

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE

2025



CPAS
Woluwe-Saint-Lambert

OCMW

Sint-Lambrechts-Woluwe

SOMMAIRE

1. LE MOT DU PRÉSIDENT	3
2. EN BREF : CHIFFRES ET FAITS	6
3. LES CHIFFRES CLÉS	7
3.1. Évolution du subside communal	7
3.2. Évolution de la charge du personnel	8
3.3. Évolution de la charge des emprunts	10
3.4. Évolution de la charge d'endettement	12
3.5. Service d'exploitation	13
3.6. Service d'investissement	17
4. LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS DU CPAS	19
4.1. Administration générale	19
4.2. Le Département de l'Action Sociale	29
4.3. Le Département des Établissements et Services de Soins	34
4.4. Le Département Infra	40
4.5. Le Département ICT	43
5. DÉTAILS DU SALAIRE DES EMPLOIS D'INSERTION	47
6. RAPPORT SUR LES DIFFÉRENTES FORMES D'AIDES	48
7. CONVENTION EN APPLICATION DE L'ARTICLE 61 DE LA LOI ORGANIQUE	49
8. ANNEXES	51

1. LE MOT DU PRÉSIDENT

Madame, Monsieur,

Au moment de prendre la présidence du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert, je souhaite tout d'abord adresser un énorme MERCI aux équipes de notre Centre Public d'Action Sociale, qui abattent chaque jour un travail considérable dans des circonstances de plus en plus difficiles.

Je souhaite également remercier et souhaiter « bon vent » aux membres sortant du Conseil de l'Action Sociale (assemblée qui se compose de 13 personnes prenant les décisions concernant notre CPAS).

Enfin, je souhaite adresser un remerciement tout particulier à la Présidente sortante, madame Fabienne Henry, qui pendant 12 ans s'est donnée corps et âme pour notre CPAS.



Sur la photo : à gauche, Jean-François Thayer, nouveau président du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert ; à droite, la présidente sortante, Fabienne Henry.

Rien que ces 6 dernières années, la Présidente sortante, le Secrétaire général et toutes les équipes du CPAS, se sont mobilisées pour - avec le soutien des autorités communales - faire face et aider efficacement nos habitantes et habitants lors de crises aussi diverses qu'imprévues :

- 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 et au logement, qui frappent particulièrement les personnes seules ou les familles monoparentales. Cela a pour conséquence une augmentation des demandes d'aide sociale dans toutes les couches de la population.

Ces crises et les difficultés de recrutement ont, comme dans d'autres communes, mis sous pression notre CPAS. Nos assistants sociaux - qui réalisent chaque jour un travail considérable dans des circonstances de plus en plus difficiles- sont ainsi confrontés à une surcharge de travail qui allongent également les délais de traitement des dossiers. Nous veillerons à **poursuivre le travail d'informatisation et de dématérialisation** et à tout mettre en œuvre dans le respect des dispositions légales, pour rechercher des solutions et ainsi résorber les retards – notamment en **allégeant la charge administrative**.

Ainsi, le regroupement en un seul site (Gulledelle 98) de l'ensemble des services sociaux dits de 1ère et de 2ème ligne constitue une amélioration tant pour les habitants qui seront reçus dans des locaux plus modernes et agréables, que pour notre personnel dont la sécurité sera mieux assurée.

La sécurité et le bien-être de celles et ceux qui sont le visage de notre CPAS au quotidien **constituent** en effet **une priorité** : nous continuerons d'investir dans des outils informatiques en étant CPAS pilote dans des nouvelles initiatives, ou encore dans des équipements au bénéfice du personnel soignant ou technique. L'objectif est d'absorber l'augmentation de la charge de travail tout en maintenant la qualité des services, de faciliter leur travail, et surtout, quelle que soit leur mission au service des habitants, leur permettre de se concentrer sur **l'essentiel : le contact humain et l'aide aux personnes qui font appel à notre CPAS**.

Plus que jamais, **le CPAS reste mobilisé pour garantir un accès efficace aux services sociaux**, et ne cesse d'améliorer ses services et repenser son fonctionnement, en lien avec d'autres acteurs, notamment à travers son Guichet Social, qui joue un rôle clé dans l'accompagnement des citoyens en matière de logement et d'énergie. Ainsi, cette dernière année notre CPAS a lancé la « Cellule Habitat » , afin de proposer aux habitants un service unique pour les demandes liées au logement et aux factures énergétiques.

Pour nos aînés, tout en modernisant notre maison de repos et en veillant à toujours améliorer l'accompagnement qui y est rendu, le CPAS poursuit leur accueil sécurisant lors d'un « court séjour » ou pour leur proposer des activités au centre de soin de jour, accordant un peu de répit aux aidants proches. Sur le plus long terme, le CPAS poursuit les projets visant à accueillir des personnes âgées atteintes de handicap – une première dans notre Région- ou pour pérenniser le co-living entre personnes seules.

S'adapter et se réinventer face aux défis qui se posent à lui, notre CPAS l'a fait par le passé : ce sera aussi le cas sous la législature qui s'annonce !

Au moment d'écrire ces lignes les CPAS – et en particulier **les CPAS bruxellois** – **sont dans une période de très grande incertitude pour leur avenir sur au moins trois points**: leur financement, les missions qui leur seront confiées, et la manière dont ils seront contrôlés notamment par le SPP-IS pour les exercices futurs.

L'avenir financier des CPAS est incertain suite à la crise politique qui paralyse notre Région. Outre que le dernier gouvernement régional en « affaires courantes » a déjà supprimé 575.000 EUR de subventions, l'absence d'accord de gouvernement, 9 mois après les élections, génère une très grande incertitude sur les financements à venir.

Autre exemple, le CPAS n'a été averti que très tardivement de financements provisoires régionaux, sans avoir la certitude que ces subventions seront maintenues, finançables ou financées dans l'avenir. C'est pourquoi notre CPAS n'a d'autre choix que d'adopter une **gestion encore plus prudente, de se recentrer sur ses missions premières et de rechercher de nouvelles synergies** & optimisations en matière de coûts et de revenus dans un seul objectif : **garantir sur le long terme un accès efficace aux services sociaux** aux personnes qui en ont ou en auront besoin.

Les missions des CPAS vont également évoluer dans les prochaines années : ainsi, en tenant compte des mesures annoncées par le Gouvernement fédéral dont la limitation des allocations de chômage dans le temps, le CPAS ajustera ses politiques afin d'accompagner au mieux via notre service d'Activation Sociale les personnes éloignées depuis trop longtemps d'un emploi, tout en limitant au maximum le transfert des charges vers les finances locales. Pour ce faire, nous veillerons à exiger de la part des autorités supérieures une totale compensation de la charge financière nécessaire dans le cadre de ces nouvelles missions.

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.).

Bref, le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert repose sur des bases solides grâce à son équipe et je vous propose de mieux connaître ce travail et ses projets que je vous propose de découvrir dans les pages qui suivent.

Jean-François Thayer
Président du CPAS de Woluwe-Saint-Lambert

2. EN BREF : CHIFFRES ET FAITS

575.000 €

Montant des subventions retirées
par le précédent gouvernement
en affaires courantes.

18.234.234 €

Dotation communale prévue
pour l'année 2025.

393

Nombre de travailleurs actifs au
sein du CPAS, tous types de
contrats confondus.

141

Grâce à l'Insertion
Professionnelle, 104 contrats en
CDI, CDD ou intérim ont été
signés, 27 bénéficiaires ont
terminé leur Article 60 avec
succès et 10 ont poursuivi en
formation ou études.

4.073

Nombre de décisions prises par
le Comité Spécial du Service
Social (CSSS).

3. LES CHIFFRES CLÉS

3.1. Évolution du subside communal

Évolution 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 Sociale Hulp	Total - Totaal
Compte - Rekening 2016	11.941.399	456.663	12.398.062
Budget - Begroting 2017	11.497.972	459.863	11.957.836
Compte - Rekening 2017	10.992.550	466.264	11.458.814
Budget - Begroting 2018	12.121.000	495.041	12.616.041
Compte - Rekening 2018	12.218.858	506.460	12.725.318
Budget - Begroting 2019	12.381.500	550.000	12.931.500
Compte - Rekening 2019	12.450.399	550.133	13.000.531
Budget - Begroting 2020	12.503.513	558.385	13.061.898
Compte - Rekening 2020	13.242.174	597.185	13.839.359
Budget - Begroting 2021	13.852.211	597.185	14.449.397
Compte - Rekening 2021	14.256.969	645.497	14.902.466
Budget - Begroting 2022	14.994.263	619.721	15.613.984
Compte - Rekening 2022	15.440.882	619.025	16.059.907
Budget - Begroting 2023	16.715.139	717.665	17.432.804
Compte - Rekening 2023	16.715.139	717.665	17.432.804
Budget - Begroting 2024	17.722.888	819.336	18.542.224
Budget - Begroting 2025	18.234.234	668.894	18.903.128

3.2. Évolution de la charge du personnel

La charge inscrite en dépense au budget initial de 2024 pour le personnel s'est élevée à 20.394.253 €. Pour le budget de 2025, une prévision de 21.118.327 € a été établie qui tient compte d'une indexation publiée par le Bureau du plan en mars 2025. Il est à noter que ce montant, représentant 36,5 % des dépenses d'exploitation budgétées, connaît une augmentation par rapport au pourcentage de l'année précédente, qui était de 36 %.

Tableau comparatif des charges du personnel

Fonction - Functie	Compte - Rekening 2020	Compte - Rekening 2021	Compte - Rekening 2022	Compte - Rekening 2023	Budget - Begroting 2024	Budget - Begroting 2025
Administration générale - Algemene administratie (F. 1230)	3.351.595	3.731.048	4.241.169	4.100.401	4.433.591	4.298.194
Services généraux - Algemene diensten (F. 1310)	371.335	422.758	597.966	-	-	-
Service ICT - ICT dienst (F. 13101)	-	-	-	447.560	430.406	396.228
Service Infra - Infra dienst (F. 13102)	-	-	-	202.288	389.551	426.996
Hôpital en liquidation - Ziekenhuis in vereffening (F. 1320)	-	-	-	-	-	-
Aide sociale - Sociale bijstand (F. 8320)	2.598.023	2.962.169	3.510.053	380.018	4.683.092	5.142.606
Maison de repos - Bejaardetehuis (F. 8341)	4.157.465	4.392.110	4.837.776	5.243.118	6.137.632	5.897.203
Centre de jour - Dienstcentra (F. 8342)	205.675	292.328	348.352	455.509	495.262	522.797
Initiative locale d'accueil - Lokale opvanginitiatief (F.83601)	136.855	142.433	157.756	170.889	44.716	-
Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp (F. 8441)	1.398.144	1.580.796	1.713.651	1.833.167	1.928.994	1.844.826
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden (F. 8446)	19.152	20.504	19.028	-	-	-
Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherinschakelingsdienst (F.84492)	456.416	556.631	585.045	716.446	765.647	1.043.029
Charges personnel Emploi d'insertion - Personeelslasten Inschakelingsbetrekking (F. 844921)	539.067	344.664	353.184	533.637	513.176	725.086
Service médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden (F. 84496)	241.112	267.992	258.560	293.384	318.038	494.689
Le Centre de Court-Séjour Lise THIRY - Het Centrum voor Kortverblijf Lise THIRY (F. 8722)	14.963	14.643	18.455	333.919	-	-
Covid-19 (F.8790)	-	-	-	-	-	-
Antenne Andromède - Antenna Andromede (F. 9240)	103.818	97.192	89.607	93.958	104.149	176.735
Recettes et dépenses générales - Algemene ontvangsten en uitgaven (F. 0090)	65.129	-	73.915	-	150.000	150.000
Total	13.658.748	14.825.268	16.804.517	14.804.296	20.394.253	21.118.387

Personnel en fonction au 30 juin 2024

Service	Nombre de personnes - Aantal personen	Nombre ETP - Aantal VTE*
Administration centrale - Centrale Administratie F. 1040	50	48,3
Service ICT - ICT Dienst F. 13101	7	6,97
Service Infra - Infra dienst F. 13102	5	4,92
Action sociale – Maatschappelijke welzijn 8320	54	50,7
Aide sociale majoration 10% 83208	7	7
HSL- SLT - 8341	91	71,53
Colline – De Heuvel 8342	9	6,61
ILA – LOI 83601	0	0
Aide Familiales - Gezinshulp 8441	29	24,95
Repas à domicile - Thuisbezorgde maaltijden 8446	0	0
ISP – SPI 84492	15	13,88
Emploi d'insertion - Inschakelingsbetrekking 844921	73	65,14
Méd. Dettes – Schuldbemiddeling 84496	6	4,75
Court séjour - Kort verblijf 8722	0	0
Antenne Andromède – Antenna Andromeda 9240	4	2,55
TOTAL - TOTAAL	350	307,3

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

3.3. Évolution de la charge des emprunts

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des charges d'intérêts à rembourser par chaque fonction pour l'année 2025.

Fonction Functie	Compte Rekening 2020	Compte Rekening 2021	Compte Rekening 2022	Compte Rekening 2023	Budget Begroting 2024	Budget Begroting 2025
Administration générale - Algemene administratie (F. 1230)	47.684	50.612	44.162	37.515	38.200	43.000
Patrimoine privé - Privaat patrimonium (F. 1290)	162.112	162.660	163.209	153.025	151.300	150.800
Services généraux - Algemene diensten (F. 1310)	57.909	57.175	65.671	37.120	38.000	-
Service ICT - ICT dienst (F. 13101)	-	-	-	-	-	38.700
Service INFRA - INFRA dienst (F. 13102)	-	-	-	-	-	7.800
Aide sociale - Sociale bijstand (F. 8320)	32.848	23.853	27.862	29.736	31.000	39.200
Institutions pour handicapés adultes - Instellingen voor volwassen gehandicapten (F. 83353)	-	-	-	849	900	11.150
Maison de repos - Bejaardetehuis (F. 8341)	914.978	963.713	1.080.682	935.628	1.182.000	1.379.000
Centre de jour - Dienstcentra (F. 8342)	1.524	1.733	3.418	2.161	2.500	2.500
Gulledelle 98 (F. 836012)	329.619	350.013	354.722	361.210	370.500	374.500
Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp (F. 8441)	5.069	6.354	8.371	7.703	9.600	7.900

Fonction Functie	Compte Rekening 2020	Compte Rekening 2021	Compte Rekening 2022	Compte Rekening 2023	Budget Begroting 2024	Budget Begroting 2025
Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherinsch akelingsdienst (F. 84492)	2.430	3.099	3.877	2.547	3.700	3.100
Service médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden (F. 84496)	53	330	824	828	850	1.400
Le Centre de Court-Séjour Lise THIRY - Het Centrum voor Kortverblijf (F. 8722)	79.859	80.283	80.709	128.927	-	-
HRG en liquidation - Ziekenhuis in vereffening (F. 8729)	52.798	56.267	60.038	64.142	69.000	30.000
Antenne Andromède - Antenna Andromeda (F. 9240)	5.629	8.341	14.133	13.832	18.400	22.600
Total	1.692.512	1.764.432	1.907.677	1.775.223	1.915.950	2.111.650

3.4. Évolution de la charge d'endettement

Voici le tableau global de l'endettement du CPAS pour les 23 années à venir.

Année - Jaar	Capital - Kapitaal	Intérêts - Intresten
2025	2.110.391	657.598
2026	2.050.147	594.904
2027	1.819.256	534.282
2028	1.704.185	478.482
2029	1.307.717	427.414
2030	1.064.670	385.983
2031	972.796	357.128
2032	911.256	329.810
2033	927.128	302.865
2034	914.837	275.469
2035	855.927	248.675
2036	881.881	224.116
2037	575.749	198.487
2038	603.417	180.811
2039	612.021	162.294
2040	629.861	143.095
2041	658.710	123.035
2042	695.642	101.922
2043	517.019	79.490
2044	377.713	61.217
2045	306.535	48.572
2046	322.994	36.948
2047	361.753	25.998
2048	405.164	13.735
Total	21.586.771	5.992.331

3.5. 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”*.

Grâce à son expérience accumulée au fil des ans, le centre public d'action sociale a progressivement mis en place une gamme de services et d'établissements, qu'il s'agisse de soins ou d'hébergement. Les recettes et les dépenses de ces services sont présentées de la manière suivante :

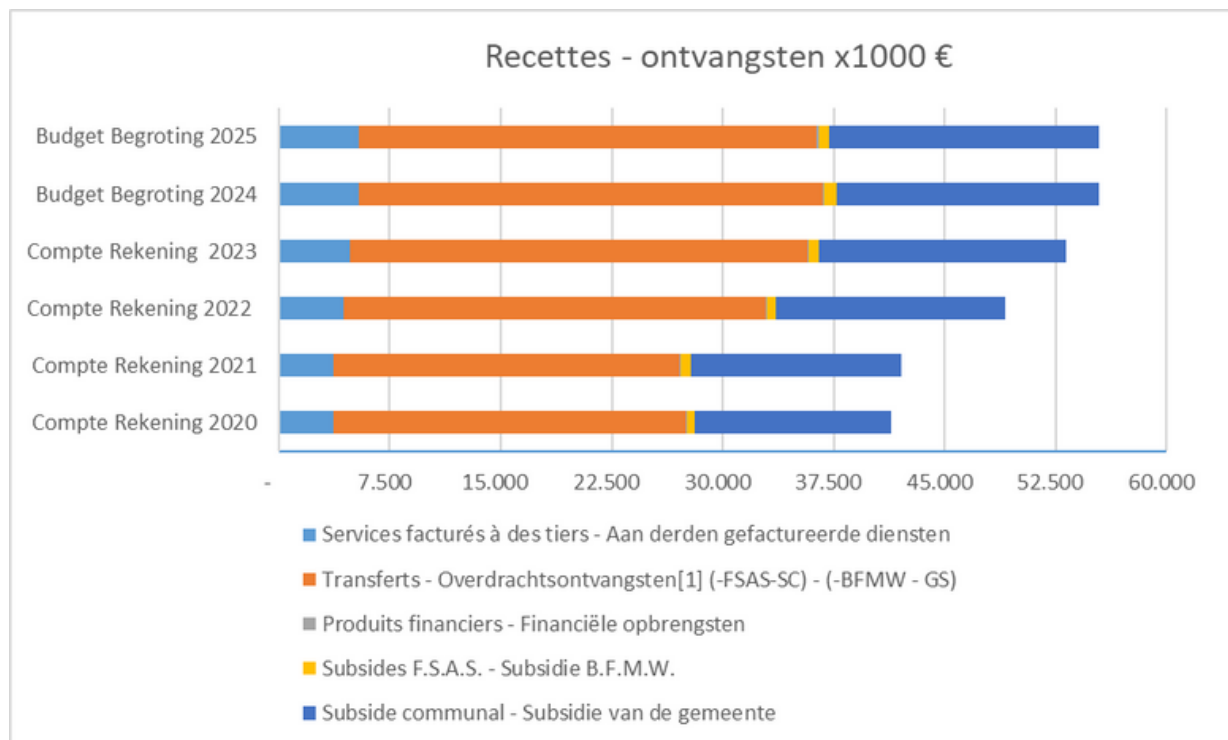
Recettes

L'examen des recettes, à l'exception de la facturation interne et des prélèvements, pour les exercices 2020 à 2025, permet de classer les ressources de la manière suivante :

RECETTES - ONTVANGSTEN						
	Compte Rekening	Compte Rekening	Compte Rekening	Compte Rekening	Budget Begroting	Budget Begroting
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Services facturés à des tiers - Aan derden gefactureerde diensten	3.676.335	3.703.786	4.414.377	4.846.958	5.396.495	5.410.684
Transferts - Overdrachtsontv angsten[1] (-FSAS SC) - (-BFMW - GS)	23.795.880	23.410.415	28.493.695	30.852.219	31.328.656	30.951.406
Produits financiers - Financiële opbrengsten	78.210	77.828	85.225	105.271	126.879	138.750
Subsides F.S.A.S. - Subsidie B.F.M.W.	597.185	645.497	619.025	717.665	819.336	668.894
Subside communal - Subsidie van de gemeente	13.242.174	14.256.969	15.440.882	16.715.139	17.722.878	18.234.234
TOTAL - TOTAAL	41.389.784	42.094.495	49.053.204	53.237.252	55.394.244	55.403.968

[1] Recettes provenant de l'état, l'INAMI/Iriscare etc. à l'exclusion du subside communal et du Fonds Spécial de l'Aide Sociale (F.S.A.S)

Pour le budget 2025, la répartition des recettes d'exploitation se résume comme suit :



Intervention du pouvoir central et subsides

Le tableau à la page suivante présente de manière exhaustive les subventions attendues par le CPAS pour l'année 2025. À gauche, se trouvent les articles de recettes, tandis qu'à droite sont détaillés les articles de dépenses, avec une répartition en 2025 entre les coûts de personnel et les coûts de fonctionnement.

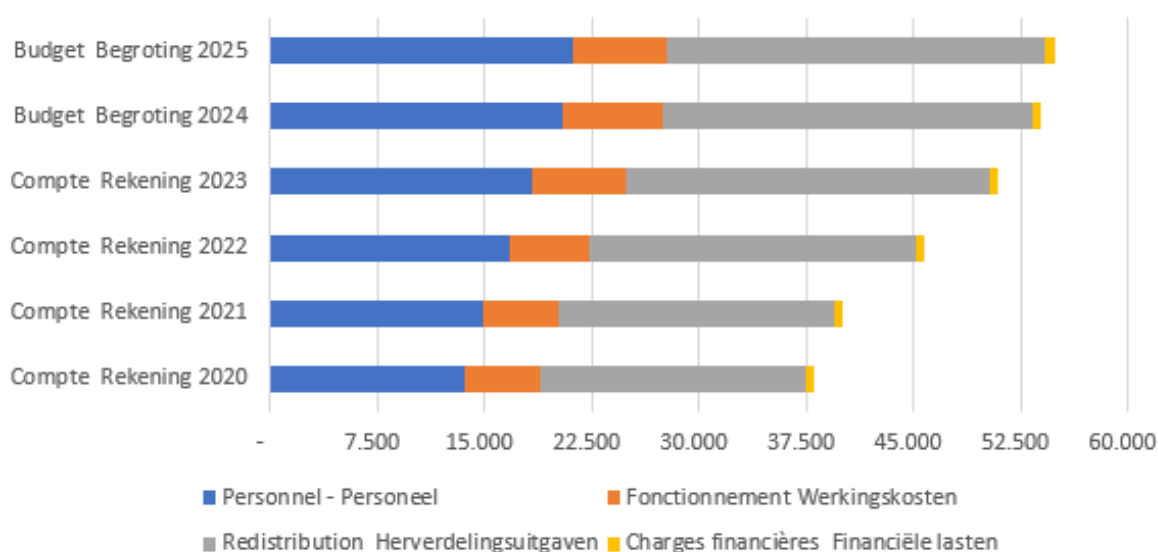
Articles de recettes Ontvangsten artiklen	Subside - Subsidie	Budget 2024 Begroting	Personnel Personeel	Fonctionnement Werkingskosten	Article de dépenses - Artikelen uitgaven
0020/48500/01	Revalorisation barémique - Loonschaalverhoging	230.000	230.000		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
0210/46600/01	Fonds spécial de l'Aide sociale - Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn	668.894			Sur toutes les fonctions - Op alle functies
*/46500/06	Subv. Cosub - Subs Cosub	160.000	160.000		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
1040/46500/13	Prime linguistique - Taalpremie	218.393	218.393		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
*/46500/13 STIB	Frais de transport STIB - vervoerskosten MIVB	109.900	109.900		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
*/48500/01	Subv. Maribel Social ONSS APL - Subs. Sociale Maribel RSZ PPO	987.500	987.500		Sur toutes les fonctions - Op alle functies 11100/
*/48500/01 PIL	Financement revalorisation barémique et 2ème pilier	543.238	543.238		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.	220.000		220.000	8320/33400/36, 8320/1100/05, 8320/11100/13
8320/46500/13	Subv. Coordination sociale + expulsion - Subs. Sociale coördinatie + uitzetting	62.000	62.000		8320/11100/13, 8320/12300/02, 8320/33400/36
8320/46500/15	Sub. Fr. personeel/dossier RIS- MI-IS - Subsidie Fr. personeel/dossier leefloon	690.000	690.000		84492/11100/13, 8320/11100/13, 8320/11100/05,8320/ 03xxx/x 84492/03xxx/x
83204*/46500/13	Subv. Activation sociale - Subs. Sociale activering	116.500		116.500	832040/12400/05 HSL, 83204*/32100/01, 83204*/33400/01
832050/38000/12	Hydrobru (IBDE/BIWD)	85.000		85.000	832050/33400/01
8342/46500/13	Subvention IRISCARE - Subsidie IRISCARE	54.855			Nihil
8441/46500/13	Contingent	400.000		400.000	tous les articles 8441 - Alle 8441 artikelen
844921/48500/01	Sub. Fr. dossier Emploi d'insertion - Subsidie dossier Inschakelingsbetrekking	22.488		22.488	844921/12*
844929/46500/13	Subventions ACTIRIS - Subsidies ACTIRIS	197.500	197.500		84492/11100/13, 84492/11100/18
84496/38000/07	Fonds soc. Elec. Et gaz (personnel) - Soc. Fonds Elek.en gas (personeel)	310.000	310.000		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	129.800		129.800	Tous les articles 9240 - Alle 9240 artikelen
Total		5.247.568			

Dépenses

L'examen des dépenses (à l'exclusion de la facturation interne et des prélèvements) liées aux exercices de 2020 à 2025 permet de les subdiviser comme suit :

DEPENSES - UITGAVEN						
	Compte Rekening	Compte Rekening	Compte Rekening	Compte Rekening	Budget Begroting	Budget Begroting
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Personnel - Personeel	13.658.748	14.825.268	16.804.517	18.304.494	20.394.253	21.118.387
Fonctionnement Werkingskosten	5.301.976	5.324.381	5.505.097	6.554.435	7.129.453	6.587.489
Redistribution Herverdelingsuitgaven	18.567.963	19.340.552	22.866.952	25.462.632	25.809.901	26.477.214
Charges financières Financiële lasten	455.969	484.773	602.577	600.855	634.385	734.650
TOTAL - TOTAAL	37.984.656	39.974.974	45.779.144	50.922.416	53.967.993	54.917.741

Dépenses - Ontvangsten x1000 €



3.6. Service d'investissement

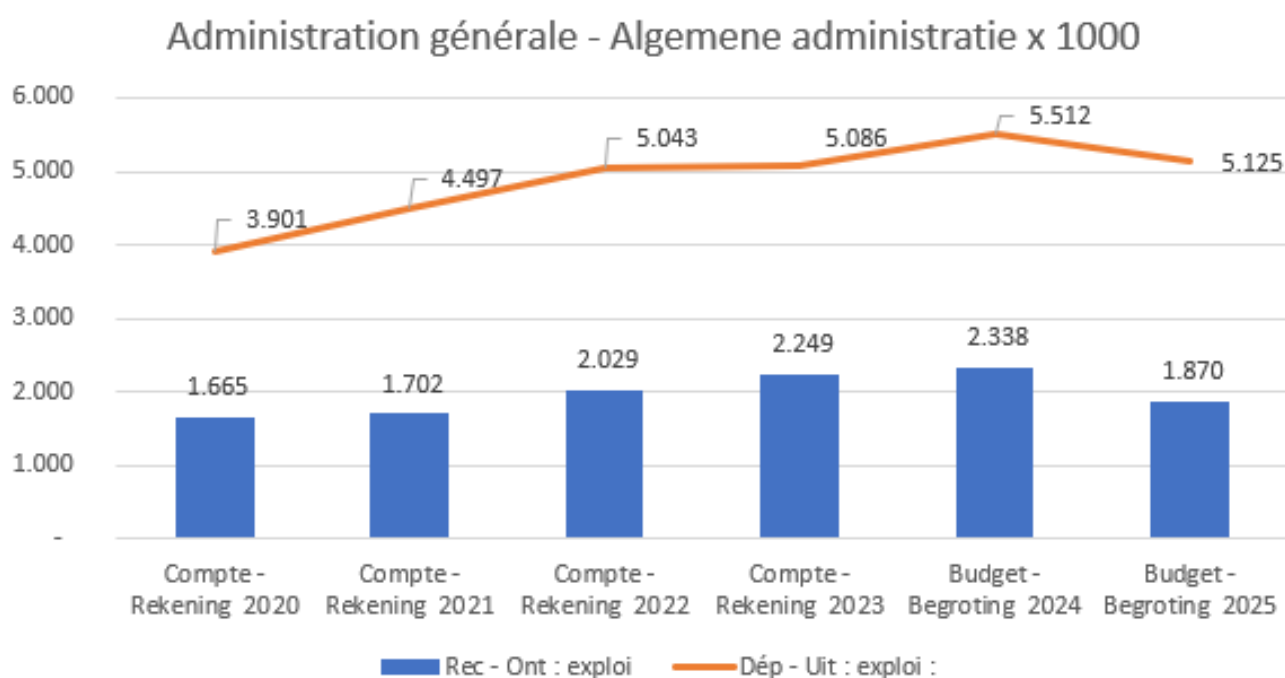
Les dépenses d'investissement de l'exercice 2025 seront toutes financées par emprunt. Ces investissements sont évalués à 3.248.580 €.

Fonction - Functie	Articles de dépense Artikelen uitgaven	Libellé - Bewoordingen	Montant au budget 2025 - Bedrag begroting 2025	Durée de l'emprunt - leningstijds
Conseil de l'aide sociale - Raad voor Maatschappelijk Welzijn 1010	74100/55	1 kit sécurité bureau base	1.430,00	10
Administration centrale - Centrale administratie 1040	71200/51	Scan immeuble G98	25.000,00	5
	74100/55	kit sécurité bureau base (SG, REC, DEC, GRH)	5.200,00	10
	74200/55	Matériel IT software (kit sécurité), Dématérialisation CPAS, licences/clés logiciel/Cals	52.200,00	5
Patrimoine privé (Roodebeek) - Privaat patrimonium 1240	72300/56	Provision pour problème du réseau d'égouttage	25.000,00	20
ICT 13101	74100/55	1 kit sécurité bureau base + 2 bureaux à hauteur réglable électrique	4.730,00	10
	74200/55	Remplacement et amélioration du réseau, licences entreprises et achat de logiciels, machine dépannage réseau G98 & CH27, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciel/Cals	26.500,00	5
Infra 13102	74100/55	1 kit sécurité bureau base	1.430,00	10
	74200/55	Kit sécurité, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciel/Cals	4.000,00	5
Aide sociale - Sociale bijstand 8320	74100/55	1 kit sécurité bureau base (SSG + SSG LOG + Guichet social) + mobilier pour la zone d'accueil	16.500,00	10
	74100/59 LOG	1 kit de - Lits, matelas, garde robe, table de nuit, chaises, tentures, table basse, meuble TV	3.250,00	5
	74200/52 LOG	Remplacement matériel défectueux	825,00	10
	74200/55	Coûts des licences d'entreprises & achats logiciels (sspl et Roodebeek), 2 kits sécurité, nouveaux postes, kit sécurité Roodebeek, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciel/Cals	50.000,00	5
	74200/55 LOG	Matériel IT des logements transit	9.000,00	
	74200/57 LOG	1 kit électro (Frigo, cuisinière, hottes, filtre à charbon, micro-ondes, surgélateur)	3.465,00	10
	74200/59 LOG	1 kit de matériel médical, de soins et d'équipement des locaux d'hébergements	3.300,00	5
HSL - SLT 8341	71200/51	Honoraires d'architecture jardin + plans techniques Ch 27	54.200,00	5
	72100/54	Revetement sol + canics + parasols + abattage arbres	144.320,00	5
	72200/53	Construction nouvel ascenseur	420.190,00	20
	72300/53	Travaux chaufferie + relamping + toiture + plan masse Ch 27 + retenteurs + sécurité incendie + stores solaires + HVAC	477.400,00	10
	74100/55	Kits de sécurité	5.060,00	10
	74100/59	Kits de sécurité	5.000,00	5
	74200/52	Remplacement matériel défectueux (HSL & LT)	1.540,00	10
	74200/55	Remplacements PC direction, matériel IT d'amélioration du réseau du HSL, programme horaire (Corilus), dématérialisation CPAS, licences/clés logiciel/Cals	83.250,00	5
	74200/56	Provision de sécurité pour rachat de matériel défectueux (ou usé)	3.300,00	10
	74200/57	2 micro-ondes + frigo + provision matériel défectueux	4.235,00	10
	74200/59	2 baignoires à hauteur réglable dont une pour "snoezelen" + 1 lève personne passif & actif + Sangles lève-personne + provision matériel défectueux + provision accessoires & réparations lits médicalisés & barrières + provision réparation chariot médicaments + 5k de matériel pour le snoezelen	69.000,00	5

Fonction - Functie	Articles de dépense Artikelen uitgaven	Libellé - Bewoordingen	Montant au budget 2025 - Bedrag begroting 2025	Durée de l'emprunt - leningstijds
Colline - De Heuvel 8342	72100/54	Elagage arbre + terrasse et passerelle	60.820,00	5
	72300/53	Stores solaires + peinture	30.000,00	10
	74100/55	1 kit de sécurité	2.090,00	10
	74100/59	budget de sécurité pour mobilier à remplacer	5.000,00	5
	74200/52	Remplacement matériel défectueux	2.200,00	10
	74200/55	kit sécurité, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciels/Cals	3.500,00	5
	74200/57	Provision de sécurité pour rachat de matériel défectueux (ou usé)	1.320,00	10
Institutions pour handicapés adultes - Instellingen voor volwassen gehandicapten 83353	71200/51	Etude de faisabilité BMA	280.000,00	5
	72200/53	Début travaux bâtiment et abords	1.100.000,00	20
Gulledelle 98 836012	72300/53	HVAC + relamping+ fléchage + bornes électriques	215.500,00	10
	74200/55	Remplacement et amélioration du réseau + câblage	10.000,00	5
Aides Familiales - Gezins- en bejaardenhulp 8441	74100/55	1 kit sécurité bureau base	1.430,00	10
	74200/55	Dématérialisation CPAS, Licences/clés logiciels/Cals	4.500,00	5
Service d'insertion professionnelle - Sociale en beroepsherinschakelingsdienst 84492	74100/55	1 kit sécurité bureau base	1.430,00	10
	74200/55	kit sécurité, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciels/Cals	9.000,00	5
Service de médiation de dettes - Dienst voor bemiddeling in de schulden 84496	74100/55	1 kit sécurité bureau base	1.430,00	10
	74200/55	Coûts des licences entreprises & achats logiciels, kit sécurité, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciels/Cals	5.000,00	5
Antenne Andromède - Antenna Andromeda 9240	74100/55	1 kit sécurité	1.650,00	10
	74100/59	1 kit d'ameublement + budget de sécurité	5.000,00	5
	74200/52	Remplacement matériel défectueux	1.540,00	10
	74200/53	Remplacement matériel défectueux	715,00	10
	74200/55	Kit sécurité, kit sécurité remplacement matériel informatique de téléphonie défectueux, dématérialisation CPAS, licences/clés logiciels/Cals	3.500,00	5
	74200/56	Remplacement matériel défectueux	1.815,00	10
	74200/57	Remplacement matériel défectueux	1.815,00	10
Total dépenses			3.248.580	
Total recettes 96100/51 par emprunt				3.248.580

4. LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS DU CPAS

4.1. Administration générale



L'administration générale regroupe différentes fonctions de support, notamment le DECOCI, la Recette, les Ressources Humaines, la chancellerie, la cellule communication, la cellule marchés publics, le Délégué à la protection des données et un service d'appui juridique. Le CPAS est composé de deux départements financiers. D'une part, il y a le DECOCI (département de la comptabilité et du contrôle interne) sous la responsabilité du Secrétaire général, et d'autre part, le département de la Recette, sous la responsabilité du Directeur financier.

a. Le Département de la Comptabilité et du Contrôle Interne

Réorganisation du DECOBU en DECOCI

En 2024, une réorganisation importante a été mise en place pour transformer le Département Comptable et Budgétaire (DECOBU) en Département de la Comptabilité et du Contrôle Interne (DECOCI). Cette réorganisation vise à renforcer la gestion des finances publiques en intégrant de manière plus systématique le contrôle interne au sein du département.

Objectifs de la réorganisation :

1. *Optimisation de la gestion financière* : Cette réorganisation a pour objectif de rendre plus efficient le suivi budgétaire et la gestion comptable au sein de l'administration publique en renforçant la surveillance des processus financiers.
2. *Renforcement du contrôle interne* : En introduisant le contrôle interne au sein du département, nous souhaitons prévenir et détecter d'éventuelles irrégularités, garantir la conformité des pratiques et optimiser l'utilisation des ressources publiques.
3. *Amélioration de la transparence et de la responsabilité* : La mise en place du contrôle interne vise à offrir une plus grande transparence dans la gestion des finances et à renforcer la responsabilité des différents acteurs de la chaîne budgétaire.

Création du poste de Contrôleur Interne :

Un des axes centraux de cette réorganisation est la création du poste de Contrôleur Interne, une fonction clé visant à assurer une évaluation rigoureuse des processus au sein des départements du CPAS, en collaboration avec les autres services, afin de veiller au respect des normes et procédures internes, d'identifier les risques et proposer des améliorations visant à optimiser l'efficacité et la conformité des opérations.

Réduction des délais de facturation pour les établissements de soins

L'un des objectifs prioritaires pour les années à venir est la réduction des délais de facturation pour nos différents établissements de soins, à savoir le Home Saint Lambert et le Court Séjour. L'amélioration de ce processus est essentielle pour garantir une gestion financière plus fluide et plus efficace.

Objectifs principaux :

1. *Réduire les délais de facturation* : L'objectif est de facturer chaque mois au plus tard le 15 du mois suivant la prestation.
2. *Améliorer le taux de respect des délais* : Nous visons à atteindre un taux de conformité de 90% des factures émises dans les délais prévus, ce qui permettra une gestion plus sereine des finances de nos établissements.

Stratégie de mise en œuvre :

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions concrètes seront mises en place afin de revoir et d'optimiser le processus de facturation existant.

Analyse du processus actuel :

- Une cartographie détaillée du processus de facturation sera réalisée afin d'identifier les goulots d'étranglement, les retards récurrents et les étapes où des améliorations peuvent être apportées.
- Des entretiens avec les équipes en charge de la facturation (administration, services financiers, gestion des soins) seront organisés pour comprendre les obstacles et les difficultés rencontrées dans l'émission des factures.

Optimisation du processus de facturation :

- *Automatisation des tâches répétitives* : Mise en place d'un système de gestion électronique des factures afin de faciliter la réception, la validation et la refacturation des factures. Ce système permettra un encodage rapide des informations et l'élimination des délais causés par la réception des factures par courrier traditionnel. En intégrant des outils numériques, le processus de facturation sera plus rapide, plus fluide, et moins sujet à des erreurs humaines, ce qui réduira significativement le temps nécessaire pour émettre les factures.
- *Définition de délais internes stricts* : Chaque étape du processus de facturation (collecte des données des prestations, validation interne, préparation des factures) sera soumise à des délais internes clairs et stricts pour s'assurer que les factures sont émises dans les temps.
- *Coordination entre les services* : Une meilleure communication interservices entre les différents départements impliqués dans la gestion de la facturation permettra de recueillir les informations nécessaires de manière plus rapide et plus précise.

Mise en place de nouveaux modules comptables

Dans le cadre de notre stratégie de modernisation et de simplification des processus administratifs, nous avons l'ambition de dématérialiser certains processus comptables et administratifs essentiels pour le bon fonctionnement de notre département. Cette initiative vise à améliorer l'efficacité, la transparence et la traçabilité des opérations financières au sein de l'administration.

Objectifs de la dématérialisation :

Les objectifs principaux consistent à dématérialiser plusieurs aspects clés de la gestion administrative, notamment la conversion des bons de commande papier en version électronique, la mise en place d'un système numérique pour la réception, validation et suivi des factures, ainsi que la dématérialisation des mandats de paiement liés aux frais administratifs, afin de faciliter la gestion, réduire les erreurs humaines et les retards, et optimiser la fluidité des engagements financiers.

La dématérialisation des processus comptables permettra de :

- *Réduire les délais de traitement* : En remplaçant les documents papier par des flux numériques, nous accélérerons le traitement des bons de commande, des factures et des mandats, ce qui permettra un meilleur respect des délais administratifs et une gestion plus réactive des finances.
- *Améliorer la traçabilité* : Chaque opération sera suivie électroniquement, garantissant une piste d'audit claire et un historique complet des actions réalisées, ce qui renforce la transparence et facilite les contrôles internes.
- *Optimiser les coûts* : La dématérialisation contribuera à réduire les coûts liés à l'impression, l'archivage physique et le traitement manuel des documents. Elle permettra également de limiter les erreurs humaines et de rationaliser les processus.

Actions à mettre en place pour la dématérialisation :

- *Actualisation des données des tiers* : Mise à jour des informations des fournisseurs et partenaires (e-mails, TVA, adresses) pour une gestion fluide des bons de commande et des factures.
- *Mise en place de flux de validation électroniques* : Création de flux numériques pour suivre en temps réel la validation des bons de commande et des factures, réduisant les délais et assurant une gestion transparente.

- *Optimisation des bons de commande* : Détection automatique des doublons et erreurs pour garantir une gestion simplifiée et valide des commandes.
- *Simplification des procédures internes* : Rationalisation des processus pour éliminer les tâches redondantes et passer à des procédures entièrement numériques.

Suivi des prix des résidences extérieures

Le département se concentrera sur la révision des tarifs des résidences afin de réduire le déficit actuel et de garantir la viabilité financière à long terme. L'objectif est d'ajuster les prix pour qu'ils reflètent mieux les coûts réels, en tenant compte de l'augmentation des charges, des indexations nécessaires et de l'impact de la crise énergétique. De plus, les suppléments seront désormais facturés au coût réel, tels qu'ils sont facturés par les fournisseurs et prestataires, afin de garantir une transparence totale et de limiter l'impact financier sur le budget global. Cette révision permettra de mieux couvrir les coûts accrus tout en maintenant un équilibre avec l'accessibilité pour les habitants.

Plateforme Mercurius

Dans le cadre de notre stratégie de modernisation et de digitalisation des processus administratifs, nous avons constaté une augmentation significative du nombre de factures reçues via la plateforme Mercurius, qui est passée de 5 factures en 2024 à 80 factures à la fin de l'année. Cette transition vers un système numérique vise à améliorer l'efficacité du traitement des factures, à réduire les erreurs humaines et à optimiser la gestion administrative.

L'objectif pour l'année 2025 est d'atteindre 250 factures reçues via la plateforme Mercurius, ce qui représente un accroissement substantiel de l'utilisation de cette solution numérique.

Ce développement permettra de renforcer la gestion électronique des factures et de réduire davantage les délais de traitement, tout en améliorant la transparence et la traçabilité des opérations.

Une initiative de sensibilisation sera lancée auprès de nos fournisseurs pour les inciter à adopter la plateforme Mercurius afin d'envoyer leurs factures.

b. La Recette

Optimisation du traitement des relevés du SPP-IS

Les deux départements financiers et le DAS étudieront la possibilité de recruter un poste dédié pour gérer la réconciliation des relevés envoyés par le SPP pour le paiement du Revenu d'Intégration Sociale (RIS). Cette tâche complexe nécessite une gestion minutieuse pour garantir la récupération correcte des sommes dues. Une coordination entre les trois départements est essentielle pour garantir la récupération des sommes proméritées.

Adaptation des délais de paiement

En 2025, le département devra s'adapter aux nouvelles dispositions légales qui imposent un délai de paiement de 30 jours (au lieu de 60). Pour atteindre cet objectif, de nouveaux modules de dématérialisation, notamment pour les bons de commande et factures, seront déployés. Avec une utilisation efficiente des nouveaux outils, les flux de validation permettront de simplifier la certification et le traitement des factures. Des statistiques pertinentes pourront ainsi mettre en avant le délai de paiement moyen des factures.

Révision du dispositif des garanties locatives

Bien que ce projet ait été amorcé en 2024, la révision du dispositif de garantie locative (passant de 3 à 2 mois) sera poursuivie en 2025, en collaboration avec l'Habitation Moderne et l'ALS notamment. Nous étudierons également la possibilité de recourir à la lettre de cautionnement pour remplacer les garanties locatives dites de reconstitution qui ont pour effet de mobiliser la trésorerie du Centre durant plusieurs années.

Envoi de courrier postaux via la centrale d'achat

En 2025, le service de la recette sera le premier à tester l'envoi de courriers postaux via la nouvelle centrale d'achat de Paradigm avec le partenaire Ipex. Ce projet permettra non seulement de réaliser des économies de papier et de fournitures informatiques, mais également de diminuer la charge de travail des collaborateurs de la chancellerie qui pourront ainsi se consacrer à des tâches plus essentielles.

c. Les Ressources Humaines

En 2024, plusieurs projets stratégiques ont été lancés afin de moderniser la gestion des Ressources Humaines et renforcer l'attractivité du Centre Public d'Action Sociale. Ces initiatives, adaptées aux besoins actuels, visent à améliorer l'efficacité administrative et garantir un environnement de travail inclusif et diversifié. Cela témoigne également de l'engagement constant du CPAS envers la modernisation de ses pratiques et le bien-être des agents.

Afin de poursuivre cette dynamique de modernisation, plusieurs objectifs clés sont définis pour l'année 2025 et détaillés ci-après.

Refonte totale du règlement de travail

Le processus de révision du règlement de travail, entamé en 2024, se poursuivra en 2025 conformément à un retroplanning détaillé. L'objectif est de rendre ce nouveau règlement applicable à la fin de l'année 2025. Il intégrera les nouvelles réglementations afin d'assurer un cadre de travail plus flexible, moderne et conforme aux changements législatifs en vigueur et de garantir un environnement professionnel optimal.

Préparation d'un statut pécuniaire propre au CPAS

En réponse à une demande de l'ONSS, le Département des Ressources Humaines élaborera son propre statut pécuniaire, en remplacement de celui antérieurement basé sur celui de la commune. Ce projet sera lancé et suivi activement tout au long de l'année 2025. Il permettra de mieux répondre aux particularités de notre structure et de garantir une gestion salariale transparente pour nos agents.

Simplification et amélioration des procédures RH

La mise en place de nouvelles procédures RH, débutée en 2024, sera poursuivie en 2025. Ces procédures visent à simplifier et à améliorer le suivi administratif des dossiers des agents, garantissant une gestion plus fluide, plus rigoureuse et plus accessible. Cela renforcera ainsi l'efficacité opérationnelle du département et le suivi personnalisé des agents.

Echange temporaire de postes

Dans un souci de renforcer la synergie entre les départements, le CPAS met en place un projet innovant d'échanges temporaires de postes. Ce dispositif permettra à chaque service de mieux comprendre les enjeux des autres, favorisant ainsi une meilleure collaboration et cohésion interne. Cette initiative originale et stimulante sera expérimentée en 2025.

Renforcement de la diversité et de l'équité

Le département des Ressources Humaines continuera à mettre l'accent sur l'intégration de la diversité et l'intensification des actions en faveur de l'équité. Ces actions visent à garantir un environnement de travail plus inclusif et respectueux dans lequel chaque agent pourra s'épanouir pleinement.

Révision des descriptions de fonctions et du système d'évaluation

La révision des descriptions de fonction sera poursuivie et finalisée en 2025. Celle-ci sera accompagnée de la mise en place d'un système d'évaluation, plus personnalisé et adapté aux besoins actuels. Ce projet permettra non seulement d'optimiser le développement professionnel des agents mais aussi de mieux cerner leurs attentes et de les accompagner de manière plus ciblée dans leur parcours.

Gestion de l'absentéisme

La gestion de l'absentéisme sera une priorité en 2025, avec notamment un suivi des contrôles médicaux instauré début 2025. Ces contrôles médicaux visent à évaluer plus précisément les raisons des absences et apporter des réponses appropriées pour chaque situation, en offrant le soutien nécessaire en cas de besoin. Cela permettra de maintenir une organisation efficace et fluide en minimisant l'impact de l'absentéisme sur le bon fonctionnement du CPAS.

Accueil et intégration des nouveaux agents – « Welcome Pack »

Dans le cadre de son engagement à offrir une intégration de qualité, le CPAS met en place un « Welcome Pack », comprenant un programme d'intégration pour les nouveaux agents. Actuellement en développement, il vise à faciliter l'arrivée des agents, leur fournir les informations essentielles et garantir un parcours d'intégration fluide, à la structuré et humain.

Les projets envisagés pour 2025 s'inscrivent dans une dynamique continue de modernisation et d'optimisation des conditions de travail au sein du CPAS. Ces initiatives visent à renforcer l'efficacité administrative, à soutenir le développement professionnel des agents, et à promouvoir un environnement de travail équitable, diversifié et respectueux, favorisant ainsi le bien-être et l'épanouissement de chacun. Ces initiatives, à la fois novatrices et centrées sur le bien-être, sont le moteur d'une évolution organisationnelle essentielle pour répondre aux défis actuels et futurs du CPAS.

d. Le Secrétariat général

Délégué à la protection des données

Tous les membres du personnel recevront une formation de rappel sur les obligations liées au secret professionnel.

Par ailleurs, le plan annuel d'actions fera l'objet d'une mise à jour et d'une présentation au Conseil de l'Action sociale.

Cellule des marchés publics

La cellule intégrera dans ses modèles de cahiers des charges des clauses spécifiques relatives au RGPD et à la confidentialité des données.

En vue du marché de travaux du futur CHPHA, les collègues seront formés à la négociation dans le cadre de la loi sur les marchés publics.

De nouveaux marchés à passer en commun avec l'Administration communale seront identifiés.

Enfin, l'accent sera mis sur les centrales de marchés. Cela permet d'obtenir de meilleurs prix et évite un important travail d'attribution des marchés.

Chancellerie

En étroite collaboration avec le fournisseur CIVADIS, nous allons réduire fortement le nombre de courriers envoyés aux usagers en installant progressivement l'envoi des documents dans la E-box des usagers.

Dans un second temps, les courriers au personnel seront aussi envoyés de manière dématérialisée, via la société IPEX.

Le but est de réduire de 80 % le volume de courrier papier d'ici deux ans.

En ce qui concerne le courrier entrant, une étude sera lancée pour l'achat d'un logiciel de scanning.

Ombuds

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des services rendus à tout bénéficiaire du CPAS et tout habitant du HSL et ses proches, la gestion des plaintes devient un enjeu majeur et nécessite la mise en place d'une procédure claire et structurée pour l'enregistrement, le traitement et le suivi des plaintes. Les modalités de gestion des plaintes seront clarifiées, tant en interne qu'en externe, afin d'atteindre les objectifs suivants :

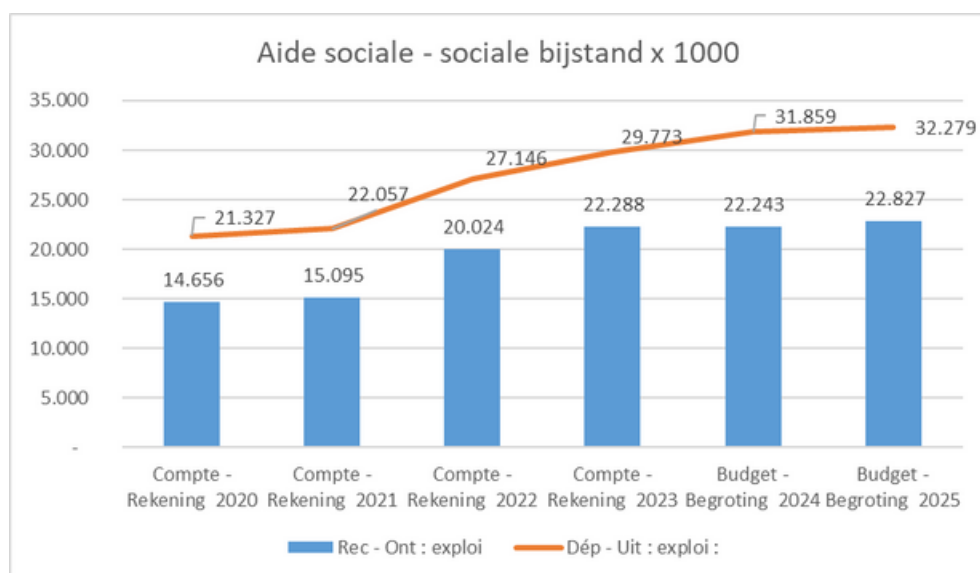
- Assurer l'écoute et la prise en compte des bénéficiaires et habitants : Garantir que chaque plainte ou réclamation soit entendue, traitée de manière équitable et dans les meilleurs délais.
- Promouvoir une gestion transparente et équitable : S'assurer que la gestion des plaintes se fasse de manière rigoureuse et respectueuse des droits, avec un suivi et une évaluation régulière de la procédure.
- Améliorer la qualité des services : Identifier, grâce aux retours des plaignants, les axes d'amélioration dans les services proposés par le CPAS.
- Renforcer la communication interne et externe : Créer un lien de confiance avec les bénéficiaires et habitants, tout en facilitant la collaboration entre les différentes entités internes du CPAS. La communication interne sera essentielle pour assurer une gestion fluide et coordonnée des plaintes. La communication avec l'externe sera assurée de manière transparente, claire et accessible.
- Garantir la conformité légale et réglementaire : S'assurer que la gestion des plaintes soit en adéquation avec la législation en vigueur, notamment en matière de droits, de confidentialité et de transparence.
- La gestion des plaintes sera suivie de manière régulière, avec des bilans annuels et des rapports d'évaluation. Ces bilans permettront de détecter les faiblesses éventuelles du système et d'adapter les processus en conséquence.
- La gestion des plaintes sera suivie de manière régulière, avec des bilans annuels et des rapports d'évaluation. Ces bilans permettront de détecter les faiblesses éventuelles du système et d'adapter les processus en conséquence.

4.2. Le Département de l'Action Sociale

Woluwe-Saint-Lambert fait face à des défis sociaux importants qui ont un impact direct sur l'activité du CPAS.

Une partie de la population vit en situation de précarité, souvent confrontée à plusieurs types de difficultés cumulées : accès aux soins, logement, endettement, etc. Face à l'augmentation des besoins en aide sociale et à la complexité des situations rencontrées, il est essentiel que les services offerts soient de qualité et que les travailleurs sociaux disposent des moyens nécessaires pour accompagner efficacement les bénéficiaires.

Ces dernières années, le CPAS a constaté une hausse du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) ainsi que des autres formes d'aides sociales. De nombreux demandeurs d'aide peinent à faire face aux dépenses liées à la vie quotidienne, notamment en matière de soins de santé et de logement.



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.

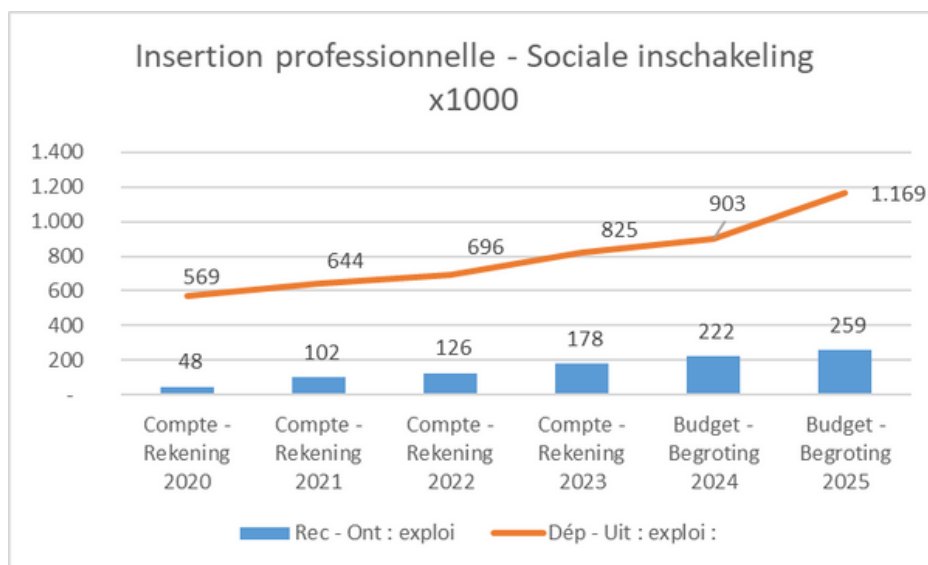
Au-delà de l'accompagnement social, le CPAS prévoit également d'améliorer ses infrastructures et ses outils technologiques dès 2025, afin d'optimiser ses services.

Enfin, 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.

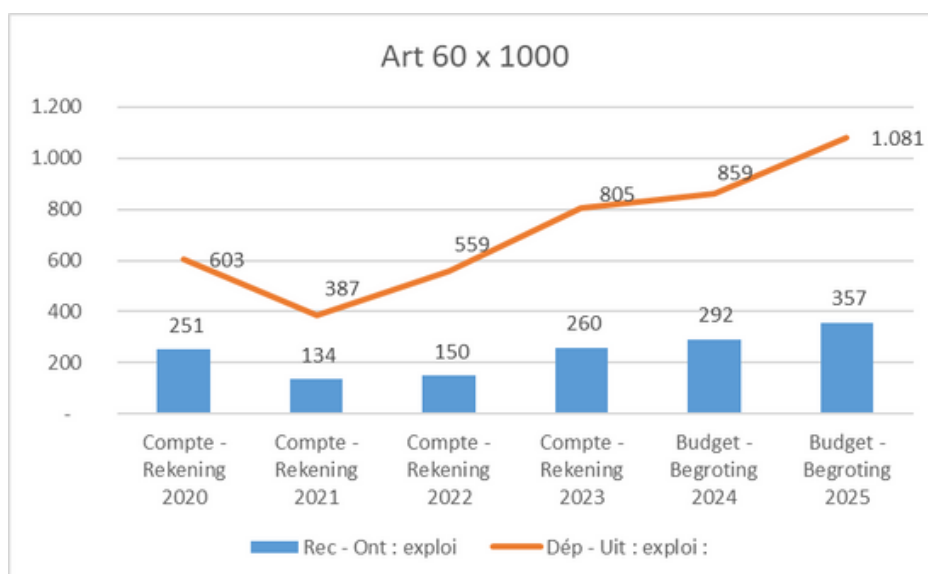
Pour ce faire, en 2025, le département de l'action social axera son travail sur :

Favoriser l'autonomie des bénéficiaires

Le département de l'action sociale placera 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.

Un accueil centralisé et amélioré pour mieux accompagner les bénéficiaires

Dans une volonté de simplification et d'accessibilité, l'ensemble des services du département seront désormais centralisés au sein de l'antenne située au Gulledelle 98. Cette centralisation vise à offrir un parcours plus clair et plus fluide aux bénéficiaires, en leur permettant de trouver en un seul lieu les différents services dont ils peuvent avoir besoin.

Pour garantir un accueil de qualité, des aménagements seront réalisés cette année. Les zones d'attente, les bureaux d'entretien ainsi que le guichet d'accueil seront repensés afin d'offrir un cadre plus confortable, confidentiel et accueillant.

Par ailleurs, un changement complet du système de téléphonie est prévu. L'objectif est de mieux gérer le grand nombre d'appels entrants et de garantir une réponse rapide et efficace aux demandes.

Enfin, les processus au sein de la cellule accueil seront revus afin d'améliorer l'organisation interne et d'optimiser la qualité du service rendu. Le CPAS s'engage ainsi à renforcer l'accessibilité, l'efficacité et la bienveillance de l'accueil réservé à chaque bénéficiaire.

Le développement des collaborations entre travailleurs sociaux

Le regroupement des services sur un site unique facilitera également la collaboration entre les différents services sociaux. La proximité entre équipes renforcera les échanges, favorisera une meilleure coordination des actions et permettra un accompagnement plus global et cohérent des bénéficiaires.

Dans cette dynamique, et afin de développer la cohésion interne ainsi que l'engagement de chacun autour de la mission du CPAS, des interventions collectives seront organisées. Ces moments de partage entre collègues permettront de prendre du recul sur les pratiques professionnelles, d'échanger sur les situations rencontrées et de nourrir une réflexion commune.

L'objectif est de créer un espace d'expression constructif, où les expériences individuelles nourrissent l'intelligence collective, dans le respect des réalités de terrain. En renforçant les liens entre les travailleurs, le CPAS souhaite encourager un climat de travail collaboratif, porteur de sens et d'engagement au service des plus fragiles.

Le soutien des usagers sans logement ou en difficulté avec leur logement

En 2025, le nouveau service Habitat joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés liées au logement. Issu de la fusion entre le service Énergie et le service Logement, ce service structure aujourd'hui son fonctionnement autour d'une approche intégrée, afin de mieux répondre aux besoins des publics en situation de vulnérabilité.

Qu'il s'agisse de difficultés à assumer les charges liées au logement, de risques de perte de logement ou de situations de sans-abrisme, le service Habitat interviendra pour apporter un soutien concret et adapté. Il sera composé d'assistants sociaux expérimentés et spécialisés, capables d'accompagner des situations de vie particulièrement complexes.

Grâce à leur expertise et à un solide réseau de partenaires, les travailleurs du service Habitat mettront tout en œuvre pour trouver des solutions durables pour chaque personne en difficulté qui pousse la porte du CPAS. Leur action s'inscrit dans une volonté forte : prévenir les expulsions de personne de leur logement, favoriser l'accès à un logement digne et contribuer à la stabilité de vie des bénéficiaires.

L'accent sera mis sur l'accompagnement des personnes en adresse de référence, particulièrement exposées à la précarité logement. Ces situations nécessitent souvent une attention renforcée de nos services.

En 2025, le service Habitat va augmenter sa collaboration avec le service de médiation de dettes, qui intervient en appui pour mettre en place des plans de paiement avec les fournisseurs d'énergie et proposer un accompagnement budgétaire adapté. Cette complémentarité permet d'offrir un suivi global, en agissant à la fois sur les causes et les conséquences des difficultés rencontrées.

En conjuguant accompagnement social, expertise technique et guidance budgétaire, le CPAS entend ainsi renforcer l'efficacité de son action en matière de maintien ou d'accès au logement, au service des personnes les plus fragiles.

La 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 en 2025 son action en matière de prévention du surendettement.

Des initiatives préventives seront 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 prendront notamment la forme d'ateliers collectifs, de séances d'information ou d'entretiens individualisés. Elles viseront 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.

Continuer la lutte contre le non-recours au droit et favoriser l'accès à la culture via le guichet social

En 2025, le guichet continuera son rôle essentiel dans l'écoute, l'analyse des besoins et l'activation des droits.

Cette année, l'accent sera mis sur l'accès à la culture. À travers le guichet social, qui connaît une fréquentation stable et encourageante depuis trois ans, 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.

Le travail avec les partenaires - collaboration avec l'Habitation Moderne

Les services sociaux du département de l'action sociale entendent également renforcer leur collaboration avec la société de logements sociaux "l'Habitation Moderne", dans une approche proactive et coordonnée. L'objectif est d'anticiper et prévenir les situations sociales les plus complexes, notamment lorsque des personnes ou des familles risquent d'être expulsées de leur logement.

Par ailleurs, une attention particulière sera portée au soutien des parents vivant en situation de précarité, qui doivent malgré les difficultés, continuer à assurer leur rôle éducatif et à veiller à la participation sociale et scolaire des enfants.

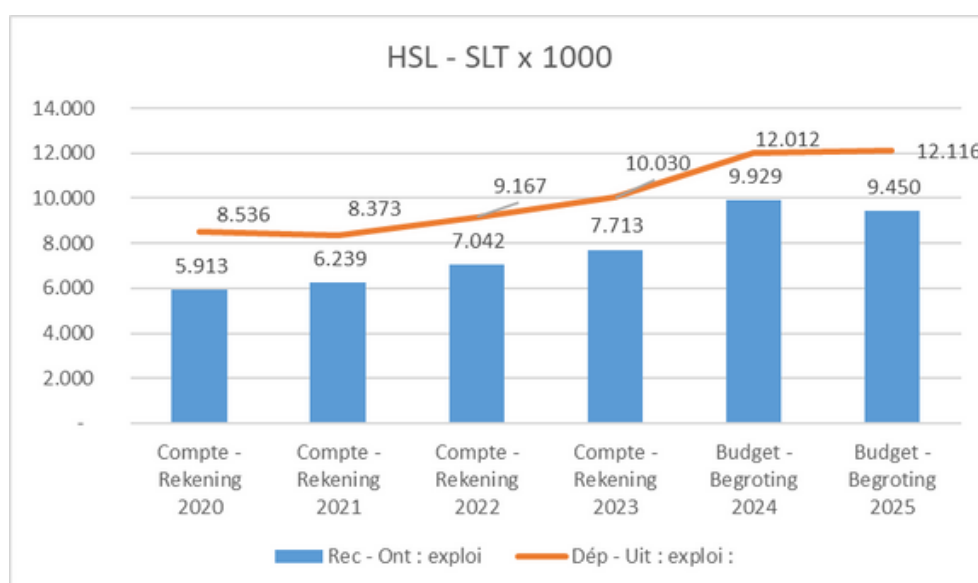
4.3. Le Département des Établissements et Services de Soins

1. Contexte

Les établissements de soins gérés par le CPAS de Woluwe-Saint-Lambert comprennent plusieurs structures qui œuvrent pour le bien-être des personnes âgées et des personnes dépendantes, en assurant une prise en charge diversifiée et adaptée à chaque besoin.

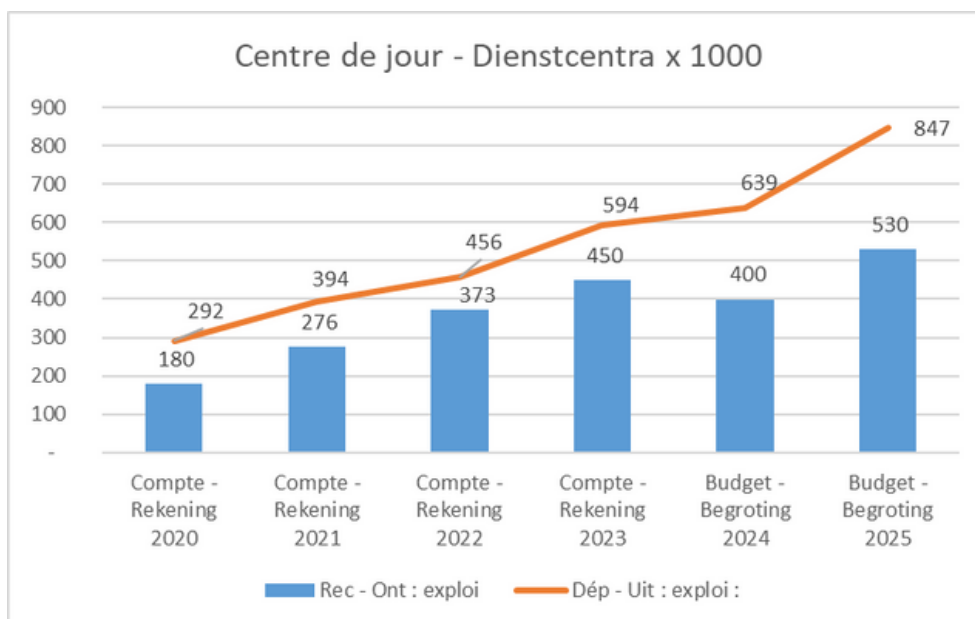
1.1. La Maison de Repos et de Soins - Home Saint Lambert & Le Court Séjour - Lise Thiry

Le Home Saint-Lambert est un établissement offrant un hébergement pour les personnes âgées, avec une capacité de 152 lits, dont 22 sont réservés aux court-séjours Lise Thiry. Il fournit des soins adaptés aux habitants, incluant une aide pour les activités quotidiennes, des soins infirmiers et paramédicaux, ainsi que des services collectifs tels que la restauration et la buanderie. Ce service est destiné aux personnes âgées ayant besoin d'un accompagnement ou d'une prise en charge temporaire.



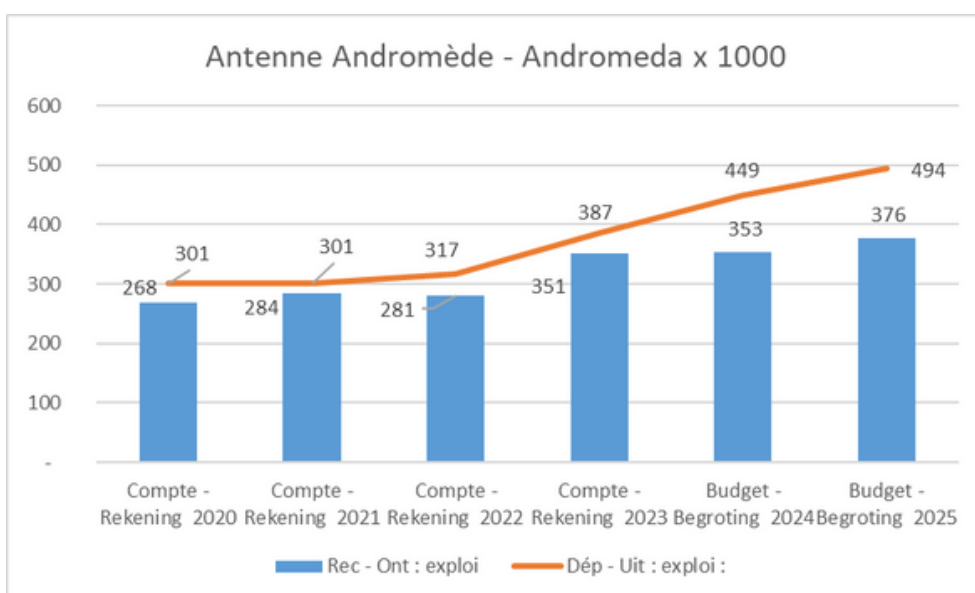
1.2. Le Centre de Soins de Jour - La Colline

Ce centre propose 15 places des soins de jour aux personnes âgées en perte d'autonomie, tout en permettant un maintien à domicile. Il permet de bénéficier de soins médicaux, de suivi et de diverses activités tout en rentrant chaque soir chez eux.



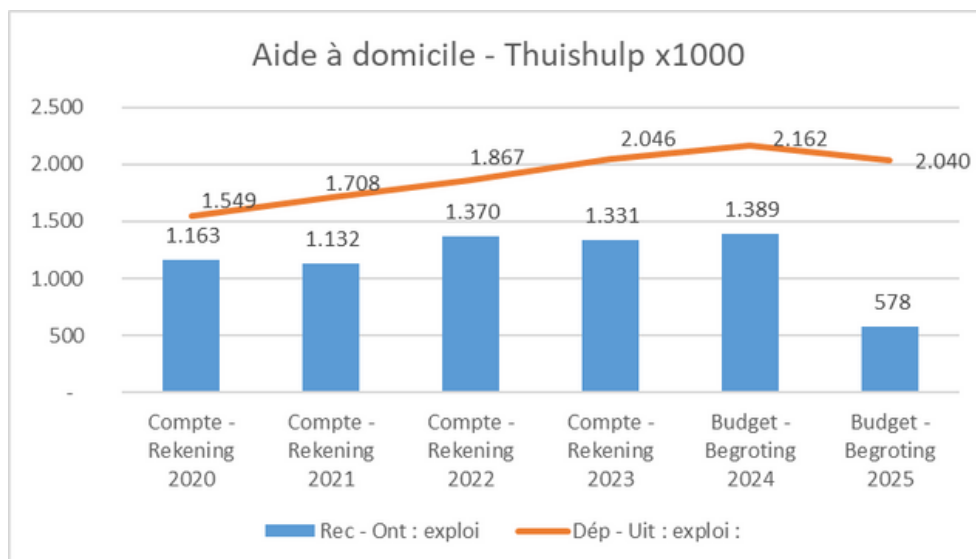
1.3. Les Domiciles Collectifs pour Personnes Âgées - Antennes Andromède

Ces structures collectives offrent des solutions de logement adaptées à des personnes âgées autonomes ou semi-autonomes, dans un cadre communautaire et sécurisé. A travers ses 6 appartements, les antennes Andromède permettent de créer des liens sociaux et de maintenir une certaine autonomie tout en étant accompagnées.



1.4. Le Service d'Aide à Domicile

Ce service soutient les personnes âgées vivant chez elles en leur fournissant une aide quotidienne pour les tâches ménagères, la toilette, les courses et parfois les soins de santé de base.



2. Objectifs

2.1. Amélioration continue des soins et services

- **Renforcement de la prise en charge individualisée :** Garantir que chaque habitant ou bénéficiaire des services (qu'il s'agisse du Home Saint Lambert, du centre de soins de jour ou du service d'aide à domicile) reçoive une attention sur mesure, que ce soit pour les soins médicaux, psychologiques ou sociaux. Cela inclut la révision des dossiers administratifs et de soins afin d'améliorer la qualité des soins, tout en facilitant l'informatisation des données pour simplifier leur utilisation et améliorer l'efficacité.
- **Développement des soins palliatifs et de fin de vie :** Déployer davantage de ressources pour le Home Saint Lambert afin de répondre à la demande croissante de soins palliatifs, avec des formations spécifiques pour le personnel.
- **Maintien de l'autonomie à domicile :** Pour les personnes bénéficiaires du centre de soins de jour La Colline, renforcer les services d'accompagnement et de soutien à domicile pour éviter les placements en institution prématurés. Cet enjeu majeur a été souligné par de nombreuses personnes lors de leurs interactions avec nos services sociaux. Une piste à explorer est également l'élargissement des services de transport, afin de faciliter les déplacements des habitants et d'assurer un meilleur accès aux soins et aux activités.

2.2. Bien-être et qualité de vie des résidents et bénéficiaires

- **Animation et vie sociale** : Développer des activités adaptées dans toutes les structures (Home Saint Lambert, Lise Thiry, La Colline), favorisant l'interaction sociale et la stimulation cognitive en incluant davantage les habitants dans les prises de décisions aux niveaux des activités.
- **Alimentation et nutrition** : Assurer une offre de repas diversifiée et adaptée aux besoins nutritionnels spécifiques des résidents et bénéficiaires des différents services. Impliquer les résidents dans des choix alimentaires et proposer des alternatives en fonction des régimes spécifiques.
- **Amélioration des infrastructures et de l'accessibilité** : Pour le Home Saint Lambert, les antennes Andromède et La Colline, poursuivre les efforts de rénovation pour garantir des conditions de vie optimales et accessibles (l'accent va être mis sur les espaces extérieures et sur la signalétique).

2.3. Formation et gestion du personnel

- **Renforcement des compétences du personnel** : Mettre en place un programme de formation continue pour le personnel soignant et non soignant dans tous les établissements pour être sensibilisé au profil des habitants et des bénéficiaires de plus en plus dépendants.
- **Soutien au bien-être du personnel** : Améliorer les conditions de travail afin de prévenir l'épuisement professionnel, en particulier dans les services à forte demande tels que le Home Saint Lambert et le service d'aide à domicile. Cela inclut également la lutte contre le racisme et toutes formes de discrimination.

2.4. Gestion financière durable

- **Optimisation des ressources** : Veiller à ce que les financements publics et les ressources attribuées à chaque structure soient utilisés de manière efficace et transparente. Identifier des sources de financement supplémentaires pour soutenir les investissements dans les infrastructures et les soins, en bénéficiant de l'appui d'organismes externes tels que Probis.
- **Accessibilité des services** : Garantir que les services restent accessibles à tous, y compris les plus fragiles, et s'assurer que les coûts des services de soins, d'hébergement et d'aide à domicile soient adaptés aux ressources financières des bénéficiaires en assurant le lien avec le Département de l'Action Social.

3. Plan d'action

3.1. Initiatives prioritaires

- **Modernisation des procédures et des logiciels utilisés :** Réexaminer et moderniser les procédures internes ainsi que les outils numériques pour optimiser l'efficacité, la précision et la fluidité des services. Cela inclut la mise à jour des logiciels, tels que ceux de gestion des horaires, ainsi que l'utilisation avancée de notre logiciel de soins.
- **Renforcement du réseau :** Renforcer les partenariats avec le réseau local afin de redevenir une référence dans les services de soins du bassin sud bruxellois, en collaborant étroitement avec les acteurs clés pour offrir des services de qualité et mieux répondre aux besoins des habitants.
- **Développement des soins gériatriques et palliatifs :** Développer les soins gériatriques et palliatifs en offrant des formations spécialisées au personnel, en particulier au Home Saint Lambert. Mettre en place des partenariats externes pour garantir des pratiques de soins innovantes et à la pointe dans ces domaines.

3.2. Objectifs à court, moyen et long terme

- **Court terme :** Organiser des activités transversales à chaque établissement, et mise en place de la nouvelle signalétique dans le Home Saint Lambert.
- **Moyen terme :** Améliorer l'accessibilité et le confort des infrastructures pour les habitants, et renforcer la formation continue du personnel.
- **Long terme :** Développer un modèle de soins interdisciplinaire intégré, avec un suivi continu, en collaboration avec chaque service.

4. Suivi et évaluation

4.1. Indicateurs de performance

- **Satisfaction des résidents et des familles :** Mise en place d'une enquête 2025 et de retours de la part des résidents et de leurs familles dans le Home Saint Lambert, La Colline, et les autres services.

-
- **Taux d'occupation et gestion des lits :** Suivi des taux d'occupation dans chaque établissement (Home Saint Lambert, Court Séjour Lise Thiry, etc.).
 - **Suivi des soins :** Indicateurs de qualité des soins (chutes, plaies, escarres, incidents, etc...).

4.2. Mécanismes de révision

- **Révision régulière des objectifs :** Réévaluation tous les deux ans des priorités et des actions en fonction de l'évolution des besoins des habitants et des bénéficiaires des différents services à travers le projet Horizon 2027.
- **Rapports d'activité :** Les rapports d'activité des ESS seront rédigés en mai 2026, permettant à la nouvelle direction d'introduire de nouveaux indicateurs de qualité et d'analyser les évolutions et changements mis en place, avec un recul suffisant pour évaluer leur impact.

4.4. Le Département Infra

Flora II (Antenne Andromède)

En 2024, le projet Flora II a vu une avancée importante avec la sélection des candidats participant au concours d'architecture et la recherche de financements. En 2025, le département suivra l'attribution du marché de promotion par City Dev. Ce projet pilote permet une alternative de vie en communauté aux personnes âgées avant d'entrer en maison de repos.

Signalétique du Home-Saint-Lambert

Le projet de mise en place d'une nouvelle signalétique pour le Home a également été entamé en 2024. Inspirée des standards hospitaliers, cette signalétique sera finalisée en 2025 et améliorera l'orientation et l'accueil des visiteurs et des habitants.

Déménagement du service social de première ligne vers le Gulledelle

Le projet de réaménagement du bâtiment de Gulledelle pour accueillir l'ensemble des services du DAS a également avancé en 2024. Ce projet inclut la création d'une nouvelle zone d'accueil ainsi que de nouveaux bureaux pour les entretiens. Un nouveau réfectoire a été aménagé au 5ème étage, favorisant ainsi une meilleure synergie entre les collaborateurs. Le déménagement effectif aura lieu ce 1er avril 2025. Le département en assurera tous les aspects logistiques.

CHPHA (Centre d'Hébergement pour Personnes Handicapées Agées)

Le CHPHA est le projet phare du département INFRA pour les années à venir. Le permis d'urbanisme a été déposé, et le début des travaux est envisagé pour la fin de l'année, après la réception des offres des entrepreneurs. Ce projet constituera une vitrine des capacités du CPAS à répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées en situation de handicap.

Nouvel espace de pause pour les services du HSL

Les services du HSL bénéficieront d'un local de pause dans l'aile B+2. Ce lieu à l'écart des habitants et des familles garantira tout le bien-être dont le personnel a besoin. Il sera séparé en trois parties : un réfectoire, un local de détente et un local de repos.

Nouveaux ascenseurs pour le Home-Saint-Lambert

Un autre projet clé pour 2025 concerne l'installation d'une nouvelle tour d'ascenseurs techniques au sein de la maison de repos. L'objectif est de séparer les flux techniques des flux des personnes pour plus de sécurité et réduire le temps d'attente dans les trajets. Après l'obtention des permis nécessaires, le chantier devrait commencer à la fin de l'année. La seconde phase des travaux consistera au remplacement des ascenseurs actuels, qui deviennent obsolètes et supportent mal l'usage intensif.

Maintenance et dépannage des installations techniques

Les contrats de maintenance du Home Saint-Lambert et du Gulledele ont été renouvelés suite aux études du département. Le maintenancier agira pour toute panne de réseau (électrique, sanitaire ou HVAC) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour garantir la continuité des services et le bien-être des habitants.

Poursuite des efforts en vue de la réalisation d'économies d'énergie

Le service infrastructure étudie toutes les pistes afin d'économiser les énergies. Au Gulledele, nous installons des détecteurs d'absences dans les locaux afin que les lumières ne restent pas allumées. Des grilles de ventilations hélicoïdales seront placées pour améliorer le confort dans le renouvellement d'air des locaux. Le relamping de la maison de repos se poursuit en 2025 avec des appareils LED.

Le département poursuit les études pour séparer les réseaux de gaz et d'électricité du CRG et du CPAS. L'objectif poursuivi est que chacune des entités ait son propre contrat afin d'éviter toute refacturation et obtenir des comptabilités claires.

Amélioration continue des espaces

Le restaurant, la cafétéria et le salon de coiffure souffrent de surchauffe due à leur orientation sud. Le service infrastructure a mené les études en vue d'installer en 2025 une climatisation généralisée dans ces espaces afin de garantir une température confortable pour les habitants.

Gestion des aspects juridiques et techniques de la division du site du Gulledelle à l'occasion des travaux de création de logements

Le département infrastructure assure la partie technique des négociations avec le promoteur afin d'imposer une qualité aux ouvrages construits et une garantie technique sur les réseaux à scinder. L'objectif est que chacune des propriétés soit autonome en énergie et que toutes les bonnes pratiques en matière de mitoyenneté soient mises en place.

Réfection des terrasses de la maison de repos

Les jardins et les terrasses du Home Saint-Lambert seront repensés pour améliorer la qualité des espaces extérieurs qui sont un endroit important du bien-être des habitants. La cour intérieure bénéficiera d'endroits ombragés ainsi qu'une promenade de revalidation. Des parasols professionnels de grande taille seront installés. Les terrasses seront fleuries et un arrosage automatique sera mis en place.

Travaux et interventions à la suite de la visite des lieux du travail

La visite des lieux du travail a émis une série de remarques sur nos infrastructures. Le service infrastructure fera les modifications en interne ou lancera des marchés pour répondre à chacune d'elle afin de correspondre aux exigences souhaitées.

Travaux et adaptations pour se conformer aux nouvelles normes incendie des maisons de repos

Iriscare a publié de nouvelles normes incendies pour les maisons de repos en 2024. En partenariat avec le SIPPT, le service infrastructure met en place toutes les modifications nécessaires afin de se conformer à ces nouveaux écrits.

Conception des divers plans d'urgence

Afin d'éviter et d'anticiper tous problèmes en cas d'urgence de diverses natures (incendie, attaque terroriste, explosion, pannes, ...), le service infrastructure participe aux réunions transversales entre le SIPPT et les services du HSL et de Wolu-facilites pour rédiger des protocoles d'urgence. Ces protocoles nécessitent certains changements techniques pour lesquels le département doit rédiger des marchés. L'autonomie énergétique des équipements en cas de pannes par batterie ou par groupe électrogène est étudiée. Les contrôles d'accès sont révisés.

4.5. Le Département ICT

Bilan des réalisations de 2024

L'année 2024 a été marquée par des progrès significatifs dans le renforcement de nos infrastructures et l'optimisation de nos processus. Ces améliorations ont nettement accru la performance et l'efficacité de nos systèmes.

Nous avons mis en place une solution avancée de téléphonie IP et un centre d'appels pour l'Action sociale, améliorant la fiabilité de nos communications. Cette mise à niveau a permis une gestion des communications plus fluide, une disponibilité accrue des lignes, un traitement plus rapide des demandes et une efficacité renforcée par l'intégration de nouvelles fonctionnalités de gestion des appels. Ces améliorations techniques visent à répondre aux besoins croissants en communication et à garantir une expérience utilisateur optimisée.

Pour 2025, le Département ICT finalisera la configuration de ce système et jouera un rôle clé dans la mise en place du nouvel accueil unique situé au Gulledele, en renforçant et sécurisant la connectivité réseaux et le Wi-Fi.

Objectifs pour 2025

Nos projets 2025 se concentreront sur le renforcement de nos capacités en sécurité, l'amélioration continue de notre fonctionnement et gestion interne, et la mise en œuvre de solutions innovantes pour la transformation numérique de certains processus et logiciels, conforme aux attentes de nos utilisateurs.

Sécurité

Des audits seront réalisés afin de préparer un plan de sécurité triennal, visant à renforcer la sécurité tout en obtenant une labellisation informatique (ISO 27001). Le but est de garantir une sécurité optimale, couvrant toutes les branches nécessitant un accès, qu'il soit physique ou numérique, interne, externe

En sécurité physique, des améliorations continues seront prises en compte dans le plan de sécurité triennal, incluant la sécurité des infrastructures ou encore des mesures contre le vol. Le système de caméras a été installé, mais des améliorations continues seront prises en compte pour renforcer la protection de nos collaborateurs et habitants, améliorant la sécurité du CPAS, ainsi qu'au Home Saint-Lambert.

Nous poursuivrons la suppression des serrures à clés par le remplacement des serrures à badges connectés. Chaque nouvel accès équipé augmente la sécurité des personnes, des biens, des lieux et des données.

Cybersécurité

Dans ce même optique, le plan de sécurité triennal fera l'objet d'un renforcement des mesures de cybersécurité.

Pour le Home Saint-Lambert, ces mesures seront mises en œuvre conformément à la directive NIS2, avec l'élaboration de processus documentés garantissant une conformité optimale.

Dans le reste de l'institution, le département ICT intensifiera ses efforts pour consolider les procédures de cybersécurité, en mettant l'accent sur le développement et la mise en œuvre de plans de continuité d'activité. Cette démarche inclura des tests de simulations cyber.

Dans ce même cadre, un volet de sensibilisation sera créé grâce à la production de capsules vidéo sur la cybersécurité, qui seront diffusées parmi les employés via notre interface Wiki. Ces formations interactives viseront à accroître la vigilance du personnel face aux cybermenaces et à instaurer une culture de sécurité numérique au sein de l'organisation.

Wiki

En 2025, le Wiki sera entièrement repensé. Cette évolution se traduira par la mise en place d'une interface plus intuitif et convivial, intégrant des fonctionnalités améliorées adaptées aux besoins des utilisateurs. Initialement géré uniquement par l'IT, le Wiki évolue pour devenir un outil accessible à tous. Des nouvelles pages et modules, tels que les sections "News" et "Jobs", permettront aux différents départements de diffuser leurs communications internes, mais également à chacun de nos collaborateurs de poster des annonces.

Ce projet est actuellement à l'étude et sera mis en place après validation par le Comité de Direction.

Nouveaux Marchés Publics

En 2025, les télévisions des 152 chambres du Home Saint-Lambert et du Centre de court séjour seront remplacées, dans le cadre d'un nouveau marché public étalé sur quatre ans. L'objectif est de renforcer la connectivité et de créer une chaîne spécifique pour les résidents, ouvrant la voie à des solutions technologiques innovantes adaptées à leurs besoins, telles que les visioconférences pour faciliter la communication avec leurs proches.

En 2025, la connectivité sera renforcée via la Fibre et Explore, avec des ajustements et un nouveau marché pour optimiser les échanges entre nos différents sites. Le CPAS espère pouvoir se connecter à la fibre optique via le musée communal.

Système de ticketing

L'efficacité du département ICT sera renforcée par une optimisation du traitement des demandes ce qui permettra un suivi structuré et une gestion plus réactive des requêtes. Pour soutenir cette amélioration, un système de ticketing ICT sera mis en place au cours du dernier trimestre de l'année, renforçant ainsi notre capacité à répondre efficacement aux besoins internes.

Après cette étape, une deuxième phase de la numérisation suivra, incluant la gestion numérique du stockage et l'encodage via des « codes-barres ».

Dématérialisation

Nous poursuivrons nos efforts en matière de dématérialisation et d'optimisation des processus pour réduire notre empreinte papier.

L'objectif est de rendre l'ensemble des processus, y compris les achats et les accusés de réception de matériel, entièrement numériques.

Parmi les avancées prévues en 2025, la mise en place de la signature numérique des documents, la dématérialisation de certains documents liés à la facturation, ainsi que la réduction des impressions papier pour les séances du CSSS grâce à la création d'un suivi numérisé.

Ces initiatives font partie d'une stratégie à long terme visant à réduire progressivement l'utilisation du papier. Elles seront déployées graduellement sur plusieurs années, avec l'objectif d'adapter ces solutions aux différents départements afin d'uniformiser et de moderniser la gestion administrative de notre institution.

Modernisation Home Saint-Lambert

En 2025, le système d'alerte du Home sera modifié pour séparer les alertes par étage, par horaire (matin/soir) et par aile. Ce projet inclut également le remplacement du système de téléphonie DECT pour les infirmiers, avec l'installation de nouvelles bornes et d'un nouveau système téléphonique. Cela permettra aux infirmiers de visualiser sur écran la localisation et la disponibilité de chaque téléphone.

Dans cette même dynamique d'optimisation des infrastructures et pour répondre aux besoins spécifiques de certains services, des outils adaptés seront déployés. Ainsi, l'utilisation de tablettes sera introduite pour les services de kinésithérapie et de logopédie au sein de la maison de repos. Cela permettra une meilleure gestion des suivis des patients et un accès simplifié aux outils de travail.

Changement et modernisation des logiciels

Un nouveau logiciel de pointage, avec des fonctionnalités plus avancées, sera mis en place. Toutes les interfaces horaires actuelles, en collaboration avec les RH, seront supprimées et remplacées par une version plus évoluée basée dans le cloud. Cette mise à jour permettra d'améliorer l'efficacité et la gestion du temps de travail pour tous les utilisateurs.

Le département apportera son soutien à la maison de repos pour l'installation du futur logiciel de confection des horaires.

Également et en étroite collaboration avec CIVADIS, le département participera aux inévitables modifications à apporter au logiciel EOS en vue de l'adapter aux futures dispositions légales qui seront votées par l'Etat fédéral.

Premiers développements de l'intelligence artificielle au CPAS

Le département va se former et étudier, avec les partenaires extérieurs, les possibilités de développement d'intelligence artificielle au sein des services pour permettre de gagner en efficacité et de libérer du temps de travail pour que les collègues puissent se consacrer plus à des tâches pour lesquelles leurs compétences sont une véritable plus-value.

5. DÉTAILS DU SALAIRE DES EMPLOIS D'INSERTION

844921					
DEPENSES - UITGAVEN			RECETTES - ONTVANGSTEN		
11100/17	SALAIRES (hors aide sociale) - SALARIS (zonder sociale bijstand)	476.462	16100/01	INTERVENTIONS PARTENAIRES - PARTNERS BIJDAGEN	290.532
11200/17	PECULE DE VACANCES (hors Eco soc) - VAKANTIEGELD (zonder Soc eco)	150.000	48500/01	INTERVENTIONS SPP AUTRES - ANDERE POD BIJDAGEN	22.488
11500/17 11700/17 11800/17 11900/17 12300/08	STIB/MIVB Assurance/Verzekering SSC/GSC Médical/Geneeskundige	97.623			
12300/09	FORMATION PROFESSIONNELLE - BEROEPSOPLEIDING PERSONEEL	12.500			
11300/17	Cotisations patronales à l'ONSS - Werkgeversbijdragen RSZPPO	1.000			
03000/05	Frais de personnel administratif facturés - Kosten administratief personeel	175.474			
03000/13	Frais de personnel des travailleurs sociaux facturés - Gefact. Personeelskosten van de maatschappelijke werkers	168.248			
TOTAUX		1.081.307,99			313.019,65
8320					
DEPENSES - UITGAVEN			RECETTES - ONTVANGSTEN		
33350/05	RIS EMPLOI D'INSERTION PLUS DE 25 ANS ET MOINS DE 25 ANS - LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING + 25 JAAR EN - 25 JAAR	812.132	46550/05	INTERVENTIONS SPP EMPLOI D'INSERTION - BIJDAGEN POD INSCHAKELINGSBETREKKING	812.132
33360/05	RIS EMPLOI D'INSERTION ECO SOC - LEEFLON INSCHAKELINGSBETREKKING SOC ECO	658.119	46560/05	INTERVENTIONS SPP RIS EMPLOI D'INSERTION ECO SOC - BIJDAGEN POD LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING SOC ECO	658.119
33490/21	ERIS EMPLOI D'INSERTION - EQ. LEEFLON INSCHAKELINGSBETREKKING	147.837	46590/03	INTERVENTIONS SPP ERIS EMPLOI D'INSERTION - BIJDAGEN POD EQ. LEEFLOON INSCHAKELINGSBETREKKING	147.837
TOTAL - TOTAAL		1.533.195,91			1.533.195,91

6. RAPPORT SUR LES DIFFÉRENTES 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 ;
- Via un site web 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).
- À travers les TV internes, fournissant des informations en continu sur les services et les procédures d'aide disponibles ;
- Via les réseaux sociaux, notamment Facebook, où des mises à jour régulières, des annonces et des informations utiles sont partagées avec la communauté en ligne.

7. 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.

« 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.

Brumenta

Une convention avec Brumenta, organisation spécialisée en santé mentale, permet désormais des prises en charge psychologiques et psychiatriques dans un cadre accessible et multiculturel, renforçant ainsi l'accompagnement en santé mentale.

DUO for a JOB

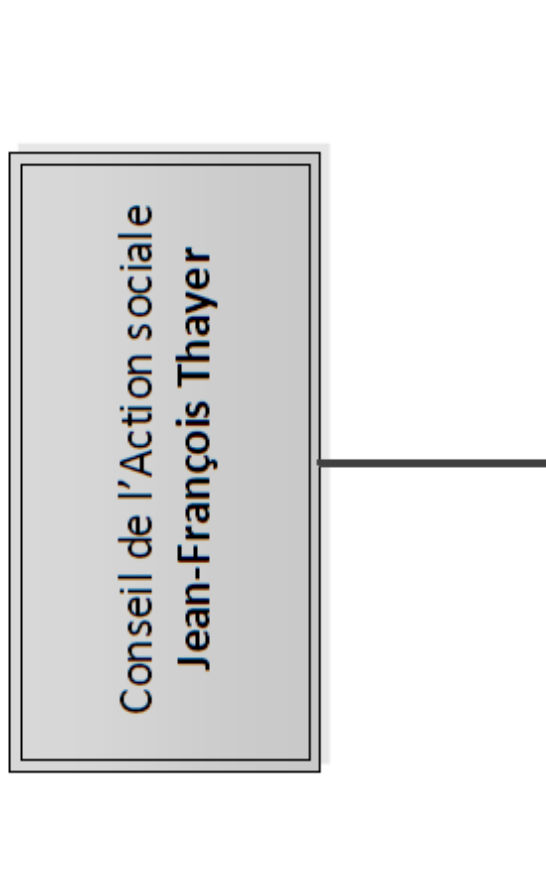
Un partenariat avec DUO for a JOB, association favorisant l'insertion socioprofessionnelle, propose un accompagnement vers l'emploi basé sur des duos entre jeunes et mentors expérimentés.

Soins Chez Soi

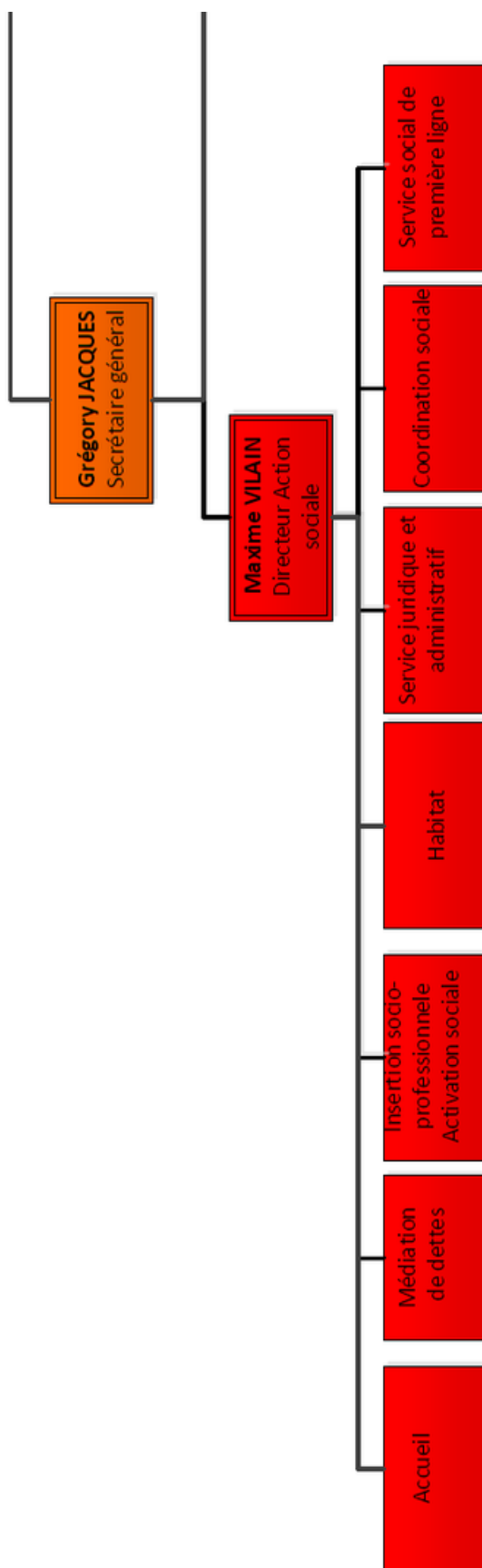
Un accord avec Soins Chez Soi, organisation spécialisée en soins à domicile, garantit des prestations de soins et d'accompagnement pour soutenir le maintien à domicile dans des conditions adaptées.

8. ANNEXES

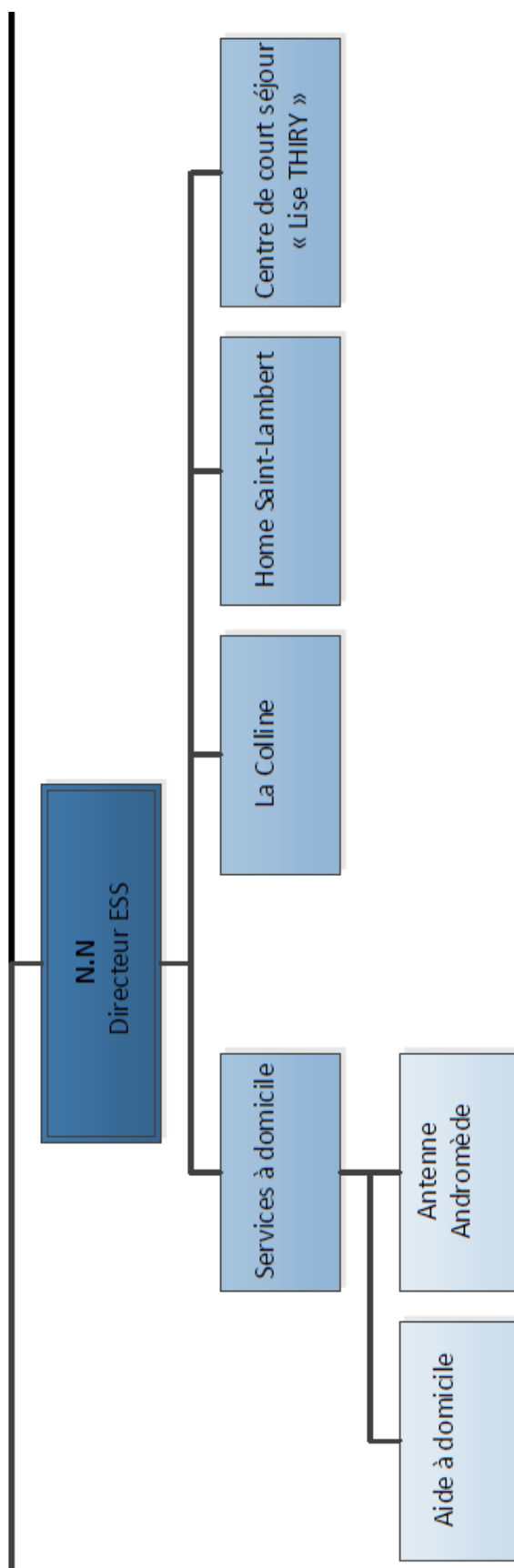
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME GÉNÉRAL (PARTIE 1)



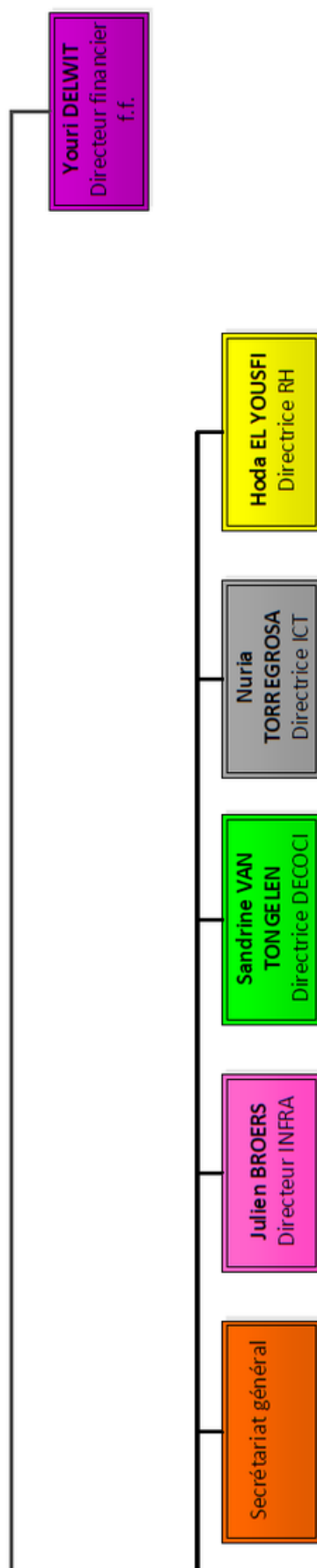
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME GÉNÉRAL (PARTIE 2)



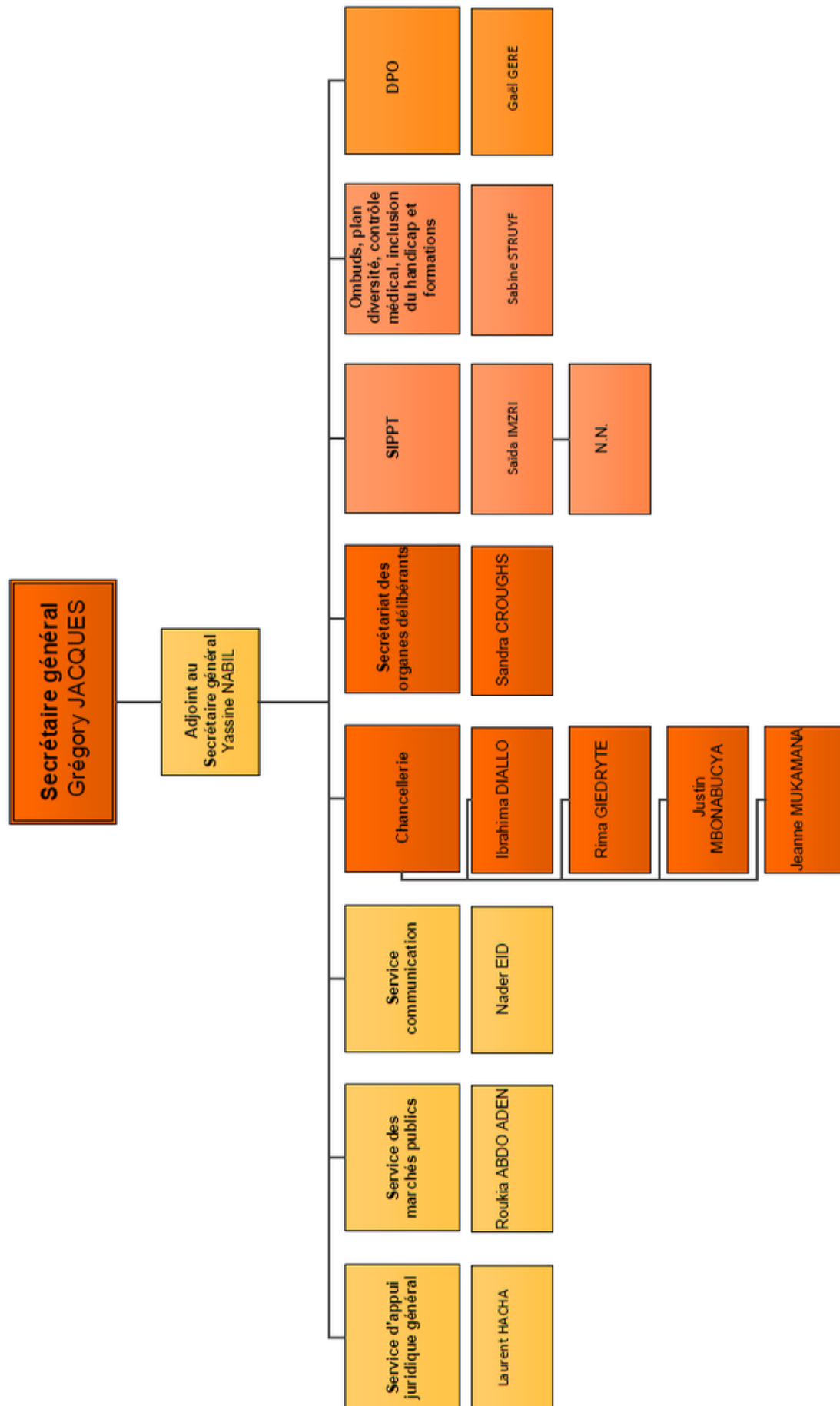
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME GÉNÉRAL (PARTIE 3)



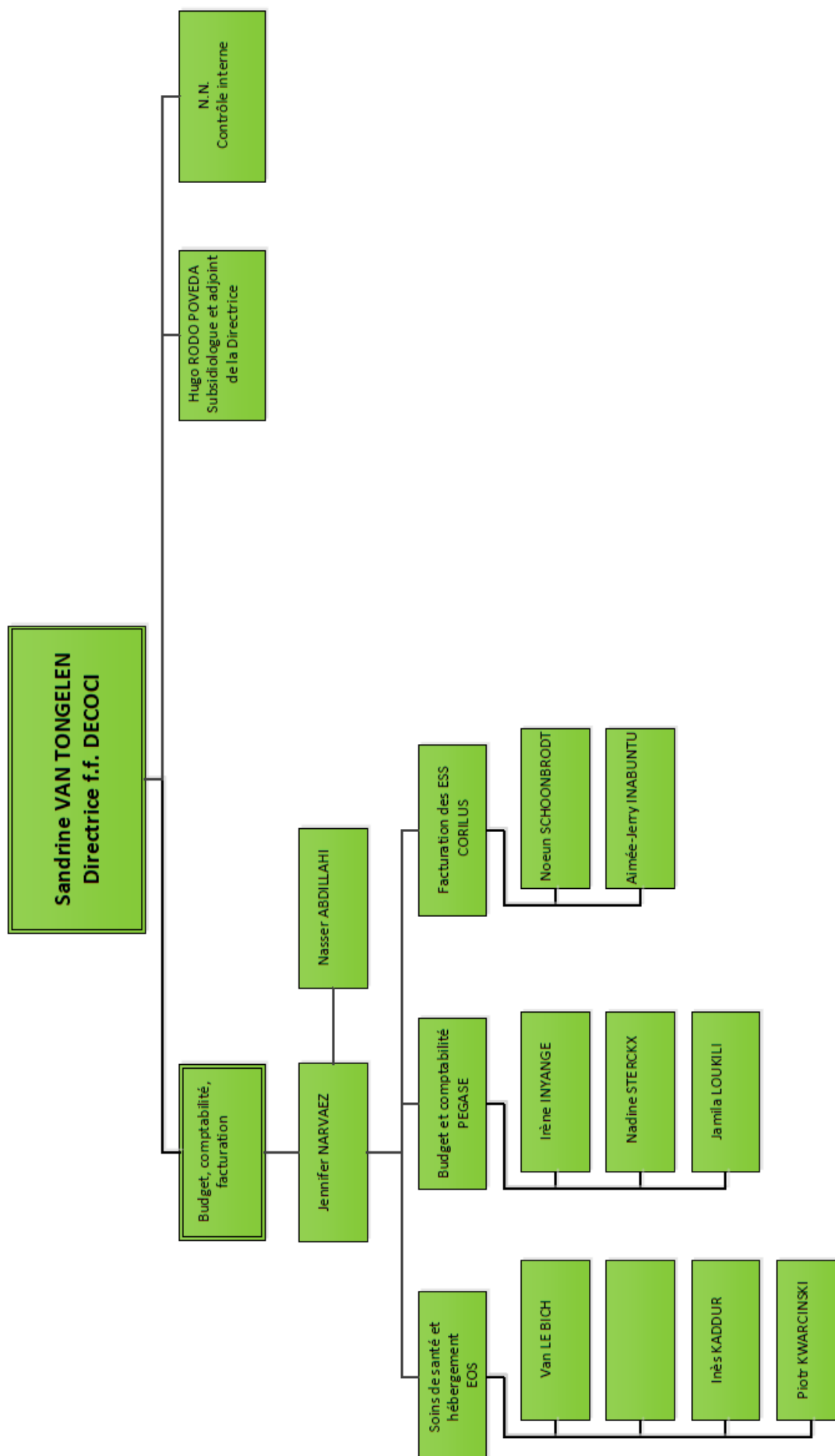
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME GÉNÉRAL (PARTIE 4)



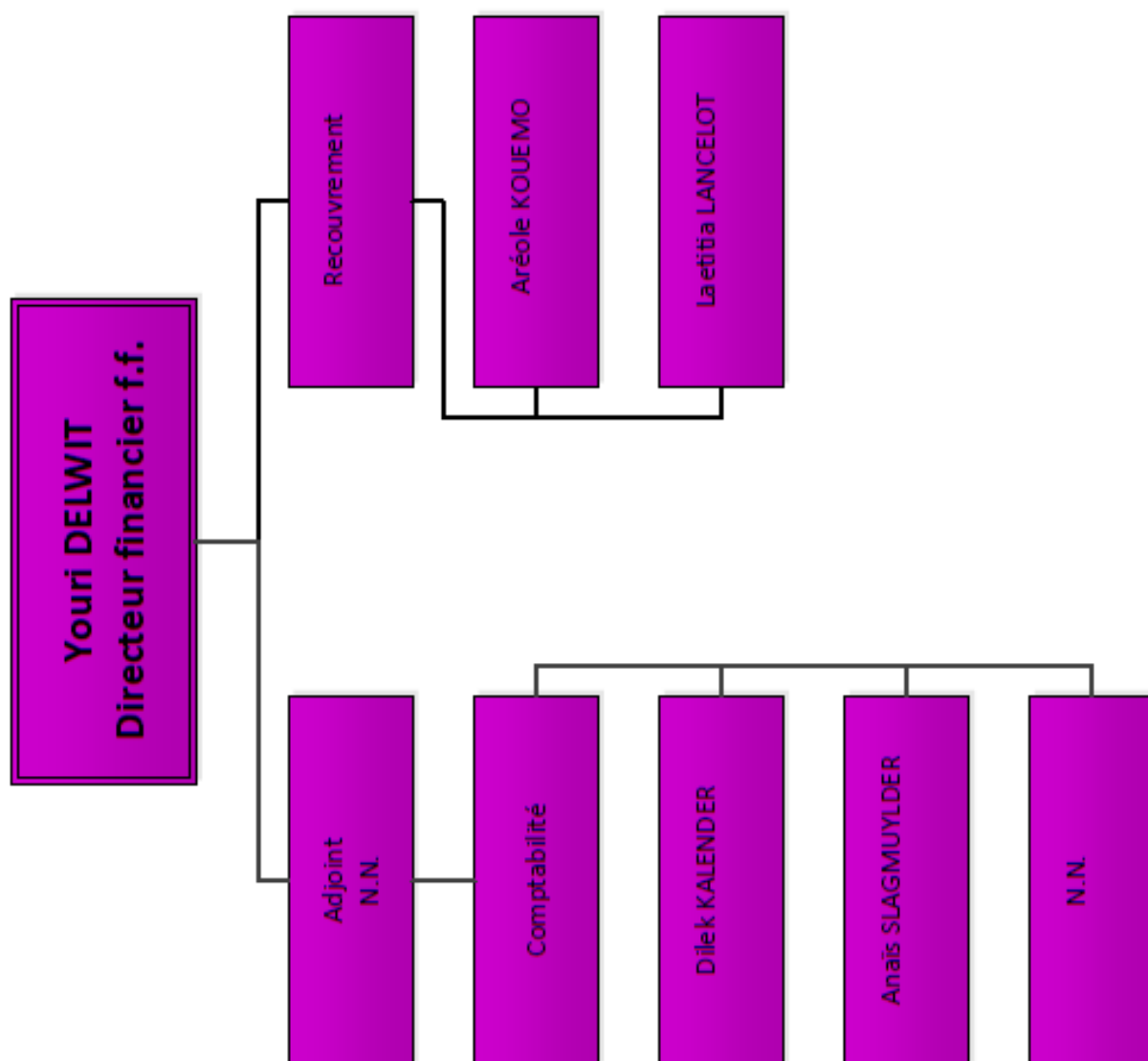
ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME SECRÉTARIAT GÉNÉRAL



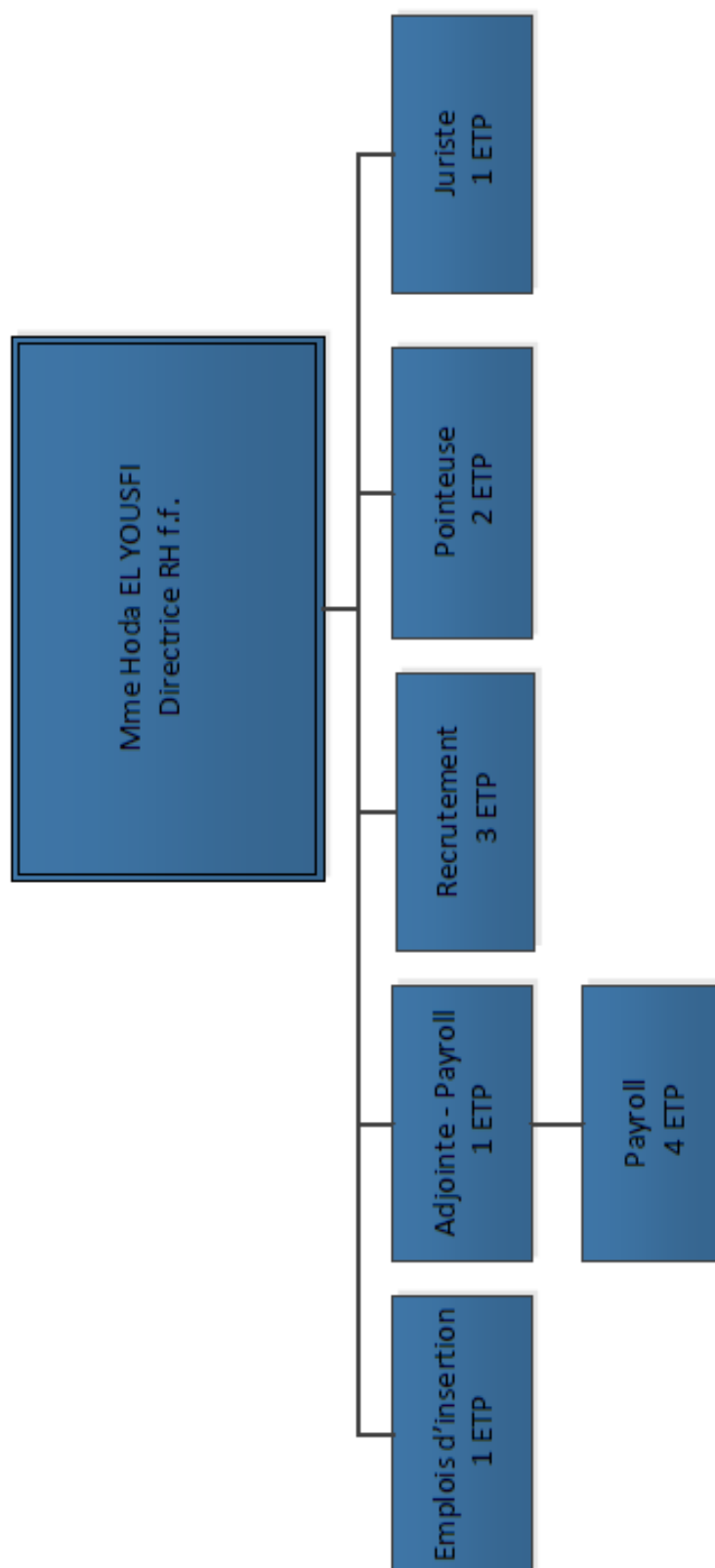
ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME DECOCI



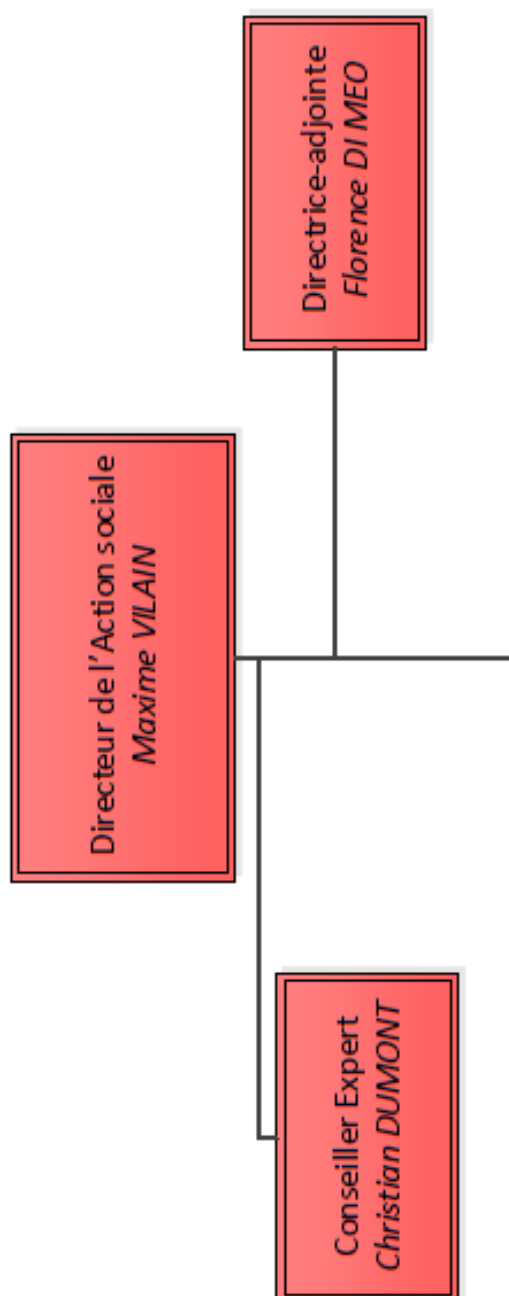
ANNEXE 4 : ORGANIGRAMME RECETTE



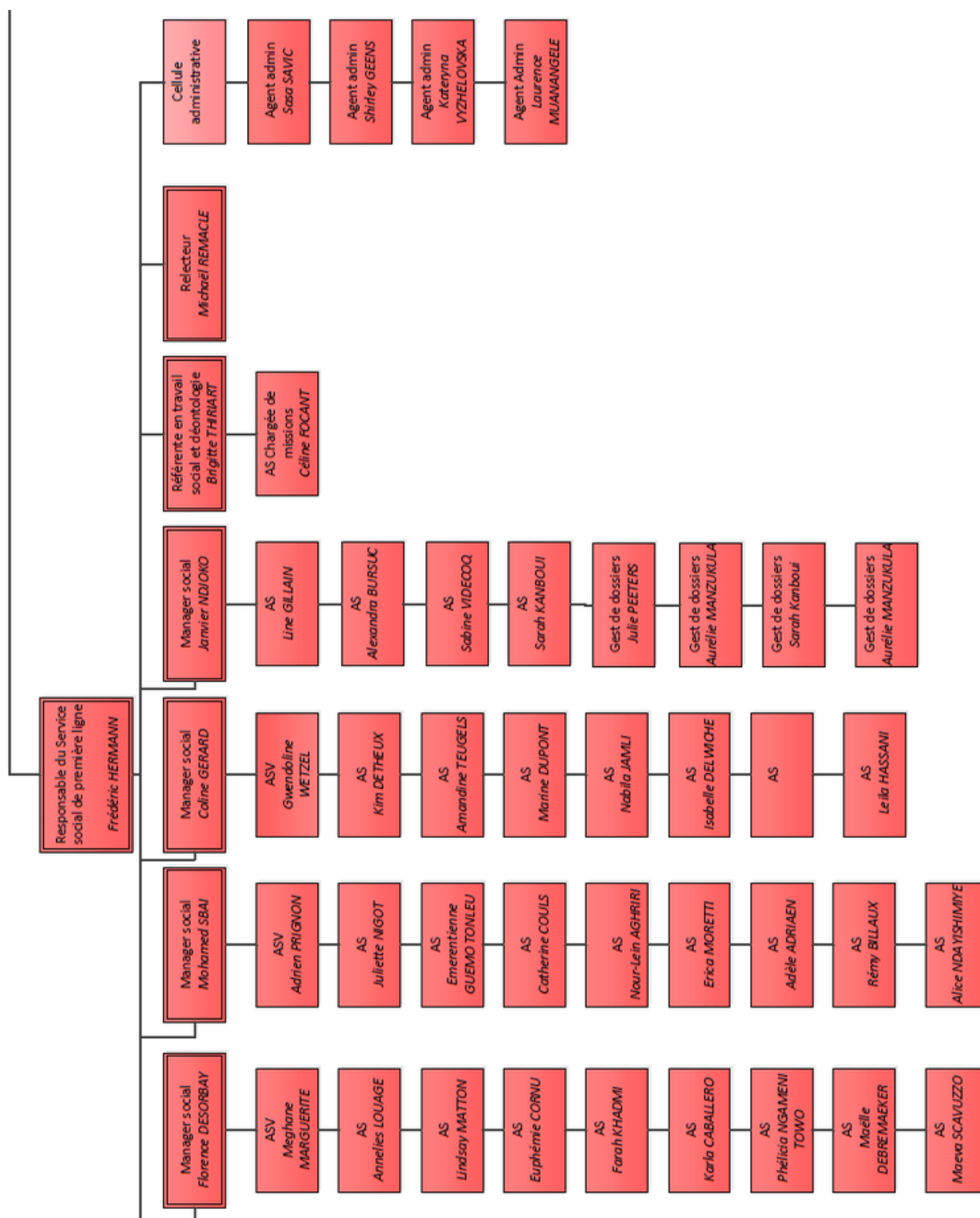
ANNEXE 5 : ORGANIGRAMME RH



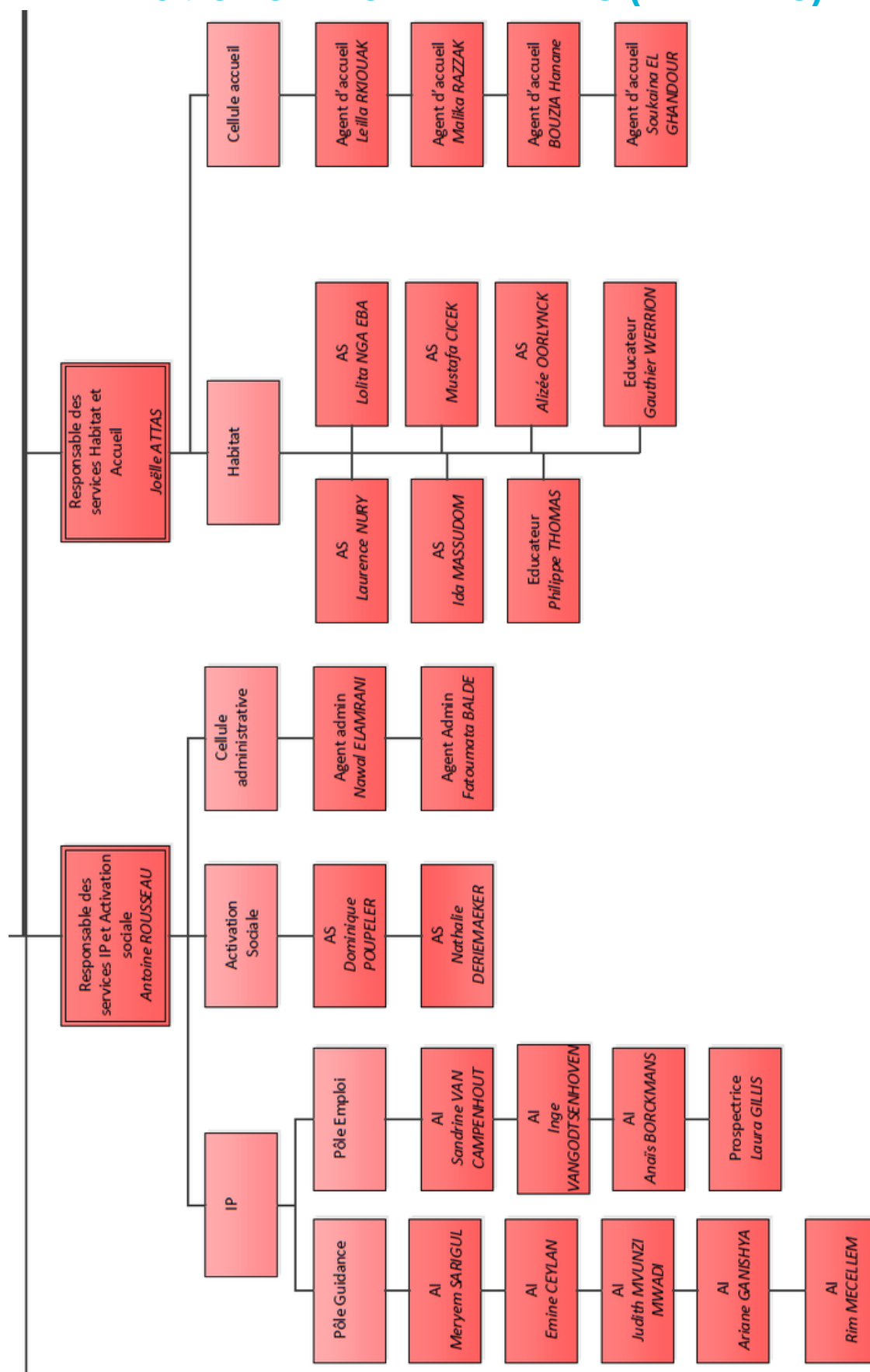
ANNEXE 6 : ORGANIGRAMME DAS (PARTIE 1)



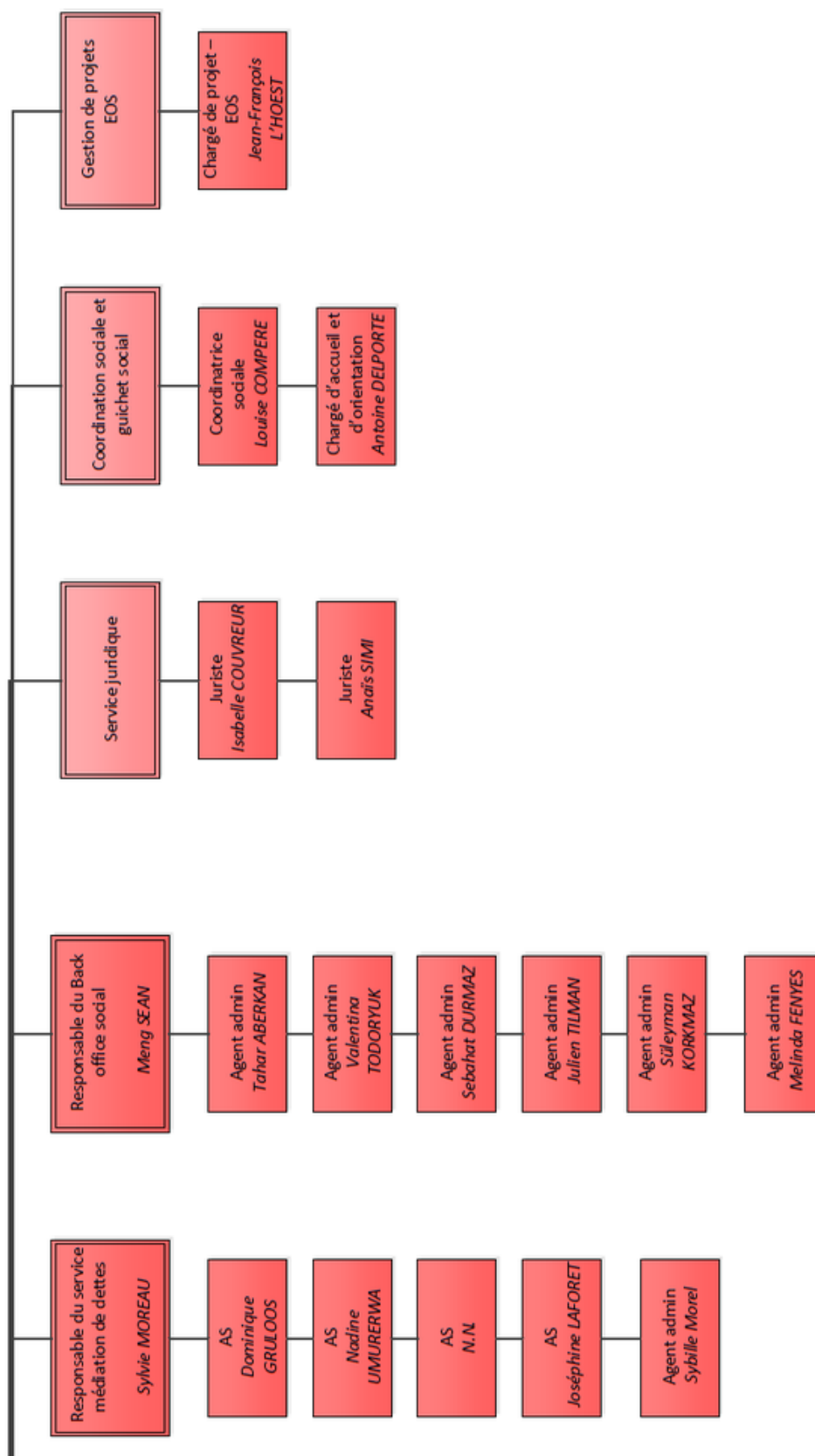
ANNEXE 6 : ORGANIGRAMME DAS (PARTIE 2)



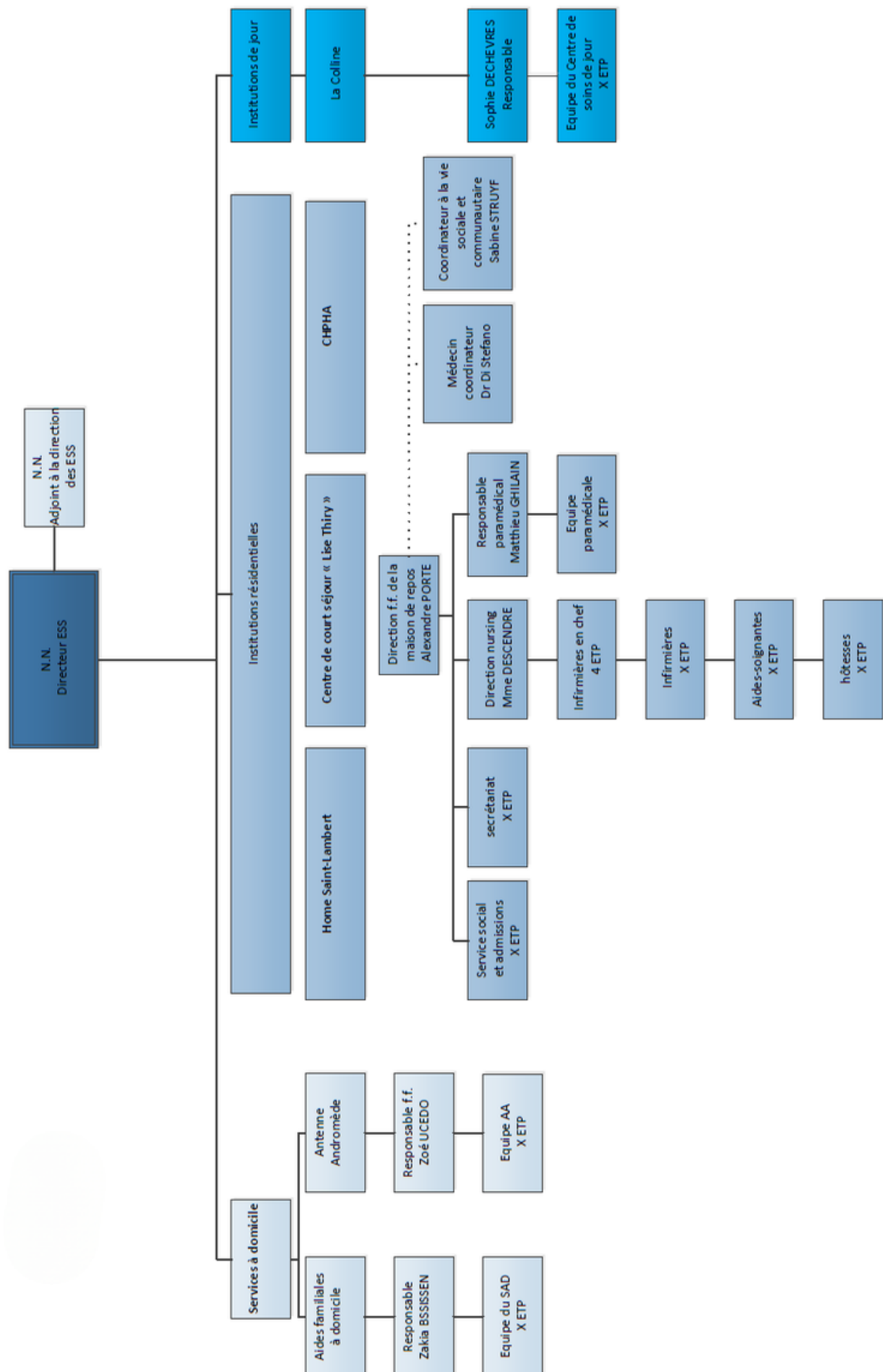
ANNEXE 6 : ORGANIGRAMME DAS (PARTIE 3)



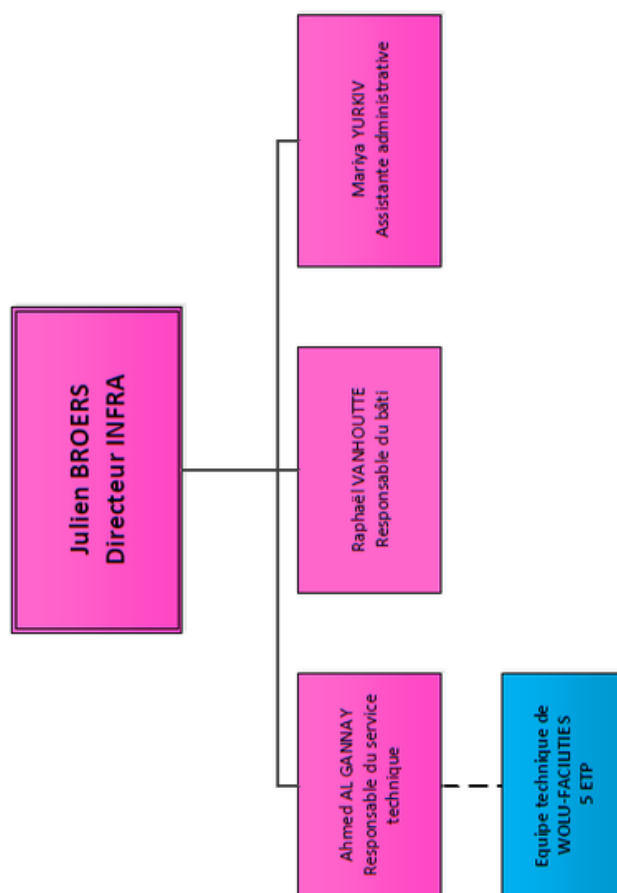
ANNEXE 6 : ORGANIGRAMME DAS (PARTIE 4)



ANNEXE 7 : ORGANIGRAMME ESS



ANNEXE 8 : ORGANIGRAMME INFRA



ANNEXE 9 : ORGANIGRAMME ICT

