

PROGRAMME DE POLITIQUE GÉNÉRALE

2026

PROGRAMME DE POLITIQUE GENERALE POUR LA MANDATURE 2026-2031

INTRODUCTION : LA DIGNITÉ HUMAINE AU CŒUR DU TRAVAIL DE NOTRE CPAS, GRÂCE À UNE ÉQUIPE PERFORMANTE ET DYNAMIQUE.

La législature qui s'annonce est une législature qui verra le rôle des CPAS profondément évoluer : outre l'augmentation des difficultés économiques rencontrées par la population, de nouvelles missions leur seront confiées.

Suite au travail mené durant les 12 dernières années par la majorité sortante sous la direction de la précédente Présidente madame Fabienne HENRY, du Secrétaire-général et du Comité de direction ainsi que par l'investissement de l'ensemble du personnel, notre CPAS s'est profondément modernisé. Ainsi, bien au-delà du rôle prévu par la législation sur les CPAS de 1976, notre institution est à la pointe pour rencontrer les besoins des habitants face aux enjeux et aux crises que traversent notre société.

Notre CPAS est exemplaire en matière de bonne gouvernance, de gestion des dossiers, de respect strict des différentes législations en ce compris liées au respect de la protection des données, de la numérisation du support administratif et financier, ou encore de l'emploi des outils informatiques pour alléger le travail des travailleurs sociaux en matière administrative au profit du travail social sensu-stricto.

Notre CPAS est aujourd'hui un Centre aussi bien innovant que de référence au sein de notre Région : il le restera durant les 6 prochaines années, y compris en matière de formation, de bien-être et d'épanouissement du personnel, car **notre capital humain constitue notre premier atout**. Ces bases solides et les compétences fortes et complémentaire de notre Centre nous permettront de faire face à l'évolution historique majeure que vont connaître les CPAS, notamment suite à l'arrivée des demandeurs d'emploi de plus de deux ans à partir de 2026.

Nous devrons cependant être vigilants à ce que certaines déclarations de dirigeants politiques, des projets de certains ministres ou décisions d'autres niveaux de pouvoir ne viennent pas « casser » cet outil formidable que sont les CPAS, qui comme vous pourrez le lire ci-dessous, ont de tout temps assuré la mission essentielle qui reste notre boussole: **permettre à tout un chacun de vivre dignement**. Le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine est fondamental et est ancré tant dans l'article 23 de la Constitution belge que dans l'article 1er de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (DUDH), qui stipule que tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. La Constitution belge garantit notamment la promotion des droits économiques, sociaux et culturels pour assurer cette dignité. Ce sont aujourd'hui les CPAS qui sont les garants du respect la dignité humaine notamment auprès des plus démunis.

Nous serons attentifs – y compris si cela s'avère nécessaire en utilisant les voies de recours prévues par la loi- à ce que les CPAS reçoivent le soutien adéquat des autorités supérieures dans cette mission. Nous veillerons à ce que ces mêmes autorités ne se déchargent pas sur les CPAS de leur responsabilité ou ne leur complique pas la tâche dans l'exercice de leur mission, notamment par l'adoption tardive de directives ou législations.

Il est utile de rappeler que le CPAS communaux ont toujours joué un rôle prépondérant dans l'histoire. Historiquement ces « bureaux de bienfaisance » dont l'objectif était d'après son étymologie de « faire le bien » ont été créés dans notre pays après la révolution française et consacrés dans la législation communale de 1836 insistant sur le rôle que doit jouer l'autorité publique et les élus communaux en matière d'aide au plus démunis. La loi du 10 mars 1925 leur donnera une personnalité juridique distincte en les rebaptisant « Commission d'Assistance Publique (CAP) », avec la mission de « soulager et prévenir la misère » de celles et ceux qui ne sont plus en capacité de subvenir à leur propre subsistance dans une époque où la Sécurité sociale telle que nous la connaissons n'existe pas encore (elle sera créée après la seconde guerre mondiale). Depuis la loi de 1976, ce sont les CPAS qui, au vu des obligations confiées par la loi dont l'obligation d'accorder des avances par rapport aux autres organismes de sécurité sociale, permettent à tout un chacun de vivre dignement.

Ces 6 dernières années notre CPAS et ses équipes se sont particulièrement mobilisés pour - avec le soutien notamment financier des autorités communales - aider efficacement nos habitantes et habitants se retrouvant dans une situation de besoin. Ainsi, rien qu'en 2024, le Conseil Spécial du Service Social a rendu pas moins de 4.073 décisions d'aides ou refus d'aides sociales, 141 nouveaux bénéficiaires ont signé un contrat d'insertion professionnelle dont 104 un contrat en CDI/CDD/Intérim. Mais c'est aussi des centaines milliers de citoyennes et citoyens dépendant ou non de l'aide sociale qui ont été accompagnés via le Guichet Social sur des sujets aussi divers que la médiation de dette, le logement, les dépenses énergétiques, l'emploi.

Le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert, c'est aussi la prévention et le lien avec le tissu associatif, notamment au travers de la Coordination Sociale.

Conformément à leurs missions confiées en vertu de l'article 23 de la constitution, et au-delà des missions légales prévues par la loi de 1976 en matière d'aides sociales, les CPAS tout comme les communes sont en première ligne pour tout en devant faire face à des crises aussi diverses qu'imprévues.

Ainsi, rien que ces 6 dernières années notre CPAS a dû faire face à 4 crises majeures:

- La crise du COVID-19 et ses conséquences sanitaires, économiques et de santé mentale ;
- L'accueil des populations fuyant les guerres comme ce fut le cas avec les personnes fuyant la guerre en Ukraine ;
- L'augmentation du coût de la vie et des coûts liés à l'énergie, qui frappent particulièrement les personnes seules ou les familles monoparentales, avec pour conséquence une augmentation des demandes d'aides sociales dans toutes les couches de la population (personnes précarisées, indépendants, familles monoparentales, personnes isolées, etc.) ;
- La crise du logement en Région Bruxelles-Capitale.

Face à ces crises, le personnel du CPAS a fait preuve de souplesse, dynamisme et de créativité. Nous avons pu souligner l'extraordinaire capital humain de notre institution : grâce aux ressources internes et à la diversité des membres du personnel, un accueil a par exemple pu être mis sur pied en un temps record, avec une aide fournie même dans leur langues aux personnes issues d'Ukraine.

Face à une autre crise majeure, à savoir l'augmentation des couts de l'énergie et du logement, le CPAS n'a pas hésité à se remettre en cause et à repenser son organisation et ses procédures pour innover. Ainsi, début 2025 est apparu le nouveau service « Habitat » qui joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés liées au logement, en proposant une sorte de guichet unique en matière de tout ce qui touche au logement.

Ces exemples démontrent que notre CPAS est en mesure de s'adapter et n'hésite pas à se réinventer face aux défis et crises qui se posent à lui.

ENJEUX DES CPAS DURANT CETTE LÉGISLATURE

Ce que notre CPAS a fait par le passé, il devra également le faire sous la législature qui s'annonce, avec cinq enjeux majeurs :

1. **Premier enjeu : Les multiples incertitudes quant à l'avenir financier des CPAS bruxellois vu les carences et l'absence de gouvernement régional.**

Premièrement, arrêtons-nous sur l'inaction du gouvernement régional sortant dans certains domaines essentiels pour les CPAS, et ses conséquences financières :

Tout d'abord, certains mécanismes de subsides régionaux qui devaient être revus – notamment en matière des services d'aide à domicile – ne l'ont pas été sous la précédente législature par le gouvernement régional. Cela a eu pour conséquence l'absolue nécessité de fermer notre service des aides à domicile, tant pour éviter de creuser le déficit de ce service, qu'afin de trouver une solution pour tous les bénéficiaires auprès d'une asbl ou d'une mutualité proposant ce service. Nous avons été le premier CPAS à prendre cette mesure, et avons eu raison car notre double objectif sur le plan humain a été rencontré : personne n'a été laissé sans proposition ou solution, tant du côté des usagers que du personnel. Depuis lors, d'autres communes ont annoncé la fermeture de leur propre service. Notre fermeture et ces annonces ont entraîné une réaction bien tardive de la tutelle qui dans une sorte de « football panique » décide subitement – et contrairement à ce qui nous avait été annoncé – un refinancement de ce type de service ; sans toutefois arriver à empêcher les déficits.

Ce refinancement régional sera effectué utilisant les économies générées pour la Région par la fermeture de notre service, et le gel des heures prestées dans les autres communes, ce qui ne permettra pas non plus dans le futur de répondre aux éventuels besoins en la matière dans lesdites communes !

Alors que des moyens financiers conséquents avaient été donnés à Actiris dans le cadre de l'accompagnement des demandeurs d'emplois par les précédents gouvernements régionaux, le gouvernement régional sortant a failli dans son obligation vis-à-vis des demandeurs d'emploi de longue durée ou plus âgés, permettant à Actiris de ne se concentrer que sur l'emploi des « jeunes ». Or ce sont précisément les chômeurs de longue durée qui suite à la réforme de suppression des allocations de chômage du gouvernement fédéral devront être pris en charge par les CPAS. Pour notre Centre, il s'agit de quelque 1.132 personnes qui devront être aidées.

Deuxièmement, l'absence de gouvernement bruxellois entraîne une très grande incertitude sur les finances des communes et des CPAS. À l'heure d'écrire ces lignes, et vu l'absence de budget régional présenté par un gouvernement de plein exercice, les financements de la région aux CPAS ne sont garantis que sous un système de 12e

provisoires sur base du budget régional 2024, mais l'entièreté des subsides dus pour la seule année 2025 sont loin d'être garantis à cette heure.

Par ailleurs, nous ne savons pas à l'heure actuelle si et quand il y aura un gouvernement, l'impact de l'absence (si elle devait se prolonger) de gouvernement, ni l'évolution des missions ou des charges que la Région fera éventuellement peser sur les CPAS.

Financièrement, **ces incertitudes ont pour conséquence que notre Centre se doit de redoubler de prudence en matière de gestion financière.**

Troisièmement, l'absence de gouvernement depuis plus d'un an entraîne l'absence de lignes directrices dans bien des politiques régionales. Il s'ensuit également une incertitude quant aux priorités et missions des administrations. Face à ces carences, il importe que les pouvoirs locaux jouent un rôle moteur dans la définitions des politiques prioritaires pour les habitants de notre Région. Cela se fait notamment au niveau communal grâce à la Conférence des Bourgmestres.

Au niveau des CPAS, anticipant la longue paralysie régionale, nous avons fait le choix au sein de Brulocalis pour notre CPAS de privilégier la stabilité et l'apport de l'expertise de notre CPAS au sein de cette institution importante : c'est pourquoi c'est l'administration et notre Secrétaire général qui y siège, et qui y joue un rôle essentiel de par sa maîtrise juridique, technique et financière des dossiers depuis de longues années.

Outre notre rôle actif au sein de Brulocalis, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert entend jouer un **rôle moteur en matière de réflexion sur tout ce qui touche à ses compétences**, allant des thématiques de l'aide sociale, au logement ou à la politique relative aux personnes les plus âgées dans notre Région.

2. Deuxième enjeu : L'exclusion du chômage des demandeurs d'emploi de plus de 2 ans.

Dans le cadre de la réforme fédérale visant à limiter les allocations de chômage à deux ans, le CPAS anticipe une arrivée de nouveaux publics et prépare ses services d'accompagnement pour répondre à cette évolution.

Le CPAS ajustera ses politiques afin d'accompagner au mieux les demandeurs d'emploi via notre service d'Insertion Professionnelle.

Mais cette réforme est avant tout un enjeu social pour les chômeurs de (très) longue durée qui n'ont pas été accompagnés suffisamment par les services régionaux et se sentent parfois abandonnés. Il faut donc d'abord un travail de reconnexion sociale et de suivi par la Cellule d'Activation Sociale, qui est la mieux à même d'aider les personnes

éloignées depuis trop longtemps d'un emploi, en gardant l'objectif de mise en autonomie afin de pouvoir trouver -dans un délai raisonnable compte tenu de la situation particulière- un nouvel emploi.

Pour réussir cette remise à l'emploi des personnes, nous continuerons d'exiger de la part des autorités supérieures - tant fédérales que régionales- une totale et juste compensation de la charge financière engendrée dans le cadre de cette nouvelle mission.

3. Troisième enjeu : l'état des finances publiques (fédérales, régionales, communautaire) et les mesures diverses déjà annoncées par certains ministres du gouvernement fédéral.

Les mesures d'économies prises par certains ministres au niveau fédéral- et peut-être dans le futur au niveau régional risquent de mettre en danger le rôle et les finances des CPAS. Ainsi, outre son annonce concernant le plan « grand-froid » alors que le nombre de SDF augmente dans notre Région, la ministre de l'intégration sociale a annoncé la fin de certaines subventions et en particulier la subvention pour la participation et l'activation sociale. Serait notamment touché, le secteur de l'aide à la jeunesse, sous prétexte qu'il s'agit là de compétences usurpées. Même si ces subventions n'étaient pas entièrement utilisées par notre CPAS, elles étaient utiles pour permettre à certaines familles précarisées de donner à manger à leur bébé (ex : achat de certains laits coûteux) ou de soutenir la scolarité d'un adolescent (ex : matériel scolaire, informatique ou support scolaire).

D'autres intentions annoncées dans la presse par la ministre ou son collègue de la santé – mais non confirmées actuellement au niveau législatif – pourraient également avoir un impact sur l'organisation ou les finances de notre CPAS, notamment au travers de certaines aides qui relèvent à 100% des finances de notre Centre, et qui permettent une vie conforme à la dignité humaine.

Là aussi il nous faut être vigilants, non seulement sur le plan financier mais également afin de ne pas compliquer le travail des travailleurs sociaux et de l'ensemble du personnel du CPAS.

4. Quatrième enjeu : les mesures administratives et les futurs contrôles SPP-IS.

En effet, même si nous les attendons de manière sereine, nous ignorons encore comment se dérouleront les futurs contrôles du SPP-IS, mais nous nous y préparons activement et restons fidèles à notre ligne de conduite, qui a déjà permis à nos infrastructures et au travail de nos services d'être salués dans plusieurs rapports de

contrôle positifs (hygiène, conformité technique, bien-être au travail, justification des subsides, etc.).

Là aussi, de par la qualité de ses équipes et le respect scrupuleux de la législation, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert repose sur des bases solides

Par ailleurs, outre ses nouvelles missions, il faudra mettre en œuvre les mesures d'harmonisation de la comptabilité Commune-CPAS comme décidées par un récent Arrêté régional.

5. Cinquième enjeu : la difficulté de recruter du personnel, le respect et la formation de celui-ci et le bien-être au travail.

Comme nombre de CPAS bruxellois, notre centre rencontre des difficultés pour engager et trouver des assistants sociaux pour le service social, ou du personnel soignant pour département établissement et services de soins, notamment vu certains barèmes trop faibles pour le personnel soignant dans notre région.

Mais le personnel de notre CPAS constitue un atout indéniable pour notre CPAS !

Les travailleurs sociaux jouent un rôle central dans l'accompagnement de ces publics fragilisés. Afin de garantir un accompagnement de qualité, le CPAS poursuivra ses investissements dans la formation, pour renforcer les compétences et les connaissances de son personnel. Il en est de même au niveau du personnel des ESS.

Par ailleurs, le CPAS continuera de mettre l'accent sur la qualité de l'environnement de travail -qui s'est par ailleurs considérablement amélioré ces dernières années- comme en atteste différents rapports en matière de bien-être au travail. Ces bons résultats ne doivent pas occulter l'importance de veiller au bien-être des travailleuses et des travailleurs qui sont au contact quotidiennement avec la population.

En effet, postérieurement à la crise du COVID est apparue une crise de la santé mentale qui touche grandement un public plus précarisé. Mais encore l'agressivité qui grandit dans notre société par exemple au travers des réseaux sociaux, de la volonté de certains de polariser notre société en stigmatisant certaines catégories de la population, ou encore les difficultés de vie font que les métiers « du cœur » sont aujourd'hui fortement sous tension, étant bien souvent le réceptacle des colères des citoyens.

Ainsi notre CPAS veut, au côté du professionnalisme de ses équipes et de leur formation, plus que jamais mettre le bien-être au travail et le respect des travailleurs au cœur de son projet. Nous prendrons des initiatives pour garantir ce respect du personnel.

Au vu de ces enjeux, la mandature 2026-2032 verra d'une part la poursuite des chantiers entamés par le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert et d'autre part la mise en place de nouveaux projets portés à l'aide de partenariats, toujours en gardant à l'esprit notre mission principale, à savoir : **aider toute personne dans le besoin à mener une vie conforme à la dignité humaine** tel que prévu par la Constitution et la déclaration européenne des droits de l'homme, et ce sous tous ses aspects.

Les 10 lignes directrices du CPAS pour 2026-2032

Les priorités de notre CPAS pour la prochaine législature peuvent être résumées en 10 points.

1. Continuer de remplir notre mission essentielle, qui est d'assurer à court, moyen et long terme, le droit de toute personne dépendant de notre CPAS de **mener une vie conforme à la dignité humaine**, sous toutes ses formes ;
2. Poursuivre notre approche visant à mettre le développement de **l'autonomie des bénéficiaires** au cœur de nos actions, afin d'encourager et accompagner chaque personne à se mobiliser pour faire face et dépasser ses difficultés et à construire un avenir plus stable.
3. Toujours dans l'optique d'offrir un avenir stable et prometteur, nous mettrons également un accent particulier sur **le soutien aux jeunes**, dont la scolarité et les relations sociales ont été fortement perturbées par la crise du COVID-19. Ces actions seront notamment menées au travers d'initiatives transversales diverses en lien avec le tissu associatif, la Commune, les établissements d'enseignement situés sur le territoire communal.
4. Au niveau des ESS, perdurer dans notre dynamique **d'amélioration continue des soins et de l'accompagnement**, et être à la pointe en tant que « lieu de vie » pour les habitants. La priorité est de garantir à chaque habitant ou bénéficiaire une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins médicaux, psychologiques, sociaux, et de leurs habitudes et besoins au quotidien.

Pour mieux soutenir nos aînés et les personnes en grande dépendance de par leur situation de santé ou d'un handicap, nous veillerons à maintenir l'offre de services actuels de nos ESS tout en nous assurant que cette offre colle au plus près des attentes de la population de Woluwe-Saint-Lambert.

Dans ce cadre, nous finaliserons la création du CHPHA à destination des personnes âgées handicapées en collaboration avec la Région. Mais nous veillerons, en partenariat avec la Commune, le tissus associatif ou d'autres entités publiques à lancer des projets innovants à destination des ainés ou des personnes handicapées.

5. Poursuivre une **gestion financière rigoureuse** de notre Centre, tout en s'assurant d'une juste compensation financière des éventuelles nouvelles mission confiées de la part de la tutelle ou des autorités supérieures.
6. **Intensifier les synergies et les collaborations avec la Commune de Woluwe-Saint-Lambert**, les services et les organismes communaux, tant au niveau de la gestion financière et des coûts, de la gestion des bâtiments, que des projets portés pour la population de Woluwe-Saint-Lambert (ex : en matière de santé, de personnes âgées, personnes en situation de handicap, fracture numérique, culture, etc.).
7. Le personnel de notre CPAS est notre atout le plus précieux : nous continuerons de mettre **le bien-être et le respect du personnel et de nos équipes au centre de notre action**.
8. **Renforcer la responsabilité sociale et sociétale de notre CPAS** de manière transversale dans tous les domaines, qui passe une approche attentive à notre environnement et à la dimensions environnementale.
9. **Mieux faire connaître l'action, la palette de services, la qualité des projets et les résultats portés par le CPAS.** La communication tant vis-à-vis des professionnels « des métiers du cœur » dont les écoles infirmières ou d'assistants sociaux, mais également vis-à-vis du grand public. Mieux faire connaître le CPAS, c'est aussi veiller par diverses actions à aller sur le terrain, à la rencontre des habitants ou des personnes intéressées. C'est plus que jamais « aller vers » !
10. Aller vers, c'est aussi un des meilleurs moyens de rencontrer un autre objectif qui fait partie des missions du CPAS : **Mettre l'accent sur la prévention** de tout ce qui permet à tout un chacun de vivre dignement ou de maintenir le lien social. Cela passera tant par le guichet social, la coordination sociale que la diffusion d'informations sur les réseaux sociaux et le grand public. La prévention se fera dans divers domaines, et notamment en matière de santé physique et mentale, de surendettement, de gestion du logement et des charges, d'économies d'énergie, parcours scolaire, en matière juridique, etc.

Quelques exemples de projets novateurs qui seront portés par notre CPAS

Dans ce cadre, une série de nouvelles initiatives seront lancées, pour lesquelles le CPAS recherchera des financements avec les autorités fédérales, communautaires, régionales et des partenariats avec la commune, ainsi qu'avec l'ensemble du tissu associatif et les organismes spécialisés (ASBL ou Fondations). Le tableau ci-dessous en présente quelques exemples :

Objectifs stratégiques	Actions prévues	Partenaires clés	Impact attendu
Soutenir la jeunesse en difficulté	<p>Mettre à disposition des locaux pour l'étude des jeunes bénéficiaires du RIS</p> <p>Veiller à ce qu'ils aient une aide en matière d'orientation</p> <p>Soutenir diverses initiatives portées par et pour les jeunes de manière transversale</p>	<p>Écoles secondaires, Hautes écoles, campus universitaire</p> <p>Clubs Sportifs Commune, Maison de jeunes</p>	<p>Meilleure réussite scolaire ou dans le parcours étudiant</p> <p>Soutien aux projets portés par les jeunes</p> <p>Soutien à l'insertion des jeunes précarisés</p>
Faire de la culture un droit accessible	Poursuivre les projets culturels (article 27), soutenir les artistes, favoriser la lecture et accueillir des événements en maison de repos	Service communal de la culture, Centre Culturel Musée communal, associations locales, artistes etc.	Accès élargi à la culture, inclusion et épanouissement personnel
Explorer des financements alternatifs	Événements solidaires, Fonds pour le financement de projets à destination de la jeunesse/handicap/aînés, etc. Contacter des sociétés actives sur le territoire communal pour soutenir notre action de colis alimentaires et lutte contre le sans-abrisme	Services communaux, associations luttant contre la pauvreté, ASBL, Fondation Roi Baudouin, etc.	Diversification des financements et renforcement de la solidarité locale et régionale.

Objectifs stratégiques	Actions prévues	Partenaires clés	Impact attendu
Développer le mentorat et la prévention	Mettre en place un mentorat, développer des projets de prévention avec logements sociaux, AIS, écoles, hautes écoles et universités	Sociétés de logements sociaux, AIS, écoles secondaires, hautes écoles, universités, retraités, etc.	Accompagnement renforcé des jeunes et ménages précarisés, prévention durable
Expérimenter de nouvelles formes de solidarité	Mettre sur pied un restaurant ou des repas solidaires en hiver avec la commune et partenaires locaux	Commune, sociétés de logements sociaux, épicerie sociale, associations locales	Cohésion sociale renforcée et réponse solidaire aux besoins alimentaires des plus précarisés.
Lutter contre la fracture numérique	Mise en autonomie, mentorat numérique, fournitures d'appareils reconditionnés	WoluCyber, Revalor, KoekelTech, etc.	Mise en autonomie et adaptation aux réalités numériques
Renforcer l'autonomie des femmes (MIRIAM)	Participer activement au projet fédéral MIRIAM avec accompagnement social, séances collectives et individuelles	SPP Intégration sociale, CPAS partenaires, associations spécialisées	Autonomie et inclusion accrues des femmes isolées en situation de précarité
Valoriser et faire connaître le CPAS	Accueillir des stagiaires (élèves de rhéto, écoles techniques/professionnelles) sur des projets sociaux	Écoles secondaires, techniques et professionnelles	Visibilité accrue du CPAS et sensibilisation des jeunes aux enjeux sociaux. Inciter à des carrières dans les métiers sociaux

Situation actuelle et future de chacun des départements du CPAS durant la prochaine législature.

1. Département de l'action sociale

A. État des lieux

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

Le tableau ci-dessous illustre l'augmentation du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale et de son équivalent au cours des 10 dernières années au CPAS de Woluwe-Saint-Lambert.

Il mesure l'évolution du nombre de personnes ayant bénéficié, au moins une fois dans l'année, soit du revenu d'intégration, soit de l'aide sociale équivalente, soit uniquement et à l'exclusion des 2 types d'aides précédemment citées, d'une aide sociale (frais médicaux, paiements de factures, etc.).

Nature de l'aide/an - Aard van de steun/jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Intégration sociale - Leefloon	1407	1466	1576	1647	1699	1742	1767	1790	1798	1804
Equivalent Intégration Sociale - Equivalent leefloon	156	148	154	158	145	140	154	484	393	393
Doublon DIS ERI - Dubbel leefloon - équivalent leefloon	20	17	22	25	17	13	16	19	10	21
Autres aides sociales - Andere sociale steun	743	885	1116	1230	1295	1294	1495	1459	1438	1218
ILA - LOI	46	88	173	162	93	76	102	96	78	20
TOTAUX - TOTAAL	2 306	2 499	2 846	3 035	3 139	3 176	3 416	3 733	3 629	3415
Pourcentage - Percentage	11%	8%	14%	7%	3%	1%	8%	9%	-3%	-6%

Pour les années à venir, rien n'indique un ralentissement de cette progression, bien au contraire.

Ces dernières années, nous avons vu qu'un public de plus en plus diversifié y compris parmi les personnes disposant d'un travail ou qui sont indépendants, ont dû faire appel à des aides spécifiques de la part du CPAS, que ce soit suite à des conséquences liées à la crise du COVID (faillite, santé mentale, etc.), mais également par des imprévus dans leur parcours de vie, l'inflation ou la crise énergétique ou du logement, etc.

La limitation des allocations de chômage dans le temps risque d'avoir pour effet une augmentation importante du nombre de bénéficiaires du RIS. Par ailleurs, pour les personnes qui ne bénéficieront pas du RIS quand elles perdront le bénéfice des allocations, il est en effet à craindre que certaines personnes -vu la réforme des allocations de chômage- viennent demander des aides spécifiques (cfr la ligne « aides

sociales diverses ») au CPAS afin de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine pour elles et/ou leurs enfants.

Cette réforme entraînera sans aucun doute une surcharge de travail pour notre CPAS et le DAS,

mais nous veillerons à renforcer les équipes pour répondre aux besoins des habitants, tout en préservant la qualité de travail dans notre Centre.

Le service social continuera à évoluer en fonction des demandes d'aide sociale tout en ayant aux côtés des objectifs de dignité, pour objectif de favoriser l'autonomie des bénéficiaires.

B. Philosophie

Comme déjà souligné, le département de l'action sociale place en effet le développement de l'autonomie des bénéficiaires au cœur de ses actions. À travers ses services d'insertion sociale et d'insertion professionnelle, il encourage chaque personne à se mobiliser pour faire face à ses difficultés et à construire un avenir plus stable.

Qu'il s'agisse de réussir un parcours de formation, de poursuivre des études ou de retrouver un emploi, le CPAS propose un accompagnement personnalisé, adapté à la situation et aux objectifs de chacun. Dans le cadre d'un projet individualisé d'insertion sociale (PIIS), les bénéficiaires sont guidés étape par étape vers une plus grande autonomie.

Cet accompagnement vise à renforcer les compétences personnelles et professionnelles des bénéficiaires, tout en valorisant leurs ressources et leur potentiel. Le CPAS souhaite ainsi offrir à chacun les moyens de reprendre confiance en lui et de devenir acteur de son propre parcours.

Dans ce cadre, le département de l'action sociale entend revoir le fonctionnement et l'utilisation des PIIS afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires du droit à l'intégration sociale, et à tendre vers un objectif de 95% à 100% de PIIS.

C. Enjeux majeur : la réforme des allocations de chômage.

La gestion de la réforme du chômage au sein du département d'action sociale (DAS) ne se limitera pas à une simple adaptation des procédures et d'un nombre d'assistants sociaux.

Elle s'inscrit dans une dynamique plus large où l'enjeu principal consiste à garantir la continuité et la qualité du service actuellement rendu aux usagers tout en absorbant les contraintes nouvelles imposées par le cadre légal qui a été adopté dans un laps de temps très court.

Pour ce faire, notre CPAS peut compter sur la réorganisation récente des services du DAS -et plus spécifiquement du service social de première ligne- qui a eu lieu sous la

précédente législature. Dans cette perspective, le DAS a été renforcé et continuera de l'être de divers points de vue :

- Au niveau du personnel, via l'engagement d'assistants sociaux pour faire face à l'augmentation du nombre de demandes ou d'agents administratifs pour soulager ceux-ci (ex : agents d'accueil, etc.).
- Au niveau de procédures et de l'encadrement mis en place (accompagnement des assistants sociaux engagés, encadrement par des managers sociaux, etc.). Par ailleurs nous continuerons -dans un objectif de fonctionnement efficace et efficient du service- à renforcer les liens entre les services de première et de deuxième ligne ;
- Au niveau de l'accueil du public, nous voulons continuer à offrir un service social ET un accueil orienté et adapté aux réalités du public, qui a des profils de plus en plus diversifiés ;
- Au niveau administratif, nous voulons poursuivre l'objectif de simplification administrative dans la mise en œuvre de l'aide sociale. Cela passe par la poursuite du développement de l'outil informatique, afin que les assistants sociaux puissent davantage se concentrer sur le travail social.

L'outil numérique joue à cette fin un rôle central. En 2025, des progrès ont été réalisés avec le développement d'un journal des contacts et la réforme des notifications aux usagers. D'autres chantiers sont en cours, comme la numérisation des PIIS et l'intégration des documents dans EOS. Pour l'avenir, l'adaptation du logiciel à la réforme, et l'usage sécurisé de l'intelligence artificielle permettront de gagner en efficacité et en fiabilité.

Un autre exemple est l'objectif de délivrance -pour les personnes dépendantes du CPAS- de leurs attestations de manière automatique, sans devoir les demander aux travailleurs sociaux. Cette délivrance pourra ainsi se faire pour une série de documents directement au domicile, ou via l'installation de bornes interactives au CPAS pour les personnes ne disposant pas d'outils informatiques.

Par rapport à la réforme des allocations de chômage et de manière concrète, l'accueil des nouveaux bénéficiaires est préparé depuis le début de cette nouvelle législature. Sous la houlette du Secrétaire général, c'est l'ensemble des services du CPAS (à l'exception des établissements de soin) via le Comité de direction qui contribuent à ce changement majeur avec le DAS : ressources humaines, ICT, infrastructures, etc. Notre Centre sera donc prêt à accueillir ce nouveau public, et à faire face à cette nouvelle mission, avec un objectif de tendre vers un niveau de 95 à 100% de PIIS.

La préparation de la réforme du chômage repose sur une approche globale, à laquelle l'ensemble des services du CPAS participeront : renforcer les équipes, former et accompagner les agents, améliorer le soutien administratif, moderniser les outils numériques, adapter les infrastructures et suivre les résultats avec des indicateurs fiables.

Bien entendu, nos services d'insertion sociale et socio professionnelle joueront un rôle essentiel :

- Le service Activation sociale continuera à accompagner les usagers qui rencontrent des freins sociaux les empêchant de se concentrer sur un projet professionnel : les usagers devant bénéficier de ce service risquent d'être très nombreux. Cet accompagnement individuel sera complété par davantage d'ateliers collectifs (initiation à l'informatique, gestion du budget, atelier de confiance en soi, etc.).
- Au niveau de l'insertion socio-professionnelle, l'objectif sera d'accompagner davantage d'usagers à déterminer avec eux un projet professionnel réaliste et réalisable, avec la possibilité de suivre des formations qualifiantes.

L'objectif final étant de pouvoir aider les bénéficiaires qui le peuvent à réinvestir le marché du travail, avec l'aide de la Cellule IP, et de tendre vers un niveau de 95 à 100% de PIIS.

D. Les autres enjeux majeurs que traversent notre société :

- Le logement

Début 2025, le nouveau service « Habitat » a été créé afin de jouer un rôle central dans l'accompagnement des personnes en difficulté de logement. Issu de la fusion entre les services « Énergie » et « Logement », il repose sur une approche intégrée qui permet d'apporter des réponses adaptées aux situations de vulnérabilité.

Qu'il s'agisse de difficultés à assumer les charges liées au logement (parfois aussi élevées que le loyer, en raison de la mauvaise performance énergétique ou de l'ancienneté des bâtiments), de risques de perte de logement, ou de situations de sans-abris, le service Habitat mobilise des assistants sociaux et éducateurs spécialisés, formés à la gestion de situations complexes.

Leur mission est double : **prévenir les expulsions ET garantir l'accès à un logement digne tout en maîtrisant ses factures énergétiques, contribuant ainsi à la stabilité de vie des bénéficiaires.** Une attention particulière est portée aux personnes en adresse de référence, souvent confrontées à une grande précarité résidentielle.

Le service collabore étroitement avec la médiation de dettes, notamment pour négocier des plans de paiement avec les fournisseurs d'énergie et proposer un accompagnement budgétaire adapté. Cette synergie permet d'agir à la fois sur les causes et sur les conséquences des difficultés rencontrées. En parallèle, le CPAS dispose de deux logements de transit (un de deux chambres et un de trois chambres), destinés aux personnes ou familles confrontées à des crises soudaines (expulsion, insalubrité, incendie...). L'objectif est d'offrir une solution temporaire avant un relogement durable.

- La Coordination sociale

Toujours dans un objectif de prévention et au vu des crises multiples traversées ces dernières années L'action de la coordination sociale qui a été mise en place par le CPAS et a été renforcée à l'initiative du Bourgmestre sera au cours de cette mandature à nouveau renforcée :

- Poursuite de la collaboration et de la coordination avec les intervenants travaillant sur une même problématique ou dans un même quartier (dans un but de cohésion sociale) dans le but de servir au mieux les citoyens.
- Poursuite des actions de la prévention avec les acteurs associatifs et la Commune, à l'image de ce qui a été fait dans le cadre du premier « Village Santé ».
- En matière de sans-abrisme, la coordination jouera encore une fois un rôle moteur dans le développement de synergies entre les acteurs communaux et associatifs au niveau de l'hébergement d'urgence durant les périodes de grands froids et sur la réalisation de projets transversaux concernant le relogement pérenne des personnes sans-abri et personnes disposant de logements précaires.
- Toujours en matière de synergies avec le tissu associatif et les autorités communales, la coordination sociale poursuivra et intensifiera les actions en matière d'alphanétisation et de connaissance des langues, d'emploi, d'insertion sociale, de lutte contre la fracture numérique, de sport et culture et de toute autre mission permettant aux acteurs de se coordonner pour apporter information et soutien aux habitantes et habitants de notre Commune.
- Au niveau de la santé mentale, notre coordination sociale est également très active, notamment au travers de partenariats avec PsyBru –afin de développer des projets avec le secteur au bénéfice du personnel. Ainsi cela passe par une meilleure information pour réorienter et gérer les implications sociales d'une pathologie, ou encore par la mise sur pied de cycles santé mentale pour les travailleurs. Mais la coordination sociale sera également active auprès du grand public sur ces aspects, véritable défi dans notre société.

- Le Guichet Social

Au rez-de-chaussée d'un immeuble Chaussée de Roodebeek, un guichet social unique est organisé depuis trois ans en collaboration avec la Commune, la coordination sociale et divers acteurs locaux afin de permettre à tout citoyen de Woluwe-Saint-Lambert de trouver en un seul endroit toutes les informations utiles concernant tant les services communaux que ceux du CPAS. Des permanences de services spécifiques, telles que le logement, l'énergie, la médiation de dettes, y sont organisées. De même, un espace de réunion permet d'organiser des tables-rondes sur des thématiques telles que *diminuer ses factures d'énergie, gestion de son budget*, etc. Ce guichet social offre une écoute aux personnes s'y adressant tout en rendant plus visible le travail du CPAS.

Dans l'objectif de prévention et de synergies, ce guichet social et la Coordination sociale seront ainsi renforcés. Ainsi, tout au long de la prochaine législature, le guichet continuera son rôle essentiel dans l'écoute, l'analyse des besoins et l'activation des droits.

Par ailleurs, il mettra l'accent sur la prévention en matière santé, de lutte contre le surendettement mais également concernant l'accès à la culture.

Ainsi, en matière culturelle, et notamment au travers du guichet social, les usagers peuvent bénéficier de tickets « article 27 » qui donnent accès à des lieux culturels. En 2025, le CPAS, persuadé que l'accès aux droits ne se limite pas aux aides matérielles, souhaite augmenter le nombre de tickets « article 27 » distribués aux bénéficiaires et lancer d'autres initiatives en la matière.

Par ailleurs, toujours en matière de prévention et de lutte contre le coût de la vie, il poursuivra et intensifiera ses « Ateliers bon plans » autour d'une thématique.

- La Médiation de dette

En matière de prévention contre le surendettement, le service de médiation de dettes joue un rôle crucial dans la lutte contre la précarité financière. Au-delà de son appui aux services sociaux pour établir des plans de paiement ou assurer une guidance budgétaire, il renforcera sous cette législature son action en matière de prévention du surendettement.

Des initiatives préventives sont mises en place afin de sensibiliser les bénéficiaires aux risques liés à une mauvaise gestion budgétaire et à l'endettement. L'objectif est d'intervenir en amont des situations critiques, en outillant les personnes pour qu'elles puissent mieux comprendre, anticiper et gérer leurs dépenses.

Ces actions de prévention prennent notamment la forme d'ateliers collectifs au guichet social, de séances d'information ou d'entretiens individualisés. Elles visent à promouvoir une gestion financière responsable, à prévenir l'accumulation de dettes et à soutenir

l'autonomie des personnes dans la gestion de leur budget au quotidien. Elles seront poursuivies et renforcées durant ces 6 années.

Un soutien particulier à nos jeunes pour un avenir plein de promesse !

La crise sanitaire et ses conséquences ont profondément affecté notre jeunesse, notamment dans leur scolarité et leurs relations sociales. Toujours dans l'optique de leur offrir un avenir stable et prometteur, nous mettrons également un accent particulier sur le soutien aux jeunes, notamment dans leurs projets d'études et de choix professionnels. Au-delà du soutien financier apporté à ceux qui bénéficient d'un RIS, nous veillerons également à mieux les soutenir dans leur choix d'orientation professionnelles ou d'études, et plus largement dans leurs aspirations et leur confiance en l'avenir. Ces actions seront notamment menées au travers d'initiatives transversales diverses en lien avec le tissu associatif, la Commune et bien entendu les établissements d'enseignement situés sur le territoire communal.

2. Département des établissements et services de soins

A. État des lieux

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

Vu l'augmentation globale de la population de plus de 65 ans dans la commune de Woluwe-SaintLambert, comme illustré dans les tableaux ci- dessous, il va sans dire que les services proposés aux personnes âgées sont indispensables dans notre commune. Ils devront encore davantage être développés, en tenant compte des besoins propres à nos aînés qui ont évolués depuis la crise du COVID 19, des besoins en terme de socialisation et de soins médicaux, de l'importance de la population dépendante dans notre commune

Evolution de la population entre 2007 et 2017 à Woluwe-Saint-Lambert (Sources 2017 étude Belfius – 2025 IRBSA)

Woluwe-Saint-Lambert	2017	2025	Evolution 2007-2017
Moins de 15 ans	9.333	9.510	+177
15-39 ans	19.047	21.959	+2.912
40-64 ans	17.365	19.318	+1.953

65-79 ans	6.170	7.097	+927
80 ans et +	3.301	3.072	- 229
Total	55.216	60.956	+5.740

Le Centre de Soins de Jour – La Colline a pour mission de soulager les familles en accueillant des personnes âgées désorientées ou en perte d'autonomie. Il dispose de quinze places et propose une formule intermédiaire qui permet aux bénéficiaires de recevoir des soins médicaux et un suivi régulier, de participer à des activités favorisant le bien-être, de maintenir un lien social tout en rentrant chaque soir à leur domicile. Ce dispositif constitue une alternative précieuse entre le maintien à domicile et l'entrée en maison de repos, en combinant accompagnement spécialisé et continuité de vie familiale.

L'Antenne Andromède offre une autre réponse lorsqu'à domicile, la solitude pèse et devient difficile. Il s'agit de logements communautaires pour personnes âgées, conçus comme une alternative à la maison de repos et une réponse à la crise du logement à Bruxelles. Les Domiciles Collectifs pour Personnes Âgées – Antennes Andromède proposent un cadre de vie sécurisé et adapté à des personnes âgées autonomes ou semi-autonomes, permettant à la fois de préserver l'indépendance, de bénéficier d'une certaine assistance et de créer des liens sociaux. L'antenne actuelle dispose de six appartements et fera l'objet d'une redynamisation lors de la prochaine législature, notamment par une révision de la facturation. Toutefois, les nouvelles exigences en matière de confort, comme la nécessité d'avoir un cabinet de toilette privatif, ainsi que la perspective de ne plus pouvoir occuper des logements sociaux, rendent nécessaire le transfert de l'antenne dans un nouveau bâtiment mieux adapté, qui devrait être construit sur un terrain situé au Val d'Or.

Le Home Saint-Lambert et le Centre de Court Séjour Lise Thiry complètent l'offre d'accueil et d'hébergement. Le Home Saint-Lambert est une maison de repos et de soins offrant une capacité de 152 lits, dont 22 réservés aux courts séjours Lise Thiry. Sa répartition est la suivante : 80 lits en maison de repos et de soins (MRS) et 50 lits en maison de repos (MR). L'établissement assure un accompagnement dans les activités quotidiennes, des soins infirmiers et paramédicaux adaptés, ainsi que des services collectifs tels que la restauration, la buanderie et l'animation. Il s'adresse tant aux personnes âgées nécessitant une prise en charge permanente qu'à celles ayant besoin d'un hébergement temporaire.

B. Philosophie et enjeux.

L'ensemble de ces services – qu'il s'agisse du Home Saint-Lambert, du centre de soins de jour La Colline, des courts séjours Lise Thiry ou encore des antennes Andromède – s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue des soins et de l'accompagnement. La priorité est de garantir à chaque résident ou bénéficiaire une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins médicaux, psychologiques et sociaux.

Le bien-être et la qualité de vie des habitants constituent un autre axe majeur. Dans toutes les structures, les activités sociales et culturelles riches et diverses sont développées afin de stimuler l'interaction et la participation des résidents aux décisions qui les concernent. L'alimentation, élément central du bien-être, doit répondre aux besoins nutritionnels spécifiques, tout en offrant diversité et choix, avec la possibilité de proposer des alternatives adaptées aux régimes particuliers.

Par ailleurs, outre la qualité et la diversité des activités communes proposées par nos équipes évoquée plus haut, nous devons veiller à tendre à ce que la vie quotidienne des habitants se rapproche dans la mesure du possible le plus possible de celle vécue auparavant à domicile, avec une flexibilité en fonction de leurs habitudes (par exemple sur l'horaire de prise du petit-déjeuner, du repas du soir ou de sa toilette du matin).

Cela suppose une révision régulière des dossiers administratifs et de soins, ainsi qu'une informatisation accrue des données, afin de simplifier leur utilisation et d'améliorer l'efficacité des équipes.

En parallèle, les infrastructures continuent à être rénovées pour assurer des conditions de vie optimales et accessibles, avec une attention particulière portée aux espaces extérieurs et à la signalétique. Le développement des soins palliatifs au sein du Home Saint-Lambert constitue également une priorité, compte tenu de la demande croissante, et nécessitera des formations spécifiques pour le personnel. Le maintien de l'autonomie à domicile reste un enjeu essentiel, notamment pour les bénéficiaires du centre La Colline, avec un renforcement des services de soutien afin d'éviter les placements prématurés en institution. Dans ce cadre, l'élargissement des services de transport apparaît comme une piste à explorer pour faciliter l'accès aux soins et aux activités.

Ces ambitions ne peuvent être atteintes sans un investissement continu dans la formation et la gestion du personnel. Un programme de formation permanente, destiné tant au personnel soignant que non soignant, doit permettre d'adapter les compétences aux profils des bénéficiaires, de plus en plus dépendants. Le bien-être du personnel doit également être protégé, en améliorant les conditions de travail et en luttant contre l'épuisement professionnel. Cela inclut une vigilance particulière face au racisme et à toutes formes de discrimination.

Sur le plan financier, une gestion durable est indispensable. Les financements publics et les ressources allouées doivent être utilisés de manière optimale et transparente. Des partenariats avec des organismes externes, tels que Probis, permettront de soutenir les

investissements nécessaires en matière d'infrastructures et de soins. L'accessibilité des services, tant sur le plan financier que social, reste une priorité, afin que les personnes les plus fragiles puissent continuer à bénéficier de ces dispositifs, en coordination avec le Département de l'Action sociale.

Plusieurs initiatives prioritaires sont prévues dans les années à venir. Il s'agira notamment de moderniser les procédures internes et les logiciels utilisés, afin d'optimiser la fluidité et la précision des services, que ce soit dans la gestion des horaires ou dans l'utilisation des logiciels de soins. Le renforcement du réseau local constitue également un objectif central : redevenir une référence en matière de soins dans le bassin sud bruxellois implique de développer des partenariats solides avec les acteurs clés de terrain. Le développement des soins gériatriques et palliatifs fait également partie des priorités, avec des formations spécialisées pour le personnel et des collaborations avec des partenaires externes pour garantir des pratiques innovantes.

À court terme, il est prévu d'organiser des activités transversales reliant les différents établissements. À moyen terme, l'accent sera mis sur l'amélioration de l'accessibilité et du confort des infrastructures, ainsi que sur le renforcement de la formation continue du personnel. Dans le Home Saint-Lambert, un projet de modernisation prévoit l'encodage par le personnel soignant des soins donnés directement dans les chambres, permettant aux soignants d'encoder les données directement au chevet des résidents depuis le chariot de soin.

Dans un objectif de réduire la fracture numérique, les habitants bénéficient depuis la fin de cette année d'un accès simplifié à la télévision, la radio et à Internet, leur permettant de recevoir sur leur terminal des photos ou vidéos pour maintenir le lien social avec leurs familles. La construction d'un ascenseur technique supplémentaire est également envisagée afin de réduire la pression sur les ascenseurs existants, souvent sollicités au-delà de leurs capacités. À plus long terme, l'objectif est de développer un modèle de soins interdisciplinaires intégrés, garantissant un suivi continu et cohérent pour chaque résident.

Enfin, le suivi et l'évaluation des actions mises en place constituent une étape essentielle de ce projet. Des indicateurs de performance seront définis, incluant la satisfaction des habitants et de leurs familles, le suivi des taux d'occupation et la qualité des soins (notamment en matière de prévention des chutes, des escarres ou des incidents). Ces objectifs seront révisés tous les deux ans, dans le cadre du projet Horizon 2027, afin de les adapter aux besoins évolutifs de la population. Les rapports d'activité des ESS, prévus pour mai 2026, permettront à la nouvelle direction d'introduire de nouveaux indicateurs de qualité et d'évaluer avec recul l'impact des mesures mises en œuvre.

C. Le CHPA, un projet innovant

Par ailleurs, le CPAS poursuit les projets visant à accueillir des personnes âgées atteintes de handicap, une première dans notre Région !

Dans le but de diversifier encore notre offre d'accueil, nous créerons d'ici 2028 un centre d'hébergement pour personnes handicapées âgées d'une capacité de 20 places. L'accueil de personnes présentant des déficiences en situation de vieillissement est une nouvelle mission qui sera en effet confiée par les autorités régionales bruxelloises aux établissements de soins du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert. Le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune a prévu dans son plan de financement pluriannuel 2017-2023 la construction et à terme l'exploitation de ce centre, en attente de permis d'urbanisme mais dont le permis d'environnement a déjà été délivré. Ce centre est également situé rue de la Charrette.

3. Le Secrétariat général et l'ensemble des services généraux

L'administration générale regroupe l'ensemble des fonctions de support essentielles au bon fonctionnement du CPAS. Elle comprend notamment le DECOCI, la Recette, les Ressources Humaines, la chancellerie, la cellule communication, la cellule marchés publics, le Délégué à la protection des données ainsi qu'un service d'appui juridique.

Sur le plan financier, le CPAS est structuré en deux départements distincts:

- 1) Le DECOCI (Département de la comptabilité et du contrôle interne), placé sous la responsabilité du Secrétaire général ;
- 2) Le département de la Recette, dirigé par le Directeur financier.

Soutenir le personnel et poursuivre la modernisation de notre organisation

Aucun des projets évoqués ne pourrait voir le jour sans l'implication quotidienne et l'engagement du personnel. Conscient de ce rôle essentiel, le service des Ressources Humaines veillera comme par le passé au bien-être des travailleurs en mettant en place des mesures adaptées.

L'accent sera mis sur la modernisation des procédures en tenant compte des dernières « bonnes pratiques » dans le domaine des ressources humaines, ainsi que sur l'instauration d'un processus d'évaluation structuré et le développement de formations continues permettant à chaque travailleur de suivre un projet de développement professionnel personnel.

Le CPAS entend poursuivre son management moderne et dynamique, en impliquant davantage les travailleurs dans les réflexions et décisions relevant de leur champ de compétence. Dans ce cadre, le comité de direction, réunissant régulièrement les

directeurs de départements, poursuivra ses travaux afin de renforcer la cohésion et d'améliorer la circulation des informations entre services.

La communication interne sera également développée grâce à l'intranet et une communication régulière sous forme de « CPAS Info » favorisant l'échange d'informations, la prise de conscience par le personnel de la qualité du travail fourni et de la richesse des ressources au sein du CPAS et le sentiment d'appartenance du personnel.

Parallèlement, la communication externe sera encore professionnalisée via la création de supports adaptés (dépliants, affichages, campagnes ciblées, vidéos d'informations).

Des services de support toujours + valorisés

Pour atteindre les objectifs fixés, les services de support du CPAS (ICT, DECOCI, Recette, Infra) et de Wolu-Facilities (cuisine, accueil, service technique, nettoyage, buanderie) sont indispensables. Ils bénéficieront de moyens renforcés tout au long de la mandature.

Le CPAS se montre particulièrement ambitieux en matière d'infrastructures, avec le développement de nouveaux projets au service des seniors, avec la création d'un centre d'hébergement pour personnes handicapées âgées.

Au niveau de Wolu-Facilities, nous rechercheront le développement de synergies diverses avec d'autres CPAS ou des organismes de santé ou de services publics présentes sur ou à proximité de notre territoire communal dans un objectif d'économies pour toutes les parties.

En matière de gestion financière, un point important consistera à réduire les frais d'huissiers ou de recouvrement des bénéficiaires : à cette fin nous visons à l'optimisation des flux de facturation avec l'hôpital Saint-Luc et avec les autres hôpitaux bruxellois.

Modernisation numérique et sécurité des données

Le CPAS est reconnu pour être un des CPAS en pointe en matière de gestion numérique et informatique des dossiers. Outre les synergies avec la Commune, comme organisme de Sécurité Sociale et vu nos ESS, le CPAS investira là où c'est nécessaire dans un système d'information propre, sécurisé et performant, afin de garantir un support informatique optimal 24H24, 365 jours par an.

Avec l'arrivée du Délégué à la Protection des Données, le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est assuré, garantissant une gestion conforme et sécurisée.

Soutenir les équipes et alléger la charge administrative

Les crises successives et les difficultés de recrutement ont mis les assistants sociaux sous forte pression, entraînant une surcharge de travail et un allongement des délais de traitement des dossiers. Nous l'avons déjà indiqué dans le chapitre consacré à l'action sociale, le CPAS poursuivra ses efforts d'informatisation et de dématérialisation, afin de simplifier les procédures, d'alléger la charge administrative et de résorber les retards, tout en respectant les dispositions légales.

La mise sur pied pour les nouveaux membres du personnel d'un « Starter pack » et de formations ciblées sur l'institution afin de mieux connaître son fonctionnement, permet de réussir l'intégration et le travail commun du personnel quel que soit son ancienneté.

Le regroupement des services sociaux de première et de deuxième ligne sur le seul site du Guledelle 98 constitue un progrès majeur : les habitants sont accueillis dans des locaux modernes et adaptés, tandis que la sécurité et les conditions de travail du personnel sont renforcées.

La sécurité et le bien-être des travailleurs – qui représentent le visage quotidien du CPAS – resteront une priorité. Le CPAS continuera d'investir dans des outils numériques innovants, dans des équipements adaptés aux besoins du personnel soignant et technique, et dans des dispositifs améliorant l'organisation du travail. L'objectif est clair : absorber l'augmentation de la charge tout en maintenant la qualité des services, et surtout permettre aux agents de se concentrer sur l'essentiel, à savoir le contact humain et l'accompagnement des bénéficiaires.

Améliorer la gouvernance et la durabilité

Le CPAS est résolument mobilisé pour garantir un accès efficace aux services sociaux, tout en améliorant de manière continue son fonctionnement et ses pratiques de gouvernance en fonction des standards les plus élevés en la matière. Dans cette perspective, un système de contrôle interne a progressivement été instauré, afin d'assurer la conformité légale, la fiabilité des procédures et l'atteinte des objectifs stratégiques. Nous souhaitons que ce système reste un système de référence pour les CPAS du pays.

En parallèle, les actions en faveur du développement durable sont renforcées : outre l'intégration systématique de critères environnementaux dans les marchés publics et travaux, gestion rationnelle de l'énergie, de l'eau et du papier, amélioration des performances énergétiques des bâtiments (panneaux photovoltaïques, isolations...), les labellisation « bio » au niveau des repas fournis aux ESS et sensibilisation du personnel, la suppression de documents papiers, le CPAS poursuivra également ses efforts de réduction des déchets. Enfin, la mobilité durable sera encouragée, notamment entre les ESS et le Guledelle 98, distant à pied de 6-7 minutes. Dans un soucis de prévention en

matière de santé tant physique que mentale, le CPAS veillera également à proposer à son personnel des programmes ou activités permettant de mieux faire connaître les abords verdurisés de ses locaux, ou la pratique sportive au travers de partenariats ou de séances organisées à destination du personnel.

Avec l'ensemble de ces mesures, après avoir obtenu le label « Entreprise éco dynamique » notre CPAS vise également à être reconnu comme un des meilleurs endroits où travailler (« Best workplace »), ce qui constituera un avantage non négligeable tant pour recruter que pour fidéliser son personnel

La médiation et la gestion des plaintes, au cœur d'un CPAS innovant qui vise l'excellence.

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux bénéficiaires du CPAS, aux habitants des ESS, la gestion des plaintes constitue désormais un enjeu majeur. Elle requiert la mise en place d'une procédure claire et structurée pour l'enregistrement, le traitement et le suivi de chaque plainte.

Cette procédure sera poursuivie avec pour objectifs de :

- Assurer l'écoute et la prise en compte : garantir que toute plainte ou réclamation soit entendue, traitée équitablement et dans des délais raisonnables.
- Promouvoir la transparence et l'équité : veiller à ce que la gestion des plaintes se fasse de manière rigoureuse, respectueuse des droits et assortie d'un suivi régulier.
- Améliorer la qualité des services : utiliser les retours des plaignants comme un levier d'identification des points d'amélioration et d'innovation.
- Renforcer la communication interne et externe : instaurer un climat de confiance avec les bénéficiaires et habitants, tout en améliorant la collaboration entre les services internes. La communication sera transparente, claire et accessible.
- Garantir la conformité légale et réglementaire : s'assurer du respect de la législation en vigueur, notamment en matière de confidentialité, de transparence et de protection des droits.

Le dispositif fera l'objet d'un suivi régulier, incluant des bilans annuels et des rapports d'évaluation. Ces évaluations permettront de détecter d'éventuelles faiblesses et d'adapter les processus en conséquence, afin de consolider une gestion efficace et conforme des plaintes.

En conclusion, lors de cette mandature, et sur base des actions entreprises lors des deux dernières législatures, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert poursuivra donc à la fois l'amélioration du fonctionnement de ses services actuels et le développement de nouveaux services au bénéfice de tous ceux qui en ont besoin.

Avec un **double objectif** :

- L'excellence de ses services pour les bénéficiaires et ses habitants au sein des ESS ;
- La reconnaissance « best place to work » c.à.d. être reconnu comme « le meilleur CPAS où travailler » en termes de dynamisme, de développement personnel, de respect, d'écoute et de bien-être au travail.

Jean-François THAYER
Président du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert
Octobre 2025