 2016.....                                                     | 150        |
| 2. LA PARTICIPATION DE LA VILLE DE COMINES-WARNETON .....                                           | 150        |
| <b>X. CONCLUSION GENERALE :.....</b>                                                                | <b>152</b> |

# INTRODUCTION

La note de politique générale du Centre Public d'Action Sociale répond à différentes dispositions légales<sup>1</sup> :

- L'article 88 §1<sup>er</sup> 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 2016, ainsi que des projets qui devraient se concrétiser ou démarrer en 2017.

La préface a, cette année, pour thème les 40 ans des CPAS.

---

<sup>1</sup> 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 : ELOGE DE LA COULEUR*

*(Extrait de l'edito du CPASPLUS N°04 – Texte de Malvina GOVAERT, Directrice Générale de la Fédération des CPAS).*

*Noire ou blanche comme la fumée sur les droits, rose comme la vie, unique ou conjuguée, les couleurs que nous portons sont le reflet de nos envies. Notre envie partagée est de tracer ensemble l'avenir.*

*Nous partageons les riches contenus du colloque organisé des suites de notre Assemblée générale. Prenez plaisir à découvrir les enseignements de 40 ans d'évolutions législatives, goûtez au plaisir de redonner sens à la dignité que vous défendez et au secret qui vous rend muets, faites vivre la démocratie et les services publics au service du public.*

*Si nos cœurs balancent entre la joie et la peine, selon les perspectives que l'on se fixe ou que l'on nous dessine ; si nous oscillons dans nos quotidiens entre ciel bleu et éclaircie ; si l'on ne peut succomber à la tentation de croire que l'herbe est plus verte ailleurs ; ensemble, les CPAS et leur Fédération, portons en nous et pour les autres toute la palette de couleurs qui traduit notre richesse et diversité.*

*Le CPAS, C'un origami éclatant :*

- *Un panier à plier, à déplier qui marque la multiplicité dans l'unité. Dans les CPAS, une multiplicité de services pour les citoyens, de professionnels et de mandataires engagés pour un service au public de qualité ;*
- *Un pliage fait d'endroits, d'envers et parfois de revers, à l'image des parcours de vie des personnes accompagnées ;*
- *Une forme plastique, qui se réinvente et s'adapte souplement aux réalités sociales en mouvement ;*
- *Des couleurs chatoyantes pour porter le dynamisme des acteurs de l'aide et de l'action sociale.*

*40 ans, comme un pli dans l'histoire des CPAS. Un pli en continuité avec l'essentiel qui nous constitue. Un pli sur lequel prendre appui pour construire l'avenir.*

*Et pour le reste, sachez que comme disait Jean-Charles Harvey : les choses prennent la couleur de nos contrariétés.*

*40 ans des CPAS, cela s'est traduit au niveau du CPAS de Comines-Warneton par des journées portes ouvertes du service insertion et par un spectacle à destination des enfants et leurs familles au centre culturel.*

# 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.

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.

# Notre site internet

Suite à des problèmes de piratage fin 2015, une réorganisation complète de notre site internet a eu lieu.

Nous avons gardé la même adresse [www.cpas-cw.be](http://www.cpas-cw.be), mais toute la configuration a changé.

Notre site est également accessible via le site internet de la Ville de Comines-Warneton.

Ce lifting a également vu apparaître une rubrique **Actualités** qui est visible sur la page d'accueil et qui voit défiler toutes les dernières nouvelles du service social et de nos maisons de repos.

Nous pourrions vous détailler toutes les informations et rubriques qui s'y trouvent, mais rien n'est plus efficace que de surfer sur le site pour y découvrir nos activités.

# *I. L'ORGANIGRAMME, LE COMITE DE DIRECTION, LA LETTRE DE MISSION ET LE CONTRAT D'OBJECTIFS<sup>2</sup>*

## 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 dernière mise à jour a été avalisée par le BP en séance du 10 mars 2016.

## 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.*

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

---

<sup>2</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 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.

Le Comité de Direction du C.P.A.S. de Comines-Warneton se réunit régulièrement 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<sup>er</sup>, 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 sont 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 :

Madame la Directrice générale, en concertation avec les différents chefs de services et le Comité de Direction (P.V. du 24 juin 2016), propose d'opérationnaliser ces objectifs comme suit :

#### **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
  - Etablissement d'un canevas type d'informations/de chaînes diffusées sur les TV pour l'ensemble des maisons de repos, avec mises à jour des informations.
- 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 activités intergénérationnelles que ce soit avec les écoles et/ou le service insertion.
- 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.**

Avalisé par le Bureau permanent en sa séance du 14 juillet 2016 et communiqué au Conseil de l'Action Sociale en date du 23 août 2016.



## 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 échéancier 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 échéancier 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.
- Suivi des dossiers article 60 § 7.
 

Regroupement dans le dossier individuel de l'agent de la partie administrative et sociale pour répondre aux exigences du FSE (Fonds Social Européen)

- Déclaration des accidents de travail.

Mise en place d'un formulaire de déclaration d'accident de travail requérant la signature pour accord du responsable ou du chef de service.

Finalité : éviter les déclarations abusives.

## ❖ 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). Idem pour les subsides article 60.  
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.
- Gestion d'une liste d'attente pour les admissions en maison de repos et en résidence-services.
- 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.
- Création d'un tableau de suivi des bénéficiaires des tickets « article 27 ».  
Finalité : possibilité de vérification des octrois avec le Centre Culturel pour éviter les abus.
- Tenue du tableau d'octroi et suivi des aides accordées dans le cadre des Fonds socio-culturels et de lutte contre la pauvreté infantile (en collaboration avec le service comptabilité-recettes)
- Double vérification des formulaires I dans le cadre des subsides ILA.
- Suivi et mise à jour du tableau des adresses de référence.

- Enquête de satisfaction auprès des clients repas à domicile (nouveaux et ceux arrétant de recourir au service).

Finalité : amélioration de la qualité du service.

- Contrôle trimestriel de la gestion des comptes tiers par la commission de contrôle désignée par le Conseil
- Suivi et mise à jour du tableau reprenant les demandes dans le cadre du Fonds de l'eau

## ❖ 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 subsidiaires pour éviter des procédures de récupération.
- 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 (contrôle trimestriel effectué auprès du service social et des employés des maisons de repos).
- 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.
- Contrôle mensuel des subsides RIS (en collaboration avec le Service social).
- Tableau récapitulatif des dossiers « mis en irrécouvrable » mis à disposition de la Coordinatrice du Service social.

## ❖ 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, produits entretien, ...).
- 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, ...).
- Etablissement d'un canevas type d'informations/de chaînes diffusées sur les TV pour l'ensemble des maisons de repos, avec mises à jour des informations.
- Mise à jour du site Intranet et Internet (en collaboration avec le Secrétariat).
- Etat des lieux du bâtiment (chambre) lorsque dans une MR, il y a un départ ou un décès avec remise d'un planning de rénovation avant la fixation de la date d'admission d'un nouveau résident

## ❖ 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 avalsés 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.
- Evaluation des articles 60 en collaboration avec le service insertion (début de contrat, intermédiaire, finale).
- Analyse des factures concernant l'entretien du linge personnel des résidents.
- Réunion de concertation DG/Direction/infirmier-chef.
- Analyse des listes d'attente en collaboration avec le service social – remise d'avis d'opportunité lors des admissions.
- Entretiens de fonctionnement avec les agents entre les échéances d'évaluation.
- Organisation des conseils des résidents trimestriellement en collaboration avec le service social
- Communication des données nécessaires à l'encodage de la fiche « fugue » des résidents.

### ➤ 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

- Echancier et procédures diverses à respecter selon le type d'animation mise en place.
- Calendrier mensuel des animations, distribution, affichage et préparation pour diffusion sur les TV. 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, ...)
- Suivi de l'entretien du linge personnel des résidents

Modifications avalisées en Comité de Direction du 24 juin 2016

Communiqué au Bureau permanent en date du 14 juillet 2016 et approuvé par le Conseil de l'Action sociale en date du 23 août 2016



## 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     |
| 01/04/2016 | 1133,85                          | 850,39 | 566,92     |

#### 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 :
  - o Bas-Warneton
  - o Warneton
  - o Le Bizet
  - o 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***

Au sein du CPAS de Comines-Warneton, pour l'année 2015, nous comptabilisons 260 bénéficiaires du revenu d'intégration sociale. Sur ces 260 personnes, 102 ont poussé la porte du CPAS suite à une sanction chômage.

Les personnes en « sanction chômage » représentent 39.23% du nombre total de bénéficiaire du RIS pour l'année 2015.

Notons également que 7 personnes ont également bénéficié du revenu d'intégration sociale après avoir perdu leur droit aux allocations d'insertion<sup>3</sup>. Cela représente 2.69% de l'ensemble des bénéficiaires du RIS en 2015.

De janvier à août 2016, nous comptabilisons 239 bénéficiaires du revenu d'intégration sociale. Sur ces 239 personnes, 62 ont été exclues (de manière temporaire ou définitive) de l'ONEM. Cela représente 25.94% de l'ensemble des bénéficiaires du RIS.

Notons également que pour 2016, nous constatons une augmentation importante de bénéficiaires du RIS suite à « une fin de droit » au niveau des allocations d'insertion. En effet, de janvier à août 2016, nous comptabilisons 19 personnes dans cette situation. Cela représente 7.94% de l'ensemble des bénéficiaires du RIS.

---

<sup>3</sup> Il ne faut pas confondre allocations d'insertion et allocations de chômage. Les allocations d'insertion s'obtiennent sur base des études. Les allocations de chômage sur base du travail.

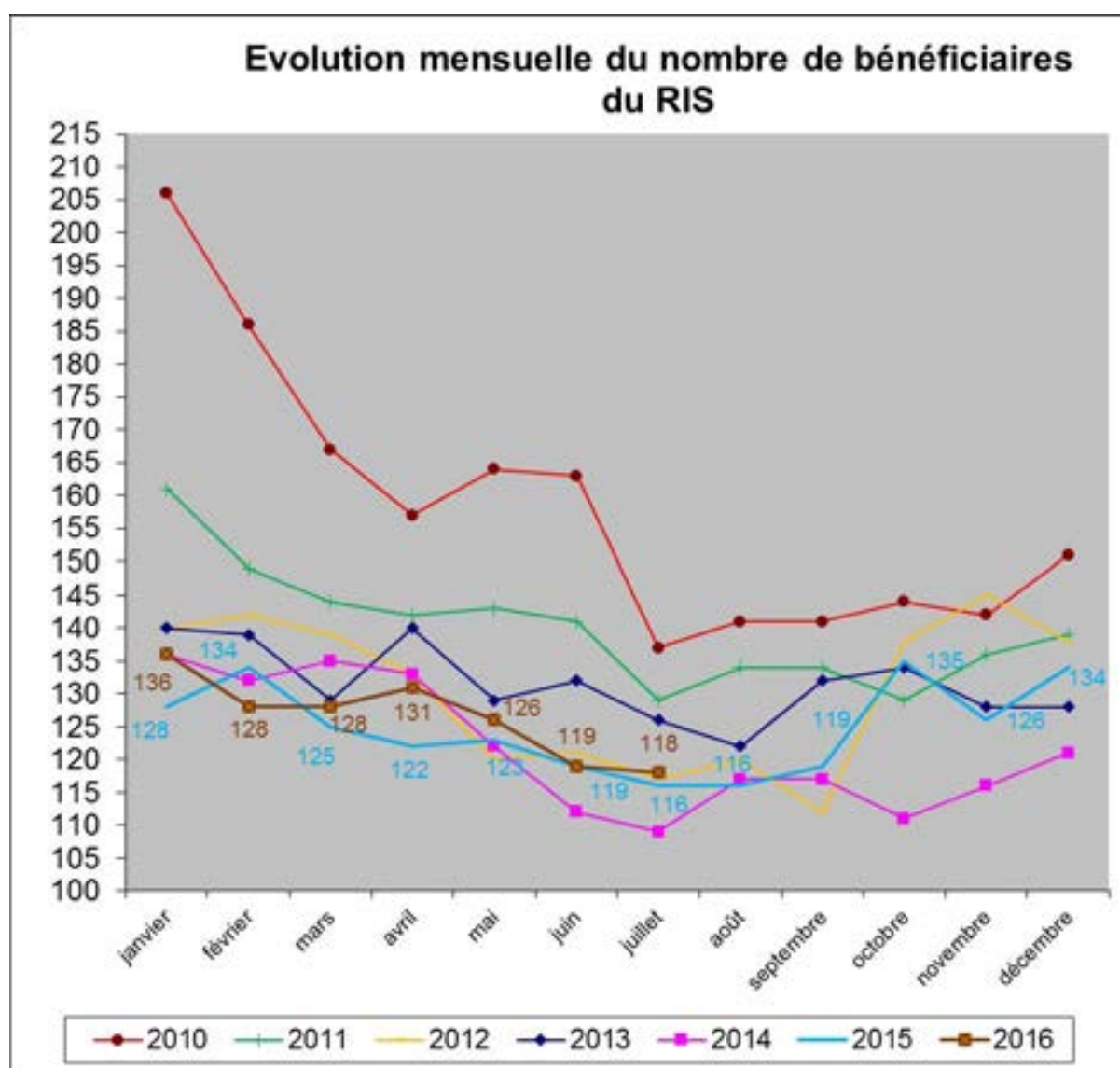
Le profil des bénéficiaires du RIS en sanction chômage pour l'année 2016 est le suivant<sup>4</sup> :

- 58.49% d'hommes
- 41.51% de femmes

Au niveau de la sanction :

- 16.98% ont été sanctionnés pour une durée inférieure à 4 mois,
- 7.54% ont été sanctionnés pour une période supérieure ou égale à 4 mois,
- 75.47% sont exclus définitivement de l'ONEM.

Dès lors, nous pouvons constater que la plupart de nos bénéficiaires qui sont sanctionnés à l'Onem le sont de manière définitive. Ceci implique un suivi plus important au niveau du travail d'accompagnement au sein de nos services RIS et d'insertion socioprofessionnelle étant donné que nous devons tenter de remobiliser des personnes installées, pour certains d'entre eux, depuis plusieurs années dans l'inactivité.



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.

<sup>4</sup> Du 01 janvier au 31 août 2016.

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.

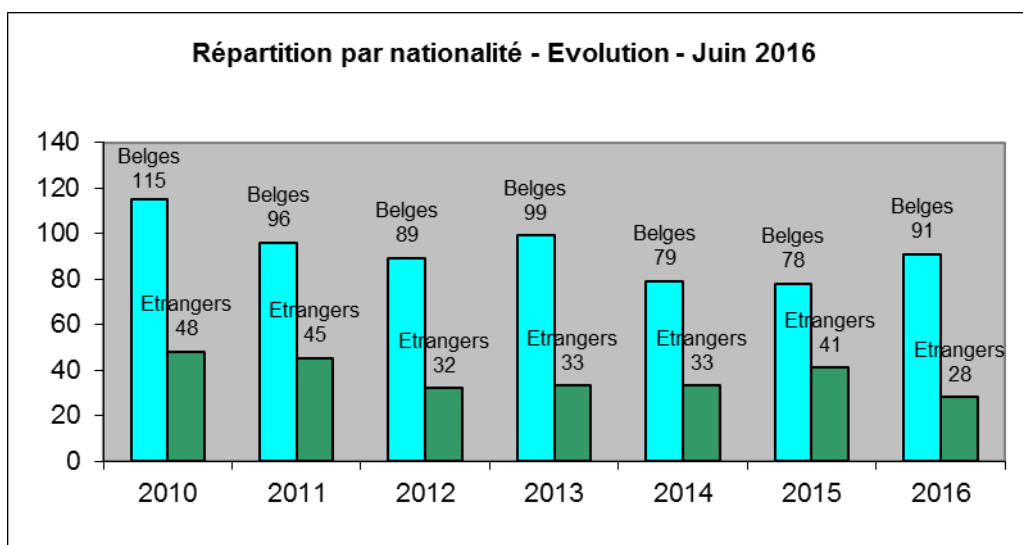
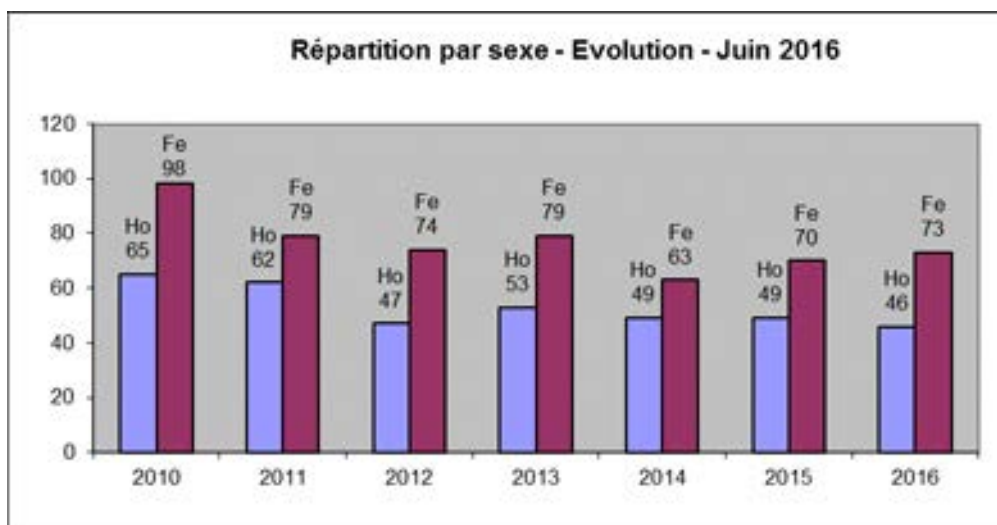
De plus, depuis plusieurs mois, des rapports sociaux d'information sont transmis par les assistants sociaux au Bureau Permanent en vue de l'alerter de situations de personnes ne respectant pas, de manière intentionnelle, les engagements pris et négociés dans le cadre du PISS. A différentes reprises, 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

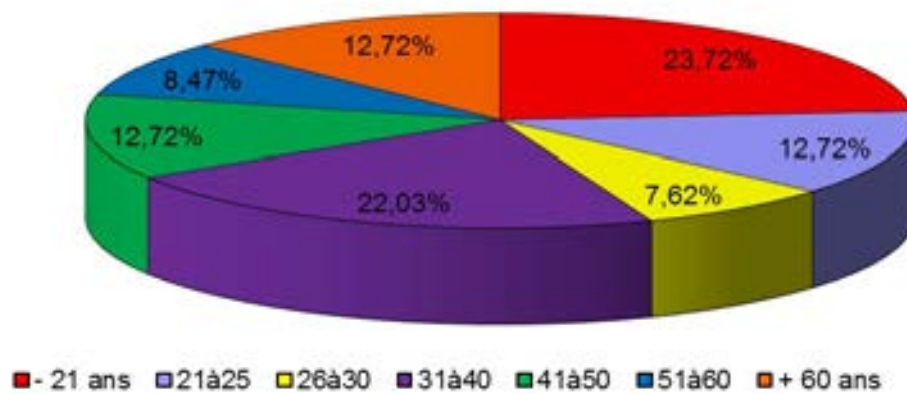
|            | Population | Nombre de<br>bénéficiaires<br>Moy.mensuelle | Bénéficiaires<br>sur<br>10 000 hab. | Bénéficiaires<br><25 ans<br>Moy.mensuelle | %<br>< 25 ans |
|------------|------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|
| 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%        |
| 01/01/2016 | 18104      | 136                                         | 75                                  | 40                                        | 29,41%        |
| 01/09/2016 | 18116      | 134                                         | 74                                  | 46                                        | 34,32%        |

## Statistiques mensuelles du revenu d'intégration sociale : Situation en juin 2016

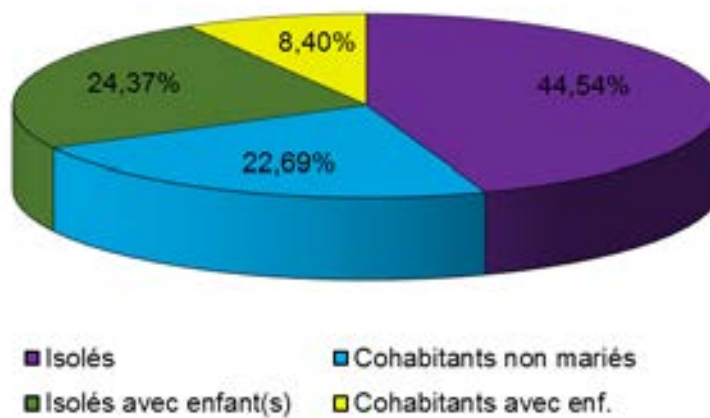
**Nombre total d'ayants droit au revenu d'intégration sociale : 119**



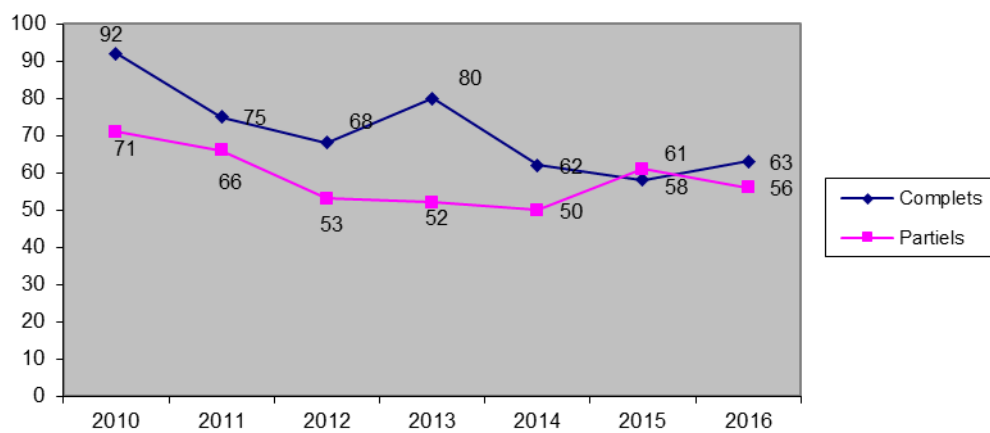
Répartition par âge - juin 2016



Répartition par catégorie - juin 2016



Répartition par montant - Evolution - juin 2016



### 3. Les contrats d'intégration sociale – l'insertion professionnelle<sup>5</sup>

❖ 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.

| Nbre personnes ayant bénéficié du revenu de l'intégration sociale | Sept 13-Août 14 | Sept 14-Août 15 | Sept 15-Août 16 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Femmes                                                            | 144             | 135             | 154             |
| Hommes                                                            | 109             | 115             | 136             |
| <b>Total</b>                                                      | <b>253</b>      | <b>250</b>      | <b>290</b>      |

#### Moyenne d'âge :

De 18 à 24 ans : 45 hommes, 54 femmes

De 25 à 35 ans : 41 hommes, 32 femmes

36 ans et plus : 50 hommes, 68 femmes

#### Période Septembre 2015 à Août 2016 :

- **315** contrats contenant un projet ont été signés du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 31 août 2016 (une personne pouvant suivre plusieurs projets individualisés dans la même année. ex : insertion sociale – insertion professionnelle – art 60).

- 31 contrats « art 60 » ont été contractualisés avant le 1<sup>er</sup> septembre 2015

- Pour 6 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.

---

<sup>5</sup> Attention, au 1<sup>er</sup> novembre 2016, une nouvelle circulaire est d'application imposant la signature d'un PIIS à tous les bénéficiaires du RIS. Nous y reviendrons plus largement lors de la prochaine note de politique générale.

**Ces contrats se ventilent comme suit :**

|                                                                         | Sept 13-Août 14              | Sept 14-Août 15              | Sept 15-Août 16              |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Exemptions par mesure d'équité, sur base de l'âge ou raison de santé    | 64<br>(dont 38 temporaires)  | 66<br>(dont 41 temporaires)  | 52<br>(dont 14 temporaires)  |
| <b>Suivi individualisé</b> , (logements, démarches administratives, ..) | 31                           | 37                           | 42                           |
| <b>PIIS Social</b>                                                      | <b>95</b>                    | <b>103</b>                   | <b>94</b>                    |
|                                                                         |                              |                              |                              |
| <b>Etudiants</b>                                                        | <b>36</b>                    | <b>25</b>                    | <b>23</b>                    |
|                                                                         |                              |                              |                              |
| Recherche active d'emploi                                               | 57                           | 33                           | 21                           |
| Travail à temps partiel, Titres Services                                | 4                            | 7                            | 16                           |
| Formations                                                              | 34                           | 44                           | 59                           |
| Service insertion « La Ferme »                                          | 43                           | 78                           | 74                           |
| Contractualisation d'un article 60                                      | 21 (+23 art60 avant 09/2013) | 29 (+20 art60 avant 09/2014) | 28 (+31 art60 avant 09/2015) |
| <b>Insertion Socio-Professionnel</b>                                    | <b>159</b>                   | <b>182</b>                   | <b>198</b>                   |
|                                                                         |                              |                              |                              |
| <b>TOTAUX</b>                                                           | <b>290</b>                   | <b>310</b>                   | <b>315</b>                   |

**\*Les contrats « suivis individualisés »** concernent majoritairement des suivis médicaux et/ou psychologiques. Depuis 2014, Monsieur Wendy LEYN (psychologue bénévole au sein du CPAS) assure un suivi psychologique à nos bénéficiaires en parallèle avec des professionnels.

Ces contrats portent également sur des objectifs d'intégration au sens large :

-démarches administratives, suivi dossier ONEM ou dossier SPF, mais aussi un suivi portant sur des actions à court terme, telle que la recherche d'une crèche, la recherche d'un logement, ...

Ces démarches sont primordiales et doivent être effectuées en amont de l'insertion professionnelle proprement dite.

**\*Les formations** suivies par nos bénéficiaires englobent

- des formations qualifiantes via la promotion sociale : 7, IEPSM : 1, Jury Central : 1
- des formations axées sur la recherche d'un emploi : 32
- « Transition à l'emploi » - Mire Wapi : 11
- « Convention Cadre » : 2
- des formations de remise à niveau via l'asbl « Perspectiv' » : 3
- des formations pré-qualifiantes via la Régie des Quartiers : 15

**\*Service insertion « La Ferme »**

Dans l'objectif d'une insertion professionnelle durable, nous encourageons nos bénéficiaires à se former. Ainsi, les contrats de préformation au service insertion englobent des formations en PMTIC (Administration Communale), des cours de remise à niveau, l'obtention du permis de conduire (Perspectiv'), validation des compétences.

Moyenne d'inscrits : 28

Moyenne de participants : 17



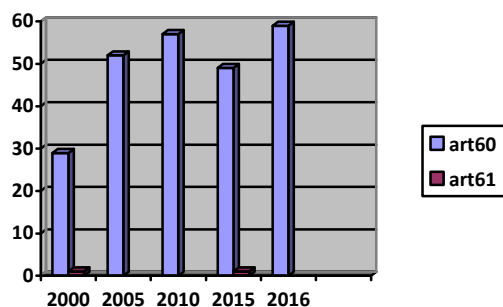
**\*Contractualisation des art 60**

\*Plus de 37% de nos art 60 sont mis à disposition à l'Administration Communale et ou dans les ASBL de l'Entité.

\*Plusieurs art60 suivent en parallèle de leur contrat une formation qualifiante (aide-soignant, animation pour personnes âgées, paveur-dalleur).

En fin de contrat, nous orientons également nos bénéficiaires vers la Mire Wapi.

**\*Evolution art 60**



**Suivi PIIS Insertion Professionnelle**

|                                                                     |            | Emploi,<br>Armée,<br>Etudes | Art60     | Autre<br>projet | En<br>cours | Total      | Réussite<br>% |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|-----------|-----------------|-------------|------------|---------------|
| Formations                                                          | 59         | 13                          | 9         | 20              | 9           | 51         | 86%           |
| Service insertion « La Ferme »                                      | 74         | 10                          | 13        | 7               | 25          | 55         | 74%           |
| Contractualisation d'un article 60                                  | 59         | 12                          |           | 17              | 27          | 56         | 94%           |
| Travail à temps partiel, Titres Services, recherche active d'emploi | 37         | 4                           | 6         | 2               | 9           | 22         | 59 %          |
| <b>Insertion Socio-Professionnel</b>                                | <b>229</b> | <b>39</b>                   | <b>28</b> | <b>46</b>       | <b>70</b>   | <b>184</b> | <b>80%</b>    |

Les arrêts sont pour la majeure partie dus à des raisons administratives (déménagement, retour aux droits aux allocations de chômage).

Nous comptabilisons 16 « véritables » échecs (non disponibilité à l'emploi), soit 7% des personnes suivies.

#### a) Contrats étudiants

| Suivi Etudiants | Sept 13-Août 14 | Sept 14-Août 15 | Sept 15-Août 16 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Femmes          | 18              | 8               | 9               |
| Hommes          | 18              | 17              | 14              |
| <b>Total</b>    | <b>36</b>       | <b>25</b>       | <b>23</b>       |

Période Septembre 2015 à Août 2016 :

| Répartition par niveau d'enseignement suivi           |               | Nbre total d'étudiants | Réussite | Taux de réussite (%) |
|-------------------------------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------|
| Secondaire                                            | Général       | 2                      | 0        | 00,00 %              |
|                                                       | Technique     | 1                      | 0        | 00,00 %              |
|                                                       | Professionnel | 10                     | 5        | 50,00 %              |
|                                                       | Spécial/Cefa  | 2                      | 2        | 100,00 %             |
| Supérieur type court, régendat, graduat               |               | 6                      | 1        | 16,00 %              |
| Supérieur type long (> 3 ans)                         |               | 2                      | 0        | 00,00 %              |
| Universitaire (1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> ) |               | 0                      | 0        | 00,00 %              |
| Universitaire (3 <sup>ème</sup> et plus)              |               | 0                      | 0        | 00,00 %              |
| <b>TOTAL</b>                                          |               | <b>23</b>              | <b>8</b> | <b>35,00 %</b>       |

#### ⇒ Suivi des étudiants 2015-2016 :

- 8 étudiants ont réussi leur année d'étude (soit 35 %)
  - 6. poursuivent leurs études, dont :
    - 1 qui ne bénéficie plus du RIS
  - 1 a créé son emploi
  - 1 a suivi la convention cadre
- 9 ont échoué (soit 35 %)
  - 7 poursuivent leurs études (6 recommencent leur année, 1 change d'orientation)
  - 1 se prépare pour représenter ses examens et son travail de fin d'études
  - 1 est à la recherche active d'un emploi
- 3 ont abandonné leurs études en cours d'exercice (13 %) :
  - 1 a été sous contrat au service insertion professionnelle
  - 1 a suivi la convention cadre
  - 1 a été orienté vers un suivi psychologique
- 3 ont eu un retrait RIS en cours d'année,
  - 2 nous ne connaissons plus leurs parcours
  - 1 est en recherche active d'un emploi

Le faible pourcentage d'échecs au niveau des contrats en article 60§7 peut s'expliquer par le fait que pour bénéficier d'un tel contrat, 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. Une éducatrice assure un suivi régulier (minimum mensuel) tout au long de la mise sous contrat. Sur son lieu de travail, le contractuel(le) est encadré(e) par un tuteur(trice)

En 2015-2016, 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 DEKYNDT Pauline 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 2015**. Ce projet de job coaching vise à assurer un suivi individualisé des personnes durant 50 heures dans leurs recherches 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 Perspectiv').

Le suivi du projet « convention cadre » est assuré par DEKYNDT Pauline, éducatrice spécialisée.

## **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.

| <b><u>PARTENAIRES</u></b>                       | <b><u>OBJECTIFS</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Avec convention</u></b>                   | <b><u>Objet de la convention</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ASBL PERSPECTIV'</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser une remise à niveau pour une partie de la population du service insertion.</li> <li>- Contribuer à la réinsertion professionnelle des personnes qui bénéficient d'une aide au CPAS par le biais d'une ASBL.</li> <li>- Permis de conduire</li> <li>- Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires</li> </ul> |
| <b>TEC - HAINAUT</b>                            | Optimiser le transport de nos stagiaires et bénéficier de tarifs réduits                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>FOREM CONSEIL</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser la diffusion des offres d'emploi à nos usagers</li> <li>- Favoriser les mises en formation qualifiante</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |
| <b>LA MAISON DE L'EMPLOI</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des séances d'informations et des ateliers de 'recherche active d'emploi' pour la population du service insertion.</li> <li>- Participation du CPAS au comité d'accompagnement local restreint.</li> </ul>                                                                                                     |
| <b>AGENCE LOCALE POUR L'EMPLOI</b>              | Favoriser la mise au travail des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale à travers des prestations du type "Agence Locale pour l'Emploi".                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ADMINISTRATION COMMUNALE</b>                 | Collaborer à travers les mises à l'emploi.<br>Formation PMTIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>MIRE WHAPI</b>                               | Job coaching des personnes bénéficiaires d'un art.60 et des étudiants en fin de formation.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>REGIE DE QUARTIERS (BIZET &amp; COMINES)</b> | Contribuer à la réinsertion professionnelle des personnes qui bénéficient d'une aide du CPAS.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PROMOTION SOCIALE</b>                        | Favoriser les mises en formation qualifiante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>DREAM OF BEAUTY</b>                          | 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                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SMART</b>                                    | Atelier d'estime de soi. Permettre à la personne de faire le point sur ses forces et faiblesses + Initiation à l'entretien d'embauche                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>INSTITUT ST HENRI</b>                        | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>INSTITUT ST HENRI « LES AUBIERS »</b>        | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>C.C.C. (COMINES CONTACT CULTURE)</b>         | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>CENTRE CULTUREL DE COMINES</b>               | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ASBL « SPA DU CANTON DE COMINES »</b>        | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>CRÈCHE « LES BENJAMINS »</b>                 | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ASBL « LA SOURCE »</b>                       | Favoriser la mise à l'emploi des bénéficiaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Analyse des résultats de notre Centre – quelques chiffres clés :

La proportion Hommes/Femmes varie très peu à savoir 46 % d'hommes et 54 % de femmes.

La tranche d'âge « 36 ans et plus » est la plus élevée en pourcentage de contrats, mais s'étire sur 30 ans. Il est à noter qu'un bénéficiaire du RIS sur trois est âgé de moins de 25 ans (11% en 2013 et 16 % en 2012).

Les mises au travail au CPAS représentaient plus de 75 % du total en 2012 et 2013. Elles sont descendues à 61.22 % du total en 2014. Ce chiffre se confirme en 2015, 62% des mises au travail en articles 60§7 ont été réalisées au sein d'un service du CPAS.

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. Elles s'élèvent à 22.5% en 2015.

Le taux d'échec en art 60§7 est de 6 % en 2015. En 2016, nous avons réalisé un suivi et un accompagnement plus rigoureux encore des personnes passées par le service insertion qui obtiennent un contrat article 60§7. Nous pensons que ce suivi permet 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 2015 et plus d'une sur quatre continue à travailler.

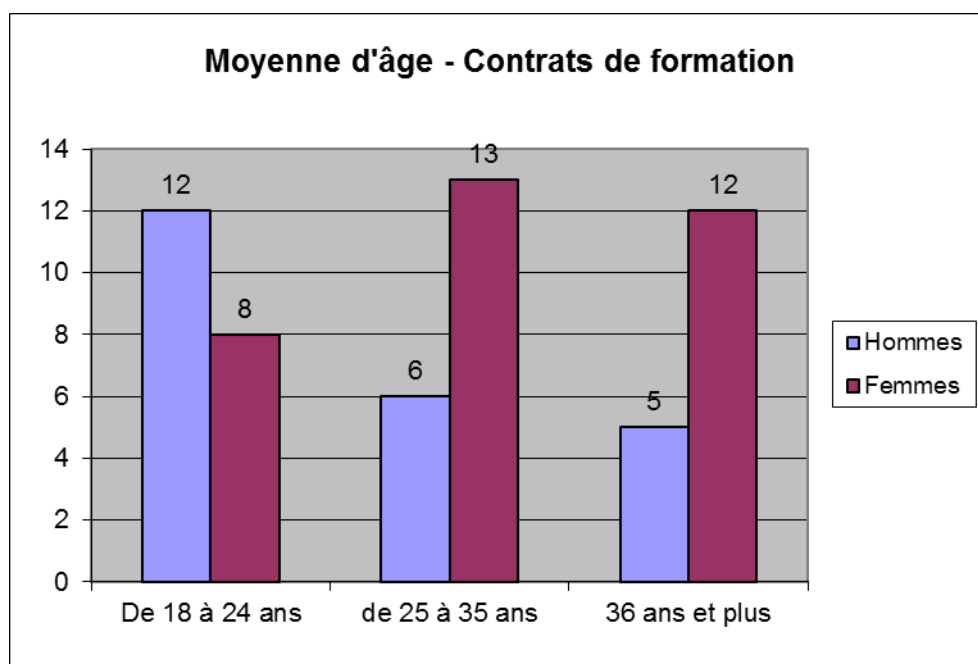
#### b) Contrats de formation

|              | Sept 13-Août 14 | Sept 14-Août 15 | Sept 15-Août 16 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Femmes       | 18              | 26              | 33              |
| Hommes       | 16              | 18              | 26              |
| <b>Total</b> | <b>34</b>       | <b>44</b>       | <b>59</b>       |

Art 60 :

- 3 personnes ont suivi une formation « animation pour personnes âgées » en alternance avec leur contrat art60
- 9 ont suivi la formation « transition à l'emploi » après leur contrat art60

Période Septembre 2015 à Août 2016 :



*2 hommes ont suivi simultanément plusieurs formations : (1 : Régie –Transition à l’emploi – Convention cadre 1 Régie –Convention cadre)*

#### **Formations suivies :**

##### **PROMOTION SOCIALE : 7**

- 1 aide-soignante
- 2 animations pour personnes âgées
- 1 bachelier en comptabilité
- 1 commis de cuisine
- 1 horticulture
- 1 néerlandais

##### *Suivi :*

- En cours : 1
- Service insertion : 1
- Art 60 : 2
- Echec : 3

##### **FORMATION MIRE WAPI « Transition à l’Emploi » : 11**

##### *Suivi :*

- En cours : 2
- Emploi : 6
- Service insertion : 1
- Art 60 : 1
- Retrait pour raison administrative : 1

## CONVENTION CADRE : 21

### *Suivi :*

- En cours : 2
- Emploi : 5
- Service insertion : 5
- Transition à l'emploi : 1
- Recherche active d'un emploi : 3
- Art 60 : 1
- Echec : 4
  - 1 service insertion
  - 2 suivis médicaux
  - 1 retrait RIS

## REMISE A NIVEAU : 3

### *Suivi :*

- Art60 : 2
- En cours : 1

1 personne a obtenu son CEB

## REGIE DES QUARTIERS : 15

### *Suivi :*

- En cours : 2
- Service insertion : 2
- Transition à l'emploi : 1
- Art 60 : 3
- Convention cadre : 2
- Suivi médical et psychologique : 1
- Exemption : 1
- Administratif : 3

## AUTRES : 3

- Préparation à l'examen Jury Central 1
- Coiffure (IEPSM) 1
- Permis de conduire : 1

### *Suivi :*

- 1 Service insertion - reprise études
- 1 plus de suivi par notre service
- 1 emploi

## ***Suivi général personnes en formation***

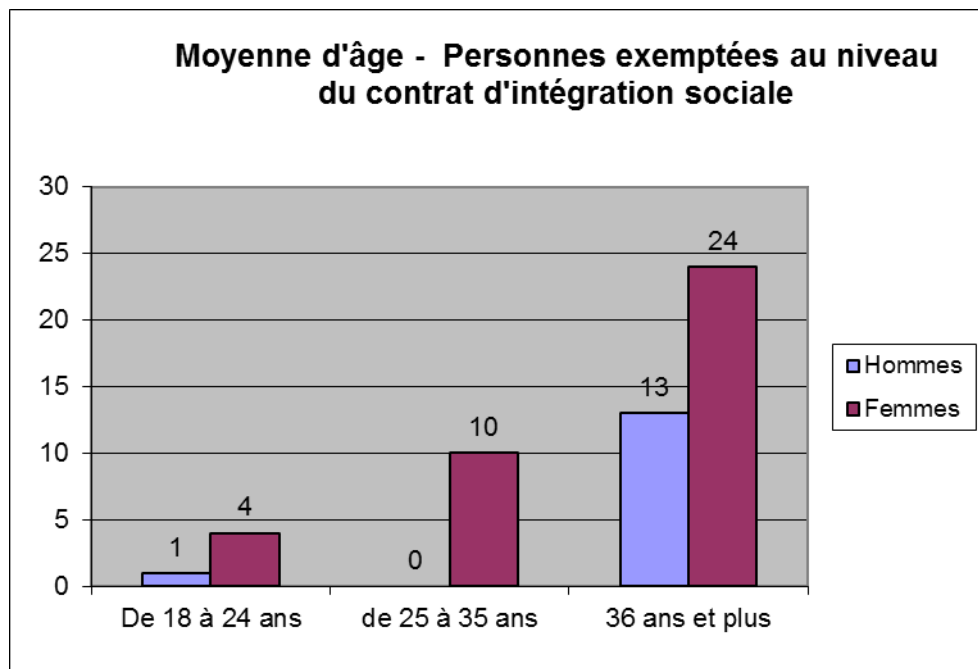
- **Réussite de plus de 37%**
  - Emploi : 21
  - Etudes : 1
- **Réorientation vers un autre projet individualisé : 33%**
  - Service insertion : 9
  - Convention cadre, Recherche active d'emploi, Transition à l'emploi : 7
  - Suivi médical et psychologique : 4
- **En cours : 9, soit 15%**
- **Echec : 15%**
  - Retrait pour raison administrative : 5
  - Echec, Abandon : 4

### c) Contrats d'intégration sociale

#### c.1. Personnes exemptées : 52

Femmes : 38 (dont 13 temporaire)

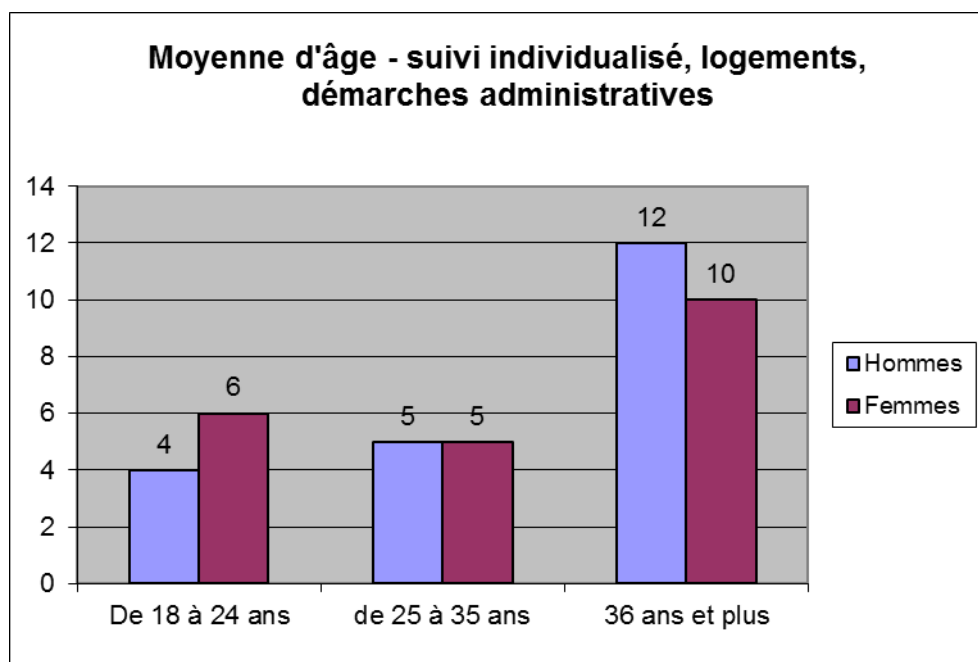
Hommes : 14 (dont 1 temporaire)



#### c.2. Suivi individualisés, logements, démarches administratives : 42

Femmes : 21

Hommes : 21

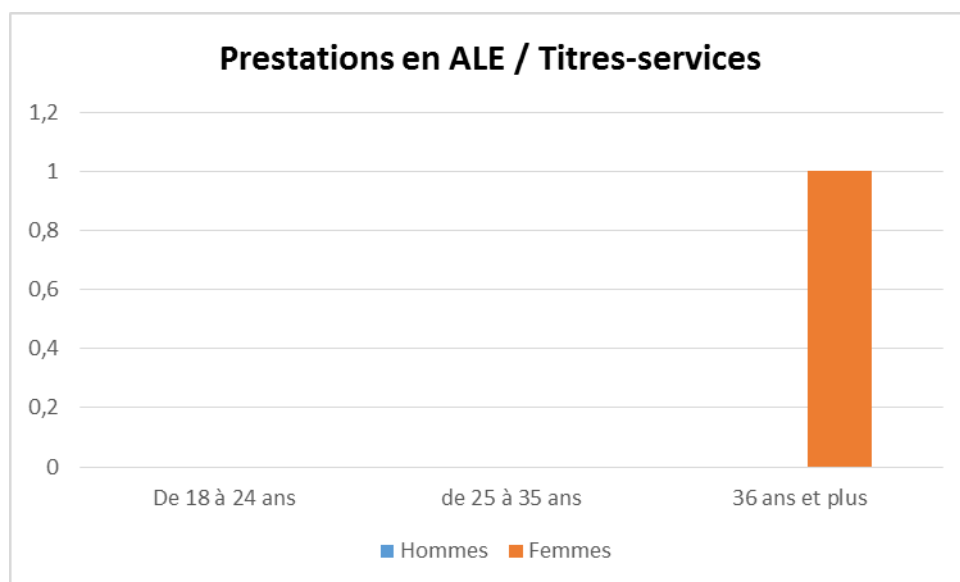




- Recherche d'une place en crèche : 3
- Recherche d'un logement : 5
- Suivi du dossier ONEM/Syndicat/Mutuel : 19
- Suivi du dossier SPF : 12
- Remise en ordre administratif : 2
- Intégration dans un logement AWIPH : 1

### c.3. Prestations en ALE/Titres services : 1

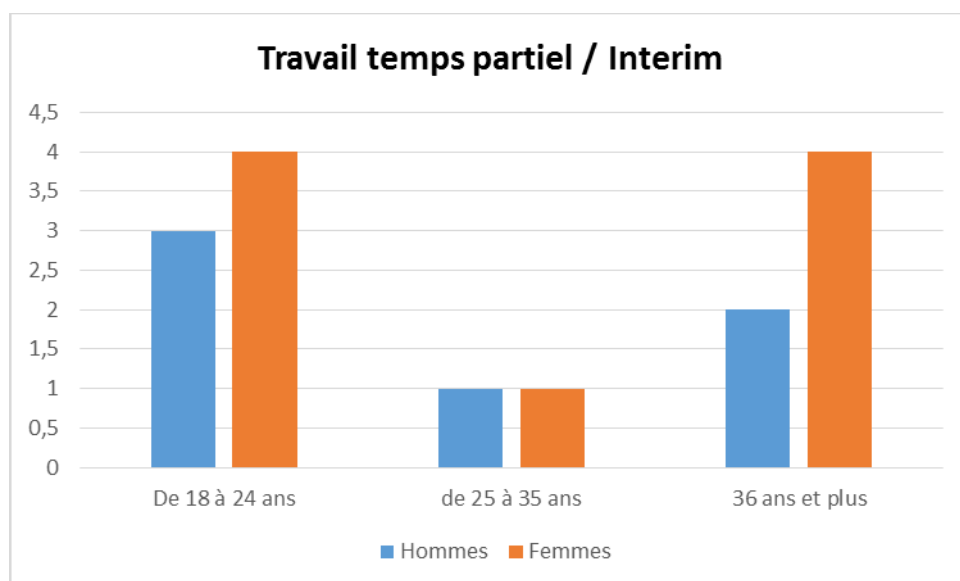
Femmes : 1



### c.4. Travail temps partiel / intérim : 15

Femmes : 9

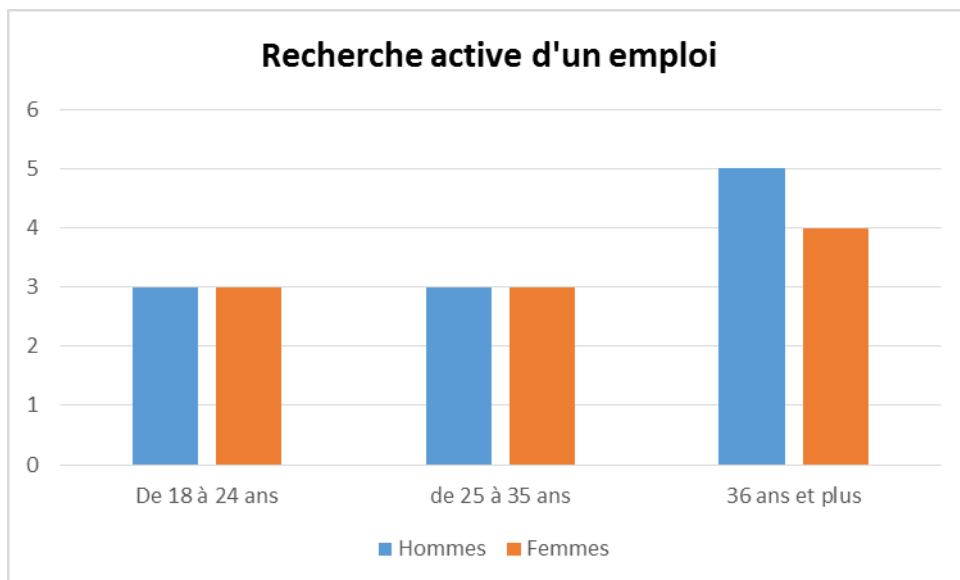
Hommes : 6



#### c.5. Recherche active d'un emploi : 21

Femmes : 10

Hommes : 11



#### Suivi de C3 à C5 :

7 ont obtenu un contrat art60

1 ont repris une formation qualifiante

1 a été dirigé vers le service insertion

4 ont obtenu un contrat chez un employeur privé ou intérim

**9 en cours soit 24,00%**

**Soit un résultat positif de 59, 00 %**

2 retraits pour non disponibilité à l'emploi

1 retrait administratif (déménagement)

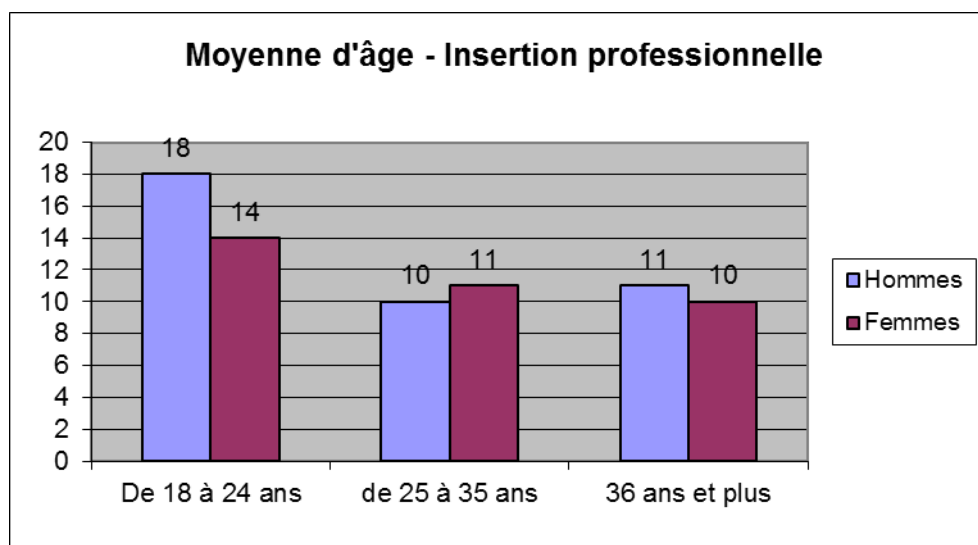
4 ont (re) ouvert le droit aux allocations de chômage

**Soit un résultat négatif de 19,00%**

#### c.6. Insertion professionnelle : 74

Femmes : 35

Hommes : 39



Remarques : 4 personnes ont fréquenté le service insertion en tant qu'occupationnel

4 personnes ne sont jamais présentées au service alors qu'elles avaient un projet dans ce sens

#### Suivi

- **Insertion professionnelle durable : 23, soit 31 %**
  - Emploi : 8
  - Art 60 : 13
  - Engagement dans l'armée : 1
  - Etudes : 1
- **Réorientation vers un autre projet individualisé : 7 soit 9%**
  - Régie des Quartiers : 1
  - Convention cadre, Recherche active d'emploi, Transition à l'emploi : 1
  - Suivi médical et psychologique, exemption par mesure d'équité : 5
- **En cours : 26, soit 34%**
- **Fin pour raisons administratives, 8, soit 11%**
  - Déménagement : 3
  - Prise en compte des ressources du concubin : 1
  - Réouverture du droit aux allocations de chômage : 4
- **Echec, non disponibilité à l'emploi, 10 soit 15%**

#### c.7. Contrats art.60 §7 : 59

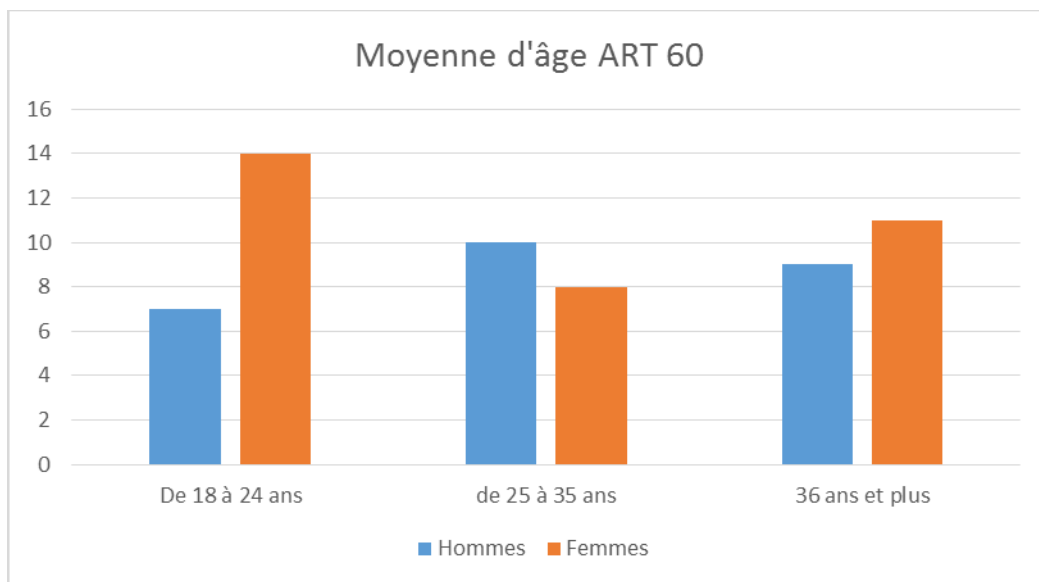
Nombre total : 59

13 ont démarré en 2014

27 ont démarré en 2015 (18 avant le 1<sup>er</sup> septembre 2015)

19 ont démarré en 2016

Soit 28 pour la période du 01/09/2015 au 31/08/2016



Contrats menés à terme : 29 soit 49 %

\* 17 ont ré-ouvert leur droit aux allocations de chômage dont

- 3 ont suivi la convention cadre
- 9 ont été orientés vers la Mire Wapi

\* 11 ont trouvé un emploi dont 5 en intérim

\* 1 a repris une formation qualifiante

Contrats en cours : 27 soit 46 %

Echec : 3 soit 5 %

- 1 réorienté vers le service insertion
- 1 suivi médical et psychologique
- 1 abandon – travail en intérim

#### Lieux d'affectation :

**Maisons de repos :** 36 personnes dont 9 hommes

- service animation : 7
- auxiliaire de vie : 1
- service cuisine : 7
- service entretien : 17
- service repas à domicile : 1
- service nursing : 3

CPAS de Comines : Service technique : 1

**Secteur Public :** service technique de l'Administration Communale : 9

**ASBL :** Les collaborations avec les associations se sont légèrement développées : 13

- Asbl « Perspectiv' » : 2
- Centre culturel de Comines : 1
- Asbl « SPA du canton de Comines » : 6
- Collège Saint-Henri : 1
- Ecole Saint-Henri « les Aubiers » : 1
- Crèche « Les Benjamins » : 1
- ASBL « La Source » : 1

Afin de faire connaître les « contrats article 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'un répertoire de collaborations éventuelles.

## 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 CPAS<sup>6</sup>.

#### **I. 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*

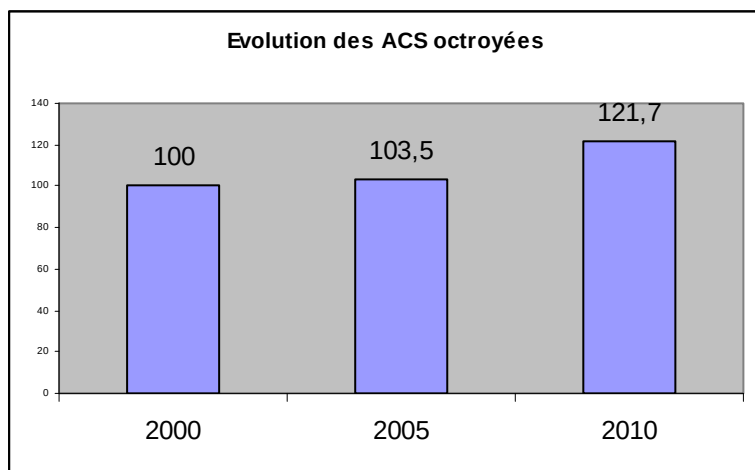
---

<sup>6</sup> Vision réaliste, comportant des CPAS de toutes les provinces, de toutes les tailles et des CPAS dont la commune présente une grande diversité sociale.

## II. ANALYSES CHIFFREES

Considérant que l'an 2000 = 100

### 1. Généralités

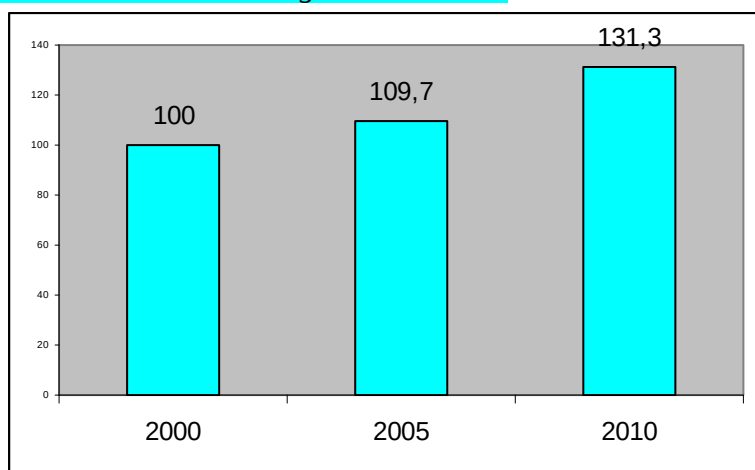


Pour les 5 premières années de l'analyse, on constate une croissance de 3,5 %. Les 5 années suivantes nous indiquent une croissance de 18,2 %, soit une croissance de 21,7 % sur 10 années.

### 2. Evolution par type de CPAS

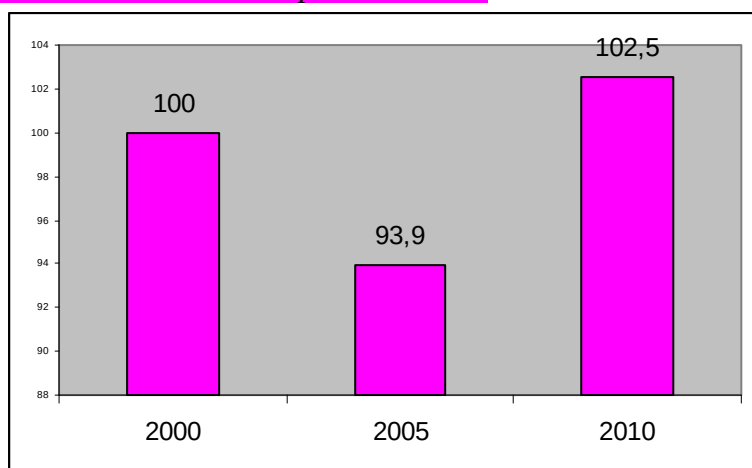
#### **a. Par taille de CPAS**

Dans les communes de grandes tailles :



En 10 ans : évolution de 31,3 %

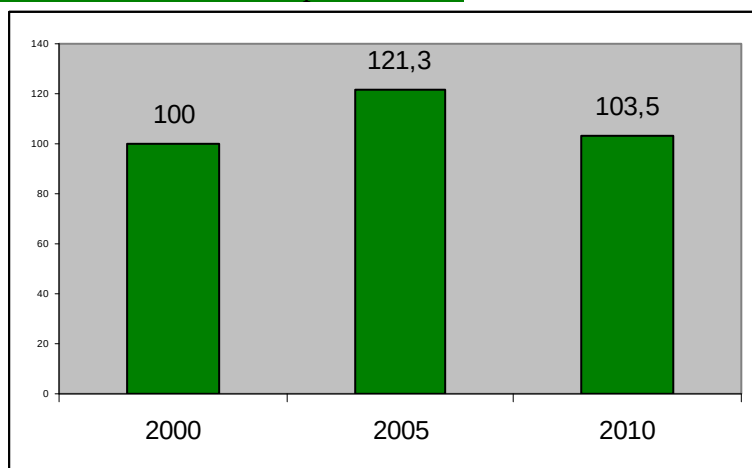
**Dans les communes de petites tailles :**



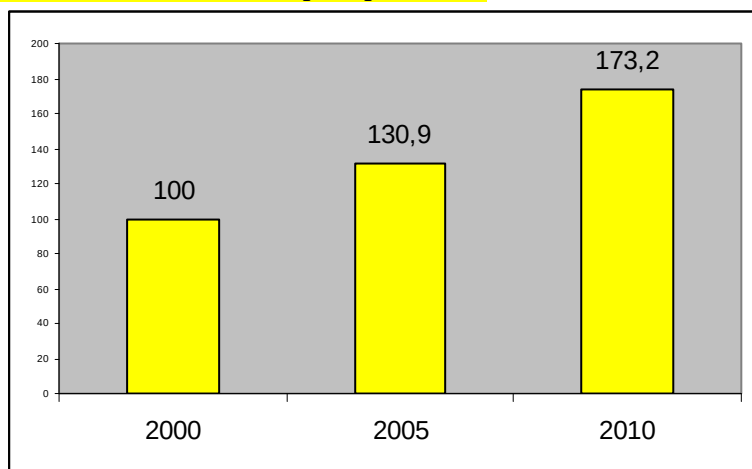
En 10 ans : légère augmentation de 2,5 %

**b. Par revenu communal<sup>7</sup>**

**Dans les communes les plus riches :**



**Dans les communes les plus pauvres :**

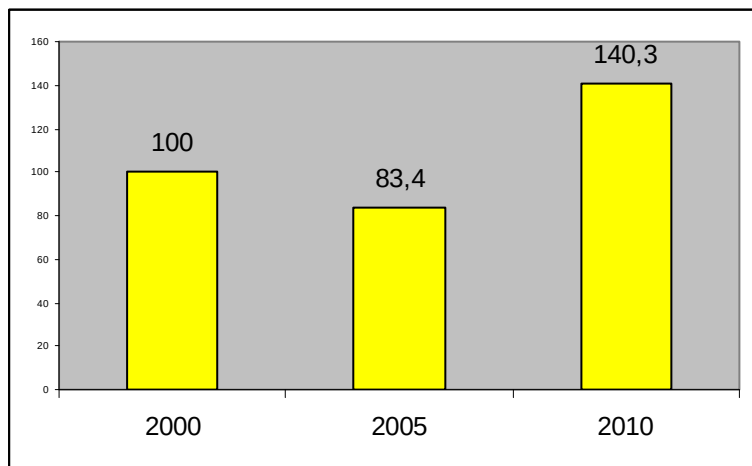


On constate que c'est dans les communes les plus pauvres que les CPAS sont amenés à dépenser le plus. A certains endroits, il est dit qu'il existe une volonté politique de limiter les ASC.

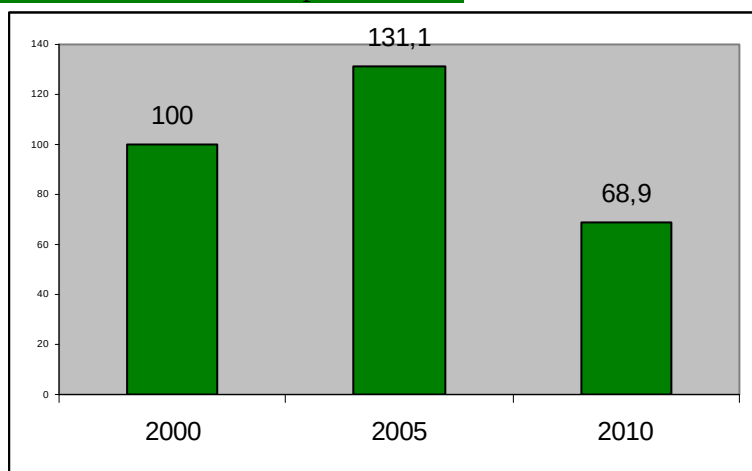
<sup>7</sup> Revenu moyen par habitant dans la commune

**c. Evolution moyenne des RI + ASC par type**

**Dans les communes les plus pauvres :**



**Dans les communes les plus riches :**



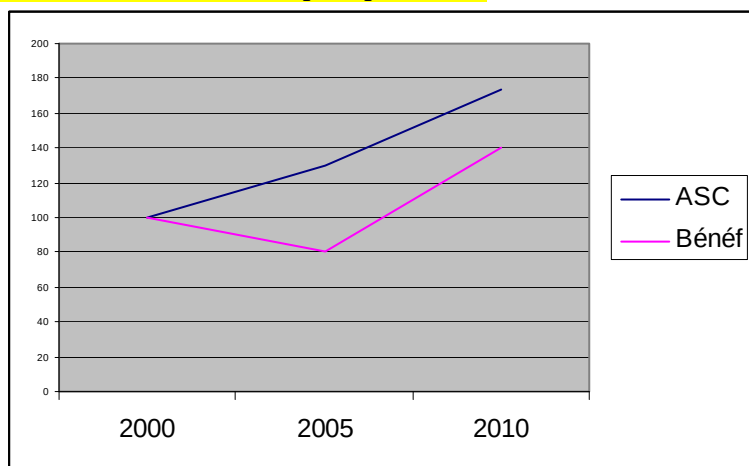
**d. Evolution du nombre de bénéficiaires par rapport aux ASC**

**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.

### **III. 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 incompressible 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 2012  | Cpte 2013 | Cpte 2014  | Cpte 2015  | Budget 2016 | Budget 2017 |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|
| Aides en espèces                                                    | 96 821,15  | 96 913,35 | 53 951,42  | 50 634,88  | 120 000     | 100 000     |
| Frais d'hospitalisation                                             | 0          | 2 519,48  | 440        | 520,80     | 2 000       | 2 000       |
| Aides en nature                                                     | 2 145,52   | 191,6     | 0          | 3 337,36   | 3 500       | 4 000       |
| Cotisations de sécurité sociale                                     | 228,39     | 0         | 214,94     | 125,88     | 1 000       | 800         |
| Aide locative                                                       | 112 073,18 | 88 414,84 | 103 349,64 | 112 507,04 | 144 000     | 140 000     |
| Frais d'hébergement de personnes adultes dans les maisons d'accueil | 11793,89   | 12030,82  | 15 306,04  | 4 014,96   | 22 000      | 18 000      |
| Frais d'hébergement d'enfants                                       | 47,80      | 0         | 0          | 0          | 1 500       | 1 000       |
| Avances diverses                                                    | 34 073,78  | 2 0174,47 | 16 459,05  | 38 964,40  | 69 500      | 67 500      |
| Personnes aidées placées en maisons de repos du CPAS                | 5 258,16   | 4 478,19  | 0          | 3 948,73   | 12 500      | 10 000      |
| Aides sociales aux résidents hébergés dans d'autres MR/MRS          | 1 124      | 0         | 0          | 997,02     | 30 000      | 25 000      |
| Frais médicaux et pharmaceutiques                                   | 13 259,84  | 13 413,02 | 7 625,42   | 5 501,54   | 14 000      | 10 000      |
| Activités socioculturelles des bénéficiaires du CPAS et/ou enfants  | 18295,57   | 16 883,68 | 15 273,20  | 14 265,12  | 14 000      | 12 500      |

### **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. Au 15 novembre 2016, nous accueillons 14 personnes sur l'entité de Comines.

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

Bâtiments réservés à l'accueil au 1<sup>er</sup> :

- 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.

Suite à l'afflux important de migrant, en septembre 2015, le gouvernement fédéral a fait appel à l'ensemble des communes et CPAS de Belgique en vue d'ouvrir de nouvelles initiatives locales d'accueil (I.L.A.). Un plan de répartition avait d'ailleurs été organisé et les prévisions qui nous avaient été communiquées, indiquaient que notre commune aurait dû ouvrir 7 places supplémentaires.

En date du 10 décembre 2015, les membres du Bureau permanent ont décidé de répondre favorablement à cette demande du gouvernement. De ce fait, notre CPAS a ouvert 7 places complémentaires au sein des deux logements suivants :

- Rue d'Houthem, 114 à Comines
- Rue des Frênes, à Bas-Warneton (logement loué à la société de logements sociaux « Lysco »).

Les conventions signées nous ont été transmises par Fédasil en août 2016.

Au 01/09/2016, aucune personne en demande d'asile n'avait été hébergée au sein de ces deux logements. Fédasil nous a informé que le plan de répartition ne verrait finalement pas le jour, suite à la diminution d'arrivée massive de migrants au sein de notre pays.

Fédasil nous a informé de la possibilité de suspendre les places d'accueil afin d'envisager éventuellement d'héberger un autre public au sein de ces deux maisons.

Ce n'est finalement qu'au 7 novembre 2016 que deux familles ont intégré les deux nouveaux logements.

### **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. Elle est secondée depuis peu par Pierre-Marie BEGHIN.

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.

### **Voici la situation au 01/09/2016 :**

Le CPAS traite actuellement 7 dossiers étrangers, soit 15 personnes dont:

- 4 dossiers ILA soit 8 personnes (demandeurs d'asile hébergés au sein d'une maison appartenant au CPAS) dont :
  - o Une famille illégale avec trois enfants en un recours CCE<sup>8</sup>
  - o Deux personnes isolées en attente CGRA<sup>9</sup>
  - o Une personne isolée en recours CCE
- 2 dossiers pour suivi d'aide sociale (famille de 5 personnes et une personne vivant en cohabitation) ;
- 1 bénéficiaire d'un statut de protection subsidiaire (personne isolée)

---

<sup>8</sup> CCE = Conseil du Contentieux des Etrangers

<sup>9</sup> CGRA = Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides

## 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. Agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes en Wallonie :

Un décret du 31 janvier 2013 a modifié le Cwass<sup>10</sup> pour ce qui concerne l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes en Wallonie. Il est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> 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.

L'article 121, §1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 se voir désigner 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

---

<sup>10</sup> Cwass = Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

### **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.

### **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 ensembles. 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 :

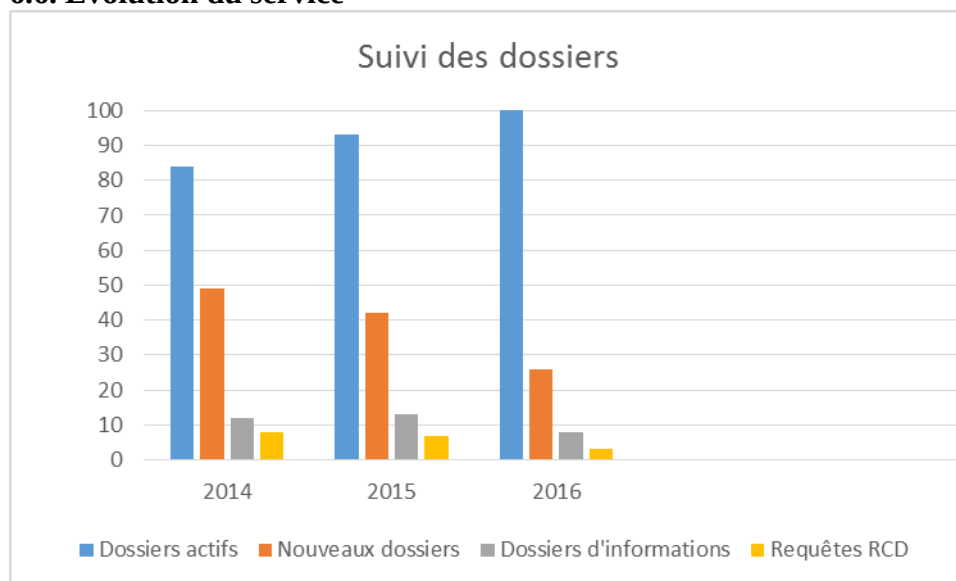
- analyser la situation budgétaire de l'utilisateur ;
  - analyser la situation d'endettement ou de surendettement ;
  - se faire l'intermédiaire entre l'utilisateur et les créanciers, il négocie avec les créanciers ;
- Ex : délais de remboursement, réductions d'intérêts, pénalités financières, légalité 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 2016 : situation au 31/08/2016*

### 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 01/01/2015 : 18 147 (année de référence)
- Dossiers traités : 93
- Formations continuées : 18 demi-journées et 1.8ETP affecté.

En 2015, les subventions obtenues pour le service de médiation de dettes s'élevait à 11541.70€

## 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.

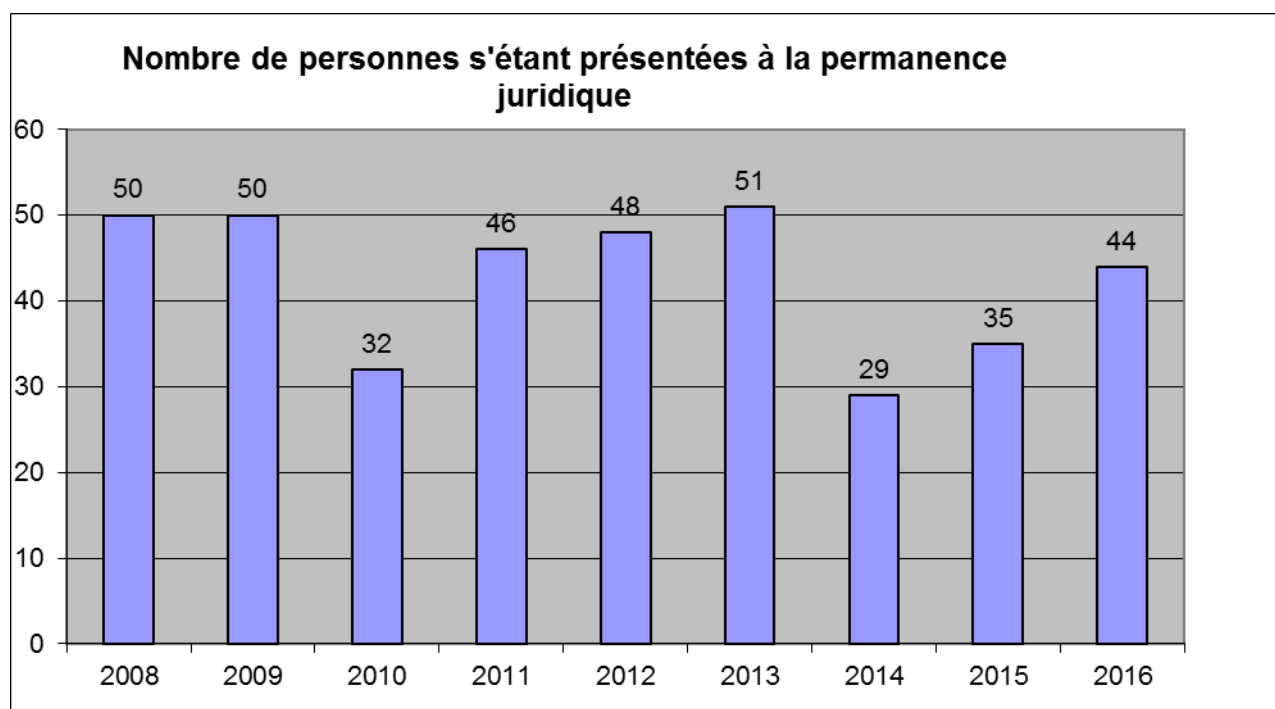
La permanence se fait le 2ème jeudi du mois entre 17h et 18h, au sein de notre CPAS.

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 2016, les chiffres sont issus de la période de janvier à août 2016 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.

- o Comprendre les résultats d'un audit énergétique (Consommations, déperditions, facteur K, ...).
- o 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, ...)
- o 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 ...)
- o 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.

Depuis 2016, un tableau récapitulatif des interventions de notre Tuteur Energie est réalisé : 96 (de janvier à fin août 2016).

Les interventions réalisées par le Tuteur Energie sont diverses : analyses de logement, intervention vis-à-vis du propriétaire, interventions compteur électricité/gaz, démarches vis-à-vis du fournisseur, explication du marché de l'énergie,...

## 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<sup>er</sup> 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.

|                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1<sup>ère</sup> catégorie : les personnes qui bénéficient d'une intervention majorée de l'assurance soins de santé</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 17 303.80 €, majoré de 3 203.40 € par personne à charge.

Pour être considérée comme personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3 120 €, 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.

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| <b>2<sup>ème</sup> catégorie : les personnes à faibles revenus.</b> |
|---------------------------------------------------------------------|

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 17 303.80 €, majoré de 3 203.40 € par personne à charge (montants au 01/01/2016).

Pour être considérée comme personne à charge, les revenus nets doivent être inférieurs à 3 120 €, 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<sup>ème</sup> 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.

|                                                | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016       |
|------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Dossiers enregistrés</b>                    | 101         | 123         | 106         | 87          | 91          | 56         |
| <b>Montant total des allocations octroyées</b> | 18 878,22 € | 20 448,96 € | 20 432,72 € | 17 054,30 € | 15 821,74 € | 9 276,26 € |

Chiffre 2016 : période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 août 2016

### 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, programmateur, 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 commerce (point Poste), rue d'Armentières, 286 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 2016 : 18 456,71€ (2015 : 20 681,27 €)
  - Frais de personnel en 2016: 47 552,09 € (2015 : 142 656.27€)
  - Aides financières non remboursable (secours chauffage) :

| Années                     | Nombre de dossiers | Aides octroyées |
|----------------------------|--------------------|-----------------|
| 2014                       | 10                 | 1250 €          |
| 2015                       | 24                 | 3000€           |
| 2016 (jusqu'au 15/11/2016) | 10                 | 1250€           |

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)

## 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<sup>ème</sup>, faisant partie du ménage, étant indexés, pour l'année 2016, sont respectivement de 311 € (jusque 3 personnes) et de 93 € (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 10778.28 €. A ce montant, il faut ajouter 5680.10 € de droit de tirage complémentaire pour 2016. 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 2016, ces derniers ainsi calculés s'élèvent pour votre CPAS à 1213.96 €.

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.

En 2015 : il y a eu 34 interventions via le Fonds social de l'eau

En 2016 : il y a eu 14 interventions via le Fonds social de l'eau (pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 août 2016)

## 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

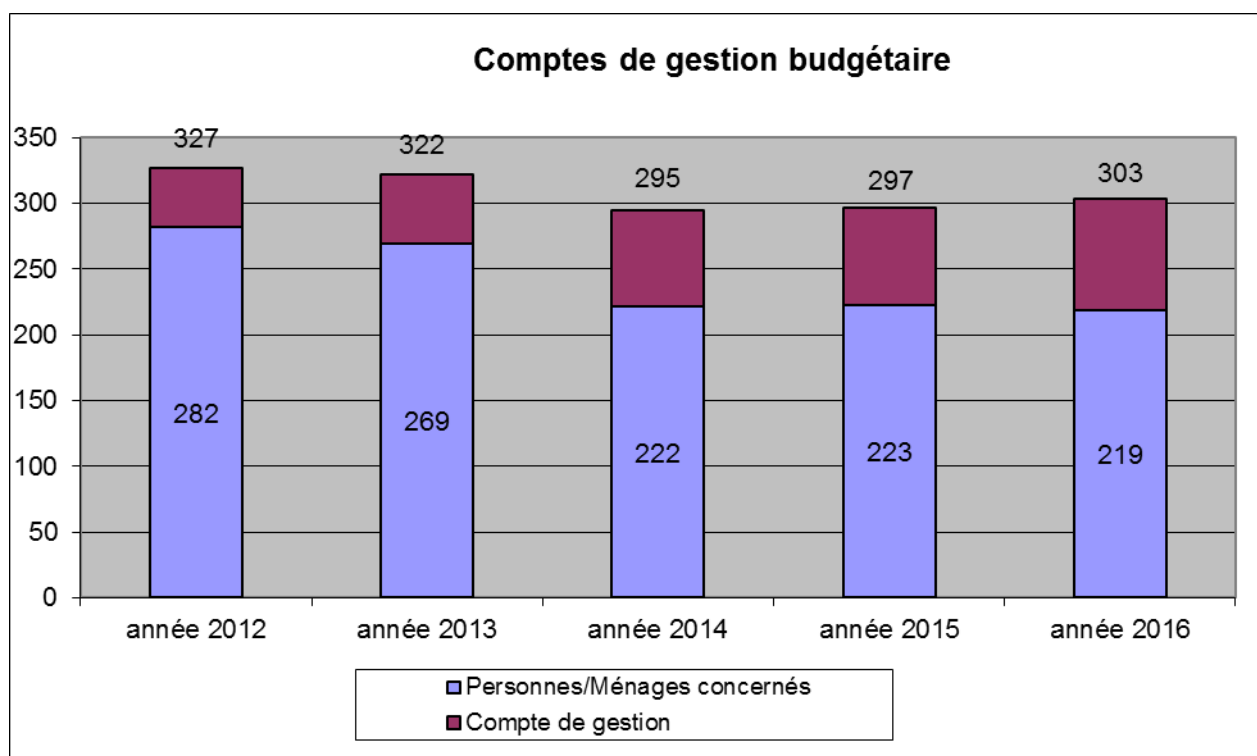
✎ Secteur de Bizet-Ploegsteert : Nadine WITTEZAELE  
Permanence : mardi et jeudi de 9h à 11h à Ploegsteert

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

✎ Public personnes âgées :  
Frédérique MAHIEU ET Nathalie JUMEL  
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 2016, les chiffres sont issus de la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 août 2016.

## 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 :**

- 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)
- Transformée en cours d'année en ILA

## **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-Warneton<sup>11</sup>**

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 rénové :**

Ce 3<sup>ème</sup> logement d'urgence est situé Place Saint-Martin, 4 à 7784 Bas-Warneton.

Nous avons bénéficié 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'est occupé de la majeure partie de la rénovation. Le logement est prévu pour une famille nombreuse (5 chambres et 2 salles-de-bain), les travaux ont débuté le 7 avril 2015. La rénovation s'est terminée fin août 2016. Le logement est occupé par une famille.

## **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.

---

<sup>11</sup> 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.



Elles ont été définies comme suit :

### **« Article 1 : Définition logement de dépannage<sup>12</sup> »**

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

*(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 août 2016, 36 personnes (dont 17 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 : incendie de la maison, conflit familial, expulsion, personnes se retrouvant sans abris.

Lors de trois situations particulières, l'hébergement a dépassé le délai d'un mois maximum. Il s'agissait, à chaque fois, de familles avec plusieurs enfants, en situation de grande précarité, sans aucune solution d'hébergement. Cette exception est toutefois à éviter au maximum afin que ces logements gardent leur caractère temporaire et d'extrême urgence et ce, en vue de pouvoir répondre à toute nouvelle situation d'urgence rencontrée par une famille de notre entité.

---

<sup>12</sup> 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

#### **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, signature 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 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  
Suivi 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 locataires, deux sont octroyés au CPAS (choix du locataire par le CPAS).  
Bail 3-6-9  
Suivi 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.  
Bail 3-6-9  
Suivi réalisé par Nathalie Jumel, assistante sociale

### **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 ont 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).

**Du 01/01/2016 au 31/08/2016, 50 personnes ont bénéficié d'une allocation loyer.  
En moyenne, depuis début 2016, par mois, le CPAS octroie 31 allocations loyer.**

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.*<sup>13</sup>

|                             | 2013     | 2014      | 2015      | 2016 (jusqu'août inclus) |
|-----------------------------|----------|-----------|-----------|--------------------------|
| <b>Prime d'installation</b> | 8 primes | 17 primes | 18 primes | 13 primes                |
| <b>Garantie locative</b>    | 42       | 57        | 57        | 41                       |

## **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 5248€ et 7871€ pour 2016.

### **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.

<sup>13</sup> Cfr mémento des CPAS 2010, édition Kluwer, p.458, art.14. §3

- Toute personne qui fait appel au C.P.A.S. dans le cadre de ses missions (chapitre IV, section 1<sup>ère</sup>, 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.
- 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,...

**Paielement :** 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.

# *III. 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 ». Ce sont des 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.



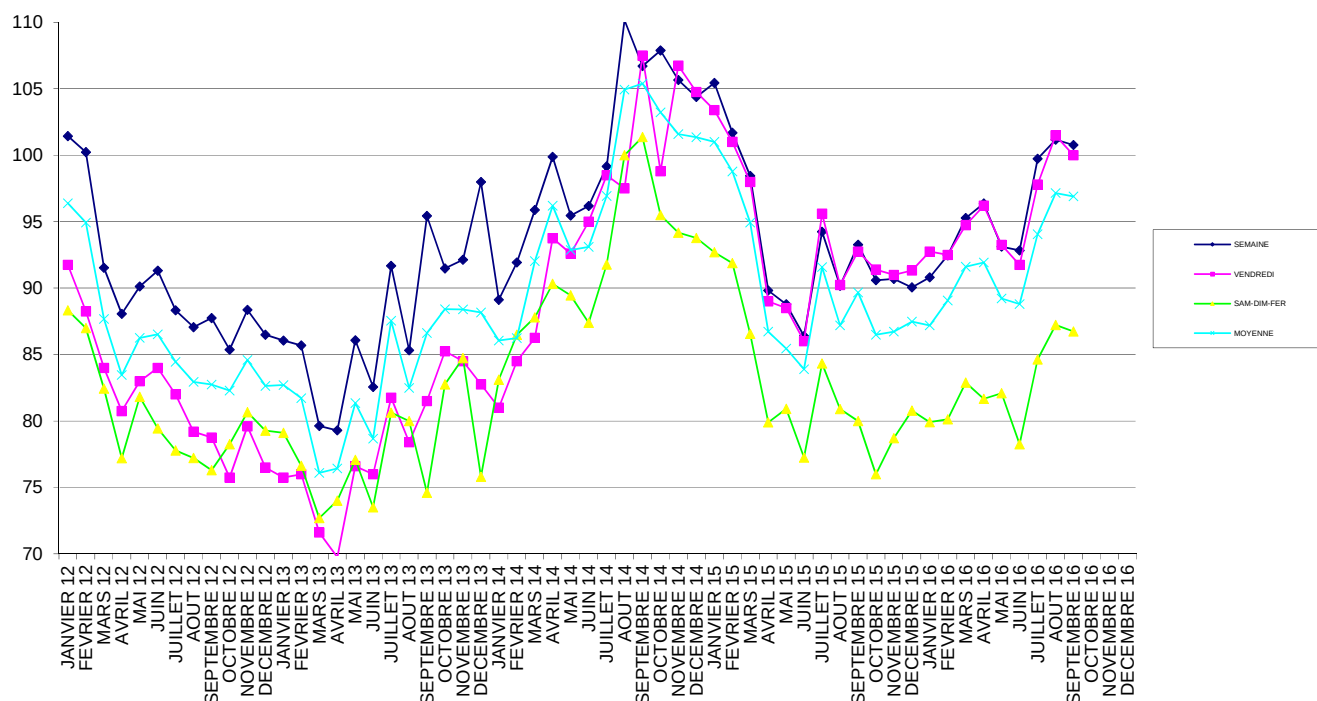
Depuis début novembre 2014, une réorganisation du service a eu lieu.

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.

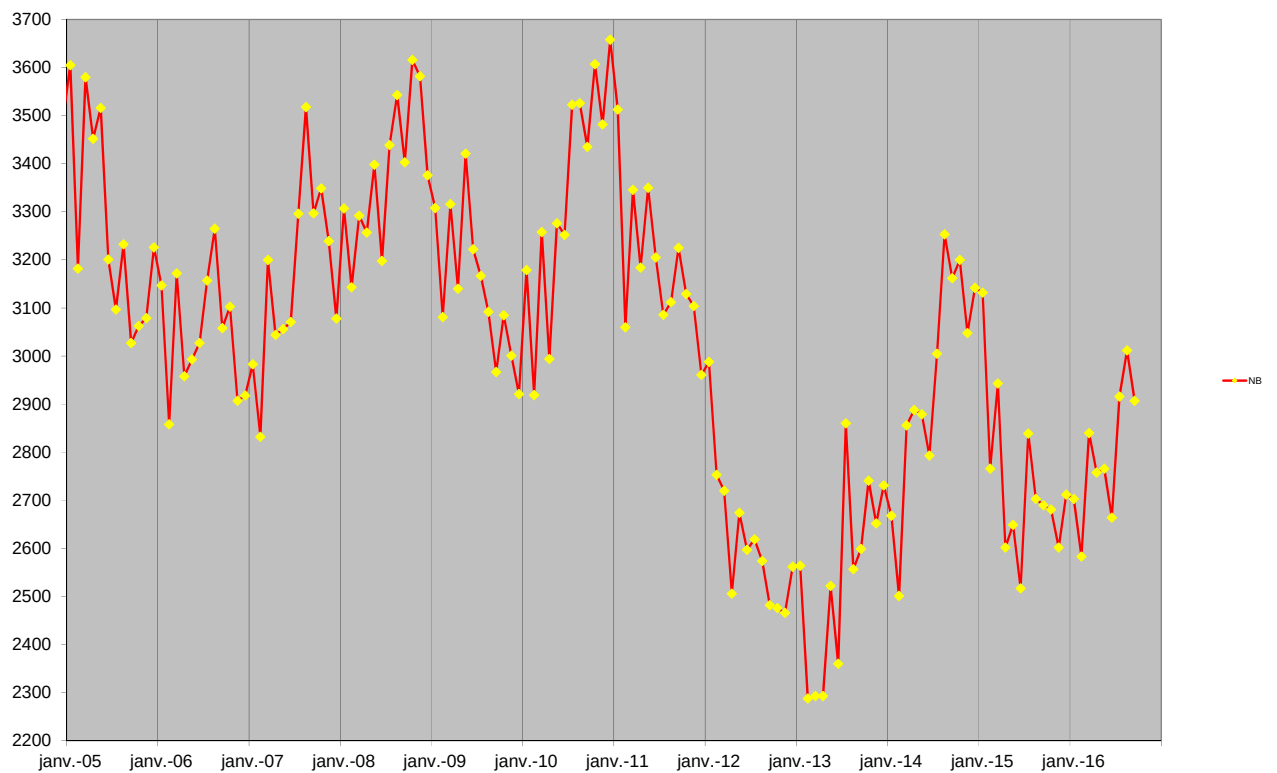
Les désistements par rapport à cette fréquence établie ne sont plus autorisés qu'en cas d'hospitalisation ou d'absence de plus de 2 jours.

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 DE REPAS PAR JOUR DU 1/01/2012 AU 31/12/2016**



NOMBRE DE REPAS A DOMICILE DU 01/01/2005 AU 31/12/2016



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.

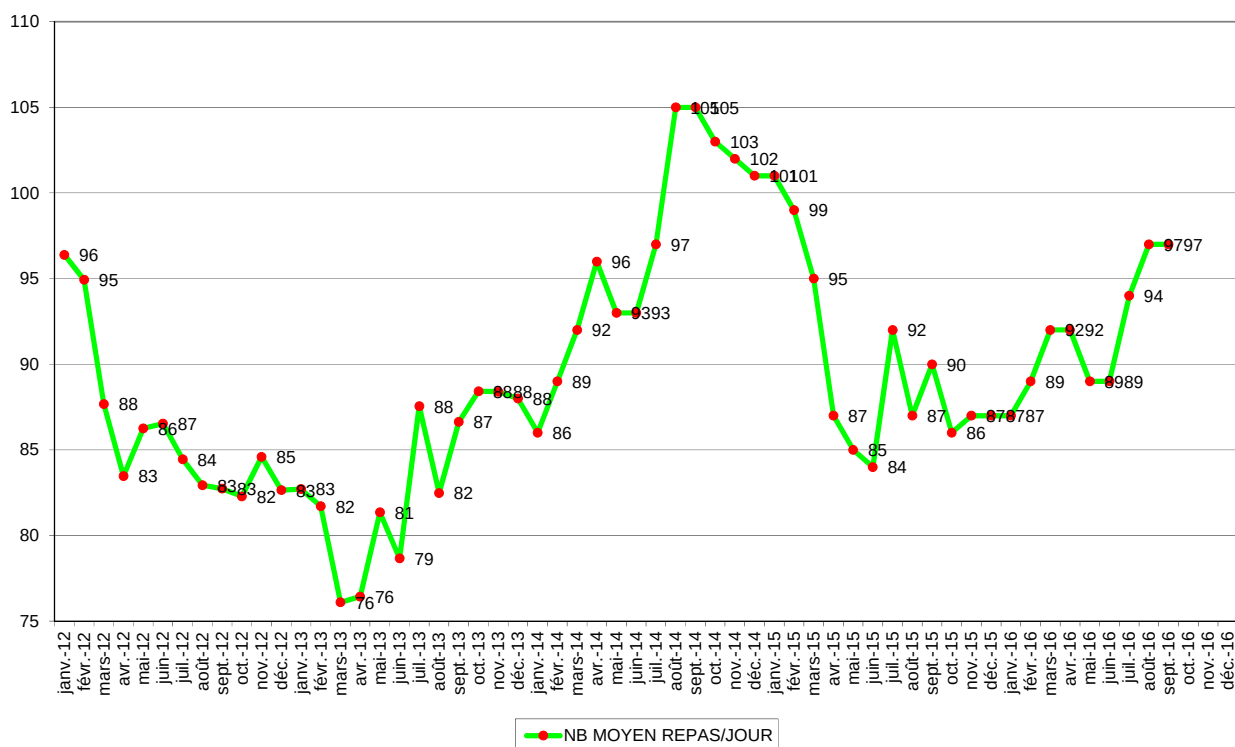
Le prix du repas à domicile est fixé comme suit :

REPAS COMPLET : 5,61 €/jour

POTAGE SUPPLEMENTAIRE : 0,32 €/jour

Ce montant est indexé chaque année au 1<sup>er</sup> janvier suivant l'indice des prix à la consommation du mois de décembre.

# NB MOYEN DE REPAS PAR JOUR



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.

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

## **Préalable : Rapport bisannuel des établissements d'hébergement et d'accueil pour aînés au 31 décembre 2014 <sup>14</sup>**

### *INTRODUCTION ET CONTEXTE*

L'article 365 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé oblige les établissements pour aînés à rédiger tous les 2 ans un rapport concernant la sécurité, la qualité des services de soins, les mesures d'hygiène, l'accueil des nouveaux résidents et, le cas échéant, l'application du projet de vie.

Le présent rapport porte sur l'année 2014 et présente les résultats des enquêtes réalisées dans les MR/MRS, les résidences-services et les centres d'accueil/ de soins de jour situés en Wallonie (taux de réponse de 91 % pour les MR/MRS, 92 % pour les résidences-services et de 84 % pour les centres d'accueil de jour)

### *RAPPELS CONCEPTUELS*

Au niveau wallon, la maison de repos est l'établissement, quel 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).

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.

---

<sup>14</sup> Extrait du rapport bisannuel des établissements d'hébergement et d'accueil pour aînés au 31 décembre 2014 - AViQ

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.

## **1. Description du secteur de l'accueil et de l'hébergement des aînés**

### *1.1. Nombre d'établissements*

#### Maisons de repos :

Au 31/12/2014, la Wallonie comptait 628 maisons de repos agréées fonctionnelles :

54 % dans le secteur commercial

25 % dans le secteur public

21 % dans le secteur associatif

Sur les 628 établissements, 432 sont MR/MRS, 187 des MRPA et 9 sont des pures MRS.

#### Résidences-services :

Au 31/12/2014, la Wallonie comptait 110 résidences-services fonctionnelles :

Le nombre a augmenté de 19 unités entre 2011 et 2014, c'est dans le Hainaut que se sont ouvertes le plus de nouvelles structures. Ce constat peut s'expliquer par le fait que la majorité des arrondissements du Hainaut est excédentaires en lits MR. La résidence-services permet alors et dans une certaine mesure de rencontrer la demande.

Dans tous les secteurs, ce sont les résidences-services qui offrent entre 10 et 29 logements qui sont les plus nombreuses. Les établissements de grande taille (plus de 40 logements) sont rares, même dans le secteur commercial.

#### Centre d'accueil et centre de soins de jours :

Au 31/12/2014, la Wallonie comptait 56 centres d'accueil/de soins de jours fonctionnels, 4 de plus qu'en 2011. Le secteur public est l'opérateur principal (46 %) des CAJ et des CSJ. Les CAJ ont une moyenne de 11 places disponibles, les plus petits peuvent accueillir 5 personnes, le plus grands 15.

### *1.2. Nombre de lits, de logements ou de places agréés*

#### Maisons de repos :

Au 31/12/2014, les 628 maisons de repos de Wallonie offraient 48 347 places d'hébergement agréées pour aînés.

Dans le Hainaut, l'offre d'hébergement est nettement plus élevée que la moyenne pour la Wallonie.

Un peu plus de la moitié des lits (52 %) sont des lits MRPA, les lits MRS représentent 46 % de l'ensemble des lits disponibles, les lits court-séjour représentent 2 % des lits de maison de repos.

#### Résidences-services :

Au 31/12/2014, les 110 résidences-services de Wallonie offraient 2116 logements agréés.

#### Centre d'accueil et centre de soins de jours :

Au 31/12/2014, les 56 centres d'accueil/de soins de jours présentaient une offre de 616 places d'accueil, dont 294 en centre de soins de jour

## 2. Résultats de l'enquête

### 2.1. Capacité d'accueil

#### Maisons de repos :

La grande majorité (80 %) des chambres disponibles sont des chambres individuelles  
Dans les établissements répondants, le nombre de chambres à trois lits est en forte diminution.

#### Résidences-services :

Il y a en moyenne 20 logements par résidence-services pour une capacité d'accueil maximale moyenne de 37 personnes.

#### Centre d'accueil et centre de soins de jours :

Dans le Hainaut, la majorité des centres d'accueil sont des centres de soins de jour (9/12)

### 2.2. Les résidents des établissements

#### Maisons de repos :

En Wallonie, globalement, 5,6 % des personnes de 60 ans et plus vivent en maison de repos. Cette proportion augmente bien évidemment avec l'âge pour atteindre 84,4 % pour les personnes de 95 ans et plus.

Une majorité des résidents sont des femmes (77 %) et ont entre 80 et 94 ans (71 %).

L'âge moyen des hommes qui résident en maison de repos est de 81,4 ans et celui des femmes est de 85,7 ans.

Les hommes entrent en maison de repos plus tôt (78 ans) que les femmes (81 ans).

La majorité des résidents entrent en maison de repos en venant directement de leur domicile (42 %) ou à la sortie de l'hôpital (32,5 %).

Globalement, 4,4 % des résidents des maisons de repos bénéficient de l'aide financière du CPAS.

Pour les personnes de 60 ans et plus, la proportion de résidents des catégories 0 et A est supérieure dans les MRPA (39%) que dans les MR/MRS (29%). A l'inverse, la proportion de personnes en catégorie CD est plus importante dans les MR/MRS (30 % contre 23 % en MRPA)

#### Court-séjour :

La majorité des résidents en court-séjour sont des femmes.

La majorité (82%) des personnes hébergées en court-séjour en 2014 avaient entre 75 et 94 ans.

44 % sont hébergées dans des établissements du secteur commercial tandis que le secteur public n'héberge que 16 % des personnes en court-séjour.

#### Résidences-services :

2/3 des résidents sont des femmes et la moyenne d'âge est de 81,5 ans pour les hommes et 83 ans pour les femmes. En 2011, cet âge moyen était de 81,4 ans pour les deux sexes.

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux en RS (33 %) qu'en maison de repos (23 %).

L'âge moyen à l'entrée en RS est de 79,4 ans.

La grande majorité des personnes entrent en RS en venant directement de leur domicile (87%).

#### Centre d'accueil et centre de soins de jours :

3/5<sup>e</sup> des résidents sont des femmes.

L'âge moyen des personnes hébergées est de 79 ans.

Plus de la moitié (52%) ont cessé de fréquenter le centre d'accueil de jour car elles sont rentrées dans une maison de repos.

Les personnes accueillies en centre de soins de jour cessent de le fréquenter plus souvent pour rentrer en maison de repos (56 %).

La durée moyenne d'accueil en centre de jour varie de 9 à 10,5 jours selon les mois.

Dans les centres de jours, plus de la moitié des personnes sont indépendantes (cat 0) ; tandis que dans les centres de soins de jour, les personnes accueillies sont surtout des personnes avec une dépendance (cat F et FD<sup>15</sup>) et des personnes avec un diagnostic de démence

### 2.3. Données économiques

#### Maisons de repos :

Le prix médian journalier d'une chambre, tout secteur confondu, est de 43 €, ce qui signifie que la moitié des chambres à 1 lit coûtent moins de 43 € et que l'autre moitié coûte plus de 43 €.

Le prix médian journalier d'une chambre à 2 lits est de 37 €

#### Court-séjour :

Les prix des chambres à 1 ou 2 lits dédiés au court séjour varient dans la même proportion que ceux des chambres à 1 ou 2 lits longs-séjours.

#### Résidences-services :

Le prix mensuel d'hébergement dans un logement RS varie de 505 € pour un appartement d'une personne de plus de 45 m<sup>2</sup> dans le secteur associatif en province de Liège à 3 580 € pour un logement de plus de 45 m<sup>2</sup> situé dans un établissement commercial dans le Hainaut.

Selon les établissements, ce prix de base peut inclure la consommation électrique/eau/gaz/chauffage ou non.

Les prix qui n'incluent pas les charges sont en moyenne quasi identiques (1250 €) que les prix pour des logements où toutes ces charges font partie du prix de base.

Les prix d'hébergement minimum (prix de base) dans le secteur associatif et public sont inférieurs à 600 €.

Le prix le plus élevé pour un logement est de 1500 € dans le secteur public. Le prix médian est proche des 1000 € tant dans le secteur associatif que dans le secteur public.

Le prix médian d'un logement individuel est de 943 € et celui d'un logement pour deux personnes est de 1217 €.

Services obligatoires mis à disposition des locataires :

#### REPAS :

- Prix moyen d'un petit déjeuner : entre 2 et 3,3 € selon le secteur
- Prix moyen d'un repas de midi : entre 5,4 et 9,6 € selon le secteur
- Prix moyen d'un souper : entre 2,9 et 4,7 € selon le secteur

Nombreux établissements proposent à leurs résidents des forfaits journaliers ou mensuels, qui font diminuer le coût global des repas pour les résidents.

Des repas pour les visiteurs sont proposés (majorité repas de midi, possibilités soupers), ils sont logiquement plus chers que ceux proposés aux résidents.

#### ENTRETIEN DU LINGE ET NETTOYAGE DES LOGEMENTS :

Le prix moyen mensuel pour l'entretien du linge est de 53 € et le prix pour le nettoyage du logement est de 86 € par mois.

NB : Ces services mis obligatoirement à disposition des résidents qui le souhaitent doivent rester à leur libre choix.

#### Centre d'accueil et centre de soins de jours :

Le prix journalier moyen d'accueil en centre d'accueil/soins de jour est de 20,8 € (min 11,7 € et max 40,8 €) – prix hors suppléments

C'est dans le secteur public que le prix moyen journalier de l'accueil en centre de jour est le moins élevé (16,3 €).

---

<sup>15</sup> En plus des catégories de dépendances en MR/MRS, il existe pour les centres d'accueil de jour des catégories F pour les personnes dépendantes, Fp pour les personnes atteintes d'une maladie et FD pour les personnes dépendantes physiquement.

## 2.4. Données sur la santé et les décès

### Maisons de repos :

En 2014, 9881 personnes sont décédées : 6977 hommes et 2904 femmes.

Dans les 571 maisons de repos qui ont répondues au questionnaire, il y a 24 maisons de repos dans lesquelles aucun décès n'est survenu en 2014.

Parmi ces décès, 33 % sont décédées dans l'année qui suivait leur entrée en maison de repos.

Ces chiffres méritent une investigation supplémentaire afin d'identifier les causes possibles de cette mortalité importante en début de séjour. Est-ce par exemple dû au fait que beaucoup d'admissions sont faites dans l'urgence, soit par défaut de préparation au nouveau lieu de vie, ou parce que les hôpitaux ne peuvent continuer la prise en charge et que le retour à domicile dans de bonnes conditions n'est plus possible ?

L'âge moyen au décès est de 84 ans chez les hommes et de 87,3 ans pour les femmes.

Près de ¾ des résidents décèdent dans la maison de repos, 28 % décèdent à l'hôpital

### HOSPITALISATIONS :

Un quart des résidents ont été hospitalisés au moins une fois en 2014, elles diminuent lentement avec l'âge.

Parmi ces hospitalisations, la grande majorité ne l'a été qu'une seule fois (72 %). La durée moyenne d'hospitalisation est de 16,8 jours pour les femmes et de 17,6 jours pour les hommes.

La moitié des résidents décédés en 2014 ont été hospitalisés au moins une fois en 2014.

### MALADIES CONTAGIEUSES :

En 2014 : 220 cas de gales dans 54 maisons de repos et 1360 cas de MRSA dans 345 maisons de repos.

Dans 93 établissements, 1490 cas de maladies nosocomiales ou contagieuses à déclaration obligatoire ont été comptabilisés. Légère diminution par rapport à 2011 : on peut espérer que cette diminution est liée à une meilleure prévention dans les établissements et à l'attention que porte le personnel soignant à ces résidents.

### CONTENTIONS :

Il y a en moyenne 16 % des résidents mis sous contention pendant la journée et 41 % pendant la nuit. Les chiffres sont en augmentation par rapport à 2011, surtout la nuit. Est-ce pour la sécurité du résident, le confort des autres résidents, ou celui du personnel de nuit ? Ces chiffres méritent sans doute une investigation plus poussée. Notons également que les contentions sont nettement plus élevées dans le secteur public.

Les plus petites structures (de 1 à 25 lits) font nettement moins de contention que les structures à plus de 25 lits.

## 2.5. Activités organisées dans les établissements

Les activités manuelles sont les plus fréquemment mises en place, presque 2x par semaine. Ensuite viennent les activités sportives (+ d'1x par semaine) et culturelles (1x par semaine).

Un nombre important de structures organisent des activités festives ou culturelles 5 à 6 x par an en dehors des établissements.

Il y a dans presque tous les établissements des activités ouvertes aux personnes désorientées.

Les établissements du secteur public organisent plus d'activités que les autres secteurs, et ceci quel que soit le type d'activité, dans ou en dehors de l'établissement.

Les activités quelles qu'elles soient sont plus souvent organisées dans les établissements de grande taille que dans les petites structures.

Tout secteur confondu, ce sont les activités intergénérationnelles qui occupent la part la plus faible des activités organisées sur l'année (3 à 6 %).

Les établissements du secteur commercial disposent moins souvent d'un véhicule destiné aux activités que ceux des secteurs associatif et public. Globalement, 1/3 des établissements dispose d'un véhicule pour les activités.



## 2.6. Qualité et fonctionnement

### ORGANISATION DES REPAS ET COLLATIONS

C'est dans le restaurant de l'établissement que la majorité des résidents (69 %) prennent leur repas, tandis qu'1/5<sup>ème</sup> des résidents prend son repas dans sa chambre et 11% dans un autre local.

Un résident sur quatre a besoin d'une assistance pour les repas.

L'intervalle moyen entre le petit-déjeuner et le dîner est de 244 minutes (4h) et l'intervalle entre le dîner et le souper est de 335 minutes (5h35).

L'intervalle entre le souper et le petit déjeuner varie de 13h à 13h20. Un jeûne nocturne excédant 12h est un facteur de risque de dénutrition chez les aînés.

Afin de l'éviter, il est recommandé de prendre une collation le soir. Ces collations sont offertes dans un tiers des maisons de repos. C'est un début prometteur d'autant que la question posée lors de cette enquête visait exclusivement les collations « hors prescriptions médicales ».

Des collations sont plus souvent offertes dans le secteur public (45,7 %)

Plus d'un résident sur quatre a bénéficié d'un diagnostic nutritionnel en 2014. Il sert à prévenir le risque de dénutrition et assurer aux résidents le plaisir de la table.

### INFORMATISATION DES DOSSIERS MEDICAUX

Moins d'un établissement sur deux a des dossiers individualisés de soins informatisés. Force est de constater que l'informatisation des établissements n'est pas une priorité quel que soit le secteur.

### ORGANISATION DE LA PERMANENCE DANS LES RESIDENCES-SERVICES

Dans plus de ¾ des établissements, c'est du personnel de la maison de repos qui assure la permanence pour la résidence-services.

## 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 de rénovation 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 12m<sup>2</sup> et d'une chambre double supérieur à 18 m<sup>2</sup> ;
- 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 principe<sup>16</sup> pour l'ouverture de 10 lits court-séjour introduite le 16 mai 2014. Un courrier du 11 août 2016 de l'Agence pour une Vie de Qualité nous informe que, par décision ministérielle du 8 juillet 2016, un accord de principe a été octroyé à notre CPAS pour l'ouverture de 10 lits court séjour (CS) au sein de la Maison Sacré Cœur.

Cet accord de principe est valable 3 ans prolongeable de 3 ans. Au cours de ce délai, il convient d'introduire une demande de titre de fonctionnement.

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.

#### Avancées du projet en 2016 :

Après analyse de différents éléments comme :

- L'absence de possibilité à court ou moyen terme de subsidiation des travaux de construction d'une nouvelle maison de repos par la Région wallonne ;
- Le fait que la maison de repos n'est plus aux normes architecturales qui doivent être respectées pour le 1<sup>er</sup> janvier 2018 ;
- Les réticences, lors de la visite annuelle du Service Régional incendie, à octroyer l'attestation de sécurité requise pour poursuivre l'exploitation de la maison de repos (validité actuelle : 19 janvier 2017 ;
- L'augmentation de l'offre en résidence-services sur notre entité vu le projet de l'ACIS à Comines, Le Conseil de l'Action sociale, en sa séance du 26 avril 2016, a pris la décision de :
  - Remanier le projet initial approuvé par le Conseil le 25 novembre 2014 de la manière suivante :
    - o Une MR/MRS de 40 lits ;
    - o Un centre d'accueil de jour de 15 places ;
    - o Un centre de court-séjour de 10 lits ;
    - o Une résidence-services de 20 appartements (en lieu et place des 30 initialement prévu)
  - De réaliser le projet sur fonds propres.

L'estimation du dossier remanié est la suivante :

- Estimation du dossier exécution – Maison de repos : 5 349 373,15 €
- Estimation du dossier exécution – Résidence-services : 2 548 069,88 €
- + frais d'honoraires complémentaires de 27388 € HTVA découlant du remaniement du projet.

En sa séance du 8 novembre 2016, le Conseil de l'Action Sociale a approuvé le cahier de charges relatif au projet remanié.

---

<sup>16</sup> 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.

### **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.

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<sup>ère</sup> 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<sup>er</sup> 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 C (phase 1 des travaux – construction de 42 chambres et 3 salles de séjour) : février 2016. La capacité globale de la maison de repos a été récupérée – arrivée de nouveaux résidents.

Lors du commencement des travaux de la 2<sup>ème</sup> phase consistant en la démolition et la rénovation de l'aile A du bâtiment, des problèmes de structure du bâtiment ont été constatés, problèmes confirmés par différents rapports (rapport du coordinateur sécurité-santé et de l'ingénieur en stabilité) ainsi qu'une absence de résistance au feu répondant aux normes légales applicables en maisons de repos.

Face à cette situation, l'atelier d'architectes en charge du projet VAN OOST SPRL a proposé une modification des plans initiaux comme suit : construction d'une nouvelle aile dans le prolongement de l'aile C sur 4 niveaux, le maintien du restaurant au rez-de-chaussée de l'aile A actuelle et la reconstruction d'un sous-sol sous la nouvelle aile.

Cette reconstruction présente les avantages suivants :

- Sécurité des résidents durant le chantier ;
- Maintien des 85 lits durant le reste du chantier (plus de nécessité de désaffecter des chambres) ;
- Chambres identiques à l'aile C (validées par le SPW lors de la visite d'inspection de l'aile C) ;
- Bâtiment avec une nouvelle structure RF120' conforme à la législation wallonne pour les MR/MRS (plus de nécessité de demander une dérogation aux normes de sécurité) ;
- Durée du chantier réduite à 12 mois plutôt que 18 mois ;
- Surfaces optimisées, parkings maintenus.
- Nouveau bâtiment, nouveau sous-sol

Cette solution a été avalisée par le Comité de Concertation Ville-CPAS de Comines-Warneton, en séance du 14 juin 2016 et par le Conseil de l'Action Sociale en date du 21 juin 2016.

Les travaux complémentaires sont estimés à environ 2.000.000 €. Une offre de prix a été demandée à l'adjudicataire, l'association momentanée TRADECO-POTTEAU et une demande de modification du permis d'urbanisme a été introduite.

Suite aux différentes réunions de travail avec l'atelier d'architectes VAN OOST et l'adjudicataire, l'association momentanée TRADECO-POTTEAU, une proposition de simplification de l'exécution des travaux à réaliser a été émise.

Cette proposition reprend les avantages de la reconstruction repris ci-dessus auxquels s'ajoutent la continuité optimale des services (maintien de l'entrée actuelle à destination des personnes à mobilité réduite, jonction entre les différentes ailes maintenue, mise à disposition plus rapide du réfectoire, limitation des travaux provisoires, ...) et a été approuvée par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 8 novembre 2016.

Demande d'accord de principe pour l'ouverture de 5 lits court séjour (CS) introduite le 27 février 2014. Un courrier du 11 août 2016 de l'Agence pour une Vie de Qualité nous informe que, par décision ministérielle du 8 juillet 2016, un accord de principe a été octroyé à notre CPAS pour l'ouverture de 5 lits court séjour (CS) au sein du Home Paul Demade.

Cet accord de principe est valable 3 ans prolongeable de 3 ans. Au cours de ce délai, il convient d'introduire une demande de titre de fonctionnement.

## 4. Mise en perspective

| Communes    | Résidences          | Au 01/01/2016 |     |       |
|-------------|---------------------|---------------|-----|-------|
|             |                     | 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<sup>er</sup> octobre 2014 – jonction entre la nouvelle aile et le bâtiment existant.  
Nous avons récupéré la totalité de la capacité (85 lits) le 1<sup>er</sup> mars 2016.

**MR/MRS MAISON DU SACRE COEUR** situé sur plusieurs sites<sup>17</sup> (La Châtellenie et Le Sacré Cœur) : 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**.

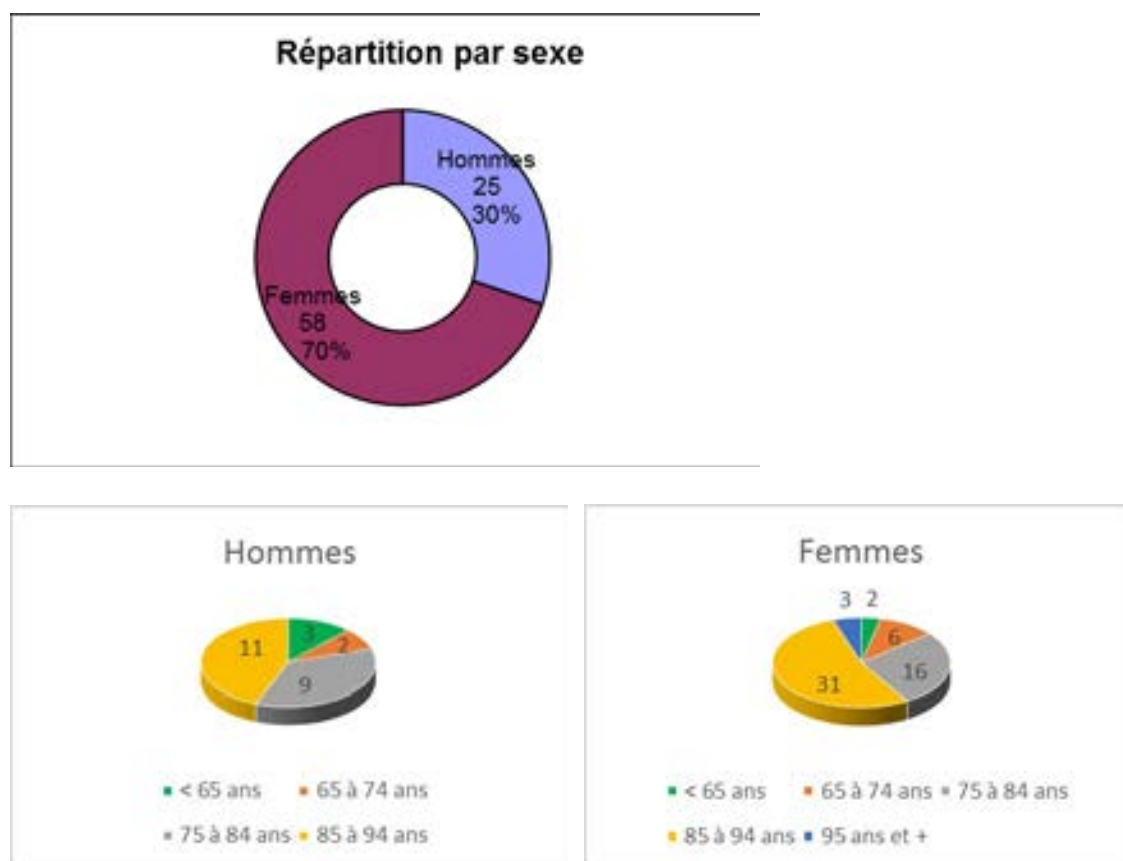
En date du 14 juin 2013, le SPW nous informait de la recevabilité de notre demande à la date du 5 juin 2013. A ce jour, nous avons reçu un courrier du SPW stipulant que notre demande était reprise dans la liste d'attente.

Signalons également qu'au niveau du Home Paul Demade, le Docteur BREYNE Francis a été désigné comme médecin coordinateur.

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

## **PROFIL DES RESIDENTS**

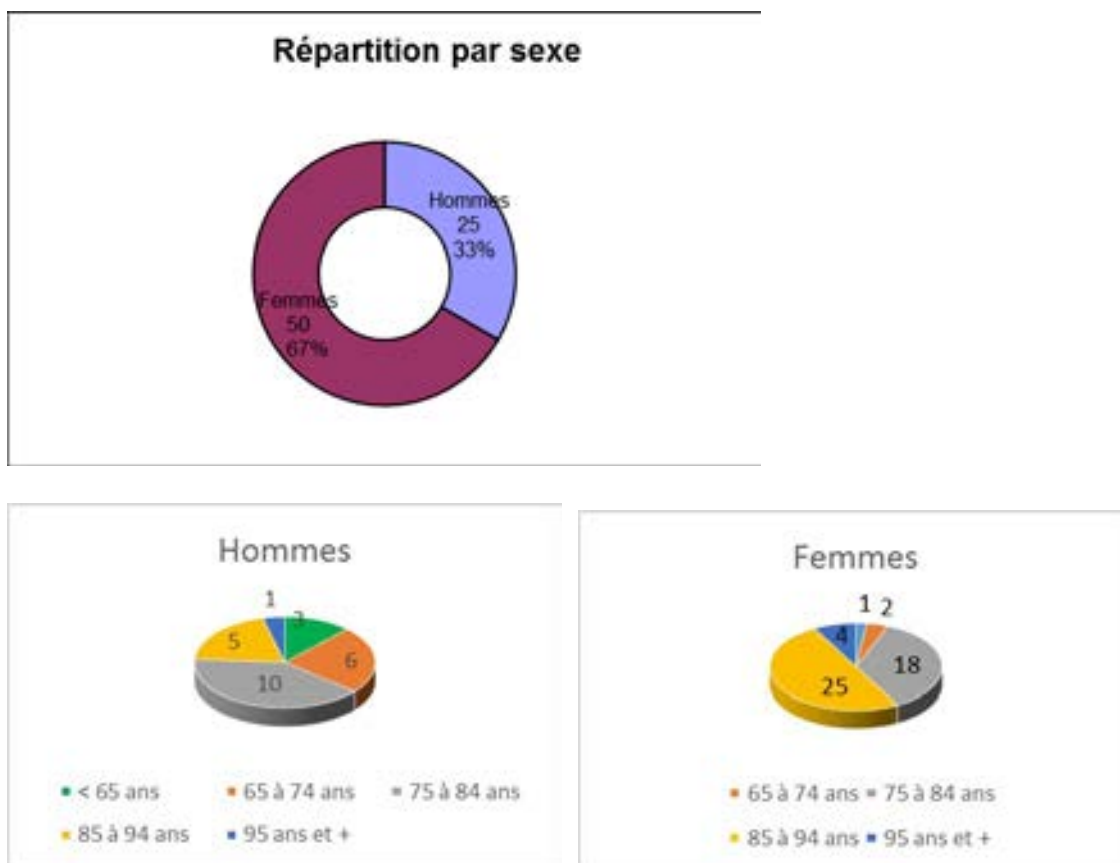
### **MR/MRS HOME PAUL DEMADE (au 01/09/2016)**



<sup>17</sup> 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 ».

Au niveau de la facturation INAMI, la fusion s'est effectuée le 01<sup>er</sup> octobre 2003.



Home Paul Demade : 34 résidents ont été admis au sein de la maison de repos pour la période du 01/10/2015 au 30/09/2016. (23 lors de la période précédente)

Au 01/09/2016, la liste d'attente compte 33 inscriptions et 52 réinscriptions.

MR/MRS Ploegsteert-Warneton : 13 résidents ont été admis au sein de la maison de repos pour la période du 01/10/2015 au 30/09/2016. (19 pour la période précédente)

Au 01/09/2016, la liste d'attente compte :

- 2 personnes en attente d'un accueil imminent
- 8 couples inscrits par mesure de prudence
- 99 personnes inscrites par mesure 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<sup>er</sup> 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 2014         | Budget 2015       | Budget 2016         | Budget 2017         |
|-----------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Intervention résidents & débiteurs d'aliments | 1 067 995,37 (*)    | 974 172,12        | 1 080 685,88        | 1 124 318,84        |
| Intervention CPAS                             | 3 500               | 3 500             | 3 500               | 3 500               |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>1 071 495,37</b> | <b>977 672,12</b> | <b>1 084 185,88</b> | <b>1 127 818,84</b> |

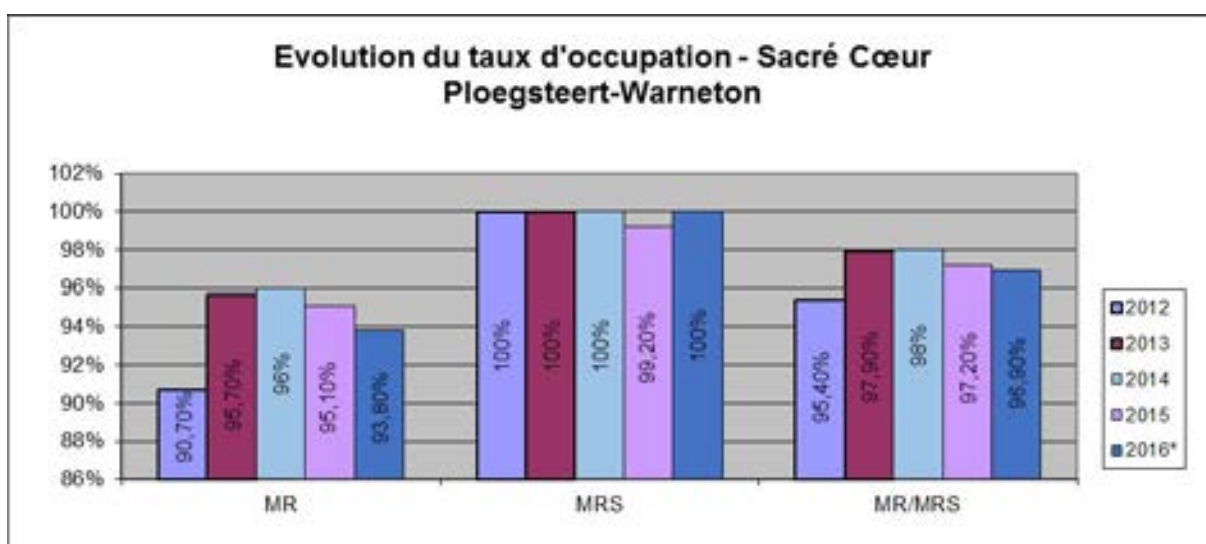
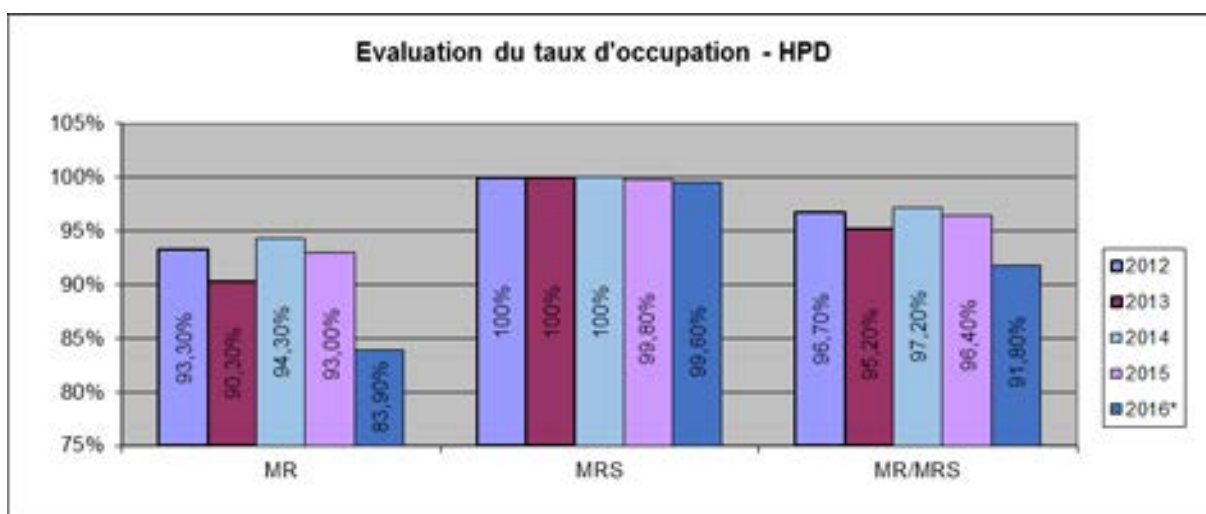
| MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON                   | Budget 2014       | Budget 2015       | Budget 2016         | Budget 2017         |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Intervention résidents & débiteurs d'aliments | 973 726,31        | 991 570,13        | 999 867,06          | 1 011 019,87        |
| Intervention CPAS                             | 8 000             | 8 000             | 9 000               | 6 500               |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>981 726,31</b> | <b>999 570,13</b> | <b>1 008 867,06</b> | <b>1 017 519,87</b> |

(\*) Ce montant a été modifié en 1<sup>ère</sup> 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 a été effective du 31 décembre 2013 au 29 février 2016.

## Le taux d'occupation



\* Attention, l'année 2016 ne tient compte que des 3 premiers trimestres. Le 4<sup>ème</sup> trimestre sera ajouté au résultat dans la note politique 2017.

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, ...

On peut déjà constater une baisse du taux d'occupation des lits MR au Home Paul Demade pour les 3 premiers trimestres 2016. Celle-ci est due au fait que nous avons récupéré, au 1<sup>er</sup> mars 2016, nos 8 lits désaffectés durant la construction de la nouvelle aile et que nous n'avons pas pu remplir la capacité totale vu les nombreux décès en 2016.

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.

## **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 2017, la période de référence s'étend du 01/07/2015 au 30/06/2016.

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

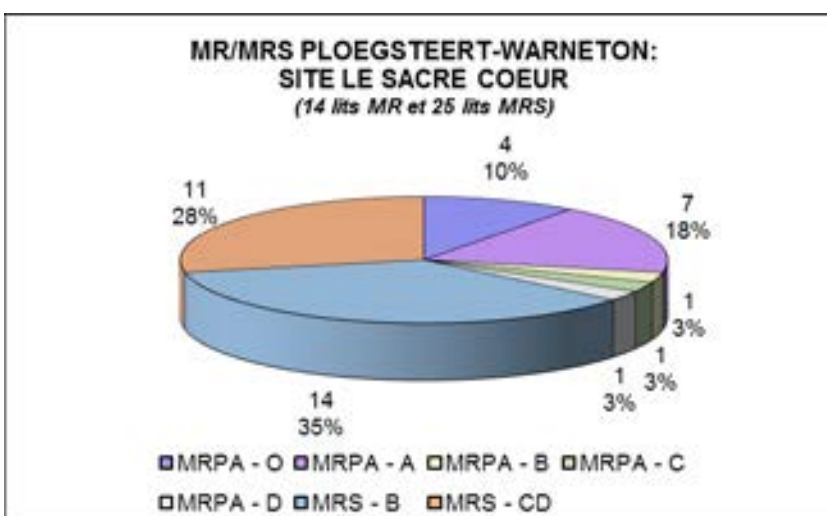
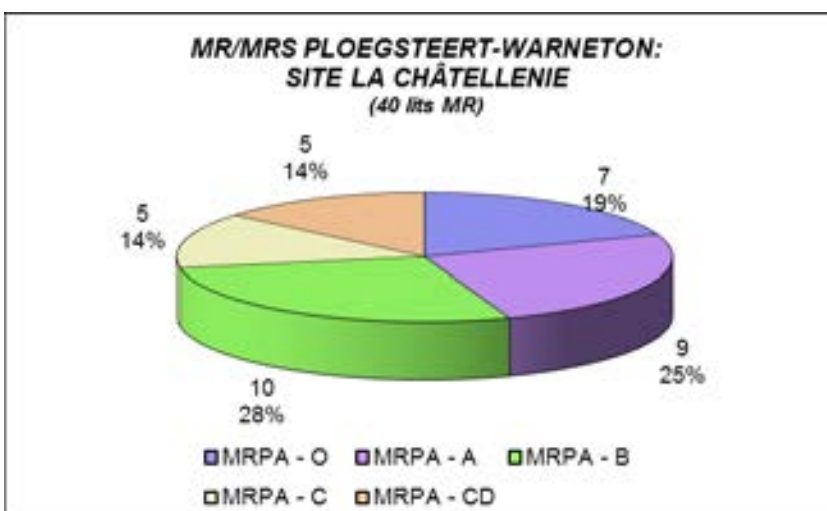
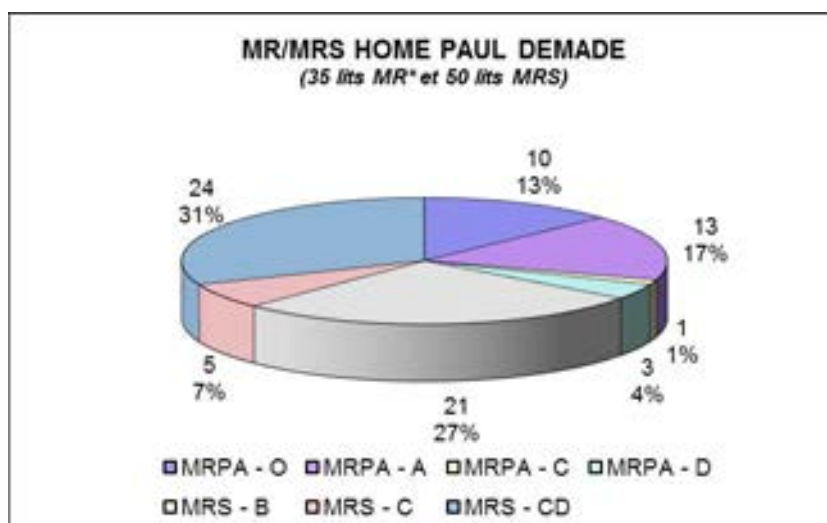
- Partie A1 : Financement du coût salarial ;
- Partie A2 : Financement moyens de soins supplémentaires (78 % du coût salarial restant, limité à 9,74 % du coût salarial déjà financé) ;
- Partie A3 : Financement de l'harmonisation du barème aides-soignants ;
- Partie B1 : Financement matériel de soins ;
- Partie B2 : Financement produits infections nosocomiales ;
- Partie C : Financement fonction palliative ;
- Partie D : Financement coût d'administration ;
- Partie E1 : Financement complément fonctionnel MRS ;
- Partie E2 : Financement complément de fonction infirmiers(ères) en chef, paramédicaux en chef et coordinateurs infirmiers ;
- Partie E3 : Financement d'une personne de référence pour la démence\*
- Partie F : Financement médecin coordinateur ;
- (• Partie G : Financement pour le court séjour) ;
- Partie H : Financement 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 30/06/2016** (Résidents hospitalisés non compris)

Population de l'année de référence pour le calcul de l'allocation journalière en 2016



### 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<sup>er</sup> juillet 2013 et sa comparaison avec les périodes antérieures.

| <b>Journées facturées<br/>Paul Demade</b> | <b>Période du 01/07/2013<br/>au 30/06/2014 -<br/>Année 2015</b> |                   | <b>Période du 01/07/2014<br/>au 30/06/2015 -<br/>Année 2016</b> |                   | <b>Période du 01/07/2015<br/>au 30/06/2016 -<br/>Année 2017</b> |                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                           | Bénéficiaires                                                   | Non-Bénéficiaires | Bénéficiaires                                                   | Non-Bénéficiaires | Bénéficiaires                                                   | Non-Bénéficiaires |
| <b>MRPA – 0</b>                           | 3664                                                            | 0                 | 3651                                                            | 0                 | 4129                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – A</b>                           | 4966                                                            | 0                 | 3502                                                            | 0                 | 3231                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – B</b>                           | 21                                                              | 0                 | 9                                                               | 0                 | 101                                                             | 0                 |
| <b>MRPA – C</b>                           | 1463                                                            | 0                 | 1295                                                            | 0                 | 676                                                             | 0                 |
| <b>MRPA – Cd</b>                          | 0                                                               | 0                 | 0                                                               | 0                 | 20                                                              | 0                 |
| <b>MRPA - D</b>                           | 365                                                             | 0                 | 700                                                             | 0                 | 1385                                                            | 0                 |
| <b>MRS – B</b>                            | 7179                                                            | 0                 | 6128                                                            | 0                 | 6764                                                            | 0                 |
| <b>MRS – C</b>                            | 1458                                                            | 0                 | 1326                                                            | 0                 | 1332                                                            | 0                 |
| <b>MRS – Cd</b>                           | 9612                                                            | 0                 | 10796                                                           | 0                 | 10103                                                           | 0                 |

| <b>Journées facturées<br/>Sacré Cœur/<br/>Châtellenie</b> | <b>Période du 01/07/2013<br/>au 30/06/2014 -<br/>Année 2015</b> |                   | <b>Période du 01/07/2014<br/>au 30/06/2015 -<br/>Année 2016</b> |               | <b>Période du 01/07/2015<br/>au 30/06/2016 -<br/>Année 2017</b> |                   |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                           | Bénéficiaires                                                   | Non-Bénéficiaires | Non-Bénéficiaires                                               | Bénéficiaires | Bénéficiaires                                                   | Non-Bénéficiaires |
| <b>MRPA – 0</b>                                           | 8230                                                            | 0                 | 7862                                                            | 0             | 5067                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – A</b>                                           | 3064                                                            | 0                 | 3407                                                            | 0             | 5402                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – B</b>                                           | 2178                                                            | 0                 | 2934                                                            | 0             | 3488                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – C</b>                                           | 2863                                                            | 0                 | 1898                                                            | 0             | 1882                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – Cd</b>                                          | 1862                                                            | 0                 | 2018                                                            | 0             | 2604                                                            | 0                 |
| <b>MRPA – D</b>                                           | 691                                                             | 0                 | 683                                                             | 0             | 417                                                             | 0                 |
| <b>MRS – B</b>                                            | 1815                                                            | 0                 | 2150                                                            | 0             | 4307                                                            | 0                 |
| <b>MRS – C</b>                                            | 584                                                             | 0                 | 161                                                             | 0             | 74                                                              | 0                 |
| <b>MRS – Cd</b>                                           | 6725                                                            | 0                 | 6747                                                            | 0             | 4757                                                            | 0                 |

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

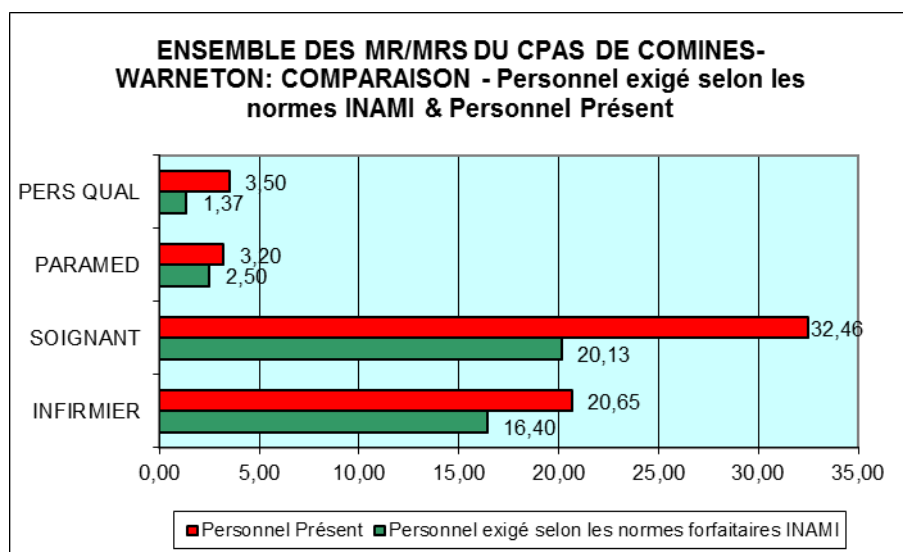
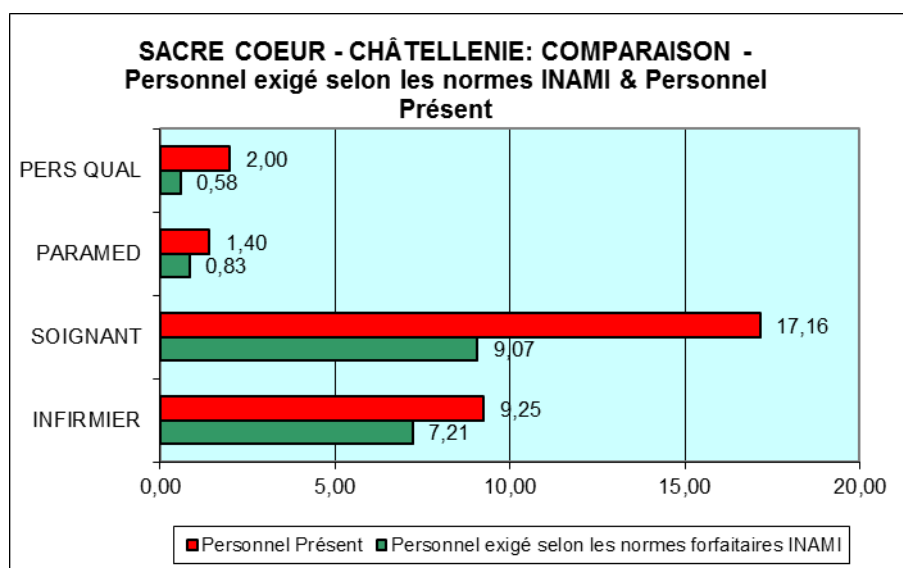
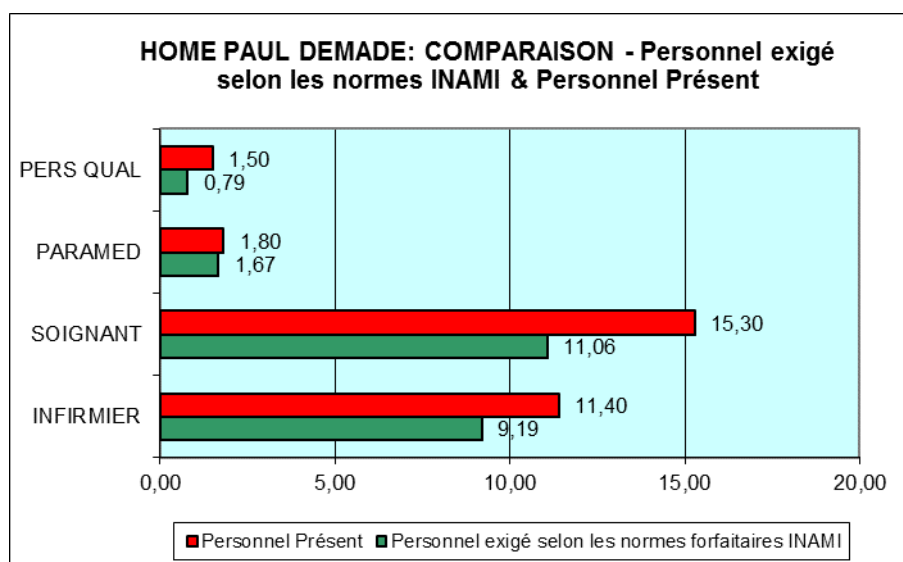
Le montant de l'allocation journalière varie donc en fonction du niveau de dépendance de l'ensemble des résidents. A chaque catégorie de dépendance correspond une norme d'encadrement fixée par tranche de 30 résidents hébergés.

### COMINES

| Au 30/06/2016     |    | CAS | INFIRMIER |       | SOIGNANT |       | PARAMEDICAL |       | PERSONNEL QUALIFIE |       |
|-------------------|----|-----|-----------|-------|----------|-------|-------------|-------|--------------------|-------|
|                   |    |     | COEFF     | ETP   | COEFF    | ETP   | COEFF       | ETP   | COEFF              | ETP   |
| MRPA              | O  | 10  | 0,25      | 0,083 | 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  | 0   | 2,1       | 0,000 | 4        | 0,000 | 0           | 0,000 | 0,35               | 0,000 |
|                   | C  | 1   | 4,1       | 0,137 | 5,06     | 0,169 | 0           | 0,000 | 0,385              | 0,013 |
|                   | 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  | 21  | 5         | 3,500 | 5,2      | 3,640 | 1           | 0,700 | 0,1                | 0,070 |
|                   | C  | 5   | 5         | 0,833 | 6,2      | 1,033 | 1           | 0,167 | 0,6                | 0,100 |
|                   | Cd | 24  | 5         | 4,000 | 6,7      | 5,360 | 1           | 0,800 | 0,6                | 0,480 |
| PERSONNEL EXIGE   |    | 77  |           | 9,19  |          | 11,06 |             | 1,67  |                    | 0,79  |
| PERSONNEL PRESENT |    |     |           | 11,40 |          | 15,30 |             | 1,80  |                    | 1,50  |
| DIFFERENCE        |    |     |           | 2,21  |          | 4,24  |             | 0,13  |                    | 0,71  |

### PLOEGSTEERT-WARNETON

| Au 30/06/2016     |    | 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  | 16  | 1,2       | 0,640 | 1,05     | 0,560 | 0           | 0,000 | 0                  | 0,000 |
|                   | B  | 11  | 2,1       | 0,770 | 4        | 1,467 | 0           | 0,000 | 0,35               | 0,128 |
|                   | C  | 6   | 4,1       | 0,820 | 5,06     | 1,012 | 0           | 0,000 | 0,385              | 0,077 |
|                   | Cd | 5   | 4,1       | 0,683 | 6,06     | 1,010 | 0           | 0,000 | 0,385              | 0,064 |
|                   | D  | 1   | 1,2       | 0,040 | 4        | 0,133 | 0           | 0,000 | 1,25               | 0,042 |
| MRS               | B  | 14  | 5         | 2,333 | 5,2      | 2,427 | 1           | 0,467 | 0,1                | 0,047 |
|                   | C  | 0   | 5         | 0,000 | 6,2      | 0,000 | 1           | 0,000 | 0,6                | 0,000 |
|                   | Cd | 11  | 5         | 1,833 | 6,7      | 2,457 | 1           | 0,367 | 0,6                | 0,220 |
| PERSONNEL EXIGE   |    | 75  |           | 7,21  |          | 9,07  |             | 0,83  |                    | 0,58  |
| PERSONNEL PRESENT |    |     |           | 9,25  |          | 17,16 |             | 1,40  |                    | 2,00  |
| DIFFERENCE        |    |     |           | 2,04  |          | 8,09  |             | 0,57  |                    | 1,42  |



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

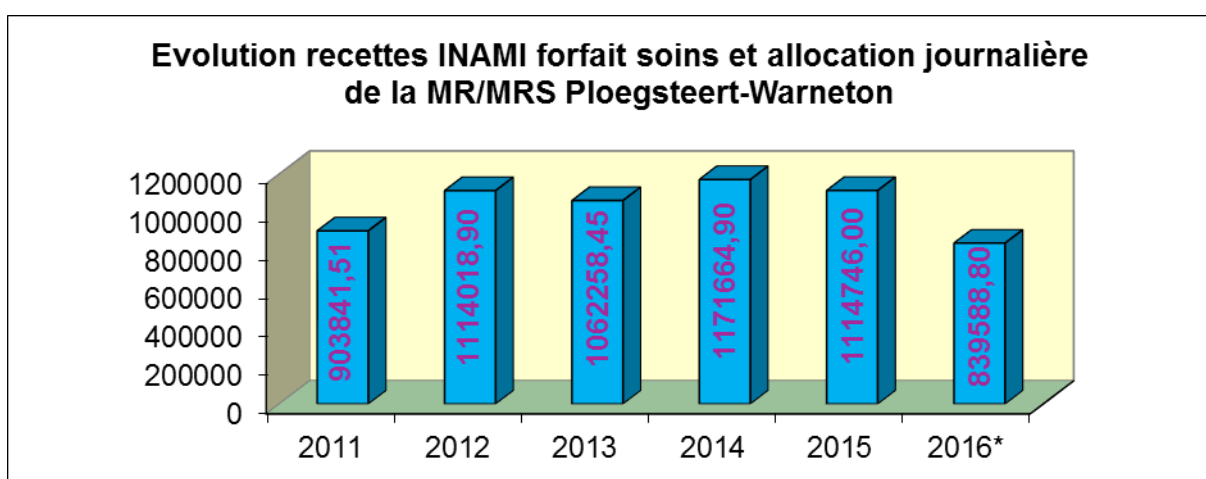
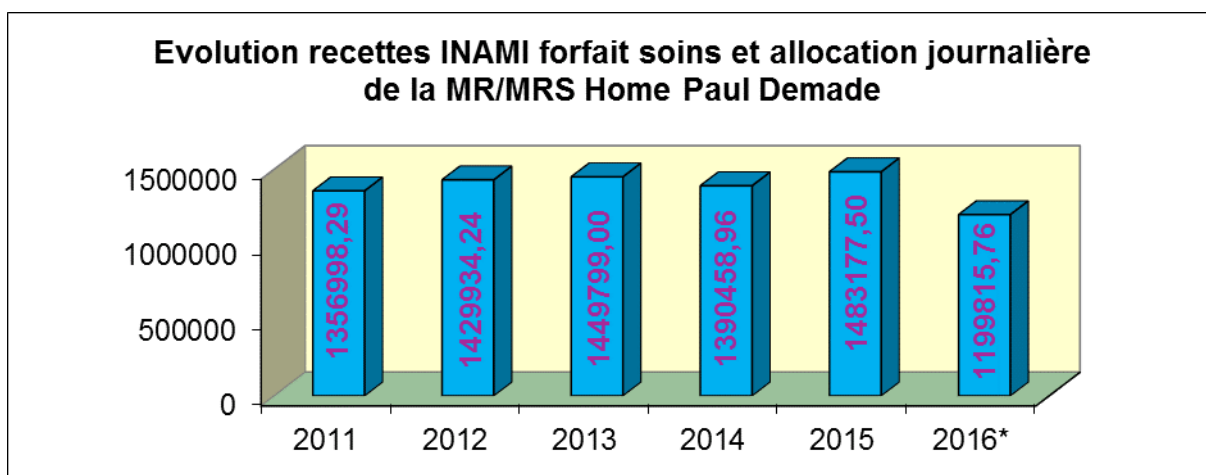
Un ensemble de mesures de flexibilité est prévu. Dans le cas où l'établissement ne satisfait pas aux normes de personnel, un système de pénalités vient diminuer l'intervention de l'AMI (Assurance maladie Invalidité).

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<sup>er</sup> 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 2016 comprend que les recettes des 3 premiers trimestres. Le 4<sup>ème</sup> trimestre sera ajouté au résultat dans la note politique 2017.

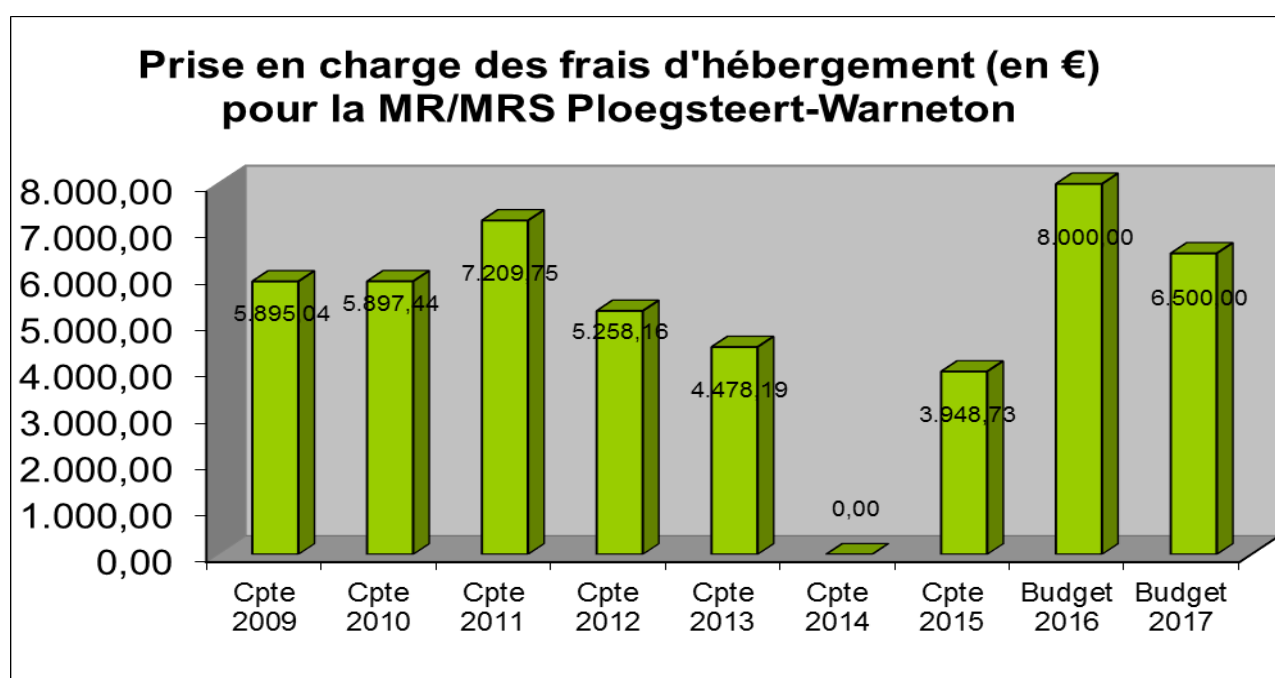
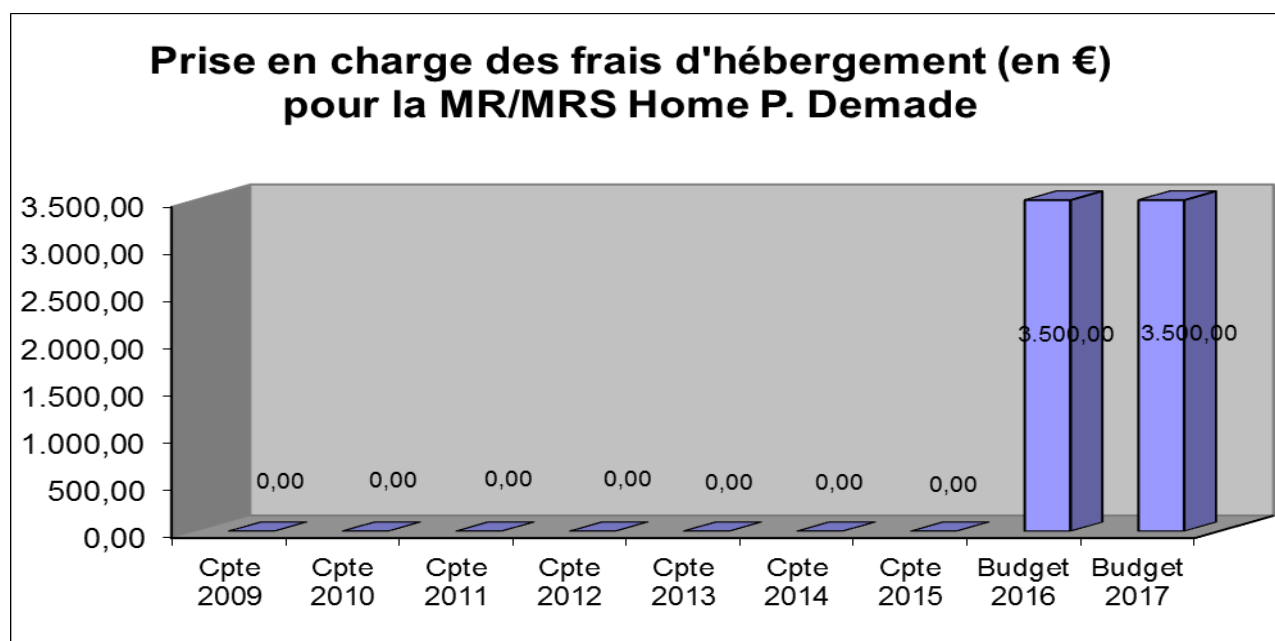


Pour le Home Paul Demade, une diminution des recettes a eu lieu en 2014 étant donné que 8 lits ont été désaffectés depuis le 30/12/2013.

Ces 8 lits ont été récupérés au 1<sup>er</sup> mars 2016 mais étant donné le nombre de décès que nous avons eu au Home Paul Demade en 2016, nous n'arrivons pas à maintenir la capacité totale de la maison de repos.

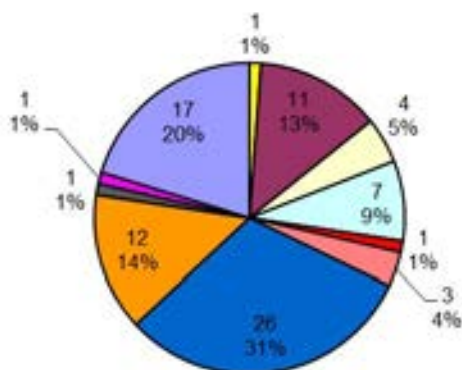
Pour la Maison de Repos sur plusieurs sites : site « Le Sacré cœur » - site « La Châtellenie » :

- 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 ;
- Une diminution a également eu lieu en 2015 par rapport à 2014 étant donné la baisse de l'intervention de l'INAMI pour financer les parties A1 et A2 de l'allocation forfaitaire journalière. Cette baisse est normale vu que nos frais de personnel ont diminué (pas de remplacement des maladies et de certains contrats arrivés à échéance donc coût salarial moins élevé).

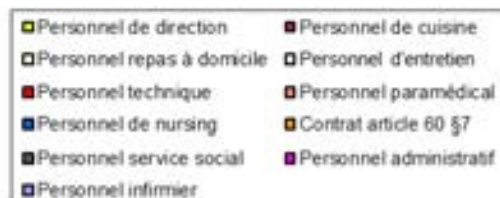
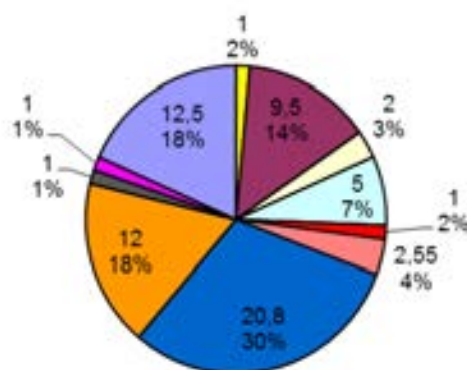


## 6. Les dépenses

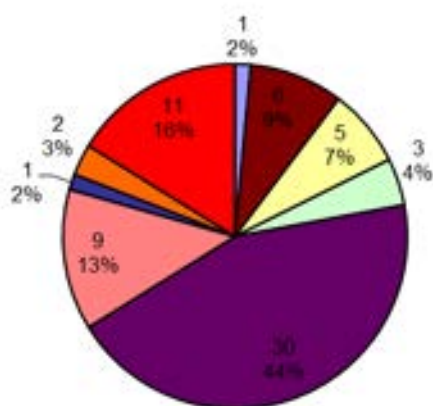
MR/MRS Home Paul Demade  
Effectif au 30/09/2016



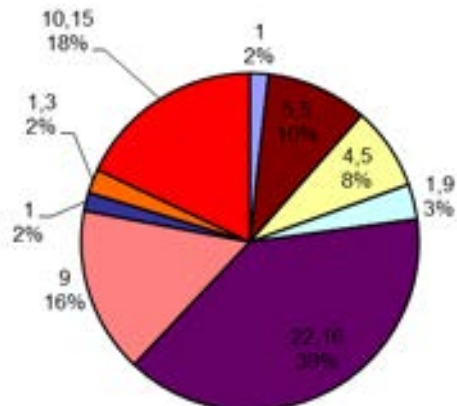
MR/MRS Home Paul Demade  
ETP au 30/09/2016



MR/MRS Ploegsteert-Warneton  
Effectif au 30/09/2016



MR/MRS Ploegsteert-Warneton  
ETP au 30/09/2016



### **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 (membres des services d'entretien, de cuisine,...et également les Directions des MR/MRS), 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.

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             |

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<br>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 |     |
| MR/MRS                                                                | Stat<br>/Contr.*       | APE | Stat<br>/Contr.*     | APE | Stat<br>/Contr.*      | APE | Stat<br>/Contr.*      | APE | Stat<br>/Contr.*  | APE   | Stat<br>/Contr.*    | APE | Stat<br>/Contr.*        | APE | Stat<br>/Contr.*    | APE |
| Home Paul Demade                                                      | 1                      | 0   | 6,5                  | 5   | 2,5                   | 2,5 | 2,55                  | 0   | 14,2              | 6,6   | 12                  | 0   | 0                       | 1   | 12,50               | 0   |
| La Châtellenie                                                        | 1                      | 0   | 1                    | 1,5 | 3                     | 0   | 0                     | 0   | 6,50              | 5,5   | 2                   | 0   | 0,50                    | 0   | 2,8                 | 0   |
| Le Sacré Cœur                                                         |                        |     | 2                    | 1   | 0                     | 1,5 | 1,9                   | 0   | 6,16              | 4     | 7                   | 0   | 0,8                     | 0   | 7,35                | 0   |
| TOTAL                                                                 | 2                      | 0   | 9,5                  | 7,5 | 5,5                   | 4   | 4,45                  | 0   | 26,86             | 16,10 | 21                  | 0   | 1,3                     | 1   | 22,65               | 0   |

\*statutaires/contractuels

## Evolution des dépenses nettes du personnel

| MR/MRS HOME P.DEMADE                   | BUDGET 2014<br>Après MB | BUDGET 2015<br>Après MB | BUDGET 2016<br>Après MB | Estimation<br>BUDGET 2017 |
|----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>A. Dépenses de personnel brutes</b> | 2 775 386,09            | 2 858 580,92            | 2 862 455,92            | 2 823 430,42              |
| <b>B. Recettes de transfert dont :</b> |                         |                         |                         |                           |
| Forfaits Inami                         | 1 356 967,68            | 1 368 251,20            | 1 426 850,04            | 1 654 528,66              |
| Fin de carrière                        | 65 000                  | 65 000                  | 65 000                  | 65 000                    |
| APE                                    | 212 416,49              | 217 555,82              | 217 555,82              | 219 826,40                |
| <b>Total recettes de transfert :</b>   | 2 038 962,83            | 2 273 132,93            | 2 368 021,96            | 2 563 963,71              |
| <b>C. Dépenses de personnel nettes</b> | 736 423,26              | 585 447,99              | 494 433,96              | 259 466,71                |

| MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON            | BUDGET 2014<br>Après MB | BUDGET 2015<br>Après MB | BUDGET 2016<br>Après MB | Estimation<br>BUDGET 2017 |
|----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>A. Dépenses de personnel brutes</b> | 2 424 953,84            | 2 533 678,18            | 2 531 717,27            | 2 653 608,50              |
| <b>B. Recettes de transfert dont :</b> |                         |                         |                         |                           |
| Forfaits Inami                         | 1 048 597,58            | 1 117 118,56            | 1 102 522,48            | 1 137 838,72              |
| Fin de carrière                        | 73 000                  | 73 000                  | 73 000                  | 73 000                    |
| APE                                    | 210 931,06              | 213 054,67              | 218 035,95              | 213 237,12                |
| <b>Total recettes de transfert :</b>   | 1 786 856,25            | 1 940 392,47            | 1 968 459,44            | 2 008 628,56              |
| <b>C. Dépenses de personnel nettes</b> | 638 097,59              | 593 285,71              | 563 257,83              | 644 979,94                |

## Fonctionnement et transferts

### Evolution des dépenses nettes de fonctionnement

| MR/MRS HOME P.DEMADE                                | COMPTE<br>2014 | BUDGET 2016  | COMPTE<br>2015 | BUDGET 2017 |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|-------------|
| <b>A. Dépenses de fonctionnement « brutes »</b>     | 589 207,12 €   | 755 359 €    | 587 643,08 €   | 718 489 €   |
| -honoraires méd. Coordinateur (subsides Inami 100%) | 9 237,20 €     | 11 007,67 €  | 10 128,75 €    | 12 500 €    |
| <b>Sous –total :</b>                                | 579 969,92 €   | 744 351,33 € | 577 514,33 €   | 705 989 €   |
| -frais refacturés aux résidents                     | 0 €            | 0 €          | 0 €            | 0 €         |
| <b>B. Dépenses de fonctionnement « nettes »</b>     | 579 969,92 €   | 744 351,33 € | 577 514,33 €   | 705 989 €   |

| MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON                         | COMPTE<br>2014 | BUDGET 2016  | COMPTE<br>2015 | BUDGET 2017 |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|-------------|
| <b>A. Dépenses de fonctionnement « brutes »</b>     | 447 082,30 €   | 633 100 €    | 482 266,30 €   | 581 900 €   |
| -honoraires méd. Coordinateur (subsides Inami 100%) | 5 329,69 €     | 5 410,25 €   | 5 282 €        | 8 000 €     |
| <b>Sous –total :</b>                                | 441 752,61 €   | 607 689,75 € | 476 984,30 €   | 573 900 €   |
| -frais refacturés aux résidents                     | 0 €            | 0 €          | 0 €            | 0 €         |
| <b>B. Dépenses de fonctionnement « nettes »</b>     | 441 752,61 €   | 607 689,75 € | 476 984,30 €   | 573 900 €   |

## 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<sup>er</sup> 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 réalisées :

- 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 résidents 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 résidents déments.
- Invitation aux familles des résidents 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.

Dans le cadre des travaux de rénovation de la maison de repos, une aile sécurisée de 15 chambres a vu le jour en février 2016. Celle-ci est équipée d'une kitchenette, d'un séjour spacieux avec TV et d'une terrasse sécurisée.

La référente pour la démence peut assurer un encadrement spécifique. Les activités ont été adaptées afin de favoriser l'autonomie et l'indépendance des résidents. Cela permet également de créer entre les résidents un esprit d'entraide et une rencontre privilégiée avec leur famille.

La référente pour la démence a également le projet de créer un classeur contenant pour chaque résident dément une fiche personnelle indiquant des pistes sur la façon d'agir en cas d'agressivité.

## **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 résidents à la salle à manger
- Organisation d'un petit déjeuner buffet qui a remporté un grand succès et est poursuivi actuellement
- Réalisation de tests MNA chez tous les résidents + 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 résident ;
- d'améliorer le bien-être, la santé du résident ;
- 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 résident ;
- une bonne collaboration entre le service cuisine et les autres services.

Le suivi qualitatif de l'alimentation du résident 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 résident.

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

Depuis 2014, des réunions qualité « remue-ménages » ont lieu au sein de la MRS. Une équipe pluridisciplinaire chapeautée par la Direction et la référente démente, se réunit afin d'analyser la situation, faire de 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 2016

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 résident 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 résident 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 résidents.

#### 8.1.1. L'accueil :

L'accueil d'un nouveau résident 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 résident 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 résident ou en milieu hospitalier. Cette visite est importante car elle permet de recueillir auprès du résident 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 résident. Lors de l'admission, les différents services viennent se présenter au résident.

#### 8.1.2. La chambre :

Dans le cadre des travaux de rénovation, une nouvelle aile de 42 chambres a été créée sur trois niveaux (aile C).

Toutes les chambres situées dans la nouvelle aile sont équipées d'un espace sanitaire PMR composé d'une douche, d'un lavabo et d'un WC.

Les chambres sont également équipées d'une télévision écran plat. Une chaîne spécifique et personnalisée y est proposée et reprend tout un tas d'informations en rapport avec la vie de la maison de repos. Les chambres sont adaptées et permettent l'accès PMR.

Chaque résident est encouragé à personnaliser sa chambre, à établir ses repères, à recréer son chez-soi. Afin de faciliter les repères du résident, 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, l'infirmière référente pour la démence, 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 résident 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 résident
- 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, le lavage des mains, l'encadrement des personnes désorientées ; ceci afin d'assurer une meilleure prise en charge, ... et de mieux sensibiliser 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.

Depuis l'ouverture de l'aile C, des lieux de vie ont été créés à chaque niveau où se déroulent les différentes activités de prises en charge spécifique.

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, toujours en cours, les activités intergénérationnelles ont été suspendues.

Le programme d'activités est établi mensuellement et diffusé sur la chaîne informations générales. « L'écho Demade » a laissé place à notre chaîne TV informations générales.

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, sorties pour les résidents valides et à profil Maison de Repos et de Soins, activités culinaires, ateliers vidéo, jeux de mémoire, spectacles bimensuels organisés au sein de la MRS, initiation à l'informatique en collaboration avec le Centre Culturel, participation aux activités culturelles de l'entité, atelier tricot/crochet, atelier lecture vivante/écriture, atelier chants. Des activités sont également organisées par la logopède, tel que saveur d'Antan, atelier Réminiscence et groupe de stimulation du langage.

Depuis mars 2013, en collaboration avec deux animatrices du Centre de lecture Publique, un atelier de conversation a été mis en place. Ceux-ci sont une occasion supplémentaire de plaisir, de détente et de divertissement procurant du bien-être. Lors des ateliers, la reconstitution d'une ambiance « salon de thé » a un impact positif sur leur humeur et leur dynamisme

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 Été solidaire**

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, trois 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.

#### **NINTENDO WII**

Pour favoriser le maintien de l'autonomie du résident, 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 et/ou une région 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.

Notre projet est également de mettre en place, une fois par mois, un petit déjeuner axé sur l'autonomie dans l'aile sécurisée.

#### **Anniversaires**

Afin de renouveler chaque année la démarche d'accueil personnalisé et de vie collective, les dates d'anniversaires sont diffusées sur la chaîne informations générales. Mensuellement, les anniversaires sont mis à l'honneur par une attention particulière. Une fête est organisée et un petit cadeau leur est offert le jour.

### **8.1.5. Le bien-être du résident :**

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 donne la possibilité de mettre en place des activités visant à maintenir ou améliorer les potentialités des résidents à profil MRS. Ces activités s'organisent en individuel ou en groupe. En complémentarité à l'ergothérapie, la kinésithérapie permet de stimuler la mobilité des résidents par des soins individuels, traitement antidouleurs, rééducation à la marche et/ou post-traumatique. Notre kinésithérapeute a suivi une formation de validation selon Naomi Fiel.

Voici quelques exemples d'activités organisées par l'ergothérapeute : aide à l'autonomie à la toilette et/ou au repas ; atelier de mémoire, gymnastique douce en collaboration avec la kiné, aromathérapie, musicothérapie.

En 2011, grâce à l'acquisition d'une baignoire à hauteur variable équipée d'un spa, l'ergothérapeute et le service animation ont développé des activités favorisant la relaxation par le bain.

Depuis 2007, l'organisation d'activités assistées par le chien « Ratatouille » vise à la découverte des bienfaits de cet animal de compagnie. Il stimule l'attention, les sens, la motricité et la mémoire et favorise des interactions avec les résidents fortement dépendants. Ratatouille est présent dans la maison de repos les lundis et vendredis et accompagne l'ergothérapeute, qui en est la propriétaire.

Depuis mai 2008, des ateliers de soins esthétiques et de bien-être sont proposés aux résidents. Le but recherché est la détente, la relaxation, la confiance en son schéma corporel par la stimulation des sens avec l'utilisation de parfums et produits esthétiques.

L'organisation de sorties collectives vise à favoriser la convivialité entre les résidents, éviter le repli sur soi, favoriser la socialisation, 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.

### **8.1.6. L'accompagnement des personnes âgées désorientées :**

Notre Maison de Repos a établi une politique d'intention à ce sujet.

Depuis le 01/04/2013, une infirmière référente pour la démence a été désignée à mi-temps. Son rôle est défini par l'INAMI.

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. Il s'agit de notre programme qualité. Notre référente y participe, ainsi que la logopède, l'ergothérapeute, la kinésithérapeute, une aide-soignante, une infirmière, une infirmière en chef, l'assistante sociale et l'animatrice.

Depuis avril 2013, plusieurs activités et outils ont été réalisés afin d'accompagner au mieux les personnes atteintes de troubles de la mémoire, à savoir : un groupe de parole dont l'objectif est de permettre à tous les résidents de pouvoir s'exprimer sur leur vécu, une évaluation du plaisir par l'élaboration d'une échelle d'évaluation avec logo smiley à cocher suivant le ressenti du plaisir, un accompagnement individuel de certains résidents déments, la mise en place d'outils thérapeutiques non médicamenteux d'aide à l'accompagnement des résidents déments : « le sac d'Augustine » contenant des tissus de différentes textures dont le but est d'apaiser le résident lors de certaines périodes d'agitation, le « chiot dormeur », qui par sa respiration mécanique, permet au résident de trouver de l'apaisement.

Depuis septembre 2012, un café Alzheimer a vu le jour sur le territoire de Comines-Warneton et est toujours d'actualité.

En avril 2016, Maître Saintrond a donné une conférence sur le thème « Maladie d'Alzheimer, la réforme du statut juridique : protéger la personne et son patrimoine » dans le cadre du cycle de conférences à thème de Hainaut Picardie.

Nous avons également pour projet d'organiser, dans le cadre de la journée Alzheimer, une projection de film pour mieux informer les familles. Celle-ci sera suivie d'un débat.

La référente pour la démence a également le projet de créer un classeur contenant pour chaque résident dément une fiche personnelle indiquant des pistes sur la façon d'agir en cas d'agressivité.

Suite à l'ouverture de l'aile sécurisée, les activités ont été adaptées afin de favoriser l'autonomie et l'indépendance des résidents. Cela permet également de créer entre eux un esprit d'entraide et une rencontre privilégiée avec leur famille.

Aussi, à l'initiative de la Cellule Nationale des Personnes Disparues, et à l'instar de ce qui se fait déjà dans d'autres arrondissements, les Directions de nos Maisons de Repos et de Soins ont signé, en novembre 2015, un protocole de coopération avec les services de police de notre entité. Cette collaboration a pour but de donner très rapidement les renseignements nécessaires (photo récente, coordonnées de la personne, particularités physiques, itinéraires et endroits potentiels, personnes de contact) à la recherche et ainsi gagner un temps très précieux.

Une fiche « recherche de personne disparue » est complétée à l'aide des données de base par le service où séjourne la personne.

#### **8.1.7. L'organisation des soins :**

Les résidents de la MRS sont au centre des préoccupations tant pour les soins que pour l'aide dont ils ont besoin dans les activités de la vie journalière.

Une équipe de nursing formée d'aides-soignants et d'infirmiers veille à donner des soins adaptés aux besoins des résidents 24H/24.

Ils sont particulièrement attentifs à l'hygiène corporelle, à l'alimentation, à la prévention des risques (déshydratation, plaies, chute, poids,...) à la douleur et à la souffrance morale, physique et psychique.

Un plan de soins individualisé permet de fixer des priorités et des objectifs garantissant un développement de la qualité des soins. Le travail est organisé par étage afin d'optimiser la prise en charge du résident.

Des référents ont été désignés pour un meilleur suivi du travail à effectuer.

Depuis le 11 mars 2013, une logopède est venue renforcer l'équipe, elle prend en charge les résidents souffrant de troubles de la déglutition et du langage en mettant en place une thérapie individualisée.

Deux infirmières en chef assurent l'organisation des soins, veillent à maintenir la qualité et à développer un travail interdisciplinaire et ce, en collaboration avec le médecin coordinateur et conseiller de la Maison de Repos et de Soins.

La collaboration avec les médecins traitants permet d'assurer un suivi optimal de chaque résident.

#### **8.1.8. Bonne nutrition et plaisir de manger :**

Le plaisir de manger est une notion importante pour notre Maison de Repos. 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 logopède ou l'assistante sociale va à la rencontre du nouveau résident afin d'établir avec lui la fiche nutritionnelle.

De même, les habitudes alimentaires liées au passé individuel du résident sont consignées dans l'anamnèse médico-sociale. Aussi, la logopède intervient dans la prise en charge des résidents souffrant d'une perte d'autonomie et ce afin d'améliorer leur état nutritionnel.

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.

Des fiches spécifiques ont été créées indiquant la texture alimentaire de chaque résident. Un classeur reprenant les modifications alimentaires a été mis en place. Ce dernier permet une communication constante entre les soignants et le personnel de cuisine.

Les régimes diététiques sont observés. L'achat de produits diététiques permet de proposer le même menu aux résidents devant respecter un régime diététique.

En cas de besoin, la référente en diététique ou les cuisiniers élaborent des crèmes à base de protéines.

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 résident
- 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 résidents
- 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.

#### **8.1.9. Entretien du linge personnel du résident :**

Au niveau de l'entretien de son linge, depuis 2016, le résident a le choix entre deux possibilités :

- soit confier l'entretien du linge personnel à la blanchisserie
- soit confier l'entretien de son linge à un membre de sa famille.

Dans le premier cas, une facture mensuelle individualisée et détaillée, reprenant le nombre de pièces entretenues est établie par la blanchisserie. Le coût total est repris sur la facture d'hébergement.

Des réunions de concertation avec la blanchisserie sont organisées chaque trimestre.

Un document d'information relatif au trousseau et modalités de marquage du linge est à disposition du résident, de sa famille et/ou de son représentant.

## **8.2. Projet de vie institutionnel MR/MRS PLOEGSTEERT-WARNETON « HOME SACRE COEUR» 2016**

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 le personnel apporte, de manière sereine et positive, l'aide et les soins et l'accompagnement nécessaires.

L'atmosphère accueillante et chaleureuse, l'esprit de convivialité et de solidarité qui règne dans la maison vise à rendre 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, résidents, familles, membres du Personnel puissent continuer à s'épanouir, de partager, de participer, de s'intégrer dans la société.

### **8.2.1. L'accueil :**

#### **➤ Information – brochure d'accueil**

Une brochure d'accueil, faisant partie intégrante de la convention de séjour, est remise aux futurs résidents ou à leurs représentants.

D'autres informations sont données en compléments, informations telles que le service boutique ambulante de la Croix Rouge, le rôle de la référente démente, les canaux d'informations de la maison de repos (affichage télé, accès WIFI, journal de la maison de repos, site du CPAS...).

#### **➤ 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... Cet affichage se fait via la chaîne spécifique des télévisions.
- 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

- *L'affichage de nombreuses informations sur les écrans de télévisions mises à disposition des résidents, ainsi que dans les lieux de vie*

Au cours de l'année 2016, le réseau de télévisions a été totalement remplacé. Chaque chambre est équipée d'une télévision connectée. De plus, un système d'affichage est proposé sur un canal bien spécifique. Cet affichage prévoit, entre autre, les menus, les activités, les anniversaires, les nouveaux accueils que ce soit au niveau des résidents mais aussi des membres du personnel, les décès, les dates importantes comme le conseil des résidents... en somme tout ce qui constitue la vie de notre maison de repos.

- *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 (en stimulant l'information numérique).

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 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 demander de la transmettre par mail aux personnes de son choix. Les futurs résidents, les familles, les bénévoles qui le souhaitent, les membres du Bureau Permanent du CPAS le reçoivent également via 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, 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 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 (exemple, en 2016 l'atelier de paroles a eu lieu dans la caserne des pompiers à Warneton). L'objectif final est la dynamisation et l'intégration de la maison de repos dans la communauté, le tout est bien entendu relayé dans le journal.



➤ ***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 résident***

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 sur la chaîne spécifique des télévisions.

Il est très important que chaque membre de la maison de repos qu'il soit résident 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 résident 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 résidents, 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 résident, de susciter des échanges à partir desquels émergeront des désirs et se bâtiront des projets personnalisés de vie et de soins,
- de communiquer au 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 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 résident 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 résident 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 résident.

### ➤ *Le rôle 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 résidents.

En effet, un résident 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 résident devant passer radiographie, visite chez deux spécialistes dans la matinée... et n'ayant pas d'accompagnateur. La majorité des résidents 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 résident son accord pour la prise de photos.

Une sélection des photos est visible à la fois sur la chaîne spécifique des télévisions mais aussi sur le site internet du CPAS. Les animatrices sont chargées de nourrir ces différentes sources de diffusion.

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 que les résidents prennent 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 résident défunt, un rituel est organisé jusqu'au jour des funérailles du résident :

- un document d'annonce du décès (photo et poème) accompagné d'une fleur, installé dans le hall d'accueil de la maison de repos. L'information est également diffusée via la chaîne de télévision.

- une carte de condoléances de l'établissement est mise à disposition des résidents et du personnel et dans la mesure du possible, sauf week-end une délégation de la maison de repos, résidents 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 ainsi que sur la chaîne de télévision.

Il est animé par l'assistante sociale avec l'appui d'une animatrice pour faciliter l'expression de chaque résident présent. Les représentants des résidents sont bienvenus. L'assistante sociale rédige le compte-rendu. Ce document est affiché et est remis à chaque résident. La Direction et l'infirmier en chef participent au conseil des résidents. La réunion débute par la lecture du dernier PV du conseil des résidents, analyse des mesures prises, avis et ensuite des sujets d'actualités sont abordés. Les sujets abordés restent également ouverts et des intervenants internes ou externes peuvent être invités en leur qualité d'expert en certaines matières.

Huit 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 résident et/ou son représentant pour évaluer sa vie en maison de repos. Le questionnaire sera revu et simplifié. L'objectif final est de revoir le résident après son entrée chez nous ou ce suite à une problématique liée à la vie dans la communauté, assurer un suivi réel qu'il soit sous forme d'enquête ou de conversation et l'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 résidents ; 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 résidents, sont mis en œuvre actuellement les projets suivants :

### ➤ *Les activités 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 résidents, 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<sup>ème</sup> semestre 2013 avec le Centre de Lecture Publique de Comines-Warneton. Mais ce projet ne rencontre pas d'intérêt collectif pour le moment.

Au niveau de « La Châtellenie » à Warneton, un local est affecté à la lecture (bibliothèque, fauteuils, tables). Les résidents sont invités à profiter de cette activité où ils peuvent également utiliser l'ordinateur qui est mis à leur disposition.

➤ *Les activités assistées par le chien qui ont lieu mensuellement sur chaque site*

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 résidents, 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 résidents 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 résidents 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 accepte 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 par mois sur chaque site de notre maison. 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.

Un passage de relais avec Ratatouille devait être envisagé à l'avenir. Ce projet mérite cet investissement car il rencontre un vrai besoin des résidents, confus ou non.

D'autre part, les familles sont à chaque fois rassurées quant à la possibilité de visites accompagnées d'animaux de compagnie, les limites leur sont fixées (locaux à accès interdit, tenue en laisse...).

➤ *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 (Technologie de l'Information et de la Communication).

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 (notamment en activités intergénérationnelles).

L'usage privé d'internet en chambre pour chaque résident ou proches est aussi rendu possible via la mise en place et le renforcement du réseau WIFI.

Malgré de nombreuses stimulations telles que lors des différents conseils des résidents, le projet de Warneton est délaissé pour le moment. Le projet n'est cependant pas abandonné.

### ➤ *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 résidents 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.

### ➤ *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. Le projet consiste à permettre à des adolescents (filles et garçons d'au moins quinze ans accomplis jusqu'à 21 ans, 1 sur chaque site) et aux résidents de partager ensemble pendant dix jours ouvrables en juillet-août 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 2016, les résidents et les jeunes ont réalisé un livret souvenir sur le thème de la nature vue à travers les arts.

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 «Au pied de mon arbre » le premier week-end de juillet 2016 sur le site de la Châtellenie, retraçant les diverses activités intergénérationnelles menées dans la maison avec les élèves de 1ère et deuxième de l'école communale et les 3èmes de l'école Saint-Henri.
- \* l'exposition -cafétéria - concours culturel « en avant la musique » le premier week-end de septembre 2016 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 après-midi est consacrée à la visite de l'exposition pour les résidents d'autres maisons de repos.

### ➤ *La participation à l'opération Carrefour des générations*

Chaque année, la ville organise cette opération. 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 « buffet » est de stimuler l'appétit de certains résidents au matin, 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. Le temps, la manière ne sont pas des critères pour ces résidents en perte d'autonomie, seuls comptent la prise d'un repas et la plaisir retrouvé.

➤ *L'organisation des fêtes familiales de St Nicolas et de Nouvelle année*

La fête de st Nicolas réunit les résidents 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 résidents et leur famille autour d'apéritif et d'un repas.

Ces fêtes permettent aux résidents 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 résidents. Celles-ci visent le bien-être et l'épanouissement du résident 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 résidents 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 résidents 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 résidents ...entendons par là des notions de durée, de coût d'encadrement et autres, critères d'efficacité de l'institution entendons qualité, efficacité au moindre coût pour la maison de repos et les résidents

- 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 résidents 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 résidents 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 résidents et permettent également de par la proximité, de satisfaire un plus grand nombre de résidents, d'autant que les sorties nécessitent des moyens considérables en véhicule adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Les résidents 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 résidents 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.

Les sorties ont lieu la semaine et à titre très exceptionnel le week-end (ex : Last Post, Fête des 40 ans du CPAS au service insertion de La Ferme, repas organisés par l'association Sourire pour Cheveux blancs).

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 ou à l'invitation d'association.

➤ ***Des ateliers de gymnastique, des ateliers parcours d'équilibre/parcours Vita, de promenade***

Permettre aux résidents 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 et le site La Châtellenie disposent 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 résidents peuvent profiter par beau temps. Un espace de promenade est proposé aux résidents 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.

La référente démente de la maison de repos coordonne les activités. En 2016, une bénévole du VASCR est venue renforcer l'équipe. Cette bénévole est formée en soins sensoriels et a pour objectif d'arriver à communiquer avec les résidents, quels que soient leur niveau d'interaction.

➤ ***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 2016, 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 résidents et y apporte gâteaux et cadeaux. Chaque année, elle convie au mois d'août les résidents à un barbecue.

L'association contribue également à la décoration de la maison et apporte son soutien aux besoins matériels (par exemple achat de parasols et d'une chaîne hifi en 2016).

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 résidents 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, achat d'un banc en bois.
- 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<sup>er</sup> week-end de septembre.

L'association « *Les amis de la Châtellenie* » rassemble familles ou amis de résidents, 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 résidents et l'après-midi Cafétéria avec dégustation de gaufres de Bruxelles faites maison. Tous les ans, l'association organise un café gourmand au sein de la maison de repos, gère la cafétéria ouverte durant les trois jours de porte ouverte de la ducasse locale et organise un voyage annuel. 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 résidents. 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 résidents. 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 résident.

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 2016, 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 aux activités proposées par la ville de Comines-Warneton dans le cadre de « Commune Alzheimer admis ».

Depuis le 1<sup>er</sup> 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. Des réunions d'information et de sensibilisation ont été organisées. Notre référente accompagne, informe, soutient toute personne confrontée à cette problématique. Elle est active sur les deux sites.

#### **8.2.2.5. L'organisation des soins**

Le personnel infirmier et soignant assure 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.

Le personnel de soins exerce des prestations sur les deux sites. Pour plus d'efficacité et pour assurer la communication entre les deux sites, le logiciel de soins est unique et peut être consulté sur les deux sites, quel que soit le résident concerné. Les procédures sont également communes, la gestion des dossiers individuels également.

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...).

Le médecin coordinateur joue un rôle très important au niveau de la coordination de la politique de soins. De plus, le MCC organise de nombreuses formations qualifiantes à destination de l'ensemble du personnel et tout particulièrement du personnel de soins.

La rédaction d'un bilan annuel concernant les infections, chutes, nutrition, ... permet une analyse et ainsi qu'une anticipation et prévention.

#### **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 référente démence qui est elle-même 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 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 résidents, 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 et a ainsi mis en place les procédures adéquates.

Lors du passage de la référente ou à l'occasion d'un conseil des résidents, les résidents sont sollicités pour donner leur avis sur les menus.

Outre le suivi diététique individualisé de chaque résident, 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)

Des réunions qualité « Remue-Méninges » ont lieu au sein de la MRS. Une équipe pluridisciplinaire, chapeautée par la direction et la référente démence se réunit tous les trimestres afin de mettre en place des procédures simples, réalisables, mesurables concernant l'amélioration des repas et des prises de repas. Quelques procédures sont déjà d'actualité comme :

- Présentation des repas dans les assiettes mieux présentées et personnalisées (suivant l'appétit des résidents)
- Mise en place d'un cahier de remarques pour les résidents souffrant de troubles de l'alimentation (exemple, résident ayant peu mangé, refus de manger, sortie en famille...)
- 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 démence assistée de l'ergothérapeute. Les résidents concernés par ce projet peuvent manger à leur rythme, à leur manière, ce sans regard réprobateur.

#### ➤ *La lessive du linge personnel des résidents.*

Nous assurons l'entretien du linge personnel des résidents 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 résidents 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 résidents.

### ➤ *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

Des nouveaux châssis ont été posés au niveau des chambres « pavillon » de la maison de repos de Ploegsteert. Le confort dans ces chambres en est grandement amélioré.

En ce qui concerne le site de Warneton, les alentours de la maison de repos ont été embellis par des plantations.

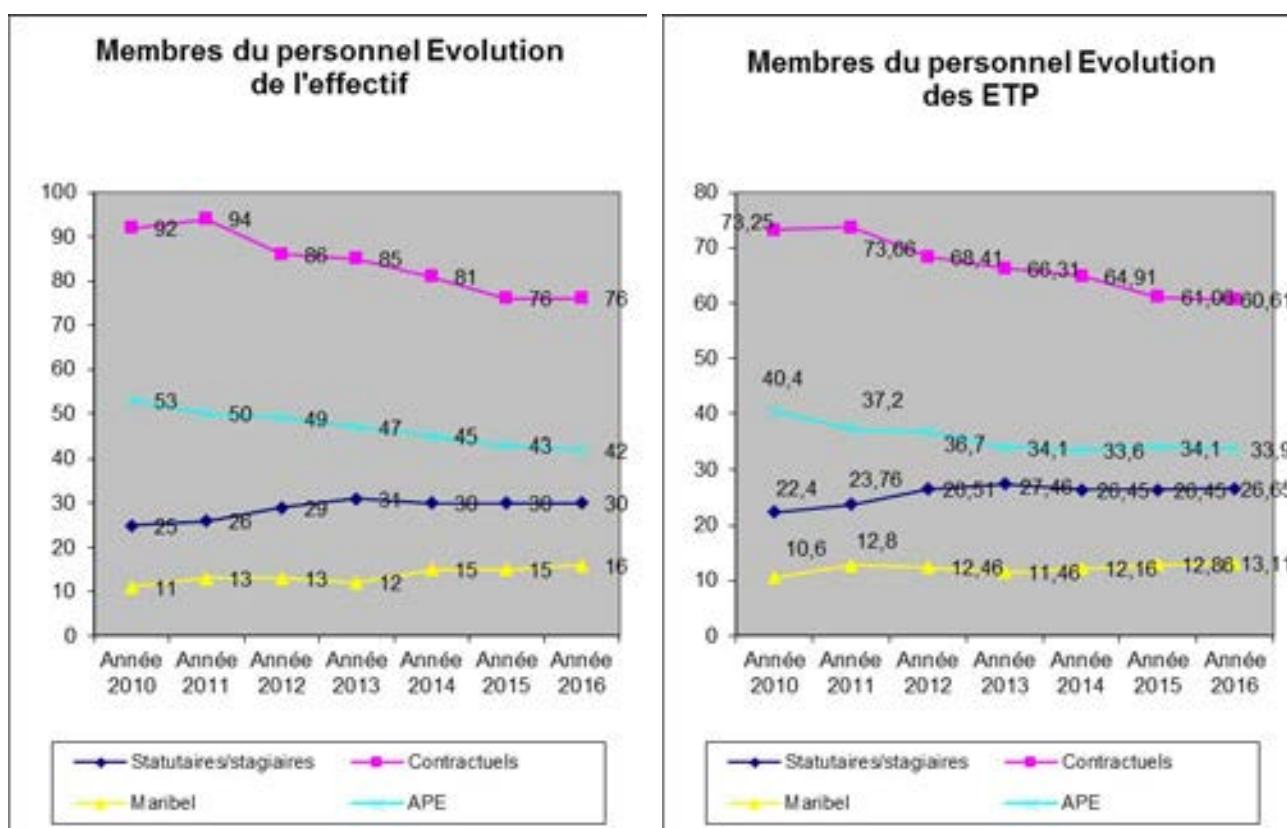
Pour toutes ces différentes équipes, des formations sont organisées tout au long de l'année.

Il s'agit là non seulement de formations qualifiantes mais aussi de mises en commun de bonnes pratiques, d'expérience et aussi de lieu de parole bien nécessaires au bon équilibre mental et un épanouissement du personnel.

# V. LES RESSOURCES HUMAINES

## 1. L'évolution du nombre de membres du personnel

Au 30/09/2016, le personnel du CPAS s'élève à 164 personnes correspondant à 134,27 équivalents temps plein (en 2015, à cette même période, ils étaient 164 personnes = 134,47 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.

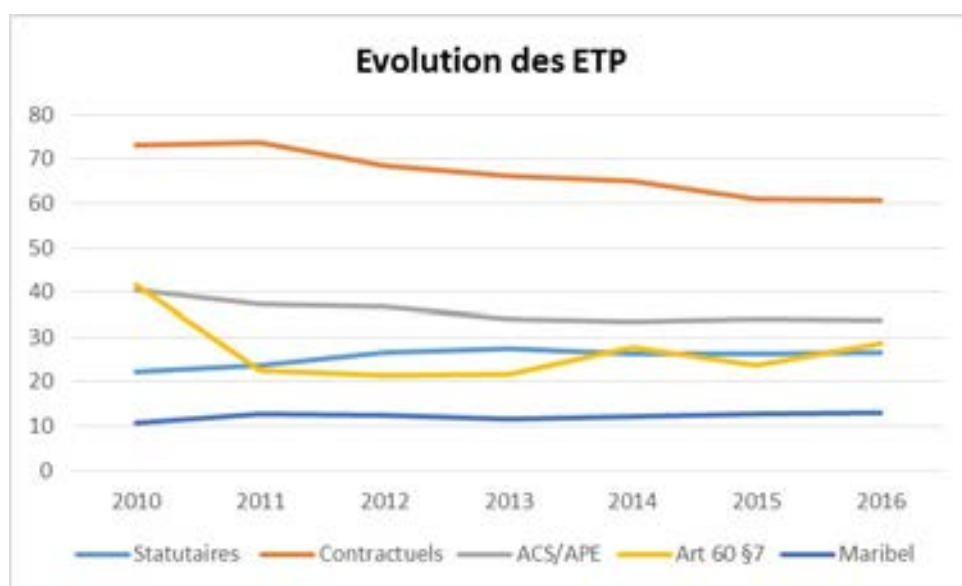


Notons qu'il faut ajouter à cet effectif 29 personnes occupées par le CPAS en qualité d'articles 60§7, soit 28,66 équivalents temps plein (en 2015 : 24 personnes = 23,8 ETP).

| Nombre de membres du personnel      |            |            |                 |
|-------------------------------------|------------|------------|-----------------|
| Statut                              | 2015       | 2016       | Evolution       |
| Statutaires + stagiaires*           | 30         | 30         | 0 %             |
| Contractuels                        | 76         | 76         | 0 %             |
| <b>Total des emplois ordinaires</b> | <b>106</b> | <b>106</b> | <b>0 %</b>      |
| Maribel                             | 15         | 16         | + 6,67 %        |
| ACS/APE                             | 43         | 42         | -2,33 %         |
| <b>Total des aides à l'emploi</b>   | <b>58</b>  | <b>58</b>  | <b>0 %</b>      |
| <b>Total hors Art.60 §7</b>         | <b>164</b> | <b>164</b> | <b>0 %</b>      |
| Art.60§7                            | 24         | 29         | + 20,83 %       |
| <b>Total général</b>                | <b>188</b> | <b>193</b> | <b>+ 2,66 %</b> |

\*Les personnes occupées dans le cadre du Maribel social peuvent être soit agent contractuel soit agent définitif.

| Nombre d'équivalents temps plein    |               |               |                 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Statut                              | 2015          | 2016          | Evolution       |
| Statutaires + stagiaires            | 26,45         | 26,65         | + 0,76 %        |
| Contractuels                        | 61,06         | 60,61         | - 0,74 %        |
| <b>Total des emplois ordinaires</b> | <b>87,51</b>  | <b>87,26</b>  | <b>- 0,29 %</b> |
| Maribel                             | 12,86         | 13,11         | + 1,95 %        |
| ACS/APE                             | 34,10         | 33,90         | - 0,59%         |
| <b>Total des aides à l'emploi</b>   | <b>46,96</b>  | <b>47,01</b>  | <b>+ 0,11 %</b> |
| <b>Total hors Art.60 §7</b>         | <b>134,47</b> | <b>134,27</b> | <b>- 0,15%</b>  |
| Art.60§7                            | 23,80         | 28,66         | + 20,42 %       |
| <b>Total général</b>                | <b>158,27</b> | <b>162,93</b> | <b>+ 2,94 %</b> |



Durant la période du 01<sup>er</sup> octobre 2015 au 30 septembre 2016 on a enregistré 42,01 engagements équivalents temps plein (37.9 pour la période précédente) et 37,35 fins de contrat (44.21 pour la période précédente). (47 dossiers d'entrée et 40 dossiers de sortie)

## PLAN DE PROMOTION

- Prévision de la mise en place d'examens pour la promotion d'un membre du personnel pour un poste d'infirmier(ère)-chef ;

## PLAN D'EMBAUCHE

### Maisons de repos :

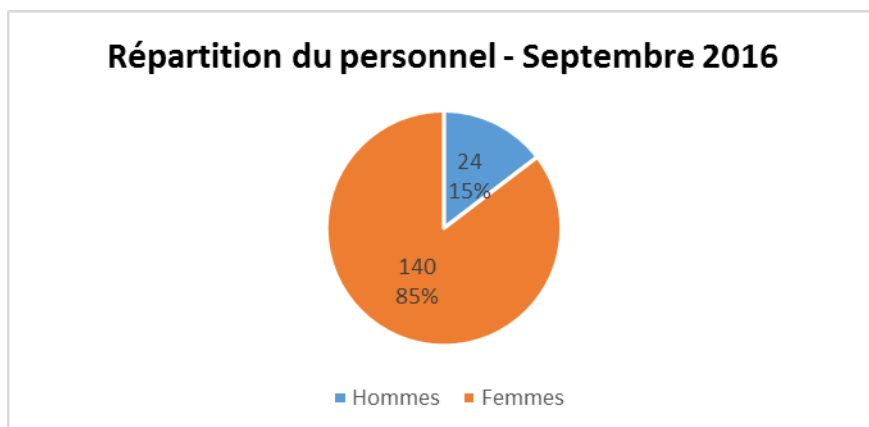
- Prévision de la mise en place d'examens pour la désignation d'un(e) candidat(e) pour un poste d'infirmier(ère)-chef ;
- Prévision d'engagement d'étudiants pour les vacances scolaires (il est prévu l'équivalent de 15 étudiants pour la MRPA/MRS de Comines et 15 étudiants pour la MRPA/MRS de Ploegsteert-Warneton) ;
- Prévision d'engagement d'étudiants dans le cadre de l'appel à projets Eté solidaire.

### Divers :

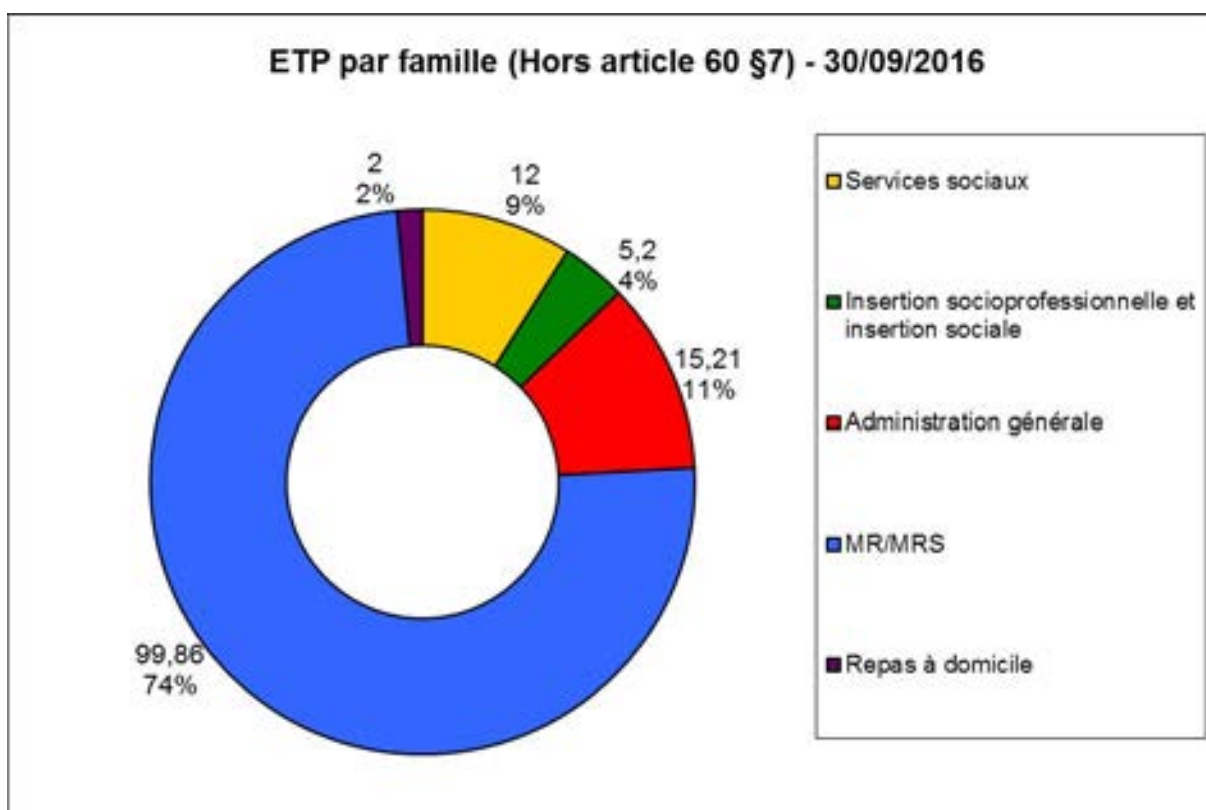
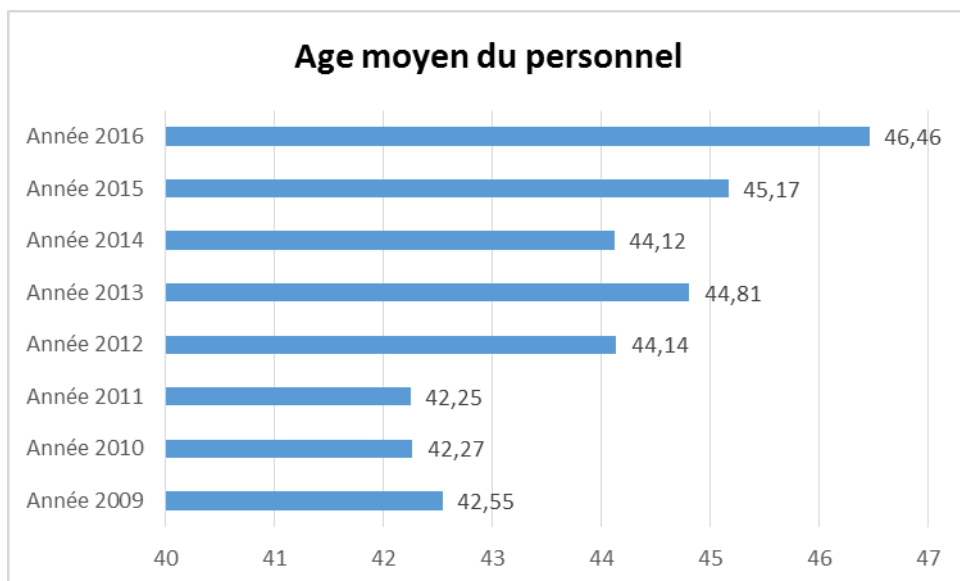
- prévision d'engagement de 30 équivalents temps plein dans le cadre de l'application de l'article 60 §7

## 2. Les caractéristiques essentielles du personnel

En septembre 2016, le nombre de personnes physiques (excepté les art.60) s'élève à 164 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’efficience des services tout comme le sentiment d’appartenance.’<sup>18</sup>*

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<sup>er</sup> 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 évalué pour les cadres et qui concerne : planification, organisation, direction, pédagogie, évaluation, encadrement, stimulation et la sécurité au travail).

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.

---

<sup>18</sup> Cfr formation effectuée par la Province du Hainaut au personnel du CPAS et des homes : ‘défi majeur de la D.R.H.’

### **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 2016, 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 2016, le CPAS dispose de 169 points.

Pour 2017, le nombre de points est identique.

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 01er Janvier 2016, la valeur d'1 point a été revue légèrement à la hausse et est passée à 3.024,64 €. Pour l'année prochaine, la valeur d'un point devrait rester sensiblement identique.

### **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.

Chaque emploi 'Maribel' est financé au moyen des montants annuels suivants :

30.306,52 € pour les contractuels (soit 7.576,65 €/trimestre) ;

35.065,96 € pour les statutaires (soit 8.766,49 €/trimestre) ;

Ces montants sont des montants maximums d'interventions. Ces dernières sont limitées au coût salarial brut réel supporté par l'employeur.

Au niveau du CPAS de Comines-Warneton, le Fonds Sectoriel octroie à l'heure actuelle une intervention pour 18 personnes (15,11 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) – modifié en 2015 en poste « d'employé(e) d'administration D1-D4 » et qui a dès lors permis l'engagement d'un agent affecté aux services sociaux et insertion socio-professionnelle.

→ 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 employé pour la désignation d'une logopède à ¾ temps ;

→ 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 ;

# 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 |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|
| <b>Norme fondamentale</b>                                    | LOI 15/06/2006                                                                             | LOI 15/06/2006            | LOI 13/08/2011     |
| <b>Protection juridique (motivation-information-recours)</b> | LOI 17/06/2013                                                                             | LOI 17/06/2013            | LOI 17/06/2013     |
| <b>Conception/Passation</b>                                  | AR 15/07/2011                                                                              | AR 16/07/2011             | AR 23/01/2012      |
| <b>Exécution</b>                                             | AR 14/01/2013<br>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'entière 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 ordinaire<sup>19</sup> ;

les marchés publics dépendant du service extraordinaire<sup>20</sup>.

### 2.1. Les marchés publics dépendant du service ordinaire

| DESCRIPTION                                                                                                                                           | PERIODE                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Absentéisme : contrôles médicaux                                                                                                                      | 01/01/10 au 31/12/2010 reconductible 2x1an (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                                                                                                                                 | 01/01/2016 au 31/12/2019                                |
| Consultance gestion des cuisines                                                                                                                      | 01/10/2009 au 30/09/2010 reconduction tacite            |
| DENREES ALIMENTAIRES : Alimentation générale<br>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 : Poissons                                                                                                                       | chaque année du 1er avril au 31 mars                    |
| 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 30/09/2018                                |
| 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                                                                                       | 01/04/2017 au 31/03/2021                                |
| 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                                |

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> 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.

|                                                                                                                                      |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Logiciel de gestion administrative, facturation et nursing pour les MR/MRS                                                           | 01/04/2015 au 31/03/2019                                  |
| Matériel de bureau                                                                                                                   | 01/09/2016 au 31/08/2017                                  |
| Médecine du travail                                                                                                                  | 01/01/2015 au 31/12/2018                                  |
| Médicaments                                                                                                                          | 01/01/2016 au 31/12/2019                                  |
| Nettoyage des vitres                                                                                                                 | 01/01/2017 au 31/12/2020                                  |
| 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                                  |
| DESCRIPTION                                                                                                                          | PERIODE                                                   |
| Absentéisme : contrôles médicaux                                                                                                     | 01/01/10 au 31/12/2010 reconductible 2x1an (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                                                                                                                | 01/01/2016 au 31/12/2019                                  |

Pour certains marchés publics, une délégation à la Ville de Comines-Warneton existe :

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| <b>Financement des dépenses extraordinaires</b>        |
| <b>Marché de l'Energie : fournitures de gaz</b>        |
| <b>Marché de l'Energie : fournitures d'électricité</b> |

Certains marchés font l'objet de marchés publics conjoints : le mandataire de ces marchés est le CPAS de Comines-Warneton.

|                                                                     |                                                                                          |                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Médecine du travail : depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015</b>  | Marché conjoint avec la Ville de Comines-Warneton et la Régie de Quartier - CPAS COMINES | Projet pour le prochain marché : intégrer la Zone de Police de Comines-Warneton au marché conjoint |
| <b>Matériel de bureau : depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2016</b> | Marché conjoint avec la Ville de Comines-Warneton - CPAS COMINES                         |                                                                                                    |

## 2.2. Les marchés publics dépendant du service extraordinaire

### LE BUDGET EXTRAORDINAIRE

Pour 2017, le budget extraordinaire s'élève à 14 033 753,26 € en recettes et à 12 613 002,02 € en dépenses.

|                   |                        |                 |
|-------------------|------------------------|-----------------|
| <b>Recettes :</b> | <b>Transferts</b>      | 670 000 €       |
|                   | <b>Investissements</b> | 0 €             |
|                   | <b>Dettes</b>          | 8 665 079,75 €  |
|                   | <b>Ex. antérieurs</b>  | 1 647 251,24 €  |
|                   | <b>Prélèvements</b>    | 3 277 922,27 €  |
|                   | <b>TOTAL</b>           | 14 033 753,26 € |
|                   |                        |                 |
| <b>Dépenses :</b> | <b>Transferts</b>      |                 |
|                   | <b>Investissements</b> | 12 613 002,02 € |
|                   | <b>Dettes</b>          |                 |
|                   | <b>Total</b>           | 12 613 002,02 € |
|                   |                        |                 |



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 | EMPRUNT/<br>PRELEVEMENT/<br>SUBSIDE |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-------------------------------------|
| 20110030   | Travaux de rénovation Home Paul Demade - Honoraires + travaux "Ureba" | Comines               | 2440095,96           | 83410/72360        | E                                   |
| 20160038   | Résidence Service                                                     | Ploegsteert           | 3083164,55           | 83411/72360        | E/P/S                               |
| 20170001   | Travaux divers Home Paul Demade                                       | Comines               | 40000,00             | 83410/723160       | P                                   |
| 20170002   | Travaux divers Sacré Cœur et Châtellenie                              | Ploegsteert Warneton  | 20000,00             | 83411/723160       | P                                   |
| 20170003   | Travaux divers Maisonnets                                             | Maisonnets            | 15000,00             | 124/723160         | P                                   |
| 20170004   | Matériel médical                                                      | Ploegsteert Warneton  | 10000,00             | 83411/744152       | P                                   |
| 20170005   | Matériel médical                                                      | Comines               | 20000,00             | 83410/744152       | P                                   |
| 20170006   | Matériel de cuisine                                                   | Ploegsteert Warneton  | 15000,00             | 83411/744152       | P                                   |
| 20170007   | Matériel de cuisine                                                   | Comines               | 15500,00             | 83410/744152       | P                                   |
| 20170008   | Matériel / Outillage                                                  | Service Technique HPD | 3000,00              | 83410/744152       | P                                   |
| 20170009   | Matériel / Outillage                                                  | Service Technique SC  | 3000,00              | 83411/744152       | P                                   |
| 20170010   | Mobilier de bureau                                                    | Home Paul Demade      | 30000,00             | 83410/7410151      | P                                   |
| 20170011   | Mobilier de bureau                                                    | Centre administratif  | 30000,00             | 104/7410151        | P                                   |
| 20170012   | Aménagement intérieur                                                 | Home Paul Demade      | 10000,00             | 83410/741098       | P                                   |
| 20170013   | Matériel informatique                                                 | Home Paul Demade      | 1400,00              | 83410/742153       | P                                   |
| 20170014   | Matériel informatique                                                 | Ploegsteert Warneton  | 1000,00              | 83411/742153       | P                                   |
| 20170015   | Matériel informatique                                                 | Centre administratif  | 1800,00              | 104/742153         | P                                   |
| 20170016   | Matériel informatique                                                 | Service social        | 1800,00              | 831/742153         | P                                   |
| 20170017   | Matériel de reprographie                                              | Service Administratif | 10000,00             | 104/742152         | P                                   |
| 20170018   | Equipeement/Sécurité                                                  | Home Paul Demade      | 100000,00            | 83410/7240151      | P                                   |
| 20170019   | Mobilier chambres et restaurant                                       | Home Paul Demade      | 50000,00             | 83410/741098       | P                                   |
| 20170020   | Matériel de bricolage / Equipement chantier                           | Service insertion     | 3000,00              | 8451/744152        | P                                   |
| 20170021   | Travaux Centre administratif                                          | Service Administratif | 20000,00             | 104/723160         | P                                   |
| 20170022   | Construction MR Ploegsteert                                           | Ploegsteert           | 6472741,21           | 83411/72360        | P                                   |

|                 |                              |                          |           |               |   |
|-----------------|------------------------------|--------------------------|-----------|---------------|---|
| En<br>réserve : |                              |                          | 400500,00 |               |   |
| 2017            | <b>Toiture hangar</b>        | Service insertion        | 40000,00  | 8451/72356    | P |
| 2017            | <b>Véhicule</b>              | Centre administratif     | 15000,00  | 104/74352     | P |
| 2017            | <b>Véhicules</b>             | Service repas à domicile | 51000,00  | 8443/74352    | P |
| 2017            | <b>Véhicules</b>             | Service repas à domicile | 80000,00  | 8443/744152   | P |
| 2017            | <b>Equipement/Sécurité</b>   | Centre administratif     | 2500,00   | 104/7240151   | P |
| 2017            | <b>Equipement/Sécurité</b>   | Service Insertion        | 2500,00   | 8451/7240151  | P |
| 2017            | <b>Equipement/Sécurité</b>   | Service Social           | 2500,00   | 831/7240151   | P |
| 2017            | <b>Equipement/Sécurité</b>   | Home Paul Demade         | 2500,00   | 83410/7240151 | P |
| 2017            | <b>Equipement/Sécurité</b>   | Ploegsteert Warneton     | 2500,00   | 83411/7240151 | P |
| 2017            | <b>Mobilier chambres</b>     | Ploegsteert Warneton     | 10000,00  | 83411/741098  | P |
| 2017            | <b>Matériel informatique</b> | Centre administratif     | 1500,00   | 104/742153    | P |
| 2017            | <b>Matériel informatique</b> | Service social           | 2000,00   | 831/742153    | P |
| 2017            | <b>Matériel informatique</b> | Service ILA              | 1000,00   | 837/742153    | P |
| 2017            | <b>Matériel informatique</b> | Service Insertion        | 1000,00   | 8451/742153   | P |
| 2017            | <b>Matériel informatique</b> | Home Paul Demade         | 2500,00   | 83410/742153  | P |
| 2017            | <b>Matériel informatique</b> | Ploegsteert Warneton     | 2000,00   | 83411/742153  | P |
| 2017            | <b>Matériel entretien</b>    | Ploegsteert Warneton     | 4000,00   | 83411/744152  | P |
| 2017            | <b>Matériel entretien</b>    | Comines                  | 4000,00   | 83410/744152  | P |
|                 |                              |                          | 226500,00 |               |   |
|                 |                              |                          | 627000,00 |               |   |

# *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 BAELLEN 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 2016 :

|           |                                                                  |         |                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|
| <b>1</b>  | Exercice d'évacuation au Home Paul Demade                        | Moyenne | SIPP + SEPP + Serv Pompier |
| <b>2</b>  | Exercice d'évacuation au home La Châtellenie                     | Moyenne | SIPP + SEPP + Serv Pompier |
| <b>3</b>  | Exercice d'évacuation au home Sacré-Cœur                         | Moyenne | SIPP + SEPP + Serv Pompier |
| <b>4</b>  | Recyclage pour les EPI du home Paul Demade                       | Haute   | SIPP                       |
| <b>5</b>  | Recyclage pour les EPI du home La Châtellenie                    | Haute   | SIPP                       |
| <b>6</b>  | Recyclage pour les EPI du home Sacré-Cœur                        | Haute   | SIPP                       |
| <b>7</b>  | Vérifier l'outillage portatif du CPAS                            | Moyenne | SIPP                       |
| <b>8</b>  | Mise en ordre continue des documents                             | Moyenne | SIPP                       |
| <b>9</b>  | Recyclage du PIU pour les membres du personnel des homes         | Moyenne | SIPP                       |
| <b>10</b> | Recyclage du PCA pour les membres du personnel des homes         | Moyenne | SIPP                       |
| <b>11</b> | Réaliser l'analyse des risques incendie du home Sacré-Cœur       | Haute   | SIPP                       |
| <b>12</b> | Réaliser l'analyse des risques incendie du home Paul Demade      | Haute   | SIPP                       |
| <b>13</b> | Envoyer le formulaire A                                          |         | SIPP                       |
| <b>14</b> | Envoyer le questionnaire annuel des normes minimales de sécurité |         | SIPP                       |
| <b>15</b> | Envoyer le rapport unique                                        |         | SIPP                       |

Un tableau de bord interne a également été réalisé. Ces contrôles sont effectués durant l'année et sont répartis comme suit :

| JANVIER                                                                                                                                                                              | FEVRIER                                                                                                                      | MARS                                                                                                           | AVRIL                                                                                                                | MAI                                                                                                                           | JUIN                                                                                              | JUILLET                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 <sup>ère</sup> semaine :<br>contrôle des boîtes<br>de secours sur tous<br>les sites                                                                                                | 1 <sup>ère</sup> semaine :<br>contrôle des<br>éclairages de<br>secours HOME<br>P DEMADE                                      | <i>Date à convenir avec<br/>le Service Incendie</i><br>EXERCICE<br>D'EVACUATION<br>HOME P DEMADE               | Contrôle des<br>extincteurs,<br>éclairage de secours,<br>plan d'évacuation,<br>etc IMPERKRAFT                        | 1 <sup>ère</sup> semaine :<br>contrôle des<br>éclairages de<br>secours LA<br>CHATELLENIE                                      | <i>Date à convenir avec<br/>le Service Incendie</i><br>EXERCICE<br>D'EVACUATION LA<br>CHATELLENIE | 1 <sup>ère</sup> semaine :<br>contrôle des<br>détecteurs de fumée<br>sur tous les sites |
| 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>Contrôle des<br>extincteurs,<br>éclairage de secours,<br>plan d'évacuation,<br>etc en préparation à<br>l'exercice<br>d'évacuation<br>SERVICE INSERTION | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des portes<br>coupe-feu et<br>aimants HOME P<br>DEMADE                                |                                                                                                                | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des EPI<br>(lunettes, masques,<br>chaussures de<br>sécurité tous les<br>sites | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des portes<br>coupe-feu et<br>aimants LA<br>CHATELLENIE                                | 2 <sup>ème</sup> mardi du mois<br>REUNION SIPPT                                                   |                                                                                         |
| 3 <sup>ème</sup> semaine :<br>EXERCICE<br>D'EVACUATION<br>SERVICE INSERTION                                                                                                          |                                                                                                                              | 3 <sup>ème</sup> semaine :<br>VISITE DES LOCAUX<br>centre administratif,<br>Service Insertion et<br>Imperkraft | 3 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des<br>échelles sur tous les<br>sites                                         |                                                                                                                               | 3 <sup>ème</sup> semaine :<br>VISITE DES LOCAUX<br>Maisons de repos                               |                                                                                         |
| 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des<br>détecteurs de fumée<br>sur tous les sites                                                                                              | 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>Dernières<br>vérifications en<br>préparation de<br>l'exercice<br>d'évacuation<br>HOME P DEMADE |                                                                                                                | 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des<br>détecteurs de fumée<br>sur tous les sites                              | 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>Dernières<br>vérifications en<br>préparation de<br>l'exercice<br>d'évacuation<br>LA CHATELLENIE |                                                                                                   |                                                                                         |

| AOUT                                                                                                     | SEPTEMBRE                                                                                                      | OCTOBRE                                                                                                  | NOVEMBRE                                                                                                                  | DECEMBRE                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          | 1 <sup>ère</sup> semaine :<br>contrôle des éclairages de secours LE SACRE COEUR                                | <i>Date à convenir avec le Service Incendie</i><br>EXERCICE D'EVACUATION LE SACRE COEUR                  |                                                                                                                           | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des EPI (lunettes, masques, chaussures de sécurité tous les sites |
|                                                                                                          | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des portes coupe-feu et aimants LE SACRE COEUR                          | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des EPI (lunettes, masques, chaussures de sécurité tous les sites | 2 <sup>ème</sup> semaine :<br>Contrôle des extincteurs, éclairage de secours, plan d'évacuation, etc CENTRE ADMINISTRATIF | 2 <sup>ème</sup> mardi du mois<br>REUNION SIPPT                                                          |
| 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des EPI (lunettes, masques, chaussures de sécurité tous les sites | 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>Dernières vérifications en préparation de l'exercice d'évacuation LE SACRE COEUR | 4 <sup>ème</sup> semaine :<br>contrôle des détecteurs de fumée sur tous les sites                        |                                                                                                                           |                                                                                                          |

# 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 :

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE  
BETER SAMEN LEVEN  
SPP INTÉGRATION SOCIALE  
MEUXVIVRE ENSEMBLE



## Security 2015

Start page 1 page 2 page 3 page 4 Aperçu Complete

Page 6 of 7 (83%)

Votre questionnaire est incomplet aussi longtemps que vous n'avez pas cliqué sur "Soumettre". Veuillez le vérifier avant de cliquer sur "Envoyer".

page 1

1. Le CPAS dispose-t-il d'une politique de sécurité de l'information formelle et actualisée, approuvée par le responsable de la gestion journalière ?

Oui

Remarque 1:

- un service de sécurité placé sous la direction d'un conseiller en sécurité? Oui
- un service chargé de la sécurité de l'information placé sous l'autorité fonctionnelle directe du responsable de la gestion journalière du CPAS? Oui
- confié à un service de sécurité spécialisé agréé ? Non

Remarque 2:

3.1 Le CPAS a-t-il communiqué l'identité de son conseiller en sécurité et de ses adjoints éventuels au Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé ou, en ce qui concerne les institutions du réseau secondaire, à son institution responsable de réseau?

Oui

Remarque 3.1:

3.2 Le CPAS dispose-t-il d'un plan de sécurité approuvé par l'instance responsable de la gestion journalière concernée?

Oui

Remarque 3.2:

3.3 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour dispose-t-il des crédits de fonctionnement nécessaires, approuvés par l'instance responsable de l'institution concernée, en vue de l'exécution de son plan de sécurité et de l'exécution par le service de sécurité des tâches qui lui ont été confiées ?

Oui

Remarque 3.3:

- conseiller en sécurité en heures/semaine? 3
- conseiller(s) en sécurité adjoint(s) en heures/semaine? 3

Remarque 3.4:

3.4.3 Le CPAS dispose-t-il de procédures pour la communication d'information au conseiller en sécurité de sorte qu'il dispose des données lui permettant d'exécuter la mission de sécurité qui lui a été confiée ?

Oui

Remarque 3.4.3:

3.4.4 Le CPAS dispose-t-il de procédures pour l'organisation de la concertation entre les différentes parties concernées, afin d'associer davantage le conseiller en sécurité aux travaux de l'institution ?

Oui

Remarque 3.4.4:

3.5 Le CPAS dispose-t-il d'une plateforme de décision pour valider et approuver les mesures de sécurité ?



Oui

**Remarque 3.5**

3.5.1 L'organisation gérant un « réseau secondaire » échange-t-elle au moins une fois par semestre des informations pertinentes avec son réseau secondaire en organisant une réunion du sous-groupe de travail « Sécurité de l'information » pour les organisations qui font partie de son réseau ? Dans l'affirmative, veuillez mentionner dans la partie « Remarques » les dates des réunions organisées durant l'année audité.

Na

**Remarque 3.5.1**

3.6 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour dispose-t-il de procédures pour le développement de nouveaux systèmes ou d'évolutions importantes dans les systèmes existants, de sorte que le responsable de projet puisse tenir compte des exigences de sécurité décrites dans les normes minimales?

Na

**Remarque 3.6**

programme Steud uniquement

3.7 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour prend-il les mesures adéquates, en fonction du moyen d'accès, afin de sécuriser l'accès en ligne réalisé en dehors de l'institution aux données à caractère personnel de l'institution ?

Oui

**Remarque 3.7**

3.8 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour prend-il les mesures adéquates lorsque des données à caractère personnel sont enregistrées sur des supports mobiles qui peuvent quitter le périmètre sécurisé de l'institution ?

Non

**Remarque 3.8**

4.1 Le CPAS a-t-il une procédure garantissant que tous ses collaborateurs internes et externes s'engagent à respecter leurs obligations envers la confidentialité et la sécurité des données?

Oui

**Remarque 4.1**

4.2 Le CPAS sensibilise-t-il ses collaborateurs à la sécurité de l'information?

Oui

**Remarque 4.2**

page 2

• en ce qui concerne le matériel informatique ? Oui

• en ce qui concerne les logiciels ? Oui

**Remarque 5.1**

5.2 Le CPAS s'assure-t-il que les supports des données à caractère personnel et les systèmes informatiques les traitant soient placés, conformément à leur classification, dans des locaux identifiés et protégés dont l'accès est limité aux seules personnes autorisées et aux seules heures justifiées par leur fonction ?

Oui

**Remarque 5.2**

5.3 Le CPAS dispose-t-il d'un code de bonne conduite (ou similaire) pour l'usage d'Internet et de l'e-mail.

Oui

**Remarque 5.3**

5.4 CPAS prend-t-il les mesures nécessaires pour protéger contre les accès non autorisés les supports en transit dont notamment les backups contenant des données sensibles?

Oui

**Remarque 5.4**

Backup proximus

6.1 L'organisation connectée au réseau de la Banque Carrefour protège-t-elle l'accès aux données nécessaires à l'application et à l'exécution de la sécurité sociale par un système d'identification, d'authentification et d'autorisation ?

Oui

**Remarque 6.1**

6.2 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour s'assure-t-il de l'existence des autorisations nécessaires du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé pour l'accès aux données sociales à caractère personnel gérées par une autre institution?

Oui

Remarque 6.2

6.3 Le CPAS limite-t-il l'accès aux systèmes informatiques aux gestionnaires d'information par un système d'identification, d'authentification et d'autorisation ?

Oui

Remarque 6.3

6.4 Le CPAS prend-t-il les mesures adéquates afin que toute personne n'ait uniquement accès qu'aux services réseaux auxquels il a droit?

Oui

Remarque 6.4

6.5 L'institution du réseau primaire connecté au réseau de la Banque Carrefour utilise-t-elle l'Extranet de la sécurité sociale pour ses connexions TCP/IP externes à la sécurité sociale?

NA

6.5.1 Si non, a-t-il obtenu une dérogation du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé?

NA

6.6 Le CPAS utilise-t-il l'Extranet de la sécurité sociale pour ses connexions TCP/IP externes à la sécurité sociale ?

Non

Remarque 6.6

6.6.1 Si non, le CPAS met-il en oeuvre les mesures de sécurité qui sont et resteront conformes aux mesures prises au niveau de l'Extranet de la sécurité sociale?

Oui

Remarque 6.6.1

7.1.1 Le CPAS limite-t-il l'accès aux bâtiments et locaux aux personnes autorisées?

Oui

Remarque 7.1.1

7.1.2 Effectue-t-il un contrôle à ce sujet tant pendant qu'en dehors des heures de travail?

Oui

Remarque 7.1.2

alarme intrusion avec code personnel unique

7.2 Le CPAS a-t-il pris des mesures pour la prévention, la protection, la détection, l'extinction et l'intervention en cas d'incendie, d'intrusion ou de dégâts causés par l'eau ?

Oui

Remarque 7.2

7.3 Le CPAS dispose-t-il d'une alimentation en électricité alternative afin de garantir la prestation de services attendue ?

Non

Remarque 7.3

présence d'onduleur uniquement pour la fermeture correct des serveurs

7.4 Le CPAS prend-t-il les mesures nécessaires afin que toute donnée soit supprimée ou rendue inaccessible sur tout support de stockage avant sa mise au rebut ou recyclage? Oui

Remarque 7.4

page 3

8.1 Le CPAS prend-t-il les mesures adéquates pour que l'environnement de production soit séparé et distinct des autres environnements?

Oui

Remarque 8.1

programme Civadis donc pas développé sur le site

8.2 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour dispose-t-il de procédures d'une part pour la mise en production de nouvelles applications ou la réalisation d'adaptations aux applications existantes ; et d'autre part pour éviter qu'une seule et même personne n'assure le contrôle de ce processus?

Non

**Remarque 8.2**

programme Cividis donc pas développé sur le site

**8.3 Le CPAS dispose-t-il de systèmes actualisés pour se protéger (prévention, détection et rétablissement) contre des codes nocifs ?**

Oui

**Remarque 8.3**

**8.4 Le CPAS dispose-t-il d'une politique et d'une stratégie de sauvegarde en phase avec la gestion de continuité ?**

Oui

**Remarque 8.4**

**8.5 Le CPAS a-t-il implémenté un système de logging pour les données à caractère personnel nécessaires à l'application et à l'exécution de la sécurité sociale ?**

Oui

**Remarque 8.5**

**8.6 Le CPAS assure-t-il à son niveau la traçabilité de bout en bout des identifiants utilisés lors de la transmission de données au travers de la Banque Carrefour ?**

Oui

**Remarque 8.6**

**8.7 Le CPAS dispose-t-il d'un système et de procédures formelles et actualisées permettant la détection, le suivi et la réparation d'infractions au niveau de la sécurité protection des systèmes et des applications qui utilisent le réseau proportionnellement au risque technique / opérationnel ?**

Oui

**Remarque 8.7**

**9.1.1 Le CPAS vérifie-t-il si les réseaux sont gérés et contrôlés de façon adéquate afin de les protéger contre les menaces et de garantir de façon efficace la protection des systèmes et des applications qui utilisent le réseau ?**

Oui

**Remarque 9.1.1**

**9.1.2 Le CPAS met-il en place les mesures techniques nécessaires, suffisantes, efficaces et adéquates en vue de garantir la plus haute disponibilité de connexion avec le réseau de la Banque Carrefour ?**

Oui

**Remarque 9.1.2**

**9.2.1 Le CPAS tient-il à jour une cartographie technique des flux ouverts sur l'Extranet de la sécurité sociale ?**

Non

**Remarque 9.2.1**

**9.2.2.1 Le CPAS traite-t-il chaque transfert d'informations à caractère social au sein du réseau de la sécurité sociale dans les meilleurs délais, en signalant notamment toute anomalie ou lacune dans la transmission électronique ?**

Oui

**Remarque 9.2.2.1**

**9.2.2.2 Le CPAS entreprend-t-il dans les meilleurs délais les actions adéquates et appropriées consécutives au traitement des messages de suivi ?**

Oui

**Remarque 9.2.2.2**

**10.1 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour dispose-t-il de procédures pour le développement de nouveaux systèmes ou d'évolutions importantes dans les systèmes existants, de sorte que le responsable de projet puisse tenir compte des exigences de sécurité décrites dans les normes minimales ?**

Na

**Remarque 10.1**

**10.2 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour a-t-il recours à une approche structurée en vue d'un développement sécurisé de systèmes ?**

Na

**Remarque 10.2**

10.3 Le CPAS veille-t-il à ce que le responsable de projet vérifie le respect des exigences de sécurité établies au début de la phase de développement avant toute mise en production de nouveaux systèmes ou d'évolutions importantes dans les systèmes existants ?

Non

Remarque 10.3

10.4 Le CPAS prend-t-il les mesures nécessaires pour assurer la sécurité au niveau applicatif afin de minimiser les faiblesses de sécurité ?

Na

Remarque 10.4

11.1 Le CPAS établit-il contractuellement les obligations des sous-traitants quant au traitement des données à caractère personnel ?

Oui

Remarque 11.1

contrat avec Chvadis

12.1 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour veille-t-il à ce que le service de sécurité de l'information soit informé, par le service responsable, des incidents majeurs susceptibles de compromettre la sécurité de l'information et des mesures prises pour faire face à ces incidents ?

Oui

Remarque 12.1

13.1 Le CPAS connecté au réseau de la Banque Carrefour a-t-il élaboré, testé et maintenu un plan de continuité basé sur une analyse des risques, afin d'assurer la mission de l'institution dans le cadre de la sécurité sociale ?

Oui

Remarque 13.1

13.2 L'organisation connectée au réseau de la Banque Carrefour a-t-elle prévu un centre de migration informatique en cas de catastrophe totale ou partielle ?

Oui

Remarque 13.2

14.1 Le CPAS entreprend-t-il périodiquement un audit de conformité relatif à la situation de la sécurité telle que circonscrite par les normes minimales ?

Non

Remarque 14.1

page 4

Nom CPAS

COMINES-WARNETON

Nom de la personne chargée de la gestion journalière de l'institution (Secrétaire/Directeur général)

DEBRUYNE Myriam

Nom du conseiller en sécurité

ROTTAERT Steve

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<sup>er</sup> 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

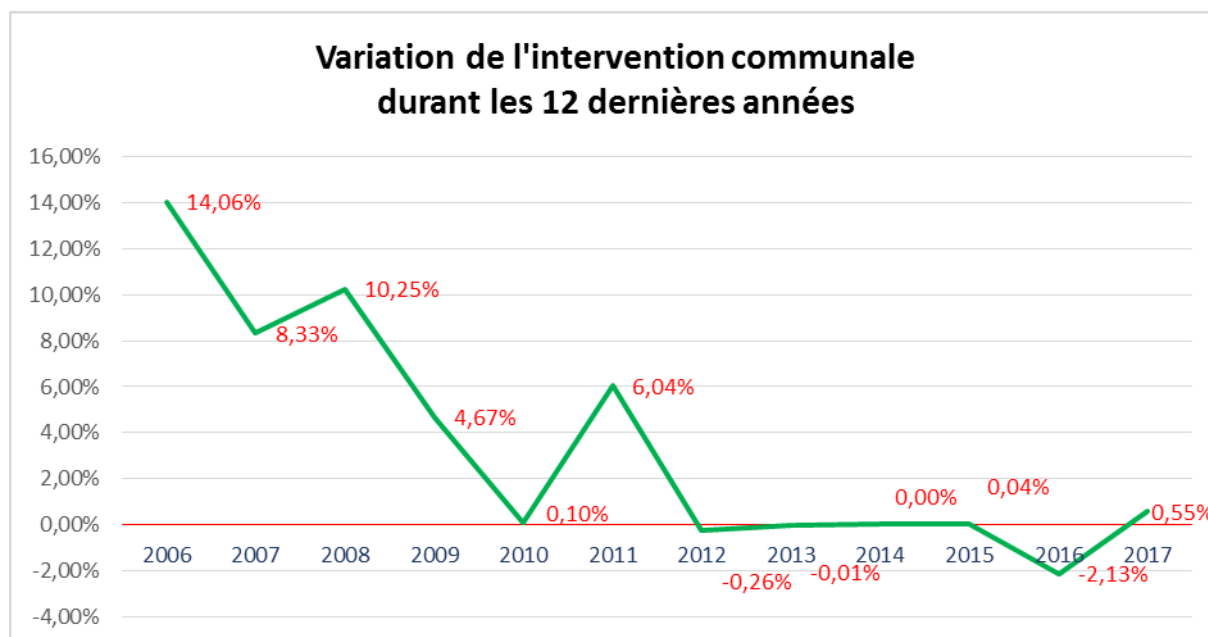
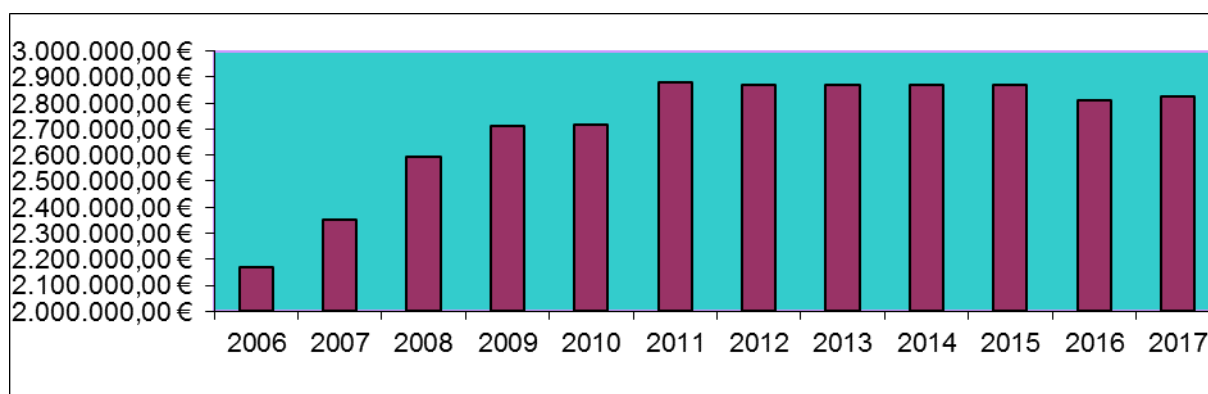
## 1. L'origine des recettes et dépenses 2016

L'origine des recettes en 2016 est le Fédéral, la Région Wallonne, la Ville, les Citoyens et l'U.E.

| Subsides divers                                 |                |
|-------------------------------------------------|----------------|
|                                                 | Budget 2017    |
| Fonds Spécial de l'Aide Sociale                 | 284 089 €      |
| INAMI MR/MRS (pour toutes les maisons de repos) | 2 792 367,38 € |
| Médiation de Dettes                             | 10 500 €       |
| Fonds Energie                                   | 135 000 €      |
| Autres actions sociales                         | 12 500 €       |
| Insertion socioprofessionnelle (RW art.60)      | 60 000 €       |
| Actions en faveur de la jeunesse                | 2 243,10 €     |
| TOTAL                                           | 3 296 699,48 € |

## 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 € |
| Année 2017 | 2 826 387,16 € |



Depuis 2011, l'intervention communale est maintenue.

Pour l'année 2017, elle augmente légèrement par rapport à 2016 mais reste inférieure à celle de 2011.

La subvention communale et le F.S.A.S. ont évolué comme suit :

| Année | FSAS         | Subvention communale prévue au budget |
|-------|--------------|---------------------------------------|
| 2006  | 261 893,00 € | 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 €                        |
| 2017  | 284 089,00 € | 2 826 387,16 €                        |

# *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.

Au niveau de l'intervention communale, nous la maintenons depuis 2011, ce qui est remarquable au vu de l'évolution sociale mais également de la diminution des différentes aides fédérales et régionales.

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.