

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

CPAS – OCMW JETTE

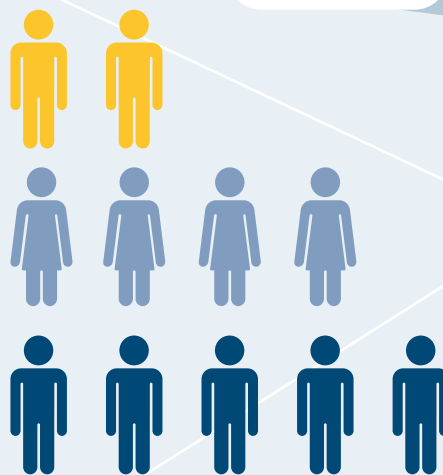




TABLE DES MATIÈRES

■ 4 BLOC 1 – INTRODUCTION

- 5 Avant-propos : Le mot de la présidente
- 6 Le conseil de l'action sociale
- 8 L'organigramme
- 9 Le concours artistique

■ 10 BLOC 2 – LE DÉPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE

11 LES SERVICES

- 11 - Le Service Social Général
- 20 - Le PEF (Projet Emploi Formations)
- 30 - Le Service d'accompagnement de proximité
- 34 - CABA

44 LES PROJETS

- 44 - Le non-recours aux droits
- 46 - Semaine SENIORS
- 48 - Appel à projets
- 50 - PEF – Projets 2024

■ 52 BLOC 3 – LA DIRECTION RESSOURCES HUMAINES & ORGANISATION

■ 55 BLOC 4 RÉSIDENCE VIVA!

- 59 Présentation
- 60 Statistiques
- 62 Personnel
- 65 Rapport qualitatif

BLOC

1

Introduction



AVANT-PROPOS

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Madame, Monsieur,

Nous vivons une période marquée par une succession de crises qui ont fortement impacté le niveau de vie de nos concitoyens. Depuis quelques années, en plus de la prise en charge du public traditionnellement accompagné, le CPAS de Jette est confronté à une nouvelle forme de précarité touchant également la classe moyenne.

L'année 2024 a été accentuée par une nouvelle approche de la communication, plus ciblée et personnalisée. Nous avons développé des canaux d'information adaptés aux profils des citoyens : selon leur âge (familles, seniors...), leurs centres d'intérêt (sport, culture...), les lieux qu'ils fréquentent (écoles, bibliothèque, maisons médicales...), ou encore leurs besoins spécifiques (santé, logement...). Dans ce cadre, toutes les brochures et supports relatifs aux aides proposées ont été actualisés, édités et largement diffusés. L'objectif est clair : lutter activement contre le non-recours aux droits en améliorant l'accès à l'information, afin que chaque Jettoise et chaque Jettois connaissent leurs droits et puissent les faire valoir.

Le CPAS a également poursuivi son travail de mise en réseau entre le monde associatif, les administrations et les usagers, en assurant la coordination des groupes de travail thématiques existants dans le cadre de la coordination sociale. En 2024, plusieurs projets ont été soutenus pour renforcer la cohésion sociale, notamment :

- Des appels à projets destinés aux comités de quartier ;
- Des appels à projets dans le cadre du Plan d'Action Social – Sociaal Actie Plan (PASAP 2022-2027) ;
- Le concours artistique « Jette, sociale et solidaire » ;

- Une récolte de jouets, de matériel scolaire et de vélos ;
- Une action de sensibilisation à la pauvreté alimentaire organisée avec l'Aide Alimentaire Jettoise dans les écoles jettoises.

Face à la crise du logement, le CPAS a intensifié ses efforts en matière de soutien à la recherche de logement : mise en place d'une permanence quotidienne pour les situations d'expulsion, organisation de « tables du logement », animations sur l'éducation au logement, et séances d'information sur les aides disponibles.

Dans la lutte contre l'isolement social, une nouvelle collaboration a vu le jour avec Brumenta, une équipe mobile de psychologues intervenant à différentes étapes de la vie (adolescence, âge adulte, vieillesse). Brumenta propose, au sein même du CPAS, des consultations individuelles et collectives visant à favoriser l'épanouissement personnel et l'activation sociale.

La Résidence VIVA ! reste au cœur de notre politique d'accueil des aînés, centrée sur l'humain. L'objectif est d'y garantir un hébergement de qualité, à prix abordable, en tenant compte des capacités contributives des résidents. Nous œuvrons également à renforcer l'image et l'attractivité de l'établissement, dans un cadre accueillant et sécurisant, grâce à une équipe pluridisciplinaire, professionnelle et en nombre suffisant.

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble de mes collègues du CPAS pour leur investissement quotidien et le travail accompli.

Animés par la volonté de défendre les intérêts des Jettoises et des Jettois les plus vulnérables, c'est avec enthousiasme et détermination que les membres du Conseil de l'Action sociale et moi-même poursuivrons notre engagement tout au long de l'année 2025.

Nathalie Vandenbrande
Présidente du CPAS de Jette

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE



Nathalie VANDENBRANDE



Patricia RODRIGUES DA COSTA



Gayane RAFAELIAN



Pierre DEWAELS



Yves MARTENS



Guy-Michel OPDEBEECK



Daan DEMEY



Soufiane GUINOU



Josiane DI VINCENZO



Aziza GUILIZ



Marcel NGUIDJOÉ

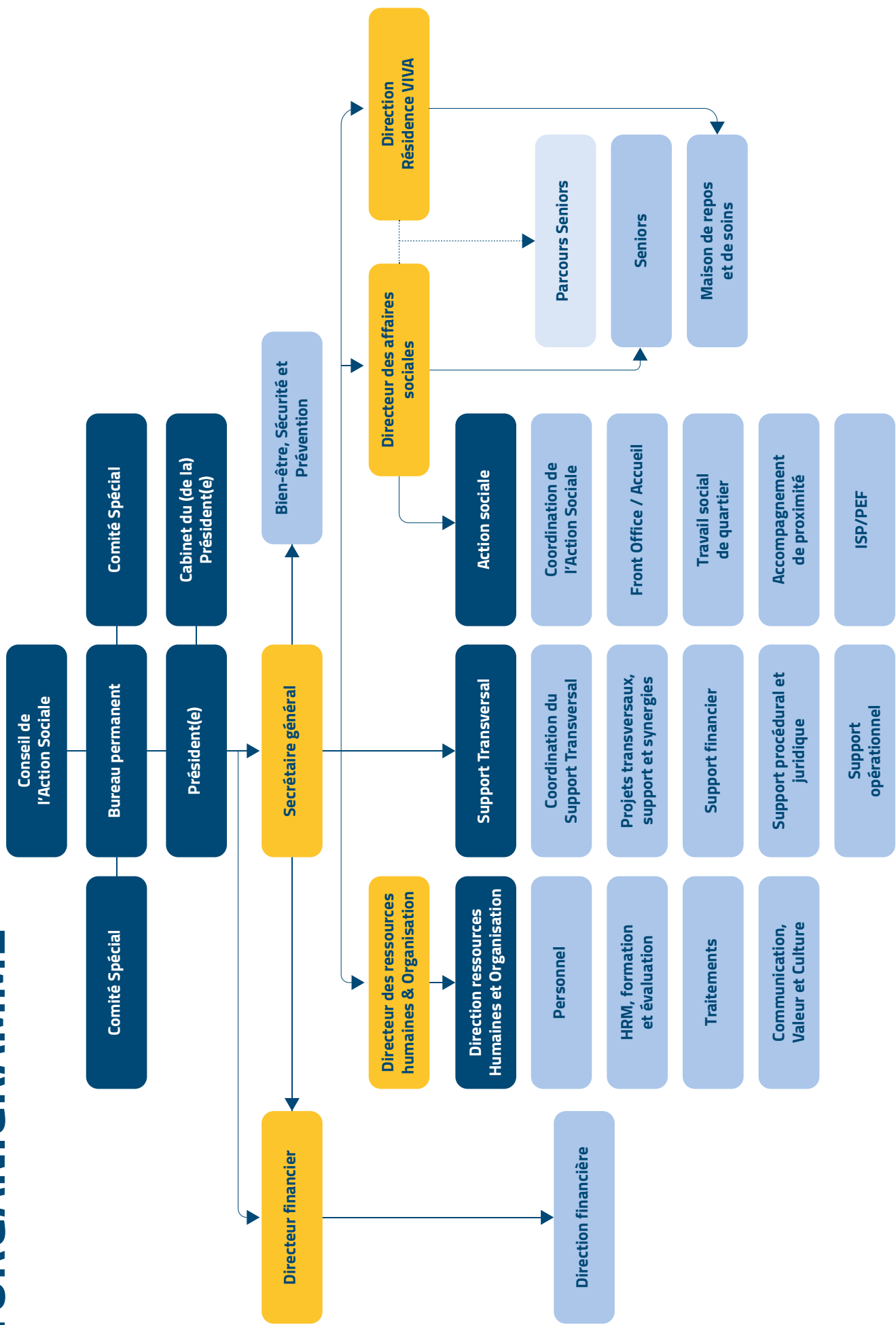


Jonas HATEM



Joyce YUSUFF

L'ORGANIGRAMME



Concours artistique du CPAS de Jette « Jette, sociale et solidaire » 2024

Une production créative et de qualité !

Le C.P.A.S. de Jette a lancé pour la 2^{ième} année consécutive un grand concours ouvert à tous les citoyens ainsi qu'aux associations basées sur le territoire jettois. Les poète, peintre, dessinateur, photographe, graphiste ou simple amateur passionnéont été invités à partager leur inspiration sur la vision de « Jette sociale et solidaire » et ce jusqu'au 04.11.2024.

Le concours a, cette année encore, suscité un vif intérêt puisque 12 artistes ont soumis 24 œuvres.

Un jury du C.P.A.S de Jette a départagé les œuvres en fonction de leur originalité et de leur qualité.

Tous les participants ont été invités à un drink de remise des prix (sous forme de chèques à dépenser chez les commerçants jettois) qui a eu lieu au C.P.A.S. de Jette le 11.12.2024.

Voici les 3 gagnants du concours artistique 2024 :



1^{er} prix : Verligkas Konstantinos

«Emotions le danse»

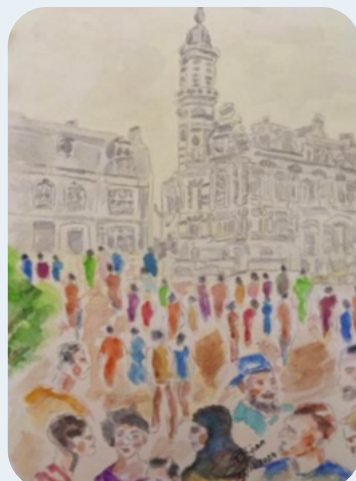
L'oeuvre acrylique sera reproduite et envoyée en guise de carte de vœux à tous les bénéficiaires du C.P.A.S. de Jette.



2^e prix : Luc Dechamps

«Les mains sales»

Monsieur Dechamps a fait don de cette œuvre à l'huile sur toile à notre Résidence VIVA !



2^e prix : Ghalamkaripour Bijan

«Jette anno 1930»

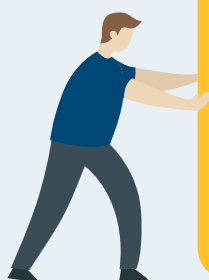
Une œuvre à l'aquarelle



BLOC

2

Le département
de l'action sociale



LES SERVICES

SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL

Composition du service

En 2024, le service social général comprend 30 assistants sociaux dont 3 assistants sociaux en chef. Il est composé de 2 cellules :

- Cellule adulte qui a la gestion des demandes des personnes de + 25 ans : 16 assistants sociaux à temps plein et une assistante sociale à mi-temps.
- Cellule jeune qui a la gestion des demandes des personnes entre 18 ans – 25 ans (ou moins de 18 ans et émancipées): 9 assistants sociaux à temps plein.
- Un assistant social temps plein ayant le statut de volant

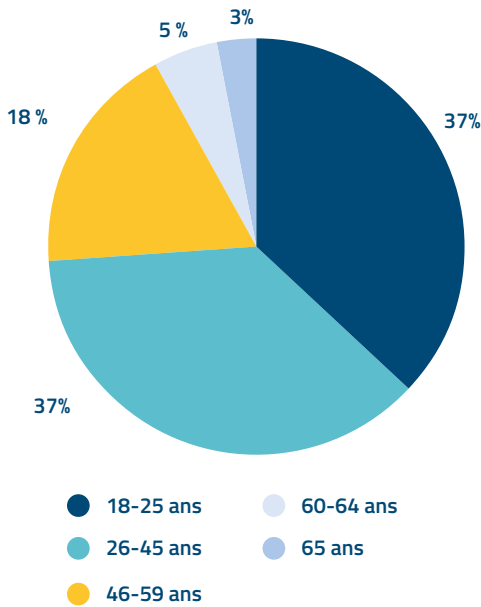


STATISTIQUES « SERVICE SOCIAL GÉNÉRAL »

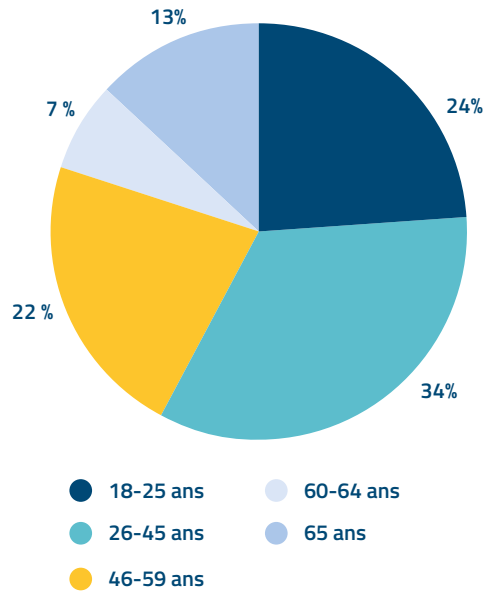
Récapitulatif annuel 2024 : répartition par âge R.I. + aide équivalente au RI hors art. 60

	MOY 2020	MOY 2021	MOY 2022	MOY 2023	MOY 2024
R.I.	1217	1339	1349	1380	1406
18/25	428 (35,18%)	475 (35,47%)	487 (36,13%)	518 (37,55%)	528 (37,57%)
26/44	455 (37,36%)	518 (38,68%)	526 (38,99%)	514 (37,24%)	520 (37,01%)
45/59	224 (18,45%)	238 (17,75%)	231 (17,09%)	244 (17,70%)	247 (17,59%)
60/64	66 (5,43%)	72 (5,40%)	70 (5,20%)	68 (4,95%)	64 (4,54%)
65/+	44 (3,58%)	36 (2,71%)	35 (2,59%)	35 (2,55%)	46 (3,30%)
AERI	149	154	300	381	364
18/25	42 (28,29%)	52 (33,35%)	85 (28,38%)	96 (25,25%)	88 (24,07%)
26/44	39 (25,78%)	32 (20,67%)	100 (33,35%)	137 (36,03%)	124 (34,09%)
45/59	33 (22,38%)	33 (21,37%)	68 (22,69%)	83 (21,73%)	81 (22,33%)
60/64	17 (11,05%)	13 (8,09%)	16 (5,36%)	23 (5,94%)	24 (6,66%)
65/+	19 (12,50%)	26 (16,51%)	31 (10,22%)	42 (11,06%)	47 (12,86%)

Revenu d'intégration 2024:
répartition par âge :



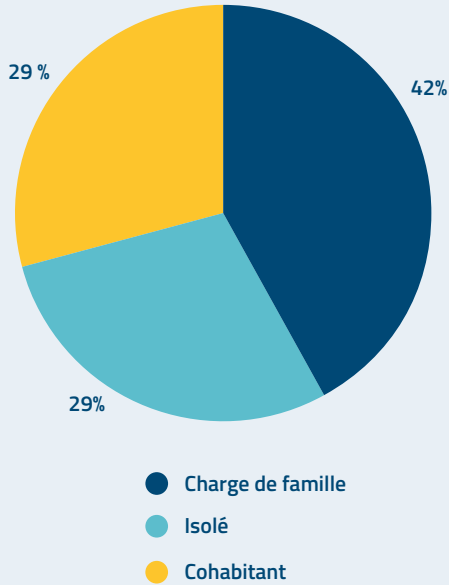
Aide équivalente au R.I. 2024:
répartition par âge :



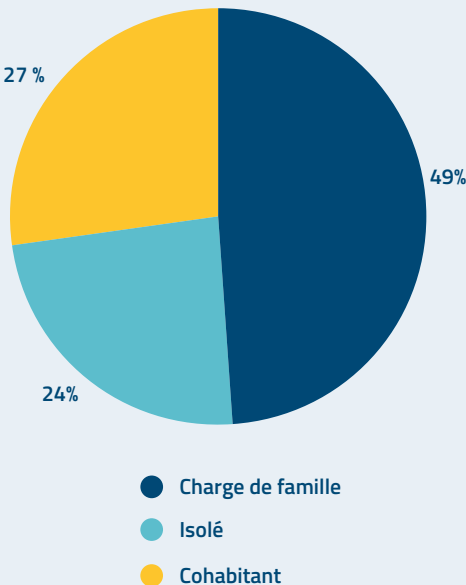
Récapitulatif annuel 2024 : répartition par composition de ménage R.I.
+ aide équivalente au R.I. hors art.60

	MOY 2020	MOY 2021	MOY 2022	MOY 2023	MOY 2024
R.I.	1217	1339	1349	1380	1406
Ayant charge famille	371 (30,52%)	402 (29,99%)	400 (29,67%)	404 (29,25%)	590 (41,95%)
Isolé	407 (33,42%)	453 (33,86%)	446 (33,08%)	414 (29,98%)	413 (29,38%)
Cohabitant	439 (36,06%)	484 (36,14%)	502 (37,25%)	563 (40,77%)	403 (28,67%)
AERI	149	154	300	381	364
Ayant charge famille	43 (28,46%)	32 (20,95%)	83 (27,80%)	104 (27,24%)	179 (49,19%)
Isolé	37 (25%)	40 (26,08%)	71 (23,66%)	90 (23,52%)	88 (24,02%)
Cohabitant	70 (46,54%)	82 (52,97%)	146 (48,54%)	187 (49,23%)	98 (26,79%)

Revenu d'intégration 2024:
composition de ménage :



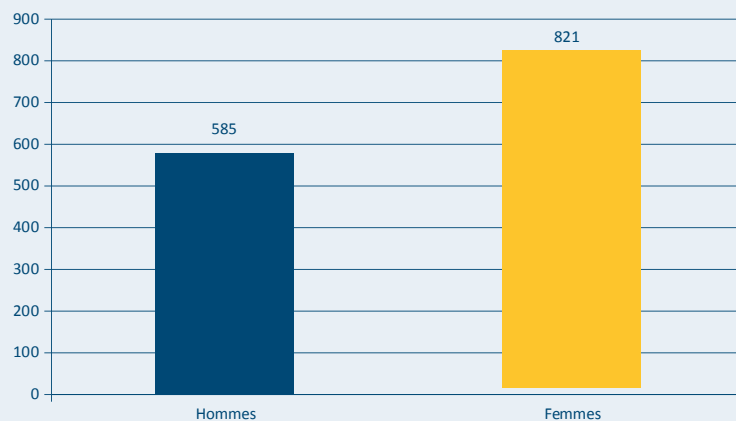
Aide équivalente au R.I. 2024:
composition de ménage :



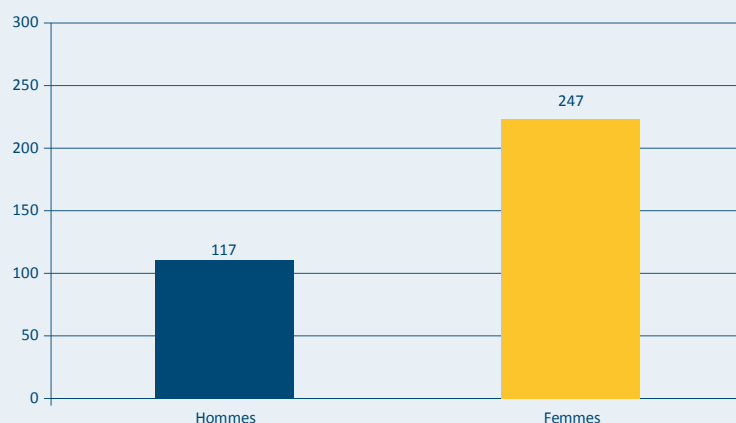
Récapitulatif annuel 2024 : répartition par sexe R.I. + aide équivalente
au R.I. hors art.60

	MOY 2020	MOY 2021	MOY 2022	MOY 2023	MOY 2024
R.I.	1217	1339	1349	1380	1406
HOMME	40,95%	42,03%	40,70%	41,47%	41,60%
FEMME	59,05%	57,97%	59,30%	58,53%	58,40%
AERI	149	154	300	381	364
HOMME	33,76%	34,05%	36,30%	34,67%	32,08%
FEMME	66,24%	65,95%	63,70%	65,33%	67,92%

Revenu d'intégration 2024: répartition par sexe :

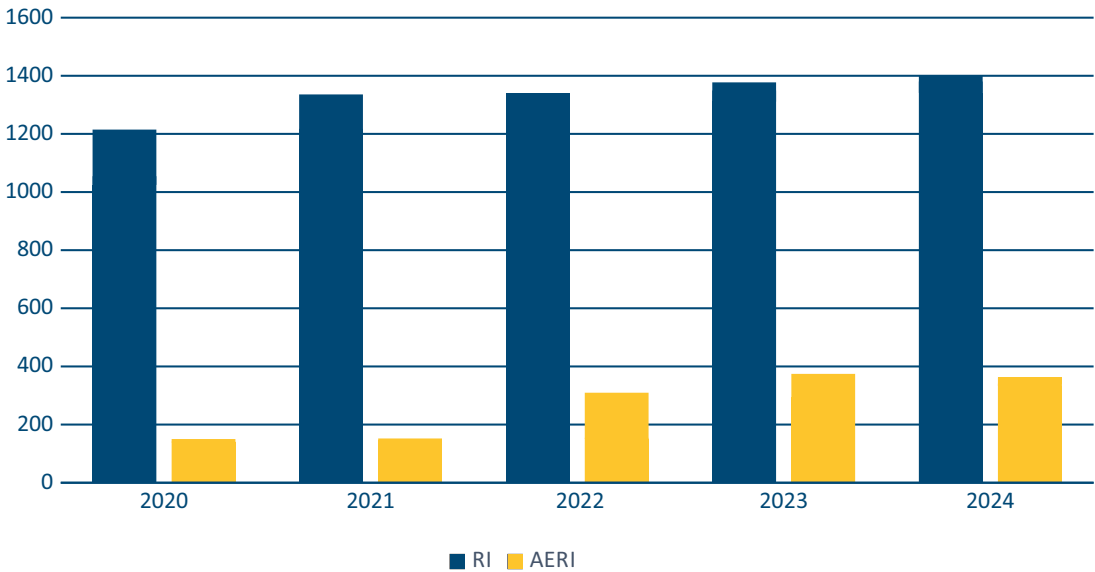


Aide équivalente au revenu d'intégration 2024: répartition par sexe :



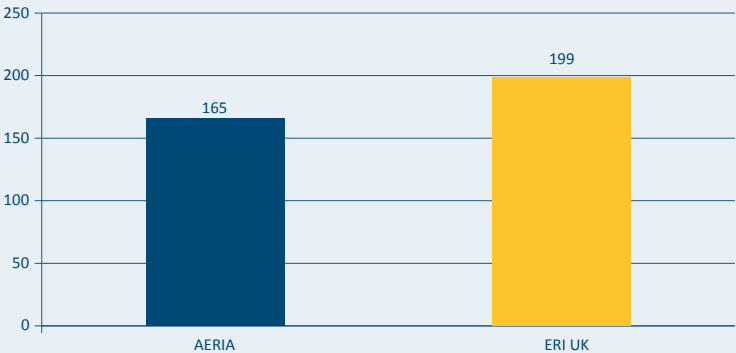
Evolution R.I. et aide équivalente au R.I. sur 5 ans

	MOY 2020	MOY 2021	MOY 2022	MOY 2023	MOY 2024
RI	1217	1339	1349	1380	1406
AERI	149	154	300	381	364



AERI DISTINCTION AERI CLASSIQUE ET AERI PROTECTION TEMPORAIRE (UKRAINIEN)

	MOY 2024
AERI	165
AERI UK	199

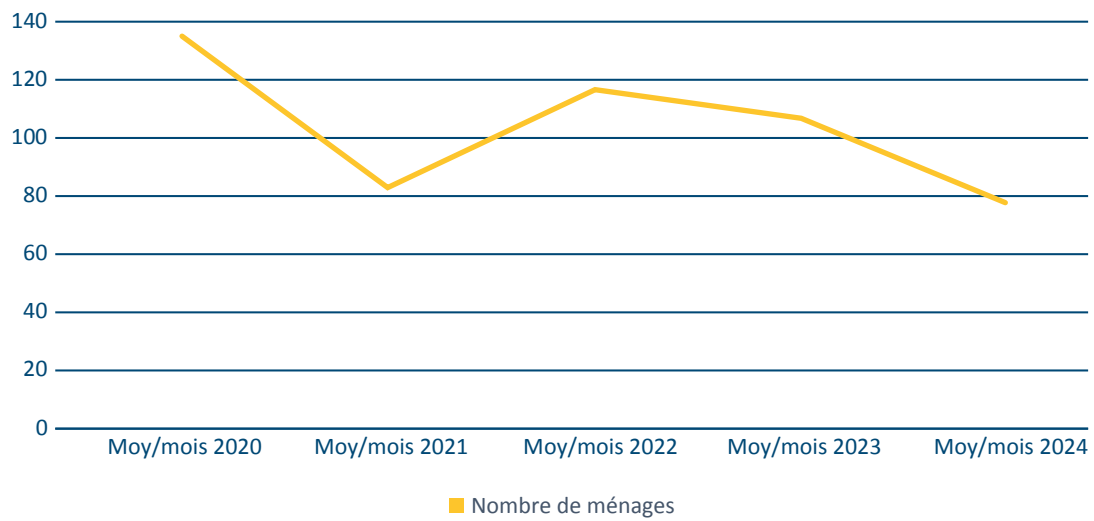


Récapitulatif des aides ponctuelles au total 2024

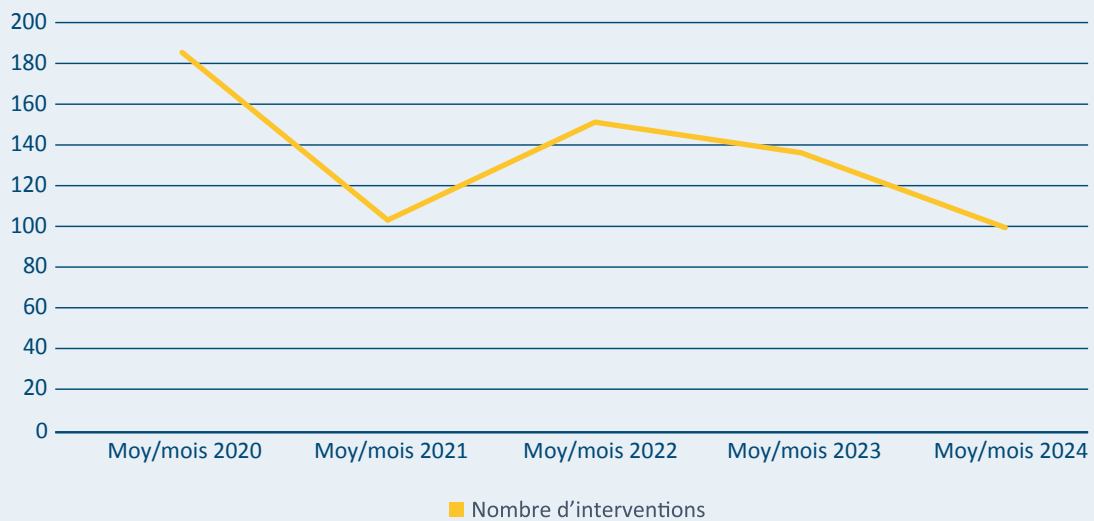
Aides ponctuelles	Nombre d'interventions	Nombre ménages	Montant
janv-24	117	89	€ 63.952,98
févr-24	101	79	€ 55.461,24
mars-24	105	76	€ 50.579,93
avr-24	86	64	€ 42.137,33
mai-24	74	63	€ 35.380,77
juin-24	107	86	€ 66.489,41
juil-24	115	92	€ 56.172,20
août-24	89	67	€ 20.080,54
sept-24	91	69	€ 44.107,39
oct-24	142	103	€ 81.153,69
nov-24	81	65	€ 81.313,78
déc-24	85	68	€ 44.450,64
Total 2024	1193	921	€ 641.279,90
Moy/ mois 2024	99	77	€ 53.439,99



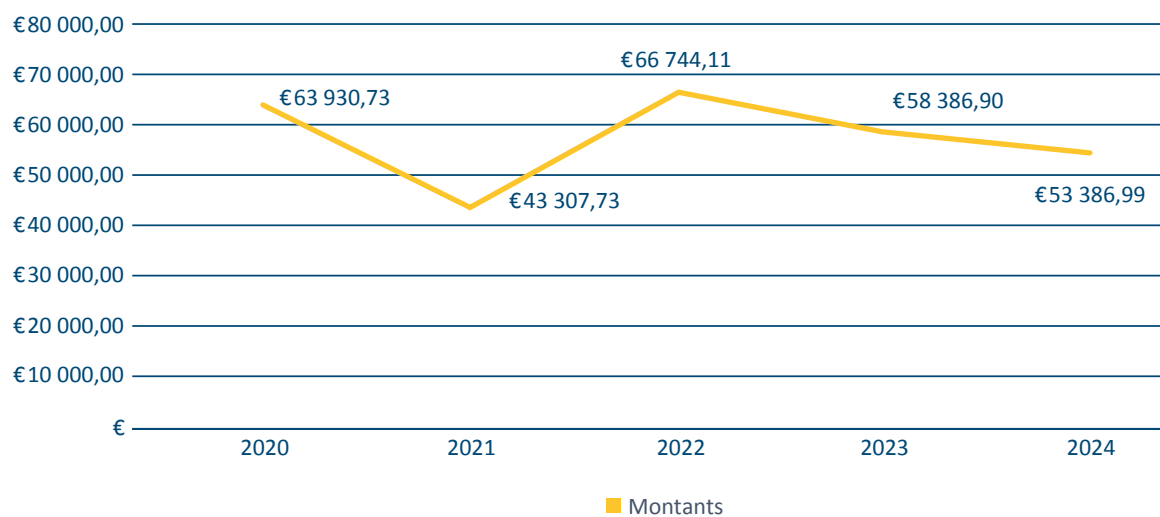
Aides ponctuelles 2024: évolution nombre de ménages :



Aides ponctuelles 2024: évolution nombre d'interventions :



Aides ponctuelles 2024: évolution du montant :



Répartition des dossiers passés en C.S.S.S. 2024

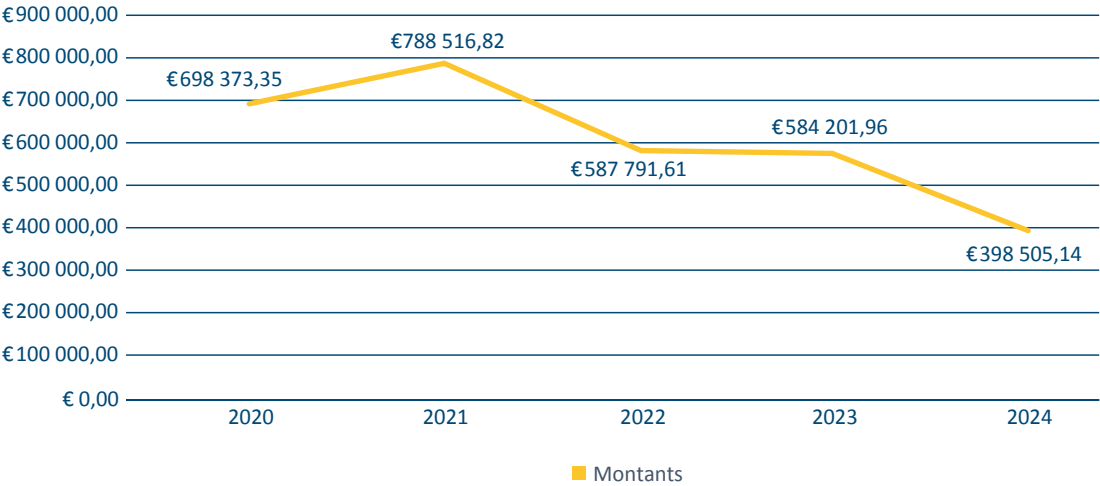
	Nombre dossiers	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5
JANVIER	1053	290	146	169	199	249
FEVRIER	956	224	233	264	235	0
MARS	930	239	253	176	262	0
AVRIL	1035	262	157	198	196	222
MAI	629	133	179	155	162	0
JUIN	816	192	188	204	232	0
JUILLET	1106	186	233	267	229	191
AOUT	728	201	233	136	158	0
SEPTEMBRE	646	129	153	207	157	0
OCTOBRE	1021	181	215	213	216	196
NOVEMBRE	940	240	248	205	247	0
DÉCEMBRE	956	241	233	218	264	0
Total dossiers 2024	10816					
Nombre CSSS 2024	52					
Moyenne de dossiers par CSSS			208			



Dépenses des frais soins médicaux et pharmaceutiques sur fonds propres – 2024

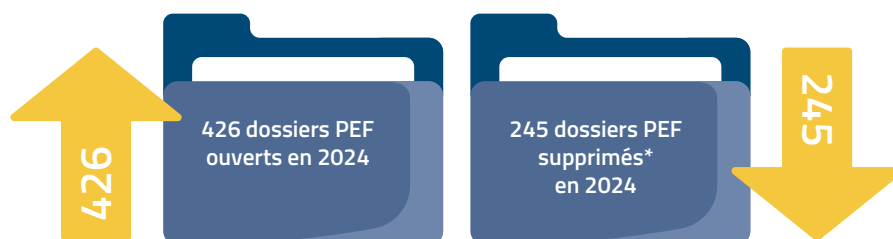
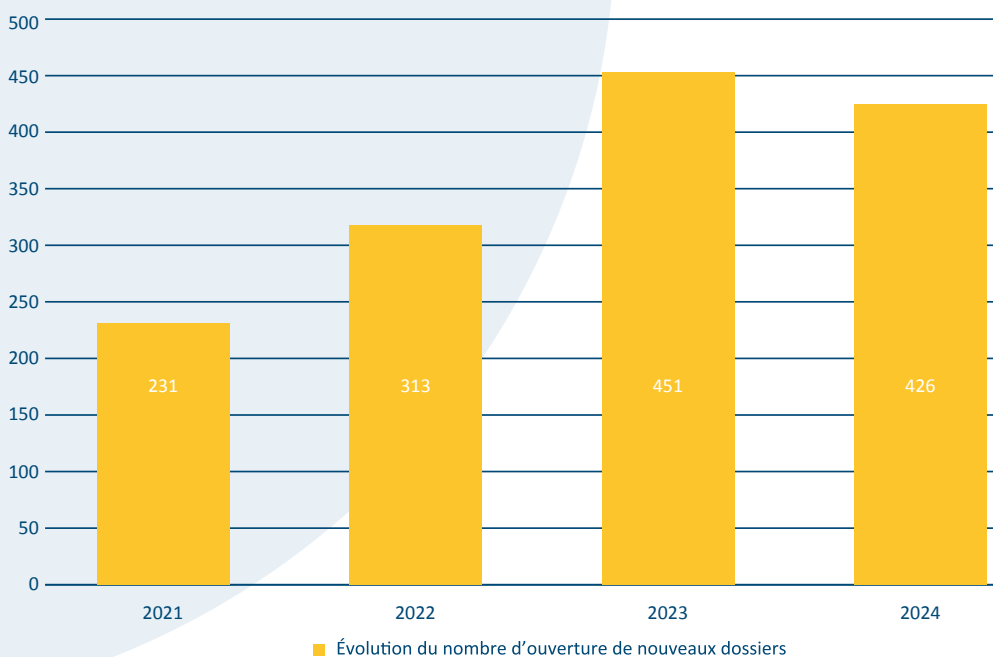
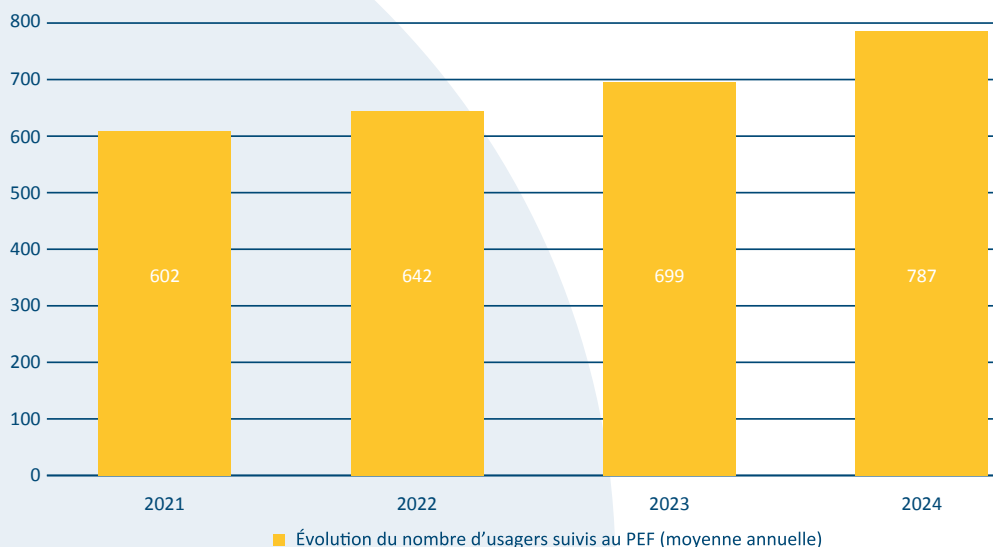
Soins médicaux et pharmaceutiques	Dépenses
janv-24	41.962,62 €
févr-24	40.251,33 €
mars-24	36.029,71 €
avr-24	33.196,21 €
mai-24	34.476,63 €
juin-24	45.025,48 €
juil-24	33.723,01 €
août-24	28.347,72 €
sept-24	16.509,18 €
oct-24	31.392,37 €
nov-24	30.058,03 €
déc-24	27.532,85 €
TOTAL 2024	€ 398.505,14
TOTAL 2023	584.201,96 €
TOTAL 2022	587.791,61 €
TOTAL 2021	788.516,82 €
TOTAL 2020	698.373,35 €

Soins médicaux et pharmaceutiques 2024 – évolution des dépenses :



LE PEF (PROJET EMPLOI FORMATIONS)

Suivi ISP des usagers au PEF



*Déménagement, dispense pour raisons de santé ou d'équité, mise au travail, suppression pour non collaboration.

Sources : base de données interne

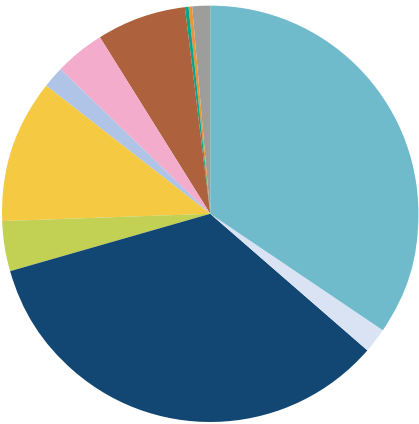
Accompagnement dans le cadre du partenariat Actiris / CPAS

717 chercheurs d'emploi (CE) distincts ont bénéficié d'un accompagnement subventionné par Actiris et le FSE. 2455 actions ont été réalisées et encodées par le PEF dans les dossiers uniques des chercheurs d'emploi.

Source : Actiris (Encodages MyActiris)

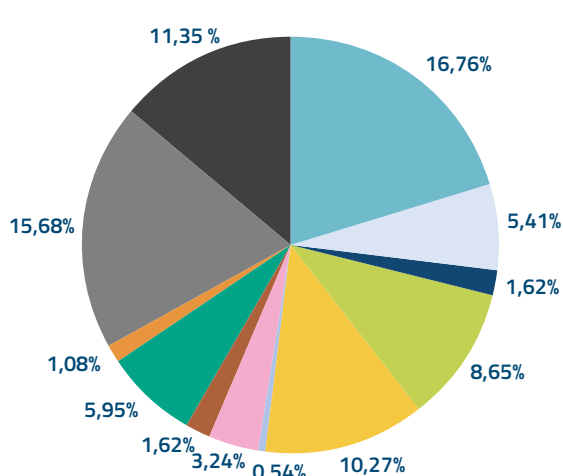
Nombre de CE et atteinte des valeurs cibles par partenaire	CPAS - ATE	CPAS - ISP	Nombre de CE distincts	Valeur Cible de réalisation annuelle en CE	Atteinte valeur Cible
CPAS JETTE	39	678	717	399	179,70%
Nombre d'actions et atteinte des valeurs cibles par partenaire - année en cours	CPAS - ATE	CPAS - ISP	Total actions	Valeur Cible de réalisation annuelle en Actions	Atteinte valeur Cible
CPAS JETTE	190	2265	2455	1596	153,82%

Répartition des nouveaux Domaines d'Actions encodés dans l'année en cours dans les accompagnements ISP



- La détermination d'un projet professionnel réaliste et réalisable
- La reconnaissance des compétences existantes
- La remobilisation du chercheur d'emploi
- Le développement de compétences techniques
- Le développement de compétences transversales
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Action de soutien spécifique
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Autre
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Ciblage des employeurs
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Codes comportementaux au travail

Répartition des nouveaux Domaines d'Actions encodés dans l'année en cours dans les accompagnements ATE

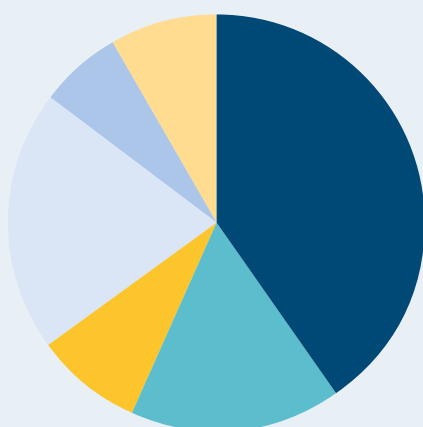


- La consolidation du projet d'insertion
- La démarche de réinscription comme chercheur d'emploi auprès d'Actiris
- La reconnaissance des compétences existantes
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Action de soutien spécifique
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Autre
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Ciblage des employeurs
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - CV
- Les démarches de préparation et de recherche d'un emploi durable - Lettre de motivation

PROJETS INDIVIDUALISÉS D'INTÉGRATION SOCIALE ISP (PIIS ISP)

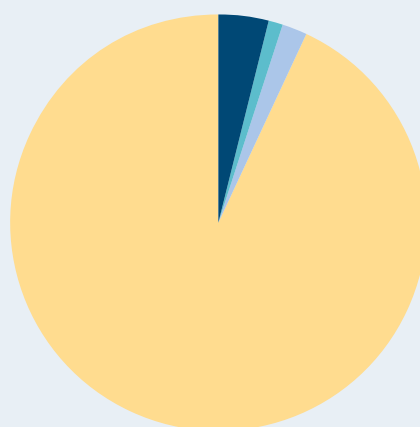
Au cours de l'année 2024, 480 PIIS ISP ont été gérés par le PEF dont 88 avec le public ukrainien. En moyenne mensuelle, 240 formulaires SPP IS (hors PIIS Etudiants) ont fait l'objet d'une subvention PIIS.

Nature des PIIS - Public hors public ukrainien



- Recherche active d'emploi (RAE)
- Mixte
- études
- Formation
- Détermination de projet
- Préformation

Nature des PIIS Public ukrainien



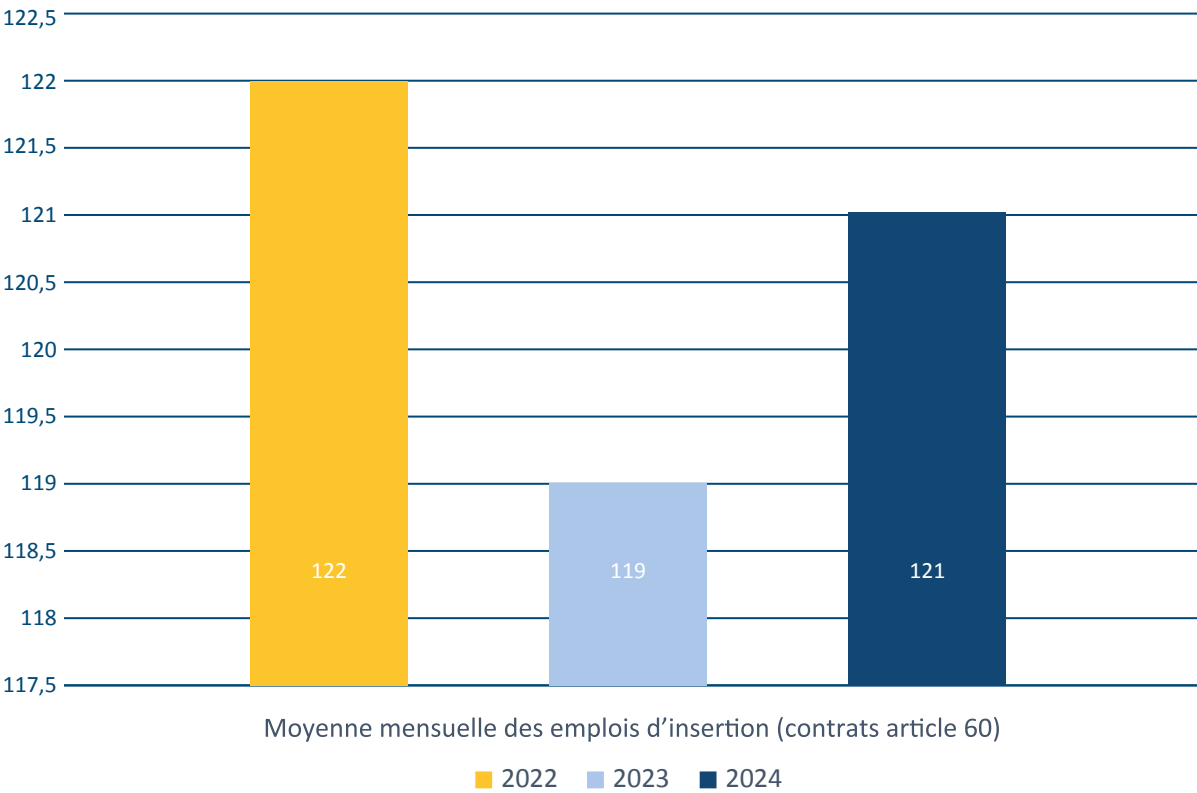
- Recherche active d'emploi (RAE)
- Mixte
- études
- Formation
- Détermination de projet
- Préformation

Sources : base de données interne

EMPLOI D'INSERTION

Nombre moyen annuel de poste - Objectif 10 %

Années	2019	2020	2021	2022	2023	2023
RIS + ERIS	1.195	1.365	1.498	1.649	1.760	1.880
Objectif 10% de RIS et ERIS	119,5	136,5	149,8	164,9	176	188
Subventions art60 SPP IS	132 (moyenne des contrats en cours: 151)	115 (moyenne des contrats en cours: 127)	98 (moyenne des contrats en cours: 113)	114 (moyenne des contrats en cours: 122)	112 (moyenne des contrats en cours: 119)	110 (moyenne des contrats en cours: 121)
Taux d'art60 en %	11,05% (13%)	8,42% (9,3%)	6,54% (7,54%)	6,91% (7,4%)	6,36% (6,76%)	5,85% (6,43%)

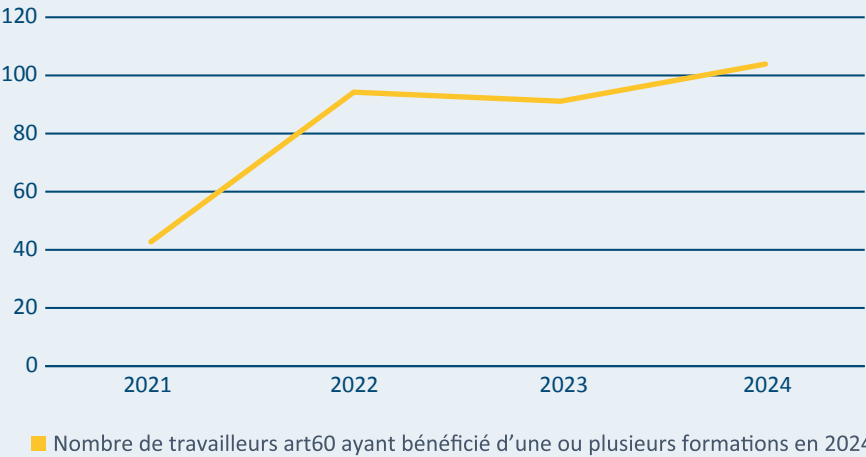


Répartition des postes auprès des utilisateurs		2022	2023	2024
Interne :		16,80%	15,09%	17,09%
Externe :		83,20%	84,91%	82,91%
	Administration communale	23,20%	28,30%	24,79%
	Economie sociale	28,00%	22,64%	24,79%
	Asbl sociale, culturelle, sportive ou santé	16,80%	16,04%	21,37%
	Autres administrations ou organismes parapublics (ACTIRIS, Bxl-Propreté, Administrations fédérales, ...)	9,60%	12,26%	11,97%
	Entreprises privées	5,60%	5,66%	4,27%

Source : Base de données PEF

PROJETS INDIVIDUALISÉS D'INTÉGRATION SOCIALE ISP (PIIS ISP)

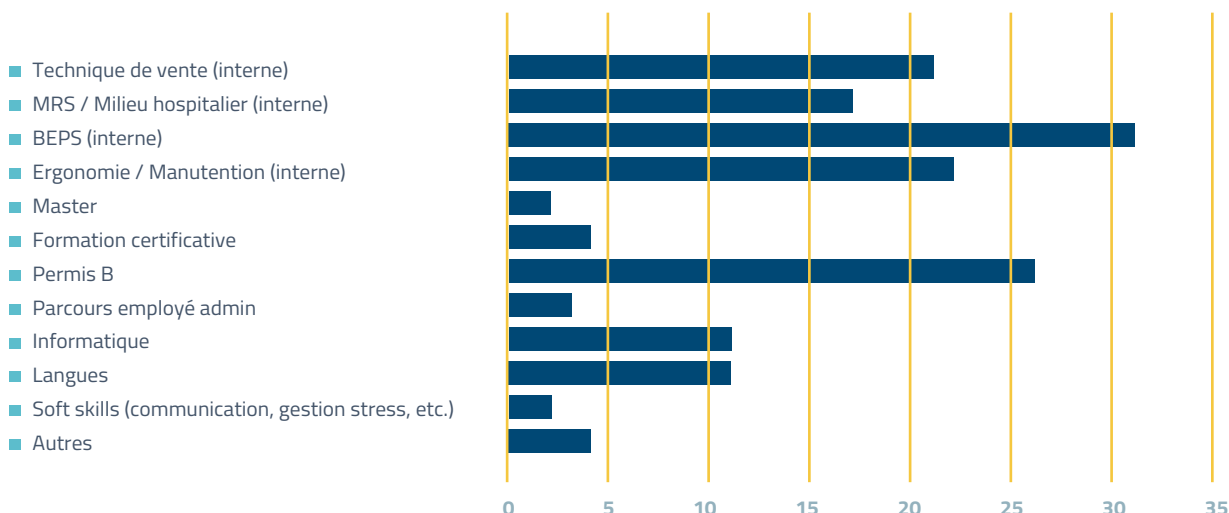
En 2024, 103 travailleurs distincts, en emploi d'insertion, ont bénéficié de formations.



Source : Base de données PEF



Domaines de formations



91 travailleurs

ont suivi des formations que nous avons organisées en interne, en partenariat :

- **31** ont suivi la formation BEPS (partenariat Croix-Rouge)
- **22** ont suivi la formation ergonomie/manutention (partenariat Formations Repère)
- **21** ont suivi la formation « techniques de vente » (partenariat Bruxelles Formation)
- **17** ont suivi la formation « Personnel en emploi d'insertion en MRS et milieu hospitalier » (partenariat Rideau de la méduse)

26 travailleurs

ont pu suivre des cours théoriques et pratiques auprès des auto-écoles en vue de l'obtention du permis B

Les autres travailleurs ont suivi des formations dans des centres de formation reconnus ou agréés par une autorité compétente en matière de formation, formation professionnelle ou d'enseignement, ainsi que les formations organisées au niveau sectoriel par les partenaires sociaux.

Source : Base de données PEF

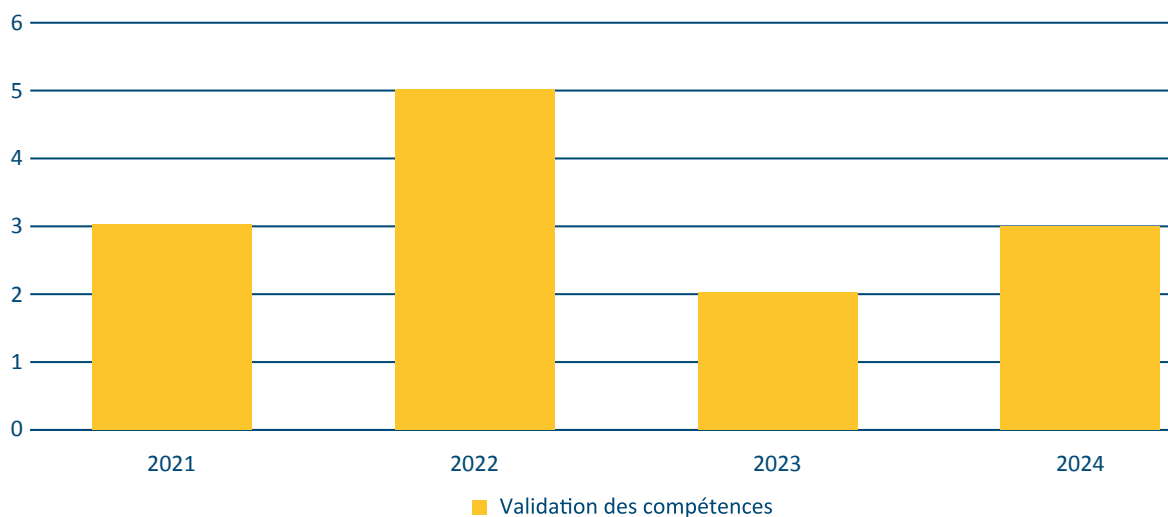


VALIDATION DE COMPÉTENCES

En 2024, **6 travailleurs** en emploi d'insertion ont entamé des démarches en vue de faire valider leurs compétences dans des centres de validation.

Parmi eux, **3 ont réussi** leurs épreuves de validation.

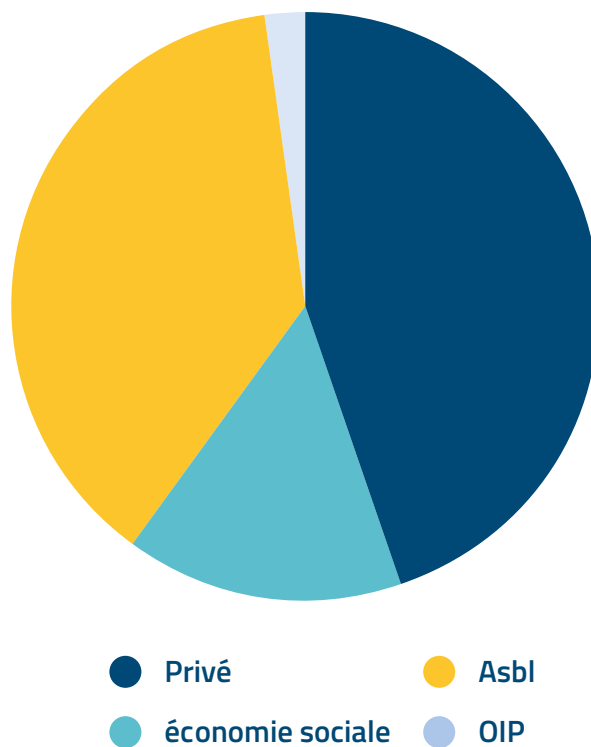
Travailleurs qui ont validé des compétences durant leur emploi d'insertion



NOUVEAUX UTILISATEURS

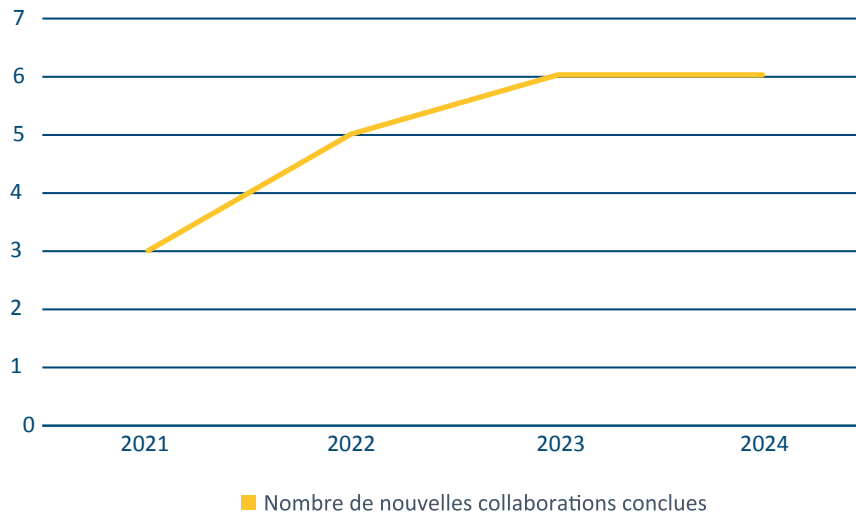
En 2024, **33 sociétés** ont pris contact avec le PEF dans le cadre d'une demande de nouvelle collaboration pour la mise à disposition de travailleurs en emploi d'insertion.

Types de sociétés qui ont introduit une demande de collaboration



Source : Base de données PEF

6 nouvelles collaborations ont été conclues en 2024 : AIS d'Uccle, asbl Solidaritel, Bruxelles Propreté, asbl BBJJA, Centre de formation Bonnevie, SRL Tarboush.



Source : Base de données PEF

LE COLLECTIF AU PEF

SÉANCES D'INFORMATION

38 séances d'information ont été organisées au PEF pour accueillir le nouveau public avec en moyenne 12 usagers/séance.

Ateliers en lien avec la recherche d'emploi

Ateliers organisés en 2024	Nombre
Réussir mon entretien (1/2 jour)	9
Mes 1er pas vers l'emploi (1/2 jour)	8
Explorama (1/2 jour)	4
Atelier pour indépendants (1/2 jour)	2
Atelier confiance en soi (1/2 jour)	4
KEYS TO A JOB (5 jours)	2



INFORMATIQUE

En 2024, **17 usagers** du CPAS ont suivi des cours d'initiation à l'informatique et au numérique (54h).

Formations à destination des travailleurs en emploi d'insertion

Formations organisées en 2024	Nombre
BEPS Premiers secours (2 jours)	3
Manutention/Ergonomie (1 jour)	4
Technique de vente et de communication (10 jours)	2
Formation continuée MRS/soins de santé (5 jours)	2



LE SERVICE ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ (ADP)

Depuis le 04/09/2023, le service accompagnement de proximité est un service

DE PREMIÈRE LIGNE POUR LES MATIÈRES :

- Soins médicaux et pharmaceutiques, ainsi que les admissions en urgence auprès des hôpitaux bruxellois
- Energie

C'est-à-dire que nous intervenons uniquement pour les personnes qui n'ont aucune aide auprès d'un autre service du CPAS de Jette.

DE PREMIÈRE ET SECONDE LIGNE POUR LES MATIÈRES :

- Culture
- Petite enfance
- Logement
- Suivi des personnes en difficultés d'ordre psychologique
- Guidance budgétaire
- Guichet social

En ce qui concerne ces matières, nous intervenons pour tous les Jettois qu'ils aient une aide ou non dans un autre service. Avec comme petite particularité que pour le logement nous nous occupons des demandes d'aide financière uniquement pour les personnes qui n'ont aucune aide auprès d'un autre service du CPAS de Jette.

Mais en terme d'accompagnement à la recherche de logement, nous sommes compétents pour tous les Jettois et notamment pour les personnes qui ont une adresse de référence auprès du CPAS de Jette, ainsi que pour les PIIS logement (des personnes qui ont un Revenu d'Intégration - RI).

DE SECONDE LIGNE :

- Pour les aides médicales et pharmaceutiques de nos employés sous contrat d'insertion (Art.60§7) jettois.

L'équipe se compose de 11 assistants sociaux (105 Equivalents Temps Plein (ETP)).

Au sein du service, les guidances budgétaires sont assumées par une seule assistante sociale.

Le guichet social est assuré à mi-temps.

Une assistante sociale est chargée du suivi des personnes en difficultés d'ordre psychologique.

Le projet Miriam est également intégré au sein du service accompagnement de proximité, deux « case managers » sont chargés de la mise en place et du suivi de ce projet. Elles en sont à leur 3ème année de projet qui permet aux mamans solos de bénéficier d'un accompagnement spécifique par le biais d'activités de groupe, de suivi individuel et d'accompagnement dans les démarches externes.

SUBSIDE REDI.

Grâce au droit à l'intégration sociale et à l'aide sociale, la majorité de la population de notre pays est assurée de disposer d'un minimum de ressources.

Le principe de base du revenu d'intégration est de permettre à chaque bénéficiaire d'atteindre un certain niveau de revenu. Cependant, les aides sociales octroyées par les CPAS ne permettent pas toujours de tenir compte de toutes les spécificités des situations de précarité que les bénéficiaires sont amenés à rencontrer dans le cadre de leurs enquêtes sociales.

En effet, ces situations peuvent varier de manière considérable en fonction des prix des logements sur le territoire de la commune, de l'accessibilité des moyens de transports en commun, de la situation familiale de chacun et du niveau de santé.

Cette liste d'exemples n'est bien évidemment pas exhaustive, d'autres éléments peuvent expliquer qu'un demandeur d'aide se trouve dans une situation beaucoup plus précaire qu'un autre demandeur même si son niveau de ressources est apparemment identique.

Il existe donc aussi des critères familiaux et territoriaux qui influencent le niveau du besoin d'aide des personnes.

L'outil REDI, mis en place par le CEBUD (Centre d'Expertise Budget), soutenu par le SPP Intégration Sociale, analyse ces différents critères.

Il est important de souligner que l'utilisation de l'outil REDI est uniquement un support à la décision des CPAS qui fixent leurs propres critères quant à l'aide à octroyer aux bénéficiaires. Les CPAS définissent également toujours en toute autonomie le montant de l'aide financière complémentaire à octroyer aux bénéficiaires en fonction des éléments spécifiques de leur situation.

Ce montant doit permettre à ce demandeur d'aide d'accéder aux biens et services nécessaires en vue de lui permettre une pleine participation à la société et ainsi de vivre conformément à la dignité humaine.

Le service a décidé de tester ce logiciel pour les personnes introduisant des demandes et dont la quotité disponible est inférieure à 400€ et les ressources inférieures au seuil de pauvreté.

Il s'agit de la deuxième année de test, celui-ci prenant fin en décembre 2024 au même titre que la subvention du SPP IS liée à ce test.

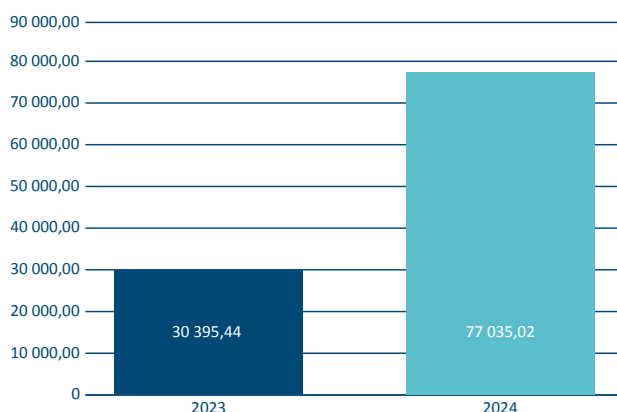
Pour qu'une personne puisse bénéficier d'une aide financière complémentaire analysée et proposée par l'outil REDI, il faut impérativement mettre en place un trajet d'intégration (obligation légale).

Le trajet d'intégration peut se traduire par des projets divers tels que la mise à l'emploi ou la poursuite d'une formation, l'amélioration d'une

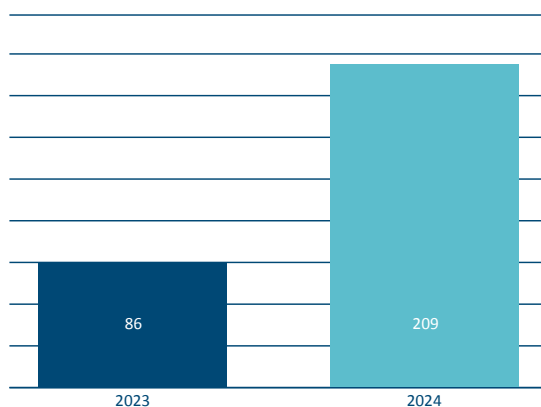
situation financière mise à mal par la mise en place de différents plans de paiement par le bénéficiaire, payés et respectés par ce dernier, une recherche de logement parce que le loyer actuel est trop élevé, ... (il ne s'agit pas d'une liste exhaustive)

L'aide est accordée pour une durée maximale de 6 mois, pour autant que le trajet d'intégration soit poursuivi et que le subsidie alloué soit octroyé.

Montants octroyés



REDI - Nombre de ménages aidés



ACCOMPAGNEMENT LOGEMENT

Suite à la nouvelle ordonnance imposant une plus grande implication du CPAS dans un parcours d'expulsion d'un locataire, et un subside des pouvoirs locaux accordé à la Commune pour les Ukrainiens et les mal-logés, le service ADP a créé :

1/ LES PEX (PERMANENCES EXPULSION) :

Quand nous recevons de la Justice de Paix une copie d'une requête en expulsion, nous avons l'obligation de prendre contact proactivement avec les locataires concernés.

Nous envoyons dès lors une convocation à chacun de ces locataires, lui proposant de se présenter au moment qui lui convient le mieux, AVANT son audience devant le Juge muni d'une série de documents afin que nous puissions analyser la situation du locataire, voir avec lui comment il en est arrivé à recevoir cette requête, voir ce que nous pouvons essayer de négocier avec le propriétaire, et cela de manière urgente car nous avons au maximum 30 jours pour tenter de venir avec une proposition d'accord devant le juge de Paix.

Chaque jour de la semaine, un assistant social de l'ADP est de permanence.

En 2024, 116 personnes ont été convoquées par nos assistants sociaux, 36 locataires menacés d'expulsion sont venus.

51 personnes menacées d'une expulsion ont également eu un entretien avec nous, mais elles ont pris contact avant que nous leur envoyions une convocation.

Au total, en 2024, 169 personnes ont été menacées d'expulsion (càd une requête a été introduite auprès du Juge de Paix à leur rencontre).

2/ LES TABLES DU LOGEMENT :

Depuis avril 2024, chaque mardi matin, une permanence encadrée par deux assistants sociaux a été organisée, mettant à disposition du public précaire des ordinateurs et téléphones afin de leur apporter un soutien à leur recherche de logement.

En 2024, 68 personnes parlant une des langues nationales se sont présentées à nos tables du logement.

Les personnes ne parlant pas une des langues nationales et ne pouvant pas se faire accompagner d'une personne traduisant pour elles ont continué de bénéficier d'un accompagnement individuel à la recherche de logement, car nous avions la nécessité de la présence d'un traducteur.

3/ SÉANCES D'ÉDUCATION AU LOGEMENT :

Avec le public précarisé à différents niveaux, mais surtout au niveau du logement, nous sommes conscients des difficultés vécues lors d'une recherche de logement. Mais il nous semblait aussi important d'apporter un accompagnement préventif, c'est-à-dire AVANT que la personne ne soit en difficulté avec son logement.

Vu la conjoncture actuelle, il est très difficile pour une personne sans logement, ou en voie d'expulsion, de trouver un logement, que ce soit à Jette ou ailleurs sur le territoire bruxellois.

Il était de la mission du service d'aider les locataires jettois à mettre toutes leurs chances de leur côté pour trouver un logement, mais aussi pour maintenir leur logement et cela par des séances d'informations plus pédagogiques.



Les thèmes abordés en 2024 par exemple ont été :

- « comment faire une recherche qualitative de logement ? » : 6 personnes
- « obligations propriétaire et locataire » : 7 personnes
- « se présenter, entretenir son logement » : 4 personnes
- « comment s'inscrire dans les logements sociaux + explication liste d'attente » : 2 personnes
- « comment bien gérer mon énergie » : 2 personnes présentes
- « les droits et obligations des locataires et propriétaires » : 1 personne

Ce sont 22 personnes qui ont participé à ces séances d'éducation au logement.

4/ LES SÉANCES D'INFORMATIONS :

Depuis juin 2024, une semaine sur deux, 2 assistants sociaux de l'ADP organisent des séances d'informations.

Nous expliquons aux participants toutes les aides dont ils pourraient bénéficier en matière de logement au niveau communal, régional, des institutions privées, asbl, ...

44 personnes ont participé à ces séances d'informations.



CABA - AIDE ALIMENTAIRE

1 - INTRODUCTION

Si l'année 2023 a marqué un tournant en termes de changement et de transition, l'année 2024 s'impose comme celle de la consolidation des activités de notre épicerie solidaire. Elle a permis non seulement d'entamer et de finaliser plusieurs projets majeurs, mais également de renforcer notre mission, d'accroître notre visibilité et d'amplifier notre impact au service de nos bénéficiaires.

À titre d'exemple, nous avons entièrement retravaillé notre site internet pour le rendre plus visible et accessible aux visiteurs. Nous avons également considérablement augmenté le nombre de bénéficiaires aidés. Afin de respecter notre budget tout en poursuivant notre mission, nous avons revu le système de réduction appliqué à nos produits.



Aujourd'hui, tous nos bénéficiaires profitent d'un taux unique de réduction de 25 %, applicable uniquement sur les produits que nous achetons directement. En revanche, pour les autres produits, qu'ils soient alimentaires ou non alimentaires, les réductions peuvent atteindre entre 60 % et 75 %. Par ailleurs, notre gamme de produits s'est largement enrichie, grâce notamment à la recherche active de nouveaux partenaires. Cette démarche nous a permis d'élargir notre offre, de maintenir une qualité élevée et de réduire encore davantage les prix proposés.

Nous avons non seulement changé de partenaire dans le domaine des achats, mais également optimisé la gestion des invendus alimentaires. Cette combinaison nous a permis d'augmenter significativement le nombre de personnes aidées tout en renforçant notre soutien auprès des autres membres de notre réseau.

Concrètement, en 2024, nous avons accueilli une nouvelle association, L'Abordage, ainsi que l'école Notre-Dame de Lourdes. Grâce à ces partenariats, nous avons pu atteindre de nouvelles catégories de personnes en quête d'une aide alimentaire sur le territoire de Jette.

Enfin, notre gestion optimisée des invendus alimentaires nous permet aujourd'hui de dépasser les limites de notre réseau habituel et d'élargir notre impact au profit des bénéficiaires d'autres communes. Par exemple, nous collaborons désormais avec le CPAS d'Uccle, étendant ainsi notre action et notre soutien à d'autres communautés.





Aujourd'hui, notre ASBL se compose de six associations et d'une école, à savoir :

Le Centre d'Entraide de Jette (CEJ)	Cette structure assure la distribution de colis alimentaires, organise des permanences sociales, gère une école de devoirs et administre un magasin social.
Restojet	Un centre d'accueil de jour destiné aux personnes sans abri et/ou ayant besoin de guidance.
L'Ange Gardien	Un restaurant social qui offre des repas à prix réduit aux personnes en difficulté.
La Croix-Rouge de Jette	Cette antenne locale remplit plusieurs missions, dont la formation des jeunes aux gestes de premiers secours, la lutte contre l'isolement, l'organisation de tournées en rue pour venir en aide aux sans-abris, la gestion de prêts de matériel, ainsi que la mise en œuvre d'actions préventives et d'opérations d'urgence.
Cabajette	Une épicerie solidaire qui offre des produits à des prix réduits pour soutenir les familles en difficulté.
L'Abordage	Maison de quartier, L'Abordage œuvre pour la cohésion sociale, la cohabitation et l'insertion sociale. Ses missions incluent également la promotion de la santé et de la qualité de vie, le tout à travers une pédagogie active et participative.
L'école Notre-Dame de Lourdes	La direction de cet établissement scolaire oriente des familles vers notre épicerie solidaire, leur permettant ainsi d'accéder à des produits essentiels à prix réduits.

Ces associations constituent le réseau de l'Aide Alimentaire Jettoise.

2 - EPICERIE SOLIDAIRE : MISSIONS

2.1. AIDE ALIMENTAIRE

2.1.1. NOS BÉNÉFICIAIRES

L'activité principale de notre épicerie solidaire repose sur la vente de produits alimentaires et non alimentaires, au prix le plus bas possible.

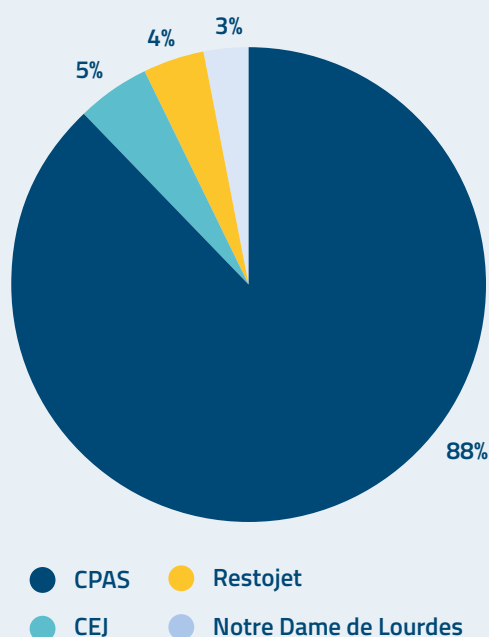
Nos bénéficiaires nous sont envoyés par le CPAS de Jette, le Centre d'Entraide de Jette et le Restojet. Depuis 2024, la direction de l'école

Notre-Dame de Lourdes nous adresse une dizaine de familles en difficulté, pour lesquelles l'accès à notre épicerie solidaire est sollicité.

Toutes les personnes qui bénéficient de nos services ont préalablement fait l'objet d'une enquête sociale réalisée par des professionnels.

En 2024, nous avons accueilli 327 familles, réparties comme suit :

Nombre de familles aidées 2024



2.1.2. ACCESSIBILITÉ

Depuis décembre 2023, notre épicerie solidaire est ouverte du mardi au vendredi, de 10h00 à 16h15.

Tous les lundis, notre équipe récupère les commandes auprès de notre partenaire, l'Intermarché de Jette. Nous évaluons nos besoins de manière hebdomadaire lors de nos simulations d'achats, ce qui nous permet de passer commande auprès des collaborateurs de l'Intermarché de manière précise et adaptée.

Par ailleurs, tous les jours de la semaine, à l'exception des samedis et dimanches, nos équipes récupèrent des invendus alimentaires auprès de nos enseignes partenaires. Cette collecte s'effectue en fin de journée pour permettre à nos partenaires de préparer les invendus du jour.

Comme les années précédentes, nous travaillons à rendre notre épicerie solidaire plus conviviale. Nous continuons à offrir du café, du thé, du jus d'orange et de la soupe à moindre coût. L'objectif est d'offrir à nos bénéficiaires un espace chaleureux où ils peuvent tisser ou recréer des liens sociaux et ainsi favoriser les échanges.

En 2025, nous continuerons à promouvoir cette initiative pour que notre épicerie solidaire ne soit pas seulement un lieu de lutte contre la précarité financière, mais également un espace qui combat la précarité sociale. Nous souhaitons ainsi encourager la création de liens sociaux entre les bénéficiaires et avec les membres de l'équipe.

2.1.3. FOURNISSEURS

Depuis de nombreuses années, nos achats s'effectuaient principalement auprès du Colruyt de Jette.

Cependant, nous avons constaté qu'en dépit de l'importance de nos commandes, nous ne bénéficions d'aucune réduction auprès de cette enseigne. En 2024, nous avons donc décidé de prospecter une nouvelle enseigne dans l'objectif de réduire les coûts tout en maintenant une offre de produits de qualité pour nos bénéficiaires.

Grâce à notre nouveau partenariat avec l'Intermarché de Jette, nous avons réussi à diminuer significativement nos factures d'achat tout en proposant à nos bénéficiaires une nouvelle gamme de produits variés et de qualité.

Par ailleurs, ce partenariat a permis de limiter nos déplacements, puisque nous achetons désormais la quasi-totalité de nos produits auprès de cette enseigne. Cela a également optimisé le temps de travail de nos équipes, car nous n'avons plus besoin de nous rendre chez différents fournisseurs, et les commandes sont préparées en amont par les équipes de l'Intermarché de Jette.

Pour les produits non alimentaires, nous continuons à nous approvisionner auprès de GOODSTOGIVE, notre partenaire de confiance dans ce domaine.

Notre objectif reste inchangé : offrir à nos bénéficiaires des produits de qualité tout en poursuivant nos efforts pour maîtriser et réduire nos factures d'achat.



2.1.4. ACTIVITÉ DE LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE – APPROVISIONNEMENT EN INVENDUS

En 2024, nous avons poursuivi et intensifié notre lutte contre le gaspillage alimentaire en collectant quotidiennement des invendus auprès de nos enseignes partenaires.

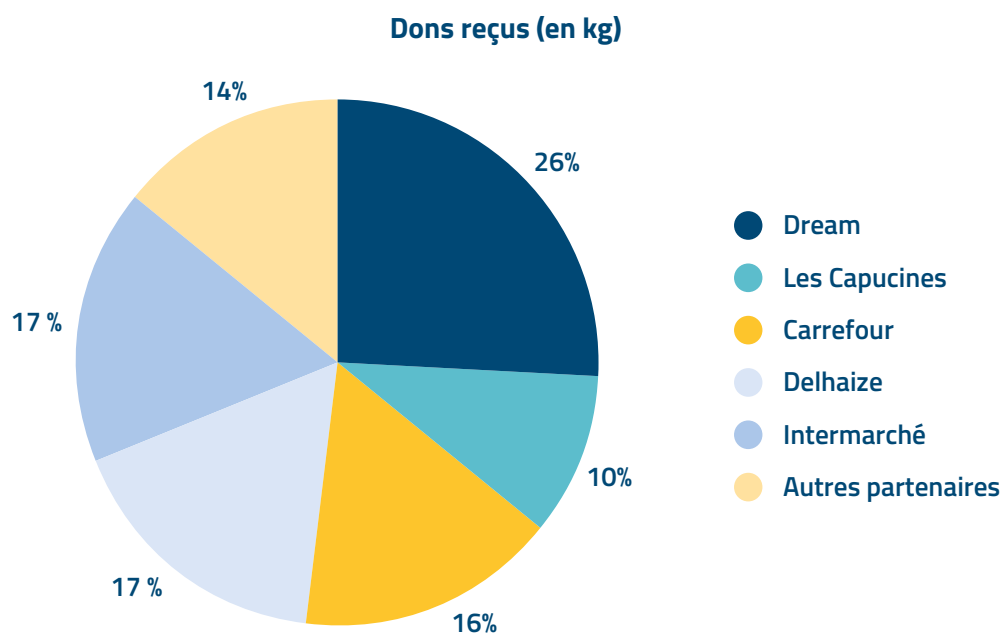
Dans le but d'augmenter nos collectes, nous avons négocié avec deux nouveaux partenaires

pour récupérer leurs invendus alimentaires.

Aujourd'hui, notre collecte permet de répondre partiellement aux besoins de notre épicerie solidaire, mais également de soutenir d'autres associations membres de notre réseau.

Chaque semaine, nous sommes également en mesure de fournir des invendus alimentaires, principalement de la viande, au CPAS d'Uccle.

Toutes ces contributions essentielles nous ont permis de continuer à soutenir de nombreuses personnes dans le besoin et nous exprimons notre profonde gratitude envers tous nos partenaires pour leur solidarité.



Pour information, en 2023, nous avons collecté environ 11 687 kg, tandis qu'en 2024, ce chiffre est passé à 75 152 kg. Cela représente une augmentation de 63 465 kg par rapport à 2023.

2.1.5. REDISTRIBUTION DES INVENDUS AU SEIN DE L'AIDE ALIMENTAIRE JETTOISE

Lorsque nous ne parvenons pas à écouler tous les produits invendus dans notre épicerie solidaire, nous les redistribuons aux partenaires de l'Aide Alimentaire Jettoise.

En 2024, nous avons ainsi redistribué :

- 18 634 kg au CEJ
- 840 kg au Restojet
- 594 kg à l'Ange Gardien
- 96 kg à la Croix-Rouge
- 3 733 kg au CPAS d'Uccle
- 25 kg à la Fondation McDonald pour les enfants

Au total, nous avons redistribué 23 925 kg d'invendus alimentaires auprès de nos partenaires.

Pour information, en 2023, nous avons redistribué 8 463 kg d'invendus alimentaires. En 2024, nous avons presque triplé cette quantité.



2.2. FORMATION DES TRAVAILLEURS ARTICLE 60

2.2.1. LES COLLABORATEURS

Tous nos travailleurs sous statut «article 60» bénéficient d'une formation en tant que vendeur·euse/magasinier·ière. Grâce à leur travail au sein de notre épicerie solidaire, ils ont l'opportunité d'apprendre toutes les activités liées au fonctionnement d'une telle structure. Nous demandons à tous nos collaborateurs de faire preuve de polyvalence et de s'adapter au rythme de travail exigé.

La pré-sélection des candidats est effectuée par le service d'insertion du CPAS de Jette. La sélection finale, quant à elle, est réalisée conjointement par l'agent d'insertion, notre encadrante et le délégué à la gestion journalière, sur la base d'un profil de fonction.

En plus de la formation de vendeur·euse/magasinier·ière et de l'acquisition de compétences en informatique, nos collaborateurs ont accès à un large éventail de formations. Ces formations visent à leur faciliter l'accès au marché de l'emploi après leur expérience professionnelle au sein de l'épicerie solidaire.

Enfin, dans le cadre de leur programme d'accompagnement individuel, organisé tous les trois mois, nos collaborateurs peuvent solliciter des formations en lien avec leur projet professionnel futur.

Pour rappel, tous nos collaborateurs peuvent bénéficier de deux demi-journées par semaine, exclusivement consacrées à la formation.

3 - ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE L'AIDE ALIMENTAIRE JETTOISE

3.1. SEMAINE D'INFORMATION POUR LES SENIORS

Dans le cadre de la semaine d'information dédiée aux seniors, notre épicerie solidaire a offert une collation aux participants pour rendre leur visite à l'administration communale plus conviviale et chaleureuse. À cette occasion, nous avons eu la chance de bénéficier d'un généreux don de l'Intermarché de Jette.

3.2. PETIT-DÉJEUNER SAIN POUR LES ÉLÈVES

À l'occasion de la Journée mondiale de l'alimentation et en collaboration avec le CPAS de Jette, nous avons organisé une semaine spéciale durant laquelle près de 900 petits déjeuners ont été offerts aux 10 écoles partenaires.

Cette action découle d'un constat partagé par les acteurs scolaires, qui ont remarqué que la qualité des repas des élèves, en particulier des déjeuners, se dégradait de plus en plus. Ce phénomène avait un impact direct sur l'attention des enfants en classe.

L'objectif était de :

1. Sensibiliser les enfants à l'importance d'un petit déjeuner équilibré et d'une alimentation saine ;
2. Mettre en lumière les conséquences de la malnutrition infantile sur la santé et la réussite scolaire ;
3. Fournir un modèle d'action concret pour les familles, en leur offrant des ressources pour améliorer les habitudes alimentaires des enfants et leur communiquer les différentes aides possibles en matière d'alimentation.

Ainsi, un petit déjeuner sain a été organisé dans les écoles, préparé par les élèves, sous la supervision de leurs enseignants, accompagné d'ateliers sur la nutrition, l'hygiène et le tri des déchets. Une campagne d'information et de sensibilisation auprès des parents a été menée via les applications scolaires.

Pour la réalisation de ce projet, nous avons une fois de plus pu compter sur le soutien précieux de l'Intermarché de Jette et de la société Danone.

3.3. ARTICLES DE PRESSE (JETTE INFO)

6

JETTE INFO - SOCIÉTÉ

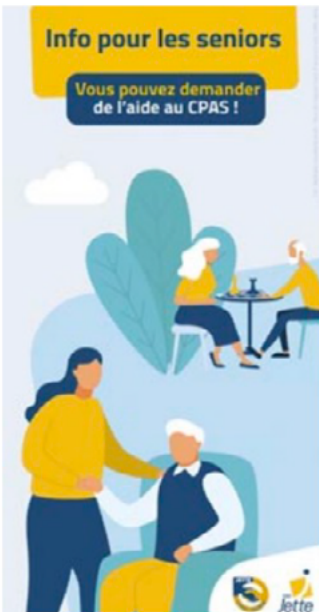
Du 30/09 au 4/10

Semaine d'information pour les seniors

À l'occasion de la Journée Internationale des personnes âgées qui a lieu le 1^{er} octobre, le CPAS organise une semaine d'information pour les seniors jetteois. Durant une semaine, elles et ils pourront se rendre dans le hall d'accueil de La Maison communale pour s'informer sur les aides et animations que le CPAS de Jette met à disposition des seniors.

Pour certaines personnes, le départ à la pension est malheureusement synonyme de 'perte de revenus' et parfois même de restrictions. Le CPAS de Jette peut vous soutenir, que ce soit pour un complément de revenus ou via des aides ponctuelles :

- Soins (para)médicaux et pharmaceutiques : frais médicaux et/ou pharmaceutiques, ...
- Santé (mentale) : besoin de se confier à un psychologue suite à la perte d'un proche, ...
- Énergie : problèmes pour payer les factures d'énergie, ...
- Culture et développement personnel : tarifs réduits pour expositions, représentations de théâtre, inscription à un club de dessin, de sport, ...



- Alimentaire : possibilité d'accès au restaurant de la Résidence VIVA!, à l'épicerie solidaire CABA Jette, aux services d'une aide familiale pour faire des courses et/ou cuisiner, aux Services VIVA! de livraison de repas à domicile, ...

Parcours Senior

Le CPAS offre bien plus qu'une aide financière. Le service Parcours Senior peut aussi vous soutenir ou vous diriger vers :

- Un hébergement à la maison de repos ou un séjour court à la Résidence VIVA!
- Des activités au centre de jour et des aides informatiques à domicile ou en groupe au Centre VIVA!
- Des aides à domicile ou à la mobilité proposées par les Services VIVA!

Plus d'infos :
 service Parcours Senior
 saf.cpas.ocmw@jette.brussels
 02.422.46.51

- **Semaine d'information pour les seniors**
 Du 30 septembre au 4 octobre
 La Maison communale
 Chaussée de Wemmel, 100
 Durant les heures d'ouverture de l'administration

Petit déjeuner sain pour les élèves

Depuis quelques années, beaucoup d'élèves de l'enseignement primaire arrivent à l'école avec l'estomac vide ou avec une boîte à tartine vide et/ou peu saine. C'est le triste constat dressé par la Coordination Sociale de Jette...

Sous l'impulsion du CPAS, une vaste campagne de sensibilisation à l'alimentation saine a donc été organisée dans les écoles durant la semaine du 14 au 18 octobre. Le projet a été rendu possible grâce à une belle synergie entre différents acteurs locaux issus des secteurs public et privé ainsi que du monde



associatif. L'objectif de cette collaboration entre l'Aide Alimentaire Jettoise (AAJ), l'Intermarché de Jette, la commune et le CPAS

de Jette était à la fois de sensibiliser et d'informer les élèves et leurs familles. Les écoles ont donc reçu des informations à relayer vers les familles ainsi que des denrées alimentaires saines telles que des fruits, céréales et produits laitiers, afin de préparer un petit-déjeuner équilibré et peu onéreux.

Le mercredi 16 octobre, à l'occasion de la Journée mondiale de l'alimentation, plus de 800 élèves de 10 écoles jetteoises ont pu bénéficier, grâce à cette action, d'un petit déjeuner sain. L'occasion du petit-déjeuner et ont inséré des informations sur les fruits et légumes de saisons dans leur cours.

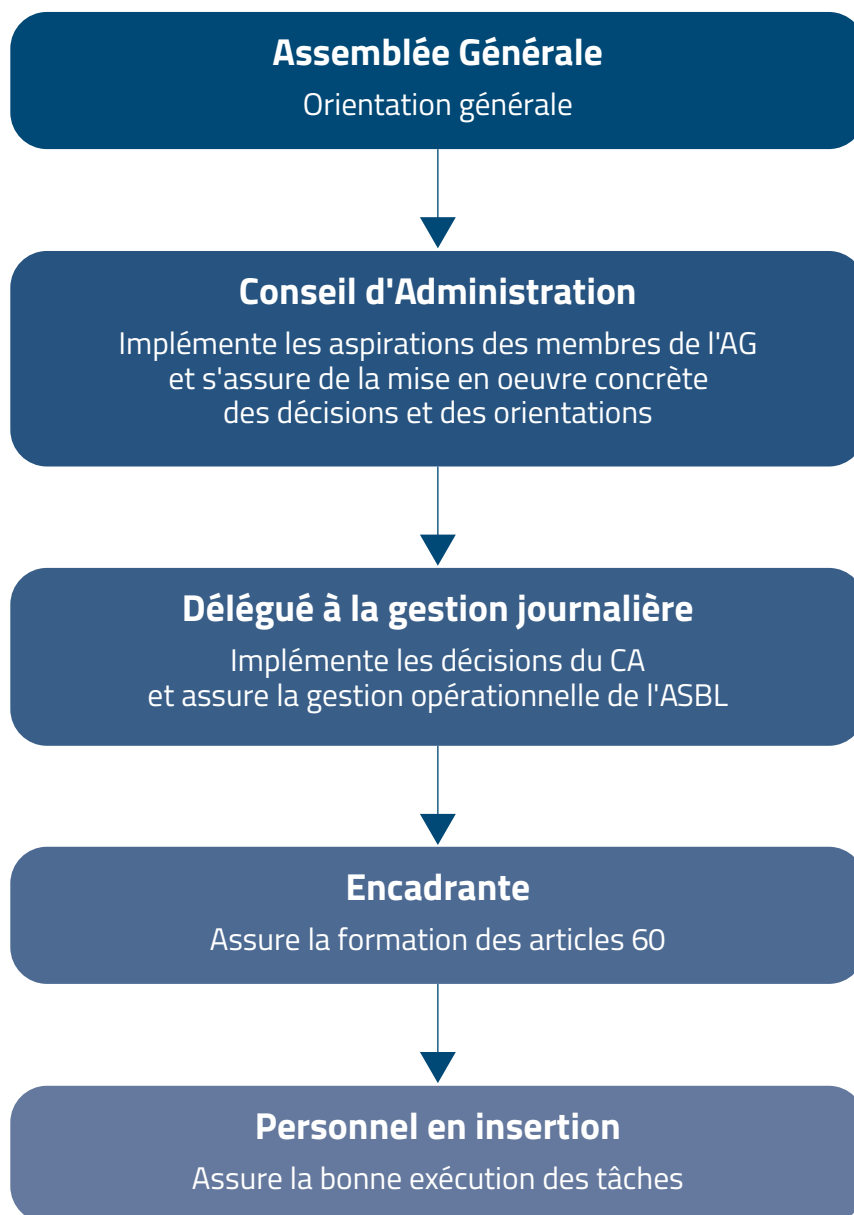
4 - LA VIE DE L'ÉPICERIE SOLIDAIRE EN QUELQUES PHOTOS



Action petit déjeuner auprès des écoles de Jette



ORGANIGRAMME



AIDE ALIMENTAIRE JETTOISE / CABAJETTE

Rue Léopold I, 483 - 1090 Jette
Tél : 02/311.40.04

N'hésitez pas à consulter
notre nouveau site internet :

www.cabajette.be

Numéro d'entreprise : BE 0629.783.287
Editeur responsable : Serge De Prez



LES PROJETS DU DÉPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE

LE NON RECOURS AUX DROITS

Le non-recours aux droits désigne la situation où des individus ne bénéficient pas des prestations ou services auxquels ils sont éligibles, souvent en raison d'un manque d'information, de complexité administrative ou d'obstacles sociaux, tels que la stigmatisation, qui entraînent une ignorance des droits et/ou des difficultés à les faire valoir.

Le CPAS de Jette accorde une grande priorité à la lutte contre le non-recours aux droits. Dans cette optique, plusieurs actions concrètes sont mises en place pour sensibiliser les usagers, simplifier les démarches administratives et lever les obstacles à l'accès aux prestations.

1/ CULTURE

Le CPAS a profité de différents événements « tout public » pour distribuer des flyers sur les aides au niveau culture et développement personnel notamment, lors du Parcours d'Artistes de Jette 2024, lors du souk associatif et du spectacle des Nouveaux Disparus organisé le jour de la Fête de la Fédération Wallonie Bruxelles, mais aussi lors de rencontres avec différentes infrastructures et associations (Commune, Centre Culturel, Centre d'Entraide, bibliothèque, ...). Ces flyers sont également mis à la disposition du public à l'accueil du CPAS, du Service d'Insertion socioprofessionnelle, au Centre Viva ! Jette ainsi qu'à l'épicerie solidaire de Jette (CABA).

2/ COORDINATION SOCIALE

La coordination sociale joue un rôle clé dans la lutte contre le non-recours aux droits en assurant la diffusion d'informations essentielles aux professionnels du secteur social. Elle permet ainsi aux acteurs sociaux de disposer des ressources et des données nécessaires pour mieux accompagner les usagers et garantir un accès optimal aux droits et services disponibles. Toujours dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits, le CPAS, en collaboration avec la coordination sociale, a créé un guide social qui sert de référence pour les acteurs sociaux jettois. Ce guide centralise les

informations essentielles sur les services et les droits disponibles, facilitant ainsi l'accès à l'aide pour les usagers et les professionnels.

3/ COMMUNICATIONS

Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits, plusieurs actions de communication ont été mises en place afin de garantir que les citoyens aient accès aux informations essentielles concernant les aides disponibles. Cela inclut la distribution de flyers et brochures détaillant tous les types d'aides du CPAS, disponibles dans des lieux clés tels que le CPAS, la commune, le Centre Culturel et la Bibliothèque.

Dans ce contexte, plusieurs actions ciblées ont été mises en place pour assurer une diffusion efficace de l'information, en fonction des besoins spécifiques des différents publics.



- La communication pour les aides seniors a été assurée par l'envoi de courriers personnalisés, complétées par l'organisation de la « Semaine du Senior ».
- Les aides culturelles ont été mises en avant lors du parcours d'artistes, avec une distribution de flyers.
- Pour les aides scolaires et parascolaires, des flyers ont été envoyés aux écoles jettoises.
- Les clubs sportifs ont été informés par l'envoi de flyers dédiés aux aides sportives.
- Les aides médicales et paramédicales ont fait l'objet d'une communication auprès des maisons médicales jettoises et autres prestataires de soin sous la forme d'un premier webinar.
- Concernant les aides au logement, une brochure a été réalisée et distribuée aux partenaires locaux. Elle est également mise à disposition des citoyens lors des séances d'information logement et de la table du logement organisées par le CPAS.



En complément de ces actions, le Guide social jettois a été distribué aux partenaires locaux et mis à disposition des usagers via les assistants sociaux.



SEMAINE DES SENIORS 2024

INTRODUCTION

Du 30 septembre au 4 octobre 2024 s'est déroulée la première édition de la Semaine des Seniors à l'accueil de l'administration communale. Cet événement a été organisé avec la collaboration et le soutien du cabinet de la Présidente du CPAS de Jette et de la commune de Jette.

Cette semaine avait pour objectif, à l'occasion de la Journée internationale des personnes âgées, célébrée le 1er octobre, de reconnaître l'importance des aînés dans la société et de lancer une campagne pour lutter contre le préjugé selon lequel le CPAS est uniquement destiné aux personnes nécessitant une aide financière.

APERÇU DES ACTIVITÉS

Objectifs du projet

Les objectifs de la semaine étaient les suivants :

- Reconnaître l'importance des aînés dans la société
- Lutter contre le préjugé selon lequel le CPAS n'aide que les personnes en difficulté financière, et informer les seniors sur les services qui leur sont destinés
- Mener une campagne contre la stigmatisation des personnes âgées.

Planification et organisation

La planification a été menée à bien, avec une attention particulière portée à la création d'un flyer, d'un sac, d'un logo et d'un roll-up afin de mettre en valeur le parcours senior, service du CPAS de Jette.

Implication des partenaires

La participation de l'asbl ACCOLAGE a été un véritable succès. Cette association, avec laquelle le CPAS collabore pour lutter contre l'isolement social des personnes âgées et vulnérables, vise à créer un réseau d'entraide, à encourager les petits gestes de solidarité entre voisins, à activer le potentiel de l'aide informelle et à renforcer l'autonomie des personnes ayant des besoins spécifiques, afin qu'elles puissent continuer à vivre chez elles dans un environnement familial et de qualité.



Le 1^{er} octobre est depuis longtemps une date marquée en grand dans leur calendrier. Pendant la Semaine des Seniors, le CPAS a participé à la grande action « **Dites-le avec une fleur** ». Des fleurs colorées ont été distribuées aux passants à l'accueil de la commune. Non dans le but être gardées, mais pour être offertes à une personne âgée isolée vivant à proximité. L'objectif était de sensibiliser le public à la solitude et à l'isolement des aînés. Offrir une fleur permettait aux bénévoles et aux citoyens d'exprimer leur engagement et leur solidarité par un geste simple et bienveillant. Une fleur peut dire bien plus que mille mots, et montre à nos aînés qu'on pense à eux.

Pendant la semaine, une belle initiative a également été menée par l'équipe bien-être de la Résidence VIVA ! En 2024, la Résidence VIVA ! a participé à la campagne « Baked With Love », organisée par la Fondation Stop Alzheimer. Cette campagne visait à sensibiliser le public à la maladie d'Alzheimer et aux maladies apparentées, et à collecter des fonds pour la recherche psychosociale. À cette fin, le service animation de la Résidence a organisé plusieurs ventes de biscuits faits 'avec amour' par les résidents, le personnel et les bénévoles. Durant la Semaine des Seniors, des biscuits ont également été vendus à l'accueil, ce qui a grandement contribué à une atmosphère chaleureuse.

Résultats obtenus

Les résultats finaux du projet ont été satisfaisants. Les objectifs fixés ont été atteints, notamment grâce à la coopération de tous les membres de l'équipe et à l'utilisation de l'outil « papillon », un instrument simple, spécifiquement adapté aux besoins des seniors. L'outil a été utilisé avec un document de suivi et avec du matériel promotionnel.

Cet outil a été développé par l'organisation « Bras dessus Bras dessous », qui souhaite répondre au sentiment de solitude des plus de 60 ans et les aider à rester heureux chez eux grâce à :

- La création et la coordination d'un réseau de soutien citoyen, intergénérationnel et multiculturel,
- La remise des seniors au centre de leur environnement,
- L'écoute des besoins et l'orientation vers les structures adaptées.

C'est avec grand plaisir que nous avons utilisé leur outil « Mon papillon – ma santé, mon bien-être », conçu pour promouvoir le bien-être et l'autonomie des personnes âgées. Cet outil, simple et gratuit, spécialement adapté aux seniors, a été utilisé lors des entretiens individuels.

Moments forts

Voici les moments marquants de la semaine :

- Plus de 40 entretiens individuels
- 18 contacts établis avec des personnes actives dans le même secteur
- Bonne visibilité à l'accueil de la commune
- L'initiative a attiré de nouveaux bénévoles pour l'avenir



La semaine a été très bien accueillie et a été un véritable succès, avec de nombreux aspects positifs, notamment le bon timing autour de la Journée internationale des personnes âgées. Toutefois, une attention accrue envers les personnes âgées à mobilité réduite permettrait d'enrichir encore davantage l'expérience lors des prochaines éditions.



APPEL À PROJET À DESTINATION DES ACTEURS SOCIAUX JETTOIS

THÉMATIQUE DE L'AIDE À LA SCOLARITÉ

Le CPAS de Jette, en collaboration avec la COCOM/Vivalis, a lancé en 2024 un appel à projet à destination des acteurs sociaux jettois.

Les thématiques de l'appel à projet ont été définies en concertation avec les acteurs locaux lors des réunions de la coordination sociale et ont couvert les domaines suivants : soutien à la scolarité des enfants de moins de 18 ans, éveil culturel, santé mentale, lutte contre l'isolement des seniors et activités intergénérationnelles. L'objectif était de soutenir des projets innovants ayant un impact tangible sur la vie des habitants de Jette, en particulier les groupes vulnérables. Un financement allant jusqu'à 20 000 € par projet était accordé.

CINQ PROJETS ONT ÉTÉ RETENUS SUITE À CET APPEL À PROJET :

1/ Brede School. Huiswerkklassen 2.0 :

Ce projet vise à répondre à la forte demande de soutien scolaire dans les écoles néerlandophones de Jette. Il se divise en deux volets : un volet de recherche pour identifier les besoins des familles et un volet de projets pilotes comprenant des cours de devoirs, des séances de lecture avec bénévoles, et des activités intergénérationnelles. Une subvention de 18.750 EUR a été accordée pour sa réalisation.





2/ Educ'Avenir du Centre Culturel de Jette :

Ce projet propose un soutien scolaire personnalisé et des activités de sociabilisation pour les jeunes de 12 à 18 ans. Il inclut des sessions de soutien scolaire, des programmes contre le harcèlement scolaire, des ateliers de création cinématographique et des débats hebdomadaires. Avec une subvention de 20.000 EUR, il financera l'animateur, les intervenants externes et les activités culturelles de sortie pour les jeunes.

3/ Un Chromebook pour tous de l'école Joie de Vivre :

Ce projet vise à améliorer l'enseignement en intégrant des Chromebooks pour personnaliser les apprentissages, particulièrement pour les élèves en difficulté. Il prévoit l'achat de 15 Chromebooks et leur mise à disposition pour 7 classes. La subvention de 6.021,58 EUR couvre l'achat des équipements et des boîtes de rangement sécurisées.

4/ Activités physiques et sportives (APS) pour tous de Fire Gym :

Ce projet promeut l'inclusion sociale et la santé publique à Jette par des activités physiques accessibles à tous, quels que soient l'âge, l'origine ou les capacités. Il comprend des cours pour parents et enfants, des arts martiaux pour adolescents en difficulté, et du fitness personnalisé pour personnes en surpoids. La subvention de 10.000 EUR sera utilisée pour la formation du personnel, les frais de fonctionnement et de communication.

5/ Remédiation scolaire de l'Oranger ASBL :

Ce projet soutient les jeunes confrontés à des difficultés scolaires majeures en proposant de la remédiation scolaire, du rattrapage lors des examens et une préparation au CE1D. Le suivi éducatif est assuré par l'équipe A.M.O., avec un programme individualisé principalement pendant les congés scolaires. La subvention de 7.000 EUR couvre la rémunération des vacataires et l'achat de manuels scolaires.



Ces projets répondent directement aux besoins identifiés sur le terrain et contribuent à l'inclusion sociale, à la lutte contre l'isolement et à la promotion de la réussite éducative et de la santé.

NOUVEAUX PROJETS INITIÉS EN 2024 PAR LE SERVICE PROJET EMPLOI FORMATION (P.E.F.):

Ateliers collectifs du PEF

Face aux défis de mettre davantage le public suivi au PEF au travail et de le maintenir à l'emploi jusqu'à l'ouverture du droit aux allocations de chômage, le CPAS travaille depuis plusieurs années sur les freins à l'emploi en proposant des outils spécifiques. En plus de l'accompagnement individuel, le PEF propose une série d'ateliers collectifs.

Tous les ateliers proposés au PEF ont été créés ou reliftés en 2024 :

- Atelier « Réussir Mon entretien d'embauche » : préparation aux questions fréquemment posées par les recruteurs. Cet atelier a été revu et modernisé en 2024.
- Atelier « Mes premiers pas vers l'emploi » : sensibilisation aux codes comportementaux dans le monde du travail. Cet atelier a été revu et modernisé en 2024.
- Atelier « Explorama » : Explorama est un outil d'orientation innovant conçu pour aider les personnes à identifier un projet professionnel ciblé en fonction de leurs intérêts, compétences et aspirations. Cet outil est particulièrement adapté aux jeunes en phase d'orientation ainsi qu'aux personnes en reconversion.
- Ateliers « Keys to a job » : ateliers intensifs d'une semaine conçus pour dynamiser la recherche d'emploi en combinant travail sur soi et synergie avec le groupe. À travers des exercices pratiques, des mises en situation et des échanges, les usagers apprennent à mieux se connaître et à valoriser leurs compétences.
- Atelier pour les indépendants : atelier à destination des usagers ayant un projet d'indépendant pour se familiariser avec la législation spécifique aux indépendants et les aides à la création d'entreprises.
- Ateliers sur la confiance en soi : en partenariat avec la Mutualité Chrétienne et Brumenta, le PEF a proposé un cycle de 4 ateliers sur la confiance en soi à destination des chercheurs d'emploi.
- Formations Emploi d'insertion (ex article 60) : le PEF a développé des parcours de formations pour les travailleurs en emploi d'insertion dans le secteur de la vente et dans le secteur hospitalier/maisons de repos. Les formations sont dispensées dans les locaux du PEF.

Projet inter-Maisons de l'Emploi « Opportunidays de la zone Nord-Ouest »

Le PEF est porteur du projet « Opportunidays de la zone Nord-Ouest », projet financé par Actiris. Le projet s'étale de 2024 à 2025. Le CPAS collabore avec Actiris et les communes de Molenbeek, Ganshoren, Berchem et Koekelberg. Ce projet vise à organiser en 2025 cinq rencontres ciblées entre chercheurs d'emploi et employeurs sous forme de jobdatings innovants. Les jobdatings portent sur le secteur du nettoyage, de la vente, de l'Horeca et de la construction.

Dépenses des frais soins médicaux et pharmaceutiques sur fonds propres – 2024



CE = chercheur d'emploi



Rencontre partenaires 28 mars 2024
(présentation du projet Opportunidays de la zone Nord-Ouest et présentation de View)



Séance d'information Opportuniday Nettoyage au Centre Culturel de Jette (21.01.2025)

BLOC

3

**La Direction
Ressources Humaines
& Organisation**



La Direction Ressources Humaines & Organisation joue un rôle central dans la gestion du personnel et le bon fonctionnement des collaborateurs du CPAS. Voici les principales missions et responsabilités de la Direction :

1. Stratégie RH et soutien à la direction
2. Gestion administrative du personnel
3. Recrutement et sélection
4. Développement des compétences et formation
5. Application de la réglementation
6. Communication interne

Profil des travailleurs du CPAS de Jette

Genre

	2023	2024
♂	218	214
♀	47	48
Total	265	262

Personnel en emploi d'insertion

	2023	2024
1^{er} contrat	208	204
2^e contrat	24	15
3^e contrat	5	3

Âge au 31.12.2024

Moyenne d'âge	43 ans
18 - 30 ans	47
31 - 40 ans	65
41 - 50 ans	65
51 - 60 ans	64
61 +	21

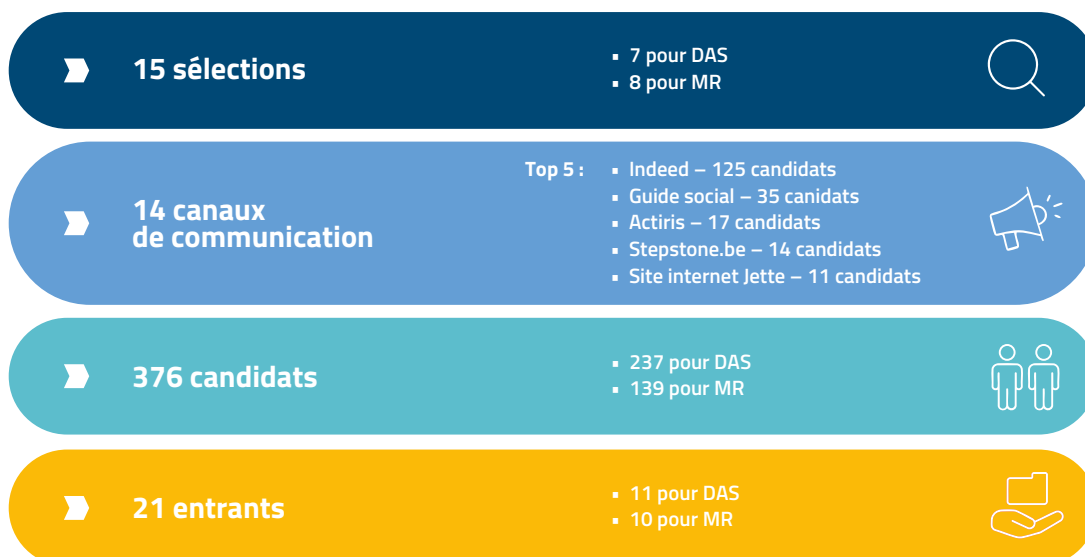
Relation contractuelle vs. statutaire

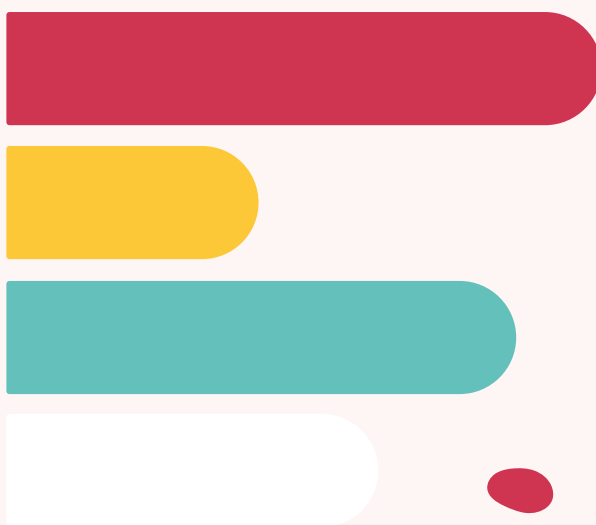
	2023	2024
Statut	33	31
Contrat	215	214
étudiant	18	18
Total	265	262

Modifications dans la situation professionnelle



Recrutement





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

RÉSIDENTIE VIVA !

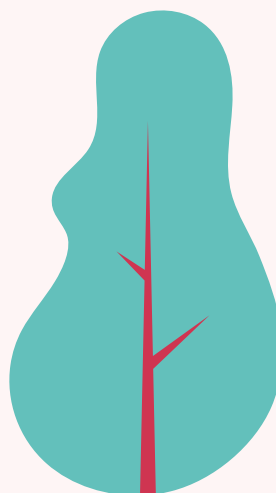




TABLE DES MATIÈRES

59	PRÉSENTATION
60	STATISTIQUES
62	PERSONNEL
65	RAPPORT QUALITATIF



LA RÉSIDENCE VIVA ! – CPAS Jette

PRÉSENTATION

La maison de repos (Maison de Repos/Maison de Repos et de Soins) Résidence VIVA est une maison de repos publique gérée par le CPAS de Jette.

La Résidence accueille les personnes âgées dont l'état de santé ou la situation sociale ne permet plus la vie à domicile dans des conditions satisfaisantes. Elle peut accueillir 108 résidents, dont 42 résidents avec statut MRS (Maison de Repos et de Soins).

Chaque résident dispose d'une chambre individuelle. Quelques chambres à 2 lits sont prévues pour des couples ou pour les résidents qui le désirent. Une seule chambre double est disponible sous forme de studio, à savoir avec une grande superficie et kitchenette séparée.

3 lits de court séjour sont à disposition pour héberger et accompagner des habitants temporairement qui retournent ensuite vers leur environnement habituel de vie. Cette formule permet aux aidants proches d'avoir un moment de « pause » dans la dispense de soins à leur proche.

La Résidence offre un service d'hôtellerie (24h/24) et met à disposition un ensemble de soins infirmiers, paramédicaux, médicaux, pharmaceutiques et d'animation.

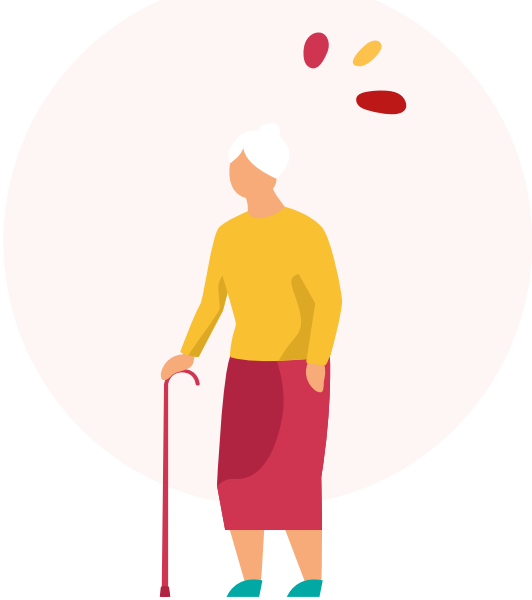
La Résidence se veut être un vrai lieu de vie pour ses résidents. Elle organise des fêtes, des excursions, promeut la participation à des activités culturelles et sportives, des activités intergénérationnelles, des soins de bien-être et d'esthétique, une chorale en partenariat avec la Monnaie, des activités de musicothérapie et des activités avec des animaux.

Au moins deux grandes festivités sont prévues chaque année auxquelles les familles sont cordialement invitées à savoir: le banquet de Noël et le barbecue d'été.



La Résidence dispose en outre d'un espace « snoezelen » et d'une salle de kiné avec écrans interactifs pour le vélo d'appartement. Il y a aussi une partie kiné à l'extérieur (parcours kiné).

De nouvelles normes ont été imposées aux maisons de repos agréées le 1er avril 2024. À partir du 1er septembre 2024 et les années suivantes, ces normes s'appliqueront.



STATISTIQUES AU 31.12.2024

RÉSIDENTS - RÉPARTITIONS PAR CATÉGORIE ET STATUT

L'échelle d'évaluation (KATZ) permet de déterminer le degré de dépendance des résidents. L'échelle évalue les capacités du senior dans 6 domaines de la vie quotidienne et au niveau de la condition cognitive (temps + espace):

- Se laver
- S'habiller
- Se transférer et se déplacer
- Aller à la toilette
- La continence
- Manger

Seuls les résidents des catégories B, C et Cd entrent en ligne de compte pour le statut MRS.

La répartition des résidents s'établissait comme suit au **31.12.2024** :

MRPA : Maison de repos Personnes Agées

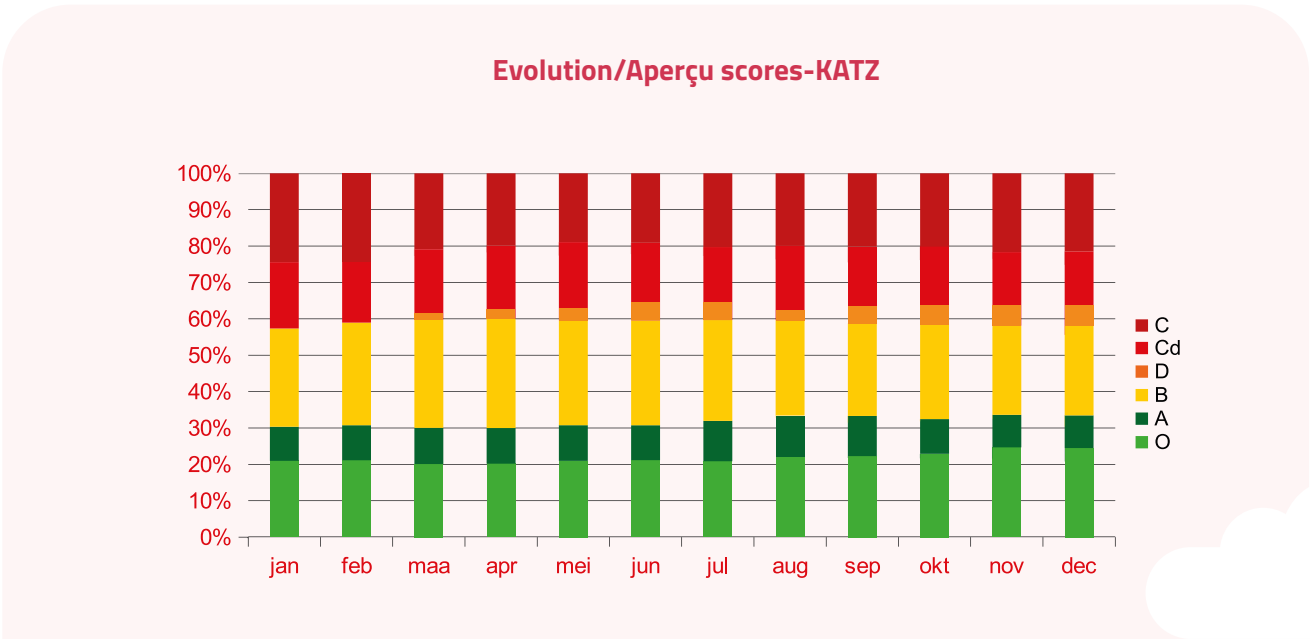
MRS : Maison de Repos et de Soins

CS : Court Séjour

Catégorie	MRPA	MRS	CS
O	25	Pas en MRS	0
A	10	Pas en MRS	0
B	0	22	0
C	4	15	0
Cd	17	6	0
D	5	Pas en MRS	0
Total	61	43	0

104 résidents dont 2 hospitalisé (MRS-B)

APERÇU SCORES KATZ 2024



RÉPARTITIONS PAR ÂGE

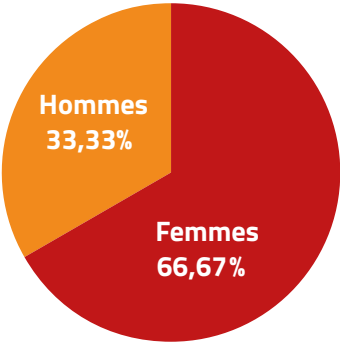
La résidente la plus âgée dans la maison de repos a 103 ans.

	<80 ans	80 < 90 ans	90 < 100 ans	>100 ans	Total
Hommes	18	9	8	0	35
Femmes	22	24	24	1	70
Total	40	33	32	1	105

Tableau 4 Répartition par âge des résidents au 31/12/2024

RÉPARTITIONS PAR ÂGE

Il y a eu en moyenne **66,67 % de femmes** et **33,33 % d'hommes** en 2024, ce qui est démographiquement conforme. Statistiquement, les femmes vivent plus longtemps que les hommes. Des facteurs sociologiques, biologiques et psychologiques expliquent cette logique de disproportion.



TAUX D'OCCUPATION 2024

	INAMI	JOURNEES D'HEBERGEMENT
EFFECTIF	31186	32047
MAXIMALE POSSIBLE	32832	32832
OCCUPATION	94,99%	97,61%
OCCUPATION MRS	100,68%	87
OCCUPATION COURT SEJOUR	39,27 %	
JOURS D'ABSENCE	793	2,47%
JOURS D'INNOCUPATION	785	2,39%

Tableau 5 Taux d'occupation

Le taux d'occupation moyen pour CURAS (avant INAMI) (= présent dans la maison de repos) était de 94,99%. La proportion de jours d'absence (= principalement pour cause d'hospitalisation) était de 2,47%, le pourcentage de jours d'hébergement (= chambres louées) était de 97,61%. Le taux d'inoccupation (= chambres non louées) était de 2,39%. Ce taux est beaucoup moins

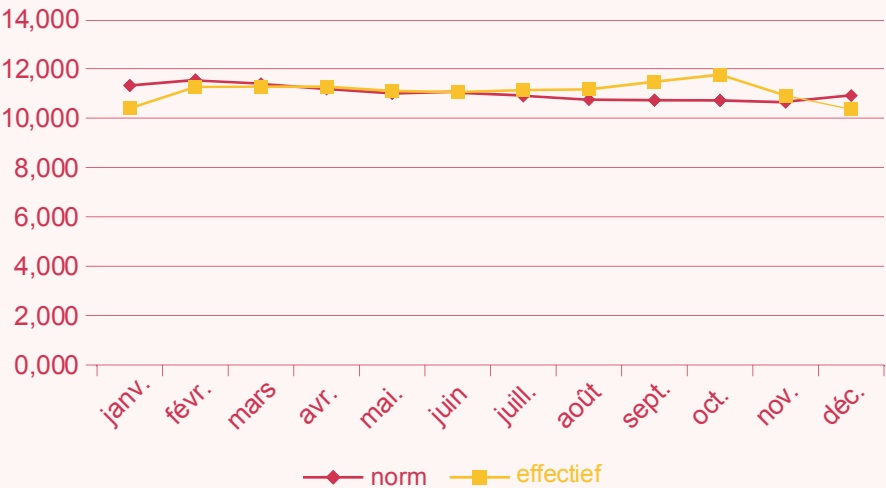
élevé, par rapport aux années 2022 et 2023. En 2022, ce taux était de 6,30% et en 2023 de 5,13%, il y a une amélioration de >2% par rapport à l'année précédente. L'un des éléments de préoccupation est la nécessité d'une occupation à 100 % des lits MRS. En 2024, l'occupation était optimale (100,68%).

PERSONNEL

Il est important de savoir que des normes minimales ont été fixées par CURAS auparavant INAMI) pour les groupes de personnel de soins. Il faut un nombre minimum de professionnels dans chaque discipline. Ces normes sont financées à 100%. Il s'agit toutefois de «**normes minimales**». Cela signifie qu'il faut recruter du personnel au-dessus de ces normes pour assurer un bon fonctionnement. Ce personnel est partiellement financé. Dans le secteur, ce personnel est connu sous le nom de «personnel au-dessus de la norme».

Il existe **quatre** grandes catégories de personnel 'normés': infirmières/infirmiers, aides-soignant(e)s, kiné-ergo-logo (KEL) et le personnel de réactivation. Des mécanismes de compensation ont été mis en place en cas de pénurie, mais pas pour le groupe kiné-ergo-logo. Un manquement à cette norme entraîne immédiatement une pénalité financière sévère.

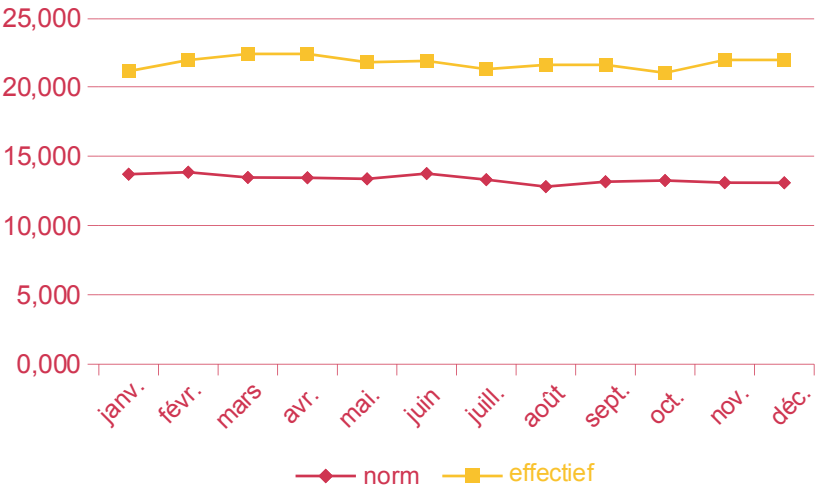
AIDES-SOIGNANT(E)S



Nombre d'infirmières/-iers en ETP (sur le terrain - norme et effectif)(2024)

En ce qui concerne les infirmiers/ infirmières, nous constatons que nous répondons tout juste à la norme et que dans certaines périodes, en raison d'absences, nous ne répondons pas à la norme requise. Ceci est heureusement compensé par le surplus de personnel soignant par rapport à la norme. Les mécanismes de compensation le permettent. Cependant, il reste un point d'attention : avoir suffisamment d'infirmiers/-ères sous contrat du point de vue de la sécurité, de la qualité et de la norme de continuité (24h/24h).

AIDES-SOIGNANT(E)S



Nombre d'aides-soignant(e)s en ETP (sur le terrain - norme et effectif)(2024)
On remarque une situation très stable dans l'équipe des aides-soignant(e)s.



KINÉ-ERGO-LOGO



Nombre d'ETP kiné-ergo (sur le terrain - norme et effectif)

Après le recrutement d'un kiné à mi-temps à partir du 1er octobre 2023, nous étions au-dessus de la norme exigée.

Cependant, à partir du mois de mai 2024, en raison de l'absence prolongée de l'un des 2 ergothérapeutes, une autre période à risque est arrivée pour la résidence. La norme K/E/L qui doit absolument être respectée l'a été de justesse. Ce fut également une période difficile sur le terrain,

notamment pour l'ergothérapie et le soutien très précieux aux résidents, qui s'est poursuivi tout au long de l'année 2024.

Avec un ergo à mi-temps, la charge de travail de l'ergothérapeute présente était très importante et le soutien aux résidents limité. Le recrutement d'un ergothérapeute est prévu pour le début de l'année 2025.



PARAMEDICAUX



Nombre d'ETP de personnel de réactivation (sur le terrain - norme et effectif).

La forte augmentation apparente du personnel de réactivation est liée à un ajustement des contrats de deux disciplines, notamment la personne de référence pour la démence, qui est prise en compte dans cette présentation, ainsi qu'au passage de l'animateur principal du personnel d'animation vers le personnel de réactivation/paramédical. Ce changement a été effectué pour répondre aux exigences accrues en matière de normes pour le

personnel de réactivation à partir du 1^{er} octobre 2023. Dans la pratique, il ne s'agit toutefois pas d'une augmentation du personnel. Ce qui disparaît dans l'animation (-1 ETP) est ajouté dans la réactivation (+1 ETP). Toutefois, le déficit est limité par rapport à la norme. Grâce aux mécanismes de compensation autorisés (via l'excédent infirmier A1), celui-ci est corrigé et ne donne aucune conséquence à des sanctions financières.

HEURES DE FORMATION

IrisCare exige que le personnel des établissements sous son contrôle suive un nombre minimum d'heures de formation. Après l'introduction des nouvelles normes (< 1 septembre 2024) le seuil minimal pour un membre du personnel à temps plein est de 40 heures sur 2 ans (personnel normé). Ce nombre d'heures est ajusté au prorata de leur contrat (par exemple, un membre du personnel à ½ temps doit suivre 20h).

Pour la première fois, le personnel non-normé (service technique, logistique, administration, etc.) a également l'obligation de suivre une formation d'au moins 16 heures tous les 2 ans (8 heures/an). Malgré le caractère obligatoire,

aucune compensation financière n'est prévue.

C'est toujours un défi d'offrir chaque année au personnel un programme de formation suffisamment intéressant et attrayant. Outre les sujets obligatoires (p.ex « l'hygiène des mains »), nous proposons des sujets qui peuvent inspirer la pratique quotidienne (p.ex. « Hortithérapie »).

D'un point de vue organisationnel, il n'est pas facile de s'assurer que chaque membre du personnel ait suivi suffisamment d'heures de formation. L'organisation propose et organise, le collègue est (co-)responsable pour être présent et suivre un nombre d'heures suffisant.

RAPPORT QUALITATIF

Dans cette section, nous donnons un bref aperçu des principales réalisations de 2024.

RÉALISATION SALON RETRO

Une idée qui existait depuis plusieurs années a finalement été concrétisée à la fin du mois d'octobre 2024 avec l'inauguration le 23 octobre 2024 du Salon Retro.

Un espace un peu perdu au bout du couloir du premier étage a trouvé une nouvelle destination, celle de salon rétro. L'idée était de créer un espace supplémentaire destiné aux résidents. Toutefois, il ne s'agit pas de quelques mètres carrés supplémentaires, mais d'un salon tel qu'il existait à l'époque où certains résidents commençaient leur vie d'adulte.

Un salon qui fait référence aux années 1960, début 1970. Les idées ont été partagées entre les résidents et le personnel. Avec l'aide d'un véritable architecte d'intérieur, les résidents ont eu leur mot à dire dans le choix du papier peint, de la couleur de la peinture et de la décoration de cette pièce.



Accompagnés par l'équipe d'animation, une journée ils sont partis ensemble à la recherche d'objets du bon vieux temps. Cette salle n'est pas une salle de réminiscence au sens strict du terme, c'est une salle de vie telle qu'elle existait dans les années 60 et 70, où des activités communes (célébration eucharistique, musicothérapie, etc.) ont régulièrement lieu.

Le salon rétro est également à la libre disposition des résidents et de leurs familles pour, par exemple, une réunion de famille ou une fête d'anniversaire dans un cercle restreint.

SIGNALISATION INTERNE

Au cours de l'année 2024, ce dossier qui traînait depuis longtemps a enfin vu le jour, nous parlons du dossier de la signalisation interne.

Tant en tant qu'employeur qu'en tant que maison de repos reconnue, nous sommes tenus de mettre en place la signalisation nécessaire avec des instructions ou des règlements sur les lieux de travail et les espaces de vie.

La signalisation interne est l'ensemble des instructions standardisées mais personnalisées qui indiquent clairement où se trouvent les différentes fonctions et pièces d'une organisation. C'est important pour une bonne organisation et pour la sécurité. Il suffit de penser aux itinéraires d'évacuation, qui sont d'une importance capitale pour les pompiers.

En collaboration avec l'entreprise Win-Win et après de nombreuses consultations auxquelles l'atelier a été invité à participer, nous sommes parvenus à un résultat très professionnel.

Beaucoup d'énergie a été consacrée à la qualité des panneaux, à la police de caractères et aux pictogrammes pour parvenir à ce résultat.

Grâce aux codes couleurs (rouge, bleu, vert) se référant au nom des départements (Saphir, Topaze, Rubis et Émeraude) figurant sur les panneaux, il est beaucoup plus clair qu'auparavant où l'on se trouve et vers où l'on doit aller.

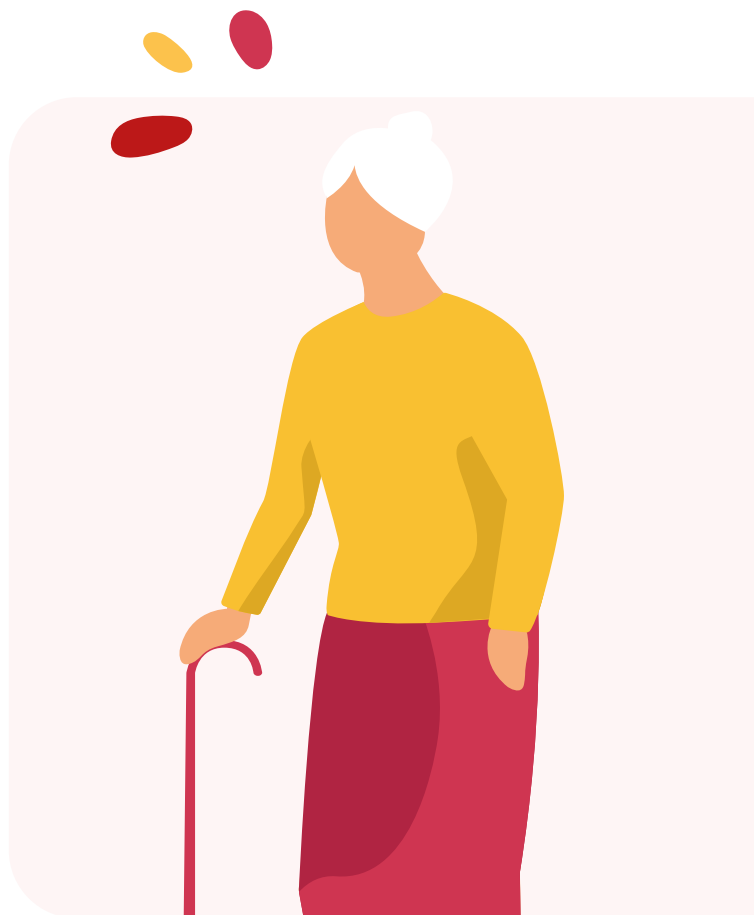
ETUDE HALT

En 2024 nous avons participé à l'étude HALT-4 (Healthcare-associated Infections and Antimicrobial use in Long-Term Care Facilities).

Les études (européennes) HALT sont organisées depuis 2009 par Sciensano (anciennement intitulé Institut Scientifique de la Santé Publique - ISP) et ont pour but de mesurer la prévalence des infections liées aux soins et de l'usage d'agents antimicrobiens dans les établissements de long séjour, en s'appuyant sur une méthodologie standardisée, développée par le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC). Ainsi, il sera possible de suivre les futures tendances dans ces institutions et identifier leurs besoins en termes d'interventions, de formations et de ressources supplémentaires nécessaires pour le contrôle et la prévention des infections.

L'étude a eu lieu entre le **1^{er} avril et le 30 juin 2024**. L'étude en résidence a eu lieu le **11 juin 2024** avec le soutien des infirmières en chef. Les résultats de cette étude seront traités dans un **rapport national**.

Chaque institution participante recevra également un **rapport individuel** avec ses propres résultats comparés aux chiffres nationaux. Nous avons ensuite reçu un rapport individualisé que nous pouvons utiliser pour encore mieux développer des mesures de prévention.



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Au cours du second semestre, nous avons consacré beaucoup d'énergie à l'élaboration et à l'organisation d'une enquête de qualité. Sous le nom d'« enquête de satisfaction », les résidents et leurs familles ont été interrogés sur de nombreux aspects concernant leur séjour à la résidence VIVA.

Cette enquête a été réalisée en partie pour répondre aux nouvelles normes qui nous ont été imposées par IRISCARE. Ces nouvelles normes stipulent que chaque maison de repos reconnue doit développer un plan de qualité et (à un stade ultérieur) un manuel de qualité. Les résultats de l'enquête de qualité constituent le point zéro pour déterminer ce qui va bien actuellement, ce qui pourrait être amélioré et ce qui, le cas échéant, n'est pas conforme aux normes.

L'enquête de qualité s'est déroulée du 21 au 28 octobre 2024 sous la coordination du coordinateur de la qualité temporaire et avec l'aide d'un groupe de volontaires et nous a donné beaucoup d'informations. L'enquête a été élaborée par l'équipe KERN après une analyse documentaire. Les résultats ont été testés auprès de quelques résidents et finalement validés.

Les domaines couverts sont : l'infrastructure, la qualité des soins (soins infirmiers, ergo, kiné, psychologue, pédicure, etc.), l'animation et les soins de jour, les repas, les différents services de soutien, le service social, l'administration au profit des résidents et le bien-être général.

Méthodologie et résultats

Sur une échelle ordinale de 1 à 10 (très insatisfait /excellent/extrêmement satisfait), les résidents ont pu exprimer leur appréciation. Sur un total de 107 résidents, 87 ont participé. Cela représente un taux de réponse de 81 %. Ce taux de réponse élevé nous conforte dans l'idée que les résultats reposent sur une base fiable.

L'interprétation des résultats est basée sur une méthodologie empruntée à Fred Lee - auteur du livre « If Disney were boss in your hospital – 9 ½ things you would do differently » (Si Disney était le patron de votre hôpital – 9 ½ choses que vous feriez différemment). Selon sa philosophie, où l'excellence et une expérience qui « dépasse ce qui est attendu » sont atteintes, le score à atteindre a été fixé à 8, 9 ou 10.

Un score de 6 ou 7 est acceptable mais nécessite des actions d'amélioration. Une score inférieur à 6 nécessite une action urgente/profonde.

Conclusions

Les résultats de l'enquête de qualité montrent que, dans l'ensemble, la résidence a de nombreux points forts et obtient de bons résultats sur différents aspects. Le bien-être des résidents et leur satisfaction à l'égard de leur chambre se distinguent particulièrement. Ce sont des éléments dont la résidence peut être fière. De plus, les scores moyens et médians pour la plupart des domaines sont supérieurs à 7, ce qui est positif.

Si l'on place le seuil à une médiane de 8, il y a des domaines qui ont des scores trop bas et pour lesquels des projets d'amélioration devraient être mis en place. Il s'agit par exemple de la qualité, de la variété et du goût des repas, de l'attention portée au courrier privé et de la rapidité avec laquelle le linge revient de la blanchisserie.

Cependant, un point d'attention notable est la connaissance du projet de vie qui, avec un score moyen de 6,6, obtient le résultat le plus faible et nécessite des efforts supplémentaires.



Parmi les scores élevés, nous voyons surtout le service de nettoyage (ordre, propreté), les soins et l'administration.

Un aspect très important est la mesure dans laquelle un résident se sent bien, reconnu, respecté. Ces éléments de « bien-être » obtiennent des scores (très) élevés. C'est essentiel.

Si le lecteur attentif est intéressé par le rapport complet, celui-ci peut être obtenu auprès de la direction sur simple demande.



LE BÉNÉVOLAT

2022 et 2023 ont mis l'accent sur la collaboration avec un plus grand nombre de bénévoles. En effet, une activité bénévole de qualité peut réduire considérablement le risque d'isolement (ou le sentiment d'isolement). En 2024, nous avons continué avec cette approche de qualité, par exemple la création d'un pool d'une dizaine de bénévoles pour une aide dans les activités : lotto, atelier créatif végétal, aide à l'apéro... accompagnement lors des activités à l'extérieur.

Des nouvelles initiatives en 2024 : le début de collaboration avec Melting pote (une école de devoirs – activités durant les weekend) et Club Nord Ouest (centre de santé mentale), ouverture de la Résidence vers l'extérieur.

Outre les bénévoles occasionnels qui sont déployés, par exemple, pour accompagner une promenade dans le quartier, nous avons continué avec le concept de «bénévole de projet». Un volontaire de projet est une personne qui s'engage pleinement et pour une longue période à apporter une contribution structurelle à l'organisation et surtout aux résidents.

Ces personnes enthousiastes se concentrent sur des projets orientés vers les résidents, de qualité et significatifs, qui sont bien définis et dont elles assument la responsabilité en collaboration avec un agent de la maison de repos. Ils sont eux-mêmes responsables de l'organisation du projet et rendent systématiquement compte de leurs résultats.

Un exemple concerne un ancien professeur de néerlandais qui vient une fois par semaine enseigner le néerlandais au personnel non néerlandophone afin qu'il puisse plus tard engager une conversation simple avec des résidents néerlandophones.



CONSEIL DES RÉSIDENTS

En 2024, nous avons abandonné l'idée de faire une distinction, au niveau du conseil des usagers/ conseil de participation, entre les résidents en appartement et ceux en chambre classique. Le manque de participants actifs a imposé cette décision. C'est regrettable car l'intention initiale, à savoir des publics différents, des préoccupations différentes et donc parfois des solutions différentes, avait du sens.

Les nouvelles normes nous imposent d'organiser un conseil des résidents 6 fois par an (avant 4x/ans) en invitant aussi les familles et les aidants proches.

ACTIVITÉS

Nous ne pouvons passer sous silence l'éventail de petites et grandes activités proposées aux résidents et à leurs familles. Sous l'impulsion de l'équipe «bien-être» et avec l'aide de tous les collègues, une offre quotidienne d'activités enrichissantes, thérapeutiques, mais toujours enthousiastes, est proposée. Un calendrier hebdomadaire des activités est établi et communiqué (écrans de télévision dans l'établissement, affiches sur les tableaux d'affichage). La liste des activités est longue.

Voici un aperçu (non-limitatif) :

- Voyage à la mer
- Buffet Méditerranéen (2x/an), tartiflette, Américain Frites, Buffet de la mer, Déjeuner Continental, Pizza, Moules Frites en collaboration avec LCB
- Gym hebdomadaire
- BBQ (weekend)
- Messe de Pâques & Messe de Noël (weekend)
- La grande chasse aux œufs (période de Pâques)
- Visite des cyclotouristes « Palingrijders – Herzele » (weekend)
- Banquet de Noël (weekend)
- Petit marché de Noël

- La Chorale (La Monnaie/De Munt)
- Des sorties diverses
- Tovertafel (Table Magique)
- Quiz
- Jeux de mots
- Ateliers bien-être
- Café papote
- TukTuk
- Le jardinage (jardin thérapeutique + terrasses)
- Moments de détente et d'accompagnement avec le chien de la maison (Pippa)
- ...

- Le relancement du petit marché de Noël mérite un petit mot supplémentaire. Après la période de Covid, il était temps de reprendre cette tradition. En 2024, l'équipe bien-être, avec l'aide de nombreux collègues, résidents et bénévoles, a organisé un «petit» marché de Noël. Les visiteurs ont pu déguster du glühwein, du chocolat chaud, des crêpes, des gâteaux et des pâtisseries.

En outre, il était possible d'acheter de petits articles faits maison sur le thème de Noël. Le CPAS a d'ailleurs offert aux résidents un très beau cadeau de Noël. Cette tradition retrouvée apporte beaucoup d'ambiance et de chaleur à la résidence et se doit d'être préservée dans le futur.



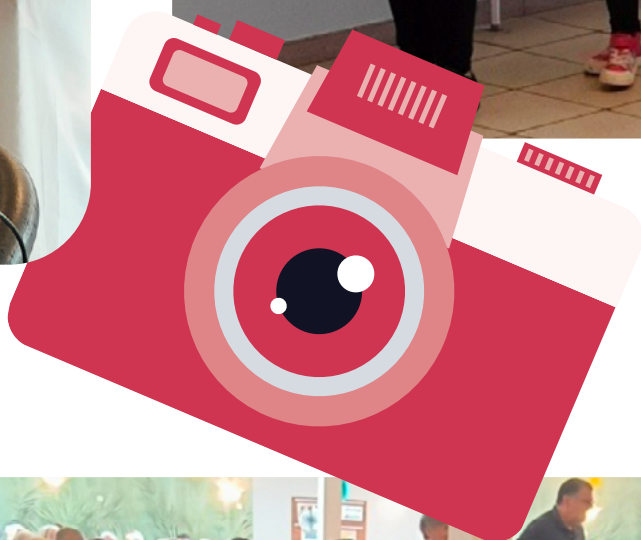
PHOTOS DES ACTIVITÉS



La grange vadrouille



Visite au Plantentuin – Meise



BBQ de l'été

Contacts

CPAS de Jette

Rue de l'église Saint-Pierre, 47-49 - 1090 Jette
cpas-ocmw@jette.brussels
02.422.46.11

Accueil :

Le lundi, mercredi et jeudi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 16h.

Le mardi et vendredi de 8h30 à 12h15.

Le mardi et vendredi de 13h15 à 16h uniquement sur rendez-vous,
ou pour des impressions d'extraits de compte.

Accueil téléphonique :

De lundi à vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 15h30.

Nous vous encourageons à privilégier les demandes par mail.

Accessibilité

Tram 19

Bus 53 – 88 – 13

Gare SNCB (Jette)

Stations villo – Chaussée de Wemmel et place Cardinal Mercier



Contacts

GSM : 0490 477 551

(08h00-18h00, jours ouvrables)

info@residence-viva.be

Résidence VIVA !

Rue de l'Eglise Saint-Pierre 47-49 - 1090 Jette

Accessibilité

Tram 19

Bus 53 – 88 – 13

Gare SNCB (Jette)

Stations villo – Chaussée de Wemmel et place Cardinal Mercier

