

Note de
Politique
Générale

2014



Table des matières

AVANT-PROPOS	3
Introduction Générale.....	4
Axe 1 : EMANCIPER.....	5
La Division des Affaires Sociales	6
La division Institution : le Val des Roses.....	14
Axe 2 : MOBILISER.....	16
Axe 3 : GERER.....	19
Organisation	19
1. Organes élus	19
2. Grades légaux.....	20
3. Tutelle.....	21
4. Comité de concertation.....	23
5. Services et établissement gérés par le CPAS - Organigramme.....	23
6. La division Recette.....	Erreur ! Signet non défini.
7. La division Affaires Générales.....	Erreur ! Signet non défini.
8. La division Finances.....	Erreur ! Signet non défini.
Equilibres budgétaires 2014	1
Le service d'exploitation.....	1
Répartition des recettes	3
Evolution des recettes du Val des Roses.....	6
Evolution des recettes du Val des Roses.....	Erreur ! Signet non défini.
A. Dépenses d'exploitation	10
Evolution	10
Répartition.....	12
Part des soins de santé dans les dépenses de redistribution	16
Dépenses de fonctionnement.....	Erreur ! Signet non défini.
Répartition DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT MAISON DE REPOS ET AUTRES	19

AVANT-PROPOS

L'article 1^{er} de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) dispose que :

« *Toute personne a droit à l'aide sociale* ».

« *Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine* ».

« *Il est créé des centres publics d'action sociale qui (...) ont pour mission d'assurer cette aide* »¹.

Un CPAS a pour mission d'assurer, aux personnes et aux familles, « *l'aide due par la collectivité* »².

Il peut remplir sa mission en assurant des aides palliatives, curatives ou préventives. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique³.

Le CPAS applique les méthodes du travail social les plus adaptées et ce, dans le respect des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses des usagers.

Conformément à l'article 88 de la loi organique, le document que vous allez lire constitue la Note de Politique Générale⁴ qui accompagne chaque budget. Elle a pour objectif de vous présenter comment le CPAS prend en charge sa mission aujourd'hui et compte le faire en 2014.

Avant toute chose, nous tenons à remercier chaleureusement tous les travailleurs du CPAS de Forest. Au quotidien, ces femmes et ces hommes oeuvrent à la réalisation de la solidarité locale.

C'est fort de leur professionnalisme, leur esprit d'initiative et leur rigueur que nous pouvons mettre en œuvre la politique pour le CPAS à Forest en 2014.

¹ Rappel de l'Art. 23 de la Constitution : « *Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.* »

² Article 57 de la loi organique

³ Article 57 de la loi organique

⁴ Article 88 de la loi organique

Introduction Générale

Le Conseil de l'Action Sociale marque son engagement au travers de ce budget réaliste et volontariste.

Les éléments stratégiques qui y ont mené sont développés dans le Programme de Politique Générale 2012-2018⁵. Cette note, co-construite avec les responsables et chefs de services, détaille la mise en œuvre de ces objectifs et a pour objet de mettre en perspective le budget 2014. Elle s'organise en trois parties suivant les axes d'action définis dans le cadre de la démarche qualité du CPAS ; à savoir ; axe 1 : EMANCIPER qui reprend les politiques à destination de nos publics, notre mission originelle, axe 2 : MOBILISER qui organise les projets de mobilisation et de bien-être au travail des ressources humaines et enfin axe 3 : GERER, qui vise une amélioration du fonctionnement général, c'est dans cette dernière partie qu'on trouvera les équilibres budgétaires pour l'année 2014.

Le contexte budgétaire et institutionnel est loin d'être favorable à la réalisation de notre mission de lutte contre la pauvreté, en forte croissance. Le Revenu d'Intégration Sociale, dont bénéficient aujourd'hui les plus pauvres, est toujours largement inférieur à la mesure du seuil de pauvreté⁶. Néanmoins, nous voulons nous donner les moyens d'une vision claire, juste et cohérente de la solidarité locale. Comparativement aux autres communes bruxelloises, bien qu'incluse dans le dénommé « croissant pauvre », les personnes titulaires du Droit à l'Intégration Sociale sont moins nombreuses que la moyenne régionale⁷.

Notre gestion responsable de l'argent public qui nous est confié à cette fin est démontrée au travers de cette note de politique générale 2014.

Dans un contexte difficile de crise socio-économique qui creuse les inégalités, et les perspectives peu réjouissantes, en particulier l'exclusion de milliers de chômeurs⁸ dont l'impact est difficile à évaluer à ce jour, le CPAS se pose en ultime et résolu bastion de la solidarité.

C'est pourquoi, le CPAS, au travers de l'action du Conseil de l'Action Sociale et des membres du personnel, se donne pour objectif pour 2014, de maintenir son objectif existentiel de lutte contre la pauvreté avec tous les moyens détaillés dans cette note de politique générale. Elle reprend les nombreux efforts entrepris dans chacun de nos services pour réorganiser nos façons de travailler et de communiquer pour viser une plus grande efficacité.

Stéphane ROBERTI
Président du CPAS de Forest

⁵ Disponible sur notre site www.cpasforest.irisnet.be dans l'onglet publications

⁶ RIS pour une personne isolée ; 817 €

Seuil de pauvreté (60% du revenu médian) pour une personne isolée en 2013 ; 1000€.

Pauvreté en Belgique Annuaire fédéral 2014.

⁷ Selon les chiffres IBSA du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, en 2011, **3.34%** de la population forestoise sont bénéficiaires du Revenu d'Intégration alors que la moyenne régionale est de **3.53%** de la population.

⁸ Les estimations des syndicats font état de 191 ménages concernés pour la FGTB et 504 affiliés de la CSC seraient dans les conditions d'exclusions du chômage début 2015.

Axe 1 : EMANCIPER

La mission première du Centre Public d'Action Sociale définie par la loi organique est de permettre à tous de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Toute notre action doit nous rapprocher de l'utopie de la loi organique, la **dignité humaine** pour tous. Or les droits au logement, à l'énergie, à l'accès aux soins de santé, aux biens de subsistance, à la culture, à la citoyenneté sont loin d'être acquis encore pour de nombreuses personnes en Région Bruxelloise. Résolument, nous nous engageons à poursuivre cet idéal, à y mettre toutes nos forces et toutes nos ressources. Oeuvrer à la sécurité de l'existence, au bien-être des personnes fragilisées par leur trajectoire ou par leur âge et valoriser toutes leurs chances à faire partie intégrante de la société. Nous voulons être un CPAS qui rend le pouvoir d'agir aux personnes en se préservant de contribuer à la violence institutionnelle. Les personnes qui viennent demander de l'aide sont considérées avec respect, ce qui les reconstruit et les conforte dans leur dignité. Notre CPAS accueille aussi la personne âgée en perte d'autonomie en la mettant au centre du projet de vie de notre Maison de Repos et de Soins. Le CPAS en tant qu'Institution Publique et vu ses missions, porte une charge symbolique forte. Nous sommes l'interlocuteur de première ligne des pouvoirs publics avec les populations précarisées. Nous voulons être un CPAS qui rend le pouvoir d'agir aux personnes qui viennent demander une aide plutôt que d'accentuer une violence institutionnelle dans une relation marquée de paternalisme, de clientélisme ou d'assistanat.

Au CPAS de Forest, les personnes qui viennent demander de l'aide doivent avoir droit à une considération et un respect qui les confortent dans leur dignité. Nous pensons rencontrer cet objectif en amenant les gens à **s'émanciper**⁹, c'est-à-dire à se sortir d'un statut de « pauvre » ou de sublimer une perte d'autonomie et à les accompagner pour qu'ils puissent concevoir un rêve, un projet pour eux, pour participer à la société. Nous visons donc l'empowerment, c'est-à-dire d'augmenter le pouvoir d'agir des personnes aidées. Dans le travail quotidien, cela se traduit par un contact humain empathique, par l'offre de services de qualité qui visent à rendre à la personne le droit de disposer de ses choix dans les meilleures conditions pour rendre accessible la dignité humaine.

Concrètement, cette vision de l'action sociale se décline dans les différents services des divisions des Affaires Sociales mais aussi de la MRS, Maison de vie et de soins du Val des Roses.

⁹ Du latin *emancipare* : affranchir un esclave, par extension c'est se libérer d'une domination, d'une aliénation.

La Division des Affaires Sociales

La Division des Affaires Sociales regroupe tous les services sociaux du CPAS.

Ces services remplissent l'ensemble des missions confiées au CPAS en matière de Droit à l'Intégration Sociale (loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale) et d'Aide Sociale (loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS).

Au cours des dernières années, nous avons développé considérablement cette division pour tenter d'être à la hauteur de la forte augmentation et complexification des demandes d'aide sociale.

L'augmentation du nombre des demandes résulte essentiellement de la précarisation des personnes bénéficiant des revenus les plus faibles et du renvoi vers les CPAS de personnes bénéficiant précédemment d'autres prises en charges (sanctions ONEm, fin du stage d'insertion, etc...).

Des publics de plus en plus différents : viennent s'ajouter aux demandeurs n'ayant plus de ressources et sollicitant le Revenu d'Intégration Sociale (RIS) ou son Equivalent (ERIS), les *travailleurs à bas salaires* (temps partiel involontaire, emploi peu qualifié) et les *bénéficiaires d'allocations sociales* (chômage, mutuelle, pension) dont le niveau est inférieur au montant du RIS. De plus, les postes « énergie », « loyer » et « alimentation » des dépenses des ménages sont parmi ceux qui ont le plus augmenté ces dernières années. Ces hausses ont directement fait « basculer » dans la précarité des personnes qui, a priori, n'ont pas de raison de se présenter dans un CPAS. On trouvera dans ce « nouveau » public, des personnes dont les ressources sont très légèrement supérieures aux montants du RIS mais qui ne peuvent pas se soigner ou payer leurs factures annuelles d'énergie. Dès lors, ces personnes sollicitent un complément de revenus.

Des missions de plus en plus nombreuses : le développement des politiques sociales locales, l'extension des missions fédérales (subsidés enfants défavorisés par exemples) et l'augmentation de certains subsidés régionaux (fonds Hydrobru par exemple) ont inscrit le CPAS comme acteur prépondérant dans la réponse à apporter à la précarité.

La principale conséquence de ces changements et **l'augmentation des équipes de travail**, singulièrement des travailleurs sociaux, donnent à la Division un statut qui requiert des mécanismes de direction et de coordination intégrant, au niveau individuel : entretien de fonctionnements et référentiel de compétences ; et au niveau des équipes : réunions inter-services ou inter-divisions, supervision, formation, travail par projet.

Néanmoins les actions des agents de la Division n'auront de sens que portées par une certaine « **vision** » de ce que doivent être les services sociaux du CPAS de Forest :

- Un accueil en empathie avec les situations des demandeurs d'aide.
- Une prise en charge globale des demandes permettant aux assistants sociaux de proposer des aides prenant en compte la complexité des situations.

- Une démarche pro-active des travailleurs sociaux face aux nouvelles formes de précarité en étant à l'écoute des nouvelles formes d'actions sociales (habitats groupés, soutien à la parentalité, groupement d'épargne solidaire, etc...)
- Une simplification administrative et un soutien informatique pour dégager du temps pour le travail social et la relation d'aide.
- Une communication optimale entre travailleurs sociaux intervenant dans un même dossier.
- Un temps pour recouper les constats de l'évolution des problématiques, pour travailler en réseau et proposer des projets concrets pour améliorer l'accompagnement et la prise en charge de ces nouvelles situations.
- Un cadre de travail épanouissant tant sur le plan personnel (formation, supervision) que matériel (aménagement des locaux de travail et d'entretien).

Accueil

L'Accueil est un service fondamental car il constitue la porte d'entrée au CPAS pour des personnes qui éprouvent parfois des difficultés à effectuer cette démarche (sentiment de honte, méconnaissance du français ou du néerlandais, incompréhension des procédures imposées par les lois et règlements, etc.). Les travailleurs doivent disposer de connaissances (lois et règlements relatifs au CPAS, législation sociale, informatique, etc.), de savoir-être (écoute, non jugement, confidentialité, etc.) et de savoir-faire importants.

Il s'agit de l'accueil central du CPAS et pas uniquement celui du Service social général. Il réceptionne toutes les demandes (aide, information, orientation) adressées au CPAS, notamment par téléphone, dont il effectue un premier traitement. Par ailleurs il est chargé des demandes et du suivi global des personnes sans-abri.

Secrétariat social

Ce service est divisé en deux pôles.

Le premier assure le secrétariat de l'ensemble des services de la Division des Affaires Sociales (dispatching du courrier, gestion des signataires, gestion du fichier des congés, etc.). Il est chargé de l'encodage des dossiers à passer au Comité Spécial du Service Social et la notification des décisions en matière d'octroi ou de refus de toute aide.

L'activité majeure du deuxième pôle consiste en l'encodage des nouveaux dossiers, l'intégration des données et les recherches dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, le tirage des registres nationaux. Il s'occupe aussi de la mise à jour des données des dossiers, de la rédaction des propositions de refus quant aux demandes pour lesquelles les assistants sociaux n'ont pas obtenu les pièces qu'ils ont sollicitées et qui sont indispensables à l'étude du dossier, à son archivage, etc. La charge de travail du secrétariat social est variée et importante pour diverses raisons : complexifications administratives et législatives,

augmentation du nombre de dossiers et de demandes d'aide à encoder, conséquences de l'intégration des CPAS dans la Banque Carrefour, etc.

Service social général

Le service social général traite toutes les demandes de Revenu d'Intégration (ci-après RI) et d'aides sociales. La fonction des assistants sociaux consiste à :

- accueillir les demandeurs d'aide
- constituer les dossiers sociaux et les tenir à jour
- procéder aux enquêtes sociales
- établir un diagnostic précis sur l'existence, l'étendue et la nature de l'état de besoin notamment via une visite à domicile
- établir les rapports sociaux
- prévoir les interventions souhaitables et les proposer au CSSS
- veiller à l'obtention des droits
- informer, conseiller, soutenir et accompagner
- faciliter l'insertion dans les circuits sociaux et/ou professionnels

Le territoire de la commune de Forest a été divisé en secteurs dont chacun est géré par 1 assistant social. De cette répartition géographique, il résulte que chaque assistant social a une bonne connaissance de son quartier, du public qui y réside et des possibilités de collaboration avec les associations et les services locaux. Les assistants sociaux travaillent en quadrinôme. Lorsqu'un membre du quadrinôme est en vacances ou en absence de longue durée, son secteur est géré par un assistant social du quadrinôme.

Les assistants sociaux reçoivent uniquement sur rendez-vous. Les demandes urgentes sont traitées par un «assistant social de garde » dont la première tâche est de mesurer l'urgence de la situation, traiter les demandes de la personne de manière concrète et complète et, le cas échéant, établir le rapport nécessaire au Comité Spécial du Service Social.

Même si un certain nombre des demandes restent sans suite de la part de l'utilisateur ou donnent lieu à une décision de refus d'aide, la charge de travail liée à l'ouverture des dossiers est considérable. Le nombre élevé de nouvelles demandes témoigne du turnover des personnes aidées (circuit entre RI, emploi, chômage, etc.).

Pour mieux mesurer la charge de travail des assistants sociaux, il faut également prendre en compte le nombre grandissant d'interventions en aide sociale (carte médicale, pharmaceutique, garantie locative, etc.). Par ailleurs, les personnes aidées présentent des situations sociales lourdes et complexes (problématiques multiples) qui demandent un travail d'accompagnement important. Enfin, s'ajoutent les contraintes légales et réglementaires (respect des délais, etc.) et les exigences du SPP-Intégration sociale en termes de procédures et de contenu des dossiers sociaux.

Pour répondre à cette augmentation du nombre de demandes, les responsables du service social ont défini des lignes de conduite détaillant les aides sociales à mettre en place dans des situations spécifiques et permettant une lecture homogène et systématique de certains

dossiers. Ces lignes de conduite ont été votées au Comité Spécial du Service Social et permettent la tenue du pré-comité rassemblant les responsables du service social général et le chef de division. Lors de cette réunion préparatoire, les situations correspondant à la casuistique des lignes de conduite sont traitées.

Par ailleurs, le service s'est doté depuis 2012, d'un appui juridique complémentaire en créant le poste de juriste des affaires sociales.

Service d'Insertion Sociale et Professionnelle (en abrégé « ISP »)

Les personnes sont reçues au Service ISP, pour les inscriptions. Le suivi est effectué par des entretiens fixés sur rendez-vous.

La mission du Service ISP est d'apporter le soutien nécessaire aux bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente pour qu'ils s'intègrent dans le marché de l'emploi dans les meilleures conditions.

Une attention particulière est portée à l'orientation et au suivi des jeunes de 18-24 ans dont une importante proportion est constituée d'étudiants de plein exercice.

Afin d'accomplir sa mission, le Service ISP met en oeuvre des programmes d'insertion (convention régionale avec Actiris, convention fédérale avec le SPP Intégration Sociale, etc.) via la définition, avec les usagers, d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle personnalisé.

Toute personne bénéficiaire du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente est, sauf raison de santé ou d'équité, tenue de s'inscrire auprès du Service ISP. Au cours des premiers entretiens, une anamnèse, un bilan socioprofessionnel ainsi qu'un projet professionnel sont établis avec l'utilisateur par l'agent d'insertion qui le suivra tout au long de son parcours. En fonction du bilan et du projet, l'agent d'insertion orientera l'intéressé vers une filière de formation adaptée à ses capacités, à ses motivations et aux réalités du marché de l'emploi.

En fin de parcours d'insertion, l'utilisateur est orienté vers les conseillers de la table d'emploi qui l'accompagnent dans sa recherche active d'emploi et prospectent également pour lui. Cette mise à l'emploi s'effectue notamment dans le cadre de l'Article 60§7 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS. Les travailleurs sont mis à disposition du CPAS, de la Commune, d'ASBL et d'entreprises privées ou d'économie sociale.

Depuis 2013, la collaboration de notre service ISP avec les partenaires locaux, en particulier l'antenne locale d'Actiris et la MLE de Forest a pu être renforcée grâce à l'arrivée d'une nouvelle responsable pour le service et à notre implication dans la Maison de l'Emploi et de l'Entreprise.

Service de Médiation de Dettes

Les usagers sont reçus sur rendez-vous.

Les missions des médiateurs sont les suivantes :

- analyser le budget (ressources et dépenses)
- vérifier le solde des dettes
- construire les plans de remboursement
- négocier ces plans de remboursement avec les créanciers
- effectuer le suivi du budget, durant le remboursement des dettes

Pour que la médiation de dettes atteigne son objectif, l'analyse des aspects psychosociaux de la situation de l'utilisateur est indispensable. Il s'agit d'un travail social global qui est loin de se limiter à l'analyse du budget et à l'élaboration de plans d'apurement.

Le Service de Médiation de Dettes s'adresse à tout habitant de Forest en situation de surendettement.

Service Habitat

Le Service Droit à l'Énergie a été créé dans le cadre du Fonds Vande Lanotte (loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies).

Il a pour mission de traiter les demandes d'intervention en matière de dettes d'eau et d'énergie ainsi que d'autres dettes au départ d'une dette d'énergie. Il traite également les demandes d'interventions financières dans le cadre du Fonds Mazout.

Aujourd'hui, le service Habitat a pour mission l'amélioration des conditions de vie des usagers par l'accès et le maintien dans un logement sain et un suivi du confort et des consommations énergétiques.

En matière de logement, le service a pour mission de prévenir la perte du logement et le sans-abrisme. Les travailleurs sociaux du service travaillent à

- la prévention, médiation et accompagnement en matière d'expulsion et d'insalubrité
- la participation aux projets de rénovation de logements privés en collaboration avec la conseillère énergie

Cette problématique majeure nécessite une réflexion nourrie et une imagination pour trouver des solutions alternatives aux formes de logement classiques. Au-delà de nos collaborations avec le Foyer Forestois et l'AIS Forest, le CPAS est ainsi à l'initiative ou participe activement à des projets de création de logements d'urgence et de transit, d'occupation temporaire, d'habitat groupé, de Housing First, de droit de gestion publique, d'habitat intergénérationnel et s'intéresse aux voies d'accès à la propriété par le GECS ou le Community Land Trust ...

Outre le traitement des demandes d'aide pour les factures d'énergie, le CPAS propose des ateliers collectifs de lecture d'une facture et d'Utilisation Rationnelle de l'Énergie mais aussi un suivi individualisé par les conseillères énergie

Pour réaliser ces projets, le service Habitat dispose de 2 conseillères en énergie. Dans ce cadre, les tâches de la conseillère en énergie sont donc essentiellement les suivantes :

- mise en place et suivi d'un service de guidance sociale énergétique (facilitateur énergie) à destination du public du Service Habitat.
- suivi technique des usagers : audit énergétique/propositions d'amélioration et investissements dans le logement/négociations avec les propriétaires/demande de prêts (prêt vert social et autres primes régionales)/suivi des travaux/suivi des remboursements/suivi des consommations et bilan.
- motivation des usagers aux changements de comportement si nécessaire en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie (chauffage, électricité, eau, ventilation et santé).
- développement de partenariats avec les autres acteurs associatifs et communaux sur des projets énergie et/ou d'économie sociale.
- recherche de subsides pour le développement d'actions « énergie ».

Depuis 2013, grâce à des subsides complémentaires du Programme de Politique des Grandes Villes et de l'Agenda Iris 21, le service Habitat a pu se doter d'une équipe d'éco-ouvriers. Nous avons saisi l'opportunité de mise à l'emploi de deux ouvriers pour pouvoir mettre en œuvre gratuitement les petites interventions recommandées par les conseillères en énergie à l'issue de leur audit des logements. Ainsi, suite à une facture énergétique qui nécessite une aide du CPAS, nous sommes en mesure de proposer à ces ménages une vraie politique de prévention et d'émancipation par les ateliers pédagogiques déjà évoqués. Ce service est par ailleurs connecté avec notre service technique reconnu comme structure d'économie sociale.

Service de Maintien à Domicile

Le Service de Maintien à Domicile est le résultat de la fusion des Services Hébergement et d'Aide aux Familles et aux Personnes âgées.

Le but de cette fusion étant de rassembler toutes les actions dispensées par le CPAS aux personnes forestoises âgées de plus de 60 ans en un seul service.

L'objectif est de globaliser l'offre ce qui nécessite une approche de l'accompagnement axée sur la polyvalence et la pluridisciplinarité des agents.

Les missions du service de Maintien à Domicile est d'apporter

- une aide à domicile pour gérer sa vie quotidienne. Selon les nécessités, une aide familiale ou ménagère assure les tâches journalières (entretien du linge et des pièces habitées, courses, préparation des repas, aides aux déplacements extérieurs, etc.) que l'état de santé physique, mental ou psychologique du bénéficiaire ne lui permet plus d'accomplir. Ce service contribue au maintien de l'autonomie des personnes et à éviter un placement en maison de repos.
- le placement des personnes âgées dans une maison de repos. Il s'agit d'offrir un accompagnement lorsque la personne ne peut plus ou ne souhaite plus rester à domicile. Le service effectue les démarches nécessaires à l'entrée en maison de repos, prend les dispositions matérielles pour mettre fin à l'occupation du domicile et enfin, régularise la situation administrative et financière du bénéficiaire. Lorsque les ressources ne couvrent pas l'entièreté des frais d'hébergement, il instruit le dossier de

prise en charge de ces frais par le CPAS. Le cas échéant, il effectue les démarches de recouvrement auprès des débiteurs d'aliments.

- le revenu d'intégration et l'aide sociale aux personnes de plus de 60 ans. Les demandes de revenu d'intégration et d'aide sociale pour des personnes âgées exigent un travail social spécifique, ces dernières présentant des difficultés propres (importants problèmes de santé, difficultés à se déplacer, isolement, etc.). Elles nécessitent, par exemple, davantage de visites à domicile et d'accompagnement dans les démarches.
- les repas à domicile. Le Service examine les demandes de repas à domicile et soumet les propositions d'intervention au CSSS. Ce service rendu à la population est très important car il permet souvent de découvrir d'autres problématiques (problèmes de santé, perte d'autonomie, isolement, logement insalubre, etc.) auxquelles sont confrontées les personnes âgées. Aussi, la prise de contact par le biais des repas peut conduire à octroyer d'autres aides qui favorisent le maintien à domicile (cartes médicales, aide ménagère, aide familiale).

Service Participation Sociale, Culturelle et Sportive

L'action de ce service s'inscrit dans le cadre du budget fédéral visant à favoriser l'épanouissement social et la participation culturelle et sportive des usagers des services des CPAS.

L'action socio-culturelle intervient dans la lutte contre l'exclusion et la marginalisation en permettant notamment aux individus de sortir de leur isolement, de reconstruire leur confiance en eux et de favoriser une reconnaissance sociale.

Le Service Participation Sociale, Culturelle et Sportive soutient et développe les axes de travail suivants :

- Financement de la participation d'usagers à des manifestations sociales, sportives ou culturelles
- Financement de la participation d'usagers à des associations sociales, culturelles ou sportives, y compris les cotisations et le matériel
- Soutien et financement d'initiatives qui favorisent l'accès au groupe-cible aux nouvelles technologies de l'information (hors formation qualifiante) et autres initiatives à visée émancipatrice.

Coordination Sociale de Forest

C'est pour nous un enjeu majeur que de pouvoir travailler en réseau et d'ouvrir le CPAS à nos partenaires des pouvoirs publics et de l'associatif. Dans une récente étude de la

COCOM¹⁰, la Coordination Sociale de Forest se distingue par son dynamisme et son ouverture à des problématiques sociales ambitieuses ne réduisant pas les situations de pauvreté à une situation économique mais incluant tous les défis de l'inclusion sociale tels que la Santé mentale, le Handicap ou l'information sur les IST...

La Coordination Sociale de Forest a été développée grâce au subside octroyé par la COCOM aux CPAS, à titre d'intervention dans les frais liés à la Coordination Sociale.

Son premier objectif est d'instaurer une concertation et un travail de réseau entre tous les intervenants sociaux qui agissent sur Forest (services du CPAS, services communaux, associations).

Un deuxième objectif est de rechercher, autour de problèmes particuliers, une meilleure articulation et une plus grande cohérence des interventions.

Un troisième objectif est de constituer un observatoire social sur Forest, qui permette de mettre en commun ce que les différentes structures sociales vivent, voient, perçoivent de leurs publics.

Les midi-formations sont le lieu d'une rencontre mensuelle et d'un échange entre les travailleurs sociaux du CPAS, des services communaux et du secteur associatif, autour d'une thématique proposée par l'un ou l'autre membre. C'est une opportunité de se former sur des thématiques actuelles et d'intérêt de manière conviviale ; des intervenants (externes ou parmi les membres de la Coordination Sociale de Forest selon les thèmes) présentent la matière de manière globale et puis en se focalisant sur Forest, un espace est ensuite réservé aux questions et aux échanges.

Les membres de la Coordination Sociale de Forest peuvent se mobiliser autour d'une thématique suite à la présentation de celle-ci lors de l'assemblée plénière.

Les objectifs sont définis par les membres du groupe dans une démarche de co-construction: échange/diffusion d'informations et de pratiques ; état des lieux par rapport à des besoins spécifiques, aux services existants ou manquants... ; actions spécifiques/solutions concrètes ; émission d'avis en suggérant des orientations/changements ; création d'outils ; événements ; etc...

¹⁰ MALCHAIR Corinne, ETUDE SUR LA PRATIQUE DES COORDINATIONS SOCIALES PAR LES CPAS BRUXELLOIS Février 2014
Urias

La Division Institution : le Val des Roses

Pour 2014, notre priorité est de remettre le projet de vie au centre de toute notre action. C'est en cohérence avec ce projet que nous nous sommes engagés dans la construction des unités spécialement adaptées de types cantous, dont les trois premières seront ouvertes en 2014.

Projet de vie

« Séjourner au Val des Roses, c'est prendre un nouveau départ et donner à votre vie une nouvelle direction ».

La Maison de Vie du Val des Roses a été créée en 1964. Au fil de ces années, elle s'est attachée à prendre en compte les besoins de la population âgée et à évoluer dans son organisation architecturale ainsi que dans l'encadrement qu'elle propose.

La mission du Val des Roses est d'offrir un cadre aux personnes âgées où elles pourront conserver leur histoire, des liens sociaux, l'autonomie et l'intégrité due à tout être humain. En outre, en offrant un encadrement professionnel compétent, les résidents sont accompagnés dans le maintien de leurs capacités cognitives, d'actions et relationnelles.

Le Val des Roses rejoint les valeurs de courant tels que l'Humanitude et le Snoezelen, dans lequel l'accompagnement des personnes âgées évolue *du soin au prendre soin*. Prendre soin d'une personne implique de s'intéresser et de l'accompagner dans les diverses dimensions qui contribuent au bien-être d'une personne.

De plus en plus de personnes âgées présentent des troubles liés à la désorientation dans le temps et dans l'espace. Ces troubles peuvent reposer sur des causes diverses et cumulées (dégénérescence neurologique, troubles vasculaires, dépression de longue durée,...). L'augmentation démographique des plus de 85 ans, chez qui la prévalence de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées est très significative, est un défi. De la même manière, les personnes handicapées vieillissantes demandent un accompagnement spécifique. C'est pour répondre aux changements des besoins de cette population que le Val des Roses a réalisé le projet des unités de vie de type « CANTOUS ».

Comme déjà évoqué, nous clôturons, cette année, la deuxième phase de reconstruction et rénovation de notre établissement. Cette perspective mobilise les énergies de chacun en terme de suivi journalier des travaux qui nécessitent de nombreuses prises de décisions relatives à l'exécution concrète ; mais aussi en terme de formation du personnel et ce en vue d'intégrer de manière optimale les nouvelles structures. Cette deuxième phase de travaux aboutit à la construction de 3 unités spécialement adaptées destinées en priorité à l'accueil des personnes âgées désorientées.

Nous sommes à un tournant de l'histoire du Val des Roses. Les réformes structurelles et organisationnelles assurent l'avenir de l'institution. Mais au-delà de cette assurance, nous avons le souhait de tourner le dos aux conceptions dépassées d'un hospice public et de développer une maison de vie contemporaine, de qualité et de référence dans le secteur.

Une maison de vie humaine et ouverte à tous où la valorisation de la citoyenneté est à la base de notre projet de vie.

Bilan et perspectives

2014 est d'ores et déjà marqué par l'ouverture de trois unités de vie spécialement adaptées pour les personnes âgées désorientées de type cantous.

La mission que s'est fixée depuis toujours le Val des Roses repose sur des valeurs partagées de citoyenneté et d'humanité, en tenant compte de l'évolution de la population des personnes âgées. Cette mission particulière a un impact sur le choix d'encadrement et d'accompagnement.

D'une part, il s'agit de proposer un cadre d'accueil et d'accompagnement adapté à des personnes qui bien que souffrant d'une diminution de leur autonomie physique, jouissent encore de leurs capacités cognitives, d'actions et relationnelles. Le meilleur encadrement pour ces personnes est celui des unités « classiques » (par comparaison avec les unités de vie CANTOUS). En effet, les unités de vie classiques offrent un cadre de vie qui permet aux personnes de trouver le soutien et la sécurité dont elles ont besoin, tout en leur offrant les possibilités de s'épanouir dans des activités diverses et sociales. Ces personnes sont encore capables, par elles-mêmes d'entrer en contact et de nouer des relations, du moment que le cadre propice soit offert.

D'autre part, les nouvelles unités de vie « CANTOUS » sont destinées à pouvoir accomplir la mission du Val des Roses aussi auprès des personnes âgées qui présentent des troubles de désorientations chroniques. Dans ce cas, permettre aux personnes âgées de conserver leur histoire, des liens sociaux, l'autonomie et l'intégrité due à tout être humain, requiert un encadrement et des compétences spécifiques. Ces personnes ont des capacités à entrer en contact et à nouer des relations qui se réduisent et dès lors, c'est sur le personnel que repose l'entrée en relation et la stimulation adaptée aux déficits.

C'est pourquoi, l'ouverture des cantous nécessitera dès 2014 l'engagement de personnel qualifié supplémentaire. Ce point a un impact budgétaire certes important mais nécessaire et en parfaite cohérence avec le projet de vie lui-même inspirant la rénovation choisie à l'unanimité lors de la précédente législature.

Axe 2 : MOBILISER

Proposer des services d'émancipation, des outils de gestion ne saurait se faire sans une large mobilisation du personnel du CPAS. Les conditions de travail, la communication interne, la prise en charge administrative, la transversalité à travers une équipe dirigeante cohérente doivent garantir le bien-être au travail de tous les agents du CPAS. Ce bien-être rend possible la participation et l'adhésion de chacun aux valeurs de l'Institution, à les transposer dans ses pratiques quotidiennes.

Dans un contexte particulièrement difficile tant au niveau de l'augmentation des demandes d'aide sociale que de la complexification des procédures mais surtout du carcan budgétaire imposé et de la montée et la légitimation des discours *anti-sociaux* en période de crise, nos travailleurs sont mis à rude épreuve. Nous voulons soutenir nos assistants sociaux en valorisant une culture de la conscience professionnelle pour la qualité de la relation d'aide et de soin.

Le travail social est le fruit des idéaux humanitaires et démocratiques. Les valeurs de solidarité et de citoyenneté pour tous sont centrales et font l'objet d'une déontologie spécifique définie à l'échelle internationale et nationale. Nous travaillons avec des intervenants sociaux qui adoptent une posture professionnelle permettant une relation de confiance entre le bénéficiaire et le prestataire et sur une dynamique volontariste pour l'amélioration des conditions de vie de la personne dans un moment où le parcours est difficile. Par un accueil empathique, l'Assistant Social privilégie la prise en charge globale des situations des demandeurs.

Au Val des Roses, les résidents qui doivent faire le choix de quitter leur domicile, sont accueillis avec leur histoire, leurs attentes et leurs besoins pour pouvoir offrir une qualité de vie comparable à celle de leur foyer. Une attention toute particulière est portée à chacun, et à chaque famille, pour offrir au-delà des soins et du confort, le plaisir et des relations riches avec les autres résidents et avec le personnel. Cette approche est portée par tous les membres du personnel au Val des Roses. Elle repose sur la philosophie *Snoezelen* qui définit les modalités de la relation bienveillante avec la personne âgée en perte d'autonomie certes, mais aussi invitée à mener une existence agréable et intéressante.

A cette fin, en 2014, nous voulons partager avec tous cette vision et encourager cette mobilisation pour que chacun puisse prendre part aux nombreux défis du CPAS. Nous avons organisé une formation pour tous les travailleurs aux outils de la gestion de projet. Cela a permis jusqu'à présent aux travailleurs de s'investir entre autre dans une mission d'évaluation de la charge psycho-sociale des agents. C'est le modèle WOCQ, mis au point par l'Université de Liège, qui est mis en œuvre afin de prendre finement la mesure de cette

charge quotidienne. Au terme de ce processus, il reviendra au Comité Directeur de proposer des solutions adéquates.

Par ailleurs, plusieurs initiatives suivant la même méthodologie ont pour objectif de mieux accueillir les nouveaux travailleurs avec d'une part, un *welcome pack* avec les informations légales du règlement de travail, mais aussi les lignes de conduite, le folder sur la vision du CPAS de Forest et un feuillet d'informations pratiques. D'autre part, un véritable parcours d'accompagnement durant les premières semaines de travail au sein du service social a pu être mis en place sous l'impulsion de travailleurs chevronnés.

Nos services du personnel permettent au quotidien de porter les projets et les fondamentaux de la mobilisation du personnel du CPAS.

- Le **Service des Ressources Humaines** intervient tout au long de l'exécution d'un contrat de travail.
 - Au moment de l'engagement : recrutement, rédaction des contrats de travail, accueil des nouveaux, visite médicale.
 - Durant la période de travail : calcul des salaires, contrôle du temps de travail et gestion des absences, accidents du travail, attestations diverses, suivi de l'application de la charte sociale, actualisation des règlements.
 - Au terme de cette période : calcul des pécules de départ, des pensions.

Le service est également actif au sein des Comité de Base et de Négociation et au sein du Comité SIPP.

Le fonctionnement optimal de ce réseau de collaboration, transversal à toutes les divisions de l'institution, est l'un des enjeux fondamentaux du développement du service et de la qualité du service rendu au personnel.

Nous avons pu avancer quant à la proximité du service avec tous les agents (ex : organisation de permanences relatives au suivi des salaires à la maison de repos, réunions d'informations du personnel « article 60§7 »).

- Réalisation du plan de formation sur base de la constitution d'un groupe de travail permanent dédié à cette problématique.
- Finalisation des descriptions de fonction, en particulier au sein de la division des Affaires sociales
- Développement RH.

▪ Les missions du **conseiller en prévention** des risques et protection au travail sont définies par l'article 4 de la section 2 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au SIPP: *le SIPP assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes les autres mesures et activités de prévention.*

Le conseiller en prévention doit amener tous ceux qui font partie de l'entreprise : employeur, membres de la ligne hiérarchiques, agents du CPAS à intégrer à leurs activités quotidiennes le souci de la sécurité et de la protection de leur santé, ainsi que de celle des autres.

Le Conseiller en prévention est le moteur de la prévention et de l'amélioration du bien-être dans l'entreprise tout en ayant, simultanément, un rôle important d'acteur au sein de celle-ci.

Les domaines d'action essentiels du Conseiller sont les suivants:

Gestion des risques - Missions principales :

Prévention des accidents de travail, des maladies professionnelles ainsi que des troubles musco-squelettiques et prévention des risques liés à l'incendie.

Promouvoir la sécurité par l'élimination ou la réduction des risques avant mise en service d'équipements ou d'installations.

Mise en place et suivi des contrôles périodiques requis par la loi et réalisés par des organismes de contrôle agréés (ascenseurs, moyens de lutte contre l'incendie, installations de chauffage...).

Vérification de la conformité des bâtiments et de leurs équipements de sécurité - lors de leur construction, aménagement et exploitation.

S'assurer du respect des lois et règlements en matière de protection du travail, de prévention incendie et d'évacuation (exercices d'évacuation, par exemple) ; mettre à disposition les moyens de protections individuelles et les vêtements de travail, etc.).

Charge psychosociale :

Prise en charge des problèmes de violence, harcèlement moral ou sexuel, conflits au travail, stress, en collaboration avec la Personne de confiance (dans le cadre des procédures de harcèlement moral ou sexuel) et le service externe de Prévention.

Gestion des incidents en matière d'agressions de tiers envers l'Institution. C'est le conseiller en prévention qui a été logiquement désigné comme chef de projet de l'évaluation de la charge psycho-sociale des agents évoqués plus haut.

- La **communication interne** du CPAS est confiée à l'informatrice sociale. Cette fonction a pour mission de mettre à jour le site internet et les outils de communication au grand public, à nos usagers mais aussi d'améliorer la communication interne.

Nous avons pu développer une démarche participative associant les travailleurs à la rédaction des supports d'information à destination du public.

En deux ans, nous pouvons nous réjouir d'avoir une **newsletter** mensuelle valorisant les initiatives des différents services et contribuant à alimenter la culture de la conscience professionnelle pour la qualité de la relation d'aide et de soin qui gagne ce pouvoir mobilisateur.

Axe 3 : GERER

Nous sommes un service public. Nous sommes fiers de rendre un service au grand public et à notre public en particulier, celui des personnes précarisées ou vieillissantes. Notre engagement vis-à-vis des contribuables forestois et de nos usagers réside dans une gestion efficiente des deniers publics pour l'accomplissement volontariste de notre mission.

Notre conviction réside dans la primauté de l'intérêt général et notre détermination se donne pour objectif de gagner la confiance des citoyens dans une institution efficiente, équitable et transparente. Le statut du travailleur de service public doit être revalorisé dans la fidélité à ses fondamentaux.

Cette dernière partie est composée d'un descriptif de notre organisation, de ses modes décisionnels et de ses services transversaux supportant les divisions de services détaillées dans l'Axe 1. Cette note se termine sur les équilibres budgétaires prévisionnels pour l'année 2014, reprenant le portage financier de tous les projets détaillés dans les pages précédentes.

A. Organisation

1. Organes élus

L'organisation du Centre est régie par loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS¹¹.

Chaque Commune du Royaume possède sur son territoire un CPAS. Chaque CPAS est administré par un **Conseil de l'Action Sociale** (ci-après le « Conseil »)¹² dont le nombre de Conseillers varie en fonction de la taille de la population de la commune¹³. Le Conseil du CPAS de Forest se compose désormais de 13 membres. Ceux-ci sont élus par le Conseil Communal¹⁴. Le Conseil se réunit au moins une fois par mois¹⁵. Les réunions se tiennent à huis clos¹⁶.

Le Conseil élit en son sein un **Président**¹⁷. Celui-ci dirige les activités du Centre. C'est-à-dire qu'il veille à l'instruction préalable des affaires qui sont soumises au Conseil, au **Bureau Permanent** et aux **Comités Spéciaux**. Il est également chargé de l'exécution des décisions de ces différents organes¹⁸. Il convoque les réunions, en arrête l'ordre du jour et les préside. Il signe avec le Secrétaire tous les actes et les correspondances officielles.

Le Conseil constitue en son sein un **Bureau Permanent** (BP) qui est chargé de l'expédition des affaires d'administration courante¹⁹. A Forest, il est composé de 3 Conseillers et du

¹¹ Sauf mention contraire, les références légales en bas de page sont relatives à la loi organique

¹² Composition du Conseil de l'Action Sociale en annexe 1

¹³ art 6

¹⁴ art 11§2

¹⁵ art.29

¹⁶ art.31

¹⁷ art.25§1^{er}

¹⁸ art.28§1

¹⁹ art.27§1 et §3

Président, ainsi que d'un représentant d'appartenance linguistique néerlandophone qui siège avec une voix consultative.

Le Conseil peut également constituer, en son sein, des **Comités Spéciaux**, auxquels il peut déléguer des attributions bien définies. Ces Comités spéciaux ne peuvent être constitués qu'après la création du Comité Spécial du Service Social²⁰.

Le Conseil du CPAS de Forest confie la gestion de matières bien définies à trois Comités Spéciaux :

Le **Comité Spécial du Service Social** (ci-après « CSSS ») statue en matière d'octroi de l'aide sociale et du revenu d'intégration sociale.

Le **Comité Spécial de l'Insertion Socioprofessionnelle** (ci-après « CSISP ») fait choix des sociétés au sein desquelles seront mis à disposition des articles 60§7, de l'attribution de ces postes et, d'une manière plus générale, des impulsions à donner à la politique d'insertion socioprofessionnelle.

Le **Comité de Gestion du Val des Roses** (CGVR) examine toutes les questions qui se posent quant à l'organisation et au suivi de la gestion de la Maison de Vie.

2. Grades légaux

Trois fonctions légales doivent être remplies pour qu'un CPAS puisse fonctionner : ce sont les fonctions de Secrétaire, Receveur et Travailleur social.

Le **Secrétaire**, sous l'autorité du Président, dirige l'administration, instruit les affaires, et est le chef du personnel. Il a la garde des archives²¹.

Il assiste, sans voix délibérative, aux réunions du Conseil et du Bureau Permanent.

Il est chargé de la rédaction des procès-verbaux de ces réunions. Il rappelle le cas échéant les règles de droit applicables, mentionne les éléments de fait dont il a connaissance et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions.

Il est responsable de l'insertion des procès-verbaux et des délibérations de ces organes, dans les registres tenus à cet effet.

Le Secrétaire peut assister aux réunions de tous les Comités spéciaux.

Suite à la décision d'ordonnancement ou de recouvrement prise par le Conseil, le Secrétaire est responsable de l'établissement des mandats de paiement et des états de recouvrement. Ceux-ci doivent être signés par le Secrétaire et le Président.

Le Secrétaire élabore l'avant-projet de budget et les avant-projets de modifications budgétaires.

²⁰ Art. 27§1 et §3

²¹ Art. 45

Le Secrétaire assure le suivi budgétaire et peut à tout moment prendre connaissance des éléments comptabilisés.

Le **Receveur**, également sous l'autorité du Président, est chargé d'effectuer les recettes et d'acquitter les dépenses du Centre sur mandats réguliers jusqu'à concurrence du crédit budgétaire²².

Il est tenu de faire tous les actes interruptifs de la prescription, de faire procéder à toutes les saisies, de requérir au bureau des hypothèques l'inscription de tous les titres qui en sont susceptibles, d'avertir des échéances des baux, des retards de paiement et de toute atteinte aux droits du CPAS

Il représente le CPAS dans les procédures en qualité de requérant.

La comptabilité des managements des fonds est de la compétence du Receveur.

Le Receveur est chargé de la tenue de l'inscription des recettes et des dépenses dans la comptabilité du Centre.

Chaque année, il présente au Conseil le compte de l'exercice précédent.

Le Conseil met à la disposition du Receveur les moyens qui sont nécessaires à l'exercice de ses attributions.

Le **Travailleur social** a pour mission d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent²³.

Il existe également un responsable du service social qui informe le Conseil, le Bureau permanent, le Comité spécial du service social ou le Secrétaire des besoins généraux qu'il constate et propose les mesures propres à y satisfaire²⁴.

3. Tutelle

Le CPAS est un service public, autonome, disposant d'une personnalité juridique distincte. Il prend des décisions dans les matières pour lesquelles il est compétent. Dans certains cas, la loi a prévu que ses décisions soient soumises à une autorité de tutelle.

Au niveau **Fédéral**, le Ministre, qui a l'action sociale dans ses attributions, dispose d'un service d'inspection qui est chargé de la surveillance et du contrôle du fonctionnement du CPAS.²⁵

A cette fin, les inspecteurs ont notamment le droit de visiter ses services et établissements et, en général, d'obtenir tous les renseignements qui leur sont nécessaires pour

²² Art. 46

²³ Art. 47§1^{er}

²⁴ Art 47§2

²⁵ Art 108

l'accomplissement de leur tâche. Ils conseillent les centres dans tous les problèmes relatifs à l'accomplissement de leur mission.

De plus, pour pouvoir bénéficier de la subvention fédérale en matière de Droit à l'Intégration Sociale, les CPAS sont tenus de se soumettre au contrôle organisé par le Ministre²⁶.

Au niveau **Régional** c'est le Collège réuni de la Commission communautaire commune qui assure la tutelle. C'est à ce niveau qu'ont été édictées des règles de fonctionnement des CPAS (comptabilité notamment).

Le Collège réuni peut suspendre, par arrêté motivé, la décision par laquelle un CPAS viole la loi ou blesse l'intérêt général.

Pratiquement, cette surveillance comporte le droit, pour le membre délégué du Collège réuni, de visiter tous les établissements, de prendre connaissance, sans déplacement, de toute pièce et de tout document à l'exception des dossiers d'aide individuelle et de récupération et de veiller à ce que les centres observent la loi et ne s'écartent pas de la volonté des donateurs et des testateurs en ce qui concerne les charges légalement établies. Le Collège réuni peut convertir la suspension prononcée par la commune en annulation, si le CPAS décide maintenir la décision suspendue.

Au niveau **Communal** c'est le Collège des Bourgmestre et Echevins qui est chargé de la surveillance et du contrôle du CPAS.²⁷

La commune exerce deux formes de tutelle : *la suspension* et *l'approbation*.

Le Collège peut **suspendre**, par arrêté motivé, l'exécution de toute décision du CPAS qui nuit à l'intérêt communal et notamment aux intérêts financiers de la commune.

Cependant, cette tutelle de suspension ne peut s'exercer sur les actes suivants:

- décisions d'octroi d'aide individuelle et de récupération ;
- démission d'office et révocation d'agents;
- expropriations ;
- budgets et comptes ainsi que modifications budgétaires;
- décisions d'association du CPAS avec d'autres CPAS, personnes de droit public ou personnes morales de droit privé sans but lucratif.

La commune donne son **approbation** sur les matières suivantes²⁸:

- budgets recettes et dépenses et leurs modifications ;
- comptes;
- dépense urgente pour laquelle il n'existe pas de crédit budgétaire;
- adhésion à une association de CPAS, pour toute modification statutaire de cette association, pour la prorogation et la dissolution de l'association.

²⁶ Article 57 de l'arrêté royal portant règlement général en matière de Droit à l'Intégration Sociale

²⁷ Art. 109

²⁸ La commune ne peut exercer, en double emploi, sa tutelle de suspension sur ces matières.

4. Comité de concertation

Au moins tous les trois mois, une concertation entre des représentants de la commune et du CPAS²⁹ doit avoir lieu³⁰.

C'est le Président qui convoque et fixe l'ordre du jour du comité de concertation. Mais tant la convocation que l'ajout de points à l'ordre du jour doivent être consentis en cas de demande du Bourgmestre, lequel préside ce comité de concertation.

Dans certaines matières, ni le CPAS ni la commune ne peuvent prendre de décisions avant qu'il y ait concertation entre eux³¹:

- le budget du centre;
- la fixation ou la modification du cadre du personnel ;
- la fixation et la modification du statut administratif et pécuniaire du personnel, mais uniquement dans la mesure où elles peuvent avoir une répercussion financière sur la commune ou si certaines dispositions dérogent au statut du personnel communal;
- l'engagement de personnel complémentaire à des postes laissés vacants mais pour lesquels la présence en permanence d'un personnel déterminé est indispensable ;
- la création de nouveaux services ou établissements et l'extension de structures existantes ;
- l'association du CPAS avec d'autres CPAS, personnes de droit public ou autres personnes morales sans but lucratif pour réaliser des missions d'aide sociale;
- les modifications budgétaires qui peuvent affecter l'intervention de la commune ;

Quant à la commune, elle doit soumettre au comité de concertation, préalablement à toute décision³²:

- la fixation ou la modification du statut administratif ou pécuniaire du personnel communal dans la mesure où elles peuvent avoir un impact sur le budget et la gestion du personnel du CPAS ;
- la création de nouveaux services ou établissements à finalité sociale et l'extension de structures existantes.

5. Services et établissement gérés par le CPAS - Organigramme

²⁹ Les représentants du CPAS au Comité de Concertation sont les membres élus du Bureau Permanent.

³⁰ Art. 26§2 et arrêté royal du 21 janvier 1993 fixant les modalités de la concertation

³¹ art.26 bis §1^{er}

³² art.26 bis §2



Organigramme
05/2014

Conseil de l'Action Sociale

Président
Stéphane Roberti

Collaboratrice
Claire Roekens

Secrétaire
Sophie Van Steene

Receveur AI
Yoann Tourmay

Recette

Chancellerie: Assistante / Courrier / Secrétariat des Assemblées
Communication : Delphine Herbourg
ISIPP Conseiller en Prévention : Hélène Lemoine
Conseiller en sécurité de l'information : Moez Ben Kahla

Division des Affaires Générales
Chef de Division
Titulaire absent

Division Logistique
Responsable
Pierre Angelroth

Division des Finances et du Budget
Poste vacant

Division des Affaires Sociales
Chef de Division:
Aziz Sopi

Juriste:
Bérénice Guegan

Division Institution
Chef de Division:
Titulaire absent

Service Juridique
C. Van Reeth

Service Informatique
Techniciennes de surfaces

Secrétaire d'Administration
A M Biver
POLE COMPTABILITÉ

Secrétaire d'Administration
Flux qualité
Carina Dorfman
Martine Delveaux

Service Social Général
Site « 35 rue du Curé » et « 58 rue de Liège »
Resp: Pascal Walraet
Valérie Mellaert
Assistants sociaux en chef

Service spécialisés
Site « 50 rue Vanpé »:
Resp: Julie Debras
• Accueil
• Service ISP
• Service Habitat
• Service Laurence Sauvage
• Service Médiation de Dettes:
• Resp: Linda Van Cutsem
• Coordination Sociale de Forest
• Resp: Paola Magi
• Service Participation Sociale, Culturelle et Sportive:
• Resp: Jacqueline Dutilleux

Directrice Nursing
Lise Moises
Réfèrent pour la démence:
Sandra Gysembergh

Services de Support
• Administration
• Economat
• Placement
• Resp: Emile Pata ***
• Cuisine:
• Resp: Chef Gérant ISS
• Entretien général
• Resp: Alain Strynckx
• Entretien ménager:
• Resp: Godelieve Van Kerkhoven
• Service en salle:
• Resp: Ghislaine Eckhardt

Service Administration du personnel

Responsable Développement des Ressources Humaines
Sandrine Decreton

SOINS ET SANTE AIDES SOCIALES

Service Maintien à Domicile
Site « VDR »:
• Responsable des Aides Familiales et Ménagères:
• Resp: Joëlle Nshombo Ndamuso

Infirmiers en Chef
Sarah Herbinia

Animation

Nursing

Services Paramédicaux

B. Equilibres budgétaires 2014

Le service d'exploitation

« Le service d'exploitation du budget est composé de l'ensemble des recettes et des dépenses qui se produisent une fois au moins au cours de l'exercice financier et qui assurent au centre des revenus et un fonctionnement réguliers, en ce compris la charge de la dette »³³.

Les **recettes d'exploitation** se composent de 4 grandes fonctions :

- *Recettes de Prestations* : ce sont les recettes en provenance des services prestés par le Centre
- *Recettes de Transferts* : ce sont les recettes en provenance d'autres pouvoirs publics
- *Produits financiers* : Intérêts des comptes financiers
- *Facturation interne.*

Les **dépenses d'exploitation** se composent également de 4 grandes fonctions :

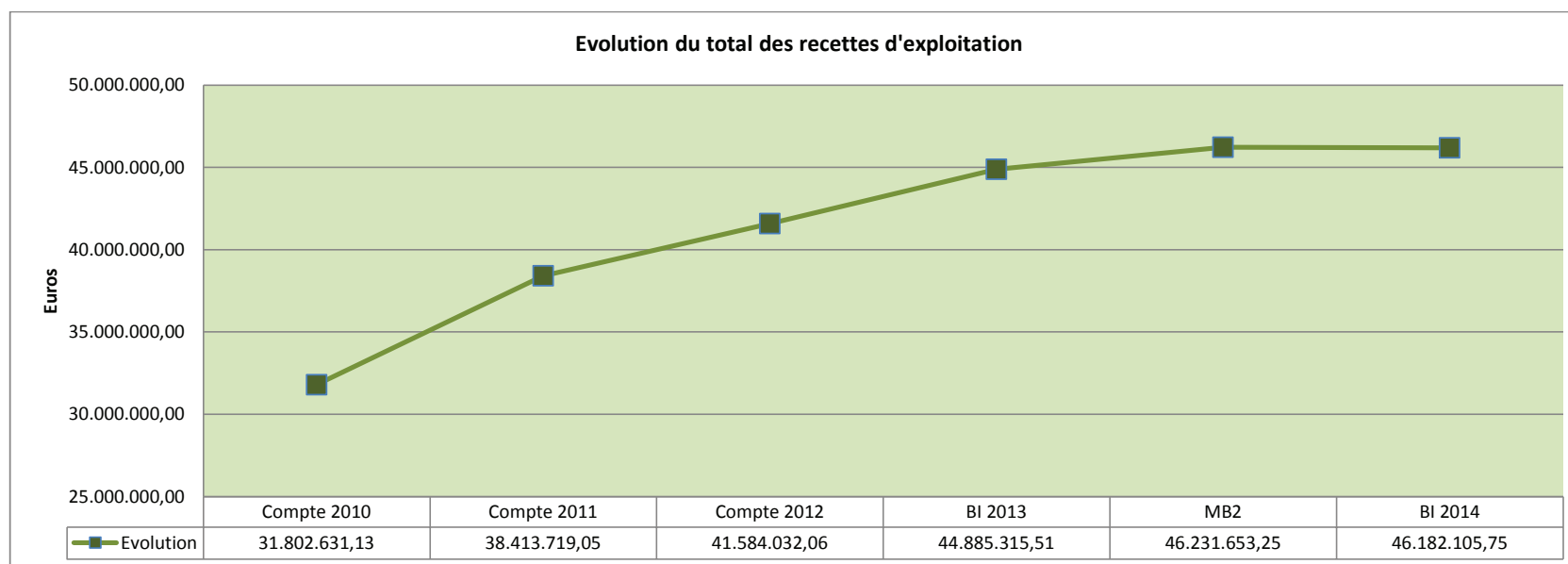
- *Dépenses de Personnel* : Dépenses relatives à la rémunération des agents, pécules de vacances, cotisations patronales, frais de transport, assurances et cotisations.
- *Dépenses de Fonctionnement* : Dépenses relatives au fonctionnement des services et du Val des Roses.
- *Dépenses de Redistribution* : Dépenses relatives au paiement de l'aide sociale (au sens large).
- *Charges financières* : Dépenses afférentes aux intérêts des emprunts et aux intérêts débiteurs des comptes courants.
- *Facturation interne.*

³³ Article 1er du Règlement général sur la comptabilité des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

I. RECETTES D'EXPLOITATION

Evolution des recettes

Les recettes d'exploitation au budget modifié 2013 s'élèvent à 46.231.653€. Au budget initial 2014, elles s'élèvent à 46.182.105 €. Elles se stabilisent (diminution de 0.01%) par rapport à la dernière modification budgétaire 2013.



Nature économique	Compte 2010	Compte 2011	Compte 2012	BI 2013	MB2	BI 2014
Prestations	2.187.838,83	5.150.512,39	2.887.956,75	3.348.005,00	3.422.120,86	3.117.095,03
Dotation communale	12.200.065,00	11.996.379,00	13.651.192,12	13.650.000,00	14.274.085,33	14.194.051,93
Transferts hors dotation	17.053.271,86	20.942.849,21	24.653.154,27	27.494.682,51	28.137.819,06	28.473.328,79
Total Transferts	29.253.336,86	32.939.228,21	38.304.346,39	41.144.682,51	42.411.904,39	42.667.380,72
Produits financiers	3.855,44	9.978,45	13.200,92	14.100,00	19.100,00	19.100,00
Facturation interne	357.600,00	314.000,00	378.528,00	378.528,00	378.528,00	378.530,00

Evolution annuelle des recettes d'exploitation (en %) par rapport à exercice n-1

Nature économique	Compte 2010	Compte 2011	Compte 2012	BI 2013	MB2	BI 2014
Prestations	21,09%	135,42%	-43,93%	15,93%	2,21%	-8,91%
Transferts hors dotation	16,89%	22,81%	17,72%	11,53%	2,34%	1,19%
Dotation communale	17,13%	-1,67%	13,79%	-0,01%	4,57%	-0,56%
Produits financiers	3,11%	158,81%	32,29%	6,81%	35,46%	0,00%

On peut relever une diminution de 0.56% de la dotation communale entre la MB 2013 et le bilan initial 2014.

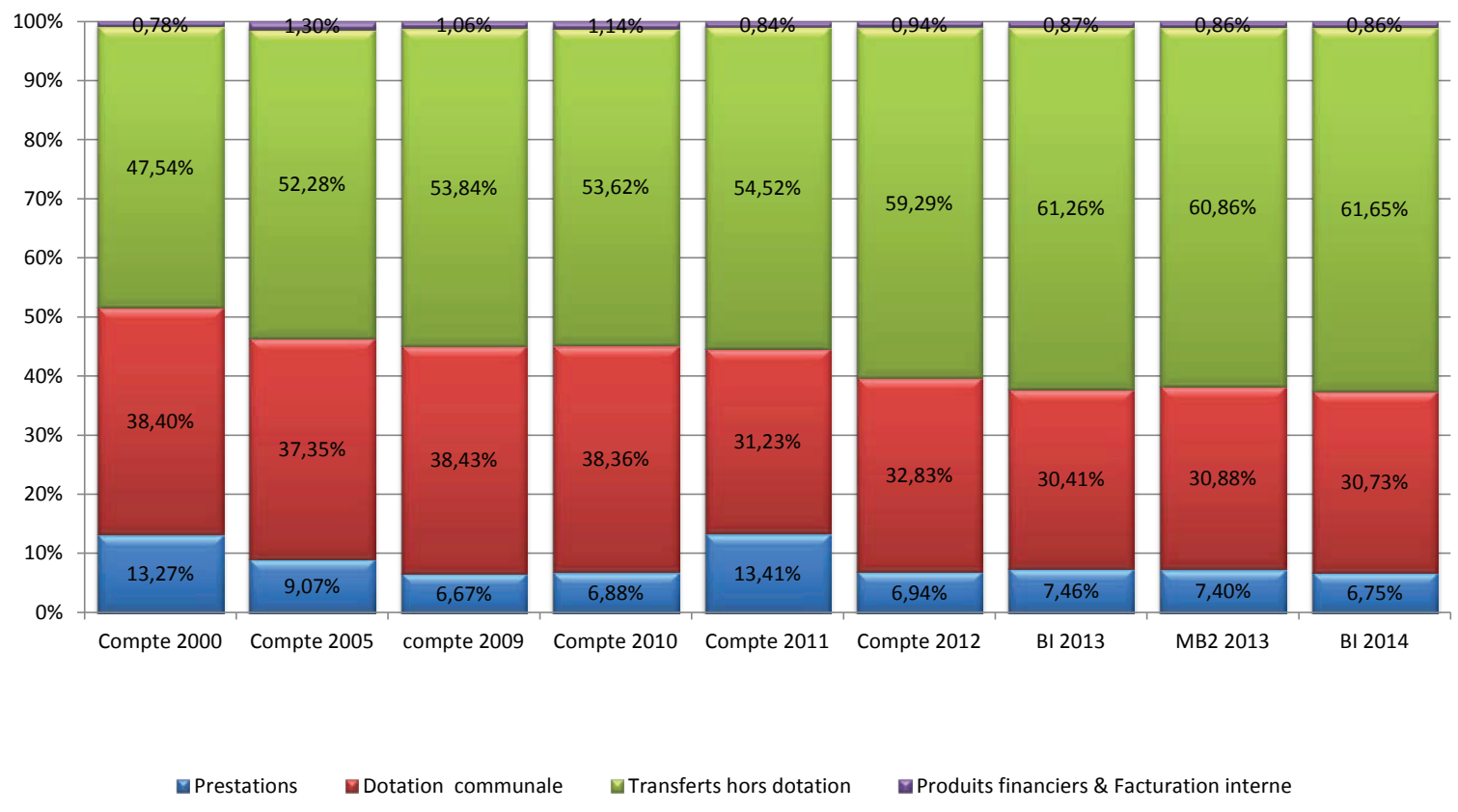
Charge des recettes d'exploitation par rapport au total des transferts

	Compte 2010	Compte 2011	Compte 2012	BI 2013	MB2	BI 2014
Prestations	6,88%	13,41%	6,94%	7,46%	7,40%	6,75%
Dotation communale	38,36%	31,23%	32,83%	30,41%	30,88%	30,73%
Transferts hors dotation	53,62%	54,52%	59,29%	61,26%	60,86%	61,65%
Produits financiers & Facturation interne	1,14%	0,84%	0,94%	0,87%	0,86%	0,86%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Répartition des recettes

La part des recettes générées par les transferts vers 6.65% en 2014 et augmente sensiblement pour renouer avec la tendance positive depuis plusieurs années. La part de la dotation communale est stable. Le pourcentage de la dotation communale a diminué de manière significative entre 2010 et 2011. Aujourd'hui il se stabilise. L'objectif est de diminuer la part de la dotation communale en augmentant la part des transferts.

Si on prend du recul depuis 14 ans, la progression de la répartition confirme la tendance structurelle d'augmentation des recettes de transfert par rapport à l'apport de la dotation communale.



Evolution de l'intervention communale : Dotation communale depuis 2000 (en € courants³⁴)

Années	Budget initial	Budget modifié	Compte	Plan pluriannuel
2000	6.965.808,05	5.027.119,53	5.027.119,53	
2001	7.647.093,82	5.032.302,93	5.032.288,13	
2002	6.905.180,00	6.496.285,35	6.496.290,00	
2003	6.886.470,00	6.886.470,00	6.886.470,00	
2004	7.024.190,00	7.023.549,49	7.023.549,49	
2005	7.885.000,00	8.215.522,67	8.215.525,00	
2006	8.439.570,94	7.796.599,56	7.796.600,00	
2007	8.487.220,93	9.276.560,62	9.276.560,00	
2008	9.339.821,66	9.339.821,66	9.339.830,00	
2009	10.151.187,35	10.415.816,38	10.779.720,64	
2010	10.950.270,00	12.200.058,12	12.200.065,00	
2011	11.926.000,00	11.996.378,10	11.996.379,00	11.636.925,39
2012	12.945.000,00	13.771.192,12	13.651.192,12	12.294.771,09
2013	13.650.000,00	14.274.085,33		13.650.000,00
2014	14.194.051,93			15.312.837,46

	Montant	Delta	Evolution
BI 2013	13.650.000,00		
Budget modifié 2013	14.274.085,33	624.085,33	4,57%

Commentaire [CR1]:

³⁴ Ces chiffres n'ont pas été traduits en € constants. En effet entre 2000 et 2014, si on tient compte de l'indice santé, l'augmentation est moindre.

Recettes d'exploitation au Val Des Roses

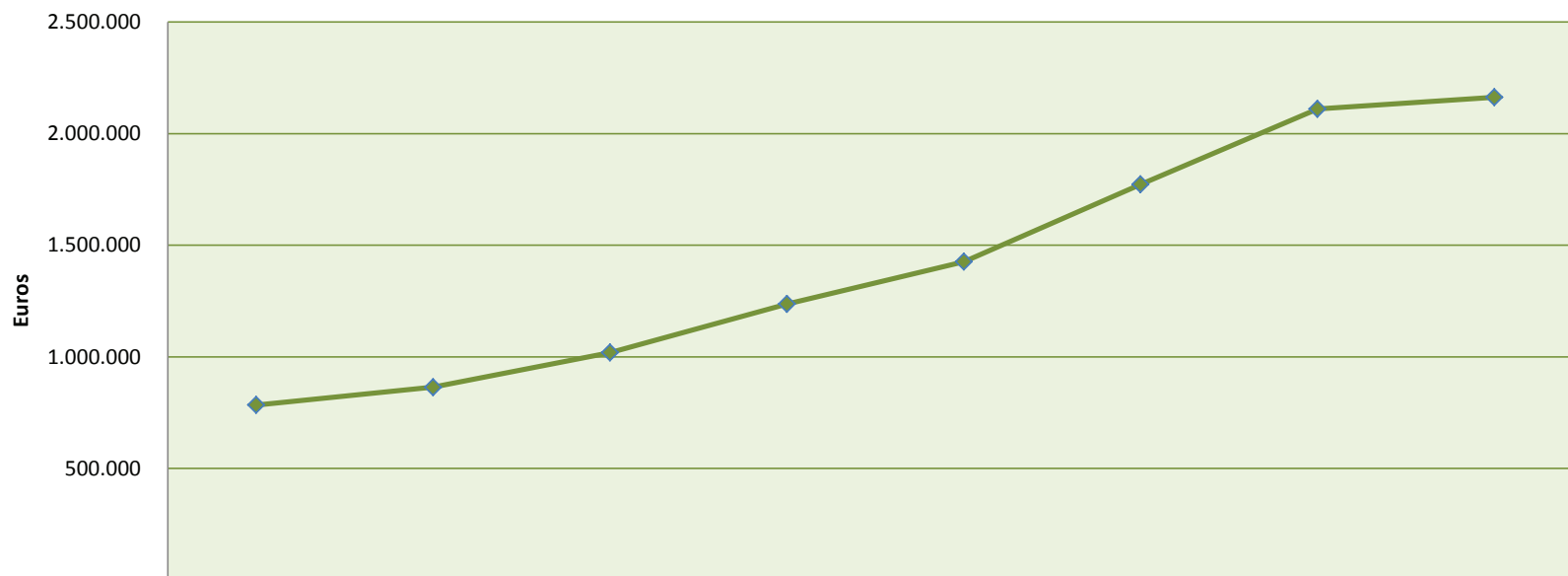
Les recettes du Val des Roses poursuivent leur progression dans leurs deux composantes:

- Le taux d'hébergement reste proche des 100% en tenant compte de l'opération « tiroir » due au déménagement et de la réduction temporaire du nombre de lits et le travail reste axé sur la réduction du taux d'hospitalisation (2 à 3% en moyenne).
- Les recettes du financement fédéral versé par l'INAMI ont évolué favorablement durant toute l'année 2013, sur base de la valorisation des lits MRS et d'une optimisation des déclarations basées sur l'échelle de Katz.

Evolution des recettes du Val des Roses

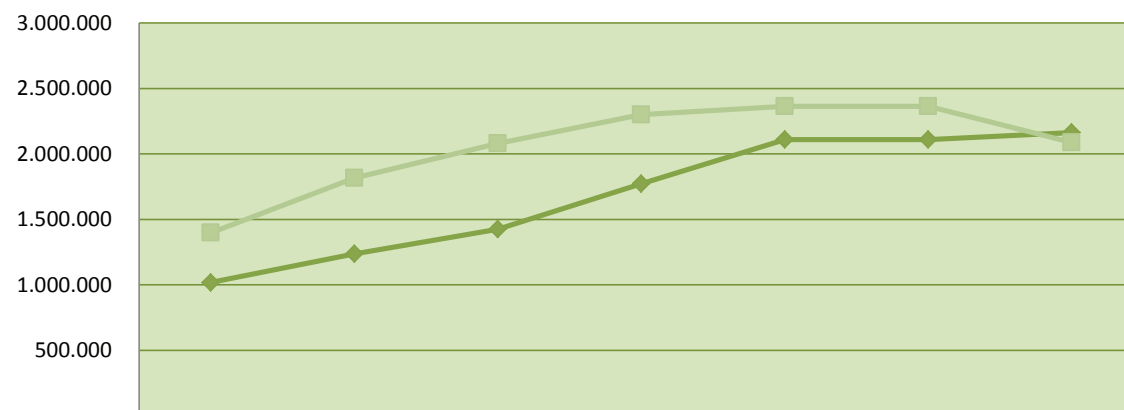
	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	MB 2013	BI 2014
1er trim.	238.979,30	273.670,10	415.610,75	391.227,14	527.572,00	540.828,31
2e trim.	243.693,10	294.289,60	562.732,44	396.382,70	527.572,00	540.828,31
3e trim.	259.440,30	305.625,68	292.412,43	419.872,10	527.572,00	540.828,31
4e trim.	276.249,40	362.923,20	155.261,79	565.345,64	527.572,00	540.828,31
Total	1.018.362,10	1.236.508,58	1.426.017,41	1.772.827,58	2.110.288,00	2.163.313,22

Recette INAMI



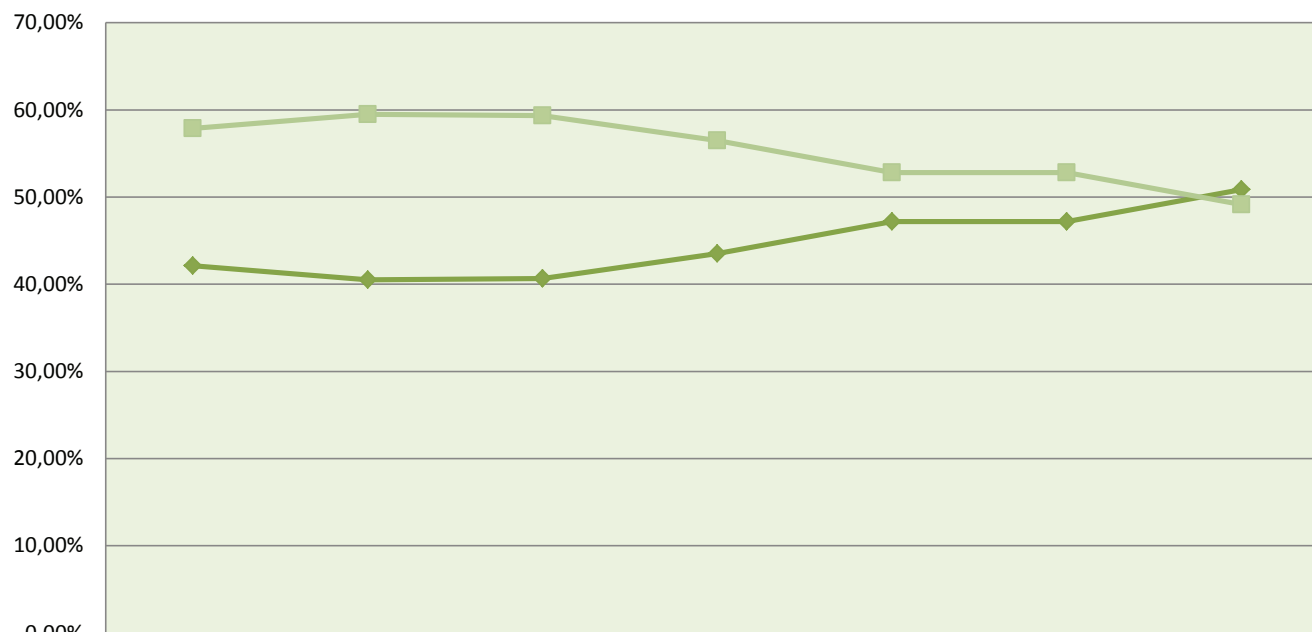
	Cpte 2007	Cpte 2008	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	BI 2013	BI 2014
Evolution	784.038	864.048	1.018.362	1.236.509	1.426.017	1.772.828	2.110.288	2.163.313

Evolution des recettes du Val des Roses



	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	BI 2013	MB 2 2013	BI 2014
◆ Recettes de transfert (INAMI)	1.018.362	1.236.509	1.426.017	1.772.828	2.110.288	2.110.288	2.163.313
■ Recettes d'hébergement	1.398.505	1.815.898	2.081.097	2.300.791	2.362.880	2.362.880	2.088.611

Distribution des recettes INAMI et d'hébergement



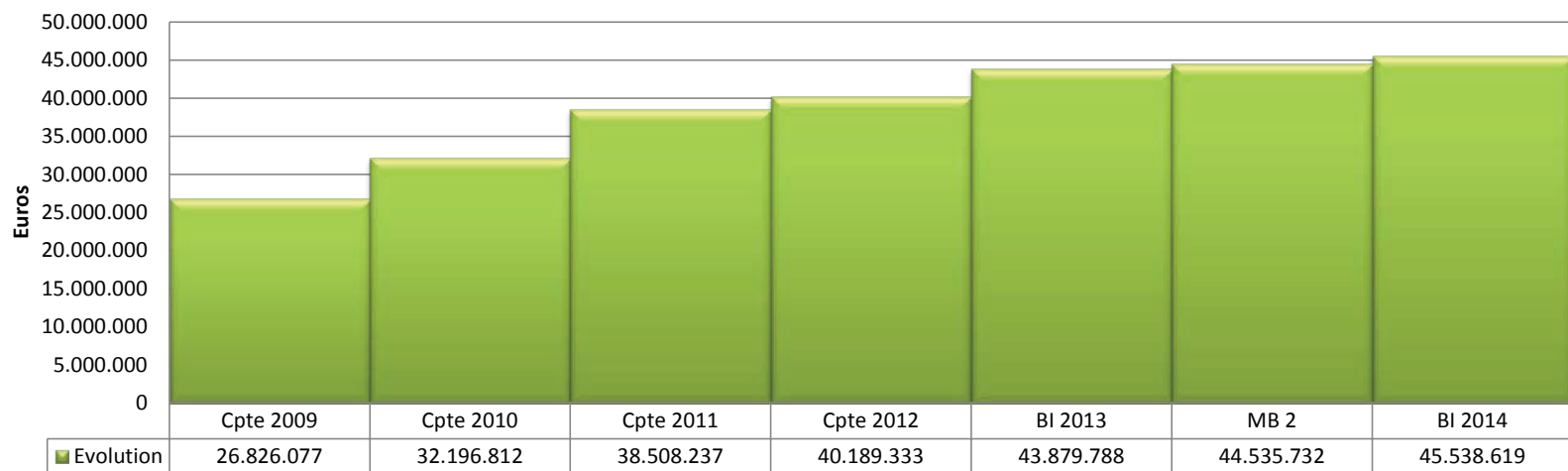
	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	BI 2013	MB 2 2013	BI 2014
◆ Recettes de transfert (INAMI)	42,14%	40,51%	40,66%	43,52%	47,18%	47,18%	50,88%
■ Recettes d'hébergement	57,86%	59,49%	59,34%	56,48%	52,82%	52,82%	49,12%

A. Dépenses d'exploitation

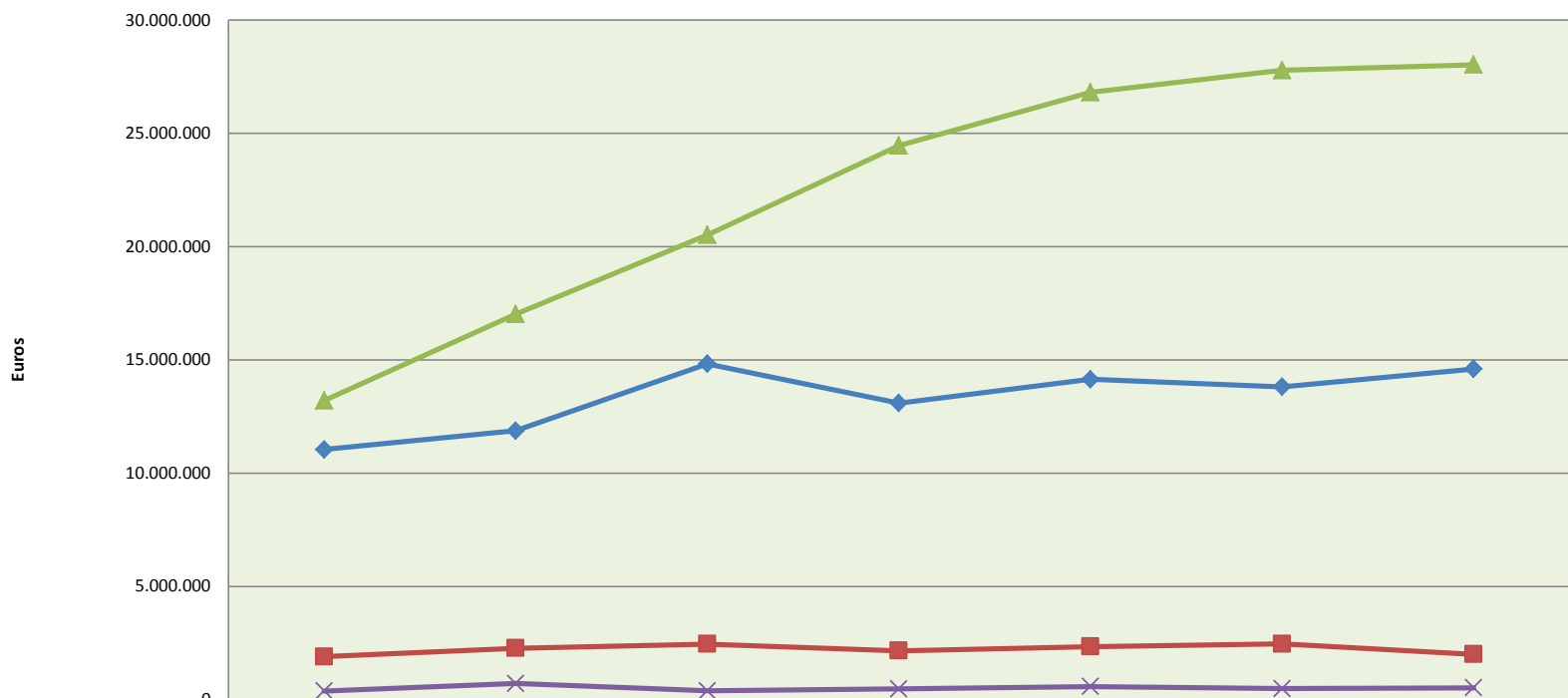
Evolution

Au budget 2014, les dépenses d'exploitation s'élèvent à 45.538.619,33 € et sont en augmentation de 3,78% par rapport au budget initial 2013 : 43.879.787,51 €. Lors de la 2^{ème} modification budgétaire de 2013, elles s'élèvent à 44.535.732,08 €. L'augmentation du budget 2014, en la matière par rapport à celle-ci est de 2,25%.

Evolution des dépenses d'exploitation



Evolution des dépenses d'exploitation



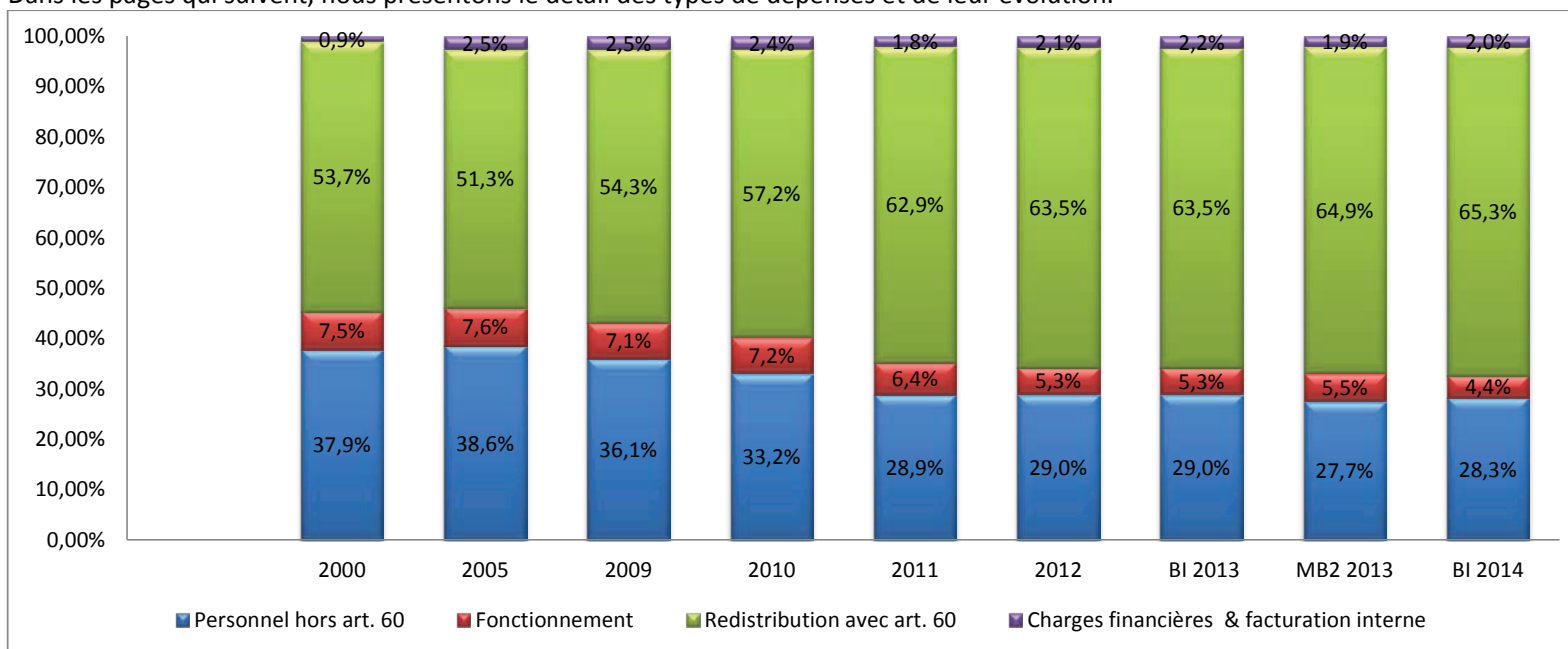
	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	BI 2013	MB 2	BI 2014
Personnel	11.044.942	11.873.388	14.830.269	13.087.521	14.140.750	13.806.957	14.597.902
Fonctionnement	1.902.180	2.273.720	2.454.358	2.161.123	2.345.375	2.460.105	2.006.243
Redistribution	13.207.020	17.020.904	20.516.339	24.461.527	26.811.563	27.780.667	28.032.208
Charges financières	387.934	714.800	393.270	479.163	582.100	488.003	523.736

Répartition

La part des dépenses consacrées au fonctionnement sont en nette diminution : 4,4% contre 5,5% à la dernière modification. La majeure partie des dépenses du CPAS est consacrée à la redistribution, soit l'accomplissement de sa mission. En moyenne au niveau régional, les dépenses en personnel constitue 37.9%, de fonctionnement ; 8.5%, de redistribution 52.4% et les charges financières ; 1.2%. Tous ces indicateurs placent le CPAS de Forest comme une Institution centrée sur sa mission et particulièrement économe dans son fonctionnement.

La compression très nette des frais de fonctionnement reflète l'effet de la restriction des consommations de l'ensemble des divisions du CPAS. Cette dernière période est donc celle de stabilisation voire d'une consolidation de la répartition des dépenses.

Dans les pages qui suivent, nous présentons le détail des types de dépenses et de leur évolution.



Evolution dépenses de redistribution : RI et ERI

Nombre de RI et ERI de 2009 à déc 2013

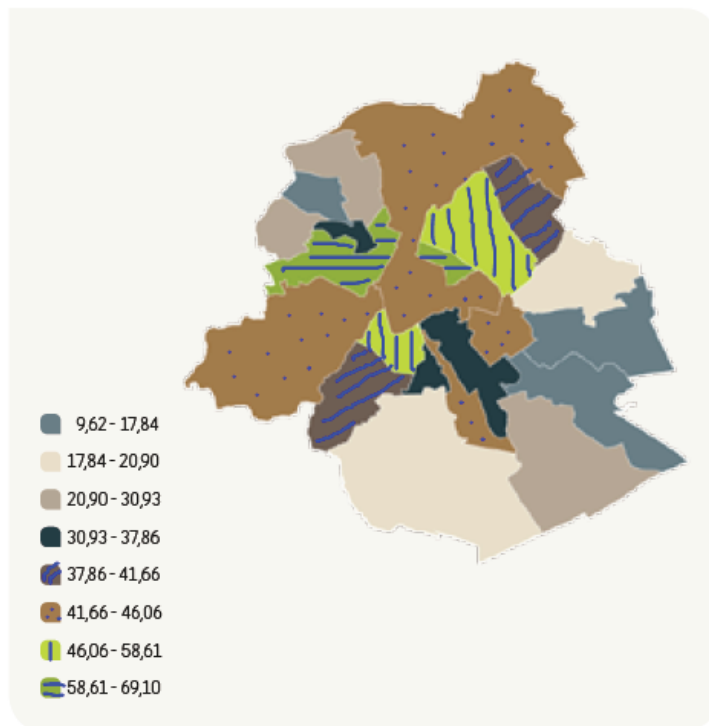
Cat.	Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
RI	2009	784	792	810	815	817	825	828	846	873	904	899	915
	2010	913	925	944	964	958	957	953	960	999	986	998	995
	2011	1028	1057	1080	1086	1087	1096	1106	1148	1183	1198	1188	1195
	2012	1246	1250	1288	1292	1308	1321	1344	1365	1390	1421	1412	1423
	2013	1454	1491	1490	1490	1494	1497	1481	1513	1564	1588	1577	1572
% Aug.RI	2010/2009	16%	17%	17%	18%	17%	16%	15%	13%	14%	9%	11%	9%
	2011/2010	13%	14%	14%	13%	13%	15%	16%	20%	18%	22%	19%	20%
	2012/2011	21%	18%	19%	19%	20%	21%	22%	19%	17%	19%	19%	19%
	2013/2012	17%	19%	16%	15%	14%	13%	10%	11%	13%	12%	12%	10%

Cat.	Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
ERI	2009	213	209	191	199	194	205	230	242	243	246	263	275
	2010	276	281	293	293	302	309	300	297	320	337	343	369
	2011	390	407	404	415	427	435	444	464	479	493	497	500
	2012	506	510	487	482	472	464	468	456	454	449	444	448
	2013	448	447	444	437	429	428	422	418	410	407	396	402
% Aug.ERI	2010/2009	30%	34%	53%	47%	56%	51%	30%	23%	32%	37%	30%	34%
	2011/2010	41%	45%	38%	42%	41%	41%	48%	56%	50%	46%	45%	36%
	2012/2011	30%	25%	21%	16%	11%	7%	5%	-2%	-5%	-9%	-11%	-10%
	2013/2012	-11%	-12%	-9%	-9%	-9%	-8%	-10%	-8%	-10%	-9%	-11%	-10%

Cat.	Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
TOTAL RI + ERI :	2009	997	1001	1001	1014	1011	1030	1058	1088	1116	1150	1162	1190
	2010	1189	1206	1237	1257	1260	1266	1253	1257	1319	1323	1341	1364
	2011	1418	1464	1484	1501	1514	1531	1550	1612	1662	1691	1685	1695
	2012	1752	1760	1775	1774	1780	1785	1812	1821	1844	1870	1856	1871
	2013	1902	1938	1934	1927	1923	1925	1903	1931	1974	1995	1973	1974
% Aug. RI +ERI	2010/2009	19%	20%	24%	24%	25%	23%	18%	16%	18%	15%	15%	15%
	2011/2010	19%	21%	20%	19%	20%	21%	24%	28%	26%	28%	26%	24%
	2012/2011	24%	20%	20%	18%	18%	17%	17%	13%	11%	11%	10%	10%
	2013/2012	9%	10%	9%	9%	8%	8%	5%	6%	7%	7%	6%	6%

L'augmentation du Droit à l'Intégration Sociale ralentit nettement sa progression fulgurante des années 2009 à 2011. En comparaison avec les données régionales, Forest est la Commune du *croissant pauvre* qui a les valeurs de bénéficiaires du DIS pour mille habitants le moins élevé.

Carte 1 Nombre de bénéficiaires du Droit à l'intégration sociale (DIS) pour 1 000 habitants - 2012



Belfius Finances Locales CPAS et Zones de Police 2013

Evolution dépenses de redistribution : Soins de Santé

Part des soins de santé dans les dépenses de redistribution

	2012	2013	2014
Dépenses de redistribution	24.461.527	27.780.667	27.984.632
Revenu d'Intégration (45-50%)	10.918.145	12.980.600	14.114.434
Dépenses soins de santé (10%)	2.422.927	2.901.594	2.712.755
Dépenses soins de santé hors AMU (5%)	1.254.607	1.373.605	1.429.518

De nombreux efforts sont fournis pour contenir l'évolution des dépenses de soins de santé. Or la part des soins de santé hors AMU représente 5% des dépenses de redistribution. Une diminution sensible des frais d'hospitalisation entre 2011 et 2014 doit être interprétée comme une réussite de nos lignes de conduites qui permet l'octroi des cartes médicales comme un moyen de faciliter l'accès aux soins et de prévenir les recours aux hospitalisations d'urgence.

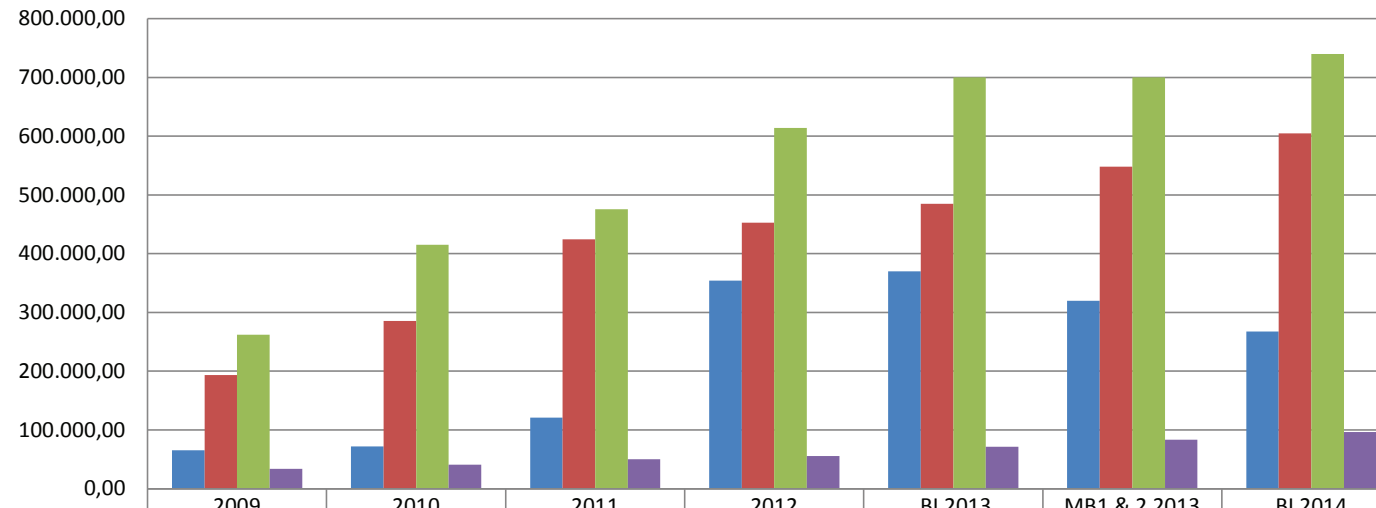
Evolution de la part des soins de santé dans les dépenses de redistribution (2012/2013)

taux de croissance soins de santé	-7%
taux de croissance soins de santé hors AMU	4%
taux de croissance dossier RI et ERI	7%
taux de croissance des frais de redistribution	14%

La forte diminution des dépenses de soins de Santé en AMU (-16% entre 2012 et 2013) entraîne dans cette tendance baissière les dépenses de soins de santé de façon globale. Cette diminution est due au nombre décroissant

Si la croissance des dépenses en soins de santé hors AMU est moindre que celle des DIS, c'est que proportionnellement les dépenses en soins de santé sont maîtrisées.

Dépenses de santé hors AMU



	2009	2010	2011	2012	BI 2013	MB1 & 2 2013	BI 2014
FRAIS D'HOSPITALISATION	65.370,29	72.201,40	121.078,77	354.427,12	370.000,00	320.000,00	267.520,00
FRAIS MEDICAUX	193.708,54	285.299,54	424.510,84	452.931,37	485.000,00	548.000,00	604.910,00
FRAIS PHARMACEUTIQUES	261.960,45	415.039,00	475.723,73	613.815,20	700.000,00	700.000,00	739.790,00
ASSURANCES MALADIES	33.830,27	41.011,94	50.206,32	55.456,39	71.500,00	83.500,00	96.240,00

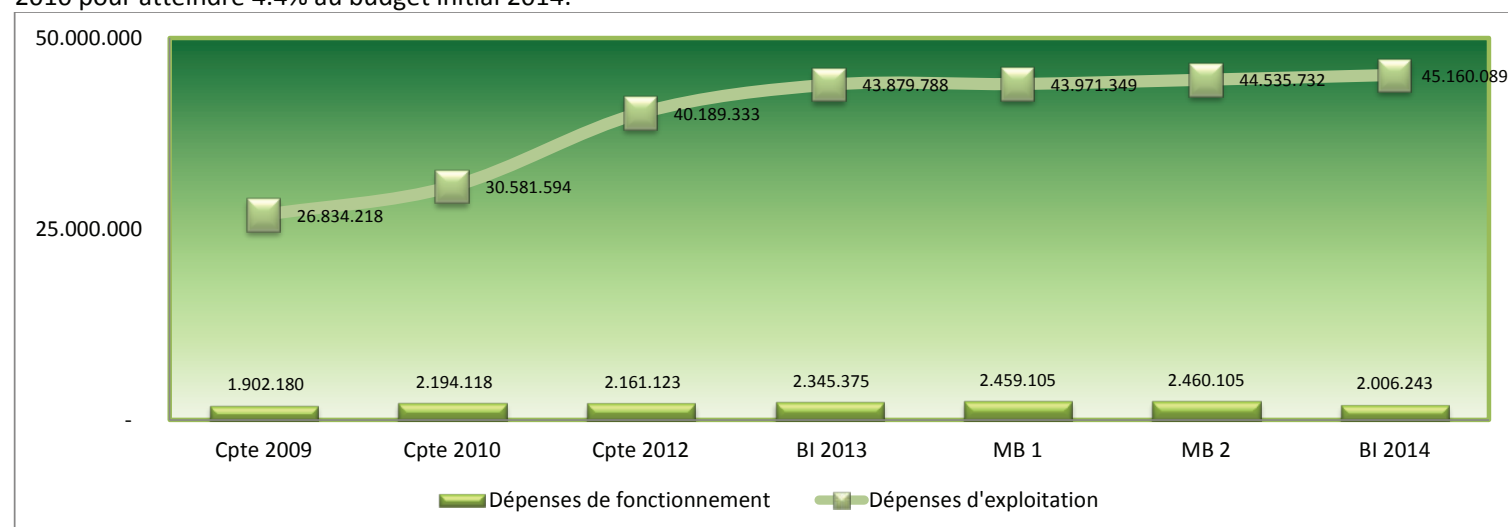
Dépenses en personnel Hors articles 60§7

En isolant l'impact des dépenses liées aux salaires des agents « articles 60§7 », on constate une augmentation de 452.610 € des dépenses de personnel entre la dernière modification budgétaire 2013 et le budget 2014, soit une augmentation de 3,64 %.

Dépenses de personnel hors art.60§7

	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	BI 2013	MB2 2013	BI 2014
	9.694.180	10.133.438	11.133.469	11.782.573	12.830.450	12.438.992	12.891.602
		4,53%	9,87%	5,83%	8,89%	-3,05%	3,64%

En 2000, 7,5% des dépenses étaient consacrées aux dépenses de fonctionnement. On observe une baisse sensible de la part de ces frais depuis 2010 pour atteindre 4.4% au budget initial 2014.



Répartition DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT MAISON DE REPOS ET AUTRES

Colonne1	Cpte 2009	Cpte 2010	Cpte 2011	Cpte 2012	BI 2013	MB2	BI 2014
Dépenses de Fct hors VDR (en €)	593.954	594.640	693.363	733.922	853.281	928.869	829.143
Dépenses de Fct VDR (en €)	1.308.225	1.599.478	1.760.995	1.427.201	1.492.094	1.531.236	1.177.100
Evolution annuelle fct hors VDR (en %)		0,12%	16,60%	5,85%	16,26%	8,86%	-10,74%
Evolution annuelle fct VDR (en %)		22,26%	10,10%	-18,95%	4,55%	2,62%	-23,13%