



PG

CSD LIÈGE

Livraison de bien-être à domicile

Permettre aux personnes en perte d'autonomie de vivre chez elles dans les meilleures conditions, voilà la mission que poursuit inlassablement la Centrale de services à domicile (CSD), à Liège. FRANÇOIS REMY

La santé et le bien-être comme *core business*. Aides familiales, infirmières et télévigilance ne constituent que quelques exemples de la large gamme offerte par la CSD. Cette association sans but lucratif, membre du réseau Solidaris et dont des antennes sont présentes à Bruxelles et dans chaque province de Wallonie, accompagne les personnes âgées, malades, fragilisées souhaitant rester à leur domicile. Et ce en toute sécurité, dans le respect de leurs choix de vie et dans les limites des finances personnelles. Même le service de repas applique

un prix proportionné aux rentrées, ce qui amène plus de la moitié des bénéficiaires à payer moins cher que les coûts de fourniture.

“Nous nous assurons que nos services soient les plus abordables possible pour la majorité des citoyens, en appliquant dans la plupart des cas un tarif social, basé sur les revenus du bénéficiaire”, souligne Laurent Wenric, directeur général de la CSD Liège.

Culture de l'entraide

Plus de 620 collaborateurs pour le service d'aide aux familles, 120 infirmières pour les soins de quelque 20.000 patients, plus de 7.000 locations de matériel (lit médicalisé, chaise roulante, etc.), plus de 13.760 abonnés à la centrale de secours pour les appels d'urgence... Depuis sa création en 1985, la CSD Liège a beaucoup grandi, collaborant avec les CPAS, prestataires de soins et autres fournisseurs de services. Le tout, en surmontant d'impondérables obstacles tels que la pandémie. Resté à l'arrière-plan, le secteur du domicile a pourtant joué un rôle déterminant durant cette période, tant pour le bien-être physique que psychologique des bénéficiaires. “Chaque heure prestée, c'est finalement du bien-être et parfois même du bonheur apporté à des gens qui en ont besoin”, rappelait le directeur général dans le rapport annuel 2021. Assurément, dans une structure

➔ **AIDES FAMILIALES**, infirmières et télévigilance ne constituent que quelques exemples de la large gamme offerte par l'ASBL.

tournée vers les autres, bien-être et bienveillance doivent résonner jusque dans le management. Il tient ainsi à cœur de la direction de la CSD Liège de traiter ses employés aussi bien que ses “bénéficiaires et patients”, c'est-à-dire le mieux possible. “Peu importe le nombre d'années passées à user les bancs d'école, nous proposons des formations continues à l'ensemble de nos travailleurs. La plupart des activités étant locales, nous profitons d'une forte culture d'entraide, comme ce fut le cas durant les inondations de l'été dernier”, explique Laurent Wenric.

Problèmes (de) personnels

Avec la responsabilité sociale pour ADN et des investissements quotidiens dans les personnes, la Centrale de services à domicile revendique une culture d'entreprise inclusive et basée sur la diversité, fédérant des personnes de tout horizon et de différentes nationalités. Se pose dès lors l'indécrottable question de l'équilibre entre aide et rentabilité. “L'objectif est de ne pas perdre d'argent et de s'assurer que les bénéfices des activités les plus rentables soient réinvestis dans des services qui le sont moins, pour pouvoir aider un maximum de monde”, concède le DG de la CSD liégeoise. Mais la direction mesure l'ampleur des défis sociétaux, notamment la croissance du nombre de personnes nécessitant des soins, de plus en plus complexes, alors que les métiers qualifiés souffrent de pénurie. Le projet de l'ASBL se montre bien structuré, avec un plan d'amélioration continue, de telle manière que des stratégies pour atténuer les risques à venir ont déjà été élaborées : adapter le niveau de service, optimiser les ressources, recourir aux technologies. ①

EDUCIT

Gommer la fracture numérique

Dans l'enseignement francophone, l'impact de la petite ASBL EducatIT n'est pas anecdotique. Elle a même insufflé les bases d'une révolution copernicienne en matière d'équipement informatique des élèves.

CHRISTOPHE CHARLOT

Après une vie d'entrepreneurs réussie, Philippe Van Ophem et Daniel Verougstraete se sont associés pour aider les écoles à réaliser leur mue numérique. Ils proposent de changer de paradigme et, plutôt que d'équiper les écoles, de doter chaque élève d'un appareil (similaire pour tous au sein de l'école) et d'aider les enseignants à intégrer le numérique avec le soutien de techno-pédagogues spécialisés. Le but : profiter de la riche palette des pratiques pédagogiques soutenues par le numérique (accès aux ressources, possibilités de remédiation, de différenciation, de travail collaboratif, etc.) mais aussi s'attaquer à la racine du problème de fracture numérique en développant les compétences digitales de base des jeunes, au-delà d'Instagram, Snapchat ou *Fortnite*. Une fracture numérique dont le dernier baromètre de la Fondation Roi Baudouin dévoile qu'elle touche près d'un Belge sur deux. "Des Etats comme les Pays-Bas, les pays scandinaves et l'Espagne, où les élèves ont l'occa-

sion d'utiliser régulièrement un ordinateur en classe, souffrent moins de la fracture numérique", soutiennent les deux entrepreneurs à l'origine d'EducatIT. "Comment un jeune, dont les parents sont largués par rapport au numérique, peut-il développer les compétences dont il a besoin si l'école ne lui donne pas cette chance", s'interrogent Philippe Van Ophem et Daniel Verougstraete. Ce qui est en jeu, c'est non seulement leur réussite dans les études supérieures et

↓ PHILIPPE VAN OPHÉM ET DANIEL VEROUGSTRAETE, FONDATEURS
"Ce qui est en jeu, c'est non seulement la réussite des jeunes dans les études supérieures mais aussi, tout simplement, leur capacité à communiquer."



leur employabilité mais aussi, tout simplement, leur capacité à communiquer avec les autorités publiques : demandes à la commune, déclaration fiscale, etc."

Cofinancement

Avec un tel objectif en tête, pas question que le prix du matériel soit un obstacle. L'approche imaginée par l'association, et reprise depuis un an par la Fédération Wallonie-Bruxelles qui la propose et en assure le financement pour l'enseignement francophone, est la suivante : un cofinancement entre les pouvoirs publics (actuellement de 75 euros par élève) et les parents (25 euros par trimestre pendant trois ans). Ce mécanisme est complété par un fonds de solidarité prenant en charge jusqu'à 40 % du prix des machines des élèves dans les écoles dont l'indice socioéconomique est le plus faible. Jusqu'à présent, la "rentrée numérique" a permis d'équiper près de 28.000 élèves et de former au numérique quelque 9.000 enseignants. "Grâce aux collaborations développées avec les acteurs du système, en particulier les (fédérations de) pouvoirs organisateurs, ce changement pourra à terme profiter à l'ensemble des écoles secondaires francophones et aux 360.000 élèves qui les fréquentent", se réjouissent Philippe Van Ophem et Daniel Verougstraete. Ce sont également ces collaborations qui permettent à l'ASBL de progressivement passer la main. "Nous avions comme ambition de mettre en place un modèle et de le valider. Maintenant que les autorités reprennent ce modèle et peuvent en augmenter l'échelle, nous sommes heureux de totalement nous effacer", se réjouissent Philippe Van Ophem et Daniel Verougstraete qui peuvent désormais assurer un transfert dans les meilleures conditions. Mission (bientôt) accomplie. **t**



PG

LES PETITS RIENS

“It’s all of us!”

La diversité et l’inclusion sont au cœur du projet de l’entreprise d’économie sociale qui fête cette année ses 85 ans. “C’est comme cela que notre histoire a commencé : en réunissant des personnes différentes aux profils variés”, explique Emmanuel Bawin, directeur général des Petits Riens. ANNE-SOPHIE CHEVALIER

Chaque matin, Les Petits Riens, c’est 1.000 postes de travail, 1.000 personnes actives ! Parmi lesquels plus de 500 emplois salariés, dont la moitié ne demandent que peu de qualifications et sont occupés par des personnes qui étaient éloignées du marché de l’emploi. S’ajoute à cela un quart de collaborateurs qui s’inscrivent dans un parcours d’insertion professionnelle et passent aux Petits Riens pour une période d’un an ou deux. “Nous travaillons en partenariat avec une série d’acteurs clés, notamment les CPAS, afin d’offrir une expérience profes-

sionnelle et une formation à des personnes qui bénéficient d’allocations ou de revenus d’intégration sociale, précise Emmanuel Bawin. L’objectif est de leur donner les outils pour rebondir et être plus forts sur le marché de l’emploi.” Le dernier quart des forces vives de l’ASBL est composé de volontaires, aux profils extrêmement mixtes eux aussi. “Certains dégagent au chausse-pied un jour par mois pour mettre à disposition leurs compétences, parce que l’engagement gratuit bénévole fait partie de leurs valeurs, poursuit le directeur. A côté de cela, d’autres essaient d’être présents une matinée par semaine afin de reprendre une place digne dans la société, pour socialiser a minima. Ce qui permet à tout un chacun de contribuer au projet des Petits Riens et de tirer en termes de compétences et d’expérience de vie tout le meilleur pour

pouvoir évoluer positivement.” Un mix de profils socioculturels donc, mais aussi de nationalités, doublé d’une logique inclusive au niveau du handicap.

Tous alimentent la boucle

Au-delà de tous ces collaborateurs, il y a également les milliers de donateurs et de “consom’acteurs” qui poussent la porte des 28 boutiques de l’ASBL. “Ils font aussi partie de l’équipe, dans le sens où ils alimentent la boucle, la circularité que l’on essaie de développer avec la seconde main.” Sans les dons, les Petits Riens n’auraient pas d’emplois à offrir et sans les marges dégagées grâce à la vente du textile, de meubles et d’électroménager, il leur serait impossible de mettre en place des actions sociales ambitieuses. Outre son unité de seconde main fort développée (plus de 8.000 tonnes traitées chaque année), l’ASBL mène des actions sociales de première ligne, en assurant de l’hébergement d’urgence pour des familles monoparentales, des hommes seuls ou des jeunes en errance, par exemple. “La mission des Petits Riens est d’accompagner les plus démunis pour qu’ils retrouvent une place dans la société via l’accès à l’emploi mais aussi au logement”, rappelle Emmanuel Bawin.

Obtenir le label “diversité”

“La diversité et l’inclusion sont donc intrinsèquement liées à notre histoire et notre développement, insiste le directeur. Elles font partie de notre ADN. Nous travaillons depuis quelques années à la professionnalisation de cet aspect, à la mise en place d’outils de monitoring en vue d’obtenir le label diversité auprès d’Actiris. C’est en cours.” Car, oui, les Petits Riens, c’est nous toutes et tous ! **!**

Outre son unité de seconde main, l’ASBL mène des actions sociales de première ligne, en assurant notamment de l’hébergement d’urgence.