

Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale

NPG 2017

Centre public d'Action sociale d'Auderghem



Note de politique générale

2017

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

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

Sommaire

Sommaire	1
Préambule	2
1. Exposé général	2
2. La connaissance du terrain social	6
3. Le droit à l'intégration sociale	7
3.1. Le Service social de 1ère ligne	7
3.2 La poursuite de la professionnalisation	7
3.3. L'insertion socioprofessionnelle (ISP)	8
4. Le droit à l'aide sociale	9
4.1. La médiation de dettes (MDD)	9
4.2. L'aide énergétique	10
4.3 Le logement	11
4.4. L'aide médicale	12
4.5. L'aide alimentaire	12
4.7. Notre CPAS face à la crise migratoire - l'accueil des migrants et des illégaux	14
5. Les aînés	14
5.1. Le Service d'aide à domicile (SAD)	14
6. La coordination sociale	18
7. La modernisation du CPAS d'Auderghem	19
7.1. Introduction	19
7.2. L'accueil	19
7.3. La gestion de nos ressources humaines et les archives	19
7.4. La communication interne – la newsletter	20
7.5. La gestion informatique	21
7.6. La création de l'éco team et l'implémentation de l'Agenda 21	21
7.7. La cellule formation et son plan	21
7.8. L'organisation et l'organigramme	22
7.9. La gestion financière	22
7.10. Informatisation du CPAS	23
7.11. Service juridique	23
7.12. La stratégie de qualité et d'exemplarité – le bien-être des travailleurs	24

Préambule

La présente note de politique générale 2017 est le document politique décrivant concrètement ce que seront nos initiatives et orientations nouvelles durant les douze mois à venir.

Elle est la concrétisation du Programme de politique générale 2014-2018 et se voit complétée par le Rapport explicatif du budget 2017 au plan technique.

1. Exposé général

Le Baromètre social¹ reprend les indicateurs de la situation des Bruxellois en relation avec différents domaines de la vie : le revenu, le travail, l'instruction, la santé, le logement et la participation sociale.

En Région bruxelloise, «le taux de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale» se situe autour de 38 %. Approximativement un tiers des Bruxellois (30 %) vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Le taux de risque de pauvreté est particulièrement élevé parmi les personnes qui vivent dans un ménage sans emploi ou avec une faible intensité de travail. À Bruxelles, un actif sur cinq (19 %) et plus d'un jeune actif de moins de 25 ans sur quatre (29 %) est demandeur d'emploi inoccupé (DEI).

Un quart des enfants bruxellois de moins de 18 ans (24 %) grandissent dans un ménage sans revenu du travail. La part de la population percevant une allocation d'aide sociale ou un revenu de remplacement (à l'exception des pensions) est élevée en Région bruxelloise : 22,5 % des personnes d'âge actif (18-64 ans) et 18 % des personnes âgées (65 ans et +) sont concernées. Plus particulièrement, 5 % de la population bruxelloise d'âge actif perçoit un revenu d'intégration sociale ou équivalent, et ce pourcentage est plus de deux fois plus élevé (11 %) parmi les jeunes adultes (18-24 ans). Parmi les personnes âgées, 10 % perçoivent la GRAPA (Garantie de revenus aux personnes âgées).

Ainsi, en Région bruxelloise, plus d'un jeune sur dix et une personne âgée sur dix ne disposent pratiquement pas d'autres ressources que leur allocation d'aide sociale. Plus d'un quart de la population bruxelloise (26 %) est bénéficiaire de l'intervention majorée pour les soins de santé (BIM).

En Région bruxelloise, parmi les jeunes de 18 à 24 ans, environ un jeune homme sur six et une jeune femme sur sept ont quitté prématurément l'école sans avoir obtenu le diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Quel que soit leur âge, les personnes sans diplôme du secondaire ont beaucoup de difficultés à s'insérer sur le marché du travail : 29 % des actifs bruxellois ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur sont au chômage. Le coût élevé du logement pèse lourdement dans le budget des ménages bruxellois.

¹ http://www.observatbru.be/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre_social_2016_tma-prot.pdf

Entre 2004 et 2015, le loyer moyen corrigé de l'inflation a augmenté de 22 %. En supposant que le loyer maximum accessible pour le ménage ne peut dépasser 25 % de son budget, 60 % de la population bruxelloise n'auraient accès qu'à 9 % du parc locatif en 2015. L'accessibilité des logements pour les personnes à bas revenus s'est donc fortement détériorée, dans une Région où la grande majorité des logements sont occupés par des locataires (61 %). En témoigne notamment le nombre croissant de ménages sur liste d'attente pour un logement social (45 742 avant radiations) : moins de la moitié des demandes pour un logement social (46 %) sont satisfaites.

Nous devons rester vigilant à l'augmentation de la pauvreté infantile, celle-ci est en recrudescence en Région bruxelloise et les enfants ne sont en rien responsables de l'état précaire de leurs parents. Selon la Fondation Roi Baudouin, les enfants sont proportionnellement plus nombreux à être pauvres que le reste de la population, avec de fortes disparités régionales : le risque de pauvreté touche un enfant sur 4 en Wallonie, jusqu'à **4 enfants sur 10 en Région de Bruxelles-Capitale**, et un enfant sur 10 en Flandre, ce qui représente 420.000 enfants en Belgique.

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

Pour information :

En 2016, 14.867 étudiants bénéficient du revenu d'intégration sociale (RIS), selon les chiffres du SPF Intégration sociale. C'est plus du double par rapport à 2006, année lors de laquelle 7.239 étudiants étaient dans cette situation. Les étudiants représentent ainsi 15% du nombre total de bénéficiaires belges du RIS. La moitié de ces jeunes entament des études supérieures.

L'ouverture du Point Jeunes (PJ1160) sera un de nos relais sur la commune pour orienter nos jeunes.

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

Nous devons évoluer parce que le monde change, tout va de plus en plus vite là où nous, travailleurs du monde social, nous avons besoin de plus de temps. Nous avons pour objectifs principaux en 2017 de simplifier les procédures administratives, de mieux intégrer l'outil informatique et ce afin justement de gagner du temps. Du temps pour mieux intégrer les nouvelles normes fédérales et régionales, mieux évoluer et mieux grandir avec les nouvelles situations sociales difficiles qui vont se présenter à nous.

Le budget 2017 se veut un budget préservant un surplus structurel au budget d'exploitation.

Ce surplus nous l'avons dégagé malgré un contexte difficile :

- les exclusions et/ou les sanctions du chômage qui arrivent tout au long de l'année;
- le durcissement constant des conditions pour bénéficier de l'allocation d'insertion;
- la diminution des recettes de transfert en général (subsides divers) et en particulier celles octroyées via le fonds spécial de l'aide sociale ;
- les difficultés croissantes pour les bénéficiaires de faire face aux divers frais de la vie courante ;
- l'augmentation du nombre d'étudiants bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale.

Tableau général du budget 2017

Recettes d'exploitation	16.178.048, 55
<i>Dont :</i> <i>Prélèvement sur le Fonds de réserves d'exploitation</i>	112.000
Dépenses d'exploitation	15.896.919, 32
Excédent d'exploitation	281.129, 23
Recettes d'investissement	166.500
Dépenses d'investissement	447.629, 23
Déficit d'investissement	281.129, 23

Par rapport au budget initial 2016 :

- Les recettes et dépenses d'exploitation sont en augmentation de 6,5% maintenant globalement les équilibres ;
- Les recettes et dépenses d'investissement sont fixées de sorte à poursuivre l'effort de réduction de notre dette mais nous avons opté pour des investissements structurels importants en 2017 afin de moderniser encore notre administration et améliorer l'outil de travail qu'est la Résidence Reine Fabiola.
- La charge par habitant passe de 168,64€ à 179,49€ soit une augmentation de 1,10 % entre 2015 et 2016.

Durant l'année 2016, un accent particulier a été donné à plusieurs initiatives :

- Notre offre de services à domicile pour les personnes âgées s'est modifiée en 2016. Suite au monitoring observé depuis 2012 jusqu'à ce jour, nous avons décidé de ne plus organiser les repas à domicile en 2016. Il était indispensable de réduire le déficit lié à ce poste mais nous tenions à maintenir le lien social avec nos habitants. Nous proposons dorénavant à ceux qui le souhaitent une liste de prestataires extérieurs de confiance avec qui nous gardons le contact. Bien entendu, toute personne rencontrant des difficultés financières pour faire appel à ces services peut prendre contact avec le SAD pour envisager une aide du CPAS.
- Le Service d'Aide à Domicile a rejoint la Maison de la Prévention et des Solidarités, située au 1326, chaussée de Wavre qui compte d'autres services rattachés pour certains, à la maison communale d'Auderghem. Les ASBL Baluchon (Alzheimer) et Aphasia y sont également installées. Désormais, l'équipe est au complet.
- La halte-garderie a rencontré un grand succès. Celle-ci permettant à nos usagers (une quinzaine pour l'instant) de pouvoir déposer leur enfant à la halte-garderie afin de chercher un emploi, répondre à une sollicitation d'embauche, suivre une formation ou prendre quelques moments de répit en toute sécurité.

Les dépenses en 2016 sont de : 2390 euros

- Nous avons participé à l'accueil des nouveaux habitants avec la commune
- La commune d'Auderghem a décidé de se doter d'un nouveau logo. La création de ce nouveau logo s'accompagne d'une nouvelle identité graphique qui sera progressivement implémentée sur l'ensemble des supports communaux et le CPAS. Une nouvelle police d'écriture sera également appliquée pour nos deux institutions.
- Actiris a offert un budget de 8.300 euros à la Maison de l'Emploi pour garantir l'investissement du réaménagement de l'accueil du CPAS/Actiris.
- Des ateliers ont été suivis par l'ensemble des employés d'accueil afin de pouvoir communiquer encore plus efficacement avec les bénéficiaires.
- En 2017, la salle d'attente sera également réaménagée avec du nouveau mobilier.
- « Les amis de CPAS d'Auderghem » ont, pour la quatrième année consécutive, organisé une soirée solidaire afin d'obtenir des fonds pour organiser le repas du solstice d'hiver pour les plus démunis et les personnes seules de notre commune.



Nous poursuivrons la modernisation du CPAS par diverses initiatives :

- Mise en œuvre de notre stratégie « direction générale » par la mise en place d'un comité directeur élargi à tous les services et développement de synergies avec la commune par la tenue de comités directeurs communs, en continuité avec 2016.

- Le mémento du Service social continue son développement.
- Un groupe spécifique a vu le jour afin de monitorer les finances du CPAS : il se compose du receveur, du service finance, de la direction de la Résidence Reine Fabiola (RRF), de la secrétaire et de la Présidence. Un agent de la recette a été détaché à la RRF.
- Le comité de pilotage pour l'analyse de la charge psychosociale se réunit régulièrement.

2. La connaissance du terrain social

Tout le monde connaît l'adage « Gouverner, c'est prévoir », et pour prévoir, il faut prioritairement analyser les informations disponibles.

Pour ce faire, nous voulons compléter et améliorer notre collecte de données statistiques afin de remplir un double objectif suivant :

- justifier de manière optimale les subsides afin de permettre d'en bénéficier au maximum pour garantir la mise en place des différentes politiques sociales et répondre à l'appel à subsides accessibles aux CPAS ;
- réaliser une cartographie des types d'aides demandées par les usagers de notre CPAS afin d'adapter au mieux les politiques d'aides sociales aux besoins de la population .

Cet objectif impliquera au cours de l'année 2017 de travailler à uniformiser et simplifier les encodages des différents aides sociales.

Cette réforme devra permettre d'identifier avec le plus de clarté possible les besoins pour les diverses catégories d'usagers, comme :

- les étudiants ;
- les bénéficiaires du droit à l'intégration sociale sous la forme d'un revenu ou de l'équivalent au revenu d'intégration sociale ;
- les aînés ;
- les personnes en recherche d'emploi ;
- les travailleurs précarisés.

Pour chacune de ces catégories d'usagers, nous devons pouvoir identifier les types de demandes introduites auprès de nos services tels que les aides en matière :

- de soins de santé
- de prises en charge de facture d'énergie
- de prises en charge de facture d'eau
- de demandes d'aides financière en matière de loyers
- d'aides en matière de garantie locative
- d'aides visant à lutter contre la pauvreté infantile
- d'accès à la culture
- ...

La collecte de ces informations nous permettra une gestion durable des aides sociales tout en

nous aidant à anticiper les politiques sociales de demain.

3. Le droit à l'intégration sociale

3.1. Le Service social de 1^{ère} ligne

La mission du service social de 1^{ère} ligne est au centre de notre accompagnement social. De fait, les missions du service social ont été élargies à partir du 1^{er} novembre 2016.

Depuis cette date, il existe une nouvelle obligation à charge des CPAS qui consiste en la mise en place d'un partenariat systématique avec tous les nouveaux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale sous la forme d'un Programme Individualisé d'Insertion Sociale, mieux connu sous le nom de PIIS.

L'objectif de cette réforme mise en avant par le pouvoir fédéral est d'améliorer le niveau de réinsertion sociale par le travail. Il apparaît comme évident que la réussite du projet nécessitera un accompagnement plus important, le corollaire étant une augmentation de la charge de travail. Pour compenser cette augmentation ainsi que pour garantir la réussite de ce projet, de nouveaux moyens financiers seront apportés via un financement supplémentaire visant à améliorer l'accompagnement des personnes pour lesquelles nous aurons signé un PIIS.

Ces moyens financiers complémentaires seront investis dans l'engagement de nouveaux collaborateurs qui devront nous aider à remplir notre mission d'accompagnement des personnes les plus démunies.

3.2 La poursuite de la professionnalisation

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

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

Outre les procédures, un travail de fonds est également en cours de réalisation en ce qui concerne les lignes de conduite visant à définir les politiques sociales mises en œuvre au sein de notre CPAS.

Ce travail permettra que le travail social fourni par nos collaborateurs soit le plus équitable possible tout en garantissant une aide adaptée à la situation de chacun.

Enfin, le travail d'amélioration des processus mettant en interaction les différents services (Social, Finances et Service du Releveur) est toujours en cours.

Sur ce plan les premiers résultats concrets ont pu se faire ressentir via la diminution importante du nombre d'erreurs au niveau de la récupération de fonds auprès du SPP-IS.

3.3. L'insertion socioprofessionnelle (ISP)

En continuité avec 2016, notre programme 2017 pour l'ISP se fonde principalement sur les éléments suivants :

- Chaque bénéficiaire en recherche active d'emploi à court ou moyen terme sera nanti d'un bilan socioprofessionnel actualisé et d'un projet socioprofessionnel. Cette démarche servira de base à un accompagnement personnalisé (parcours d'insertion) accru.
- L'augmentation des subventions pour les articles 60 va nous pousser à trouver de nouveaux partenariats tout en pérennisant les partenariats locaux existants.
- L'accompagnement étant toujours notre priorité, nous continuerons d'informer notre personnel « article 60 » sur les mesures à suivre afin que la mise à l'emploi soit une finalité après cette période transitoire. Ce processus doit être compris par tous ; travailleurs mais aussi encadrant du CPAS.
- Le « plus » apporté par la halte-garderie va contribuer fortement à l'amélioration de nos services de mise à l'emploi et à la formation.
- Dans le cadre de la Maison de l'Emploi réunissant Actiris, l'ALE, le CPAS et le service emploi de la commune, nous coordonnons un projet destiné à l'accompagnement des travailleurs ayant perdu leur motivation à retrouver un emploi. Le projet cible, en 2016, les familles mono parentales et les exclus du chômage de longue durée. Des ateliers de formation dispensés par des opérateur(s) externe(s) sont réalisés au sein de notre CPAS. Il s'agit de 10 ½ journées de formation basées sur l'estime de soi, le savoir-être, le savoir-paraitre et bien d'autres thèmes. Des pistes concrètes sont définies pour la recherche future d'un emploi ou d'une formation.
- Le CPAS a scellé avec le Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives (SEMJA) une convention dans le but de donner une réelle chance de réinsertion à celles et ceux qui auraient commis des fautes ou des erreurs mais qui veulent se relancer dans la vie. Ce système sera maintenu en 2017. Cette expérience leur apporte un vrai coaching et la motivation parfois suffisante pour retrouver le droit chemin.

Statistiques :

La Cellule ISP est actuellement gérée par 4,8 Agents d'Insertion équivalent temps-plein, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques.

La Cellule ISP a suivi plus de 409 dossiers sur l'année 2016 [de Janvier à Octobre] dont 158 ont été clôturés. Les raisons qui peuvent amener à clôturer un dossier peuvent être diverses :

- Mise à l'emploi
- Reprise d'une formation
- Raison de santé
- Accès aux allocations de chômage
- ...

Depuis 2014, nous constatons une augmentation constante du nombre de dossiers suivis par notre service ISP, passant de 325 en 2014 à 409 en 2016. Cette évolution est principalement due à la politique d'exclusion du chômage de certains citoyens.

Fin 2016, nous avons été informés que les subventions allouées à la mise à l'emploi sous la forme d'une contractualisation via l'art. 60 § 7 ont été revues à la hausse. Nous nous concentrerons dès lors, pour l'année 2017, à trouver de nouveaux partenariats avec des professionnels en demande de personnel qui peuvent aider à construire un avenir professionnel stable à nos usagers.

4. Le droit à l'aide sociale

4.1. La médiation de dettes (MDD)

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

La Cellule MDD est actuellement gérée par deux assistantes sociales à 4/5 temps et une assistante sociale mi-temps, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques.

La Cellule MDD a suivi plus de 185 dossiers en 2016. Les statistiques sont comptabilisées jusqu'au 30.10.2016.

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

Par ailleurs, le service de médiation de dette travaille en parfaite collaboration avec le service social de 1^{ère} ligne afin d'aider et encadrer les usagers en situation de surendettement.

Un travail particulier a déjà été réalisé sur la précision et l'analyse des budgets des ménages en difficultés. L'objectif de ce travail étant de comprendre au mieux les soucis du ménage tout en l'aidant à prendre conscience des comportements les plus adéquats à adopter pour qu'ils puissent trouver des solutions durables à leurs problèmes.

Ce travail va devoir se poursuivre dans le courant de l'année 2017, notamment par la mise en place, dans le cadre des lignes de conduite, d'une réflexion sur la constitution d'un budget garantissant le minimum à consacrer pour les divers postes tels que la nourriture et autres besoins de premières nécessités.

4.2. L'aide énergétique

Un deuxième module de formation verra le jour en 2017 en vue de sensibiliser notre public aux actes pouvant diminuer les factures d'énergie. Le document de présentation est finalisé et a été testé en 2015. Il aborde différents thèmes dont les moyens de réduire les notes énergétiques mais communique également les gestes à réaliser pour une utilisation rationnelle de l'énergie au quotidien. Une conclusion est axée sur les risques encourus si ces gestes ne sont pas posés : incendie, perte de revenus, endettement

La distribution d'un « pack énergie » sera également remise en œuvre dans le courant de l'année 2017. Cette distribution sera liée à une visite du domicile permettant ainsi de donner les meilleurs conseils pour l'utilisation optimum des différents éléments du pack (lampes économiques, coupe-vent de porte, un plaid, multiprise avec interrupteur, programmeur électrique, ...).

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

En 2016, la « Cellule Energie » a suivi 144 dossiers. Ce chiffre est en légère diminution par rapport à 2015. Cela s'explique par le fait qu'un certain nombre de demandes d'aides en matière d'énergie sont directement traitées par le service social de 1^{ère} ligne.

Afin d'éviter de surcharger notre service de 1^{ère} ligne et pour permettre à toutes les demandes sociales en matière d'énergie d'être traitées par nos spécialistes en la matière, nous réorganiserons le service Energie afin qu'il puisse traiter l'ensemble des demandes en lien direct avec ses compétences.

Vous trouverez ci-dessous les principales actions menées par le service :

Activités
Médiation en cours avec les fournisseurs / Plans de paiement
Prise en charge
Passage en Client Protégé
Défense des droits

4.3 Le logement

Une meilleure communication a vu le jour entre la commune et le CPAS afin d'éviter d'installer nos bénéficiaires dans des logements insalubres. Nous avons reconduit la convention de partenariat avec les Habitations et Logements sociaux (HLS) effective depuis le 1er avril 2015. 4 logements sont à la disposition du CPAS.

Le projet pour 2017, comme en 2016, est de continuer à mobiliser le réseau d'agences immobilières auderghemoises et les sensibiliser à la cause des bénéficiaires du CPAS recherchant un logement décent. L'accompagnement social de ce public est un atout pour les propriétaires. Nous resterons attentifs également au projet développé par le fonds du logement en matière de garantie locative.

Suite à la création de l'ILA (Initiative Locale d'Accueil), la cellule logement s'est vue attribuer l'accompagnement des réfugiés obtenant un titre de séjour voulant s'installer dans notre commune. La régularisation de nos réfugiés voit ce projet se réaliser.

La Cellule Logement est actuellement gérée par un assistant social à temps plein, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques.

La Cellule Logement a accompagné plus de 140 familles en 2016.

Afin d'être le plus proche de notre public, une permanence Cellule Logement a lieu une fois par semaine et deux « Tables Logements » sont également organisées hebdomadairement pour permettre aux personnes d'être accompagnées dans leurs démarches de recherche d'une habitation.

Nous constatons que l'intérêt pour la Cellule Logement ne cesse de croître vu l'augmentation du nombre de demandes. La nécessité d'aider ce public est capitale au vu de l'augmentation des situations problématiques en matière de logement. En effet, notre Centre est de plus en plus amené à devoir suivre des personnes SDF ou vivant dans des logements précaires.

Il est à noter, que parallèlement, la Cellule gère également les quatre logements de transit du CPAS.

La convention de partenariat conclue avec la société des HLS En Bord de Soignes, nous permettra en 2017 encore de bénéficier de 4 contractualisations auprès de notre public.

4.4. L'aide médicale

L'accès aux soins de santé est un élément indispensable pour garantir une vie conforme à la dignité humaine.

La mise en place systématique d'un DMG (dossier médical global) permet de garantir un suivi médical continu et cohérent pour tous nos usagers.

Une réflexion visant à adapter nos lignes de conduite en matière de soins de santé devra être réalisée dans le courant de l'année 2017. Cette réflexion aura un double objectif :

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

4.5. L'aide alimentaire

Suite à des échanges de point de vue avec le service de prévention sur la création d'un restaurant social au Lambin, il a été décidé de faire une « étude de marché » en 2017 afin d'évaluer le nombre de personnes intéressées par ce projet. La création d'un tel restaurant engage des frais de personnel et d'organisation mais serait surtout une opportunité unique de recréer du lien dans ce quartier défavorisé de notre commune. Le nouveau cahier des charges de Sodexo prévoit maintenant l'ouverture de ce deuxième restaurant social, entreprise partenaire de la Résidence Reine Fabiola qui livre déjà les Paradisiens.

Nous maintenons une offre comprenant 2 restaurants sociaux :

- Les Paradisiens
- Den Dam

Le Centre communautaire flamand Den Dam est un partenaire incontournable dans l'offre alimentaire et culturelle aux auderghemois, il est bien connu désormais de nos travailleurs sociaux qui n'hésitent pas à le faire connaître à nos usagers.

L'ouverture de l'épicerie sociale en octobre 2016 par la Croix-Rouge, en collaboration étroite avec la commune et notre CPAS, a mobilisé nos forces et offre désormais un service unique à notre population la plus démunie. La possibilité pour une période déterminée de réapprendre à s'alimenter correctement, rééquilibrer son budget et recréer le lien social.

L'ouverture de la boutique solidaire accessible à tous est également un atout incontournable, les bénéficiaires engendrés par la boutique solidaire permettront à plus de familles de pouvoir bénéficier de l'offre alimentaire.

La possibilité pour nos usagers de bénéficier de colis alimentaires distribués par la paroisse du Blankedelle sera maintenue.

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

Nous avons pour projet de rénover la cuisine des Paradisiens et d'en faire une cuisine performante de collectivité avec un îlot central, permettant le développement d'activités culinaires parascolaires, l'organisation d'ateliers de cuisine en collaboration avec la Croix-Rouge et la Résidence Rein Fabiola, le service d'aide à domicile, le service de prévention. Politique transversale entre les différents services à la population autour du concept alimentaire.

4.6. L'aide socio-culturelle

Il est indispensable pour nos usagers de rompre l'isolement et l'ennui et de se re-socialiser. Ceci passe certainement par l'accès à la culture à moindre coût (sorties au théâtre, cinéma, expositions, ...). L'article 27 permet cela et nous développons ce service au sein de notre CPAS. La Cellule Socioculturelle est actuellement gérée par une assistante sociale à ¼ temps, sous la responsabilité du Responsable des Cellules Spécifiques.

En 2016, nous avons réalisé près de 17 sorties avec la participation en moyenne de 11 participants par activité. L'été voit des activités familiales s'organiser et le succès est toujours au rendez-vous.

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

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

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

4.7. Notre CPAS face à la crise migratoire - l'accueil des migrants et des illégaux

2015 a vu naître sur notre commune une Initiative Locale d'Accueil, témoin d'un travail de coordination et de synergie entre les services communaux et le CPAS.

Une ILA est un hébergement organisé par un CPAS et destiné aux demandeurs d'asile, durant la première phase de la procédure de demande du statut de réfugié, à savoir l'examen de la recevabilité de leur dossier.

Une ILA est la plupart du temps un logement privé, meublé, doté des équipements indispensables afin que les demandeurs d'asile puissent subvenir à leurs besoins quotidiens. Le CPAS assure quant à lui l'accompagnement social et médical de ces résidents.

Ces lieux d'accueil sont organisés à la demande de l'administration fédérale, en accord entre l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) et le CPAS concerné.

La création de cette ILA a permis d'activer tous les acteurs sociaux de la commune et l'élan de solidarité fut remarquable.

Ce travail concerne plusieurs échevinats, le travail transversal y a trouvé toute sa place. La reconnaissance effective de nos 4 réfugiés va maintenant laisser place dans les mois qui viennent à d'autres personnes dans le besoin.

Nous avons également joué notre rôle face aux illégaux présents sur notre commune, l'accompagnement nécessaire a été pris en charge par les assistants sociaux de première ligne. Nous avons pu bénéficier d'un subside de la Région bruxelloise qui permet d'aider la population Rom de notre commune, cette population n'ayant pas accès aux aides sociales classiques. Ce subside sera reconduit pour 2017.

5. Nos aînés

La Résidence Reine Fabiola

Les initiatives prises au cours des années 2015-2016 et visant à améliorer l'accueil des personnes les plus fragilisées ont porté leurs fruits. En 2017, de nouvelles initiatives viendront compléter l'offre de soins et améliorer encore la qualité des services.

En 2016, de nouveaux équipements ont permis de développer une réelle qualité de soins :

- Deux baignoires médicalisées et à hauteur variable ont été installées. L'une d'elles est équipée d'un bain à bulles, de luminothérapie et d'un diffuseur d'huiles essentielles pour le plus grand bonheur de nos aînées. Selon l'effet recherché, la balnéothérapie est utilisée soit pour des séances de relaxation (bain snoezelen) soit à des fins thérapeutiques en vue d'améliorer la circulation, de mobiliser en douceur les articulations ou encore de soulager la douleur.

- La salle de kinésithérapie déplacée fin 2015 vers un local plus vaste situé au carrefour des unités de soins, a été équipée d'un matériel sophistiqué. Les séances d'exercices, individuelles ou collectives, s'inscrivent dans une perspective de renforcement musculaire et de maintien de l'équilibre aux fins de prévenir le risque de chutes, particulièrement élevé chez les aînés. Des séances de gymnastique adaptées au potentiel de chacun sont dispensées au quotidien en vue de préserver la mobilité si précieuse pour le maintien de l'autonomie.

Le « Cantou » installé au 3^{ème} étage a, quant à lui, maintenu sa vitesse de croisière

(Centre d'Activités Naturelles Tirées d'Occupations Utiles)

En 2016, huit membres de l'équipe nursing ont suivi une formation spécifique sur la maladie d'Alzheimer.

En 2017, notre ergothérapeute terminera sa formation « référent pour la démence ».

Cette équipe sera chargée de rédiger la déclaration d'intention et d'orchestrer le projet de vie spécifique pour la Cantou.

Les chambres sont, depuis peu, équipées de lits médicalisés spécifiquement adaptés pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée. Ces lits, dont le sommier descend à moins de 20 cm du sol, permettent d'éviter les barreaux et de limiter le risque de chutes. Les résidents peuvent se mouvoir seuls de jour comme de nuit en toute sécurité.

La préparation des repas destinés aux personnes désorientées a également fait l'objet d'une attention très particulière.

En raison de leurs déficits cognitifs, ces seniors sont plus particulièrement exposés aux carences et à la dénutrition. Dès le mois de janvier 2017, les aînés résidant au sein de l'unité protégée bénéficieront d'une alimentation basée sur le « Finger Food ». Les aliments, présentés sous forme de bouchées gourmandes, se consomment directement avec les doigts, sans couverts. Ce concept permet aux seniors de retrouver de l'autonomie et du plaisir lors des repas.

Dans le cadre d'un partenariat entre les soins à domicile et la Résidence, deux projets entamés en 2016 verront le jour en 2017 :

- Les salles de kinésithérapie et d'ergothérapie seront accessibles aux aînés résidant à proximité et nécessitant des soins. Ce projet s'inscrit dans un contexte élargi d'activités à la fois préventives, curatives et divertissantes. Les activités seront avant tout un prétexte de rencontre, un lieu de répit où les seniors isolés pourront tisser des liens avec les résidents et les familles de la Résidence Reine Fabiola tout en suivant leurs traitements.
- Une chambre à deux lits de type « court séjour » sera aménagée en vue d'accueillir des personnes ou des couples temporairement fragilisés par leur état de santé. Cette alternative à l'hospitalisation ou aux soins à domicile permettra aux seniors de bénéficier de soins médicaux dans une ambiance chaleureuse et familiale.

Davantage de lits MRS

Pour faire suite aux initiatives entamées en 2014, 2015 et 2016 afin d'améliorer sa capacité d'accueil des personnes les plus fragilisées, la Résidence Reine Fabiola a sollicité un agrément MRS sur 14 lits supplémentaires. Ce projet permettra une prise en charge médicale et paramédicale d'un plus grand nombre de résidents en perte d'autonomie, ainsi qu'un meilleur financement des soins par l'Inami. Il devrait voir le jour dès janvier 2017.

Informatisation des soins

La qualité des soins dépend de nombreux paramètres. Afin de pouvoir la mesurer et l'évaluer, la Résidence sera prochainement équipée d'outils informatiques permettant d'enregistrer les actes médicaux, infirmiers et paramédicaux.

Les unités seront en priorité équipées de deux logiciels « le Home Link Pharmacie » et « le dossier de soins informatisé » :

- Le logiciel « Home link pharmacie » assurera la liaison entre le médecin, la pharmacie et la Résidence. Depuis 2015, la Résidence a opté pour la « PMI » préparation individualisée des médicaments par le pharmacien. Ce projet vise à optimiser la préparation des médicaments et à réduire les coûts des traitements en appliquant la « TUH » tarification à l'unité pour les médicaments dispensés sous formes sèches et orales.
- Le « Dossier de soins informatisé » sera quant à lui, accessible au départ de chaque unité via un écran placé à l'entrée des services. Les équipes de soins médicales et paramédicales auront un accès directe et permanent aux informations utiles concernant les soins qu'ils devront dispensés selon leur discipline. Ils pourront également y mentionner leurs observations et signer électroniquement les soins prestés.

La Formation

La qualité des soins dépend également de l'actualisation des connaissances des acteurs de terrain mais aussi de la capacité de chacun à se remettre en question. En partenariat avec les équipes de la Résidence, la cellule formation a rédigé un plan de formations étalé sur 3 ans.

Le projet s'articule en priorité sur deux axes :

L'accompagnement de personnes présentant des troubles cognitifs.

Dans nos institutions, l'accompagnement des personnes se centre encore trop souvent sur une prise en charge essentiellement médicale et des « soins de confort », réduisant progressivement leur autonomie, leurs interactions sociales et leur lien à leur communauté.

La formation se base sur les principes d'une pédagogie active centrée sur la personne et axée sur l'utilisation des capacités préservées permettant alors à la personne de retrouver progressivement une dynamique active et positive.

Elle s'inscrit dans un changement fondamental de la compréhension et de la vision des troubles cognitifs de la personne âgée et invite à un changement profond de culture de l'accompagnement des personnes concernées et de nos modèles institutionnels.

Seul un accompagnement de longue durée peut permettre de changer la qualité de vie des résidents mais aussi de permettre aux équipes de développer un projet professionnel épanouissant et valorisant.

L'accompagnement de fin de vie et la gestion de la douleur.

La volonté de la Résidence Reine Fabiola est d'accompagner chaque résident selon ses choix, quels qu'ils soient, depuis son entrée et jusqu'à son départ.

Nous sommes bien souvent désarmés face à la mort plus ou moins imminente d'un résident, le sujet encore trop souvent « tabou » n'a pas été abordé ni par le résident lui-même ni par ses proches ni par le médecin traitant. C'est bien souvent dans l'urgence que les choix ou les souhaits sont exprimés. Une formation concernant les soins palliatifs, les directives anticipées et la gestion de la douleur permettra d'améliorer l'accompagnement de chaque résident selon ses convictions personnelles et en toute sérénité.

Projet de vie institutionnel et projet de vie individuel

Nous sommes convaincu que le concept « maison de repos » est révolu. La Résidence Reine Fabiola souhaite être un lieu de vie ouvert sur son environnement et accessible à tous.

En 2015, le mélange des générations était une priorité, en 2016 il s'est concrétisé au travers de nombreux prétextes.

Des étudiants d'horizons divers, écoles d'infirmiers (ières), écoles de kinésithérapeutes, écoles d'hôtellerie, de secrétariat ont fait et feront partie de notre quotidien.

Des échanges hebdomadaires, dans le cadre de la lecture de contes ou de l'éveil musical avec les enfants de la crèche, ont permis de raviver la mémoire de nos aînés. Les chants d'antan ont résonné au rythme de la guitare, mêlant la voix de nos aînés et celle des enfants.

D'autres jeunes ont également rendu une visite ponctuelle à nos seniors comme par exemple lors de la journée ludique et pédagogique organisée dans le cadre de « Place aux enfants ».

Une journée à la mer, un après-midi barbecue, le concours de Pétanque, le dîner des familles ont aussi permis tant pour le personnel que pour les seniors de passer de merveilleux moments.

2017 sera centré sur projet d'envergure...créer une structure en partie gérée par nos seniors :

Sa mission : développer des activités en partenariat avec les mouvements de jeunesse.

La cafeteria sera un espace dédié aux activités parascolaires sous l'œil avisé de nos aînés, des jeux de société, des activités culinaires, l'apprentissage du tricot et du crochet, des tournois d'échecs ou des jeux de dames, des concours d'orthographe, une version corrigée de l'histoire...nos seniors se réjouissent de partager davantage de moment avec la nouvelle génération.

Devenir une référence dans notre secteur et pourquoi ne pas viser un label de qualité, voilà notre ambition pour les prochaines années.

5.1. Le Service d'aide à domicile (SAD)

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

Etablir un diagnostic des besoins médico-sociaux des personnes âgées et handicapées demeure une priorité ! Le projet est lancé. Il convient maintenant de réunir autour d'une table toutes les associations, partenaires et acteurs de terrain. Concrètement, il s'agit d'une part, de faire un bilan, un état de lieu de ce qui existe et d'autre part, de découvrir les besoins qui ne sont pas ou très peu couverts.

Au niveau méthodologie, il appartiendra à la plate-forme « seniors » de construire sa propre méthode de travail, et de la faire évoluer le cas échéant. Une méthodologie n'est jamais figée. L'objectif final de cette évaluation des besoins médico-sociaux est bien entendu d'agir dans un second temps afin d'apporter un plus grand confort et un plus grand bien-être à davantage de personnes âgées.

L'ouverture de la salle des Paradisiens a été élargie afin de répondre à une attente forte de notre public plus âgé fréquentant les activités telles que «le babelkot », «le café souvenirs », l'atelier des peintres, les joueurs de carte, ...).

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

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

Le projet d'installer un wifi afin d'organiser des cours d'informatique sera réalisé fin de l'année 2016. Nous pourrons donc organiser les cours dès le début de l'année 2017.

La Saint-Nicolas et un repas de fin d'année sont des événements récurrents et importants pour le public du SAD. Nos conseillers y sont toujours conviés.

6. La coordination sociale

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

En 2017 le logement, les ateliers énergie et médiation de dettes seront réorganisés, en lien avec la mise en place de l'Agenda 21.

7. La modernisation du CPAS d'Auderghem

7.1. Introduction

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

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

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

7.2. L'accueil

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

Une formation spécifique a été donnée en 2016 aux agents d'accueil, tant ceux de l'administration centrale que de la RRF, afin de maintenir le niveau de vigilance face à des actes parfois agressifs venant de nos usagers, voire des résidents.

La signalétique à l'interne du bâtiment de l'administration centrale a été réétudiée en 2016 suite au déménagement du SAD et des ASBL et à la réorganisation des bureaux et services au sein de l'administration centrale. Les nouveaux logos et panneaux seront installés en 2017.

7.3. La gestion de nos ressources humaines et les archives

Le Service des ressources humaines s'est vu confier la tâche de garantir la qualité du système d'évaluation du personnel tous services confondus. De notre point de vue, le système d'évaluation doit être un outil objectif d'amélioration des prestations inscrit dans une logique de développement et d'épanouissement professionnels. A cet égard, toutes les fonctions de notre institution seront concernées. Une formation spécifique a été donnée aux évaluateurs afin de garantir l'objectivité des évaluations.

En 2017, comme auparavant, les principes généraux applicables dans le secteur public pour l'accès à l'emploi (recrutement) seront scrupuleusement respectés : publicité de toutes les vacances d'emploi, comparaison objective des candidatures, motivation des recrutements comme des candidatures repoussées, établissement de rapports clairs et respect des règles de publicité de l'administration.

En 2016, nous avons travaillé sur une note d'évaluation et de pertinence quant à la digitalisation des dossiers du personnel. Nous avons partagé notre travail avec la commune qui souhaite travailler de concert sur ce projet. Les différents sites d'exploitation de notre CPAS font que les dossiers du personnel doivent pouvoir être accessibles aux responsables sans que les dossiers soient démultipliés. Les critères d'accès aux dossiers du personnel sont à définir. 2017 sera consacré à la finalisation de la note d'intention, l'évaluation budgétaire et la faisabilité d'un tel procédé.

Les archives de notre CPAS :

Les contacts ont été pris en 2016 avec les Archives du Royaume, peu d'information nous est parvenue quant aux documents effectifs à garder.

Une réorganisation de nos archives s'impose cependant à notre institution entre 2017 et 2019, afin de rationaliser l'espace nécessaire au conditionnement des documents. Un groupe d'agents sera en charge de ce travail sous l'égide du Secrétaire.

7.4. La communication interne – la newsletter



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

Le travail de communication de la charte a été amélioré.

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

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

Les formations y sont également annoncées.

Elle est diffusée auprès de tous les travailleurs du CPAS, le CAS et le collège du Bourgmestre et échevins.

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

Il y a une réduction notable des dépenses d'agenda « papier » au sein du CPAS à partir de 2017.

7.5. La gestion informatique

L'évolution du parc informatique et le changement de téléphonie seront deux points importants en 2017, en effet, nous devons nous inscrire dans les principes de l'Agenda 21 et rationaliser au mieux les déchets papiers. Il est donc décidé de remplacer l'impression des dossiers du CSSS par l'achat de tablettes de consultation. Une épargne financière substantielle sera réalisée par cet achat.

7.6. La création de l'éco team et l'implémentation de l'Agenda 21

Créé lors du Sommet de la Terre de Rio en 1992, l'Agenda 21 met sur les rails le concept du développement durable*, qui recouvre trois piliers : l'économie, le social, et la préservation de l'environnement. La croissance économique fulgurante du 20e siècle met en danger la subsistance des générations futures. La gestion des ressources de la Terre doit s'inscrire dans le long terme. Le concept a, depuis, fait son chemin en Belgique et à Auderghem.

Nous avons déposé en avril 2016 notre premier plan d'action Agenda 21 Local prévu pour 2017 afin de limiter l'impact de nos activités sur la planète et pour les générations futures.

Notre projet a été retenu et nous avons obtenu le subside de 50.000 euros. L'engagement d'un éco-conseiller mi-temps et la création de l'éco-team vont nous permettre de démarrer notre projet, autant à l'administration centrale qu'à la maison de repos.

L'achat de tablettes numériques pour la gestion des séances des comités sera l'un des premiers actes posé dans le cadre de l'obtention de ce subside.

7.7. La cellule formation et son plan

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

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

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

Le rapport des formations données en 2016 sera présenté au conseil de l'action sociale de janvier 2017.

Le plan de formation a été établi suivant une structure bien définie (en concordance avec celui de la commune) afin d'en assurer la cohérence, la lisibilité et donc la transparence, notamment auprès des membres du personnel et de leurs représentants. Formation continue imposée par la réglementation, formation continue définie par le CPAS et formation continue souhaitée par le personnel ont été reprises afin de faire du plan de formation, un document exhaustif. En 2107, il s'agira également de définir pour chacun des agents, un plan de formation individuel en fonction des évaluations et des améliorations à apporter au sein des services.

En 2016, le CPAS a organisé une conférence dont le thème était :

- La santé mentale, ou comment faire face à un public de plus en plus fragilisé ?

Le principe des conférences doit être repensé et reconduit en 2017. Les agents choisiront les thèmes des exposés et l'agent chargé des formations aura la tâche d'organiser ces conférences et d'inviter des orateurs/experts de talent.

7.8. L'organisation et l'organigramme

Outre les cellules spécifiques « formation », « contrôle budgétaire », « sécurité », la cellule « marchés publics » travaille de plus en plus avec la commune et adhère à des centrales de marché.

En fonction de l'évolution du personnel, les descriptions de fonctions pourront être modifiées et les objectifs de chacun précisés.

Les évaluations du personnel progressent et de nouveaux objectifs sont mis en place pour chacun afin que nos agents évoluent et que les services rendus aux citoyens soient de qualité.

Grace au Comité de Direction, les échanges entre services se multiplient, des décisions communes sont prises et appliquées.

En vue de maintenir le cap vers un meilleur climat de travail, le CPAS va mettre en place une formation s'étalant sur 3 ans de 2016 à 2018. Pour ce faire, il a fait appel à un coach afin de mettre à notre disposition toutes les clefs pour engendrer une meilleure atmosphère de travail et l'ambition de développer au sein de notre institution un esprit d'équipe, de collaboration et d'entraide.

7.9. La gestion financière

Pour ce qui concerne la gestion financière et budgétaire, nous nous inscrivons dans la vision du Programme de politique générale.

En 2017 encore, le cycle budgétaire du CPAS sera contrôlé afin de baliser clairement l'élaboration du budget ; les modifications du budget ; le suivi/monitoring de l'exécution du budget et la fixation des mesures d'exécution ; l'établissement du compte.

Une administration moderne demande des investissements financiers conséquents, le budget

2017 a été élaboré en ce sens afin de développer cet outil de travail de manière optimale et d'atteindre les objectifs de qualité souhaités.

Au niveau du service de la recette, l'accent sera mis en 2017 sur une meilleure collaboration entre le service social, l'ISP et la Recette afin que l'encodage des aides récupérables soit optimal et systématique. Un monitoring des créances a vu le jour en 2016 et sera actualisé trimestriellement afin d'aider les usagers dans la récupération des remboursements accordés par notre institution.

7.10. Informatisation du CPAS

L'utilisation de la plateforme BOS du CIRB nous permet une meilleure transparence, une meilleure organisation et planification. Les délibérations sont soumises à la tutelle communale puis à la tutelle régionale dans les délais impartis.

Notre CPAS a été équipé de la fibre optique : la téléphonie et Internet seront gérés par le CIRB, avec lequel nous avons signé une convention en 2015. Les trois sites, AC, SAD et RRF sont actuellement sur le même serveur. Les back-ups et firewall seront également traités par le CIRB.

Ce ne sont, bien entendu, que quelques-unes des améliorations apportées à notre Administration.

7.11. Service juridique

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

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

Le travail du juriste est transversal.

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

En 2017, le service accueillera un ou deux stagiaires en droit afin de venir en appui à tous les services du CPAS.

7.12. La stratégie de qualité et d'exemplarité – le bien-être des travailleurs

2015 a vu une série de processus se mettre en place mais un document stratégique relatif à la stratégie qualité et d'exemplarité du CPAS d'Auderghem est indispensable au sein de notre institution. Le travail a été mis en place en 2016.

Il sera axé sur : la revue des processus clefs et leur appropriation ; le développement du contrôle interne. Il s'agira de concrétiser les recommandations de l'audit de 2010 dont les constats sont établis. La mise en œuvre de la stratégie se fera via une gestion de projet appropriée. C'est l'objectif des 3 années à venir.

Il s'agira d'assurer la qualité des prestations de tous les services rendus aux usagers afin qu'Auderghem se distingue par son exemplarité et soit une commune de référence en matière d'aide sociale.

Pour permettre d'assurer ces services de qualité, un accent particulier est mis sur le bien être des travailleurs au sein de notre institution.

Le rapport final de l'analyse des risques psychosociaux qui a été mise en place en collaboration avec le CESI a été présenté et le plan d'actions établi par le groupe de pilotage du CPAS.

Un registre « des faits de tiers » a été créé. Ce registre est un document de prévention spécialement conçu pour le traitement de la matière de la violence et du harcèlement moral ou sexuel au travail. Seuls l'employeur, le conseiller en prévention compétent et la personne de confiance ont accès à ce registre.

L'ensemble du personnel a été invité à suivre une Formation incendie et secourisme.

L'objectif de la formation pratique et théorique était de revoir les notions de secourisme et ainsi d'être mieux informés et conscients des comportements sécuritaires en cas d'urgence vitale et fonctionnelle et pouvoir faire face à des situations exceptionnelles rencontrées en mars 2016.

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

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

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

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