



CPAS
OCMW
Gemeente Oudergem
Commune d'Auderghem

Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale
Centre public d'Action sociale d'Auderghem

Note de politique générale

BUDGET 2024

**Le présent document est adopté conformément
à l'article 88, 1^{er} de la loi organique du 8 juillet 1976
des centres publics d'action sociale**

Jean-Claude VITOUX
Président du CPAS d'Auderghem

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE.....	3
INTRODUCTION	4
DONNÉES CHIFFRÉES.....	6
Evolution des budgets	6
Evolution de l'intervention communale.....	7
Charges du personnel.....	7
Charges d'emprunt.....	7
Evolution des recettes et dépenses.....	8
LE BUDGET.....	10
Les Services sociaux	10
L'insertion Socioprofessionnelle	11
La médiation de dettes (MDD) / Energie.....	11
Le logement.....	11
Le Service d'aide à domicile (SAD)	11
La Résidence Reine Fabiola (RRF).....	12
Les services généraux.....	13
Le service des ressources humaines	13
Le RGPD	13
Le service informatique.....	14
Les archives	14
Le contrôle interne	15
La cellule formation.....	15
L'organisation commune/CPAS et les économies d'échelle.....	15
La gestion financière – service finances.....	15
La gestion financière – service recettes	16
Le service juridique	16
Le conseiller en prévention et le bien-être des travailleurs	16
Conclusion	18

PREAMBULE

Selon les articles 1^{er} et 2 de la loi organique du 8 juillet 1976, les CPAS ont pour mission d'assurer l'aide sociale permettant à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

L'aide sociale est mise en œuvre dans différents domaines d'action sociale :

- L'octroi d'un revenu d'intégration sociale (RIS) aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes ou ne sont pas en mesure de se les procurer par leurs efforts personnels ou par d'autres moyens (appel à la solidarité familiale par exemple),
- L'aide sociale financière pour les personnes qui n'entrent pas dans les conditions pour pouvoir bénéficier du RIS,
- L'aide aux jeunes et aux étudiants,
- L'insertion socioprofessionnelle,
- La médiation de dettes,
- L'aide en matière d'énergie,
- La participation sociale et l'accès à la culture (via l'Article 27),
- L'aide aux enfants dans la cadre de la lutte contre la pauvreté infantile,
- L'aide à domicile,
- L'hébergement au sein de la Résidence Reine Fabiola (MR-MRS).

INTRODUCTION

Depuis 2020, le CPAS a entamé un long chemin traversant plusieurs situations sociales difficiles : la Crise du COVID-19, l'arrivée d'un centre d'accueil du Samu social, la Crise énergétique, la Crise ukrainienne, dont les 3 dernières sont toujours en cours en cette fin 2023 et seront encore présentes en 2024.

Le Centre et son personnel reste mis à rude épreuve. On notera que si en 2022 et 2023 les pouvoirs publics soutenaient de manière significative les CPAS, ce soutien tend à se réduire mettant les CPAS une fois de plus sous pression avec une situation de paupérisation qui tend à se cristalliser.

Les services sociaux, et par extension les services supports, gèrent un volume de travail annuellement plus important. De 2019 à 2022, le volume RIS est passé de 692 à 828 bénéficiaires différents (+ 136) et le volume ERIS est passé de 64 à 238 (+ 175) bénéficiaires différents (dont 120 réfugiés ukrainiens adultes).

L'année 2023 a été semblable à 2022 en termes de charge mais force est de constater que le volume de travail persiste encore avec la crise énergétique, la présence du site du Samu social, la crise ukrainienne accentuée avec un centre d'hébergement pour les réfugiés ukrainiens sur le territoire auderghemois depuis 2023.

Sur le premier semestre 2023, on constate une stabilisation mensuelle de ± 160 bénéficiaires pour l'ERIS, due à la Crise ukrainienne depuis avril 2022 et qui se prolongera jusqu'en 4 mars 2025¹.

Bénéficiaires de l'ERIS	2023.01	2023.02	2023.03	2023.04	2023.05	2023.06
Total	162	163	170	159	161	154

Quant au RIS, durant le premier semestre 2022, on constate une stabilisation du nombre de bénéficiaires.

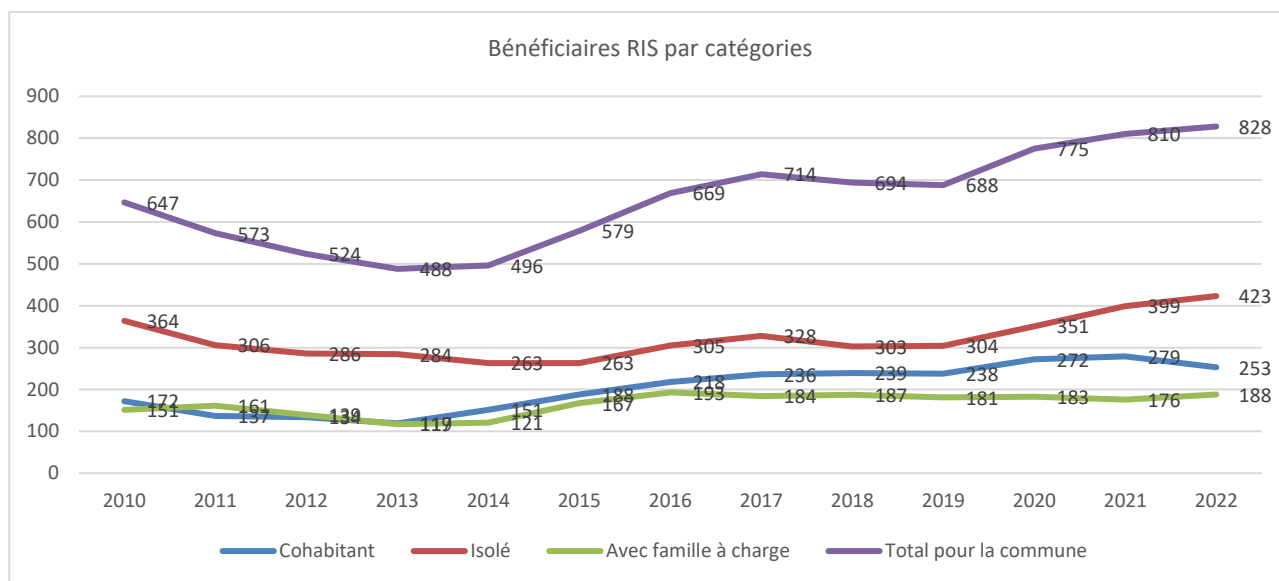
Bénéficiaires du RIS	2023.01	2023.02	2023.03	2023.04	2023.05	2023.06
Total	574	574	590	594	600	596

En termes d'évolution depuis 2018, le tableau ci-dessous reprend la tendance d'augmentation.

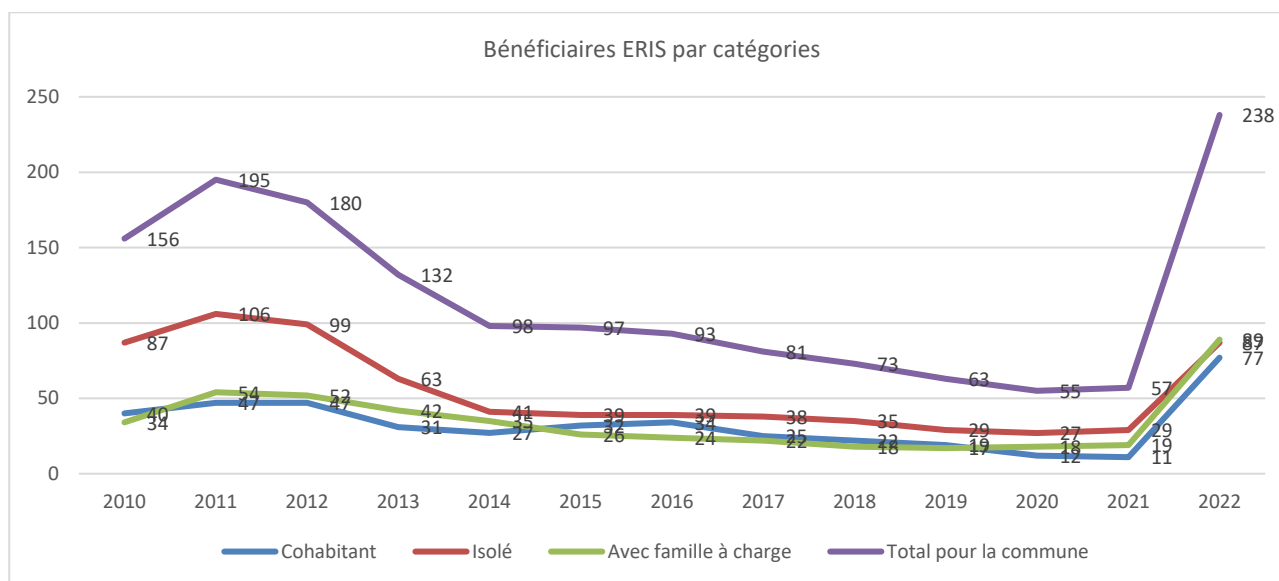
Pers. différentes pas mois	Pers. différentes pas mois												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
RIS 2018	509	502	508	502	508	498	488	482	477	481	484	487	494
ERIS 2018	58	54	53	52	52	50	48	50	48	50	50	49	51
TOTAL 2018	567	556	561	554	560	548	536	532	525	531	534	536	545
RIS 2019	482	481	485	491	493	491	497	502	500	491	486	486	490
ERIS 2019	47	45	44	46	48	46	48	48	48	44	43	42	46
TOTAL 2019	529	526	529	537	541	537	545	550	548	535	529	528	536
RIS 2020	500	498	525	523	535	536	519	512	520	529	542	542	523
ERIS 2020	42	44	46	48	48	45	43	40	41	40	40	40	43
TOTAL 2020	542	542	571	571	583	581	562	552	561	569	582	582	567
RIS 2021	548	557	562	568	572	578	553	572	574	566	571	584	567
ERIS 2021	42	40	41	43	44	44	42	41	41	37	40	45	42
TOTAL 2021	590	597	603	611	616	622	595	613	615	603	611	629	609
RIS 2022	569	569	580	571	564	566	564	561	577	586	583	577	572
ERIS 2022	44	44	78	141	153	148	145	143	146	152	158	161	126
TOTAL 2022	613	613	658	712	717	714	709	704	723	738	741	738	698
RIS 2023	574	574	590	594	600	596	596	602	602	602	602	602	586
ERIS 2023	162	163	170	159	161	154	146	160	160	160	160	160	163

¹ <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2023/09/28/ukrainian-refugees-eu-member-states-agree-to-extend-temporary-protection/>

Evolution du nombre annuel de bénéficiaires différents du revenu d'intégration depuis 2010 à 2022 (Source SPP Intégration sociale)



Evolution du nombre annuel de bénéficiaires différents de l'équivalent au revenu d'intégration depuis 2010 à 2022 (Source SPP Intégration sociale)



En 2024, vu le contexte de maintien de la crise ukrainienne, la crise énergétique et de la présence du site du Samu Social, les projections sont la continuité de ce que nous connaissons en volume de travail :

- Moyenne de 600 bénéficiaires RIS mensuels
- Moyenne de 160 bénéficiaires ERIS mensuels

À cette charge, il est à ajouter l'aide aux citoyens en matière d'énergie. 2024 sollicitera encore les services sur plusieurs aspects :

- Stabilisation des consommations et des tarifs de factures gaz et électricité ;
- Accompagnement des citoyens quant aux choix des fournisseurs d'énergie ;
- Impact du coût de l'eau.

Malgré le contexte de « crises », en 2024, le CPAS d'Auderghem, comme les autres CPAS, disposera de moins

de moyens spécifiques. Il faut tenir compte de plusieurs pertes de subventions :

- Subvention crise énergétique via Cocom : - 220.000 EUR
- Subvention énergie via SPP Intégration sociale - 138.230,51 €
- Subvention spécifique pour faire face aux différentes crises via Commune = - 350.000 EUR

Cependant, le CPAS pourra encore tenir compte en 2024 des moyens spécifiques suivants :

Existantes précédemment :

- Subvention aide alimentaire via SPP Intégration sociale : 9.357 EUR
- Subvention régionale « Samu social » : 75.000 €
- Subvention COCOM « projets spécifique » : 87.200 €
- Subvention régionale « Ukrainien » : 218.000 €

Nouvellement existantes

- Subvention Redi via SPP Intégration sociale : 180.000 EUR
- Subvention E-Inclusion : 77.100 EUR
- Subvention Bruxelles-Environnement « Action climat » : 75.000 EUR

Certains moyens financiers sont également améliorés car liés au nombre de bénéficiaires comme le frais pour gestion de dossier.

De manière globale, il est à tenir compte dans ce budget 2024 de l'augmentation des dépenses de personnel essentiellement liée aux multiples indexations en 2022 et 2023 ainsi que des révisions barémiques issues du Comité C régional mais aussi les multiples indexations qui touchent les aides sociales RIS et ERIS qui engendrent une forte augmentation de ces dépenses mais également des recettes liées.

DONNÉES CHIFFRÉES

Evolution des budgets

Recettes	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
60 prestations	2.125.066,27 €	11,79%	2.288.582,80 €	12,60%	2.092.142,71 €	11,11%	2.143.996,31 €	10,93%	2.401.730,65 €	9,96%	2.664.389,95 €	9,75%
61 transferts	15.690.387,46 €	87,09%	15.352.381,97 €	84,55%	15.889.672,05 €	84,39%	16.854.843,74 €	85,91%	21.075.082,12 €	87,38%	23.939.871,35 €	87,63%
62 produits financiers	4.450,00 €	0,02%	4.300,00 €	0,02%	4.300,00 €	0,02%	4.300,00 €	0,02%	4.300,00 €	0,02%	5.315,30 €	0,02%
64 facturation interne	196.884,04 €	1,09%	511.939,17 €	2,82%	843.572,87 €	4,48%	615.824,65 €	3,14%	638.445,88 €	2,65%	710.822,22 €	2,60%
65/67 total	18.016.787,77 €	100,00%	18.157.203,94 €	100,00%	18.829.687,63 €	100,00%	19.618.964,70 €	100,00%	24.119.558,65 €	100,00%	27.320.398,82 €	100,00%
EVO N+		105,16%		100,78%		103,70%		104,19%		122,94%		113,27%
Dépenses	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
70 personnel	8.281.464,08 €	46,47%	8.665.763,84 €	47,58%	9.122.201,45 €	46,76%	9.086.684,27 €	45,47%	9.983.311,73 €	41,74%	11.131.774,24 €	40,33%
71 fonctionnement	1.459.550,06 €	8,19%	1.388.871,34 €	7,63%	1.367.336,11 €	7,01%	1.481.195,77 €	7,41%	1.671.258,54 €	6,99%	1.869.066,24 €	6,77%
72 redistribution	7.672.864,40 €	43,05%	7.426.554,26 €	40,78%	7.965.666,29 €	40,83%	8.598.338,29 €	43,02%	11.428.685,23 €	47,78%	13.703.899,87 €	49,64%
7X charges financières	210.612,02 €	1,18%	218.214,96 €	1,20%	211.269,10 €	1,08%	203.321,78 €	1,02%	195.762,58 €	0,82%	188.284,23 €	0,68%
7Y prélèvement	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%
74 facturation interne	196.884,04 €	1,10%	511.939,17 €	2,81%	843.572,87 €	4,32%	615.824,65 €	3,08%	638.445,88 €	2,67%	710.822,22 €	2,58%
75/77 total	17.821.374,60 €	100,00%	18.211.343,57 €	100,00%	19.510.045,82 €	100,00%	19.985.364,76 €	100,00%	23.917.463,96 €	100,00%	27.603.846,80 €	100,00%
EVO N+		105,41%		102,19%		107,13%		102,44%		119,67%		115,41%

Evolution de l'intervention communale

0020 (Recettes)	Budget 2020	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023	Budget 2024
Contribution dans les charges d'intérêt	- €	- €	191.362,64 €	184.714,70 €	178.519,24 €
Contribution spécifique	134.441,69 €	565.417,96 €	454.306,57 €	441.697,04 €	653.426,52 €
Dotation communale	5.944.340,84 €	5.919.441,48 €	6.210.525,56 €	6.596.039,17 €	7.372.408,80 €
Contribution spécifique	- €	- €	- €	350.000,00 €	- €
Total de l'intervention communale	6.078.782,53 €	6.484.859,44 €	6.452.005,12 €	7.572.450,91 €	8.204.354,56 €

Les subsides régionaux et fédéraux ne suffisant pas à financer les obligations légales qui incombent au CPAS, l'intervention communale apporte l'appoint indispensable à la mise en œuvre d'une politique sociale adaptée à la population fragilisée et précarisée de la commune d'Auderghem.

L'intervention communale est majorée en 2024 des pourcentages d'augmentation visés dans la circulaire budgétaire régionale ainsi que des subsides rétrocédés relatifs aux accords sociaux Comité C.

L'intervention communale extrait par ailleurs de la dotation communale la contribution dans les charges d'intérêts liées à la rénovation de la Résidence Reine Fabiola pour un montant de 178.519,24 €, la rétrocession des subventions régionales pour la charge de personnel de 653.426,52 €.

	Compte 2018	Compte 2019	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023	Budget 2024
						(modifié)	
Dotation communale	5.566.835,71 €	5.708.119,68 €	5.944.340,84 €	6.484.859,44 €	6.210.525,56 €	7.076.639,94 €	7.372.408,80 €

Charges du personnel

L'application des résultats des négociations syndicales régionales ont pour conséquence une augmentation progressive de la charge salariale. Il est cependant à noter que les agents bénéficiaient déjà de certains avantages dont les chèques repas et le deuxième pilier de pension. Cependant, les différentes indexations et les révisions barémique continuent d'engendrer une augmentation des charges cette année.

		Compte 2019	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023	Budget 2024
1230	Administration générale/Algemeen bestuur	1.670.448,18 €	1.871.083,00 €	1.829.627,58 €	2.090.547,74 €	2.294.387,09 €	2.680.747,68 €
1310	Services généraux/Algemene diensten	542.936,91 €	462.217,06 €	500.709,23 €	227.078,91 €	253.148,00 €	227.525,77 €
1360	Parc automobile/Wagenpark	66.024,50 €	69.069,66 €	61.246,00 €	50.681,38 €	49.152,16 €	63.329,97 €
8320	Aide sociale/Sociale bijstand	986.122,49 €	1.044.486,98 €	1.302.225,44 €	1.584.901,36 €	1.542.602,92 €	1.972.826,50 €
8341	Maisons de repos (maisons de repos et de soins)/Bejaardentehuis (rust en verzorgingtehuis)	2.817.778,54 €	3.072.953,42 €	3.278.872,67 €	3.292.046,27 €	3.554.378,87 €	3.775.317,05 €
8441	Aides familiales et séniors/Gezins- en bejaardenhulp	481.745,07 €	536.748,65 €	612.819,75 €	607.552,18 €	641.793,05 €	719.469,79 €
8448	Service de nettoyage/Poetsdienst	68.618,74 €	114.429,31 €	121.195,30 €	194.598,32 €	187.608,22 €	158.824,06 €
84492	Service de réinsertion professionnelle/Sociale- en beroepsherinschakelingsdienst	1.036.786,16 €	1.033.719,50 €	699.368,64 €	1.186.077,33 €	1.093.572,22 €	1.132.586,33 €
84496	Service de médiation de dettes/Dienst voor bemiddeling in de schulden	159.235,47 €	164.208,79 €	106.504,26 €	111.202,78 €	366.669,20 €	401.147,09 €
	TOTAL	7.829.696,06 €	8.368.918,37 €	8.512.568,87	9.344.686,27 €	9.983.311,73 €	11.131.774,24 €
			6,89%	1,72%	9,78%	6,83%	11,50%

Charges d'emprunt

		Remboursement des intérêts & capital					

		Compte 2019	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023	Budget 2024
1040/2110001	Secrétariat	119,06 €	- €	- €	- €	- €	- €
1240/2110001	Patrimoine privé	10,71 €	- €	- €	- €	- €	- €

1360/2110001	Parc automobile	- €	- €	- €	- €	- €	- €
8320/2110001	Service social	85,04 €	58,22 €	29,66 €	- €	- €	- €
8341/2110001	Maison de repos	205.393,99 €	197.684,37 €	86.496,97 €	18.058,70 €	194.762,58 €	187.284,23 €
		205.608,80 €	197.742,59 €	86.526,63 €	18.058,70 €	194.762,58 €	187.284,23 €
		Compte 2019	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023	Budget 2024
1040/9110051	Secrétariat	2.182,60 €	2.248,07 €	2.315,52 €	2.384,98 €	- €	- €
1240/9110051	Patrimoine privé	821,17 €	- €	- €	- €	- €	- €
1360/9110051	Parc automobile	- €	- €	- €	- €	- €	- €
8320/9110051	Service social	667,61 €	701,00 €	736,05 €	- €	- €	- €
8341/9110051	Maison de repos	191.741,79 €	197.749,91 €	200.662,58 €	197.060,53 €	202.094,69 €	187.192,83 €
		195.413,17 €	200.698,98 €	203.714,15 €	199.445,51 €	202.094,69 €	187.192,83 €

Evolution des recettes et dépenses

Service d'exploitation

Fonctions	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023 (initial)	Budget 2024
Adm. Générale (1230)	R: 147.164,64 €	228.851,05 €	156.867,98 €	158.500,00 €	159.100,00 €
	D: 2.425.960,63 €	2.427.408,20 €	2.609.494,96 €	2.900.078,02 €	3.323.184,07 €
	- 2.278.795,99 €	- 2.198.557,15 €	- 2.452.626,98 €	- 2.741.578,02 €	- 3.164.084,07 €
Patrimoine privé (1290)	R: 1.898,63 €	2.096,22 €	3.166,82 €	4.000,00 €	4.000,00 €
	D: 12.322,93 €	7.982,56 €	10.569,13 €	10.196,99 €	14.796,99 €
	- 10.424,30 €	- 5.886,34 €	- 7.402,31 €	- 6.196,99 €	- 10.796,99 €
Services généraux (1310)	R: 439.999,75 €	474.842,76 €	200.489,26 €	221.601,00 €	201.054,78 €
	D: 462.217,06 €	500.709,23 €	225.686,42 €	253.148,00 €	227.525,77 €
	- 22.217,31 €	- 25.866,47 €	- 25.197,16 €	- 31.547,00 €	- 26.470,99 €
Aides sociales (8320)	R: 5.953.905,26 €	6.516.978,70 €	9.090.690,54 €	9.874.331,40 €	11.550.099,10 €
	D: 8.204.604,90 €	9.316.858,27 €	11.862.990,70 €	12.542.695,15 €	14.908.177,10 €
	- 2.250.699,64 €	- 2.799.879,57 €	- 2.772.300,16 €	- 2.668.363,75 €	- 3.358.078,00 €
Maisons de repos (8341)	R: 3.524.974,57 €	3.653.415,09 €	3.745.448,92 €	3.897.482,93 €	4.107.219,88 €
	D: 4.099.016,34 €	4.312.845,43 €	4.285.276,33 €	4.825.937,48 €	5.215.562,51 €
	- 574.041,77 €	- 659.430,34 €	- 539.827,41 €	- 928.454,55 €	- 1.108.342,63 €
Aides familiales (8441)	R: 224.999,15 €	345.773,93 €	247.609,26 €	268.500,00 €	359.054,00 €
	D: 543.754,36 €	621.411,30 €	618.374,13 €	656.234,22 €	733.910,96 €
	- 318.755,21 €	- 275.637,37 €	- 370.764,87 €	- 387.734,22 €	- 374.856,96 €
repas à domicile (8446)	R: 27.760,00 €	51.968,80 €	41.760,00 €	50.500,00 €	60.500,00 €
	D: 28.861,38 €	56.583,80 €	45.741,61 €	66.920,00 €	66.500,00 €
	- 1.101,38 €	- 4.615,00 €	- 3.981,61 €	- 16.420,00 €	- 6.000,00 €
service nettoyage(8448) de	R: 1.440,19 €	4.774,06 €		- €	- €
	D: 114.429,31 €	121.195,30 €	140.137,61 €	188.408,22 €	159.624,06 €
	- 112.989,12 €	- 116.421,24 €	- 140.137,61 €	- 188.408,22 €	- 159.624,06 €
	R: 380.005,29 €	349.531,27 €	515.719,06 €	882.791,59 €	1.353.616,47 €

Service de réinsertion socio-professionnelle (84492)	D:	1.082.863,13 €	743.133,89 €	1.009.698,70 €	1.265.751,70 €	1.659.364,20 €
	-	702.857,84 €	- 393.602,62 €	- 493.979,64 €	- 382.960,11 €	- 305.747,73 €
Médiation de dettes (84496)	R:	156.066,96 €	161.411,80 €	121.437,73 €	138.210,00 €	155.705,85 €
	D:	164.208,79 €	56.583,80 €	108.572,05 €	366.669,20 €	401.147,09 €
	-	8.141,83 €	104.828,00 €	12.865,68 €	- 228.459,20 €	- 245.441,24 €

Service d'investissement

Les investissements de 2024, ainsi que leurs sources de financement sont repris dans le tableau distinct, annexé au budget.

Fonctions	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023 (initial)	Budget 2024	
Adm. Générale (1230)	R:				80.000,00 €	
	D:	15.585,32 €	11.787,51 €	7.112,82 €	61.580,00 €	85.000,00 €
	-	15.585,32 €	- 11.787,51 €	- 7.112,82 €	- 61.580,00 €	- 5.000,00 €
Patrimoine privé (1290)	R:					
	D:	4.821,85 €	- €	24.999,31 €	- €	- €
	-	4.821,85 €	- €	- 24.999,31 €	- €	- €
Parc automobile (1360)	R:			85.000,00 €	25.000,00 €	
	D:			85.000,00 €	25.000,00 €	
	-	- €	- €	- €	- €	
Aides sociales (8320)	R:					
	D:	- €	- €	- €	- €	- €
	-	- €	- €	- €	- €	- €
Ateliers sociaux (83356)	R:	- €				
	D:	14.263,79 €	399,95 €	- €	- €	- €
	-	14.263,79 €	- 399,95 €	- €	- €	- €
Maisons de repos (8341)	R:	10.492,00 €				336.500,00 €
	D:	74.503,65 €	127.630,92 €	152.127,29 €	420.550,00 €	349.600,00 €
	-	64.011,65 €	- 127.630,92 €	- 152.127,29 €	- 420.550,00 €	- 13.100,00 €
Habitations sociales	R:	- €				
	D:	- €	97.182,40 €	18.964,15 €	3.000,00 €	2.000,00 €
	-	- €	- 97.182,40 €	- 18.964,15 €	- 3.000,00 €	- 2.000,00 €

Remboursement de la dette

Fonctions	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Budget 2023 (initial)	Budget 2024
Adm. Générale (1230)	2.248,07 €	2.315,52 €	2.384,98 €	- €	- €
Patrimoine privé (1290)	- €	- €	- €	- €	- €
Parc automobile (1360)	- €	- €	- €	- €	- €
Aides sociales (8320)	701,00 €	736,05 €	- €	- €	- €
Maisons de repos (8341)	197.749,91 €	200.662,58 €	197.060,53 €	202.094,69 €	187.192,83 €
	200.698,98 €	203.714,15 €	199.445,51 €	202.094,69 €	187.192,83 €

LE BUDGET

Nous présentons un budget en équilibre qui respecte l'ordonnance de la Région.

Pour les détails techniques, il est référé au budget et les différentes annexes.

Les Services sociaux

Les services sociaux ont pour mission de garantir que toutes les personnes se présentant dans nos services puissent vivre selon les critères de dignité humaine, ceci est conféré par l'article 1er de la Loi Organique des CPAS de 1976.

Cette mission passe en premier lieu par l'écoute, la compréhension, l'anamnèse de toutes les situations sociales qui nous sont exposées.

C'est pourquoi notre service de première ligne attache une importance toute particulière à la qualité de l'accueil des personnes en demande d'aide et à la disponibilité de nos services.

Ce service est ouvert à toutes nouvelles demandes grâce à la mise en place de permanences sociales quotidiennes. Le service social a continué à faire face aux différentes crises : Crise Covid-19, Crise ukrainienne ainsi que Crise énergétique. Au-delà, le service social a également été impacté par la présence du nouveau site du Samu Social et du centre d'accueil pour les ukrainiens.

L'année 2024 s'annonce dans la prolongation de l'année 2023 en termes de charge de travail. La crise COVID-19 est, semble-t-il, derrière nous mais les crises ukrainienne et énergétique se maintiennent ainsi que le Site du Samu social. Il faut également tenir compte de la présence sur le territoire du centre d'hébergement pour les Réfugiés ukrainiens.

L'année 2024 est une année charnière où le CPAS d'Auderghem met en œuvre une approche innovante au travers du projet de service dédié à l'alimentation, la restauration, la participation et l'activation sociale (SARPAS).

Il s'agit d'une approche qui vise la création de lieux de liens social, en relation directe avec le CPAS, mais non étiqueté 'CPAS', qui peuvent faciliter la détection de problématiques de non-recours au droit. Ainsi les salles Paradisières et Houlette sont d'ores et déjà des lieux identifiés comme porteurs d'activités sociales diverses (salle utilisées et occupées par diverses structures et associations de la commune). Ces lieux vont en 2024 être encore plus utilisés et valorisés en y augmentant les activités sociales y organisées. Les objectifs opérationnels seront de :

- Favoriser le lien social ;
- Favoriser l'accès à l'alimentation de qualité auprès de la population auderghemoise ;
- Détecter des situations de non recours aux droits ;
- Renforcer les liens entre les problématiques sociales et de santé.

Par ailleurs, en 2024, le service sociale sera équipé du projet fédéral « REDI » (Budgets de Références pour une vie Digne), outil en ligne qui permet aux CPAS de déterminer les besoins de chaque bénéficiaire sur une base personnalisée. REDI a été développé à la demande des CPAS car il manquait un instrument permettant de déterminer les besoins financiers. L'outil calcule dans quelle mesure le revenu familial du bénéficiaire est suffisant pour participer pleinement à la société. Il est basé sur des budgets de références, mais adapté aux situations de vie individuelles.

Pour rappel, durant la législature (2019-2024), les actions prévues par les services sociaux sont :

	Statut
La mise en place de « Team Building » dans tous les services afin de développer la capacité de travailler de manière transversale	En cours
La tenue de réunion inter-service visant à expliquer et comprendre le travail de l'autre	En cours
Continuer la formalisation des procédures de traitements des dossiers	En cours
La réflexion d'un plan de formation individualisé pour l'ensemble des travailleurs du service social	À faire
Le développement des compétences acquises pour augmenter les procédures d'automatisation via les logiciels disponibles	Via We Pulse
La création et mise à jour d'un recueil de procédures pour les nouveaux collaborateurs (Lignes de conduites)	Réalisé
La gestion continue et concertée des deux restaurants sociaux : Paradisiens et Houlette II	Réalisé
Mise en place des lignes de conduite encadrant les politiques d'aides sociales et les récupérations	Réalisé
Mise en place de conventions avec les partenaires soins de santé afin de simplifier les procédures d'aides	Via Ligne de conduite santé)
Mise en place d'un programme de prévention à la santé	Via Ligne de conduite santé)

L'insertion Socioprofessionnelle

Mises en place de modules collectifs de participation dans le cadre des PIIS « mise à l'emploi »	À faire
Organisation d'ateliers « pour prendre soin de soi »	À faire
En collaboration avec le Service R.H. : mise en place de séance d'informations lors de l'engagement de personnes sous contrat Art. 60§7	À faire

La médiation de dettes (MDD) / Energie

Intégration du programme informatique mis à disposition des Cellules de Médiation de dettes par la COCOM (en collaboration avec le service informatique)	(Outils mis à disposition sur le site du Centre d'appui)
Ouvrir le service médiation de dettes du C.P.A.S. afin que le plus grand nombre d'Auderghemois puissent avoir accès à ce service sans être contraint de passer par le C.P.A.S.	En cours

Le logement

Suivi et accompagnement des personnes nécessitant un logement ou un relogement	Réalisé
Mise en conformité des logements de transit mis à disposition du C.P.A.S. (en collaboration avec le service technique communal)	Réalisé

Le Service d'aide à domicile (SAD)

Développer la mutualisation entre le SAD et le service Action Sociale de la Commune	En cours
Mise en place d'une plate-forme SENIOR composées des associations et partenaires de terrain	Via Coordination sociale
Création d'une plate-forme SENIORS : état des lieux des besoins médico-sociaux des personnes âgées et handicapées	Via Coordination sociale
Ouvrir le SAD à d'autres publics	Réalisé

La Résidence Reine Fabiola (RRF)

La Résidence Reine Fabiola a connu durant la crise sanitaire Covid-19 une forte pression tant sur les collaborateurs que sur son fonctionnement. Si la plus triste période a été connue en automne 2020, l'année 2023 s'est déroulée dans une vigilance accrue de voir le virus à nouveau frapper les résidents. Heureusement, les différentes vaccinations de ces derniers ont été efficaces et permis de préserver les résidents et permettre à la Résidence de retrouver un fonctionnement habituel.

En 2024, la Résidence poursuit les projets :

- Reprise du projet d'Approfondissement de l'approche centrée sur la personne.
Création d'un groupe « Projet de Soins Relationnel » composé de divers membres du personnel travaillant à la RRF afin de perfectionner et améliorer la prise en charge des personnes ayant des troubles cognitifs majeurs. Il s'agit de continuer le processus déjà mis en place avec la formation sur la méthode MONTESSORI mais en utilisant le Soins Relationnel qui reprend différentes approches donnant à nos soignants des outils afin de mieux appréhender les relations avec les résidents souffrant de troubles cognitifs.
- Maintien de la collaboration avec une structure tierce qui met en place des activités assistées par l'animal avec des professionnels et des chiens formés à cette approche spécifique pour les personnes souffrant de troubles cognitifs majeurs. Il s'agit dès lors d'une approche thérapeutique où les animaux sont le vecteur.
- Relance de l'Implémentation du dossier de soins informatisé.
Le dossier de soins, outil au cœur de la prise en charge de nos résidents, prendra une nouvelle forme. Des stations informatiques ont été installées à différents endroits de la RRF pour que les soignants utilisent désormais celles-ci afin d'encoder les différentes informations sanitaires de nos résidents. Cet outil servira non seulement pour le traitement médicamenteux mais également pour tout ce qui concerne le plan de soins de chaque personne.
- Continuité du projet de création d'une nouvelle cafétéria permettant d'améliorer le bien-être des résidents ainsi que d'offrir un lieu convivial aux familles et proches lorsqu'ils viennent visiter les résidents. En 2024, les travaux seront initiés avec l'accompagnement d'un prestataire architecte qui assistera à la rédaction des marchés publics et du suivi du chantier. Le projet de cafétéria sera complété par l'aménagement d'un jardin clos qui permettra entre autres aux résidents du Cantou de profiter en toute sécurité d'un espace vert et agréable.
- Un projet d'aménagement intérieur sera réalisé en 2024 avec la collaboration de la STIB. Il s'agit de recréer un arrêt de transport en commun au sein de la résidence afin de stimuler la mémoire et les moments du quotidien des résidents.

Tout au long de la législature 2019-2024 :

Réflexion sur la création d'une ASBL au sein de la RRF avec comme objectif de : Permettre la vente (objets réalisés par les résidents, tableaux, pâtisserie, vente du jardin, ...) et récolter des fonds pour organiser des activités par et pour les résidents. La RRF n'a actuellement aucun lieu permettant aux familles de se rencontrer pour se poser et déguster ensemble un part de tarte accompagnée d'un café. L'idée serait donc de mettre en place un stand de ventes de pâtisseries ou autres qui pourraient être faits par nos résidents et dont le bénéfice servirait à	En cours
--	----------

organiser des activités complémentaires.	
Obtenir 14 lits MRS supplémentaires de manière fixe. Etant donné le niveau de dépendance de plus en plus élevé au sein de la RRF il semble essentiel de détenir 39 lits MRS fixes et en portefeuille propre (nous avons obtenus 14 lits MRS en prêt de la ville de Bruxelles en novembre 2018). La RRF compte au départ 25 lits MRS et 49 lits MR mais de nombreux résidents ont de plus en plus un profil de dépendance lourd à très lourd nécessitant une prise en charge plus importante.	Réalisé
Favoriser les activités sensorielles afin de diminuer l'utilisation de psychotiques et de somnifères (toucher bien-être, utilisation d'huiles essentielles, massage relaxant). A l'heure actuelle nous avons des baignoires permettant une approche SNOEZOLEN que nous voudrions davantage développer. Nous voudrions également mettre en place des activités dirigées dans ce sens afin de prendre en charge nos résidents de manière à diminuer la médication et être dans une approche thérapeutique plus douce.	Réalisé
Ouverture de la RRF sur l'extérieur grâce au « pot'agé » mais aussi à la création du physio-parc en stimulant les échanges et la vie au sein du quartier.	Reporté depuis le COVID-19
Création d'une chambre pour 2 lits court-séjour	Reporté tenant compte de l'incertitude autour de la réforme Marron sur les financements IRISCARE

Les services généraux

La modernisation du CPAS d'Auderghem se fonde sur trois axes :

- La transparence des actes ;
- Une « stratégie qualité » ;
- Une gestion optimale des formations.

Ces 3 axes seront développés tout au long de la législature pour arriver à délivrer une administration de qualité.

Le service des ressources humaines

De nombreux changements et actions ont été entrepris au cours des dernières années.

Les actions prévues tout au long de la législature sont de :

Développer un sentiment d'appartenance à l'institution, développer l'esprit d'équipe et la valorisation interne du personnel	En cours
Favoriser la motivation par la mise en place de projets personnels mais au service de tous	Réalisé
Renforcer les moments de convivialité tout au long de l'année et la communication interne	Réalisé
Mise en place du parrainage pour les nouveaux venus et développement du welcome guide	À faire
En collaboration avec le Secrétaire général, favoriser le plan de développement de carrière de chaque agent	En cours
Rédaction d'un rapport du service RH	À faire

Le RGPD

L'arrivée du RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données) a amené à s'interroger sur l'état des lieux de la protection des données au sein de notre institution et des 19 CPAS.

En 2021, le CPAS a désigné le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) pour l'exercice de la

mission de délégué à la protection des données du CPAS d'Auderghem (Data Protection Officer - DPO). Cette désignation a été faite en parallèle de l'engagement par le CPAS d'un référent RGPD au sein de l'administration.

Un plan d'action annuel est mis en œuvre afin de répondre aux obligations du CPAS cette matière

Les objectifs principaux sont :

L'analyse par un prestataire externe de l'état des lieux de l'institution	Réalisé
La mise en conformité de nos documents à l'égard des usagers mais également à l'égard de nos travailleurs	En cours

Le service informatique

Suite à la crise COVID-19 et l'instauration du télétravail, le CPAS a opéré une transition vers la modification des PC fixes vers des PC portables. Cette transition a permis de réaliser une modernisation du parc informatique du CPAS qui se poursuit avec les renouvellements annuels des PC arrivés en fin de vie.

Il est également à noter que le CPAS, comme les autres pouvoirs locaux bruxellois, a été invité à participer au projet We Pulse qui doit permettre une avancée significative dans les logiciels métiers utilisés par le CPAS (RH, Social, Finance, Gestion des relations avec les citoyens). Le projet est suivi par les services concernés du CPAS et devrait aboutir avant 2026. Il est à noter que ce projet permettra l'acquisition via fonds régionaux des logiciels et leurs mises à niveau. À partir de 2027, le CPAS devra prendre en charge l'entretien et la mise à jour de ces logiciels.

Il est prévu :

L'installation des nouveaux écrans dans nos différents services offrira un confort de travail et améliorera certainement la productivité de nos collaborateurs	Réalisé
La modernisation de notre infrastructure informatique et une augmentation de la sécurité sera mise en place afin de permettre la mise en conformité du RGPD et fournir une modernisation par de nouvelles procédures de gestion électronique de nos dossiers	En cours
La mise en place de notre nouveau serveur (leasing)	Réalisé
La sécurisation de nos imprimantes par l'usage du badge (actuellement certains membres du personnel ont un code d'accès)	Réalisé
Une méthodologie sur la nomenclature des répertoires et des fichiers	Réalisé
Une Migration de notre Webmail chez Irisnet Office 2010 vers Office 2016	Réalisé
L'engagement d'un stagiaire	À faire
Digitalisation des dossiers (en priorité les dossiers RH, sociaux et finances) - introduction d'un dossier de subsidiation dans le cadre de l'agenda 21	En cours
Développement d'une méthodologie d'archivage des documents informatiques	En cours
Participation continue au GTI / RGPD / DPO	Réalisé
Souhait de participation au groupe de réflexion communal pour le déménagement éventuel de l'institution	En cours
Adaptation des services applicatifs métiers – harmonisation éventuelle des 19 CPAS (EOS)	Modifié (We Pulse)

Les archives

Une réorganisation de nos archives et une réflexion sur le conditionnement de nos documents est indispensable (en collaboration avec la commune pour partie). Ce travail est du ressort du Secrétaire général et doit se faire en collaboration avec tous les services

Le projet d'engagement d'un archiviste est actuellement à l'état de réflexion et demandera une modification

du cadre. Ce travail devra être réalisé en parallèle avec le projet de déménagement vers la nouvelle Maison communale qui accueillera aussi le CPAS.

Le contrôle interne

Depuis 2021, le CPAS s'est doté d'un système de Contrôle interne suite à l'engagement d'un référent Contrôle interne. Le travail est en œuvre selon un plan d'action annuel et réalisé en étroite collaboration avec le Secrétaire général temporaire en charge de cette compétence ainsi que le Bureau permanent.

La cellule formation

Suite à la Synergie RH, une nouvelle impulsion a été donnée et la cellule formation continue à développer les projets suivants de façon transversale pour tous les services:

- Intégrer la formation comme outil dans l'évolution de carrière grâce à l'évaluation
- Développer un catalogue de formations en ligne
- Définir, construire et piloter la politique de développement des compétences des agents en lien avec les objectifs stratégiques du CPAS
- Evaluation des plans individuels de formation
- Impliquer les responsables de service dans le processus de la formation (choix de formation, rédaction de cahier de charges et impact ultérieur)

Apprendre de nouvelles compétences et acquérir de nouvelles expériences est motivant, c'est source de renfort de l'engagement des agents envers notre administration et augmente la satisfaction au travail. L'investissement financier doit être à la hauteur de la qualité du travail que l'on souhaite voir délivrer.

L'organisation commune/CPAS et les économies d'échelle

Le renforcement des synergies commune – CPAS se concrétise notamment par l'adhésion à des marchés publics communs, le suivi de formations communes, la transparence, la mise à disposition de personnes ressources (service RH, plan vert, services techniques communaux, ...), l'échange d'information. Ceci vise à renforcer les collaborations, la cohérence des investissements et les économies d'échelle.

À noter que le CPAS et la Commune ont finalisé d'importantes discussions quant à deux axes :

- Synergie RH : intégration de la Directrice des Ressources humaines du CPAS à la gestion des ressources humaines communales depuis 2022.
- Synergie Marchés publics : implication du gestionnaire de marchés publics communales en appui pour les marchés inférieure à 30.000 € et en coordination pour les marchés à partir de 30.000 €.

Cette synergie ont permis de créer une logique de soutien mutuel et d'uniformisation des pratiques entre la Commune et la CPAS.

La gestion financière – service finances

Les actions suivantes sont poursuivies :

- Le développement d'une nouvelle procédure d'engagement des aides sociales ;
- Le développement de la facturation électronique.

En 2024, la mise à jour de la liste du patrimoine sera une priorité.

La gestion financière – service recettes

Actuellement le service de la Recette est chargé d'apporter le soutien nécessaire au Receveur-Directeur financier du CPAS, et sous son autorité, afin que celui-ci puisse mener à bien les missions qui lui sont confiées par la loi organique des Centres publics d'action sociale², l'arrêté du 26 octobre 1995 du Collège réuni de la Commission communautaire commune portant règlement général de la comptabilité des centres publics d'aide sociale de la Région de Bruxelles-Capitale, et bien d'autres législations particulières.

Le départ à la pension de la principale collaboratrice de service a impliqué une réorganisation de celui-ci à court et moyen terme avec en préalable l'engagement d'un nouveau responsable de service. 2 procédures d'engagement en 2023 n'ont pu donner satisfaction.

Malgré cette situation, le service de la Recette a été renforcé avec actuellement 3 membres de personnel à la demande du Receveur. L'absence de management du service de la Recette reste une préoccupation importante et demandera une implication plus importante du Receveur-Directeur financier.

La nouvelle procédure de recrutement est relancée pour aboutir en 2024.

Le service juridique

L'appui de notre service juridique se fait à plusieurs niveaux :

- La motivation des décisions (CSSS, du BP, du Conseil, ...)
- Les jugements
- Réalisation, analyse et mise en œuvre des conventions
- La tenue des dossiers et statistiques du contentieux
- La mise en ordre et suivi des marchés publics
- La veille juridique
- Le respect juridique des documents concernant les différents services
- ...

Le travail du juriste est transversal.

Le conseiller en prévention et le bien-être des travailleurs

Le CPAS a la volonté d'inscrire dans son programme de mandature des actions pertinentes visant le bien-être au travail (sécurité, protection de la santé, charge psychosociale, ergonomie, hygiène, embellissement des lieux de travail) afin de répondre à la loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution, le Code du Bien-être au Travail (qui remplace petit à petit le RGPT - Règlement Général pour la Protection du Travail).

Le SIPPT (Service interne pour la prévention et la protection au travail) exerce aussi des missions visant à garantir la protection et la sécurité physique du personnel, des usagers et des résidents, telles que :

- Participer aux visites des lieux de travail "sécurité et prévention incendie" avec la collaboration du

² « Le conseil de l'aide sociale met à la disposition du receveur les moyens nécessaires à l'exercice de ses attributions. » (Article 37, dernier alinéa, de l'arrêté du 26 octobre 1995 du Collège réuni de la Commission communautaire commune portant règlement général de la comptabilité des centres publics d'aide sociale de la Région de Bruxelles-Capitale)

- médecin du travail du service externe et les représentants des travailleurs : 1x/an ;
- Renforcer la prévention et la gestion des risques psychosociaux avec l'aide du conseiller aspects psychosociaux du Service Externe de Prévention et de Protection au Travail afin d'améliorer la prise en compte et la gestion des facteurs humains ;
 - Veiller à la réalisation des différents contrôles obligatoires, de nos installations, par les sociétés (SECT) ;
 - Poursuivre la mise en place du Plan Interne d'Urgence. Ce plan est un document interne visant à limiter les conséquences néfastes d'une situation d'urgence par la mise au point de mesures matérielles et organisationnelles d'urgence adaptées à nos bâtiments ;
 - Poursuivre, aussi, la mise en place des dossiers intervention pompiers ;
 - Formation spécifique « Intervention psychosociale urgente : dans le cadre de la préparation à l'éventuel déclenchement d'un plan d'intervention psychosociale urgente »

Le SIPPT participe aussi à la mise en ordre des différents marchés publics, pour :

- La réalisation des divers travaux de mise en conformité afin de lever toutes les remarques suite aux différents contrôles obligatoires ;
- La fourniture de produits, matériels ou certaines prestations de services ;
- La mise en place des marchés publics spécifiques.

Poursuivre la mise en place des sessions de formations et de recyclage pour l'ensemble des travailleurs, Administration Centrale et Résidence Reine Fabiola, en collaboration avec la cellule formation :

- Manipulation des extincteurs (1fois /2 ans)
- Recyclage des secouristes (1 fois/an)

Et d'autres formations visant à préserver la santé et la sécurité des travailleurs : manipulation des charges, manipulation des personnes, usage des produits chimiques, gestion du stress ... ;

Certaines de ces actions seront réalisées tout au long de la législature.

CONCLUSION

Si le CPAS d'Auderghem est avant tout une institution sociale, comme expliqué largement en amont, il y a lieu, également, de prendre en compte les aspects financiers :

- maîtriser les mécanismes de financement,
- monitorer en permanence les recettes venant des différents niveaux de pouvoir mais également les dépenses,
- rechercher des subsides afin d'améliorer le quotidien des usagers.

La gestion des dossiers et des crises par les différents services grâce à la transversalité des compétences, l'accès à la formation, la gestion de l'information, de la communication, le monitoring financier forment le quotidien des collaborateurs du CPAS.

Tout changement prend du temps et il est certain que l'institution en a besoin pour faire face à l'évolution de notre société, de la population et de l'accroissement non seulement de la pauvreté mais également du nombre de travailleurs demeurant dans la pauvreté, du fait de la faiblesse de leurs revenus.

Nous souhaitons former, encourager et valoriser notre personnel, créer un réseau fort entre tous les acteurs sociaux communaux pour que les plus démunis de notre commune puissent être encadrés par un personnel compétent et performant et que l'on puisse permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

