



REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Centre Public d'Action Sociale de Woluwe-Saint-Lambert

NOTE DE POLITIQUE GENERALE 2023

Présidente : Fabienne HENRY
Secrétaire général : Grégory JACQUES
Directeur financier f.f : Youri DELWIT

Numéro d'entreprise : 0212.348.440

Rue de la Charrette, 27

1200 BRUXELLES



02/777.75.31



02/779.16.33

PREAMBULE	3
1. PROJETS POLITIQUES	4
2 EVOLUTION DU SUBSIDE COMMUNAL	6
3 CHARGES DU PERSONNEL	7
3.1 TABLEAU COMPARATIF DES CHARGES DU PERSONNEL	8
3.2 PERSONNEL EN FONCTION AU 30 JUIN 2021	9
3.3 ORGANIGRAMME DES SERVICES	10
4 CHARGES D’EMPRUNT	11
5 SERVICE D’EXPLOITATION	15
5.1 RECETTE	15
5.2 DÉPENSES	19
5.3 ADMINISTRATION CENTRALE	21
5.4 SERVICE FACILITAIRE	24
5.4.1. ICT	24
5.4.2. INFRASTRUCTURES	27
5.5 DIRECTION DE L’ACTION SOCIALE	29
5.5.1. SERVICE SOCIAL DE PREMIÈRE LIGNE	33
5.5.2. INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE	35
5.5.3. ACTIVATION SOCIALE	37
5.5.4. LOGEMENT	39
5.5.5. ENERGIE	41
5.5.6. MEDIATION DE DETTES	42
5.5.7. INITIATIVE LOCALE D’ACCUEIL	42
5.5.8. COORDINATION SOCIALE	44
5.5.9. GUICHET SOCIAL	46
5.5.10. ACCUEIL DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS	49
5.6 ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SOINS	51
5.6.1. HOME SAINT-LAMBERT	51
5.6.2. CENTRE DE SOINS DE JOUR – LA COLLINE	53
5.6.3. SERVICE D’AIDE À DOMICILE	53
5.6.4. REPAS À DOMICILE	54
5.6.5. ANTENNE ANDROMÈDE	55
5.6.6. CENTRE DE COURT SÉJOUR	56
5.6.7. MISE EN PLACE DE NOUVEAUX PROJETS D’AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES	57
6 SERVICE D’INVESTISSEMENT	58
7 DETAIL DU SALAIRE DES EMPLOIS D’INSERTION	60
8 RAPPORT SUR LES DIFFERENTES FORMES D’AIDE	61
9 CONVENTION EN APPLICATION DE L’ARTICLE 61 DE LA LOI ORGANIQUE	62
10 ANNEXES	63
ANNEXE : TABLEAU GLOBAL	63

PREAMBULE

Mesdames et Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous présenter, conformément aux dispositions de l'article 88, §1^{er}, de la loi organique des centres publics d'action sociale, le budget des dépenses et des recettes du Centre Public d'Action Sociale (CPAS) de Woluwe-Saint-Lambert pour l'exercice 2023.

Ce même article prévoit qu'une note de politique générale soit jointe à ce budget. Le présent document a pour but de répondre à cette obligation.

Toutefois, il poursuit encore d'autres objectifs, à savoir la volonté qu'a le Conseil de l'Action Sociale d'informer au mieux les autorités communales et régionales de son action sociale, de commenter les axes principaux des prévisions budgétaires et de permettre des comparaisons pluriannuelles qui illustrent l'évolution des politiques sociales développées au fil du temps par le CPAS.

Le budget 2023 est établi en équilibre compte tenu d'une dotation communale de **16.715.138,86 €** pour les activités du CPAS, d'une dotation spécifique de **145.293,92 €** pour la liquidation de l'hôpital de revalidation gériatrique, d'une intervention de **268.000,00 €** dans les frais afférents à la liquidation de l'ASBL Wolu-social, d'une intervention de **57.500,00 €** dans le financement du salaire d'un délégué syndical et d'une intervention dans le financement de l'achat du bâtiment sis Gulledelle 98 de **212.426,89 €** soit, au total, une intervention communale globale de **17.398.359,67 €**.

1. PROJET POLITIQUE

Depuis 2020, nous sommes confrontés à des crises successives.

D'abord la crise sanitaire due à la COVID 19 a fait et fera encore sentir ses effets augmentant le nombre de nos concitoyens ayant besoin d'aide.

La guerre en Ukraine a vu un afflux de réfugiés arriver sur notre territoire. Notre CPAS a dû s'adapter et réagir rapidement pour permettre à chacun d'eux d'être accueilli dignement.

Enfin, l'augmentation importante du prix de l'énergie plonge notre société dans une crise économique. Beaucoup de nos concitoyens se retrouvent avec des difficultés financières qui ne leur permettent plus de vivre dignement.

Il faut mentionner également la crise « interne » vécue par les CPAS bruxellois et le nôtre n'y échappe pas. Nos assistants sociaux donnent le meilleur d'eux-mêmes, font preuve de professionnalisme mais ils sont confrontés à un nombre de plus en plus important de dossiers à prendre en charge. Malgré tous leurs efforts, les délais de réponse aux demandes d'aide augmentent. En cause, la pénurie d'assistants sociaux acceptant de travailler en CPAS sur le territoire bruxellois.

Malgré tout, nous nous efforcerons d'être accessible et de renseigner au mieux nos concitoyens sur les droits auxquels ils peuvent prétendre.

Plus que jamais, le CPAS a un rôle central à jouer en permettant à chacun et chacune de vivre conformément à la dignité humaine. 2023 nous mettra à nouveau au défi d'y parvenir.

Pour y arriver, le CPAS se recentrera sur ses missions premières et mettra fin à deux services : le service des repas à domicile et l'Initiative Locale d'Accueil. Ces services pouvant être assurés par des prestataires externes.

À l'heure actuelle, il existe de nombreux services de repas à domicile qui offrent la même qualité de repas que ceux proposés par le CPAS tant au niveau texture qu'au niveau régime. Nos usagers seront bien entendu informés de leur existence, nous les aiderons dans la transition et si une personne éprouvait des difficultés financières le CPAS sera toujours là pour lui venir en aide sous forme d'aide sociale.

En 2023, un centre Fedasil verra le jour sur notre territoire. L'aide que le CPAS et la Commune peuvent apporter aux migrants sera de facto réorientée. La fermeture de notre ILA permettra également de restituer 6 logements de 5 chambres à l'Habitation Moderne qui pourra ainsi remettre ces logements dans le parc immobilier social. Par ailleurs, le financement Fedasil ne permet plus à l'ILA d'être à l'équilibre.

La coordination sociale déploiera encore ses activités. Le service communication veillera à notre visibilité grâce à la mise en place d'un nouveau logo et d'un nouveau site internet spécialement dédié au Guichet Social. Notre Guichet Social accueille un public de plus en plus nombreux notamment lors des permanences énergie mises en place suite à la crise que nous connaissons.

Il poursuivra le développement de ses activités via notamment l'instauration de nouvelles permanences. Le service logement poursuivra l'accompagnement des familles à la recherche d'un logement adapté à leur situation. Les conventions avec l'Habitation Moderne et l'Agence Immobilière Sociale seront maintenues.

L'année 2023 débutera par l'inauguration de notre centre de court séjour « Lise Thiry ». Pour rappel, 22 lits au sein d'un cadre arboré offriront une solution pour l'accueil temporaire en vue soit d'une convalescence de nos aînés sortant d'une hospitalisation, soit de soulager leurs aidants proches. Parallèlement, le home sera rafraîchi et un nouveau système d'appel infirmier sera mis en place. La formation du personnel et le renouvellement du matériel de soins se poursuivront, permettant à nos résidents d'être soignés dans les meilleures conditions.

Nous débuterons la mise en œuvre d'un nouveau projet : la création d'un CHPHA (Centre d'Hébergement pour Personnes Handicapées Agées) qui pourra accueillir 20 personnes.

Le service des Ressources Humaines s'efforcera de proposer des formations à nos différents collaborateurs. La mise en place de fiches de paie électroniques sera généralisée.

La modernisation du réseau et du parc informatique du CPAS se poursuivra : tous les postes de travail seront équipés de PC portable, le central téléphonique sera remplacé. La sécurité informatique sera renforcée et de nouveaux modules faciliteront le travail des agents.

Le service Infrastructure s'emploiera à améliorer nos bâtiments tant au niveau confort qu'au niveau sécurité.

Le service de la Recette, le Département Comptable et Budgétaire et le Secrétariat Général mettront à profit leurs compétences et leur professionnalisme pour améliorer encore le fonctionnement du CPAS.

Comme vous pourrez le constater en poursuivant votre lecture, le CPAS mettra en œuvre sa mission première tout en ayant une volonté de modernisation et de maîtrise des coûts.

2. EVOLUTION DU SUBSIDE COMMUNAL

Evolution de la dotation communale attribuée au CPAS et du fonds spécial de l'action sociale.

	Dotation communale - Gemeentedotatie	Fonds spécial de l'aide sociale - Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn	Total - Totaal
Budget - Begroting 2016	11.500.000,00	456.663,32	11.956.663,32
Compte - Rekening 2016	11.941.398,70	456.663,32	12.398.062,02
Budget - Begroting 2017	11.497.972,06	459.863,44	11.957.835,50
Compte - Rekening 2017	10.992.549,83	466.263,68	11.458.813,51
Budget - Begroting 2018	12.121.000,00	495.041,00	12.616.041,00
Compte - Rekening 2018	12.218.858,21	506.459,81	12.725.318,02
Budget - Begroting 2019	12.381.500,00	550.000,00	12.931.500,00
Compte - Rekening 2019	12.450.398,50	550.132,77	13.000.531,27
Budget - Begroting 2020	12.503.513,45	558.384,76	13.061.898,21
Budget - Begroting 2021	13.852.211,11	597.185,42	14.449.396,53
Budget - Begroting 2022	14.994.263,15	619.720,71	15.613.983,86
Budget modifié 2022 - Gewijzigd begroting 2022	15.440.881,83	619.720,71	16.060.602,54
Budget - Begroting 2023	16.715.138,86	717.665,34	17.432.804,20

3. CHARGE DU PERSONNEL

La charge inscrite en dépense au budget initial 2022 pour le personnel s'élevait à **16.478.745,21 €**.

Pour le budget 2023, nous prévoyons **19.170.748,81 €**. On constate donc que ce pourcentage, qui représente **37%** des dépenses d'exploitation budgétées, diminue par rapport à celui de l'année précédente qui était de **38%**.

La différence entre le budget initial 2023 et le budget initial 2022 en matière de personnel s'explique notamment par le fait des indexations multiples de 2022 qui auront un impact conséquent sur toute l'année 2023, la prévision des chèques repas ainsi que la revalorisation barémique des salaires du personnel B et A au premier juillet.

3.1. Tableau comparatif des charges du personnel

Fonction - Functie	Compte - Rekening 2019	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Budget - Begroting 2022	Budget modifié - Gewijzigd Begroting 2022	Budget - Begroting 2023
Administration générale - Algemene administratie (F. 1230)	3.190.480,90	3.351.595,27	3.731.048,08	4.086.910,71	4.174.069,18	4.315.578,42
Services généraux - Algemene diensten (F. 1310)	447.847,17	371.334,76	422.758,31	654.944,49	627.530,91	2.533,31
Service ICT - ICT dienst (F. 13101)	-	-	-	-	-	452.220,74
Service Infra - Infra dienst (F. 13102)	-	-	-	-	-	323.868,55
Hôpital en liquidation - Ziekenhuis in vereffening (F. 1320)	-	-	-	-	-	-
Aide sociale - Sociale bijstand (F. 8320)	2.333.359,17	2.598.023,43	2.962.169,31	3.306.650,87	3.626.643,05	4.060.083,00
Maison de repos - Bejaardetehuis (F. 8341)	4.004.000,99	4.157.465,14	4.392.109,82	4.636.184,92	4.830.751,16	5.504.659,18
Centre de jour - Dienstcentra (F. 8342)	286.881,43	205.674,66	292.327,86	344.856,71	362.972,58	426.375,18
Initiative locale d'accueil - Lokale opvanginitiatief (F.83601)	132.830,61	136.854,51	142.433,29	151.282,98	156.574,20	82.155,08
Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp (F. 8441)	1.388.118,41	1.398.143,65	1.580.795,71	1.595.919,39	1.714.360,76	1.827.125,84
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden (F. 8446)	12.499,77	19.151,73	20.503,72	21.777,92	23.587,67	-
Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherinschakelingsdienst (F.84492)	406.999,74	456.415,92	556.630,53	617.494,21	590.798,07	728.433,26
Charges personnel Emploi d'insertion - Personeelslasten Inschakelingsbetrekking (F. 844921)	493.153,52	539.066,68	344.664,04	422.028,19	418.248,81	524.441,90
Service médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden (F. 84496)	230.527,37	241.111,62	267.992,02	310.615,16	267.496,49	313.070,44
Le Centre de Court-Séjour Lise THIRY - Het Centrum voor Kortverblijf Lise THIRY (F. 8722)	14.796,58	14.963,42	14.643,34	16.333,95	15.648,70	372.504,02
Covid-19 (F.8790)	-	-	-	47.500,00	114.242,38	-
Antenne Andromède - Antenna Andromede (F. 9240)	91.566,59	103.818,22	97.192,13	116.245,71	78.055,83	87.699,89
Recettes et dépenses générales - Algemene ontvangsten en uitgaven (F. 0090)	248,51	65.129,03	-	150.000,00	150.000,00	150.000,00

3.2. Personnel en fonction au 30 juin 2022

Service	Nombre de personnes - Aantal personen	Nombre ETP - Aantal VTE*
Administration centrale - Centrale Administratie, F. 1040	63	61,33
Facility - Facilitaire dienst F. 1310	8	8
Action sociale – Maatschappelijke welzijn 8320	56	54,75
Aide sociale majoration 10% 83208	6	6
HSL- SLT - 8341	110	92,3
Colline – De Heuvel 8342	7	6,5
ILA – LOI 83601	2	1,5
Aide Familiales - Gezinshulp 8441	40	38
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden 8446	1	1
ISP – SPI 84492	11	11
Emploi d'insertion - Inschakelingsbetrekking 844921	47	47
Méd. Dettes – Schuldbemiddeling 84496	6	5,5
Court séjour - Kort verblijf 8722	1	0,66
Antenne Andromède – Antenna Andromeda 9240	1	1
TOTAL - TOTAAL	359	334,54

*Les ETPs renseignés sont les ETPs payés (ICP intégrées et personnes sous salaires garantis compris).

4. CHARGES D'EMPRUNT

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des charges d'intérêts à rembourser par chaque fonction pour l'année 2023.

Fonction - Functie	Compte Rekening 2019	Compte Rekening 2020	Compte Rekening 2021	Budget Begroting 2022	Budget modifié Gewijzigd begroting 2022	Budget Begroting 2023
Administration générale - Algemene administratie (F. 1230)	612,73	717,93	826,95	1.180,09	1.033,79	2.027,00
Patrimoine privé - Privaat patrimonium (F. 1240)	4.223,61	13.230,71	13.965,60	11.625,01	11.625,01	9.500,00
Services généraux - Algemene diensten (F. 1310)	738,71	612,49	621,00	1.011,05	843,64	1.300,00
Service ICT - ICT dienst (F. 13101)	-	-	-	-	-	-
Service Infra - Infra dienst (F. 13102)	-	-	-	-	-	-
Aide sociale - Sociale bijstand	573,33	564,77	714,28	941,18	867,91	1.200,00
Institutions pour handicapés adultes - Instellingen voor volwassen gehandicapten (F.83353)	-	-	-	-	1,41	60,00
Maison de repos - Bejaardetehuis (F. 8341)	280.123,11	250.828,72	226.309,85	216.451,23	208.042,50	250.500,00
Centre de jour - Dienstcentra (F. 8342)	9,65	9,47	13,57	94,18	57,01	50,00
ILA - LOI (83601)	187,22	125,44	99,82	43,79	44,14	50,00
Gulledelle 98 (F. 836012)	36.087,71	37.615,57	61.904,28	35.150,00	132.450,00	125.000,00
Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp	20,11	40,97	75,77	230,80	115,93	210,00
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden (F. 8446)	141,97	126,20	116,88	116,12	116,12	-

Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherins chakelingsdienst (F. 84492)	63,54	70,32	91,97	278,33	103,71	90,00
Service médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden (84496)	0,15	4,68	9,74	22,14	22,14	20,00
Le Centre de Court-Séjour Lise THIRY - Het Centrum voor Kortverblijf Lise THIRY (F. 8722)	2.134,62	1.700,95	1.277,06	850,98	1.476,76	25.500,00
HRG en liquidation - Ziekenhuis in vereffening (F. 8729)	126.340,84	125.443,56	124.491,44	127.021,75	123.454,82	130.000,00
Antenne Andromède - Antenna Andromeda (F. 9240)	1,08	40,89	145,19	501,17	290,30	400,00
Recettes et dépenses générales - Algemene ontvangsten en uitgaven (F. 0090)	15.713,42	24.835,90	54.109,97	35.500,00	139.000,00	75.500,00

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des tranches de capital à rembourser par chaque fonction pour l'année 2023.

Fonction Functie	Compte Rekening 2019	Compte Rekening 2020	Compte Rekening 2021	Budget Begroting 2022	Budget modifié Gewijzigd begroting 2022	Budget Begroting 2023
Administration générale - Algemene administratie (F. 1230)	44.372,93	47.684,09	50.612,29	44.161,92	44.161,92	38.000,00
Patrimoine privé - Privaat patrimonium (F. 1290)	161.566,29	162.112,14	162.659,85	163.209,40	163.209,40	153.000,00
Services généraux - Algemene diensten (F. 1310)	55.331,16	57.908,52	57.175,42	65.670,90	65.670,90	37.500,00
Service ICT - ICT dienst (F. 13101)	-	-	-	-	-	-
Service INFRA - INFRA dienst (F. 13102)	-	-	-	-	-	-
Aide sociale - Sociale bijstand (F. 8320)	29.953,07	32.848,28	23.853,07	27.861,67	27.861,67	30.000,00
Institutions pour handicapés adultes - Instellingen voor volwassenen (F. 83353)	-	-	-	-	-	900,00
Maison de repos - Bejaardetehuis (F. 8341)	934.683,70	914.977,68	963.712,93	1.093.088,38	1.080.918,74	936.000,00
Centre de jour - Dienstcentra (F. 8342)	1.281,93	1.523,93	1.732,94	3.420,00	3.420,00	2.200,00
ILA - LOI (F. 83601)	21.093,03	21.155,26	23.078,64	2.361,19	2.361,19	2.600,00
Gulledelle 98 (F. 836012)	313.929,29	329.618,97	350.012,65	355.800,00	354.800,00	361.500,00
Aides Familiales - Gezins- en (F. 8441)	3.312,05	5.069,49	6.353,70	8.367,57	8.370,57	7.720,00
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden (F. 8446)	2.970,17	3.008,76	3.047,93	2.394,57	2.394,57	-

Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherinsc hakelingsdienst (F. 84492)	1.889,74	2.429,83	3.099,07	3.890,00	3.877,00	2.600,00
Service médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden (F. 84496)	-	53,21	329,58	823,97	823,97	900,00
Le Centre de Court-Séjour Lise THIRY - Het Centrum voor Kortverblijf (F. 8722)	79.216,52	79.858,75	80.282,57	80.708,65	80.708,65	130.000,00
HRG en liquidation - Ziekenhuis in vereffening (F. 8729)	49.602,21	52.798,01	56.267,04	60.037,69	60.037,69	98.500,00
Antenne Andromède - Antenna Andromeda (F. 9240)	3.160,62	5.629,23	8.341,19	14.140,00	14.133,00	13.900,00

5. SERVICE D'EXPLOITATION

La loi organique du 8 juillet 1976 a confié aux centres publics d'action sociale la mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité dans le respect de la dignité humaine. Cet objectif est précisé à l'article 57 de la susdite loi en ces termes : " le centre public d'action sociale assure non seulement une aide palliative ou curative, mais encore une aide préventive. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique ".

Fort de son expérience, le centre public d'action sociale a développé au fur et à mesure des années, une série de services et d'établissements, tant de soins que d'hébergement. L'ensemble des recettes et dépenses de ces services se présentent comme telles :

5.1 Recettes

L'analyse des recettes – hors facturation interne et hors bilan de l'hôpital – se rapportant aux exercices 2019 à 2023 permet de ventiler les ressources comme suit :

RECETTES - ONTVANGSTEN						
	Compte Rekening	Compte Rekening	Compte Rekening	Budget Begroting	Budget modifié Gewijzigd begroting	Budget Begroting
	2019	2020	2021	2022	2022	2023
Services facturés à des tiers - Aan derden gefactureerde diensten	3.668.357,80	3.676.335,29	3.703.786,34	3.922.827,55	4.023.857,75	5.125.558,35
Transferts - Overdrachtsontvangsten[1] (- FSAS-SC) - (- BFMW - GS)	20.980.826,76	23.795.879,55	23.410.415,47	24.990.109,06	28.552.146,07	28.173.929,69
Produits financiers - Financiële opbrengsten	77.459,21	78.210,27	77.827,99	78.350,00	78.550,00	86.500,00
Subsides F.S.A.S. - Subsidie B.F.M.W.	550.132,77	597.185,42	645.496,56	619.720,71	619.720,71	717.665,34
Subside communal - Subsidie van de gemeente	12.450.395,50	13.242.173,88	14.256.968,97	14.994.263,15	15.440.881,83	16.715.138,86
TOTAL - TOTAAL	37.727.172,04	41.389.784,41	42.094.495,33	44.605.270,47	48.715.156,36	50.818.792,24

[1] Recettes provenant de l'état, l'INAMI/Iriscare etc. à l'exclusion du subsidie communal et du F.S.A.S.

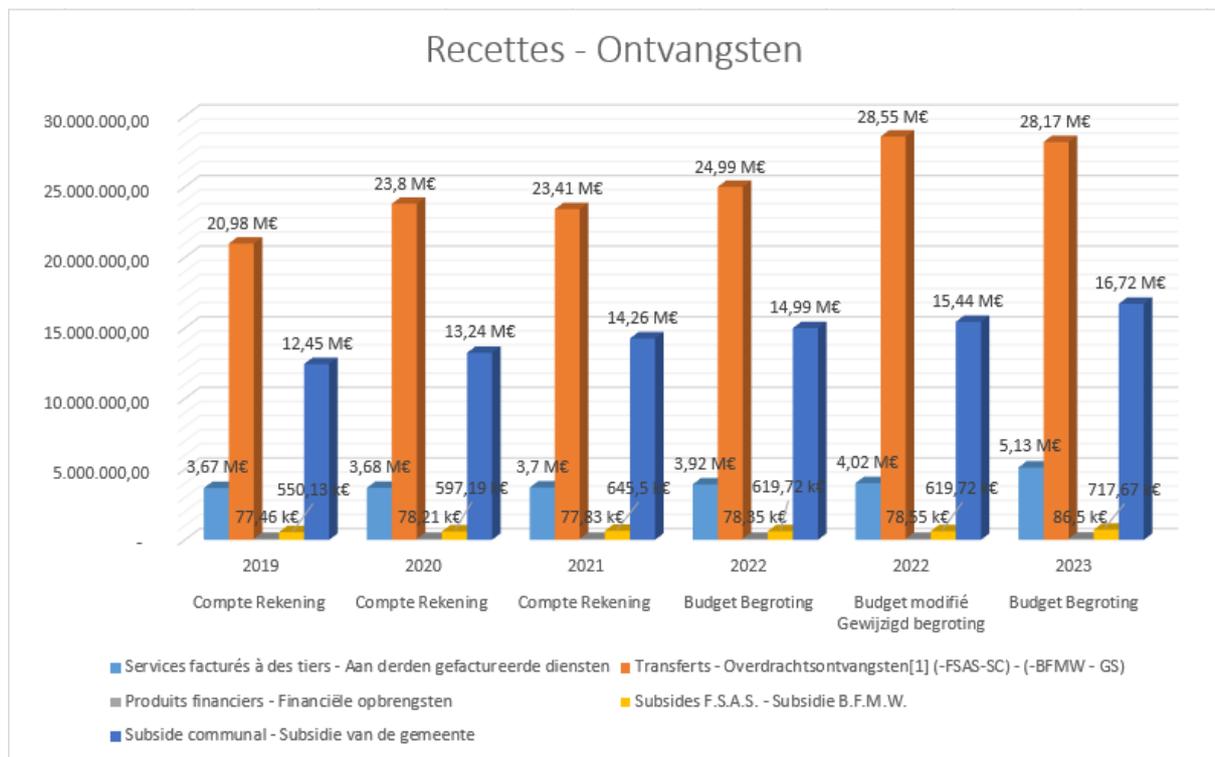
Comme nous pouvons le voir, les recettes des services facturés à des tiers augmentent entre 2022 et 2023 d'environ 1.200.000 €. Cette augmentation s'explique notamment par l'augmentation du taux d'occupation du Home depuis la fin de la crise COVID et par l'ouverture du Court-séjour.

Enfin, les prévisions budgétaires des recettes de facturation des établissements de soins ont été revues à la hausse, suite notamment aux effets de l'indexation du prix d'hébergement et d'un taux de remplissage revenu à la normale hors contexte du COVID.

En ce qui concerne les recettes de transfert (augmentation de 3M), l'augmentation du nombre d'utilisateurs explique pour grande partie la prévision d'une augmentation des remboursements escomptés auprès de l'état. L'augmentation du subside gaz-électricité contribue également à cet effet favorable sur les recettes du centre.

Les produits financiers restent quant à eux, relativement stables puisqu'ils sont constitués des 70.000€ hors indexation versés par Erasme dans le cadre du bail emphytéotique contracté entre les 2 parties.

Pour le budget 2023, la répartition des recettes d'exploitation se résume comme suit :



En comparaison à 2023, nous voyons donc que proportionnellement entre 2022 et 2023, l'intervention communale par rapport au budget total du Centre connaît une diminution de 1%.

Intervention du pouvoir central et subsides

Ci-dessous se trouve le tableau reprenant l'ensemble des subsides escomptés par le CPAS pour 2023 avec à gauche les articles de recettes et à droite les articles de dépenses dont le montant en 2023 est réparti entre les frais de personnel et les frais de fonctionnement.

Articles de recettes Ontvangsten artiklen	Subside - Subsidie	Budget 2023 Begroting	Personnel Personeel	Fonctionnement Werkingskosten	Article de dépenses - Artikelen uitgaven
0020/48500/01	Revalorisation barémique - Loonschaalverhoging	192.500	192.500		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
0210/46600/01	Fonds spécial de l'Aide sociale - Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn	717.665			Nihil
*/46500/06	Subv. Cosub - Subs Cosub	207.000	207.000		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
1040/46500/13	Prime linguistique - Taalpremie	179.465			Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
*/46500/13 STIB	Frais de transport STIB - vervoerskosten MIVB	104.325	104.325		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
*/48500/01	Subv. Maribel Social ONSS APL - Subs. Sociale Maribel RSZ PPO	1.021.160	1.021.160		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
*/48500/01 PIL	Financement revalorisation barémique et 2ème pilier	383.644	383.644		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
80151/38000/07	Fonds soc. Elect.et gaz (factures) - Soc. Fonds elekt.en gas (facturen)	24.500	24.500		80151/03000/13
8320/38000/07	Subside énergie (élect.-gaz) Sub. Fédérale - Subsidie energie (elekt-gas) Federale Subs.	263.592		263.592	8320/33400/36, 8320/1100/05, 8320/11100/13
8320/46500/13	Subv. Coordination sociale (COCOM) et subs COVID - Subs. Sociale coördinatie (GGC) en subs COVID	385.000	385.000		8320/11100/13, 8320/12300/02, 8320/33400/36

Articles de recettes Ontvangsten artiklen	Subside - Subsidie	Budget 2023 Begroting	Personnel Personeel	Fonctionnement Werkingskosten	Article de dépenses - Artikelen uitgaven
8320/46500/15	Sub. Fr. personeel/dossier RIS- MI-IS - Subsidie Fr. personeel/dossier leefloon	685.000	685.000		84492/11100/13, 8320/11100/13, 8320/11100/05,8320 /03xxx/x 84492/03xxx/x
83204*/46500/13	Subv. Activation sociale - Subs. Sociale activering	110.000		110.000	832040/12400/05 HSL, 83204*/32100/01, 83204*/33400/01
832050/38000/12	Hydrobru (IBDE/BIWD)	52.000		52.000	832050/33400/01
8342/46500/13	Subvention IRISCARE - Subsidie IRISCARE	45.000			Nihil
83601/48500/03	Subvention AMU - Subv. DMH	9.000		9.000	83601/33420/21 - 83601/33430/21
83601/48500/04	Subvention FEDASIL - Subsidie FEDASIL	150.000		150.000	Tous les articles 83601 - Alle 83601 artikelen
8441/46500/13	Contingent	1.127.600		1.127.600	tous les articles 8441 - Alle 8441 artikelen
844921/48500/01	Sub. Fr. dossier Emploi d'insertion - Subsidie dossier Inschakelingsbetrekking	20.000		20.000	844921/12*
844929/46500/13	Subventions ACTIRIS - Subsidies ACTIRIS	80.000	80.000		84492/11100/13, 844492/11100/18
84496/38000/07	Fonds soc. Elec. Et gaz (personnel) - Soc. Fonds Elek.en gas (personeel)	275.000	275.000		84496/11100/05, 84496/11100/13
84496/46500/13	Subvention COCOM - Subsidie GGC	17.000		17.000	tous les articles 84496 - Alle 84496 artikelen
9240/47600/02	Subv. IRISCARE: Protocol 3 - Subs. IRISCARE : Protocol 3	92.000		92.000	Tous les articles 9240 - Alle 9240 artikelen

5.2 Dépenses

L'analyse des dépenses (hors facturation interne et hors bilan de l'hôpital) se rapportant aux exercices 2019 à 2023 permet de les décomposer comme suit :

DEPENSES - UITGAVEN						
	Compte Rekening	Compte Rekening	Compte Rekening	Budget Begroting	Budget modifié Gewijzigd begroting	Budget Begroting
	2019	2020	2021	2022	2022	2023
Personnel - Personeel	13.033.310,76	13.658.748,04	14.825.268,16	16.478.745,21	17.150.979,79	19.170.748,81
Fonctionnement Werkingskosten	5.270.817,73	5.301.976,41	5.324.381,15	5.784.339,06	6.241.976,05	6.949.890,92
Redistribution Herverdelingsuitgave	16.959.131,77	18.567.963,00	19.340.551,52	20.727.168,11	23.471.395,31	22.598.925,51
Charges financières Financiële lasten	466.971,80	455.968,57	484.773,37	431.017,82	619.545,19	621.407,00
Prélèvements Overboekingen	35.562,89	2.250.156,22	1.120.357,55	-	650.000,00	-
TOTAL - TOTAAL	35.765.794,95	40.234.812,24	41.095.331,75	43.421.270,20	48.133.896,34	49.340.972,24

En ce qui concerne les dépenses, nous voyons que les augmentations sont liées pour partie, aux frais de personnel. Cela s'explique notamment par :

- Les indexations salariales de 2022 qui auront un impact sur toute l'année 2023 ainsi que les nouvelles indexations de 2023.
- La revalorisation barémique des agents B et A.
- Le second pilier pour les contractuels.

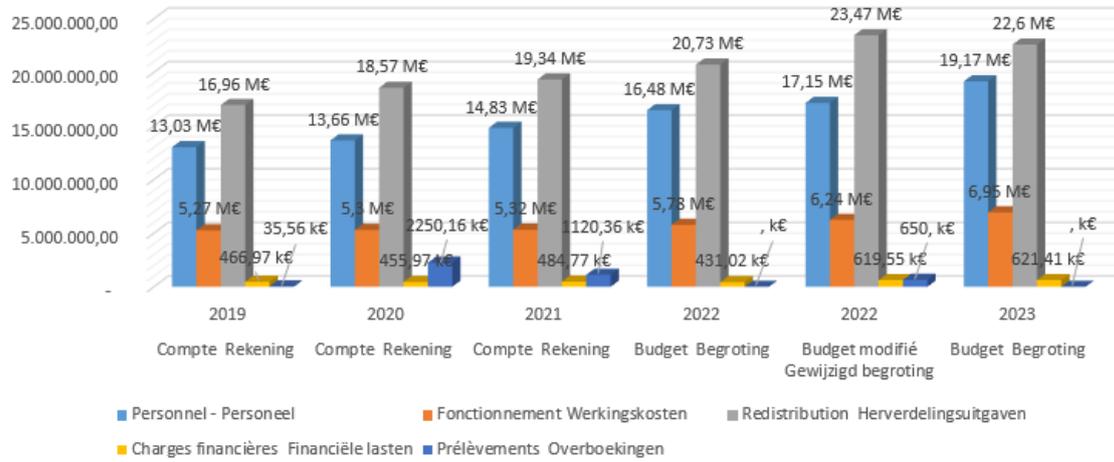
Comme nous pouvons le constater, les dépenses de fonctionnement augmentent entre 2022 et 2023. Cela s'explique par l'augmentation du coût des énergies et l'augmentation du prix des matières premières.

Et ce, malgré la volonté du CPAS de maîtriser les coûts de fonctionnement de manière globale en travaillant aussi bien sur la structure de coût de Wolu-Facilities que sur des dépenses plus ponctuelles en résiliant notamment des contrats avec certains fournisseurs, par exemple GPM qui gère la conciergerie du Gulledelle.

Les dépenses de redistribution ont aussi évolué entre 2022 et 2023. L'octroi de nouveaux revenus d'intégration explique cette augmentation. Mais le CPAS a également prévu une augmentation de dépenses sur fonds propre pour couvrir les frais alimentaires, les loyers, les frais scolaires et les frais médicaux qui étaient autrefois pris en charge par des subsides COVID.

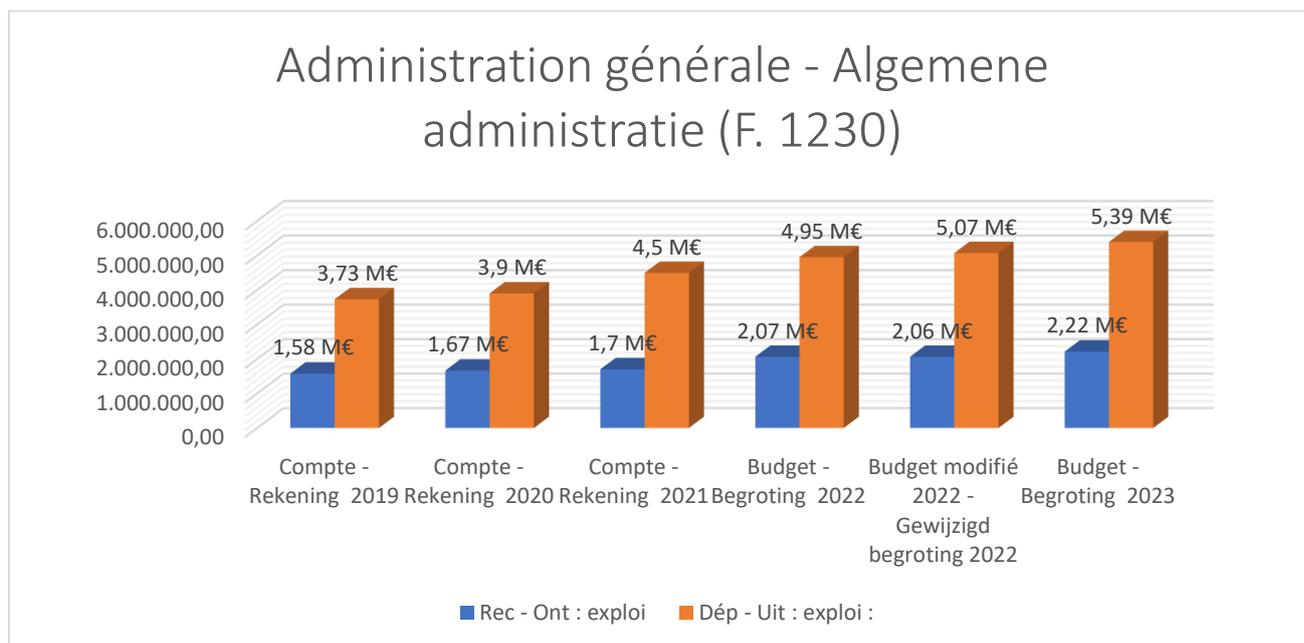
Les charges financières ont, quant à elles, légèrement augmenté, avec l'arrivée de nouveaux emprunts concernant principalement le projet du Court-Séjour.

Dépenses - Uitgaven



Nous voyons donc que d'une année à l'autre les dépenses de redistribution, de personnel, de fonctionnement et des charges financières augmentent.

5.3 Administration Centrale



L'administration centrale regroupe différentes fonctions de support telles que le DECOBU, la Recette, les Ressources Humaines, le secrétariat, la communication mais aussi la cellule de protection des données et le contrôle interne.

Le CPAS est composé de deux départements financiers. D'une part le département DECOBU (département comptable et budgétaire) sous la responsabilité du Secrétaire général, et d'autre part le département de la Recette, sous la responsabilité du Directeur financier.

Ces deux départements ont connu un changement de directeur dans le courant de l'année 2022 à la suite d'interruptions de carrière.

Le premier objectif commun aux deux départements, qui commence en 2022 et se poursuit en 2023, est d'atteindre une certaine stabilité et de réaliser ce changement des directions de la manière la plus confortable possible.

Nous avons pour ambition d'atteindre cette stabilité tout en optimisant les ressources au sein du personnel. Ce faisant, suite à des démissions ou des mutations, le DECOBU n'a pas remplacé 2 collaborateurs. Une meilleure subdivision des tâches étant désormais proposée pour pallier ces départs.

L'objectif suivant, qui s'inscrit dans la continuité de 2022 est d'améliorer le télétravail. Cela passera par la dématérialisation en masse des documents comptables. Cette démarche est primordiale à différents aspects.

Elle permettra d'augmenter la qualité des prestations qui pourront être effectuées à domicile. Elle permettra également de diminuer la quantité de papier qui est imprimée quotidiennement. Cette tâche ne pourra être menée à bien qu'avec le soutien notamment de notre consultant Civadis. Nous allons donc entretenir une étroite collaboration avec notre fournisseur dans le cadre de ce projet.

Un projet de dématérialisation est également à l'œuvre pour les facturations mutuelles des hébergements des résidents du Home-Saint-Lambert et des bénéficiaires de la Colline. A partir du 1^{er}

octobre 2022 la phase test débutera. Nous souhaitons voir le projet entièrement abouti dans le courant de l'année 2023.

Le troisième projet que nous pouvons évoquer concerne la facturation du court séjour. Cette nouvelle institution ouvrira ses portes le 1^{er} janvier 2023. Au-delà des services qui seront proposés par cette institution, il faudra s'assurer que le support DECOBU au niveau de la facturation soit optimal.

Enfin, le dernier objectif important que nous relevons pour le DECOBU concerne la collaboration avec le DAS. Cette collaboration est capitale puisque les enjeux financiers qui en découlent sont conséquents.

Ces enjeux sont principalement axés premièrement autour de la récupération des montants promérités de financement auprès du SPP-IS. Le traitement des clignotants et des mutations joue un rôle primordial pour cela. L'objectif par conséquent est de stabiliser la collaboration qui existe déjà entre les deux départements, centrée autour de 2 ou 3 collaborateurs précis et de l'étendre au sein des cellules respectives de ce agents.

Et secondement, sur la rétrocession des montants perçus des avances. Ceci a également un lien avec les clignotants. Le travail dans ce domaine porte ses fruits puisque les inspections font état d'une nette diminution des amendes (400.000 € en 2019, 50.000 € en 2021 et 10.000 € en 2022). Nous voulons donc absolument maintenir ce taux de performance pour 2023 et les années à venir.

Le département Recette quant à lui a comme volonté de dégrossir les montants enregistrés en compte d'attente. La tutelle demande désormais des justifications de ces montants à la remise du compte. Nous estimons judicieux de réaliser un travail dans cette branche. Ce travail nécessitera le support du département DECOBU pour effectuer conjointement certaines analyses et apporter la solution adéquate.

Depuis le début de la crise sanitaire, le service des Ressources Humaines a plus encore que d'habitude dû prendre en compte les problématiques de contexte et fonctionner dans des conditions parfois difficiles.

L'accent est mis principalement sur les réponses et le suivi des demandes adressées à la RH à la fois par l'Institution et par les travailleurs, l'anticipation et la prévention des changements.

Ceci a donné lieu et débouché sur divers dossiers :

La mise en place du télétravail nous a donné l'occasion d'identifier les éléments essentiels à l'élaboration d'une politique de télétravail adaptée à notre institution avant de l'implémenter. Nous avons ainsi pu définir concrètement le cadre de la politique de télétravail, ses objectifs, son champ d'action, ses modalités d'application, la responsabilité envers le matériel de travail, la santé et la sécurité au travail, la confidentialité des données, la communication et l'encadrement.

Cela a engendré **la création rapide d'horaires adaptés à la crise sanitaire** permettant de mettre l'accent sur le bien-être et à la sécurité de chaque travailleur.

L'instauration des fiches de paie électroniques est un projet débuté en 2021. L'objectif est d'inclure l'ensemble du personnel en 2023. Cet outil s'inscrit dans le cadre du processus d'optimisation et d'intégration du service public dans l'ère numérique.

Le développement d'une politique de recrutement : des mesures permettant d'attirer et de retenir les talents dans l'entreprise ont été prises notamment via l'utilisation de nouveaux canaux de recrutement (brochures, publications sur les réseaux sociaux, contacts directs avec des écoles etc.), en définissant les postes de façon plus précise et ciblée et en mettant en exergue la stabilité que

représente une institution publique comme la nôtre et ce, malgré la crise. Ainsi, le département des ressources humaines a procédé au recrutement des professions en pénurie (assistants sociaux, infirmiers, aides-soignants) tout en attirant de nouveaux profils : managers sociaux, conseiller en communication, etc.

La formation des collaborateurs est restée une priorité malgré l'arrêt temporaire imposé par les mesures sanitaires en 2021. Certaines d'entre elles ont été maintenues et adaptées en distanciel afin de répondre aux besoins individuels spécifiques à cette période et développer de nouvelles connaissances et compétences. D'autres ont été reportées et ont pu reprendre dès l'assouplissement des règles sanitaires.

La gestion de la paie : Des primes issues des mesures COVID (prime d'encouragement, prime unique) ont été mises en place en parallèle avec les primes annuelles. Les autres défraiements mensuels ont été maintenus sans être impactés et en respectant la rigueur déjà imposée par le service.

Grâce à **la collaboration des délégations syndicales et de la conseillère en prévention**, les nouveaux dossiers à gérer en urgence ont été traités et un cadre a été défini rendant les échanges plus efficaces.

Toujours dans le cadre du bien-être au travail, les autorités avec l'aide de la RH ont décidé de mettre en place **des analyses de la charge psychosociale** pour un certain nombre de services afin de répertorier les causes et les conséquences concrètes des risques psychosociaux. Sur base de cette analyse de risques, des mesures spécifiques de prévention seront prises pour prévenir et/ou maîtriser ces risques.

En 2023, divers projets nous attendent encore dont :

- Les revalorisations barémiques d'un grand nombre de collaborateurs ;
- La mise en place d'un second pilier de pension.

Les objectifs du département des Ressources Humaines s'inscrivent donc dans la continuité des mesures mises en place en 2021 dans le cadre de la crise sanitaire. Cela concerne les adaptations et ajustements quotidiens ainsi que les outils mis en place et qui pourront servir au-delà même de la crise.

Afin de prendre part au développement constant du CPAS et à l'amélioration du travail réalisé, notre service continuera à agir principalement sur 3 axes :

- La mise en place d'une **gestion administrative efficace**, sécurisée et centralisée grâce à un suivi administratif rigoureux, une mise à jour quotidienne des encodages et des dossiers, l'application des aspects légaux, la détermination de règlements et procédures...
- Le **développement d'une carrière plus attractive** au sein de notre institution, la priorité sur la recherche des candidats et le suivi des carrières.
- **Le suivi individuel régulier des salariés** : il est aujourd'hui crucial de veiller à la bonne remontée des informations de la part des managers et des collaborateurs dans le but d'identifier les attentes et de prendre en compte efficacement les besoins pour chaque service dans la politique RH.

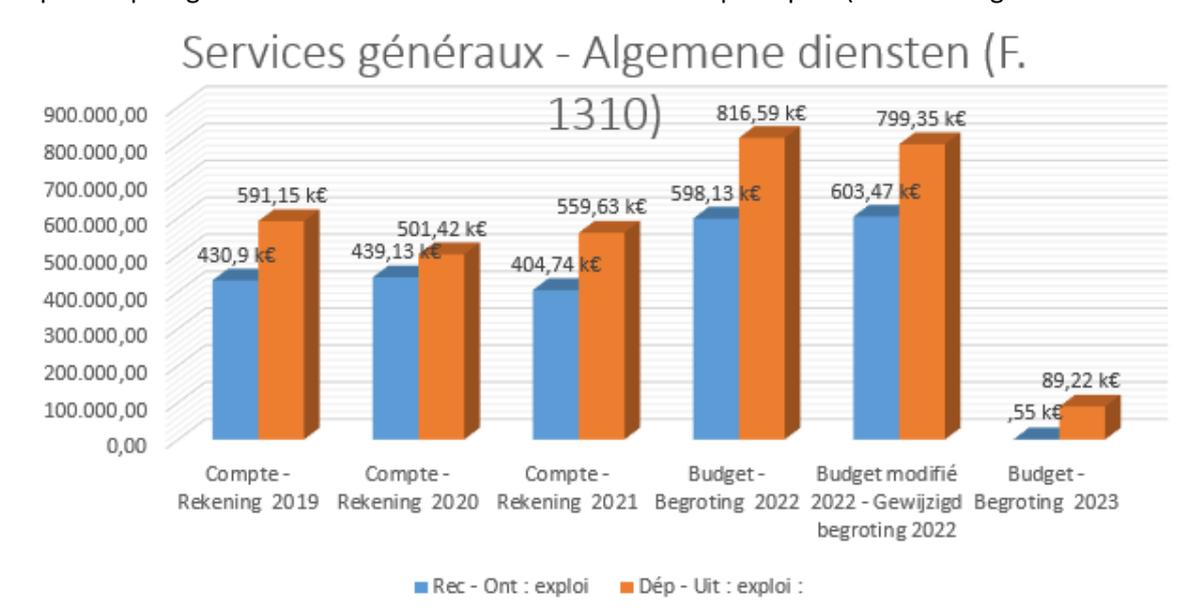
5.4 Service Facilitaire

Le service Facilitaire comprenait jusqu'en 2022 le département ICT et le département Infra lié à la gestion des bâtiments du CPAS.

A partir de l'exercice 2023, nous avons décidé de subdiviser cette fonction en créant les sous-fonctions 13101 pour l'ICT et 13102 pour l'Infra.

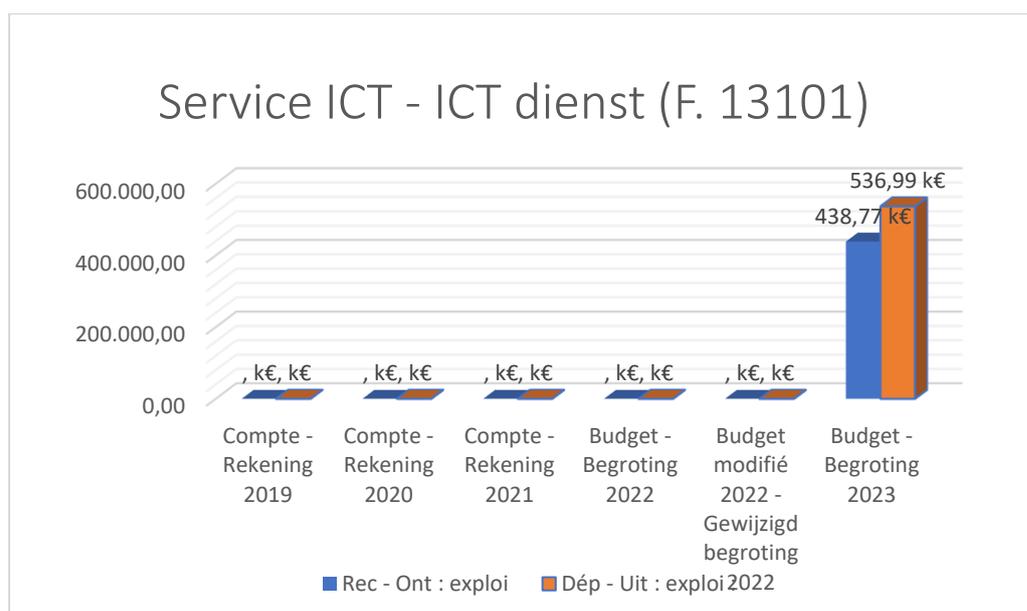
Ceci permettra à l'administration d'obtenir une meilleure visibilité et un meilleur contrôle sur l'utilisation des budgets.

Concrètement, les dépenses que nous considérons comme spécifiques à ces services seront répercutées sur les sous-fonctions (salaire, frais de formation et investissement) tandis que les dépenses plus générales seront maintenues sur la fonction principale (frais d'énergie des bâtiments).



5.4.1. Le Département ICT

Puisque la sous-fonction est créée en 2023, il est normal que les éléments des années antérieures soient à zéro.



Le service informatique est composé d'une équipe polyvalente lui permettant d'assurer la gestion du matériel informatique et des systèmes d'information de l'institution. Il répond également aux besoins informatiques exprimés par les différents départements et par les travailleurs.

En 2022, l'accent a principalement été mis sur les résolutions des problèmes et des déficits informatiques décelés les années précédentes, la modernisation de l'infrastructure réseau/système/sécurité et la migration et l'évolution de certaines applications métiers.

Cette démarche a permis de traiter de nombreux dossiers :

- *Le progressif renouvellement du parc informatique.*
Les PC fixes sont abandonnés au profit des PC portables. Il est en effet crucial, aujourd'hui, de faciliter la mobilité des travailleurs en mettant à leur disposition des outils performants permettant d'accomplir leurs missions tant sur site qu'en télétravail.
D'autres renouvellements d'équipements informatiques ont eu lieu cette année, tels que le remplacement des vieux écrans d'ordinateurs ainsi que certains switches.
Nous clôturons également le remplacement de notre ancien système de pointage par de nouvelles pointeuses plus performantes.
- Pendant la Crise COVID, nous avons dû, rapidement, trouver une solution pour permettre, à la majorité de nos travailleurs de faire du télétravail afin de maintenir la continuité de nos activités. En 2022, le Service Informatique a amélioré cette solution et a participé activement, sur le plan technique, au passage du télétravail structurel.
- En matière d'applications métiers, nous avons actualisé et migré vers des nouvelles versions 2.0 de différentes applications métiers (Civadis) utilisées par les départements Decobu, Recette et Ressources Humaines. Nous avons adopté la version du logiciel GAP utilisé par le service d'aide à domicile (SAD). Nous sommes également passé à la version Uniweb 7.2 de notre logiciel gestion de temps. Ces migrations ont amélioré la qualité et le temps investi pour certains processus et traitements des dossiers.

En 2023, divers objectifs du service informatique s'inscrivent dans la continuité des résolutions 2022 qui visaient déjà à l'amélioration des outils informatiques de notre institution.

Nous allons principalement agir sur :

- La modernisation et le remplacement de notre structure informatique actuelle : une nouvelle architecture du réseau Wifi et du système caméras sera déployée en concertation avec les syndicats et le Délégué à la Protection des Données. Ces nouvelles adaptations permettront d'améliorer la performance et la sécurité.
- L'obsolescence de certaines applications métiers, de logiciels et des processus de travail rendent leurs remplacements nécessaires. Actuellement, certains outils et méthodes utilisés par le département des Ressources Humaines et le Home Saint-Lambert ne permettent ni leur mise à jour ni l'amélioration de leurs fonctionnalités. En conséquence, il devient indispensable de les remplacer. Des changements de logiciels seront aussi réalisés pour le service de Médiation de dettes et le service Informatique.
- L'acheminement de plusieurs marchés publics :

Le marché public « téléphonie » : le remplacement de la centrale téléphonique du CPAS et du Home Saint-Lambert.

Ce changement comportera la migration vers une centrale téléphonique dans le Cloud. Le Marché public IPTV du Home Saint-Lambert permettra à nos résidents de profiter d'un service TV de qualité. Ce service sera combiné à la location et à l'uniformisation des télévisions ainsi qu'à l'accès à un éventail de chaînes. Il est également envisagé d'inclure, dans ce service, d'autres applications pour mieux répondre aux besoins des résidents, tels que le service de musique, la messagerie Skype, les journaux virtuels...

- L'intégration, des procédures et des méthodes, permettra de déployer notre politique Green IT de manière pertinente et efficace et donner ainsi une deuxième vie au matériel informatique, hors garantie. Cette démarche se fera avec l'appui et la collaboration du service interne de prévention et de protection au travail du CPAS

En parallèle, nous envisageons de mettre en place une procédure « Développement Projet » destinée à répondre, de manière plus efficace, aux nombreuses demandes de développement et de collaboration technique adressées au service informatique. Cette nouvelle procédure permettra de définir les éléments et les prérequis informatiques nécessaires à la prise en charge correcte et au développement des projets sélectionnés.

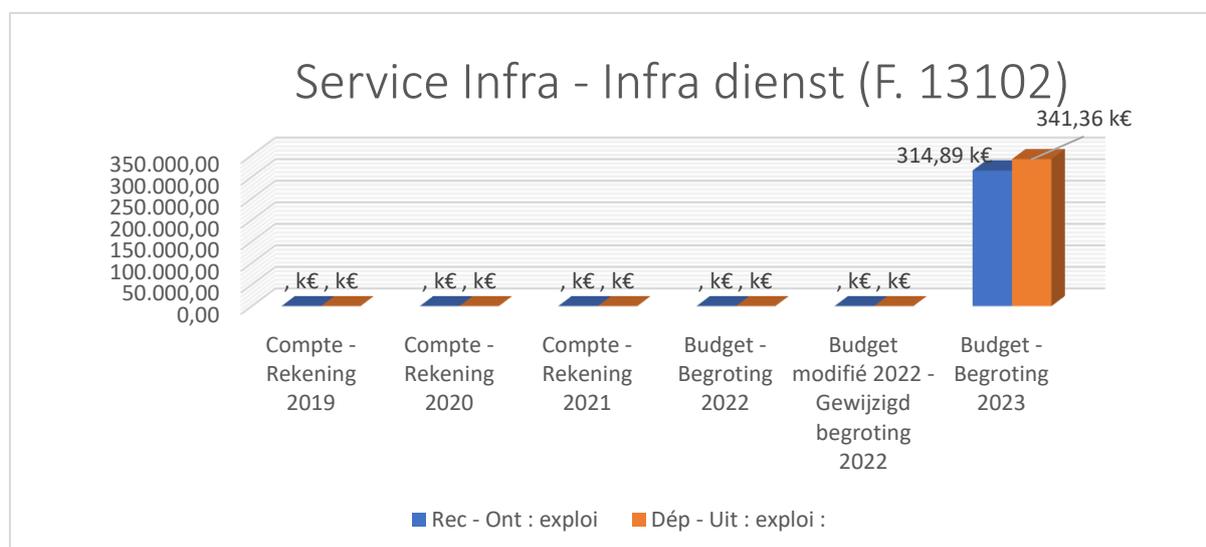
Une analyse de sécurité sera également ajoutée à cette procédure.

Dans les perspectives 2023 des projets à développer en interne, nous envisageons :

- *Cartographie réseau* : équiper l'ICT d'un outil de cartographie du réseau adapté et de qualité pour contrôler ses performances, identifier les problèmes et les dépanner.
- *Développement interservices GRH-ICT* : création d'une application avec une base de données qui permettra de regrouper les différentes fonctionnalités nécessaires au projet de description de fonctions (DF) du service GRH.
- *Développement interservices DAS-ICT* : développer des outils qui permettront de simplifier et d'améliorer la prise de rendez-vous ainsi que la gestion des entretiens.
- *Développement Help Desk & Ticketing pour le service informatique* : il est crucial de mettre en place un système de gestion des tickets informatiques. Ce développement permettra de faciliter le suivi des problèmes techniques à traiter ainsi que la charge de travail des équipes et l'interaction avec les utilisateurs.
- *Continuité Projet Intranet* : nous souhaitons fluidifier le partage et la prise de connaissance des informations diffusées en interne. rendre des informations plus efficaces et plus accessibles.
- *Application IT* : il permettra une meilleure compréhension de certaines démarches IT et facilitera la prise en main des outils informatiques et de certaines applications métiers.

5.4.2. Le Département Infrastructure

Puisque la sous-fonction est créée en 2023, il est normal que les éléments des années antérieures soient à zéro.



Suite au départ du Directeur Infrastructure, un nouveau Directeur Infrastructure prendra ses fonctions début 2023.

En parallèle, le service infrastructure et technique du CPAS de Woluwe Saint Lambert aura pour ambition de poursuivre le travail entamé en 2022 :

Master plan d'occupation des bâtiments

Dans le cadre du master plan d'occupation des bâtiments occupés par les activités du CPAS de Woluwe Saint Lambert :

- Optimisation de l'occupation des locaux et rationalisation des espaces : révision des espaces de travail et standardisation des équipements de travail (bureaux, chaises, ...);
- Supporter les ambitions du CPAS dans le développement de son offre sociale (Livraison du projet « Court Séjour – Ajout de 22 chambres au Home Saint Lambert », Initiation du projet « CHPHA – Création d'un centre d'accueil pour personnes handicapées »,...);
- Programme « Housekeeping – 5S » / Nettoyage et rafraîchissement des espaces de travail ;
- Rénovation des facilités du Home rue de la Charrette 27 (Rénovation des douches et vestiaires du personnel, rénovation couloir technique / buanderie / cuisine).

Bien-être et sécurité des travailleurs

Dans le cadre du bien-être et de la sécurité de ses collaborateurs :

- Mise en conformité des tableaux électriques du Gulledelle 98 ;
- Rénovation et mise en conformité des ascenseurs du Gulledelle 98 ;
- Installation Box vélos sécurisés.

Performance énergétique

Le CPAS souhaite poursuivre la démarche éco responsable déjà entamée dans le but d'optimisation de la performance énergétique de ses infrastructures. Nous tenterons d'améliorer nos performances via :

- Le déploiement de panneaux solaires ;
- Le déploiement de bornes de recharges pour les voitures électriques ;
- Le revamping de la chaufferie du home pour améliorer sa performance énergétique ;
- Le remplacement du tunnel lave-vaisselle des cuisines du Home Saint-Lambert pour une technologie moins énergivore.

Plan d'entretiens et inspections légales

La gestion de son parc d'équipements inclut la bonne gestion des dépannages quotidiens ainsi qu'un suivi rigoureux du plan de d'entretiens (MP = Maintenances Préventives) et d'inspections légales (INL = Inspections Légales). Ces derniers ont notamment pour but :

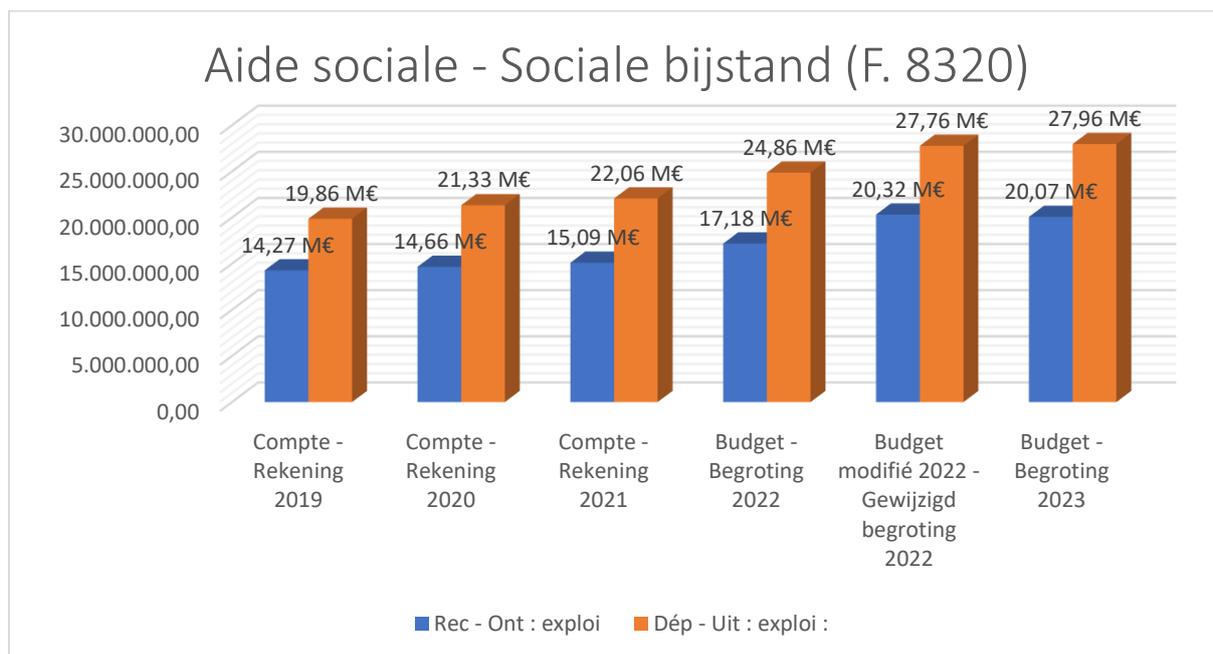
- De gérer l'obsolescence des équipements en améliorant leur maintenance ;
- De pérenniser nos outils de travail sur le long terme pour maîtriser nos coûts de fonctionnement opérationnels en optimisant et en rationalisant nos contrats de maintenance technique ;
- De piloter et améliorer nos indicateurs de performances mis en place en 2022 ;
- De lever les non-conformités identifiées lors de nos inspections légales.

Archivages documentaires

Dans le cadre de sa stratégie d'archivage documentaire (Documents légaux et administratifs liés à l'exploitation de nos bâtiments, Dossiers techniques As Built, Rapports maintenance et inspections légales, Drawings & Layouts,...)

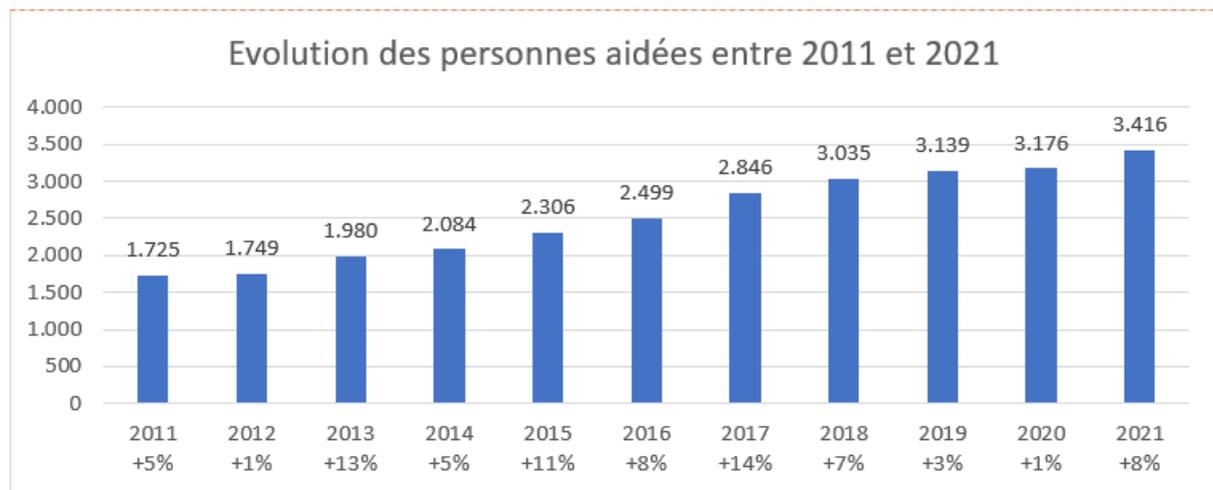
- Faciliter l'accès à l'information et le partage
- Pérenniser la dématérialisation de nos rapports d'entretien & inspections légales dans le cadre d'une approche écologique

5.5. Département de l'Action Sociale



Evolution générale des demandes d'aides¹

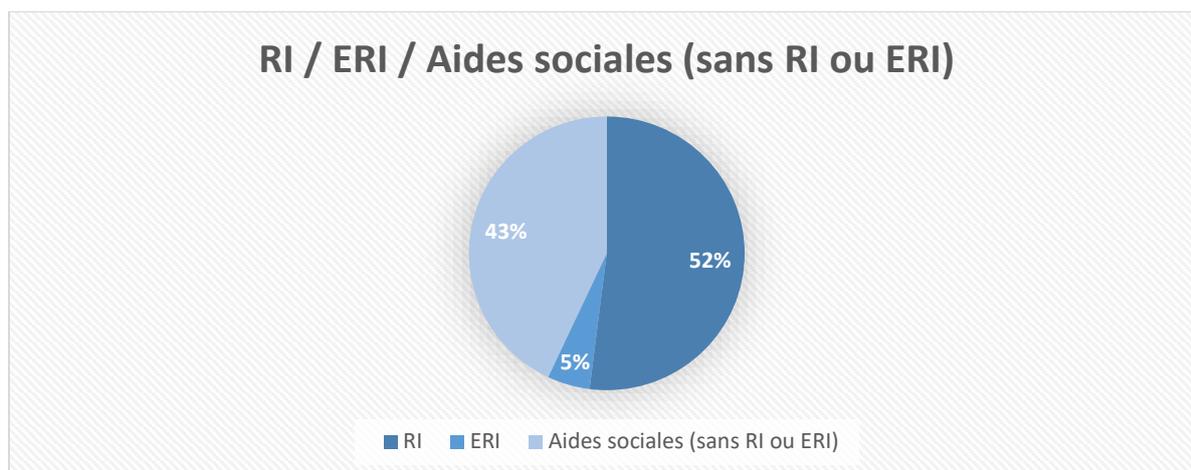
Le nombre de personnes aidées par le CPAS.



Entre 2011 et 2021, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert a doublé son nombre de bénéficiaires.

Nous comptons aujourd'hui plus de 3400 personnes aidées directement par notre Centre. Si nous avons connu une de nos plus faibles croissances en 2020 à la suite des mesures gouvernementales de confinement, la reprise de l'augmentation se vérifie nettement en 2021.

¹ Afin de présenter des statistiques sur une année complète, nous nous basons sur les chiffres de 2021.



Le CPAS a octroyé **1767 revenus d'intégration (RI)** en 2021. Ce qui correspond à **52% des bénéficiaires** du CPAS. Pour mener une vie conforme à la dignité humaine, ce public peut aussi avoir droit à des aides sociales. C'est le cas pour 39% d'entre eux.

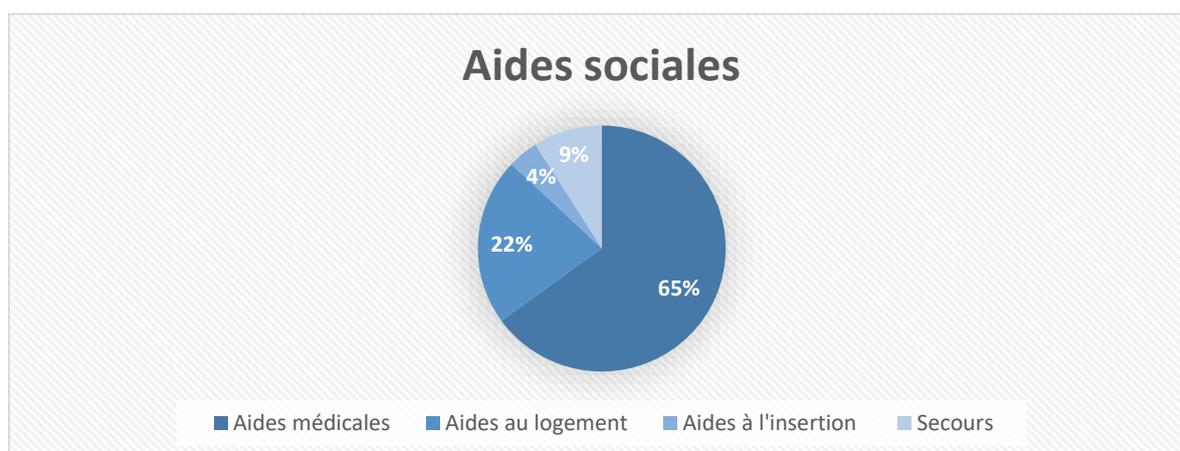
L'aide équivalente au revenu d'intégration (ERI) est une aide financière que le CPAS octroie aux personnes qui n'ont pas droit au revenu d'intégration (car elles ne remplissent pas toutes les conditions requises), mais qui sont dans une situation de besoin similaire. **5% des personnes bénéficient de cette aide équivalente.** 62% des bénéficiaires de l'ERI bénéficient aussi d'une aide sociale.

Au CPAS, 43 % des personnes bénéficient uniquement des aides sociales.

Les aides sociales au CPAS de Woluwe-Saint-Lambert

Le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert octroie des aides sociales à **64 % des bénéficiaires** (2184 personnes) du CPAS afin qu'ils puissent mener une vie conforme à la dignité humaine.

Ces aides sont de différents types : aides médicales (cartes médicales, prise en charge de médicaments), aides au logement (garantie locative, prime d'installation, etc.), l'aide à l'insertion (matériel scolaire, paiement du minerval, etc.) et les aides alimentaires, etc.



Les aides médicales octroyées par le CPAS font partie d'une politique de soutien à l'accès aux soins de santé des personnes précarisées. En effet, nous savons qu'à Bruxelles, 38 % des personnes présentant des difficultés financières ont dû postposer des soins pour cette raison². C'est le cas également à Woluwe-Saint-Lambert. C'est donc une politique importante tant par son volume d'octroi des aides (65% des aides sociales) que par son impact auprès des bénéficiaires.

Les étudiants

En 2021, le CPAS a aidé **466 étudiants** (moyenne d'âge : 22,5 ans) dans le cadre de leur projet d'étude.

Les étudiants représentent donc **13,5 % du public aidé du CPAS** et **26 % des RI** octroyés par le centre. Ces dix dernières années, le nombre d'étudiants bénéficiaires d'un RI a doublé en région Bruxelloise. Ce sont donc des profils que nous connaissons de plus en plus dans notre public aidé.

Personnes qui bénéficient directement ou indirectement de l'aide du CPAS

Les 3400 bénéficiaires de l'aide du CPAS se répartissent sur 2251 familles en 2021. En projetant les compositions de ménages, cela représente environ **5115 personnes qui bénéficient directement ou indirectement** de l'aide du CPAS, soit, près de 10 % de la population de la commune (58 500 habitants).

L'accueil du public – simplification administrative, amélioration de l'accessibilité et du délai de réponse à nos usagers

Les sollicitations aux deux accueils du CPAS, un sur le site de la Charrette et l'autre sur le site du Gulledelle, ainsi que les appels téléphoniques ont augmenté de la même manière que le nombre de nouvelles demandes.

Grâce au système de ticket mis en place en 2022, nous pourrions mieux connaître à l'avenir les raisons pour lesquelles le public se présente. Ceci nous permettra d'améliorer nettement l'accueil des bénéficiaires.

Face à de si fortes augmentations, le CPAS a décidé pour 2023 de complètement **réformer l'accueil du public** par :

- **Un changement de localisation** : nous constatons que le nombre de demandes et d'usagers au CPAS est en constante augmentation (précarité plus importante des publics, crise énergétique) depuis 2020. Les locaux d'accueils situés rue de la charrette 27 sont trop exigus pour pouvoir accueillir correctement un nombre aussi important d'usagers.
- C'est pour cette raison que, dès janvier 2023, les permanences sociales se tiendront sur le site « Gulledelle 98 ». Ce déménagement s'accompagne de la création de bureaux d'entretiens supplémentaires et d'une grande salle d'attente adaptés à nos besoins d'accueil.
- **La délivrance rapide et efficace d'attestations** grâce à l'informatisation de l'édition des attestations.

² Baromètre social 2021

- **De la simplification administrative** : les formulaires et documents officiels utilisés par les assistants sociaux ont été revus et mis à jour pour les rendre plus clairs et accessibles au public.
- **La mise à jour de l’affichage et des brochures d’informations** pour améliorer la lisibilité et la pertinence des informations à destination du public.
- **Le déploiement d’outils de télécommunication plus performants** pour assurer la gestion et la bonne orientation des appels reçus par le centre.
- **Le développement des compétences des accueillants** pour qu’ils apportent des réponses rapides aux usagers concernant leur dossier.
- **La mise en place de formations** du personnel d’accueil pour faire face à toutes situations (détresse, agressivité, etc.).

5.5.1 Le service social de première ligne

Le service social de première ligne est le service dans lequel les demandes d'aides sont instruites et révisées.

Les enjeux actuels de ce service sont :

- De faire face à une augmentation du nombre de demandes.
- De gérer la charge de travail des assistants sociaux afin de limiter le turnover de ceux-ci.
- De former les assistants sociaux engagés récemment.

Pour faire face à ces enjeux, plusieurs projets ont été initiés en 2022 et se poursuivront ou démarreront en 2023.

Le soutien et le suivi des équipes sociales

Afin de soutenir les managers sociaux dans le développement des compétences, des connaissances et de l'autonomie des assistants sociaux, **le coaching des équipes** sera réalisé par une référente en déontologie et travail social, les experts et les juristes du département.

En 2023, nous allons améliorer le **plan de formation d'entrée** en service des nouveaux agents, mais aussi les ateliers et coachings des assistants sociaux.

Le **renforcement des interventions** est aussi un axe de priorité pour 2023. Les interventions, animées par des experts de l'aide et de l'accompagnement social, permettent de créer l'espace nécessaire aux travailleurs sociaux pour échanger et s'enrichir des techniques d'accompagnement de leurs collègues.

L'organisation quotidienne du service

La direction du département et les managers sociaux du service social de première ligne développent, en lien avec les équipes de terrain, **des outils, des procédures et des notes de travail** pour soutenir les assistants sociaux dans leur travail quotidien. En 2022, nous avons axé ces notes sur le suivi administratif des dossiers sociaux ainsi que sur leur clôture lorsque l'aide est terminée.

En 2023, nous allons axer le début de l'année sur le processus de la demande d'aide et de la permanence sociale (guide d'entretien, formulaires et documents administratifs, rôle du backoffice).

Dans la deuxième partie de l'année, les outils de suivis des travailleurs sociaux et l'utilisation de l'outil de contact avec les usagers dans le logiciel social seront aussi revus. Les améliorations se font toujours dans un objectif de simplification administrative, de diminution de la charge de travail des travailleurs sociaux et de mise en place d'un système de contrôle interne.

La continuité du suivi des dossiers sociaux

En 2022, nous avons mis en place les **assistants sociaux « volants »**. Ces assistants sociaux « volants » n'ont pas la charge d'un secteur. Ils ont pour mission de prendre le relais dans les dossiers des assistants sociaux quand ces derniers sont absents pour congé, pour maladie ou en cas de vacances du poste.

En 2023, à la date anniversaire de la mise en place de cette nouvelle fonction, nous ferons le point sur le fonctionnement de ce nouveau système.

L'accompagnement et l'orientation du public

Au-delà des enquêtes sociales et des propositions d'aides au Comité, les assistants sociaux doivent **orienter le public vers des partenaires spécialisés** utiles à leur situation sociale. Pour ce faire, lors des interventions, les assistants sociaux seront soutenus à la réalisation de **bilans sociaux complets** et à la mise en place d'objectifs avec les usagers qu'ils suivent.

Concernant l'orientation du public, ils peuvent aussi compter sur le **soutien du service de coordination sociale qui a développé un répertoire** des partenaires et qui organise des rencontres avec d'autres acteurs sociaux locaux et régionaux.

L'utilisation du PIIS comme outil d'accompagnement social

Avec la réforme de 2016³ concernant les **projets individuels d'intégration sociale**, le CPAS avait changé ses pratiques en matière de PIIS.

Avec les premiers retours du SPP-IS qui contrôle notre activité ainsi qu'un audit réalisé en 2021, nous allons revoir notre fonctionnement autour du PIIS. Cette révision de processus devra s'articuler avec le service des finances pour assurer la récupération correcte de la subvention PIIS, les services sociaux de deuxième ligne pour développer l'accompagnement le plus adéquat aux usagers et avec le Comité pour définir la politique sociale associée à cet outil d'accompagnement.

Le travail avec le Comité spécial du service social

En 2022, nous avons commencé un travail important concernant les lignes de conduite entre le Comité, la direction du département et les responsables des services sociaux.

Ce travail poursuit plusieurs objectifs :

- Améliorer la présentation des rapports sociaux au Comité (information et structure des rapports pour que le CSSS puisse se positionner).
- Définir des lignes de conduite reflétant les positionnements pris le plus souvent par le Comité.
- Assurer, par la présence de ces lignes de conduite, une équité dans les décisions prises dans le cadre des demandes d'aides formulées à notre Centre.
- La définition de ligne de conduite permet aux assistants sociaux de connaître le cadre d'orientation de la politique sociale du CPAS même s'ils peuvent toujours proposer d'y déroger.
- Permettre au CSSS de se positionner sur les situations qui nécessitent une attention particulière.

En termes d'efficacité, cette année, nous avons réalisé et fait valider par le CSSS une répartition entre les dossiers pour identifier les dossiers qui rentrent dans les lignes de conduite habituelles du Comité (dossiers techniques) et ceux pour lesquels l'assistant social propose de déroger à ces lignes de conduite ou dont la situation nécessite une attention particulière du comité (dossiers à présenter).

Au niveau des positionnements, les thématiques travaillées en 2022 ont été les suivantes : les critères de transfert des usagers vers l'insertion professionnelle, l'utilisation des fonds luttant contre la précarité énergétique et l'aide médicale urgente.

³ Avant 2016, les PIIS étaient principalement réalisés pour les jeunes et les étudiants. Avec la réforme de 2016, le législateur a souhaité étendre l'utilisation des PIIS comme outil d'accompagnement à d'autres publics.

En 2023, nous prévoyons de revoir nos lignes de conduite concernant les cartes médicales, le soutien aux familles avec les primes de rentrée scolaire et l'outil « budget des ménages » utile à l'évaluation de l'état de besoin des ménages.

La cellule administrative du service social de première ligne

La cellule administrative traite et oriente les mails reçus sur la boîte mail du service social de première ligne, prépare les dossiers sociaux avant la distribution, prépare les inspections, traite en direct avec le service des finances une partie des documents reçus dans le cadre des revenus d'intégration en complément de revenus, etc.

Depuis sa création en 2017 et son renforcement progressif, nous avons pu noter que les travailleurs sociaux pouvaient se concentrer davantage sur les suivis sociaux des personnes plutôt que sur des tâches administratives. En ce sens, le rôle et les tâches réalisées par cette cellule sont primordiaux au soutien des assistants sociaux et à la réduction de leur charge de travail administratif.

En 2023, nous avons prévu de continuer à renforcer la cellule administrative du service social par l'engagement d'un agent administratif supplémentaire, mais également en confiant une partie des tâches administratives aux agents d'accueil.

Une assistante sociale chargée de projets

Depuis 2020, nous avons une assistante sociale chargée de projets qui soutient la direction du service social dans le suivi des dossiers « avancés » sur revenus, de gestion des indicateurs (mutations et clignotants) reçus de la BCSS⁴ et du SPP-IS⁵.

Sans un traitement efficace de ces indicateurs, nous risquons d'analyser de manière incomplète ou erronée les situations sociales et administratives des personnes suivies et donc de ne pas leur octroyer une aide adéquate. .

En 2022, son action s'est principalement concentrée sur les deux inspections du SPP-IS et sur la formation des assistants sociaux et le développement d'outils permettant une gestion efficace des mutations (alertes concernant un changement dans la situation administrative d'une personne – ex : changement d'adresse).

En 2023, dès que le travail autour des mutations sera terminé, l'assistante sociale chargée de projets concentrera ses actions sur la gestion des clignotants (alertes reçues de la part du SPP-IS lorsque l'information du CPAS diffère de celle du SPP-IS).

Les services sociaux de deuxième ligne

5.5.2. Le service d'insertion socio-professionnelle

À la suite de l'arrivée d'un nouveau responsable au service d'insertion socio-professionnelle, un travail sur la clarification des missions a eu lieu en 2022.

Le service est composé de deux pôles :

- Le pôle guidance : accompagne les usagers dans la détermination de leur projet professionnel et de formations et les suivent dans leur recherche active d'un emploi.

⁴ Banque carrefour de la sécurité sociale

⁵ Service public fédéral de programmation Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes

- Le pôle emploi : accompagne les emplois d'insertion (Art60).

Les bénéficiaires du RI ou ERI disposés à travailler sont transférés du service social de première ligne vers le service d'insertion socio-professionnelle.

La détermination du projet professionnel

Au pôle guidance, les agents d'insertion accompagnent les bénéficiaires dans la détermination de leur projet professionnel. À l'aide d'un bilan socioprofessionnel (études, parcours, expériences, etc.), ils orientent le bénéficiaire vers des formations, une recherche active d'emploi ou un emploi d'insertion.

Dans certaines situations, où le bénéficiaire connaît des freins sociaux trop importants (assuétudes, addictions, manque de confiance en soi), il est orienté vers le service d'activation sociale.

Les transferts des usagers du SSPL vers l'IP

En 2022, le fonctionnement des transferts a connu une amélioration avec une mise à jour de la fiche de transfert entre les services et l'ajout de critère pour l'orientation (notamment, la dispense de transfert pour les personnes âgées de plus de 60 ans pour se conformer à la politique en place chez Actiris ou les dispenses pour les femmes enceintes et personnes malades de longue durée. En effet, ces publics, avant d'être pleinement investis dans une recherche d'emploi, doivent se concentrer sur leur situation - naissance d'un enfant, soins, recherche logement, etc).

En 2023, les responsables des services SSPL et IP travailleront à l'automatisation des transferts entre les deux services et à la précision de nouveaux critères de transferts.

L'opérationnalisation du cadre de partenariat avec Actiris

En 2022, nous avons démarré le nouveau cadre de partenariat avec Actiris (2022-2027). Ce cadre de partenariat prévoit d'identifier chaque étape de l'accompagnement des usagers. Ceci nous donne une vue et de la transparence sur les différentes étapes à réaliser dans le cadre de l'accompagnement d'un bénéficiaire.

En 2023, nous allons finaliser l'opérationnalisation de ce nouveau cadre de partenariat.

La réorganisation du trajet de la recherche active d'emploi

Jusqu'en 2022, le pôle emploi organisait à lui seul toute la recherche active d'emploi des usagers. Afin de concentrer les missions du pôle emploi sur les mises à l'emploi article 60, la recherche active d'emploi a été répartie de la manière suivante :

- Les agents d'insertion du CPAS assurent les accompagnements individuels de projet de formation et d'accompagnement
- La mission locale pour l'emploi soutient les bénéficiaires dans le cadre de la création de C.V., la rédaction de lettres de motivations ou de préparation à un entretien d'embauche.

En 2023, nous évaluerons cette nouvelle répartition.

L'emploi d'insertion - organisation

En 2022, le service ISP a revu ses stratégies de correspondance entre les compétences des usagers et les profils recherchés par les utilisateurs grâce à l'utilisation de nouveaux outils. Ces outils permettent désormais de rapidement identifier plusieurs candidats aux compétences utiles lorsqu'un

poste s'ouvre chez un utilisateur, ce qui accélère le processus de candidature et limite les vacances de poste.

En collaboration avec le service des ressources humaines, le processus de mise à l'emploi a été revu pour le rendre plus simple, plus court et plus efficace.

Pour finir, le service IP a revu sa stratégie de prospection de nouveaux utilisateurs.

L'emploi d'insertion – objectifs de mise à l'emploi

En 2022, nous avons mis 65 personnes à l'emploi par l'emploi d'insertion. L'année prochaine, avec l'utilisation des nouveaux outils en place et la stratégie de prospection, nous espérons atteindre 75 personnes mises à l'emploi.

5.5.3. L'activation sociale

Le service d'activation sociale a été ouvert en 2017 au sein de notre CPAS. Il a pour objectif d'offrir un accompagnement spécifique pour les usagers les plus éloignés du marché de l'emploi.

En 2022, en plus des accompagnements individuels, un atelier « bons plans » a démarré au guichet social permettant aux usagers de diminuer leurs dépenses quotidiennes et de connaître des bons plans liés à leur situation.

En fin d'année 2022, le service d'activation sociale a démarré une réflexion sur les objectifs de l'activation sociale en identifiant les forces et faiblesses de l'accompagnement des différents profils que nous rencontrons depuis la création du service.

Cette réflexion va se poursuivre en 2023 afin d'identifier les accompagnements nécessaires au public de notre CPAS.

Sans attendre le résultat de cette réflexion, nous avons déjà identifié les besoins les plus fréquents des usagers pour entrer dans un processus de recherche d'emploi. Il en est ressorti que l'isolement social, la confiance en soi et l'utilisation des outils numériques sont trois éléments les plus fréquents qui éloignent les personnes d'un processus de recherche d'emploi.

Pour les soutenir, des ateliers vont être organisés sur ces thématiques en 2023 :

- Un atelier « estime de soi » : Cet atelier a pour objectif de développer la confiance en soi des personnes à travers le théâtre. Les participants seront ainsi amenés à découvrir et exploiter des contenus qui d'ordinaire sont développés lors de formations en milieu professionnel. Ils auront aussi la possibilité dans l'atelier de redécouvrir le plaisir des mots et de s'exercer à la prise de parole efficace. Nous voulons avant tout partager les clés de l'énergie et de l'autonomie qui amènent à faire les choses pour soi-même, pour en être fier, mais également pour le groupe, car le théâtre se fait ensemble, il implique chacun, les participants deviennent partenaires d'un projet commun.
- Un atelier « initiation aux technologies de l'information et de la communication » : Cet atelier a pour but d'initier les participants à l'informatique. Deux groupes sont prévus : un pour les personnes n'ayant jamais utilisé un ordinateur et un autre pour les personnes ayant quelques bases. L'objectif est que ces personnes acquièrent une autonomie dans les besoins TIC de base : utilisation des logiciels bureautiques, utilisation d'internet, messagerie électronique, utilisation d'un smartphone et démarches administratives en ligne (Irisbox, masanté, etc.).

Ces ateliers ont déjà porté leurs fruits dans d'autres CPAS. Nous espérons donc accompagner au mieux les personnes vers le chemin de l'emploi.

5.5.4. Le service logement

La cellule Logement a pour mission de favoriser et faciliter l'accès et le maintien, pour les bénéficiaires du CPAS, à des logements décents, adaptés et à des loyers abordables.

L'accès à un logement

Au vu de la crise du logement sur le territoire de la région bruxelloise (surpeuplement dans les logements, difficulté de trouver un logement adapté à la composition familiale, difficultés pour se chauffer, etc.), ces missions sont particulièrement difficiles à remplir. En effet, dans une région où 62% des habitants sont locataires, l'accès au logement pour les personnes à bas revenus s'avère particulièrement difficile. En témoigne le nombre croissant de ménages sur liste d'attente pour un logement social (51 615 ménages).

En 2021, la crise COVID-19 et ses conséquences (perte de revenus, isolement) ont exacerbé les situations de précarité des usagers et par conséquent leurs difficultés.

Pour faire face aux situations sociales rencontrées, la cellule logement soutient les usagers à travers la recherche d'un logement adapté, l'accompagnement administratif et psychosocial lors de l'entrée en logement, le maintien et l'éducation au logement (gestion d'un ménage, prévention d'une expulsion, médiation avec le propriétaire, lutte contre l'insalubrité, paiement en priorité des charges vitales).

Pour les publics les plus précarisés, le service travaille sous l'angle d'une insertion par le logement.

La prévention des expulsions

Le service assure la gestion des situations d'urgence (ex. : expulsion de locataires, sans-abrisme, etc.). Le nombre de personnes sans-abri et mal logées augmente en région bruxelloise. Le moratoire mis en place pendant la crise du COVID-19 s'est terminé et les expulsions ont repris. Depuis mai 2021, la région bruxelloise compte 20 % d'expulsions domiciliaires en plus qu'en 2019. Ce constat a poussé le service logement à revoir sa manière d'accompagner afin de la rendre plus rapide et active. Si l'expulsion du locataire n'a pas pu être évitée, nous tentons d'activer le réseau de la personne pour trouver une solution temporaire le temps de chercher un logement ou nous proposons, si nécessaire et disponible, un logement de transit.

L'insertion par le logement

En 2022, nous avons mis l'accent sur les mécanismes d'insertion par le logement comme outil puissant de prévention à l'exclusion sociale des publics les plus vulnérables (mal-logement, violence conjugale et familles monoparentales) par plusieurs projets :

- Soutien des familles et personnes en difficulté liées au logement, en optimisant dans les accompagnements l'accès aux mécanismes d'aides au logement : l'allocation de loyer et allocation de relogement).
- Création de l'atelier « maintien au logement » au guichet social qui vise à donner de bons réflexes en matière de gestion d'un ménage à des personnes qui n'en ont pas l'habitude (tri de poubelles, gestion du nettoyage, etc.).

Ces projets portent leurs fruits dans les accompagnements que nous menons. En 2023, selon les besoins de notre public, ces projets seront renforcés et adaptés.

L'inscription dans les logements sociaux

De plus en plus de personnes répondent aux critères d'inscription sur les listes d'attentes des logements SLRB. C'est pour cette raison qu'une permanence d'inscription aux logements sociaux démarrera en janvier 2023 au guichet social et en collaboration étroite avec la cellule logement.

L'accès aux logements sociaux pour les plus vulnérables

Depuis plusieurs années, le CPAS assure l'accès au logement et l'insertion des publics les plus vulnérables au travers de conventions avec l'Habitation Moderne (société de logements sociaux) et l'agence immobilière sociale de Woluwe-Saint-Lambert. Ces conventions sont reconduites en 2023.

Face à ces réalités, la nécessité de revoir les accompagnements proposés

En juin 2022, une réflexion autour des accompagnements a été menée au sein de l'équipe pluridisciplinaire du service logement.

Plusieurs constats des travailleurs sociaux sont apparus :

- Ils rencontrent un nombre croissant des demandes ainsi qu'une complexité croissante de certaines situations.
- Le public suivi connaît des besoins multiples (santé mentale, familles monoparentales, violences intrafamiliales) ainsi que des capacités d'anticipation et d'autonomie très différentes d'un usager à l'autre.
- La difficulté à mobiliser des usagers qui subissent la crise du logement bruxelloise en raison de leur situation (famille monoparentale, étiquetée « CPAS », discrimination liée aux origines et revenus, etc.).

En 2023, les méthodologies d'accompagnement seront revues. L'objectif est de diversifier les accompagnements, les rendre plus flexibles et adaptés au public rencontré. À partir de 2023, une permanence d'entrée hebdomadaire sera ouverte aux usagers CPAS. Elle permettra de faire un bilan des besoins, d'orienter les usagers vers le type d'accompagnement le plus opportun.

Les suivis les plus complexes et les situations d'urgences seront traités par une assistante sociale qui assurera un suivi rapproché et soutenu des personnes.

Les personnes plus outillées pour chercher un logement seront orientées vers l'éducateur du service logement. À l'inverse des accompagnements des assistantes sociales, l'éducateur du service logement réalise des accompagnements collectifs. Pour ce faire, il soutient et oriente les usagers vers les ateliers animés au guichet social (maintien au logement, recherche logement, permanences inscription) et la table du logement.

Lorsque les personnes vont entrer dans un nouveau logement, elles reçoivent de nombreuses informations et font face à de nombreuses démarches administratives. Dans un but de rendre un service efficace et efficient, nous pensons que la centralisation de l'octroi de l'aide et de l'accompagnement apporte une plus-value réelle pour la personne.

Pour ce faire, à partir de 2023, les assistantes sociales du service logement seront les interlocutrices privilégiées des personnes suivies tant pour l'accompagnement logement que pour l'octroi des aides liées à l'entrée en logement (garantie locative, prime d'installation, etc.).

Pour finir, et pour être en cohérence avec les matières traitées, le service logement assurera, en 2023, l'instruction de toutes les demandes en matière de logement et les garanties locatives adressées au CPAS.

5.5.5. Le service énergie

En 2020, 26 % des bruxellois étaient en situation de précarité énergétique. En 2022, avec l'augmentation des coûts de l'énergie, la situation des ménages en situation précaire s'est aggravée et les CPAS sont amenés à accompagner de nouveaux publics touchés par cette augmentation.

C'est dans ce contexte que la cellule énergie a pour mission de soutenir et conseiller les usagers en matière d'énergie en vue de limiter leur consommation d'énergie et de ce fait le montant leurs factures.

Toute personne aidée par notre Centre peut en bénéficier.

En 2022, face à la crise énergétique que l'Europe et la Belgique connaissent, des lignes de conduite ont été décidées et plusieurs réorganisations de service et de projets ont été menés :

Ligne de conduite et politique sociale en matière énergie

Plusieurs Comités ont eu lieu pour aborder le contexte de crise énergétique et les réponses à apporter en matière d'utilisation des fonds et d'organisation des services (mise en place de permanences et actions du conseiller énergie).

Réorganisation du processus d'accès à l'aide et soutien des équipes de première ligne

Pour soutenir les assistants sociaux du service social de première ligne, le service énergie a modifié son action pour agir sur deux niveaux :

- *Au niveau de l'action curative et l'apurement de facture* : le conseiller énergie est présent aux permanences sociales et rencontre chaque personne après l'assistant social de première ligne pour faire une analyse de la consommation et des factures de la personne. Il rédige un diagnostic sur lequel pourra s'appuyer l'assistant social lors de son enquête sociale. La cellule énergie a aussi mené la communication de toutes les informations et aides disponibles en lien avec l'énergie (nouvelles lignes de conduite d'utilisation des fonds, aides décidées par les différents niveaux de pouvoirs (fédéral ou entités fédérées).
- *Au niveau préventif, la cellule énergie a mis en place une permanence "énergie" au guichet social.* Le public qui se présente à cette permanence reçoit des conseils en matière d'énergie et est orienté en fonction de ses difficultés (financière, surconsommation, etc.).

Le développement d'une stratégie de communication auprès des usagers et du public potentiel

Le service énergie, associé au service communication, a développé une stratégie de communication auprès des usagers du CPAS et du public potentiel sur la page internet du CPAS et sur la page Facebook.

En collaboration avec la coordination sociale, ces informations ont été relayées auprès de tous les partenaires que nous avons qui mènent des actions sociales locales et régionales.

La commune est un relais important de cette communication pour toucher un maximum le public communal potentiel en difficulté à la suite de l'augmentation des coûts de l'énergie.

En 2023, rien ne montre que la situation en lien avec l'énergie s'améliorera. Au regard de l'efficacité de l'organisation mise en place en 2022, nous prévoyons de pérenniser et de finaliser une cellule énergie qui assurera des actions préventives ainsi que l'instruction des demandes d'aides en lien avec l'énergie. Dans cet objectif, la cellule sera complétée par un assistant social et un éducateur énergie.

Au-delà de conseils d'utilisation rationnelle de l'énergie donnés au travers des ateliers et permanences, la présence d'un éducateur supplémentaire permettra de procéder à des audits spécialisés et à la mise en place de réponses concrètes à la surconsommation.

5.5.6. Le service médiation de dettes

Le service de médiation de dettes est un service spécialisé qui propose un accompagnement en cas de difficultés par rapport à une dette ou lors d'une situation de surendettement. Il informe et soutient les bénéficiaires dans les démarches à entreprendre :

- Éclaircir la situation budgétaire et la situation d'endettement ;
- Encourager à retrouver une autonomie et une stabilité dans la gestion du budget du ménage ;
- Aider à la détermination d'un plan d'apurement de dettes ou une médiation ;
- Informer sur les obligations et les droits des personnes.

Le service connaît une situation stable en nombre de personnes suivies (environ 230)

En 2022, le service médiation de dettes a revu l'organisation de ses accompagnements. Jusqu'à présent, les accompagnements étaient essentiellement axés sur l'aspect curatif (médiation à l'amiable, accompagnement en règlement collectif de dettes et accompagnement en insolvabilité). Même si cet accompagnement inclut de la guidance budgétaire, il s'adressait uniquement aux personnes en situation d'endettement.

A la suite de la crise du COVID-19 et la flambée des prix de l'énergie, les risques d'endettement sont devenus plus importants chez les personnes précarisées. C'est pour cette raison que le service de médiation de dettes va donner un axe préventif à ses accompagnements.

Dans un premier temps, le service a mis en place un atelier « Trucs et astuces pour mieux gérer son argent » au guichet social. C'est un atelier collectif d'échanges qui a pour objectif d'aider les personnes à anticiper, planifier et gérer leur budget.

En 2023, le service médiation de dettes poursuivra la mise en place de missions de guidance budgétaire et d'accompagnements préventifs à l'attention des habitants de la commune.

5.5.7. L'Initiative locale d'accueil

L'initiative locale d'Accueil (ILA) du Centre héberge et aide les demandeurs d'asile, le temps qu'il soit statué sur leur demande d'asile, ainsi que des personnes ayant obtenu le droit de séjour. Dans ce cadre, elle les accompagne dans leurs premières démarches d'insertion en Belgique : d'une part, pour trouver en collaboration avec la cellule Logement, un premier logement et d'autre part, pour assurer leur inscription dans le CPAS compétent.

Cette initiative est organisée en partenariat avec FEDASIL.

Elle a une capacité de 32 places réparties dans six appartements situés dans le parc de logements sociaux Galaxies de la SISP⁶ l'Habitation moderne.

Ces appartements sont entièrement équipés et gérés par le CPAS.

L'accompagnement social et éducatif est assuré par un assistant social et un éducateur. Un coordinateur à mi-temps assure la supervision de l'activité.

FERMETURE ILA

En septembre 2022, la commune a été informée du fait que FEDASIL utiliserait le centre Ariane présent sur le territoire communal et prévu jusqu'alors pour l'accueil des réfugiés ukrainiens, pour assurer l'accueil des demandeurs de protection internationale (en complément du centre du petit château).

Concernant plus spécifiquement l'ILA gérée par le CPAS, les charges augmenteront de manière importante en 2023 au vu de l'augmentation des coûts de l'énergie. Vu le financement octroyé par Fedasil, la structure ne sera plus, financièrement, à l'équilibre.

Pour ces raisons, le CPAS a décidé de mettre fin à l'initiative locale d'accueil en 2023.

Cette fermeture permettra en outre, dans un contexte de crise du logement à Bruxelles, de remettre à disposition quatre grands appartements de six chambres dans le parc de logements sociaux proposés par l'habitation moderne. Ce qui aura un impact immédiat pour plusieurs familles en situation difficile de logement.

La commune envisagera la collaboration autrement avec FEDASIL autour de l'ouverture du Centre sur le site Ariane.

Concernant le personnel de l'ILA, le CPAS proposera à l'assistant social et à l'éducateur des emplois en lien avec leurs compétences dans d'autres services du Département de l'Action sociale.

⁶ SISP : Société Immobilière de Service Public

5.5.8. Coordination sociale

Entre 2021 et 2022, la coordination sociale s'est développée de manière importante sur la commune de Woluwe-Saint-Lambert.

Les buts et enjeux de la coordination sociale sont de :

- D'enrichir pour chaque partenaire le réseau et la mise en lien avec des partenaires professionnels pertinents ;
- De favoriser les rencontres, les échanges et la création de partenariat et lignes de conduites entre partenaires autour de questions et problématiques partagées par leurs bénéficiaires communs ;
- De limiter le non-recours au droit pour la population.

Pour atteindre ces objectifs, la coordination sociale a mené en 2022 avec les partenaires liés à l'action sociale sur la commune plusieurs actions concrètes :

- **Organisation de groupes/plateforme de travail/d'échange autour de thèmes spécifiques** et sensibles répondant aux besoins des partenaires sociaux d'échanger autour de ces questions : santé mentale, logement, aide alimentaire, handicap, coordination de quartier et concertation autour des violences conjugales.

L'objectif est de mettre en lien les partenaires avec la thématique et de dégager des pistes pour améliorer le travail et le suivi des bénéficiaires.

En 2023, un focus sera mis sur plusieurs problématiques et/ou publics :

- La santé mentale

La crise sanitaire a accentué les problématiques de santé mentale.

Comme a pu le constater Sciensano, ces problématiques de santé mentale touchent de plus en plus la population et en particulier les personnes suivies dans le réseau social⁷. Nous le remarquons au sein des différents services sociaux du CPAS mais également chez nos partenaires.

Aussi, au regard de l'augmentation du public et de ses vulnérabilités, une bonne connaissance de ces questions par les assistants sociaux et des partenariats possibles auprès de professionnels *ad hoc* deviennent essentiels pour accompagner les bénéficiaires.

Pour répondre à ces enjeux, la coordination sociale mènera des groupes de travail « santé mentale » afin de coordonner et développer le réseau sur cette thématique.

Elle développera également de nouveaux partenariats avec les centres de santé mentale.

- Lutte contre le non-recours au droit des jeunes

Dans le cadre de la lutte contre le non-recours au droit, le service de coordination sociale se déplace dans les maisons de jeunes pour les informer des leurs droits, notamment au CPAS.

⁷ Selon l'enquête de Sciensano menée en décembre 2021, les troubles dépressifs touchent 24 % de la population (contre 13 % en 2018) et les troubles anxieux, 26 % de la population (contre 12 % en 2018) en Région bruxelloise.

- La lutte contre la fracture numérique

De manière générale, que ce soit dans le cadre de l'enseignement, du recours aux droits sociaux ou de la participation sociale, la crise a renforcé le processus de dématérialisation des services publics et privés aux personnes et, en conséquence, les problèmes liés à la fracture numérique.

Si la proportion de la population utilisant les nouvelles technologies a augmenté entre 2020 et 2021, la numérisation des services essentiels a mis en exergue les conséquences de la fracture numérique. Le manque d'accès et de maîtrise des outils (ordinateur, connexion internet...) risquent d'amplifier d'autant plus l'exclusion sociale et le non-recours aux droits sociaux, déjà importants dans la région.

Dans ses évolutions et ses changements, le CPAS reste attentif à éviter les effets de non-recours aux droits sociaux et d'exclusion sociale. Cependant, pour pouvoir s'émanciper d'un organisme comme le nôtre et être autonome dans les démarches administratives en ligne, la recherche d'un emploi ou d'un logement, notre CPAS mènera, en 2023, des politiques de lutte contre la fracture numérique à travers les ateliers « initiation aux technologies de l'information et de la communication », mais aussi, en participant à des appels à projets de lutte contre la fracture numérique, en relayant vers le plan d'appropriation numérique régional ou en développant des partenariats avec des informaticiens publics ou des ASBL spécialisées.

- **La tenue du répertoire de la coordination sociale de Woluwe-Saint-Lambert créée en 2022.** C'est un outil à destination des travailleurs sociaux afin qu'ils puissent l'utiliser quotidiennement dans leur mission d'orientation du public vers l'organisme de soutien le plus adapté pour l'aider.
- Participation à des **groupes de travail existants sur la commune** : la plateforme jeunesse et emploi.
- **Participation et organisation aux pique-niques du réseau communal.** Ils permettent de mettre en avant un partenaire de l'action sociale et de diffuser plus précisément ses missions au réseau.

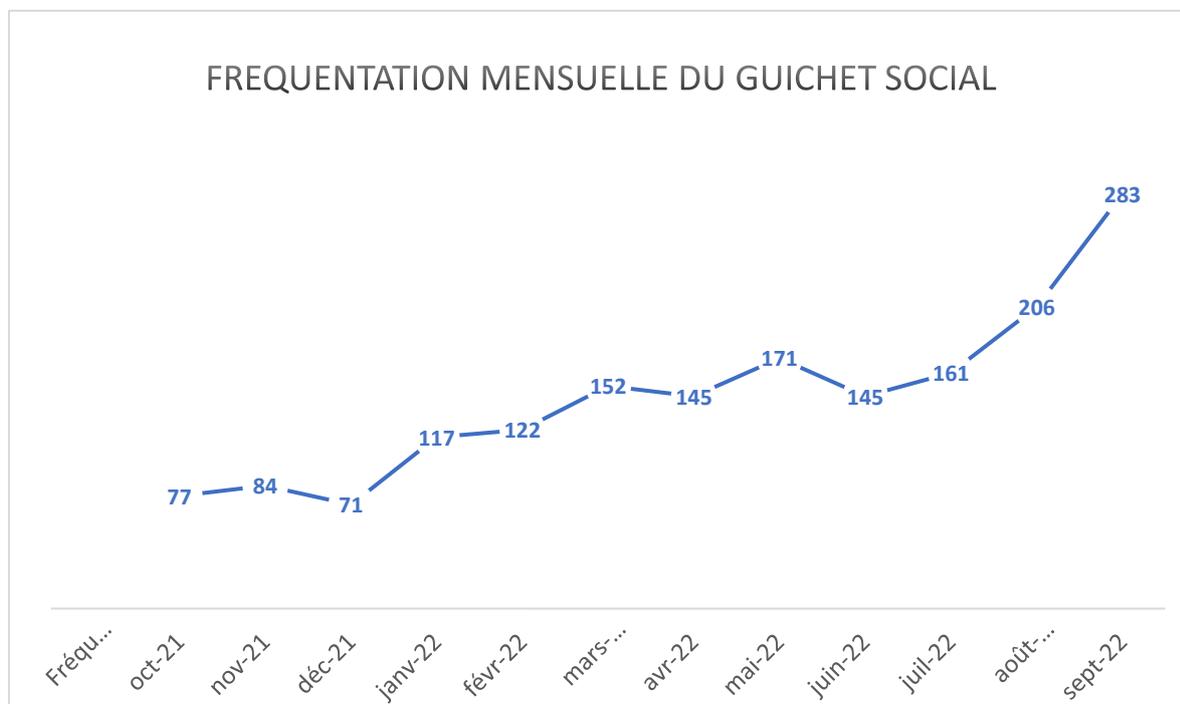
En 2023, le service social de première ligne et l'antenne LISA (le service de prévention du décrochage scolaire de Woluwe-Saint-Lambert) seront les deux premiers partenaires de l'année à accueillir les partenaires et à se présenter.

- Diffusions d'informations régulières concernant les actualités et événements des acteurs sociaux de la commune.
- Tenue de webinaires plus poussés sur des thématiques d'actualité sociale. En 2022, nous avons organisé des webinaires sur les thèmes des aides possibles en CPAS, des violences conjugales et intrafamiliales. Ces webinaires seront reconduits en 2023.
- Participation aux coordinations sociales régionales et à la refonte du site Bruxelles social.
- Participation active au projet Guichet social.

5.5.9. Guichet Social

Le guichet social, ouvert en 2021, connaît un succès important.

C'est le lieu unique d'informations à destination des habitants de la commune. Sa localisation a permis de toucher un nombre important de personnes en besoin d'informations concernant des services sociaux et d'appuis de la commune.

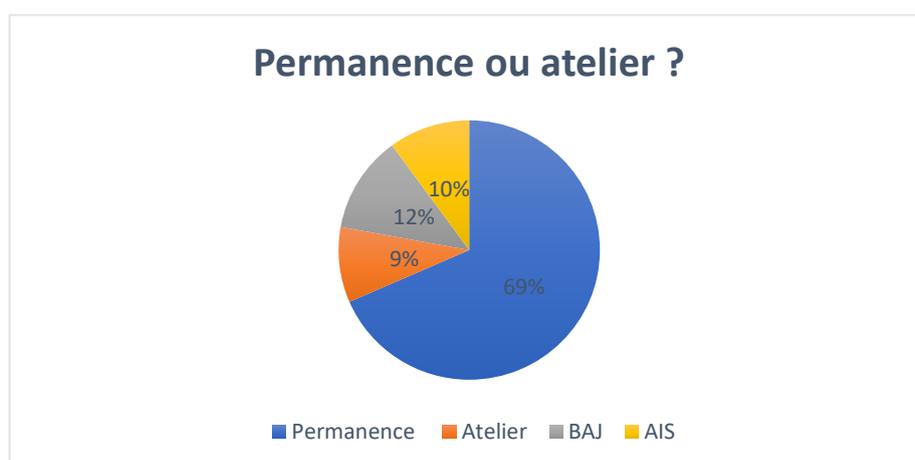


Raisons de venues

- 55 % des personnes se présentent au guichet social pour des informations ;
- 23 % des personnes sont relayées vers des organismes sociaux utiles à leur situation ;
- 22 % reçoivent des informations et sont relayés.

Les demandes concernent principalement le logement (29%), l'aide juridique (21.40 %) et l'emploi (10%). Viennent ensuite l'énergie, les aides CPAS et les écrivaines publiques.

Nous notons aussi que les personnes se présentent en majorité pour les permanences



La lutte contre le non-recours aux droits

Au vu de l'augmentation de la précarité, le Guichet Social a été créé dans le cadre de la politique de non-recours au droit.

La présence d'un chargé d'orientation du public a pour but :

- d'accueillir chaque usager en l'invitant à expliquer sa demande et ses besoins,
- de gérer les émotions des usagers souvent dans des situations d'urgence ou complexes,
- de réaliser une courte anamnèse avec l'utilisateur pour comprendre les différents enjeux à travailler et pouvoir le mettre en contact avec les partenaires les plus pertinents,
- d'identifier les besoins et y répondre en mobilisant les partenaires, mais également en faisant des recherches pour orienter au mieux les usagers lorsque les partenaires du guichet social ne suffisent pas,
- d'assurer un certain suivi entre les passages d'un même usager pour compenser l'absence de dossier.

Dans la perspective de lutte contre le non-recours au droit qui est au cœur du projet du guichet social, le chargé d'orientation doit être capable de développer un regard critique et analytique sur les données de fréquentation, ainsi que sur les demandes/besoins exprimés par les usagers.

En effet, il est non seulement observateur de ces tendances au sein du guichet social, mais il est essentiel qu'il puisse y poser un regard réflexif pour pouvoir, dans un second temps, transmettre les informations aux différents services, partenaires (internes ou externes), et permettre aux services d'évoluer dans la direction la mieux adaptée pour répondre aux besoins du public.

En encodant une série d'informations clés sur les usagers qui se présentent au guichet social (cf. Fichier de fréquentation), l'accueillant contribue à dresser par petites touches un portrait des besoins et demandes s'exprimant sur la commune. Ces données permettent de construire des tendances et de montrer leurs évolutions, et d'ainsi d'aider à identifier les secteurs dans lesquels s'expriment des difficultés dans le recours au droit. En parallèle de ces données statistiques, l'accompagnement et l'anamnèse réalisée par l'accueillant permet de recueillir des informations privilégiées sur leurs expériences préalables et les difficultés éprouvées durant leur parcours de demandes d'aides sociales. Ces informations peuvent par la suite être transmises lors des réunions avec le service de Coordination sociale et lors des réunions de pilotage, dans une perspective d'amélioration du fonctionnement des services et processus.

Les partenaires du guichet social

En 2022, plusieurs partenaires se sont joints au guichet social :

- Le GEL (Guichet d'Économie Locale de Schaerbeek) va tenir une permanence, chaque lundi matin, sur rendez-vous, pour conseiller les starters et indépendants en vue de la concrétisation de leur projet entrepreneurial et pour soutenir les indépendants impactés par les différentes crises.
- Lire et écrire : accueille et oriente les personnes adultes en recherche de cours d'alphabétisation, de FLE (Français Langue Étrangère) de base.
- Le guichet logement de la commune est présent pour répondre aux questions en lien avec le droit au logement.
- La Rainbow house dans le cadre du projet de collecte de données relatives aux violences et discriminations fondées sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

- Just Electronics pour l'organisation de repair day (réparation de petits appareils électroménagers (multiprise, grille-pain, etc.).

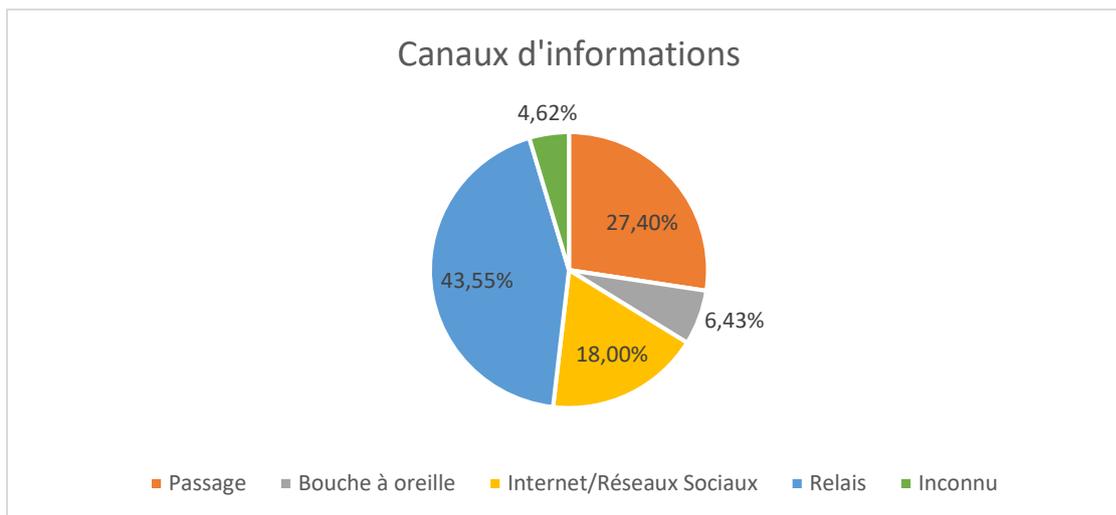
Les services du CPAS ont aussi renforcé leur présence :

- Le **service de médiation de dettes** assure l'atelier « Trucs et astuces pour mieux gérer son argent ! ». C'est un atelier collectif d'échanges qui a pour objectifs d'aider les personnes à anticiper, planifier et gérer leur budget.
- Le **service logement** assure deux nouveaux ateliers :
 - Un atelier interactif de « recherche logement dans le secteur locatif privé » dont l'objectif est de former les participants à effectuer une recherche de logement efficace. Cet atelier permettra également de travailler sur des aspects pratiques comme les appels téléphoniques ou la présentation physique lors des visites de logements.
 - Un atelier « maintien au logement » qui a pour objectif de présenter les droits et devoirs d'un locataire et d'un propriétaire ainsi que les clés pour gérer et entretenir son logement.
- Le service énergie a démarré une permanence de conseils en matière d'énergie. L'utilisateur est orienté en fonction de ses difficultés (financière, surconsommation, etc.).
 - Pour les personnes connues du CPAS : analyse de facture, prise de contrat, attribution, tarif social, plan de paiement, analyse des consommations, conseil d'utilisation rationnelle de l'énergie, attribution du statut de client protégé, adapter le montant mensuel des factures.
 - Pour les personnes inconnues de notre Centre et qui n'entrent pas dans les conditions de revenus habituelles du CPAS : analyse de facture, prise de contrat, plan de paiement, analyse des consommations, conseil sur l'utilisation rationnelle de l'énergie, adapter le montant mensuel.

Pour 2023, nous espérons trouver de nouveaux partenaires utiles aux habitants de la commune, notamment dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique et de la santé mentale.

La stratégie de communication du guichet social

Pendant la première année de lancement du guichet social, nous avons essayé plusieurs stratégies de communication. Pour identifier ce qui fonctionne, nous avons relevé les données auprès des personnes qui se sont présentées au guichet.



Des personnes nous ont exprimé les difficultés d’entrer au guichet social, car il est relié au CPAS dans sa communication. Ces personnes pensaient que le guichet social était réservé à un public auquel ils ne s’identifiaient pas.

En 2023, à l’aide de ces retours et des chiffres ci-dessus, nous allons adapter notre stratégie de communication.

- Nous allons créer un site internet spécialement dédié au Guichet Social afin d’y centraliser toutes les informations concernant les horaires, les partenaires, les actualités, les permanences et ateliers. De cette manière, nous espérons capter un nouveau public.
- Nous allons renforcer la communication par les réseaux sociaux sur une page Facebook dédiée au guichet social et non plus sur la page du CPAS ;
- Le logo et le sablage du guichet social vont être revus ;
- Une newsletter auprès des partenaires afin que ces derniers soient au courant des activités du guichet social et des autres partenaires du réseau. Ceci devrait augmenter les relais vers le guichet social.

5.5.10. L'accueil des réfugiés ukrainiens

En mars 2022, à la suite de l’invasion russe en Ukraine et les nombreux déplacements d’Ukrainiens vers les pays d’Europe de l’Ouest, notre commune a accueilli de nombreux réfugiés ukrainiens. Ces personnes ont été hébergées par des habitants de la commune.

Notre CPAS a donc été compétent pour leur octroyer les aides nécessaires (principalement l’aide équivalente au revenu d’intégration et les aides médicales pour assurer la continuité des soins ainsi que le suivi pour que les personnes se mettent en ordre de mutuelle).

Pour répondre à cet afflux de public, le département de l’action sociale a ouvert une cellule spécifique « Ukraine » composée de quatre accueillants/traducteurs, deux agents administratifs, trois assistantes sociales et une coordinatrice.

Nous avons aidé près de 250 familles, ce qui représente 625 personnes.

À la suite de l’arrivée soudaine et massive des personnes, nous nous sommes retrouvés face à la difficulté de devoir accompagner des personnes qui n’ont aucune idée du fonctionnement de l’état belge et qui ne parlent pas une des langues nationales. Les hébergeurs ont joué un rôle important dans

l'accompagnement des ressortissants ukrainiens dans leur contact avec les différentes institutions : écoles, mutuelles, services de santé, etc.

À ce stade, nous suivons encore 150 familles : de nombreux réfugiés ukrainiens ont quitté le logement mis à disposition par les hébergeurs en trouvant un logement sur le territoire belge, en retrouvant de la famille ailleurs en Europe ou en rentrant en Ukraine.

En 2023, selon les mouvements de population, nous ajusterons nos actions pour ce public.

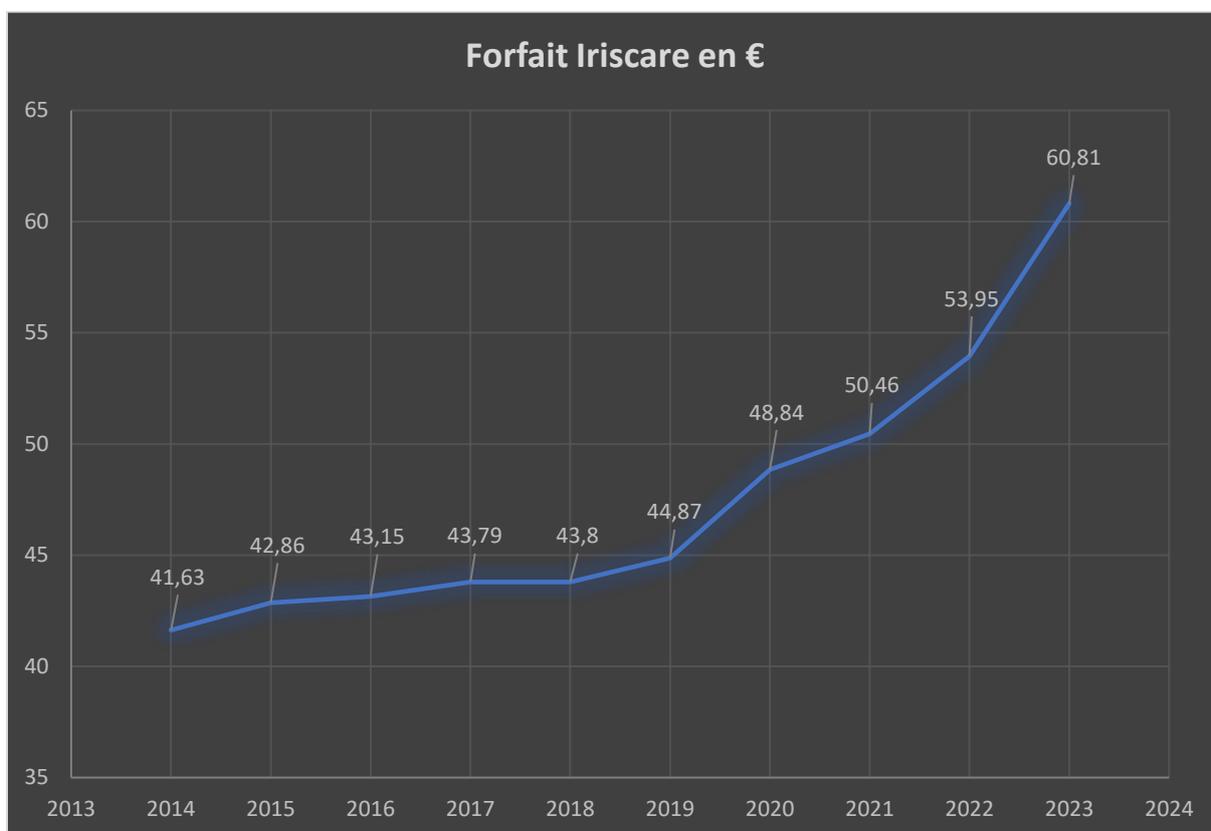
5.6. Les établissements de santé et de soins

5.6.1. Home Saint-Lambert

Le Home Saint-Lambert a désormais une capacité d'accueil de 74 lits MRS⁸ et 56 lits MR⁹ suite à l'obtention d'une reconversion d'Iriscare de 4 lits anciennement MR en 4 lits MRS.

Cette nouvelle configuration s'inscrit dans la politique adoptée au Home Saint-Lambert consistant à accueillir des résidents plus dépendants. Pour ces personnes et leur famille, une alternative à la maison de repos (via l'aide domicile où des structures telles le court-séjour ou les résidences-services) sont inenvisageables.

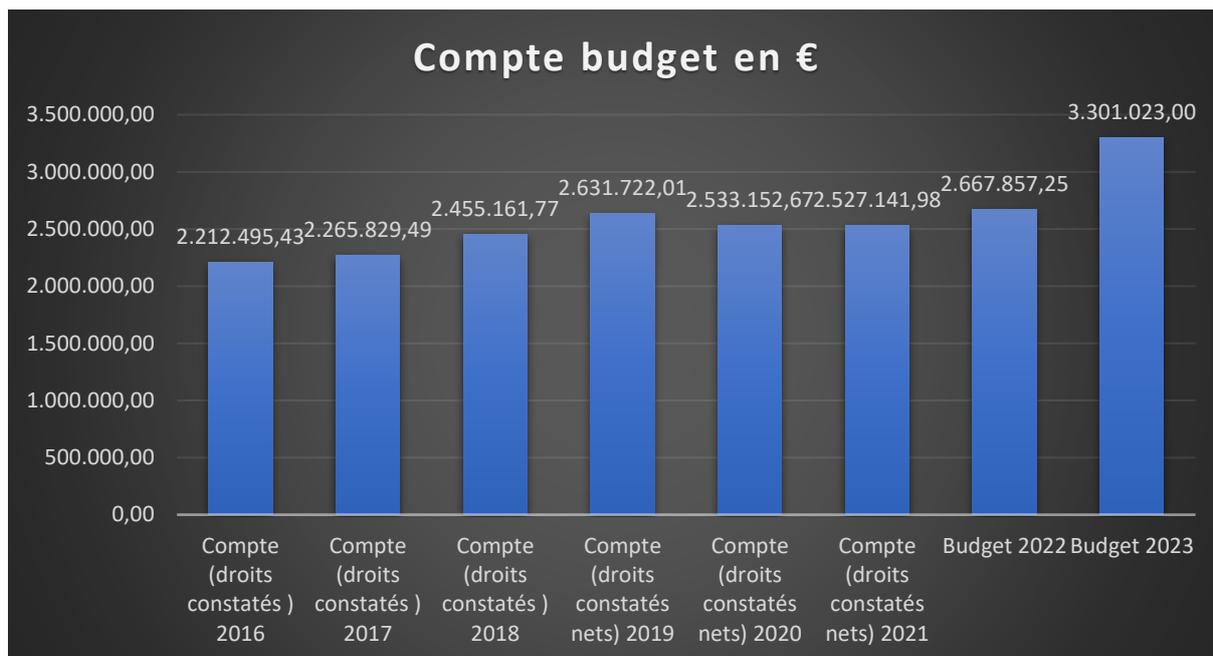
L'augmentation de lits MRS aura un impact favorable sur le forfait Iriscare qui progressera fortement (au-delà de l'indexation) pour dépasser les 60 €.



Grâce à un niveau d'occupation retrouvé après 2 années marquées par les restrictions liées au COVID, les recettes liées à l'intervention des bénéficiaires devrait également repartir à la hausse.

⁸ MRS = maison de repos et de soins

⁹ MR = maison de repos



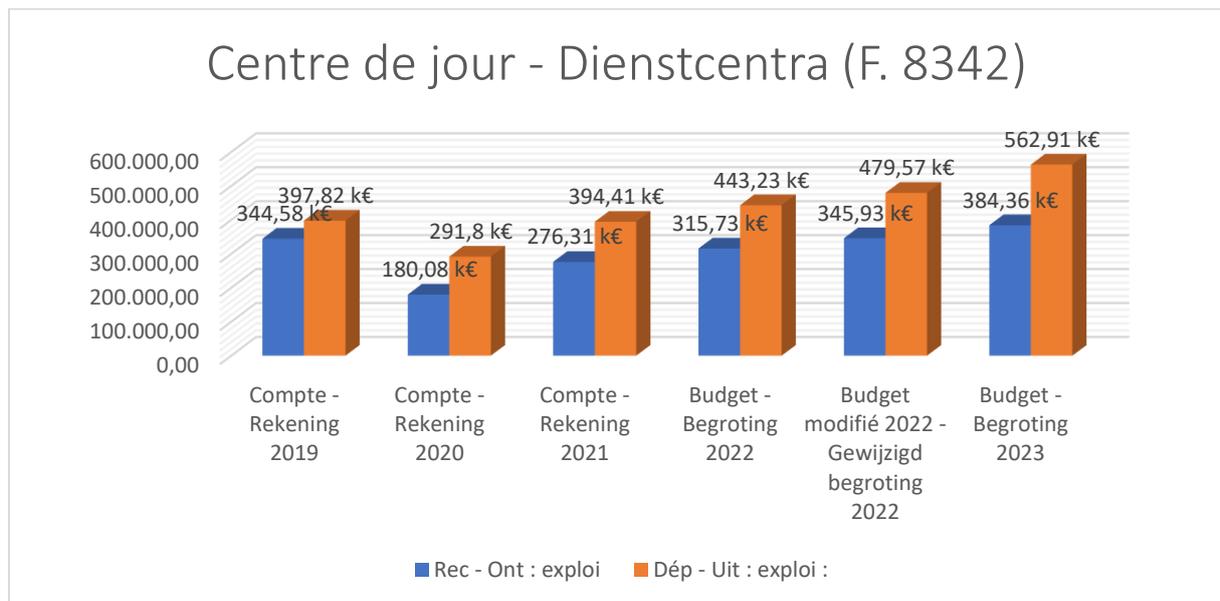
Le prix journalier sera indexé comme chaque année le 1^{er} juillet et suivra l'inflation.

Afin de répondre à l'augmentation de résidents en déclin cognitif, les besoins en personnel augmenteront de 3 aides-soignantes (3/4 temps) par rapport à en 2022. Le fait d'accueillir des résidents plus dépendants, et par conséquent demandant un suivi plus important nécessitera de disposer d'un personnel soignant capable de répondre à l'accroissement des exigences tant au niveau des soins (soins de base et soins techniques) qu'au niveau de l'écoute et de la bienveillance vis-à-vis des résidents.

Un refinancement d'Iriscare nous permettra également d'augmenter notre encadrement paramédical d'un ½ kinésithérapeute supplémentaire.

La politique d'investissement au HSL se traduira en 2023 par le renouvellement d'une bonne partie du mobilier des chambres, par l'acquisition de nouveaux frigos (moins énergivores), par le rafraîchissement des couloirs et la réorganisation de la signalétique.

5.6.2. Centre de soins de jour – La Colline



Après 2 années fort perturbées par la COVID, la Colline devrait retrouver son rythme de croisière.

Pour rappel, agréé pour 15 personnes, le centre de soins de jour accueille, chaque jour, dans un encadrement médicalisé et sécurisé (infirmière, logopède, ergothérapeute, aides-soignantes) des personnes dont la plupart sont atteintes d'une pathologie gériatrique (maladie d'Alzheimer et autre type de démence, maladie de Parkinson, prise en charge post-AVC, etc.).

Depuis le 1^{er} novembre 2022, le prix de journée est passé de 20,15 à 22 €

Au niveau des investissements, le rafraîchissement (peinture) de son local est prévu.

En 2023, la Colline continuera à fonctionner dans le respect des normes de financement IRISCARE. A noter que grâce à un meilleur financement d'Iriscare, l'équipe s'est renforcée depuis octobre 2022 par l'engagement d'un ergothérapeute. Cela permettra de d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires.

5.6.3. Service d'aide à domicile

Ce service assure l'aide au maintien à domicile et à l'autonomie des personnes vivant chez elles et en collectivité à l'Antenne Andromède.

Pour rappel, ce service fonctionne et est financé selon le système de contingent.

Chaque année, les ministres du Collège de la Commission Communautaire Commune, compétents en matière d'aide aux personnes, déterminent, pour chaque service agréé d'aide à domicile, un nombre maximum d'heures de prestations admises à la subvention pour les aides familiaux, dénommé le contingent.

Les contingents se calculent sur la base du nombre d'heures subventionnées dans chaque service au cours de l'année précédente, multiplié par un coefficient fixé par les Ministres.

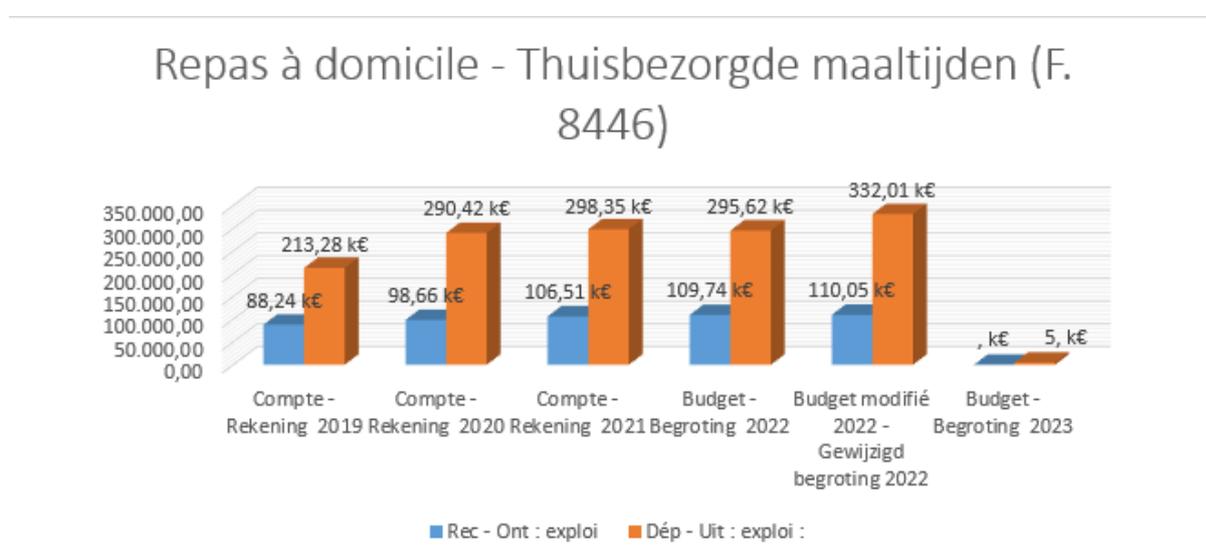
Un sous-financement chronique affecte depuis de nombreuses années les services d'aide à domicile agréés Iriscare (essentiellement les CPAS). Face à cette réalité, le Collège réuni de la COCOM a prévu dans le cadre de son « Plan social santé intégré » de refinancer les services d'aide à domicile afin

d'accroître l'offre et de faire de ces services un acteur clé dans l'offre d'alternatives à l'hébergement en MR-MRS.

Ce refinancement attendu pour début 2023 sera l'occasion de repenser le rôle de notre service d'aide à domicile et de travailler avec les autres services d'aide à domicile actifs sur l'ensemble de la Région bruxelloise.

L'encadrement en personnel restera identique aux années précédentes concernant les aides-familiaux afin d'une part d'atteindre le contingent (et répondre aux besoins de la population) et d'autre part de répondre aux normes d'agrément. En outre afin d'améliorer la qualité des services et constituer une cohérence avec les autres services des ESS, les aides-familiaux à remplacer en CDI le seront par des aides-soignants, ce qui budgétairement n'a pas d'impact. L'équipe sociale sera réduite d'1ETP (départ fin août 2022 non remplacé).

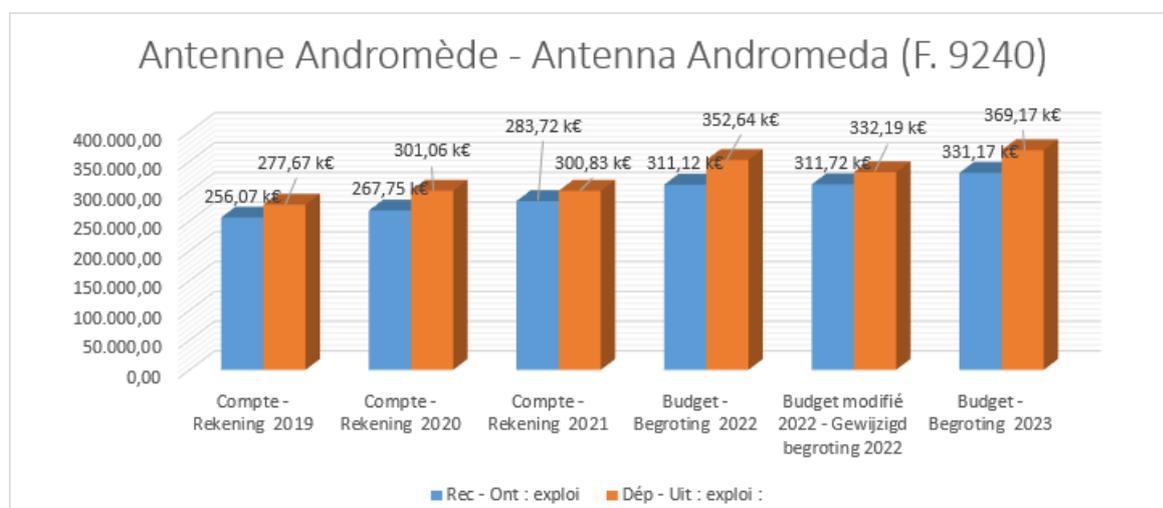
5.6.4. Repas à domicile



Le service de repas à domicile prendra fin le 31/12/2022. Le leasing de la camionnette repas sera arrêté dans les tous premiers jours de janvier 2023.

Nos bénéficiaires ne seront évidemment pas abandonnés. L'ASBL CSD, qui dispose d'une large expérience en matière de livraison de repas, y compris auprès d'un public précarisé, prendra le relais.

5.6.5. Antenne Andromède



Alternative au placement en maison de repos, l'Antenne Andromède se compose de domiciles privés collectifs hébergeant un maximum de trente personnes dans six appartements dotés chacun d'infrastructures collectives et de cinq chambres individuelles. Le projet aura 42 ans d'existence en 2023

Son mode de fonctionnement (qui a été réorganisé en 2018) et son encadrement resteront inchangés.

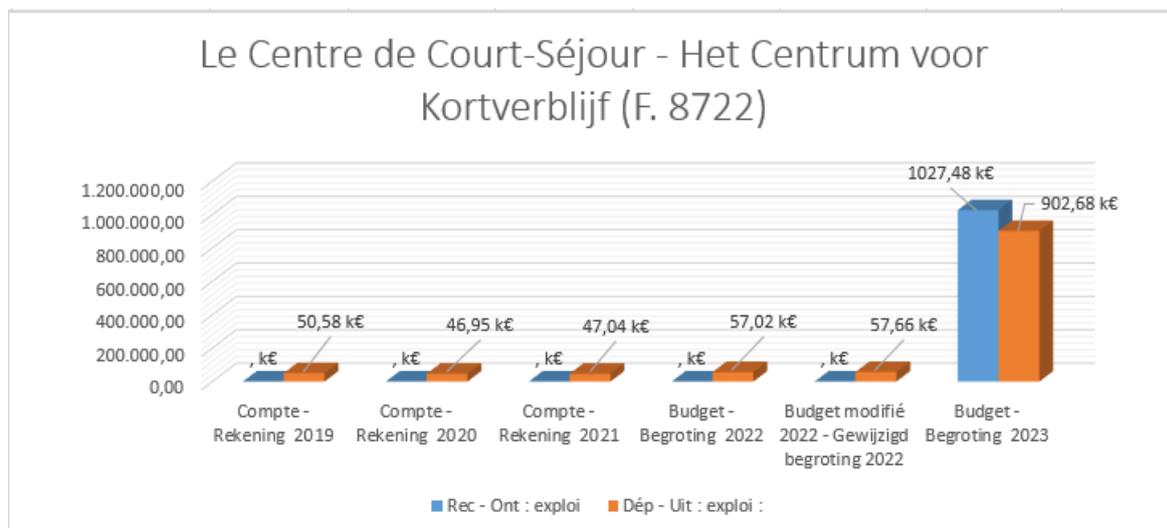
Après plusieurs années de subvention facultatives annuelles, IRISCARE a proposé pour le même montant de 92.000 € une convention pour 3 ans (2022-2024).

L'augmentation continue des charges locatives de la part du propriétaire (l'Habitation moderne) affecte nos dépenses. L'absence de confort moderne dans les chambres (absence de douche et de WC privés) et les problèmes de sécurité dans le quartier (qui se sont améliorées en 2022) constituent un frein important à la location, affectent nos recettes.

Le projet développé par Citydev.brussels dans le quartier du Val d'or n'a guère progressé en 2022 devrait évoluer en 2023.

Pour rappel, Il s'agit d'intégrer la construction de 6 appartements communautaires (aux standards de confort, de qualité urbanistique et environnementales actuelles) dans un programme ambitieux de construction de 250 logements sur le site régional du Val d'Or. Ce projet permettra également de prévoir un volet intergénérationnel qui manque aujourd'hui.

5.6.6. Centre de Court Séjour « Lise Thiry »



La fermeture du Relais début avril 2015 a créé un vide pour les personnes âgées et leurs aidants proches à la recherche d'une structure d'accueil temporaire sur la commune de Woluwe-Saint-Lambert.

Ce vide sera comblé début 2023, après 1 an et demi de travaux, par l'inauguration et dans sa foulée par l'exploitation d'un Centre de court séjour de 22 lits MRPA¹⁰.

Ce centre travaillera en partenariat avec des hôpitaux et des organisations mutualistes et accueillera essentiellement deux types de résidents âgés de 60 ans ou plus :

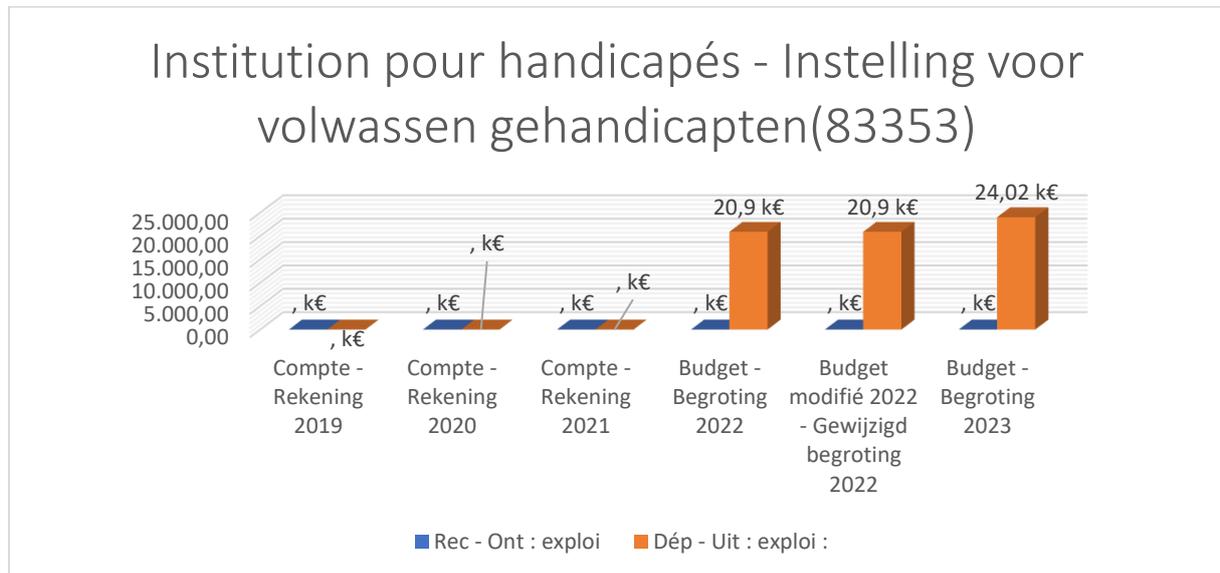
- Des personnes ayant besoin de temps, d'une période de convalescence après une hospitalisation avant un retour au domicile.
- D'autre part des personnes vivant la plupart du temps à domicile et dont les aidants proches ont besoin de souffler quelques jours ou quelques semaines et par conséquent souhaitent trouver une structure d'accueil temporaire sécurisante.

Conformément à la réglementation, le court séjour dépendra de la maison de repos. Le personnel (infirmier aide-soignant et assistant social), qui sera recruté à l'occasion de la mise en exploitation de ce centre, sera intégré à l'équipe du Home Saint-Lambert.

¹⁰ MRPA = maison de repos pour personnes âgées

5.6.7. Mise en place de nouveaux projets d'aide aux personnes âgées

Centre d'hébergement pour personnes handicapées



Par arrêté du 19/12/2019, le Collège réuni de la Commission communautaire commune a octroyé une subvention pour le financement des travaux pour la création d'un centre pour les personnes handicapées vieillissantes.

Ce centre qui fera office de centre d'hébergement et de centre de jour aura une capacité de 20 places. Il répondra, du moins partiellement, au manque criant et de plus en plus problématique de structures adaptées pour accueillir des personnes handicapées mentales vieillissantes. Ce futur établissement se construira sur le terrain sis Charrette n°15 (la Commune de Woluwe-Saint-Lambert cédant au CPAS un droit réel sur le terrain).

Afin de mener le projet à bien, perturbé par la COVID et les difficultés de recrutement au sein du service Infrastructures, le Collège réuni de la Commission devrait accorder un an supplémentaire afin que le projet se termine pour fin 2026.

Nous prévoyons d'attribuer le marché de l'auteur de projet au 1^{er} trimestre 2023. L'auteur de projet sera amené à finaliser son projet architectural, préparer le dossier de permis d'environnement et le cahier des charges en vue de désigner en 2024 l'entrepreneur.

Résidences-services

Proposer des résidences-services construites à proximité du Home Saint-Lambert et du court séjour permettrait d'une part de parfaire notre offre en matière d'hébergement pour personnes âgées et d'autre part de mutualiser les services communs aux établissements en particulier la cuisine et la buanderie.

Ce projet a pour vocation d'être rentable. Une étude financière commandée à une société spécialisée sera réalisée en 2023 à cet effet.

6. SERVICE D'INVESTISSEMENTS

Le budget d'investissements prévoit pour 2023 des recettes par emprunt de 4.394.582,25€, par prélèvements de 23.225,00 € ; pour une dépense d'investissements de 4.471.807,25€.

✚ les investissements : 4.417.807,25€

Fonction - Functie	Articles de dépense Artikelen uitgaven	Articles de recette Artikelen ontvangsten	Libellé - Bewoordingen	Montant au budget 2023 - Bedrag begroting 2023	Mode de financement - Financiering	Durée de l'emprunt - leningstijds
1010	Conseil de l'aide sociale - Raad voor Maatschappelijk Welzijn					
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	1.000,00	Emprunt - Lening	10
1040	Administration centrale - Centrale administratie					
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base (SG, REC, DEC, GRH)	3.500,00	Emprunt - Lening	10
	74200/55	96100/51	Decobu, RH & SECR (kit sécurité) + COMM (développement site internet et réseaux sociaux) + remplacement matériel informatique et de téléphonie + 2 lecteurs bancontact + développement programme horaire (pointeuses) + programme dev.Outlook	28.000,00	Emprunt - Lening	5
1240	Patrimoine privé (Roodebeek) - Privaat patrimonium					
	72200/56	96100/51	Problème réseau d'égouttage	50.000,00	Emprunt - Lening	20
	72300/56	0600/99500/52	Mise en conformité du bâtiment - provision	5.000,00	Prélèvement - Overboekingen	
13101	Service facilitaire ICT - Facilitaire dienst IT					
	74200/55	96100/51	Licences variées, kits pc ICT, 1 Switch réserve ICT, dockings et câblages hdmi, matériel divers/renouvellement équipements, développement projet consultance IT, projet développement ticketing	40.000,00	Emprunt - Lening	5
13102	Service facilitaire INFRA - Facilitaire dienst INFRA					
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	875,00	Emprunt - Lening	10
8320	Aide sociale - Sociale bijstand					
	72300/53	96100/51	Projet parachèvement -> l'accueil du DAS	20.000,00	Emprunt - Lening	10
	72300/53 LOG	0600/99500/52	Politique de contrôle d'accès	1.000,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base (SSG + SSG LOG)	1.750,00	Emprunt - Lening	10
	74100/59 LOG	0600/99500/52	1 kit de - Lits, matelas, garde robe, table de nuit, chaises, tentures, table basse, meuble TV	3.100,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74200/52 LOG	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux	700,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74200/55	96100/51	kit pc nouveaux 2 recrutements SSPL, kit sécurité, Remplacement tours & matériel défectueux, logiciel projet, développement Projet Call Center/Accueil (tv infos, chaîne, système parler-micros, pc,...), kit bureau sécurité Roodebeek & 1 nouveau poste chargé de accueil et orientation	37.500,00	Emprunt - Lening	5
	74200/56 LOG	0600/99500/52	Fer à repasser	75,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74200/57 LOG	0600/99500/52	1 kit électro (Frigo, cuisinière, hottes, filtre à charbon, micro-ondes, surgélateur)	3.000,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74200/59 LOG	0600/99500/52	1 kit de matériel médical, de soins et d'équipement des locaux d'hébergements	3.100,00	Prélèvement - Overboekingen	
8341	HSL - SLT					
	71200/51	96100/51	Honoraires d'architecture (et Bureau d'étude) -> signalétique globale int/ext + projet production ECS	16.700,00	Emprunt - Lening	5
	71200/51	96100/51	honoraires d'architecture Projet Court-Séjour Lise Thiry (ETAU)	40.000,00	Emprunt - Lening	5
	72100/54	96100/51	Mobilier de jardin pour le HSL	20.000,00	Emprunt - Lening	5
	72200/56	96100/51	Montant prévisionnel des travaux COURT SEJOUR - création de 22 places (560k) + travaux plan incliné salle ergo, terrasse et salon TO (10k)	570.000,00	Emprunt - Lening	20
	72300/53	96100/51	Maintenance du bâtiment - Mise en conformité - rénovation des couloirs - signalétique - remise aux normes - Mise en conformité Gaz, ascenseurs, électricité, incendie - Toiture & ligne de vie (projet Sibelga) - aménagement salle de bain A1 A0 + mise en place nouveau contrat de service entretien HVAC (chaufferie - régulation & compteurs)	1.032.000,00	Emprunt - Lening	10
	74100/55	96100/51	1 kit bureau base pour B105 + 1 kit bureau direction	3.809,22	Emprunt - Lening	10
	74100/59	96100/51	Chambres MR/MRS -> 130 tables de nuit, 130 meubles frigo, 130 chaises, 130 fauteuils relax, 116 tables 60X80	334.807,00	Emprunt - Lening	5
	74100/59	96100/51	Budget sécurité (mobilier défectueux)	30.000,00	Emprunt - Lening	5
	74200/52	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux	900,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74200/55	96100/51	Remplacement matériel défectueux, 2 grands TV pour salons, 1 kit nouveaux recrutements, Projet chaîne interactive, 12 écrans pour infos chaîne interactive, switch connectivité, matériel adaptation travaux pour implémentation AI, programmes horaires + come Idtech Pointeuses	62.000,00	Emprunt - Lening	5
	74200/55	96100/51	Appels infirmiers, wifi, sujets software	20.500,00	Emprunt - Lening	5
	74200/56	96100/51	4 charriots de linge, provision matériel défectueux, supports poubelles	11.300,00	Emprunt - Lening	10
	74200/57	96100/51	micro-ondes + frigo salon i1 + provision matériel défectueux	3.550,00	Emprunt - Lening	10
	74200/59	96100/51	Risers + sangles, tensiometre électronique, racks pour poires d'appel, provision matériel défectueux, saturomètre, capteurs individuels O2, thermomètre infrarouge	26.000,00	Emprunt - Lening	5
8342	Colline - De Heuvel					
	72300/23	96100/51	Rafraîchissement peinture	20.000,00	Emprunt - Lening	10
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	1.172,01	Emprunt - Lening	10
	74100/59	96100/51	budget de sécurité pour mobilier à remplacer	6.700,00	Emprunt - Lening	5
	74200/52	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux	2.000,00	Prélèvement - Overboekingen	
	74200/55	96100/51	kit sécurité (remplacement matériel défectueux) - ERVA	1.800,00	Emprunt - Lening	5
	74200/57	96100/51	Sorbetière + services de vaisselle	1.200,00	Emprunt - Lening	10
83353	Institutions pour handicapés adultes - Instellingen voor volwassen gehandicapten					
	71200/51	96100/51	Honoraires d'architecture (et Bureau d'étude) CHPHA rénovation (étude de faisabilité BMA) - création de 30 places CHPHA	155.000,00	Emprunt - Lening	5

836012	Gulledelle 98				
	71200/51	96100/51	Honoraires d'architecture - signalétique int/ext	3.500,00	Emprunt - Lening 5
	72200/53	96100/51	Provision pour douche RDC	50.000,00	Emprunt - Lening 20
	72300/53	96100/51	Maintenance du bâtiment - Mise en conformité - signalétique - sols int/ext - Murs int/ext - achat cimaises - menuiserie int/ext - unité de climatisation G98 5ème étage salle serveur	197.200,00	Emprunt - Lening 10
	74200/55	96100/51	Matériel IT de sécurité	5.000,00	Emprunt - Lening 5
8441	Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp				
	72300/53	96100/51	MP parachèvement - Rafrâichissement peinture des bureaux	20.000,00	Emprunt - Lening 10
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	875,00	Emprunt - Lening 10
	74200/55	96100/51	Budget de sécurité	3.000,00	Emprunt - Lening 5
84492	Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsheerschakelingsdienst				
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	875,00	Emprunt - Lening 10
	74200/55	96100/51	kit sécurité (remplacement matériel défectueux) + 1 écran digital de signalisation pour la salle d'attente	3.800,00	Emprunt - Lening 5
84496	Service de médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden				
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	875,00	Emprunt - Lening 5
	74200/55	96100/51	Kit PC nouveau poste	2.000,00	Emprunt - Lening 5
8722	Centre de Court Séjour "LISE THIRY" - Centrum voor Kort Verblijf "LISE THIRY"				
	71200/51	96100/51	Court Séjour Lise Thiry - création de 22 places - Honoraires Architecture ETAU + ameublement CS	90.000,00	Emprunt - Lening 5
	72200/56	96100/51	Montant prévisionnel des travaux COURT SEJOUR LISE THIRY - ETAU/ESS - création de 22 places	1.190.000,00	Emprunt - Lening 20
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	1.172,01	Emprunt - Lening 10
	74100/59	96100/51	Provision mobilier d'hébergement pour le Court-Séjour Lise Thiry	50.000,00	Emprunt - Lening 5
	74200/52	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux	500,00	Prélèvement - Overboekingen
	74200/55	96100/51	Travaux maintenance IT, sécurité kit PC inf., petit matériel IT, téléphonie/tv et 26 TV	56.200,00	Emprunt - Lening 5
	74200/55	96100/51	Appels infirmiers, wifi, sujets software	29.500,00	Emprunt - Lening 5
	74200/59	96100/51	2 charriots de soins (médicaments)	6.000,00	Emprunt - Lening 5

9240	Antenne Andromède - Antenna Andromeda				
	71200/51	96100/51	Honoraires d'architecture - AA - Hébergement Collectif PA neuf - CITYDEV - Création de 30 places AA	100.000,00	Emprunt - Lening 5
	72100/54	96100/51	Renouvellement du mobilier de jardin	5.000,00	Emprunt - Lening 5
	74100/55	96100/51	1 kit sécurité bureau base	1.172,01	Emprunt - Lening 10
	74100/59	96100/51	1 kit d'ameublement + budget de sécurité + 50 rideaux	36.000,00	Emprunt - Lening 5
	74200/52	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux	700,00	Prélèvement - Overboekingen
	74200/53	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux	650,00	Prélèvement - Overboekingen
	74200/55 AA	0600/99500/52	Remplacement matériel défectueux - kit de sécurité	2.500,00	Prélèvement - Overboekingen
	74200/56	96100/51	Remplacement matériel défectueux	1.650,00	Emprunt - Lening 10
	74200/57	96100/51	Remplacement matériel défectueux	1.600,00	Emprunt - Lening 10

RECETTES/ONTVANGSTEN	
	B 2022
Intervention/Tegemoetkoming	
Aliénations/Vervreemding	-
Financement/Financiering	4.394.582,25
Prélèvement/Overboekingen	23.225,00
TOTAL/TOTAAL	4.417.807,25

DEPENSES/UITGAVEN	
	B 2022
Contributions/Bijdragen	-
Investissements/Investering	4.417.807,25
Dettes/Schuld	
Prélèvement/Overboekingen	-
TOTAL/TOTAAL	

7. DETAILS DU SALAIRE DES EMPLOIS D'INSERTION

Le Centre applique le barème « E » lors de l'engagement du public aidé en vertu de l'article 60§7.

844921					
DEPENSES - UITGAVEN			RECETTES - ONTVANGSTEN		
11100/17	SALAIRES (hors aide sociale) - SALARIS (zonder sociale bijstand)	338.892	16100/01	INTERVENTIONS PARTENAIRES - PARTNERS BIJDRAGEN	213.300
11200/17	PECULE DE VACANCES (hors Eco soc) - VAKANTIEGELD (zonder Soc)	130.000	48500/01	INTERVENTIONS SPP AUTRES - ANDERE POD BIJDRAGEN	20.000
11500/17 11700/17 11800/17 11900/17 12300/08	STIB/MIVB Assurance/Verzekering SSC/GSC Médical/Geneeskundige	55.500			
12300/09	FORMATION PROFESSIONNELLE - BEROEPSOPLEIDING PERSONEEL	3.000			
11300/17	Cotisations patronales à l'ONSS - Werkgeversbijdragen RSZPPO	2.000			
03000/05	Frais de personnel administratif facturés - Kosten administratief personeel	167.253			
03000/13	Frais de personnel des travailleurs sociaux facturés - Gefact. Personeelskosten van de maatschappelijke werkers	97.326			
TOTAUX		793.971,00			233.299,60
8320					
DEPENSES - UITGAVEN			RECETTES - ONTVANGSTEN		
33350/05	RIS EMPLOI D'INSERTION PLUS DE 25 ANS ET MOINS DE 25 ANS - LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING + 25	467.210	46550/05	INTERVENTIONS SPP EMPLOI D'INSERTION - BIJDRAGEN POD INSCHAKELINGSBETREKKING	467.210
33360/05	RIS EMPLOI D'INSERTION ECO SOC - LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING SOC ECO	619.939	46560/05	INTERVENTIONS SPP RIS EMPLOI D'INSERTION ECO SOC - BIJDRAGEN POD LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING SOC ECO	619.939
33490/21	ERIS EMPLOI D'INSERTION - EQ. LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING	113.959	46590/03	INTERVENTIONS SPP ERIS EMPLOI D'INSERTION - BIJDRAGEN POD EQ. LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING	113.959
TOTAL - TOTAAL		1.201.108,10			1.201.108,10

8. RAPPORT SUR LES DIFFERENTES FORMES D'AIDES

Le Centre assure l'information du public sur les différentes formes d'aide qu'il octroie de plusieurs manières :

- Lors des entretiens individuels assurés par les services sociaux, les personnes s'adressant au Centre disposent d'une information adaptée à leurs préoccupations ;
- Par la mise à disposition de flyers présentant les différents services assurés par le Centre ;
- Par Internet, avec un site présentant les différents services ainsi qu'un lien e-mail permettant au public d'obtenir des informations complémentaires ;
- Par un affichage au Centre et à la commune, des jours et des heures auxquels le public peut se présenter en vue d'introduire une demande d'aide sociale (art. 4 de l'AR. du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale).

9. CONVENTION EN APPLICATION DE L'ARTICLE 61 DE LA LOI ORGANIQUE

En application de l'article 61 de la loi organique, plusieurs conventions de partenariat ont été établies entre le CPAS et différents acteurs :

« ACTIRIS » – Service public de l'Emploi – Région de Bruxelles-Capitale

L'objectif du cadre de partenariat entre les CPAS bruxellois et Actiris pour la période 2022-2027 est triple :

- Impulser une dynamique de complémentarité et de collaboration entre les CPAS et Actiris ;
- Soutenir financièrement l'action des CPAS dans l'accompagnement vers l'emploi des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ou de l'aide équivalente (phases 1 à 4) ;
- Renforcer la transition vers l'emploi à la fin d'un contrat article 60§7.

« Article 27 » asbl

Depuis 1999 le CPAS participe au programme de diffusion des tickets spectacles distribués par l'ASBL Article 27. Elle fait le lien entre des publics pour lesquels l'accès à la culture pose un problème tant financièrement que socialement et divers partenaires sociaux (CPAS, associations, ...) d'une part et les producteurs de spectacles ou les institutions culturelles et muséales (les partenaires culturels) d'autre part.

« Habitation Moderne » – SCRL

Une convention a été signée avec l'Habitation Moderne prévoyant la mise à disposition de candidats locataires désignés par le Centre. 10 % des logements attribuables par l'Habitation Moderne au cours d'une année (avec un maximum de dix logements) sont réservés à des bénéficiaires du CPAS. Cette convention s'inscrit dans les limites déterminées par l'article 35 de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 septembre 1996 organisant la location des habitations gérées par la société du logement de la Région bruxelloise.

« FEDASIL » - Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile

Signée le 18 janvier 2001, la convention établie entre FEDASIL et le centre a pour objet l'organisation d'une initiative locale d'accueil (ILA) assurant l'hébergement et l'accès à l'aide matérielle des demandeurs d'asiles et réfugiés reconnus.

« AIS Woluwe-Saint-Lambert » – SCRL

Une convention a été signée avec l'AIS de Woluwe-Saint-Lambert prévoyant la mise à disposition de candidats locataires désignés par le Centre pour l'équivalent de deux logements par an. Ces deux logements sont réservés à des bénéficiaires du CPAS.

Cette convention s'inscrit dans les limites déterminées par l'article 3 de l'arrêté du 28 février 2008 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale organisant les agences immobilières sociales.

1. ANNEXES

ANNEXE : TABLEAU GLOBAL

Sub-fonction - Sub-functie		Compte - Rekening 2019	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Budget - Begroting 2022	Budget modifié 2022 - Gewijzigd begroting 2022	Budget - Begroting 2023
Recettes et dépenses générales - Algemense ontvangsten en uitgaven (F. 0090)	Rec - Ont : exploi	13.262.893,98	14.095.662,77	15.323.810,57	15.998.536,43	16.447.063,97	17.741.109,67
	Dép - Uit : exploi :	17.867,67	90.746,11	55.544,84	187.300,00	290.800,00	227.300,00
	Solde - Saldo exploit:	13.245.026,31	14.004.916,66	15.268.265,73	15.811.236,43	16.156.263,97	17.513.809,67
	Rec - Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo :	13.245.026,31	14.004.916,66	15.268.265,73	15.811.236,43	16.156.263,97	17.513.809,67
Fonds - Fondsen (F. 0290)	Rec - Ont : exploi	550.132,77	597.185,42	645.496,56	619.720,71	619.720,71	717.665,34
	Dép - Uit : exploi :	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo exploit:	550.132,77	597.185,42	645.496,56	619.720,71	619.720,71	717.665,34
	Rec - Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo :	550.132,77	597.185,42	645.496,56	619.720,71	619.720,71	717.665,34
Administrati on générale - Algemene administratie (F. 1230)	Rec - Ont : exploi	1.576.558,12	1.665.473,65	1.701.971,79	2.065.967,13	2.063.469,21	2.215.122,27
	Dép - Uit : exploi :	3.730.883,62	3.901.418,78	4.496.636,99	4.951.402,91	5.071.468,33	5.392.136,66
	Solde - Saldo exploit:	-2.154.325,50	-2.235.945,13	-2.794.665,20	-2.885.435,78	-3.007.999,12	-3.177.014,39
	Rec - Ont : invest	28.966,21	52.527,36	34.782,75	45.825,25	55.675,25	32.500,00
	Dép - Uit : invest	73.339,14	100.760,45	84.865,07	89.987,17	99.837,17	70.500,00
	Solde - Saldo invest:	-44.372,93	-48.233,09	-50.082,32	-44.161,92	-44.161,92	-38.000,00
	Solde - Saldo :	-2.198.698,43	-2.284.178,22	-2.844.747,52	-2.929.597,70	-3.052.161,04	-3.215.014,39
Patrimoine privé - Privaat patrimonium (F. 1290)	Rec - Ont : exploi	76.190,71	76.775,81	79.234,03	79.800,00	78.800,00	86.450,00
	Dép - Uit : exploi :	7.790,22	16.304,06	23.058,91	23.371,81	22.021,81	27.882,18
	Solde - Saldo exploit:	68.400,49	60.471,75	56.175,12	56.428,19	56.778,19	58.567,82
	Rec - Ont : invest	0,00	0,00	0,00	20.000,00	60.000,00	50.000,00
	Dép - Uit : invest	310.218,14	597.708,40	294.717,93	183.209,40	223.209,40	208.000,00
	Solde - Saldo invest:	-310.218,14	-597.708,40	-294.717,93	-163.209,40	-163.209,40	-158.000,00
	Solde - Saldo :	-241.817,65	-537.236,65	-238.542,81	-106.781,21	-106.431,21	-99.432,18
Services généraux - Algemene diensten (F. 1310)	Rec - Ont : exploi	430.899,95	439.129,52	404.740,77	598.126,00	603.468,65	550,00
	Dép - Uit : exploi :	591.151,58	501.415,74	559.628,84	816.593,52	799.352,99	89.218,60
	Solde - Saldo exploit:	-160.251,63	-62.286,22	-154.888,07	-218.467,52	-195.884,34	-88.668,60
	Rec - Ont : invest	30.031,19	67.037,26	42.394,89	44.844,02	44.844,02	0,00
	Dép - Uit : invest	85.362,35	124.945,78	99.570,32	110.514,92	110.514,92	37.500,00
	Solde - Saldo invest:	-55.331,16	-57.908,52	-57.175,43	-65.670,90	-65.670,90	-37.500,00
	Solde - Saldo :	-215.582,79	-120.194,74	-212.063,50	-284.138,42	-261.555,24	-126.168,60

Sub-functie - Sub-functie		Compte - Rekening 2019	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Budget - Begroting 2022	Budget modifié 2022 - Gewijzigd begroting 2022	Budget - Begroting 2023
Service ICT - ICT dienst (F. 13101)	Rec - Ont : exploi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	438.766,16
	Dép - Uit : exploi :	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	536.986,41
	Solde - Saldo exploit:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-98.220,25
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.000,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.000,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-98.220,25
Service Infra Infra dienst (F. 13102)	Rec - Ont : exploi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	314.888,03
	Dép - Uit : exploi :	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	341.358,68
	Solde - Saldo exploit:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-26.470,65
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	875,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	875,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-26.470,65
Fonds d'énergie - Energiefonds (F. 8015)	Rec - Ont : exploi	23.269,00	23.380,00	23.490,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00
	Dép - Uit : exploi :	23.269,00	23.380,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00
	Solde - Saldo exploit:	0,00	0,00	-1.010,00	0,00	0,00	0,00
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	-1.010,00	0,00	0,00	0,00
Avances - Voorschotten (F. 8290)	Rec - Ont : exploi	63.054,99	51.460,97	58.500,76	145.000,00	145.000,00	20.000,00
	Dép - Uit : exploi :	63.054,99	51.460,97	58.500,76	145.000,00	145.000,00	20.000,00
	Solde - Saldo exploit:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Aide sociale - Sociale bijstand (F. 8320)	Rec - Ont : exploi	14.270.871,23	14.656.241,08	15.094.648,00	17.179.142,28	20.316.362,21	20.068.799,85
	Dép - Uit : exploi :	19.863.195,83	21.326.875,70	22.057.068,46	24.862.869,51	27.762.723,14	27.962.260,95
	Solde - Saldo exploit:	-5.592.324,60	-6.670.634,62	-6.962.420,46	-7.683.727,23	-7.446.360,93	-7.893.461,10
	Rec- Ont : invest	40.855,08	37.202,44	31.439,62	54.988,05	59.988,05	59.250,00
	Dép - Uit : invest	70.808,15	70.050,72	58.312,61	90.099,72	96.116,72	100.225,00
	Solde - Saldo invest:	-29.953,07	-32.848,28	-26.872,99	-35.111,67	-36.128,67	-40.975,00
		-5.622.277,67	-6.703.482,90	-6.989.293,45	-7.718.838,90	-7.482.489,60	-7.934.436,10

Sub-fonction - Sub-functie		Compte - Rekening 2019	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Budget - Begroting 2022	Budget modifié 2022 - Gewijzigd begroting 2022	Budget - Begroting 2023
Institution pour handicapés - Instelling voor volwassen gehandicapten (83353)	Rec - Ont : exploi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : exploi :	0,00	0,00	0,00	20.900,00	20.901,41	24.020,00
	Solde - Saldo exploit:	0,00	0,00	0,00	-20.900,00	-20.901,41	-24.020,00
	Rec - Ont : invest	0,00	0,00	4.356,00	519.200,00	0,00	155.000,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	4.356,00	519.200,00	0,00	155.900,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-900,00
	Solde - Saldo :	0,00	0,00	0,00	-20.900,00	-20.901,41	-24.920,00
Maison de repos - Bejaardetehu is (F. 8341)	Rec - Ont : exploi	6.115.104,07	5.913.242,04	6.238.740,42	6.500.167,66	6.945.569,13	7.594.932,56
	Dép - Uit : exploi :	8.342.593,73	8.535.616,31	8.373.050,33	8.960.860,46	9.515.272,39	10.781.254,81
	Solde - Saldo exploit:	-2.227.489,66	-2.622.374,27	-2.134.309,91	-2.460.692,80	-2.569.703,26	-3.186.322,25
	Rec - Ont : invest	186.656,26	245.870,86	1.046.348,57	3.149.400,39	2.663.031,39	2.170.666,22
	Dép - Uit : invest	1.121.339,96	1.165.264,33	2.013.902,32	4.089.800,39	3.591.831,39	3.107.566,22
	Solde - Saldo invest:	-934.683,70	-919.393,47	-967.553,75	-940.400,00	-928.800,00	-936.900,00
	Solde - Saldo :	-3.162.173,36	-3.541.767,74	-3.101.863,66	-3.401.092,80	-3.498.503,26	-4.123.222,25
Centre de jour - Dienstcentra (F. 8342)	Rec - Ont : exploi	344.582,28	180.083,47	276.313,11	315.733,25	345.933,09	384.359,92
	Dép - Uit : exploi :	397.820,63	291.803,89	394.411,21	443.232,92	479.570,18	562.909,21
	Solde - Saldo exploit:	-53.238,35	-111.720,42	-118.098,10	-127.499,67	-133.637,09	-178.549,29
	Rec - Ont : invest	998,98	8.458,88	0,00	62.610,80	52.610,80	30.872,01
	Dép - Uit : invest	2.280,91	9.982,81	1.879,89	66.530,80	56.530,80	35.072,01
	Solde - Saldo invest:	-1.281,93	-1.523,93	-1.879,89	27.538,79	-3.920,00	-4.200,00
	Solde - Saldo :	-54.520,28	-113.244,35	-119.977,99	-99.960,88	-137.557,09	-182.749,29
ILA - LOI (83601)	Rec - Ont : exploi	446.276,05	475.461,67	463.805,83	470.718,13	490.099,82	167.550,31
	Dép - Uit : exploi :	441.278,87	439.865,07	425.208,35	469.908,76	471.624,42	184.531,26
	Solde - Saldo exploit:	4.997,18	35.596,60	38.597,48	809,37	18.475,40	-16.980,95
	Rec - Ont : invest	9.378,99	2.491,95	1.094,24	11.050,00	9.550,00	0,00
	Dép - Uit : invest	30.472,02	24.240,97	26.329,82	13.411,19	11.911,19	2.600,00
	Solde - Saldo invest:	-21.093,03	-21.749,02	-25.235,58	-2.361,19	-2.361,19	-2.600,00
	Solde - Saldo :	-16.095,85	13.847,58	13.361,90	-1.551,82	16.114,21	-19.580,95
Gulledelle 98 (836012)	Rec - Ont : exploi	15.379,13	13.289,50	607,24	800,00	800,00	800,00
	Dép - Uit : exploi :	325.414,46	207.291,69	190.710,31	212.778,43	331.578,43	302.581,11
	Solde - Saldo exploit:	-310.035,33	-194.002,19	-190.103,07	-211.978,43	-330.778,43	-301.781,11
	Rec - Ont : invest	234.971,45	16.537,64	53.276,72	395.700,00	370.700,00	255.700,00
	Dép - Uit : invest	548.900,74	346.156,61	403.289,37	751.500,00	725.500,00	617.200,00
	Solde - Saldo invest:	-313.929,29	-329.618,97	-350.012,65	-355.800,00	-354.800,00	-361.500,00
	Solde - Saldo :	-623.964,62	-523.621,16	-540.115,72	-567.778,43	-685.578,43	-663.281,11

Sub-fonction - Sub-functie		Compte - Rekening 2019	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Budget - Begroting 2022	Budget modifié 2022 - Gewijzigd begroting 2022	Budget - Begroting 2023
Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp (F. 8441)	Rec - Ont : exploi	1.105.447,43	1.163.433,12	1.131.683,35	1.223.419,19	1.232.734,68	1.408.416,51
	Dép - Uit : exploi :	1.555.233,55	1.549.493,06	1.708.015,92	1.778.478,22	1.892.657,12	2.035.200,95
	Solde - Saldo exploit:	-449.786,12	-386.059,94	-576.332,57	-555.059,03	-659.922,44	-626.784,44
	Rec- Ont : invest	7.429,74	9.988,28	501,00	56.800,00	29.500,00	23.875,00
	Dép - Uit : invest	10.741,79	15.057,77	6.412,65	65.167,57	37.870,57	31.595,00
	Solde - Saldo invest:	-3.312,05	-5.069,49	-5.911,65	-8.367,57	-8.370,57	-7.720,00
	Solde - Saldo :	-453.098,17	-391.129,43	-582.244,22	-563.426,60	-668.293,01	-634.504,44
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden (F. 8446)	Rec - Ont : exploi	88.241,32	98.662,58	106.505,47	109.744,22	110.051,46	0,00
	Dép - Uit : exploi :	213.277,74	290.422,59	298.349,89	295.621,34	332.008,38	5.000,00
	Solde - Saldo exploit:	-125.036,42	-191.760,01	-191.844,42	-185.877,12	-221.956,92	-5.000,00
	Rec- Ont : invest	0,00	2.491,95	0,00	5.000,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	2.970,17	5.500,71	3.047,93	7.394,57	2.394,57	0,00
	Solde - Saldo invest:	-2.970,17	-3.008,76	-3.047,93	-2.394,57	-2.394,57	0,00
	Solde - Saldo :	-128.006,59	-194.768,77	-194.892,35	-188.271,69	-224.351,49	-5.000,00
Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherschakelingsdienst (F. 84492)	Rec - Ont : exploi	85.658,14	47.563,34	102.144,02	169.837,89	190.308,04	202.724,53
	Dép - Uit : exploi :	542.893,76	568.845,84	643.623,14	733.547,19	717.273,84	866.419,38
	Solde - Saldo exploit:	-457.235,62	-521.282,50	-541.479,12	-563.709,30	-526.965,80	-663.694,85
	Rec- Ont : invest	3.168,40	3.709,97	0,00	4.144,02	5.144,02	4.675,00
	Dép - Uit : invest	5.058,14	6.495,54	3.099,07	8.034,02	9.021,02	7.275,00
	Solde - Saldo invest:	-1.889,74	-2.785,57	-3.099,07	-3.890,00	-3.877,00	-2.600,00
	Solde - Saldo :	-459.125,36	-524.068,07	-544.578,19	-567.599,30	-530.842,80	-666.294,85
Emploi d'insertion - Inschakeling sbetrekking (F.844921)	Rec - Ont : exploi	226.078,94	251.129,65	134.353,90	349.652,60	195.034,33	262.299,60
	Dép - Uit : exploi :	561.045,77	603.368,12	387.312,95	652.154,61	648.375,23	794.021,00
	Solde - Saldo exploit:	-334.966,83	-352.238,47	-252.959,05	-302.502,01	-453.340,90	-531.721,40
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo :	-334.966,83	-352.238,47	-252.959,05	-302.502,01	-453.340,90	-531.721,40
Service de réinsertion socioprofessionnelle (Conv.Actiris) - Beroepsherschakelingsdienst (844929)	Rec - Ont : exploi	157.733,71	81.350,19	77.188,49	80.000,00	80.000,00	80.000,00
	Dép - Uit : exploi :	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo exploit:	157.733,71	81.350,19	77.188,49	80.000,00	80.000,00	80.000,00
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo :	157.733,71	81.350,19	77.188,49	80.000,00	80.000,00	80.000,00

Sub-fonction - Sub-functie		Compte - Rekening 2019	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Budget - Begroting 2022	Budget modifié 2022 - Gewijzigd begroting 2022	Budget - Begroting 2023
Service médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden (84496)	Rec - Ont : exploi	258.692,65	276.911,99	279.230,19	278.229,69	296.009,29	297.112,04
	Dép - Uit : exploi :	255.865,43	264.211,77	293.113,12	343.893,17	301.857,02	350.145,80
	Solde - Saldo exploit:	2.827,22	12.700,22	-13.882,93	-65.663,48	-5.847,73	-53.033,76
	Rec- Ont : invest	1.390,60	2.491,95	0,00	1.800,00	1.800,00	2.875,00
	Dép - Uit : invest	1.390,60	2.545,16	329,58	2.623,97	2.623,97	3.775,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	0,00	-329,58	0,00	-823,97	-900,00
	Solde - Saldo :	2.827,22	12.700,22	-14.212,51	-65.663,48	-6.671,70	-53.933,76
Le Centre de Court-Séjour - Het Centrum voor Kortverblijf (F. 8722)	Rec - Ont : exploi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.027.478,06
	Dép - Uit : exploi :	50.584,18	46.948,19	47.042,36	57.021,19	57.661,72	902.684,23
	Solde - Saldo exploit:	-50.584,18	-46.948,19	-47.042,36	-57.021,19	-57.661,72	124.793,83
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	1.291.598,32	2.394.370,05	2.921.597,88	1.483.821,73
	Dép - Uit : invest	79.216,52	79.858,75	1.310.931,17	2.415.203,50	2.941.356,81	1.553.372,01
	Solde - Saldo invest:	-79.216,52	-79.858,75	-19.332,85	-20.833,45	-19.758,93	-69.550,28
	Solde - Saldo :	-129.800,70	-126.806,94	-66.375,21	-77.854,64	-77.420,65	55.243,55
Hôpital en liquidation (8729)	Rec - Ont : exploi	31.218,78	235.382,88	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00
	Dép - Uit : exploi :	126.521,72	125.443,56	124.491,44	127.021,75	123.454,82	130.000,00
	Solde - Saldo exploit:	-95.302,94	109.939,32	-94.491,44	-97.021,75	-93.454,82	-100.000,00
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	49.602,21	52.798,01	56.267,04	60.037,69	60.037,69	98.500,00
	Solde - Saldo invest:	-49.602,21	-52.798,01	-56.267,04	-60.037,69	-60.037,69	-98.500,00
	Solde - Saldo :	-144.905,15	57.141,31	-150.758,48	-157.059,44	-153.492,51	-198.500,00
Covid-19 (F.8790)	Rec - Ont : exploi	0,00	2.600.728,66	1.370.090,89	370.000,00	503.450,00	0,00
	Dép - Uit : exploi :	0,00	669.201,62	1.245.654,12	265.812,15	457.246,33	0,00
	Solde - Saldo exploit:	0,00	1.931.527,04	124.436,77	104.187,85	46.203,67	0,00
	Rec- Ont : invest	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dép - Uit : invest	0,00	64.616,10	21.003,94	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo invest:	0,00	-64.616,10	-21.003,94	0,00	0,00	0,00
	Solde - Saldo :	0,00	1.866.910,94	103.432,83	104.187,85	46.203,67	0,00
Antenne Andromède - Antenna Andromeda (F. 9240)	Rec - Ont : exploi	256.071,41	267.753,68	283.717,58	311.116,80	311.723,28	331.171,60
	Dép - Uit : exploi :	277.671,93	301.060,53	300.829,90	352.643,77	332.190,29	369.165,22
	Solde - Saldo exploit:	-21.600,52	-33.306,85	-17.112,32	-41.526,97	-20.467,01	-37.993,62
	Rec- Ont : invest	19.528,36	30.341,85	0,00	208.400,00	36.900,00	145.422,01
	Dép - Uit : invest	22.688,98	38.319,90	10.346,92	228.740,00	57.233,00	163.172,01
	Solde - Saldo invest:	-3.160,62	-7.978,05	-10.346,92	-20.340,00	-20.333,00	-17.750,00
	Solde - Saldo :	-24.761,14	-41.284,90	-27.459,24	-61.866,97	-40.800,01	-55.743,62