

## PROGRAMME DE POLITIQUE GENERALE POUR LA MANDATURE 2020-2025

La mandature 2020-2025 verra d'une part la poursuite des chantiers entamés par le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert et d'autre part la mise en place de nouveaux projets, toujours en gardant à l'esprit notre mission principale, à savoir : aider toute personne dans le besoin à mener une vie conforme à la dignité humaine.

### Département de l'Action Sociale

Le département de l'Action Sociale (DAS) est confronté à de plus en plus de demandes d'aide sociale. Cela rejoint la tendance observée en Région bruxelloise dans laquelle la précarité ne fait qu'augmenter, y compris dans notre commune.

Le tableau ci-dessous illustre l'augmentation du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et de son équivalent au cours des neuf dernières années au CPAS de Woluwe-Saint-Lambert.

Nature de l'aide/an	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Intégration sociale	995	1030	1060	1212	1316	1407	1466	1546	1618
Equivalent intégration sociale	206	227	206	196	184	156	148	148	156
DOUBLON DIS ERI	6	4	12	8	16	20	17	18	21
autres aides sociales	449	468	483	572	584	743	885	783	856
ILA	37	41	37	39	46	46	88	170	156
<b>Totaux</b>	<b>1.650</b>	<b>1.725</b>	<b>1.749</b>	<b>1.980</b>	<b>2.084</b>	<b>2.306</b>	<b>2.499</b>	<b>2.477</b>	<b>2.630</b>
<b>EVOLUTION</b>	<b>+ 7 %</b>	<b>+ 5 %</b>	<b>+ 1 %</b>	<b>+ 13 %</b>	<b>+ 5 %</b>	<b>+ 11 %</b>	<b>+ 8 %</b>	<b>- 1 %</b>	<b>+ 6 %</b>

*Sources : Tableau croisé dynamique données NHTSocial (...-2016) / E.O.S. (2017-...)*

*Ce tableau mesure l'évolution du nombre de personnes ayant bénéficié, au moins une fois dans l'année, soit du revenu d'intégration, soit de l'aide sociale équivalente, soit uniquement et à l'exclusion des deux types d'aides précédemment cités, d'une autre aide sociale (Frais médicaux, paiement factures ...)*

Pour les années à venir, rien n'indique un ralentissement de cette progression. Pour y faire face, la réorganisation des services du DAS et plus spécifiquement du service social de première ligne se poursuivra.

Ces deux dernières années, le **service social de première ligne** a en effet fait face à plusieurs changements avec tout d'abord l'implémentation d'un nouveau logiciel social afin de faciliter l'encodage des données et du rapport social. Ensuite, les équipes ont été renforcées par l'arrivée de plusieurs assistants sociaux de terrain, ainsi que par des assistants sociaux en chef afin

d'encadrer les équipes. Le service social a dès lors été structuré en quatre équipes, chapeautées par un responsable du service social.

Le service social continuera à évoluer en fonction des demandes d'aide sociale tout en ayant pour objectifs :

- d'offrir un service social et un accueil orientés et adaptés aux réalités du public ;
- viser à une simplification administrative dans la mise en œuvre de l'aide sociale, en développant notamment encore l'outil informatique, afin que les assistants sociaux puissent davantage se concentrer sur le travail social ;
- développer un fonctionnement efficace et efficient du service ;
- renforcer les liens entre les services de première et de deuxième lignes.

**Tous les services du DAS déménageront au Gulledelle** ce qui facilitera la coordination entre les différents services et le suivi des dossiers de la première à la deuxième ligne.

Le regroupement de tous les services sociaux au Gulledelle implique une rénovation du rez-de-chaussée du bâtiment avec la mise en place d'un accueil centralisé pour le public et une réorganisation des étages afin d'augmenter le nombre de postes de travail. Une analyse du meilleur agencement de cet accueil centralisé avec une salle d'attente, des bureaux de permanence et des salles de formation ou réunion devra donc être effectuée afin d'offrir un accueil efficace et convivial pour le public.

Au niveau de l'**insertion socio-professionnelle**, l'objectif sera d'accompagner davantage d'usagers à déterminer avec eux un projet professionnel réaliste et réalisable, avec la possibilité de suivre des formations qualifiantes.

Parallèlement, le nombre de bénéficiaires mis au travail via la mesure emploi d'insertion, visée à l'article 60, §7 de la loi organique, sera progressivement augmenté avec pour objectif d'atteindre 10% du nombre de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale. Pour y parvenir, des nouveaux partenariats avec notamment des entreprises privées devront être conclus.

Le service **Activation sociale** continuera à accompagner les usagers qui rencontrent des freins sociaux les empêchant de se concentrer sur un projet professionnel. Cet accompagnement individuel sera complété par davantage d'ateliers collectifs (initiation à l'informatique, gestion du budget, atelier de confiance en soi, etc.). L'objectif final étant de pouvoir aider les bénéficiaires à réinvestir le marché du travail.

Côté **logement**, le renforcement de la cellule logement permettra de répondre à une nouvelle augmentation du volume d'activités et d'accompagner plus de familles précarisées rencontrant des difficultés liées au logement, ainsi que de lutter encore plus efficacement contre le sans-abrisme. La cellule logement renforcera également les collaborations avec L'Habitation Moderne pour favoriser la prévention des expulsions et développera sa convention avec l'Agence immobilière sociale (AIS) de Woluwe-Saint-Lambert mais également avec d'autres AIS sur Bruxelles.

L'**Initiative locale d'Accueil** poursuivra son accompagnement de demandeurs d'asile notamment via l'hébergement de 28 personnes maximum réparties dans six appartements de L'Habitation Moderne.

Parallèlement, des conseils continueront à être procurés par notre **conseiller en énergie** aux usagers afin de limiter leur consommation d'énergie et de ce fait leurs factures. Vu les problématiques croissantes d'endettement de certains Woluwéens, il est certain que les **médiateurs de dettes** poursuivront leur travail d'accompagnement des demandeurs dans la gestion de leur budget, mais également afin de les sortir de leur situation d'endettement.

Deux **logements de transit**, l'un de deux chambres et l'autre de trois chambres, seront installés dans l'immeuble rénové place Verheyleweghen pour y accueillir temporairement des personnes ou des familles victimes de circonstances inattendues (expulsion, insalubrité, incendie, etc.). L'objectif étant d'aider les personnes à retrouver un autre logement après avoir surmonté l'incident les ayant poussés à la rue.

Au sein de ce même immeuble, au rez-de-chaussée, un **guichet social unique** sera organisé en collaboration avec la Commune afin de permettre à tout citoyen de Woluwe-Saint-Lambert de trouver en un seul endroit toutes les informations utiles concernant tant les services communaux que ceux du CPAS. Des permanences de services spécifiques, telles que le logement, l'énergie, la médiation de dettes, y seront organisées. De même, un espace de réunion sera prévu afin d'y organiser des tables-rondes sur des thématiques telles que diminuer ses factures d'énergie, gestion de son budget, etc. Ce guichet social offrira une écoute aux personnes s'y adressant tout en rendant plus visible le travail du CPAS.

L'action de la **coordination sociale** qui a été mise en place par le CPAS s'est renforcée en 2019, à l'initiative du Bourgmestre, en développant un travail en réseau sur le quartier Andromède des différents acteurs psycho-médico-sociaux afin de renforcer le « lien social ». Vu le succès de cette expérience, le CPAS souhaite continuer à collaborer et se coordonner avec les intervenants travaillant sur une même problématique ou dans un même quartier dans le but de servir au mieux les citoyens.

Outre ce travail sur la cohésion sociale dans les quartiers, la coordination sociale poursuivra son action sur le thème du sans-abrisme en encourageant le développement de synergies entre les acteurs communaux et associatifs au niveau de l'hébergement d'urgence durant les périodes de grands froids et sur la réalisation de projets transversaux concernant le relogement pérenne des personnes sans-abri et personnes disposant de logements précaires.

Enfin, la coordination sociale poursuivra son effort en matière de synergies concernant l'emploi, l'insertion sociale, le surendettement et assurera la mise en œuvre de ses nouvelles missions telles que prévues par la Région Bruxelloise (modification de la loi organique – article 62).

## Département des Établissements et Services de Soins

A côté de notre important département de l'Action sociale, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert accorde une attention particulière aux personnes fragilisées en particulier par l'âge.

Vu l'augmentation de la population vieillissante et dépendante dans la commune de Woluwe-Saint-Lambert, comme illustré dans les tableaux ci-dessous, il va sans dire que les services proposés aux personnes âgées sont indispensables dans notre commune et devront encore être davantage développés.

Tableau 1: Evolution de la population entre 2007 et 2017 à Woluwe-Saint-Lambert (d'après une étude de Belfius)

<b>Woluwe-Saint-Lambert</b>	<b>2007</b>	<b>2017</b>	<b>Evolution 2007-2017</b>	<b>Evolution en %</b>
<b>Moins de 15 ans</b>	7.297	9.333	2.036	27,9 %
<b>15-39 ans</b>	16.516	19.047	2.531	15,3 %
<b>40-64 ans</b>	15.417	17.365	1.948	12,6 %
<b>65-79 ans</b>	5.871	6.170	299	5,1 %
<b>80 ans et +</b>	3.214	3.301	87	2,7 %
<b>Total</b>	48.315	55.216	6.901	14,3 %

Tableau 2: Taux de croissance de la population (2016-2060) par catégories d'âge (d'après une étude de Belfius)

	<b>Région</b>
<b>Moins de 15 ans</b>	29,3%
<b>15-39 ans</b>	25,8%
<b>40-64 ans</b>	25,0%
<b>65-79 ans</b>	54,5%
<b>80 ans et +</b>	80,2%
<b>Population totale</b>	31,1%

Pendant la prochaine mandature, il s'agira d'organiser une sorte de parcours pour nos aînés.

En favorisant d'abord le maintien à domicile : notre **service d'aide à domicile** (SAD) propose l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne des seniors par nos aides familiaux. Le contact régulier avec les bénéficiaires plus âgés permet par ailleurs de surveiller leur état de santé et de signaler si des difficultés qui nécessiteraient une prise en charge plus importante sont rencontrées. La livraison des **repas à domicile** adaptés aux régimes particuliers tant au niveau des textures que des aliments facilitent également la vie de nos aînés. De plus, la cuisine de Wolu-Facilities offre des repas de qualité et une alimentation durable. Elle a d'ailleurs obtenu deux fourchettes au label Cantine Good Food.

Pour soulager les familles, notre **centre de soins de jour « La Colline »** accueille de plus en plus de personnes désorientées. Il s'agira de veiller au confort des personnes qui le fréquentent en améliorant encore la qualité de service. Pour plus de détente et de sérénité des personnes aidées, le snoezelen, qui est une pratique visant à éveiller la sensorialité de la personne stimulée dans une ambiance sécurisante, sera remis en fonction.

La prochaine mandature verra la construction d'un **centre de court séjour** de 22 lits. Cette structure permettra l'accueil de personnes âgées qui auraient besoin d'avoir un accompagnement soignant pendant quelques semaines ou afin de soulager pour quelques temps leurs aidants proches. Le permis d'urbanisme et les dossiers relatifs à l'autorisation de travaux et de subventionnement ayant été déposés auprès d'IRISCARE et de la COCOM, les travaux de construction de ce nouveau centre de court séjour pourraient commencer en 2020.

Lorsque le maintien à domicile devient difficile, nous offrons une alternative à la maison de repos : la possibilité de rejoindre un logement communautaire pour personnes âgées connu sous le nom d'**Antenne Andromède**.

Les exigences actuelles de confort (prévoyant de disposer de son propre cabinet de toilettes) et la nécessité (qui deviendra à terme une obligation) de ne plus occuper des appartements destinés à accueillir du logement social rendent de plus en plus urgent un déménagement des appartements de l'Antenne Andromède dans un bâtiment adapté qui serait construit sur un terrain au Val d'Or. En partenariat avec la commune, l'objectif est d'intégrer les appartements dans un projet intergénérationnel plus vaste comprenant des logements moyens et à loyers modérés.

Parallèlement, une **résidence service d'une quinzaine de flats** sera construite, permettant ainsi aux seniors y résidant de garder leur autonomie tout en pouvant bénéficier des services du CPAS et de Wolu-Facilities (cuisine, buanderie...). Le CPAS a obtenu fin mars 2019 de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale une promesse de subvention pour la construction de 15 flats-service. Un terrain susceptible d'accueillir ces flats-service a été identifié au 15 rue de la Charrette (à l'endroit de l'ancien centre d'hébergement pour sourds et malentendants). La construction de studios appliquant des loyers moyens viendra fort utilement compléter l'offre de logements pour seniors et offrir de réelles alternatives à l'entrée précoce en maison de repos.

Lorsque nos aînés auront besoin de plus d'assistance, notre **maison de repos (et de soins)** pourra les accueillir. Pour leur bien-être et leur confort, plusieurs aménagements et investissements y seront réalisés.

Depuis la rénovation du Home Saint-Lambert qui s'est déroulée entre 2006 et 2009, les ailes de soins n'ont plus fait l'objet de rénovation. Lieu de vie 24h/24 et 7 jours sur 7, les traces de vétusté sont de plus en plus visibles. Un rafraîchissement des peintures dans les couloirs, le renouvellement du linoléum devant les sas d'ascenseurs et autour des bureaux infirmiers ainsi que le remplacement des 130 stores extérieurs doivent être entrepris. De plus, le mobilier des chambres et des salles communes sera progressivement remplacé. Des travaux seront aussi entrepris pour permettre à chaque résident de disposer d'une salle de bain particulière (actuellement il y a une salle de bain pour deux chambres dans deux ailes de la maison de repos).

Un vaste espace déambulation sera également conçu pour pouvoir accueillir dans les meilleures conditions les résidents atteints de problèmes de désorientation qui seront, dans les prochaines années, en augmentation.

Et pour un meilleur suivi médical de nos résidents, les 130 chambres seront équipées de terminaux intelligents permettant d'une part au personnel soignant d'encoder les soins directement au chevet des résidents et d'autre part d'offrir aux résidents une interface pratique d'usage leur fournissant notamment un accès aisé à la radio, la télévision et Internet.

Par ailleurs, nous prévoyons la construction d'un ascenseur technique dans le bâtiment du Home. Cet ascenseur supplémentaire permettra de diminuer le flux de trafic au niveau des ascenseurs existants qui tombent trop souvent en panne à cause de leur usage intensif et qui ne sont pas adaptés pour le transport de charges plus lourdes.

Dans le but de diversifier encore notre offre d'accueil, nous créerons un **centre d'hébergement pour personnes handicapées âgées** d'une capacité de 20 places. L'accueil de personnes présentant des déficiences en situation de vieillissement est une nouvelle mission qui sera en effet confiée par les autorités régionales bruxelloises aux établissements de soins du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert. Le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune a prévu dans son plan de financement pluriannuel 2017-2023 la construction et à terme l'exploitation de ce centre. Ce centre serait également situé rue de la Charrette.

## **Services de support**

Tous ces projets ne pourraient voir le jour sans l'implication quotidienne des membres du personnel. Le **service des Ressources Humaines** en est bien conscient et veillera au bien-être du personnel au travail avec la mise en place des mesures adéquates. L'accent sera également mis sur la modernisation des procédures entre autres via une plate-forme de recrutement en ligne, ainsi que sur le développement de nouvelles descriptions de fonctions, d'un processus d'évaluation et des formations continuées du personnel. L'augmentation du nombre de bénéficiaires sous contrat de mesure emploi d'insertion aura un impact sur la charge du travail et l'organisation du service du personnel.

Plus globalement, nous tendrons vers un management moderne et dynamique impliquant les travailleurs dans les réflexions et décisions de leur ressort. Le **comité de direction** composé des responsables des différents départements continuera à se tenir régulièrement, ce qui favorise la cohésion entre les différents services et la circulation des informations inter-départements.

De même, la **communication** interne sera développée avec notamment la mise en place d'un site Intranet favorisant l'échange d'informations, ainsi que le sentiment d'appartenance au CPAS. La communication externe sera elle aussi développée et professionnalisée avec la création de nouveaux supports (dépliants, affichage, etc.) et l'évolution du site Internet afin qu'il soit moderne et accessible à tous y compris aux personnes handicapées.

Afin d'arriver à atteindre tous les objectifs énoncés plus haut, les **services de support** tant du CPAS (ICT, **DECOBU**, **Recette**, Infra) que de **Wolu-Facilities** (cuisine, accueil, service technique, nettoyage, buanderie) sont indispensables. Ils seront soutenus tout au long de la mandature par les autorités en leur offrant les moyens nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

En effet, au cours de la prochaine mandature, le CPAS sera ambitieux en ce qui concerne le développement des projets d'**infrastructure**, surtout, comme expliqué précédemment, au niveau des services de soins aux seniors avec entre autres la création d'un centre de court-séjour, des flats-services et d'un centre d'hébergement pour personnes handicapées âgées.

L'entrée de la Commune dans Wolu-Facilities permettra de faire des économies d'échelle, notamment à la buanderie qui vient d'être rénovée complètement.

En outre, afin d'offrir un **support informatique** optimal à tous les travailleurs, le CPAS investira dans un système d'informations propres et sécurisées au sein du CPAS. Le parc informatique continuera à être renouvelé et le système d'exploitation sera migré vers Windows 10.

Avec l'arrivée de son nouveau **Délégué à la Protection des Données**, le CPAS veillera à la bonne application et au respect de ces mesures en conformité au Règlement Général de Protection des Données.

Toujours au cours de la mandature 2020-2025, nous poursuivrons et développerons les **actions** déjà entreprises par le CPAS **en faveur du développement durable** : intégration systématique des considérations environnementales dans toutes nos activités (marchés publiques, travaux...) ; utilisation rationnelle de l'énergie, de l'eau et du papier ; amélioration des performances énergétiques des bâtiments (placement de panneaux photovoltaïques et autres) ; sensibilisation du personnel au développement durable, etc. Après avoir déjà fortement diminué la quantité de nos déchets, un projet est en cours d'étude avec les services cuisine pour utiliser des emballages réutilisables pour la distribution des repas à domicile. A côté de la promotion de la mobilité durable auprès des membres du personnel, nous utiliserons désormais un vélo cargo électrique pour le transport des courriers. Toutes ces mesures, nous permettrons certainement d'obtenir une étoile au label entreprise éco-dynamique.

Enfin, pour améliorer encore l'efficacité et l'efficience des différents services du CPAS, un système de **contrôle interne** sera progressivement mis en place. L'objectif sera d'assurer une sécurité raisonnable en ce qui concerne la réalisation des objectifs du CPAS, ainsi que de respecter la législation et les procédures en vigueur.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la réflexion globale menée par le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert qui a pour objectif d'assurer une amélioration continue de la qualité de ses services et de respecter par conséquent les pratiques de bonne gouvernance. De manière pratique, il s'agit de déterminer les objectifs stratégiques et de mettre en place des dispositifs opérationnels pour les atteindre.

Le développement des méthodes de contrôle interne aura un impact important sur le développement de l'efficacité de l'ensemble des processus du CPAS à travers la mise en place des procédures et des dispositifs de gestion des risques adaptés.

Lors de cette mandature, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert poursuivra donc à la fois l'amélioration du fonctionnement de ses services actuels et le développement de nouveaux services au bénéfice de tous ceux qui en ont besoin.

Fabienne Henry

Présidente du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert

Octobre 2019