

LES CPAS EN VISITE DANS D'AUTRES CPAS

CPAS/OCMW: Une maison ouverte à tous / Een open huis voor iedereen



NAMUR, SCHAERBEEK ET OSTENDE - mardi 7 mars 2017

Une organisation de la Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, de la Fédération des CPAS Bruxellois et de la Fédération des CPAS de l'UVCW avec le soutien de SPP Intégration Sociale



Union des Villes
et Communes
de Wallonie ubt

Fédération
des CPAS



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



CPAS/OCMW: Une maison ouverte à tous / Een open huis voor iedereen

Il n'est pas aisé de trouver sa voie à travers la gamme d'instances et de services offrant de l'aide aux personnes. Ainsi, certains ne trouvent pas l'aide à laquelle ils ont droit. Les CPAS essaient d'ouvrir à tous l'accès à leurs services sociaux pour que chacun puisse mener une vie conforme à la dignité humaine. Une offre de services accessible à tous implique beaucoup d'aspects : un accueil large et des informations compréhensibles, des services abordables offerts à des endroits accessibles, des horaires qui ne soient pas trop stricts, une certaine participation et une implication des citoyens. Les CPAS prennent les devants et lancent des initiatives qui font vraiment une différence sur le terrain. Quelles approches fonctionnent et comment les CPAS en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre peuvent-ils s'inspirer mutuellement en matière d'accueil et d'accessibilité de leurs services ?

Pour la quatrième fois, la Fédération des CPAS de l'UVCW, la Fédération des CPAS Bruxellois et la VVSG organisent une journée inter-CPAS, qui aura lieu le mardi 7 mars 2017. Ce sera une journée d'échanges entre CPAS. Saisissez cette chance unique pour découvrir de nouvelles idées et partager des expériences avec vos collègues des autres régions.

- Le personnel et les conseillers des CPAS wallons rendront visite à un CPAS en Flandre ou à Bruxelles.
- Le personnel et les conseillers des CPAS bruxellois rendront visite à un CPAS en Wallonie ou en Flandre.
- Le personnel et les conseillers des CPAS flamands rendront visite à un CPAS en Wallonie ou à Bruxelles.

Le thème général de la journée et la structuration du programme sont identiques dans les trois CPAS qui vous accueilleront. Chaque CPAS hôte a sélectionné deux services/pratiques qui vous seront présentées, notamment par le biais de visites. Chaque visite offrira suffisamment de temps pour permettre des questions et échanges d'expériences parmi les participants.

PUBLIC CIBLE

Travailleurs sociaux, mandataires, chefs de service, secrétaires/directeurs généraux, conseillers et présidents des CPAS bruxellois, wallons et flamands

oÙ & QUAND

Le mardi 7 mars 2017, à Namur, Schaerbeek et Ostende

TRADUCTION

Les contacts sont informels : chacun s'exprime dans sa langue et les organisateurs prévoient sur place des personnes qui traduiront.

TRANSPORT

Vous vous rendez au CPAS de votre choix par vos propres moyens. Les éventuels déplacements au cours de la journée seront pris en charge par les organisateurs.

PRIX

45 € (café, lunch et drink de clôture compris)

INSCRIPTION

Jusqu'au vendredi 24 février

- Les CPAS de Bruxelles s'inscrivent auprès de la Fédération des CPAS Bruxellois
- Les CPAS de Wallonie s'inscrivent auprès de la Fédération des CPAS de l'UVCW
- Les CPAS de Flandre s'inscrivent auprès de la VVSG

Formulaire d'inscription en annexe

PAIEMENT

Après la réception de la facture

ANNULATION

L'annulation sans frais est possible jusqu'au vendredi 24 février. En cas d'annulation après cette date, le prix total est dû.

Si vous avez un empêchement ou s'il est trop tard pour annuler, vous pouvez vous faire remplacer par un(e) collègue.

INFO CONTENU

- Judith Duchêne,
judith.duchene@uvcw.be
Sandrine Xhauflaire,
sandrine.xhauflaire@uvcw.be
- Marie Wastchenko,
marie.wastchenko@brulocalis.brussels
- Piet Van Schuylenbergh,
piet.vanschuylenbergh@vvsg.be

INFOS PRATIQUES

- Manon van Moer,
mvm@uvcw.be
- Latifa Hazim,
latifa.hazim@brulocalis.brussels
- Gudrun Hellinckx,
gudrun.hellinckx@vvsg.be

PROGRAMME

| | |
|-------|--|
| 9.30 | accueil café |
| 10.00 | mot de bienvenue par un représentant de la Fédération des CPAS de l'UVCW, de la Fédération des CPAS Bruxellois ou de la VVSG |
| 10.05 | mot de bienvenue par le président du CPAS-hôte, explication du fonctionnement général et contexte du CPAS |
| 10.30 | visite et présentation d'une bonne pratique |
| 12.00 | lunch |
| 13.00 | deuxième visite ou présentation d'une bonne pratique |
| 15.30 | clôture & drink |
| 16.00 | fin |

VISITE EN FLANDRE CPAS D'OSTENDE *Pour les CPAS wallons et bruxellois*

LOCATIE Sociaal Huis Oostende – Edith Cavellstraat 15 – 8400 Oostende I (à 10 minutes à pied de la gare d'Ostende: longez le Mercatordok en direction de l'hôtel de ville, ensuite empruntez la rue Spoorwegstraat et continuez par la rue Hospitaalstraat.

PRATIQUE 1 Comment le CPAS d'Ostende maximalise l'accessibilité?

CONTENU Répartis en trois groupes, nous allons découvrir comment le CPAS d'Ostende favorise l'accessibilité de l'aide sociale. Projets concrets: 'le panel des droits', 'le carrousel du bien-être', la collaboration avec des personnes experts par leur vécu, la collaboration avec B-post...

PRATIQUE 2 Visite de la maison de quartier Antenne (vélos mis à disposition pour le déplacement)

CONTENU Par le biais d'un travail de quartier, le CPAS d'Ostende tente de toucher un public qui ne s'adresserait pas d'initiative à la « maison sociale »: aménagement d'un espace d'accueil, travail par 'out-reachment', le CPAS en tant que chef d'orchestre de la collaboration entre infrastructures de quartier, organisation de séances d'information, collaboration avec le centre de santé local, l'épicerie sociale, l'organisation de l'école des devoirs...

VISITE EN WALLONIE CPAS DE NAMUR *Pour les CPAS bruxellois et flamands*

LOCATIE rue de Dave 165 – 5100 Jambes (à 10 minutes à pied de la gare de Jambes / parking « visiteurs » accessible)

PRATIQUE 1 L'accueil au CPAS de Namur autour de 3 axes

CONTENU **Accueil général.** L'accueil des usagers se fonde sur des valeurs centrales telles que l'empathie, la discrétion et la confiance. L'accueil a été professionnalisé via un système de « ticketing ». Cette visite sera l'occasion de découvrir le trajet informatisé d'une personne venant introduire une nouvelle demande.

Le service des repas à domicile permet de créer un lien social avec les personnes isolées, mais aussi de déceler les problèmes rencontrés par les plus précarisés. L'approche du CPAS de Namur envers les personnes âgées vulnérables sera expliquée.

L'accueil en maison de repos est bien plus qu'une démarche administrative et nécessite une approche globale d'accompagnement de la personne âgée dans ce qu'elle a à vivre, jusqu'à la fin. Cette démarche est basée sur un certain nombre de valeurs. Le CPAS expliquera comment celles-ci sont mises en pratique dans le quotidien de ses 5 maisons de repos.

PRATIQUE 2 Visite guidée des lieux de bienfaisance à Namur

et de l'exposition « Pauvres de nous » Espace Culturel d'Harscamp, rue Saint Nicolas 2, 5000 Namur (une navette sera prévue pour rejoindre le site de l'après-midi).

CONTENU Dans le cadre des 40 ans de la loi organique des CPAS, le CPAS de Namur a mis en place une exposition intitulée « Pauvres de nous. Actions sociales à Namur hier et aujourd'hui ». L'exposition retrace l'histoire des pauvres à Namur avant la Révolution française jusqu'à aujourd'hui. Elle s'articule autour de deux axes: les institutions d'aide aux pauvres et leur évolution dans le temps / les groupes précarisés: les enfants, les malades, les étrangers, les pauvres, les personnes âgées.

VISITE À BRUXELLES CPAS DE SCHAERBEEK *Pour les CPAS wallons et flamands*

LOCATIE CPAS de Schaerbeek : Boulevard Reyers 70 (Silver Tower) – 1030 Bruxelles I Plan d'accès disponible à l'adresse : http://www.schaerbeek.be/files/src/documents/vivre/aides-sociales/cpas/cpas_schaerbeek.pdf

PRATIQUE 1 La réorganisation de l'accueil au CPAS de Schaerbeek suite à son déménagement

CONTENU En avril 2016, les services du CPAS de Schaerbeek ont été tous regroupés en un seul lieu. Ce déménagement et le passage à un seul site central a engendré de multiples questions à résoudre et de défis à rencontrer, notamment en terme d'accueil du public et de réorganisation de l'accessibilité des services.

Le CPAS expliquera comment s'est construit le projet et comment les questions liées à l'accueil et à l'accessibilité ont été prises en compte ainsi que l'impact d'un tel projet pour les usagers et pour les travailleurs.

térisée par une pyramide des âges plus élevée que la moyenne de la Région bruxelloise. Ces 3 dernières années, une série de projets ont été initiés ou développés afin de constituer une large gamme de services à l'attention des aînés, et de mettre en place le contexte qui a permis de lancer en 2016 le service « Contact 80+ ». Ce projet consiste à organiser à l'échelle communale un contact personnel systématique auprès des citoyens de la commune à la date d'anniversaire de leurs 80 ans.

Le CPAS de Forest présentera ses actions pour améliorer l'accueil dans ses services. Le CPAS de Forest partagera ses constats et les enjeux de l'accueil dans les services sociaux et présentera les 4 actions mises en œuvre ou en cours de réalisation dans ce CPAS afin de développer les compétences et de renforcer les accueillants dans leur mission et de valoriser la qualité de l'accueil.

PRATIQUE 2 Présentation de 2 projets spécifiques concernant l'accueil

CONTENU **Le CPAS de Woluwe-Saint-Pierre présentera son projet « Contact 80+ ».** La commune de Woluwe-Saint-Pierre est caracté-

Formulaire d'inscription Journée d'échanges

CPAS/OCMW:

Une maison ouverte à tous / een open huis voor iedereen

INSCRIPTIONS JUSQU'AU VENDREDI 24 FÉVRIER 2017

LES CPAS DE WALLONIE S'INSCRIVENT AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION DES CPAS DE L'UVCW:

L'INSCRIPTION EN LIGNE À L'ADRESSE SUIVANTE: [HTTP://WWW.UVCW.BE/FORMATIONS-CPAS/1536](http://www.uvcw.be/formations-cpas/1536)

LES CPAS DE BRUXELLES S'INSCRIVENT AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION DES CPAS BRUXELLOIS:

RUE D'ARLON 53 / 4 - 1040 BRUXELLES - FAX 02 238 51 58 - MAIL : LATIFA.HAZIM@BRULOCALIS.BRUSSELS À L'ATTENTION DE MME LATIFA HAZIM

LES CPAS DE FLANDRE S'INSCRIVENT AUPRÈS DE LA VVSG:

DE PRÉFÉRENCE VIA [HTTP://CONGRESCENTRUM.VVSG.BE](http://congrescentrum.vvsg.be) - FAX 02 211 56 00 - GUDRUN.HELLINCKX@VVSG.BE

MADAME / MONSIEUR

ADMINISTRATION

FONCTION

TÉL FAX

E-MAIL

JE M'INSCRIS POUR LA VISITE SUIVANTE (COCHEZ UNE SEULE OPTION)

| | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | CPAS Namur |
| <input type="checkbox"/> | CPAS Schaerbeek |
| <input type="checkbox"/> | CPAS Ostende |

FACTURATION

Adresse de facturation...

.....

.....

.....

ANNULATION

Une annulation sans frais est possible jusqu'au vendredi 24 février 2017.

En cas d'annulation après cette date, le prix total est dû.

DATE

SIGNATURE

.....