
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024



C.P.A.S. DE GANSHOREN



cpas GANSHOREN ocmw

Mot de la Présidente

Chers Ganshorenois, chères Ganshorenoises,

En décembre 2024, j'ai eu l'honneur de prendre mes fonctions en tant que Présidente du CPAS de Ganshoren. J'ai abordé cette mission avec sincérité, engagement et une grande humilité. Car derrière chaque décision, chaque dossier, il y a des femmes, des hommes, des familles qui attendent qu'on les écoute, qu'on les soutienne, qu'on les respecte.

L'année 2024 a été exigeante, mais aussi riche en projets, en réflexions et en actions concrètes. Ce rapport en témoigne : il met en lumière le travail quotidien de nos équipes, engagées aux côtés des habitants, dans un contexte social toujours plus tendu.

Nous avons poursuivi nos efforts pour réduire la fracture numérique, à travers le projet « Tous connectés ». Une animatrice a accompagné, formé et orienté de nombreuses personnes vers l'autonomie digitale, dans un cadre bienveillant et accessible.

Notre service social a été fortement sollicité. Plus de 3 800 demandes ont été traitées par le Comité Spécial. Ce travail essentiel, souvent invisible, permet d'apporter des réponses concrètes à celles et ceux qui traversent des situations de grande vulnérabilité.

Malgré un contexte budgétaire contraint, nous avons continué à soutenir les personnes à domicile, avec 160 bénéficiaires accompagnés par nos aides familiales et aides ménagères. Ces services, humains et de proximité, sont essentiels pour préserver l'autonomie et la dignité.

Le service d'insertion socioprofessionnelle a, quant à lui, suivi 687 personnes, dont 186 étudiants. L'augmentation du nombre de jeunes accompagnés nous montre que la précarité touche aussi ceux qui essaient de construire leur avenir. Leur offrir un accompagnement sur mesure reste une priorité.

Avec la coordination sociale et nos partenaires, nous avons renforcé nos actions collectives : santé mentale, jeunesse, isolement des aînés, familles monoparentales... autant de réalités auxquelles nous avons voulu répondre de manière concrète et transversale.

Nous avons également poursuivi la rénovation du Home Heydeken. Trente-six chambres sont en cours de transformation pour offrir à nos aînés un cadre plus moderne, plus digne, plus chaleureux.

En mai 2024, nous avons mis fin à l'activité de l'épicerie sociale. Cette décision, prise à l'issue d'une analyse collective et partagée avec les habitants, les professionnels et les partenaires, a ouvert la voie à une autre approche. Nous avons voulu aller plus loin qu'une simple aide alimentaire. C'est ainsi qu'est né le projet d'un espace solidaire : un lieu de lien, d'accueil, d'écoute, de participation.

Un lieu vivant, où chacun pourra retrouver une place et un soutien adapté à ses besoins. Ce projet verra le jour en 2025, fruit d'une co-construction avec les acteurs locaux et les Ganshorenois eux-mêmes.

Ce rapport d'activités 2024 témoigne du travail colossal mené tout au long de l'année par nos équipes. Une année marquée par la persistance des difficultés sociales : précarité grandissante, isolement des aînés, détresse psychologique, surcharge administrative, fracture numérique... Pourtant, loin de nous décourager, ces constats nous ont poussés à réagir avec force, proximité et humanité.

Nous avons ainsi pu agir sur de nombreux fronts, grâce à la mobilisation et à l'engagement de toutes les équipes du CPAS. Je pense aux travailleurs sociaux et médico-sociaux, aux directions de services, aux agents de terrain, aux personnels administratifs, logistiques, techniques et à toutes celles et ceux qui, jour après jour, œuvrent avec sérieux, bienveillance et professionnalisme.

Leur travail, souvent discret, a pourtant un impact considérable dans la vie de nos concitoyens. Et c'est grâce à leur engagement que nous avons pu avancer, ensemble, malgré les défis.

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à notre Secrétaire général, Monsieur Sébastien Defrance. Par sa rigueur, sa vision transversale, son engagement quotidien et sa capacité à coordonner les services avec efficacité, il joue un rôle central dans le bon fonctionnement de notre institution. Son écoute, sa disponibilité et son sens du service public sont de véritables atouts pour porter nos projets collectifs avec cohérence et ambition.

Je remercie Monsieur François Toussaint, notre Directeur financier, pour son expertise pointue des finances publiques et sa gestion rigoureuse de notre budget. Son professionnalisme, sa capacité à analyser les enjeux financiers dans leur globalité, et son accompagnement méthodique des équipes ont permis de garantir une gestion saine, transparente et adaptée aux défis sociaux de notre commune. Grâce à son travail, nous avons pu maintenir nos engagements tout en assurant l'équilibre financier de notre institution.

Je tiens également à saluer l'ensemble des membres du Comité de Direction (CODIR), dont l'engagement constant, la coordination efficace et la capacité à faire lien entre les services ont été déterminants dans la mise en œuvre de nos projets. Leur vision transversale et leur disponibilité ont permis d'avancer collectivement, malgré un contexte souvent complexe.

Enfin, je remercie le chargé de communication qui s'est investi avec rigueur dans la collecte, la structuration et la mise en valeur des données présentées dans ce rapport. Ce travail de fond met en lumière, avec clarté et précision, les efforts menés par l'ensemble des équipes tout au long de l'année.

Je tiens également à remercier le Conseil de l'Action Sociale, le Collège communal ainsi que notre Bourgmestre Jean-Paul Van Laethem, pour le soutien attentif et constant qu'ils ont apporté à nos actions tout au long de l'année.

Je salue également nos bénévoles, nos partenaires associatifs, les familles, et les stagiaires qui, chacun à leur manière, participent à faire du CPAS de Ganshoren un espace de solidarité concrète.

Je crois profondément en une action sociale humaine, accessible, juste et proche du terrain. Cette première année a été celle de la rencontre, de l'écoute et de la construction.

Poursuivons ensemble, en 2025 et au-delà, cet engagement au service de toutes et tous.

Avec tout mon engagement,

Khadija El Mahyaoui

Présidente du CPAS de Ganshoren

Sommaire

A | SERVICE SOCIAL – p.6

1. CONTEXTE GÉNÉRAL : ÉVOLUTION DE LA POPULATION GANSHORENOISE – p. 7
2. PRÉSENTATION DU SERVICE SOCIAL – pp. 8-11
 - 2.1 LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT – p. 12
 - 2.2 AIDE ALIMENTAIRE – pp. 13-14
 - 2.3 FORMATIONS ET EMPLOIS (ISP) – pp. 15-16
 - 2.4 INITIATIVE LOCALE D'ACCUEIL (ILA) – pp. 17-18
 - 2.5 AIDE À DOMICILE – pp. 19-20
 - 2.6 COORDINATION SOCIALE – pp. 21-23
 - 2.7 ESPACE NUMÉRIQUE SOCIAL – pp. 24-26

B | MAISON DE REPOS – p. 27

1. HOME HEYDEKEN & FLATS – pp. 28-32
2. TRAVAUX DE RÉNOVATION – pp. 32-34

C | RESSOURCES HUMAINES – p. 35

1. STATISTIQUES – pp. 36-38
2. NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS DES INSTANCES DU CPAS EN 2024 – p. 39

D | FINANCES – p.40

3. ÉVOLUTION DE LA DOTATION COMMUNALE – p. 41
4. ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE L'AIDE SOCIALE – p. 42
5. ÉVOLUTION DES RUBRIQUES ÉCONOMIQUES DU BUDGET D'EXPLOITATION – p. 43
6. ÉVOLUTION DU RÉSULTAT FINAL – p. 44
7. DÉPENSES DE PERSONNEL PAR SERVICE – p. 45

E / CONTACT – p. 46

A | SERVICE SOCIAL



1 | CONTEXTE GÉNÉRAL : ÉVOLUTION DE LA POPULATION GANSHORENOISE

Population au 1 ^{er} janvier	2017	2024
Population totale (nombre d'habitants)	24.596	25.564
Densité de population (nombre d'habitants par km ²)	10.090	10.487
Nombre d'hommes pour 100 femmes ¹	89	93

Population par groupe d'âge au 1 ^{er} janvier (%)	2017	2024
Les moins de 18 ans	23,3	23,6
Les 18-64 ans	59	60,1
Les 65 ans et plus	17,7	16,3

Âge moyen de la population au 1 ^{er} janvier	2017	2024
Âge moyen des hommes	37,5	37,7
Âge moyen des femmes	41,9	41
Âge moyen de la population totale	39,8	39,4

Ménages privés au 1 ^{er} janvier	2017	2024
Nombre total de ménages privés	11.197	11.311
Taille moyenne des ménages privés	2,2	2,2
Part des isolés dans le total des ménages privés (%)	43,2	42,5
Part des ménages monoparentaux dans le total des ménages privés (%)	12,5	12,7

Source : <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ganshoren>

¹ « Rapport, dans une population ou un groupe d'âge, de l'effectif masculin à l'effectif féminin, exprimé en nombre d'hommes pour 100 femmes. Une valeur inférieure à 100 indique que les femmes sont plus nombreuses que les hommes; une valeur supérieure à 100 indique que les hommes sont plus nombreux que les femmes. » INED – Institut national d'études démographiques.

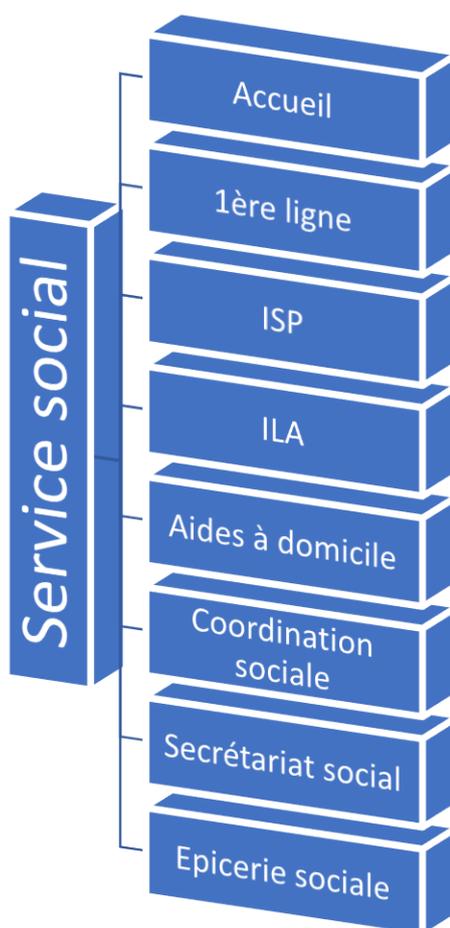
2 | LE SERVICE SOCIAL

Le Service Social du CPAS joue un rôle crucial en offrant un soutien global aux individus, ce qui contribue à permettre à chacun de vivre conformément à la notion de dignité humaine.

Notre engagement va donc bien au-delà de l'aide financière, car nous cherchons à restaurer la dignité et l'autonomie des individus en les aidant à s'intégrer durablement dans la société.

Nos travailleurs sociaux sont formés pour aider les individus à trouver des solutions à long terme, notamment en offrant un soutien en matière d'insertion socio-professionnelle. En offrant cet accompagnement personnalisé, nous visons à renforcer les capacités des individus et à les aider à surmonter les obstacles qui entravent leur intégration sociale et professionnelle.

ORGANIGRAMME DU SERVICE SOCIAL



Quelques données chiffrées

En 2024, le Comité Spécial du Service Social (CSSS) a statué sur **3847** demandes, toutes aides confondues (revenu d'intégration, aide équivalente au revenu d'intégration, aides sociales complémentaires, etc.). Cela représente une moyenne de **80** dossiers par séance. Nous avons également ouvert **427** nouveaux dossiers RIS et **71** nouveaux dossiers d'aide équivalente au revenu d'intégration (TLEQ) (il s'agit de personnes qui ne s'étaient jamais présentées au CPAS avant 2024), pour une **moyenne annuelle de 496,25 dossiers RIS et 101,75 dossiers TLEQ.**

De manière plus spécifique, nous pouvons mentionner que le Comité Spécial du service social a statué sur :

- 18 demandes en matière de logement
- 189 demandes en matière de factures d'énergie
- 132 demandes pour des factures "Vivaqua"
- 1415 demandes d'aide médicale urgente
- 121 demandes de participation sociale culturelle (chèques sport)
- 145 demandes de participation aux frais scolaires

Tableaux : nombre total de bénéficiaires du RIS et des TLEQ (aides équivalentes au RIS)

2017	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	255	253	256	251	233	230	229	224	243	252	253	253
TLEQ	40	43	45	41	43	43	43	39	45	44	42	45

2018	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	271	274	286	284	288	282	276	269	283	291	291	283
TLEQ	43	43	40	43	43	38	38	36	36	36	34	36

2019	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	282	268	272	279	272	275	268	262	277	289	303	312
TLEQ	35	35	37	36	33	34	34	33	34	33	34	30

2020	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	316	317	328	326	335	343	345	345	365	380	383	375
TLEQ	26	26	30	30	31	32	29	29	28	31	34	37

2021	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	391	400	408	408	411	405	400	404	407	396	395	405
TLEQ	35	33	31	33	30	33	33	30	32	34	36	36

2022	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	423	430	432	427	441	443	440	438	461	460	446	478
TLEQ	36	35	46	73	84	90	84	87	92	93	92	94

2023	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	470	474	486	492	484	481	470	487	490	495	499	499
TLEQ	99	104	103	97	96	97	98	98	100	103	100	103

2024	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	496	506	505	498	506	498	473	467	499	510	504	493
TLEQ	102	99	101	92	102	105	103	104	104	101	101	107

En 2024, le service social a également :

- Participé au projet de Contrat de Quartier Durable (CQD)
- Organisé des permanences afin de proposer une aide administrative dans l'introduction de demandes de reconnaissance pour personnes handicapées, tout comme pour des demandes d'introduction à la GRAPA² ;
- Poursuivi le projet de guichet social mobile pour répondre aux questions des ganshorenois ;
- Mis en avant le système de tarif social pour les bénéficiaires³ ;
- Participé à la séance d'information des citoyens relative à la déclaration fiscale dans le hall des sports de Ganshoren, en collaboration avec la commune⁴ ;
- Lancé son initiative de lutte contre la fracture numérique⁵ ;
- Partagé du contenu (web/brochures) lié à Bruxelles Logement⁶ ;
- Déployé ses **plan canicule**⁷ et **plan hiver**⁸ annuels ;
- Organisé des entretiens individuels pour des demandes d'allocations d'études, dans le cadre du projet de lutte contre la fracture numérique⁹ ;
- Participé au marché annuel¹⁰ ;
- Communiqué à propos de fraudes téléphoniques en lien avec le CPAS¹¹ ;
- Organisé des réunions mensuelles menées par notre coordinatrice sociale, afin de renforcer les liens entre le réseau associatif ganshorenois et les assistants sociaux.

En 2024 le CPAS continue à ressentir les effets des crises sociales (Post-Covid, énergétique, inflation). L'augmentation du nombre de dossiers sociaux et leur impact sur la dotation communale se poursuit.

² <https://www.cpasganshoren.be/le-cpas-organise-des-permanences/>

³ <https://www.cpasganshoren.be/tarif-social-allegez-votre-facture-telephonie-et-internet/>

⁴ <https://www.cpasganshoren.be/le-guichet-social-mobile-repond-a-vos-questions/>

⁵ <https://www.cpasganshoren.be/plongez-dans-le-monde-numerique-avec-le-cpas-de-ganshoren/>

⁶ <https://www.cpasganshoren.be/comment-un-locataire-peut-il-deposer-plainte-si-son-logement-presente-des-defauts-graves/>

⁷ <https://www.cpasganshoren.be/plan-canicule-2024-fontaine-a-eau-disponible-au-cpas/>

⁸ <https://www.cpasganshoren.be/plan-hiver-2025-winter-plan-2025/>

⁹ <https://www.cpasganshoren.be/allocations-detudes-et-si-vous-y-aviez-droit/>

¹⁰ <https://www.cpasganshoren.be/marche-annuel-votre-cpas-y-sera-present-ce-samedi-07-09/>

¹¹ <https://www.cpasganshoren.be/attention-aux-tentatives-de-fraude-par-telephone/>

2.1 | LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

- **L'AIDE GÉNÉRALISTE** : Chaque assistant social (AS) connaît bien la situation du bénéficiaire dont il s'occupe et est en mesure d'apporter une aide appropriée. Nos AS sont en contact avec les créanciers des bénéficiaires afin de demander des plans de paiement ou encore vérifier la légitimité d'une dette. Notre Comité spécial peut également prendre en charge une dette si la dignité humaine du bénéficiaire est entravée. Si la personne rencontre des difficultés à gérer ses biens, un administrateur peut être désigné. Ces tâches représentent 10 à 15% du temps de travail des AS.
- **LA GUIDANCE BUDGÉTAIRE** : un projet individualisé d'intégration sociale est mis en place pour rendre les bénéficiaires autonomes. Nous pouvons également mettre en place une ventilation de leur revenu d'intégration, principalement pour les aider à payer leur loyer et/ou leurs créanciers.
- **PARTENARIAT AVEC L'ARMÉE DU SALUT** : Le CPAS ne dispose pas d'un service de médiation de dettes. Cependant, dans le cadre de sa mission de guidance, le CPAS a établi un partenariat avec l'ASBL « L'Armée du Salut ». D'après une convention établie entre nos deux institutions, l'Armée du Salut s'engage, dans les 48H, à recevoir les personnes confrontées à une problématique de dettes. Au terme de cette année 2024, le constat est plus qu'encourageant, car 39 personnes suivies par le CPAS ont été reçues et ont bénéficié de l'aide de l'Armée du Salut.
- **LES ACTIONS PRÉVENTIVES** : Dès 2023, nous avons commencé à élaborer des budgets en concertation avec nos bénéficiaires, ceci afin de leur éviter de (re)tomber dans la spirale de l'endettement et de poser un meilleur diagnostic en matière d'aides sociales.

2.2 | AIDE ALIMENTAIRE

Depuis 2017, le CPAS de Ganshoren gérait une épicerie sociale dont l'objectif principal était de fournir, à prix réduits, des produits de première nécessité aux personnes en situation de précarité. Cette épicerie proposait des denrées alimentaires, ainsi que des produits d'hygiène et d'entretien, permettant aux bénéficiaires de couvrir leurs besoins essentiels tout en conservant une certaine autonomie dans leurs choix de consommation. L'accès au service était strictement encadré par une enquête sociale, garantissant une aide ciblée et équitable.

Cependant, en juillet 2024, un incident impliquant un bénéficiaire a conduit à l'arrêt brutal des activités, suite à l'incapacité de travail prolongée du gestionnaire. Cette situation a mis en évidence la fragilité du dispositif en cas de problème humain ou structurel, rendant impossible le maintien du service sans ressources suffisantes. À cela se sont ajoutés des constats issus d'une évaluation du projet, révélant une inadéquation croissante entre les objectifs initiaux et les besoins actuels des bénéficiaires.

Cette évaluation a notamment pointé :

- Une offre de produits peu variée comparativement aux autres dispositifs d'aide alimentaire sur le territoire,
- L'absence d'un accompagnement social structuré,
- Un local peu convivial,
- Le manque d'activités collectives ou d'ateliers permettant de renforcer la cohésion entre les usagers.

Ces constats ont également été relayés dans le cadre d'un groupe de travail au sein de la Coordination sociale, qui a vu dans cette fermeture contrainte une opportunité de repenser profondément le projet. Avec l'appui de la FDSS (Fédération des Services Sociaux) et la collaboration de partenaires locaux, le CPAS a initié une réflexion sur un nouveau modèle d'entraide plus adapté aux attentes du public.

Dans ce contexte, plusieurs rencontres ont eu lieu avec des représentants du Contrat de Quartier Durable (CQD) ainsi qu'avec des associations locales. De ces échanges est née l'idée d'un « **Café solidaire** » (appellation provisoire), projet porteur de sens, visant à transformer l'ancien local de l'épicerie en un espace ouvert, chaleureux et inclusif. Ce lieu ne serait pas dédié à la distribution de produits, mais conçu comme un espace de rencontre, de participation citoyenne et de lutte contre l'isolement.

Le **Café solidaire** se veut un lieu de mixité sociale, favorisant la mise en réseau, le développement de projets collectifs et l'accès à des ressources utiles au quotidien. Des actions concrètes telles que des distributions ponctuelles (soupe en hiver, jus en été, protections hygiéniques), des journées dons, ou encore l'organisation d'ateliers y seraient envisagées. L'espace serait aménagé et animé en partenariat avec des associations locales, qui assureraient le mobilier et la gestion quotidienne.

Ce projet s'inscrit pleinement dans la dynamique du Contrat de Quartier Durable, en collaboration avec Lojega. Il vise à préserver un espace dédié à la solidarité tout en renouvelant l'approche : moins centrée sur l'aide alimentaire directe, et davantage axée sur le lien social, la participation active et l'autonomisation des bénéficiaires.

Encore en phase de construction, cette initiative ambitieuse est portée par une équipe motivée et mobilisée pour faire émerger, en 2025, un lieu à la fois ancré dans les besoins locaux et fidèle aux valeurs de proximité et d'humanité du CPAS de Ganshoren.

2.3 | EMPLOIS ET FORMATIONS (ISP)

Le service Insertion Socio-Professionnelle (ISP) a pour mission d'informer, d'accompagner et de suivre les bénéficiaires du CPAS dans leur recherche active d'emploi, en leur offrant des outils adéquats (formations, cours de langue, études...).

L'objectif est de permettre aux bénéficiaires de cet accompagnement d'atteindre un certain degré d'autonomie et ainsi parvenir à lever leurs freins à l'embauche.

Les agents de l'ISP soutiennent les bénéficiaires dans :

- La rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation
- L'orientation et l'accompagnement de leur recherche d'emploi
- La préparation d'un entretien d'embauche
- La recherche d'une formation
- L'orientation vers un service spécialisé si nécessaire

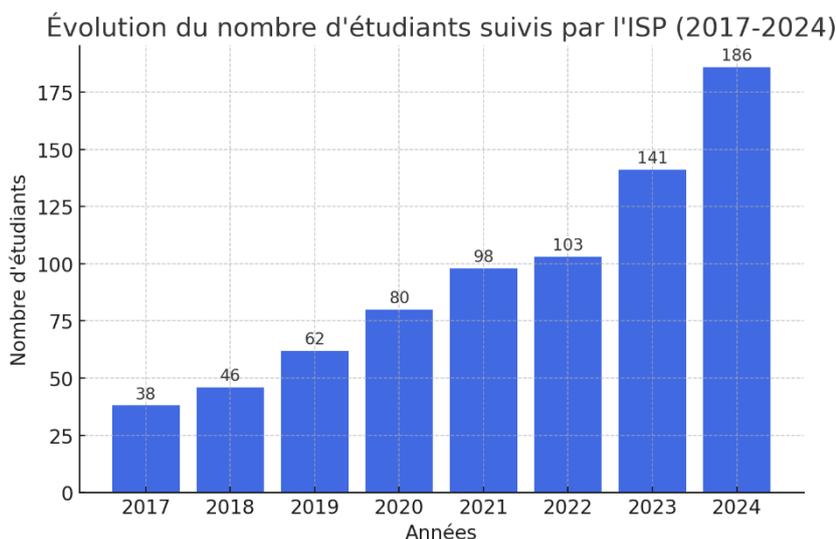
Le CPAS peut également agir en qualité d'employeur en proposant un emploi d'insertion, en application de l'article 60, § 7, de la loi du 8 juillet 1976.

Le service ISP est actuellement composé de 4 agents d'insertion dont un gérant uniquement les emplois d'insertion. Nous avons accueilli un cinquième agent fin 2024, pour un CDD de 6 mois.

En 2024, **501** dossiers de chercheurs d'emploi ont été traités par le service ISP. **186** dossiers concernaient des étudiants de plein exercice. Cela fait un total de **687** dossiers (sans compter novembre et décembre 2024). Pendant ces deux mois, **59** nouvelles demandes ont été comptabilisées.

Tableau : Évolution du **nombre d'étudiants** suivis par l'ISP entre 2017 et 2024.

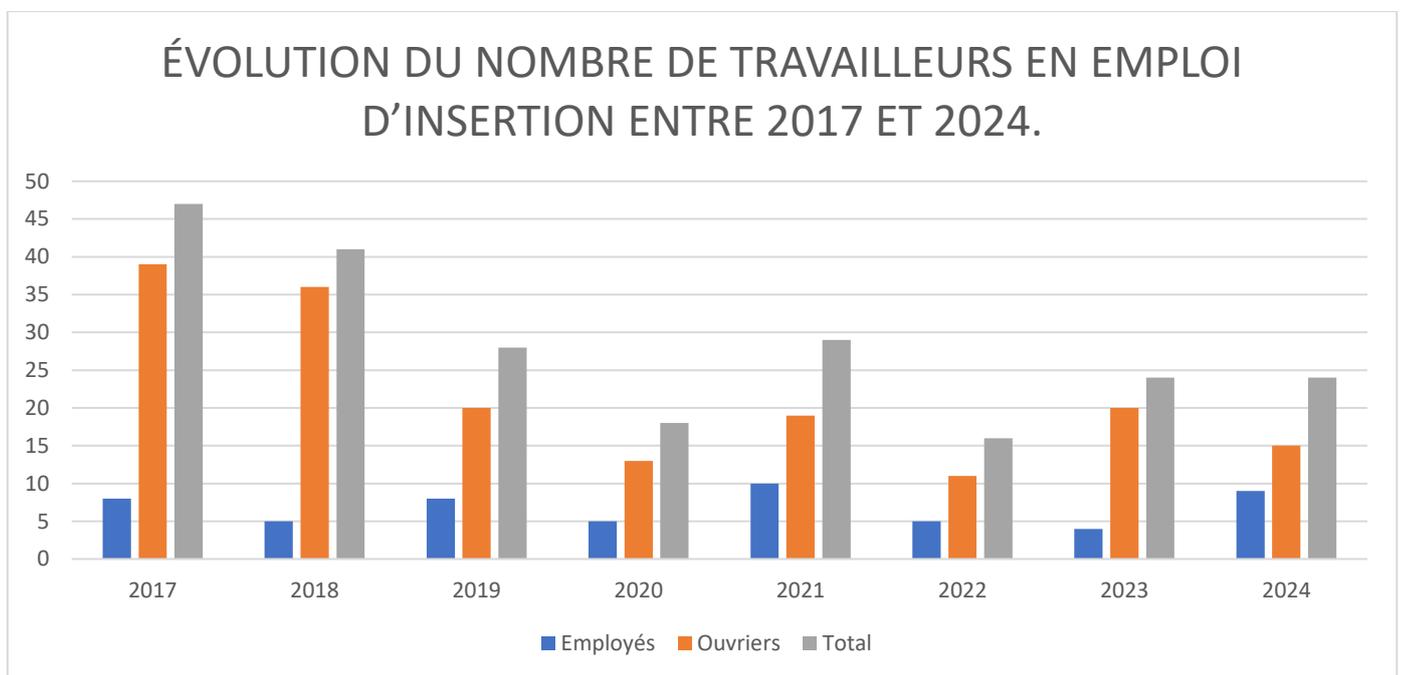
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Etudiants	38	46	62	80	98	103	141	186



Le service ISP s'est donc occupé du suivi de plus de 180 étudiants en 2024, un chiffre qui a considérablement augmenté ces dernières années. En raison du sous-effectif du service, en moyenne, entre 2 et 3 évaluations ont été réalisées en 2024. (Le service ISP est censé en réaliser au minimum 3 par année scolaire).

Tableau : Évolution du nombre de travailleurs en emploi d'insertion art.60 entre 2017 et 2024.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Employés	8	5	8	5	10	5	4	9
Ouvriers	39	36	20	13	19	11	20	15
TOTAL	47	41	28	18	29	16	24	24



La table d'emploi

Depuis septembre 2022, le service d'Insertion Socio-Professionnelle (ISP) organise des tables d'emploi. L'objectif d'une table d'emploi est de mettre à disposition des bénéficiaires de notre Centre les outils nécessaires, ainsi que de leur fournir des clefs d'accès au marché de l'emploi, afin de leur permettre d'affronter le monde du travail plus sereinement. Un total de 6 personnes se sont inscrites en 2024 (entre janvier et avril). Une diminution du nombre de participants peut être observée comparé à 2023, où ces derniers étaient 34, notamment en raison des absences au sein du service.

2.4 | Initiative Locale d'Accueil - ILA

Le service ILA du CPAS de Ganshoren a pour objectif d'organiser l'accueil et l'accompagnement des demandeurs de protection internationale durant la procédure de demande d'asile. Il en va de même pour les bénéficiaires d'un droit de séjour. Pour ce faire, le CPAS propose des logements individuels ou en semi-collectif qui permettent de les héberger le temps de leur procédure d'asile. Si ces personnes ont été reconnues, elles peuvent également prétendre à un hébergement en attendant de trouver leur propre logement.

Dans le cadre des aides et accompagnements, l'ILA doit :

- Garantir l'accès optimal aux aides en incluant les besoins des usagers.
- Garantir l'accès aux aides administratives, médicales et sociales.
- Permettre aux résidents l'accès aux activités qui leurs permettront de s'intégrer et s'autonomiser dans la société belge.

Tableau : Initiatives Locales d'Accueil 2024 (Nombre de places occupées – 5 logements)

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
NPOA	368	322	357	333	351	360	365	369	312	349	340	365
NPOM	124	116	124	78	112	120	124	124	106	124	98	124
NPL	4	26	15	6	31	0	7	3	41	23	120	7
NPS	0	0	0	84	8	0	0	0	28	60	0	0

NPOA : Nombre de places occupées Adultes / NPOM : Nombre de places occupées Mineurs / NPL : Nombre de places libres / NPS : Nombre de places suspendues

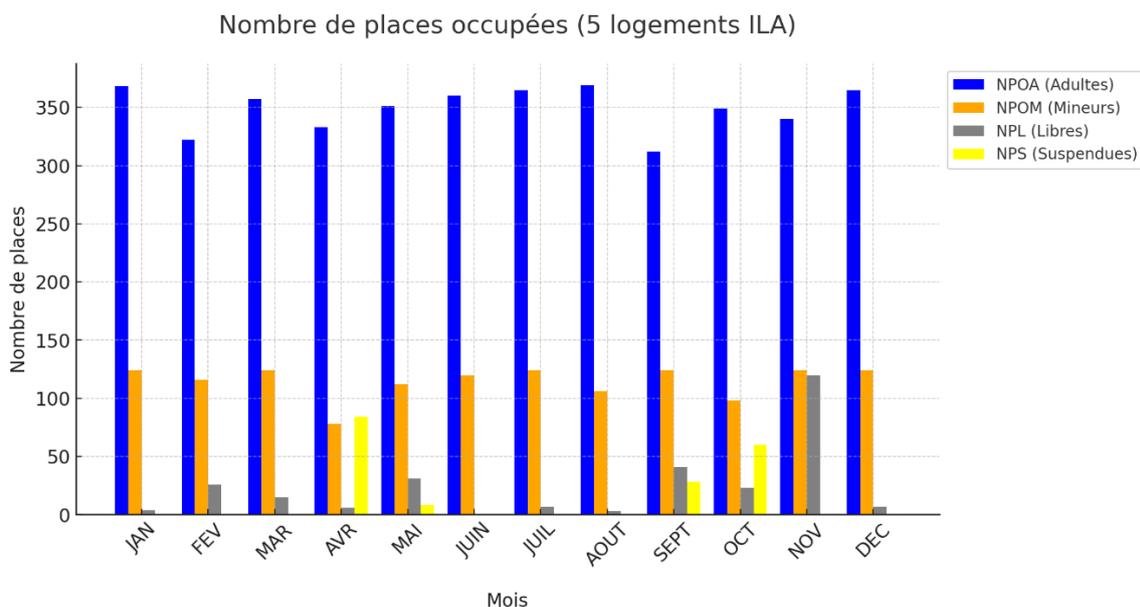


Tableau : Occupation des ILA par tranche d'âge et sexe (2024)

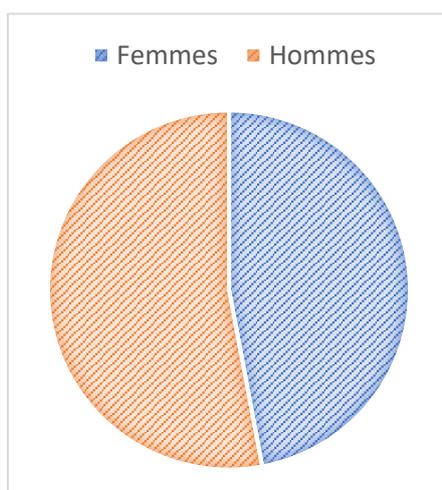
	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
Adulte (homme)	5	9	5	5	8	5	6	5	8	5	5	7
Adulte (femme)	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7
Enfant (garçon)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Enfant (fille)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2

Depuis février 2023, nous avons ouvert deux nouvelles ILA, en collaboration avec Fedasil et Lojega. Ces deux nouveaux logements permettent au CPAS d'accueillir des familles et répondent à un besoin structurel : combler le manque de places d'accueil au sein du réseau **Fedasil**¹².

Depuis le mois de février 2023, le CPAS dispose de 5 logements (contre 3 en 2022), ce qui porte à 17 le nombre de personnes aidées par notre Centre :

- 2 appartements pour hommes isolés avec une capacité d'accueil de 2 personnes/appartement, au rez-de-chaussée ;
- 2 appartements pour les familles avec une capacité d'accueil de 4 personnes/appartement ;
- 1 maison pouvant accueillir cinq femmes isolées ;
- Les deux logements supplémentaires sont opérationnels depuis le 20/03/2023 ;

Tableau : profil des bénéficiaires



¹² <https://www.unhcr.org/be/96409-unhcr-la-crise-de-laccueil-en-belgique-est-preoccupante-mais-des-solutions-sont-a-portee-de-main.html>

2.5 | AIDE À DOMICILE¹³

Objectifs et missions du service

Le service a pour objectif principal de permettre le maintien à domicile des bénéficiaires dans des conditions dignes et adaptées à leur projet de vie. Il vise également à préserver ou renforcer l'autonomie des personnes, offrir un soutien éducatif aux familles fragilisées, favoriser la circulation de l'information entre intervenants et créer ou maintenir les liens sociaux, notamment via des événements comme le goûter annuel des bénéficiaires. En 2024, un cahier de communication a été mis en place pour faciliter le suivi des interventions, en particulier pour les personnes désorientées ou ayant plusieurs intervenants.

Équipe et activités

L'équipe se compose de 13 aide-ménagères (dont 5 en maladie de longue durée), ayant soutenu 128 bénéficiaires pour un total de 8.125 heures prestées, et de 13 aide-familiales (dont 3 en maladie de longue durée), ayant aidé 114 bénéficiaires pour 10.031 heures prestées, en baisse par rapport à 2023. Trois membres administratifs soutiennent l'organisation : une coordinatrice, deux assistantes sociales et une employée administrative. Le service a également encadré 7 stagiaires. Parmi les activités complémentaires figurent les permanences sociales hebdomadaires, le soutien ponctuel au service social général et à la maison de repos Heydeken, ainsi que la mise en place d'un plan chaleur pour protéger le personnel et les bénéficiaires durant l'été.

Bénéficiaires et demandes

En 2024, le service a soutenu 160 bénéficiaires, représentant 208 personnes, avec une légère baisse par rapport à l'année précédente. On note une augmentation des accompagnements liés à des troubles psychiques, nécessitant plus de coordination et d'attention. Parmi les 56 nouvelles demandes enregistrées, 39 ont abouti. Le service reste en contact régulier avec certaines personnes en refus d'aide, identifiées comme vulnérables, pour maintenir un lien.

Organisation, coordination et formations

Plus de 1.000 heures de réunions ont permis aux équipes d'échanger, de coordonner les interventions et d'alléger la charge émotionnelle du terrain. En termes de formation, les aide-familiales ont suivi 221 heures et les aide-ménagères 218,5 heures. Les formations ont couvert divers thèmes : secourisme, santé mentale, assuétudes, déontologie, communication bienveillante et fracture numérique.

¹³ Le rapport complet du service d'aide à domicile est disponible ici : <https://www.cpasganshoren.be/le-cpas/transparence/>

Réseautage et partenariats

Le service collabore étroitement avec un large réseau d'acteurs locaux : Dionysos, SPAD Prisme, Infirmiers de rue, ASBL Sémiramis, maisons médicales, hôpitaux, police, administrateurs de biens et aidants proches. Ces collaborations renforcent une approche globale, cohérente et adaptée à chaque situation complexe.

Tarifs

Les grilles tarifaires des aides-ménagères ont été indexées en juillet 2024. Dès septembre, les tarifs des aide-familiales ont été alignés sur ceux des aide-ménagères, selon la grille officielle d'Iriscare. Des tarifs préférentiels s'appliquent dans certaines situations, comme les revenus faibles, le handicap ou des charges élevées.

Enjeux

Malgré son efficacité, le service est confronté à des contraintes budgétaires persistantes. Il devient urgent d'obtenir des subsides supplémentaires pour assurer la qualité, la continuité et l'accessibilité du service. Les bénéficiaires requièrent un accompagnement de plus en plus intensif, spécialisé et humain, que seuls des moyens renforcés permettront de garantir durablement.

2.6 | COORDINATION SOCIALE

La coordination sociale du CPAS de Ganshoren regroupe une série d'acteurs de terrain, institutionnels et associatifs, qui œuvrent collectivement pour répondre aux besoins sociaux de la population du territoire.

Son rôle principal est de faciliter la mise en relation des différents intervenants afin de structurer et coordonner les actions sociales. L'objectif est de renforcer la lutte contre la pauvreté, l'exclusion sociale et le non-recours aux droits sociaux, tout en proposant des solutions concrètes et adaptées aux besoins des habitants.

Les thématiques abordées par la Coordination Sociale sont définies en tenant compte des problématiques sociales identifiées et des besoins exprimés par les associations locales de Ganshoren¹⁴ :

1. Troisième âge
2. Santé mentale
3. Jeunesse
4. Petite enfance – Parent solo

1. Troisième âge

Depuis plusieurs années, la Coordination Sociale du CPAS de Ganshoren s'engage activement en faveur des personnes âgées, en mettant l'accent sur la prévention de la démence, la lutte contre l'isolement social et, plus récemment, la fracture numérique.

En 2024, un groupe de travail a été mis en place en collaboration avec le Service Numérique pour répondre aux besoins des seniors face au numérique. Ce groupe a proposé des formations et des permanences destinées aux résidents des maisons de repos et des logements-services, afin de favoriser leur inclusion numérique et leur autonomie.

Parallèlement, des ateliers d'information sur les droits des seniors ont été organisés avec le service d'aide à domicile. Ces ateliers, accompagnés de permanences et d'une campagne de communication proactive, ont permis de sensibiliser un large public, notamment en s'intégrant à un événement communal dédié à l'aide au remplissage des déclarations d'impôts.

La Coordination Sociale a également participé au marché annuel de Ganshoren avec une animation ludique sur les "cookies", visant à sensibiliser de manière originale aux enjeux numériques tout en faisant connaître les services offerts.

Enfin, la Coordination Sociale poursuit sa collaboration avec le groupe de travail d'Accolage, un réseau d'entraide locale, pour renforcer la cohésion sociale. Des actions communes, comme des événements

¹⁴ Les thématiques « Espace Numérique Social » et « Aide alimentaire » sont reprises à part dans ce rapport afin de mieux les mettre en avant, mais elles font bien partie intégrante du service de coordination sociale.

intergénérationnels et des permanences hebdomadaires, sont organisées pour offrir soutien et information aux habitants.

2. Santé mentale

En 2024, le groupe de travail « Santé mentale », en collaboration avec Go Santé et d'autres partenaires sociaux, a mené plusieurs actions pour améliorer le soutien psychologique et la prévention du stress, notamment chez les travailleurs du CPAS et les bénéficiaires.

Parmi les initiatives envisagées figurait l'organisation d'un événement sur les assuétudes, centré sur le soutien aux jeunes. Ce projet a été reporté en raison d'un manque de personnel, mais reste à l'ordre du jour pour les prochaines réunions.

Concernant les travailleurs du CPAS, des propositions ont émergé pour promouvoir leur bien-être, notamment à travers des workshops sur la gestion du stress. Faute de financement, ces activités seront transformées en formations en santé mentale en 2025, en partenariat avec le service prévention du CPAS.

Une rencontre entre les services sociaux et Go Santé a également été organisée pour sensibiliser les professionnels à l'importance de l'orientation vers des psychologues conventionnés, afin d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires en détresse psychologique.

Enfin, des échanges ont eu lieu avec des acteurs tels que Brumenta et le CPAS de Jette pour envisager la mise en place d'un accompagnement psychologique similaire à celui proposé à Jette. Ce projet pourrait voir le jour en 2025, renforçant l'offre d'aide psychologique pour les bénéficiaires.

L'année 2024 a donc été marquée par des avancées importantes en matière de santé mentale au sein du CPAS de Ganshoren, posant les fondations de projets concrets qui se développeront en 2025.

3. Jeunesse

En 2024, le groupe de travail « Jeunesse » a mené plusieurs initiatives pour mieux accompagner les jeunes de Ganshoren et favoriser leur insertion sociale via des partenariats et des événements.

Une collaboration a été lancée entre la Mado et la Maison des Jeunes (MJ), avec l'organisation d'un premier événement interactif pour présenter les services de la Mado aux jeunes. Ce succès a conduit à la planification de nouvelles actions dans d'autres lieux fréquentés par les jeunes, comme la Maison des Femmes et le Kioske, afin de toucher un public plus large.

Par ailleurs, une rencontre entre les assistants sociaux du CPAS et l'équipe de la Mado a permis de clarifier les modalités de collaboration pour mieux accompagner les jeunes en difficulté et définir les rôles de chacun.

Le groupe de travail prévoit de poursuivre ces actions pour renforcer la sensibilisation aux services existants et améliorer la coordination entre les acteurs locaux, avec pour objectif une large couverture et une adaptation aux différents profils de jeunes.

4. Petite enfance – Parent solo

Dans le cadre de notre groupe de travail "parent solo/petite enfance", un seul groupe de travail a été mis en place en novembre 2024.

Grace à ce dernier, une collaboration pour mieux répondre aux besoins des familles monoparentales et des enfants en bas âge dans notre commune entre « les midis des associations », le petit vélo jaune et « Passage » a pu se faire.

L'objectif principal de ce groupe de travail est de renforcer la visibilité des services existants, favoriser les échanges entre les acteurs locaux et améliorer l'accès aux ressources pour ces familles.

Lors de notre GT, nous avons eu l'opportunité de découvrir l'initiative du Petit Vélo Jaune et de la Ligue des Familles.

Comme susmentionné, grâce à notre projet "Les Midis des Associations", qui permet de favoriser les rencontres entre les acteurs du terrain et les citoyens, Le Petit Vélo Jaune a proposé de mettre en place des permanences au local du Peereboom, un espace de rencontre bien ancré dans la commune.

Cette initiative a pour objectif de faire connaître les services du Petit Vélo Jaune aux Gansheronois, en particulier aux parents solo, afin qu'ils puissent bénéficier directement de leur accompagnement.

En outre, cette rencontre a permis au Petit Vélo Jaune de prendre contact avec la Maison des Femmes, un autre acteur clé du soutien aux femmes et aux familles, qui œuvre pour offrir un espace d'écoute, d'accompagnement et de soutien aux femmes en situation de vulnérabilité.

Suite à cet échange, une collaboration s'est amorcée, permettant aux familles de bénéficier de services complémentaires.

2.7 | ESPACE NUMÉRIQUE SOCIAL (ENS)

En mai 2024, nous avons recruté une animatrice ENS pour organiser des permanences et formations au digital, à destination d'un public en situation de fracture numérique. Nous avons nommé ce projet « [Tous Connectés](#) ». Une initiative subsidiée par l'organisme Digilab. Notre animatrice s'occupait de donner 3 permanences par semaine au sein du CPAS et plus ponctuellement en dehors de nos locaux. Entre mai et octobre 2024, 85 permanences ont été dispensées entre le CPAS, l'ASBL Accolage, le local LISA, la maison médicale Calendula, le Kiosque et l'entraide Sainte-Cécile. 60 d'entre-elles ont été données chez nous.

En plus de cela, des formations ont également été données au CPAS, au Home Heydeken et à la Résidence Flats-Services Paul Fontaine. Ces formations n'ont pu être organisées qu'en fin de parcours, notre animatrice ayant pu en animer un peu moins de 10.

Des formations ont été organisées en interne pour les assistants sociaux ainsi que les aides à domicile sans oublier le service ISP, qui sont souvent amenés à entreprendre des démarches numériques pour les bénéficiaires.

Ainsi, une formation de sensibilisation a été dispensée aux travailleurs sociaux du CPAS, ainsi qu'aux aides à domicile et aux aides ménagères.

En moyenne, une dizaine de personnes ont été accueillies à chaque permanence.

L'animatrice ENS a également :

- Organisé plusieurs permanences pour des demandes d'allocation de bourses d'étude ;
- Participé au marché annuel de Ganshoren le 08/09/2024 pour promouvoir le projet auprès du public,
- Promu le projet lors d'un évènement organisé au Hall des Sports par la commune (aide à la déclaration d'impôts)
- Noué un partenariat avec l'association Groot Eiland. Chaque mercredi, Pierre, un formateur de cette ASBL, se déplaçait jusqu'à notre EPN pour une séance de job coaching.

Suite au départ de l'animatrice ENS en octobre 2024, l'ASBL Fobagra a été désignée pour poursuivre le travail initié. Ainsi, depuis décembre 2024, un formateur de cette association se déplace deux fois par semaine au sein du CPAS pour assurer deux permanences. Nous comptons engager un remplaçant pour le poste d'animateur EPN (Espace Public Numérique) dans le courant du premier trimestre 2025.

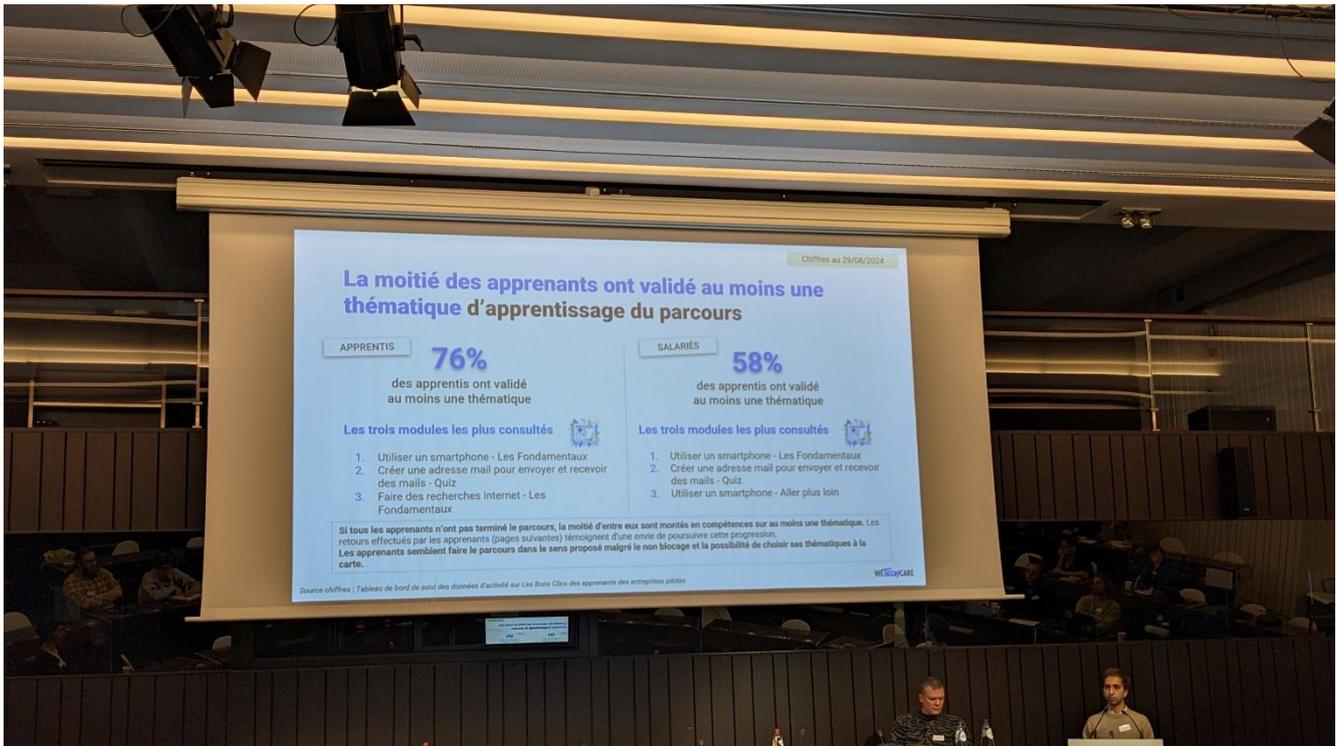
En termes de communication, nous avons :

- Imprimé plusieurs milliers de flyers distribués dans une dizaine de lieux à Ganshoren,
- Partagé du contenu en continu sur notre page facebook,
- Dédié plusieurs articles à ce projet et crée une rubrique spécifique sur notre site web,
- Mobilisé les panneaux digitaux Clear Channel dans les abris-bus,
- Utilisé les valves communales,

Notre animatrice ENS et notre chargé de communication ont également assisté à des interventions organisées par Digilab tout au long de l'année : des rassemblements de professionnels de la lutte contre la fracture numérique. Des événements qui permettent d'échanger sur les bonnes pratiques à avoir dans ce domaine, avec des retours d'expérience à la clé (CPAS, communes, ASBL...).



La coordinatrice du service d'aide à domicile (Sabrina) et notre ex-animatrice ENS (Alice) mettent en avant nos mesures de lutte contre la fracture numérique lors du marché annuel.



Intervision organisée par Digilab, en présence de multiples CPAS venant des quatre coins du pays !

B | MAISON DE REPOS ET RÉSIDENCE-SERVICES



HOME HEYDEKEN & FLATS

Le CPAS de Ganshoren offre deux services d'hébergement à destination des seniors de la Commune.

- **La maison de repos (MRPA) et maison de repos et de soins (MRS) du CPAS** : le Home Heydeken accueille des aînés ayant besoin d'une structure adaptée et nécessitant des soins.
- **La résidence-services Paul Fontaine.**

Le 18/01/2024, un nouvel arrêté du Collège réuni de la Commission Communautaire Commune a été publié fixant les nouvelles normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements pour aînés et les normes spéciales applicables aux groupements et fusions des établissements. L'entrée en vigueur de cet arrêté a été fixée au 01/09/2024.

TABLEAU : Évolution de l'occupation.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
JANVIER	144	137	133	129	116	118	114/28	99
FEVRIER	144	134	136	130	116	120	114	101
MARS	147	130	134	129	120	125	117	100
AVRIL	150	129	133	117	119	122	120	101
MAI	146	128	131	114	117	122	116	102
JUIN	142	128	129	116	117	121	101/23	100
JUILLET	140	132	129	121	118	121	108	98
AOÛT	144	134	130	134	120	121	115	96
SEPTEMBRE	141	134	131	119	124	120	112	99
OCTOBRE	146	129	131	118	122	117	102	101
NOVEMBRE	142	129	126	117	124	121	105	99
DÉCEMBRE	139	128	128	113	122	115	105/22	95

Le pourcentage d'habitants dont une partie des frais de séjour est prise en charge reste stable (par rapport aux 2 dernières années) : entre 20 et 25% des occupants bénéficient d'une aide sociale pour le paiement des frais d'hébergement.

- Nombre de décès en 2024 : 32 (2023 : 32)
- Nombre d'admission en 2024 : 34 (2023 : 34)
- Nombre de départs en 2024 : 7 (2023 : 5)
- En moyenne, 3 admissions et 3 décès par mois.

Malheureusement, l'état de l'infrastructure ne permet pas d'optimiser le taux d'occupation. Ce dernier diminue, malgré que le nombre de chambres individuelles dans l'aile HH1 (chambres qui ne disposent que d'un lavabo et qui partagent une toilette dans le couloir) a été réduit au maximum suite à la mise en portefeuille de 26 lits en 2023.

L'évolution de la capacité suivant l'agrément en détail :

- 01/01/23 : 76 lits MRPA – 55 lits MRS – total 131 lits + 1 lit d'isolement.
- 01/07/23 : 66 lits MRPA – 65 lits MRS – total 131 lits + 1 lit d'isolement
- 01/11/23 : 40 lits MRPA – 65 lits MRS – total 105 lits + 1 lit d'isolement
- 15/04/24 : 37 lits MRPA – 65 lits MRS – total 102 lits + 1 lit d'isolement
(retrait de 4 lits MRPA suite à la nouvelle ordonnance du 22/12/23 – expiration automatique de l'agrément des places inoccupées.)

Les chiffres d'admission et départs restent plus ou moins stables, mais le taux d'occupation diminue encore légèrement et ce malgré le retrait de 4 lits supplémentaires.

Sur les 34 admissions, il y avait 22 femmes et 12 hommes. En moyenne, plus ou moins 26% des aînés dans la maison de repos sont des hommes, les femmes représentent donc $\frac{3}{4}$ de la population au Home Heydeken.

Tableau - 2024 : âge à l'admission.

	Hommes	Femmes	TOTAL
60 - 80 ans	4	6	10
80 – 90 ans	6	8	14
90 – 100 ans	2	8	10
TOTAL	12	22	34

Durée du séjour :

- Deux résidents de la maison de repos sont présents depuis 18 et 19 ans respectivement.
- Malgré un taux de rotation d'environ un tiers par an, 15 résidents vivent dans la maison de repos depuis plus de 10 ans.

Tableau : tarif journalier entre 2017 et 2024 pour une personne isolée/en couple, quel que soit le type de chambre.

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
52,10 € / 36.55€	53,21 € / 37,33€	54,45 € / 38,20€	54,45 € / 38,20€	54,45 € / 38,20€	59,56 € / 41,79€	59,56€ / 41,79€	64,47€/45,24€

Pendant la période COVID, aucune augmentation/indexation n'a été demandée. Ce n'est qu'en 2022 qu'une nouvelle augmentation/indexation a été appliquée. Etant donné la diminution de l'occupation, nous n'avons pas indexé en 2023 (uniquement à partir de fin décembre 2023). Une nouvelle demande d'indexation a été introduite pour application à partir du 01/03/2024.

Programme d'animation :

Le Home Heydeken offre aux résidents un programme d'activités journalières, différenciées et adaptées, afin de favoriser la qualité de vie des aînés au sein de l'établissement ainsi que leur participation à la vie sociale intérieure et extérieure.

Certaines activités sont organisées hebdomadairement, tel qu'un atelier esthétique, un brunch, le dîner presque parfait, la chorale (atelier de chant en collaboration avec La Monnaie). D'autres sont plutôt organisées toutes les deux semaines : la sortie courses, l'atelier informatique, du yoga...

Chaque mois, un goûter d'anniversaire est organisé, tout comme la préparation d'un repas ou encore d'un atelier bricolage.

D'autres d'activités sont organisées à la demande ou suivant des propositions d'organisations externes : la guinguette en est un bon exemple. En période estivale, des activités telles que des sorties ou promenades sont davantage organisées.

Une revue détaillant le programme est éditée et distribuée mensuellement.

LA RÉSIDENCE PAUL FONTAINE – FLATS SERVICES

Sur les 20 appartements que compte la résidence, il y a eu :

- 2 départs, les 2 personnes ont été accueillies au Home Heydeken
- Pas de décès
- 4 admissions

16 appartements ont été occupés toute l'année et au cours de l'année il y a eu un vide locatif de 17 mois).

Tableau – Occupation en 2024 : Répartition selon l'âge et le sexe.

	Hommes	Femmes	TOTAL
- de 60 ans	0	0	0
60 - 80 ans	2	6	8
80 – 90 ans	3	6	9
90 – 100 ans	0	3	3
+ 100 ans	0	0	0

4 personnes ont intégré la résidence-services en 2024 :

- 2 femmes : 68 ans et 85 ans ;
- 2 hommes : 61 ans et 84 ans ;

Tableau : Évolution du montant du loyer et des charges

PÉRIODE	LOYERS	CHARGES
05/2017	801.64€	29,79 €
05/2018	818,75€	30.43€
05/2019	837.87€	31.14€
05/2020	837.87€	31.14€
05/2021	837.87€	31.14€
07/2022	916,54€	34,06€
2023	916,54€	34,06€
03/2024	992,13€	38,87€

Les résidents peuvent faire appel à un service de repas chaud le midi au prix de 7.86€ et à un service de nettoyage au tarif horaire de 7.60€, services qui sont assurés par les équipes du Home Heydeken. Toutes les activités organisées au Home Heydeken sont également ouvertes aux résidents des flats. Chaque mois, plusieurs activités se déroulent au sein de la résidence-services : brunchs, goûters d'anniversaire, séances de yoga... Ces dernières sont organisées par les résidents.

Une fois par trimestre, le Conseil des résidents se réunit également pour des échanges concernant la vie quotidienne au sein des flats.

La cafétaria est ouverte chaque après-midi de 15h à 17h.

PERMANENCES ET FORMATIONS AU NUMERIQUE – HOME & FLATS

En septembre et octobre 2024, 8 **permanences** ont été organisées aux flats par notre animatrice EPN (Espace Public Numérique). 5 personnes ont pu être suivies à de multiples reprises pour différentes raisons (utilisation de l'application Itsme, d'une application bancaire, d'une imprimante, etc.)

En décembre 2024, 4 **formations** se sont tenues au Home et 4 autres aux flats. Ces 8 séances ont été organisées par l'ASBL Fobagra, prenant le relais suite au départ de notre animatrice EPN.

AU SUJET DES TRAVAUX DE RÉNOVATION

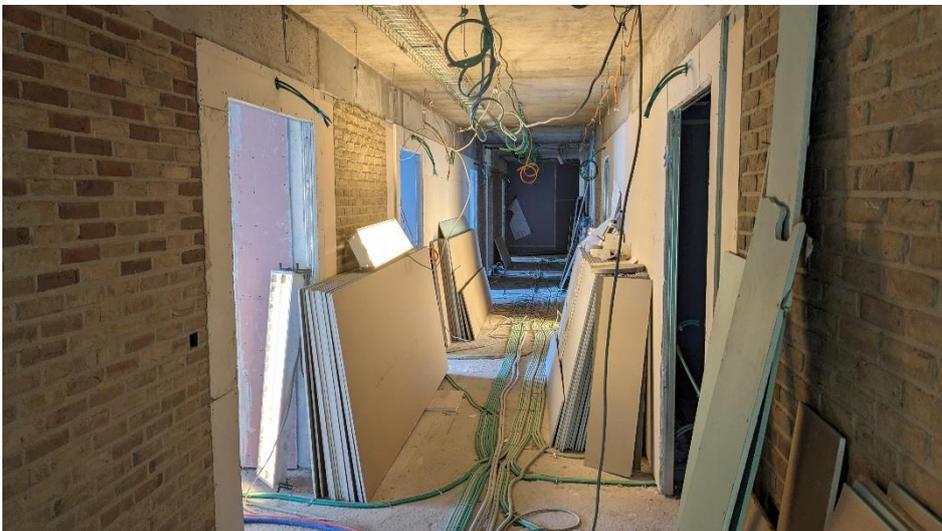
Les travaux de rénovation qui consistent en la création de 35 nouvelles chambres (36 lits) conformes aux normes MRS (maison de repos et de soins) avec sanitaire individuel comprenant une toilette et une douche sont planifiés en 2 phases :

- L'aménagement des chambres au rez- de chaussée et au 1^{ier} étage afin de permettre le transfert des habitants occupant le 2^{ième} et 3^{ième} étage
- Rénovation des chambres au 2^{ième} et 3^{ième} étage

La première phase des travaux a démarré en octobre 2024, et le transfert des habitants du 2^{ième} étage vers le rez-de chaussée rénové s'est déroulé au cours du premier trimestre 2025. La fin du chantier est prévu à l'automne 2025.

Ces travaux représentent un investissement de 1.533.963,82€ TVAC avec un subventionnement de 759.312€ de la part d'Iriscare. Ci-contre, le résumé de **l'avancée du chantier en 2024** :

Élément	Détail
Montant facturé pour 2024	587.330,56 €
Moyenne d'ouvrier sur chantier/jour	5
Quantité de déchet	Conteneur briquillon 12m ³ x 11 Conteneur mélange 12m ³ x 15 Conteneur mélange 10m ³ x 1 Conteneur mélange 14m ³ x 1 Conteneur mélange 8m ³ x 2 Conteneur bois 12m ³ x 1
Superficie du chantier 0 et +1	+/- 750 m ²
Différentes étapes du chantier	PHASE 1 (120 jours ouvrables) - Installation de chantier - Aménagement extérieur - Démontage - Démolition - Dépose de blocs portes, habillage en bois et gaines techniques - Démontage de cloisons, faux plafonds - Démontage / débranchement de techniques - Démolition de carrelages muraux, maçonneries, plinthes carrelées - Démolition de chape - Démontage des techniques - Superstructure - Profils Acier - Maçonnerie de remplissage - Renfort de dalles et réparation de béton - Fermeture de façade - Remplacement de vitrage extérieurs - Finitions intérieures - Phase 1 des TS (Techniques spéciales) (ELEC / SAN / CHAUFF / VENTIL) - Cloisons en plaque / cloison de doublage / RF - Plafonnage et enduisage - Chape et sols industriels - Revêtements de sols intérieurs - Portes et fenêtres intérieures - Escaliers et rampes - Mobiliers intérieurs fixe - Revêtements de tablette et murs - Peinture (murale, plafond, boiserie, métaux) - Pose des pictogrammes et signalétique - Nettoyage - État des lieux
Nombre de réunions de chantier	27 réunions de chantier en 2024
Liste détaillée du mobilier	Lit médicalisé, table de nuit, table à manger avec deux chaises, une armoire et un fauteuil relax médicalisé.
Phase 2	Rénovation du +2 et +3 (18 chambres MRS)



C | RESSOURCES HUMAINES

LE CPAS DE / HET OCMW VAN GANSHOREN

RECRUTE / REKRUTEERT

 WWW.CPASGANSHOREN/JOBS/



STATISTIQUES

1. Effectifs et démographie

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Nombre total de salariés	230	Situation au 01/01/2024
Répartition par sexe	53 masculin / 177 féminin	
Répartition par âge	>29: 21 / 30-39: 44 / 40-49: 85 / 50-59: 61 / <60: 19	
Répartition par catégorie	Statutaires: 21 employés / 4 ouvriers Contractuels: 118 employés / 56 ouvriers Article 60: 6 employés / 25 ouvriers	

2. Recrutement et mobilité interne

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Nombre de recrutements	36	
Par sexe	16 masculin / 20 féminin	
Par âge	>29: 8 / 30-39: 12 / 40-49: 9 / 50-59: 5 / <60: 2	
Par catégorie	Contractuels: 11 employés / 1 ouvrier Article 60: 9 employés / 15 ouvriers	
Nombre de départs	41	
Par sexe	14 masculin / 27 féminin	
Par âge	>29: 9 / 30-39: 10 / 40-49: 11 / 50-59: 7 / <60: 4	
Par catégorie	Statutaires: 2 employés / 1 ouvrier Contractuels: 12 employés / 3 ouvriers Article 60: 7 employés / 16 ouvriers	

3. Absentéisme et santé au travail

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Taux d'absentéisme global	10,15%	Hors maladies de longue durée
Nombre d'accidents du travail	22 (7 refusés par Ethias)	Fréquence : 1,83/mois

4. Formation et développement des compétences

Les formations organisées ont pour objectifs principaux de renforcer les compétences du personnel, d'améliorer la qualité des services et de répondre aux obligations légales. Les thématiques abordées sont variées et couvrent notamment la sécurité, l'inclusion sociale et la santé mentale. En raison du manque de personnel disponible au service RH, ces dernières ont été organisées par la conseillère en prévention du CPAS.

Plusieurs types de formations ont été dispensés au cours de l'année :

- Formations destinées à l'ensemble du personnel :
 - *Respect au travail* : 13 sessions internes ont été organisées, accueillant chacune 15 participants.
- Formations EPI (Équipier de Première Intervention) :
 - Destinées au personnel infirmier et technique de la maison de repos et les équipiers de Première Intervention des différents sites
 - 4 formations individuelles ont été dispensées en externe.
 - 3 sessions de recyclage ont été organisées en interne (15 participants par session).
- Formations secouristes :
 - Concernent le service d'aides à domicile et les recyclages pour les différents sites.
 - 2 formations de deux jours et 1 session de recyclage ont été réalisées en interne.
- Formation spécifique pour la ligne hiérarchique (LH) :
 - *LH et bien-être au travail* : une formation interne rassemblant 15 personnes.
- Formations pour le service technique :
 - *Électricité – BA4 et BA5* : une journée de formation pour chaque niveau a été organisée en externe pour un groupe de 4 personnes.
- Formations pour le personnel soignant (en interne) :
 - Communication interpersonnelle
 - Communication avec les résidents et leurs familles
 - Dynamique de qualité
 - Troubles psychogériatriques
 - Autres formations individualisées selon les besoins du métier
- Formations individuelles externes :
 - Certaines formations sont suivies individuellement par le personnel en fonction de leur métier et des obligations spécifiques (ex. : 3 formations suivies personnellement, en lien direct avec la fonction, avec différents partenaires).

Perspectives et recommandations

Dans le futur, il est nécessaire de renforcer le service RH pour pouvoir développer une politique de formations cohérente pour l'ensemble de l'institution.

Dans le contexte actuel, des actions ont été mises en place pour améliorer l'organisation et l'efficacité du plan de formation :

- Une réunion a été organisée avec les responsables de la maison de repos afin d'identifier les besoins de formation spécifique à chaque service. Cela permet de proposer des formations en adéquation avec ces besoins réels.
- Un suivi régulier est effectué pour garantir que les formations prévues dans le plan sont bien respectées, et éviter que certains membres du personnel ne soient formés uniquement en fin d'année.
- Une réunion dédiée a été tenue avec le service soignant, afin d'identifier précisément leurs besoins en formation.
- Le secrétariat général transmet désormais les décisions du Bureau Permanent, ce qui permet de mettre à jour le tableau récapitulatif, notamment lorsqu'un agent oublie d'envoyer son attestation de suivi.
- Des propositions régulières de formations en lien avec les différents métiers sont faites pour renforcer les compétences professionnelles de chacun.

5. Diversité et inclusion

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Postes de direction	3 hommes / 2 femmes	
Salariés en situation de handicap	0	

6. Télétravail

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Jours de télétravail	1 jour/semaine	2 jours/semaine pour certaines fonctions à partir de 2025 (nouveau règlement de télétravail).
Postes éligibles au télétravail	/	Se référer au règlement de télétravail et ses annexes (disponible sur l'intranet).

NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS DES INSTANCES DU CPAS EN 2024

TABLEAU : Nombre de CAS / BP / CSSS / CPPT / CB / CCC

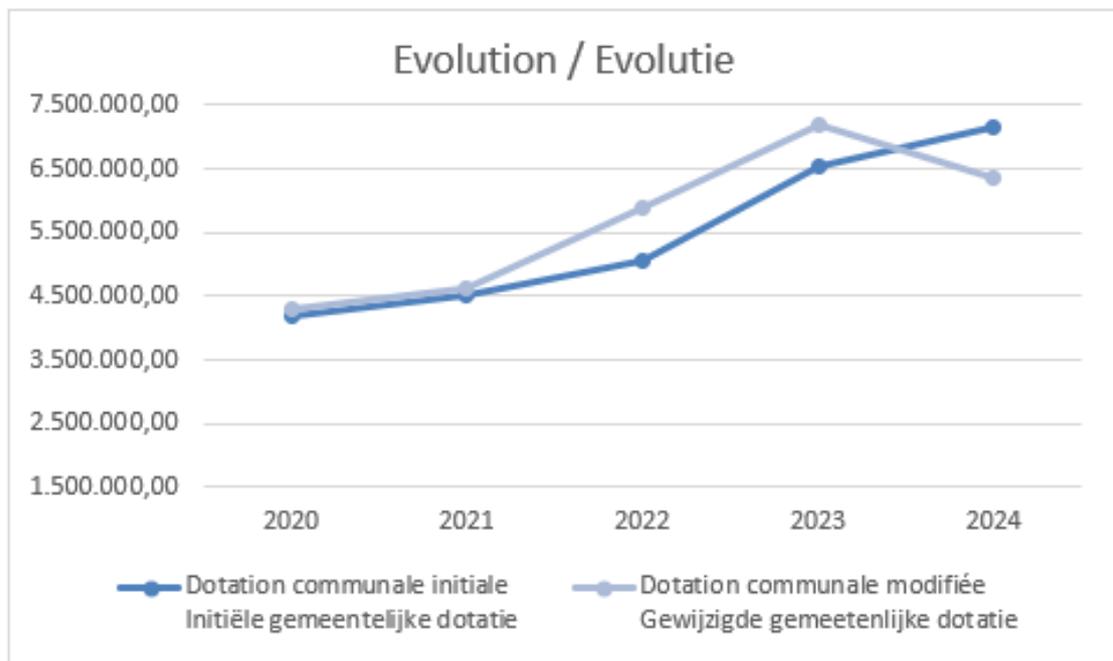
RENCONTRES EN 2024	
BUREAU PERMANENT (BP)	22
COMITE DE BASE (CB)	5
COMITE DE CONCERTATION COMMUNE / CPAS	5
CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE (CAS)	14
COMITE POUR LA PREVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL (CPPT)	5
COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL (CSSS)	48
TOTAL	99

D | FINANCES



01 | ÉVOLUTION DE LA DOTATION COMMUNALE

	Dotation communale initiale Initiële gemeentelijke dotatie	Dotation communale modifiée Gewijzigde gemeentelijke dotatie (MB et résult.compte X-1 compris) B.W. resultaat rekening X-1 inbegrepen
2020	4.172.000,00	4.298.369,23
2021	4.500.000,00	4.615.271,75
2022	5.062.170,30	5.869.599,18
2023	6.524.138,97	7.185.718,33
2024	7.166.000,00	6.357.888,53



Nous constatons que la dotation communale initiale est en augmentation en 2024, ceci est principalement dû à la hausse de bénéficiaires de l'aide sociale ainsi qu'à l'indexation des salaires et du montant du revenu d'intégration. La dotation communale 2024 modifiée est inférieure à la dotation communale 2024 initiale suite au boni du compte 2023.

02 | ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE L'AIDE SOCIALE

	Compte 2023		Rekening 2023		Compte 2024		Rekening 2024		Delta
	Dépenses Uitgaven	Recettes Ontvangsten	Solde 2023 Saldo 2023	Dépenses Uitgaven	Recettes Ontvangsten	Solde 2024 Saldo 2024			
AIDES LEGALES WETTELIJKE BIJSTAND	7.828.098,91 €	5.637.354,10 €	2.190.744,81 €	8.033.753,99 €	5.830.850,40 €	2.202.903,59 €		0,56%	
<i>Diff.types de R.I / Leefloon</i>	6.538.966,85 €	4.344.702,32 €	2.194.264,53 €	6.704.661,27 €	4.502.307,68 €	2.202.353,59 €			
<i>Diff.types d'ERIS / Equivalent leefloon</i>	1.289.132,06 €	1.292.651,78 €	3.519,72 €	1.329.092,72 €	1.328.542,72 €	550,00 €			
AIDES SUPPLEMENTAIRES BIJKOMENDE BIJSTAND	315.829,21 €	109.763,20 €	206.066,01 €	333.214,93 €	216.858,49 €	116.356,44 €		-43,53%	
<i>Loyers et garanties / Huur en waarborgen</i>	113.518,41 €	35.361,83 €	78.156,58 €	121.117,23 €	52.841,05 €	68.276,18 €			
<i>Aide sociale / Sociale Hulp</i>	194.468,46 €	74.401,37 €	120.067,09 €	209.525,10 €	164.017,44 €	45.507,66 €			
<i>Frais de crèche / Crèche kosten</i>	7.842,34 €	- €	7.842,34 €	2.572,60 €	- €	2.572,60 €			
ISP - SPI	17.917,30 €	300,00 €	17.617,30 €	19.149,35 €	1.871,09 €	17.278,26 €		-1,92%	
<i>Interv.pr bénéf. - Tussenkomst voor begun.</i>	17.917,30 €	300,00 €	17.617,30 €	19.149,35 €	1.871,09 €	17.278,26 €			
SECTEUR SANTE GEZONDHEIDSSECTOR	201.227,52 €	10.225,84 €	191.001,68 €	115.364,24 €	11.592,05 €	103.772,19 €		-45,67%	
<i>Hospi,médic,paraméd,pharma. Ziekenhuis, medische, paramedische en farma</i>	201.227,52 €	10.225,84 €	191.001,68 €	115.364,24 €	11.592,05 €	103.772,19 €			
HEBERGEMENT / HUISVESTING	300.433,81 €	197.106,67 €	103.327,14 €	286.367,76 €	350.078,52 €	63.710,76 €		-161,66%	
<i>homes ext. / Externe plaatsingen</i>	149.367,48 €	130.047,99 €	19.319,49 €	130.458,89 €	161.066,04 €	30.607,15 €			
<i>Home Heydeken</i>	130.682,47 €	67.058,68 €	63.623,79 €	143.866,05 €	189.012,48 €	45.146,43 €			
<i>Maisons d'accueil / Opvanghuizen</i>	20.383,86 €		20.383,86 €	12.042,82 €		12.042,82 €			

Dans les dépenses de l'aide sociale, nous constatons que le solde des aides sociales sont à la baisse par rapport à 2023. Principalement dues à l'augmentation des récupérations d'aides sociales, suite aux demandes de remboursement d'aide sociale et à la régularisation de dossiers antérieurs à 2024.

03 | ÉVOLUTION DES RUBRIQUES ÉCONOMIQUES DU BUDGET D'EXPLOITATION

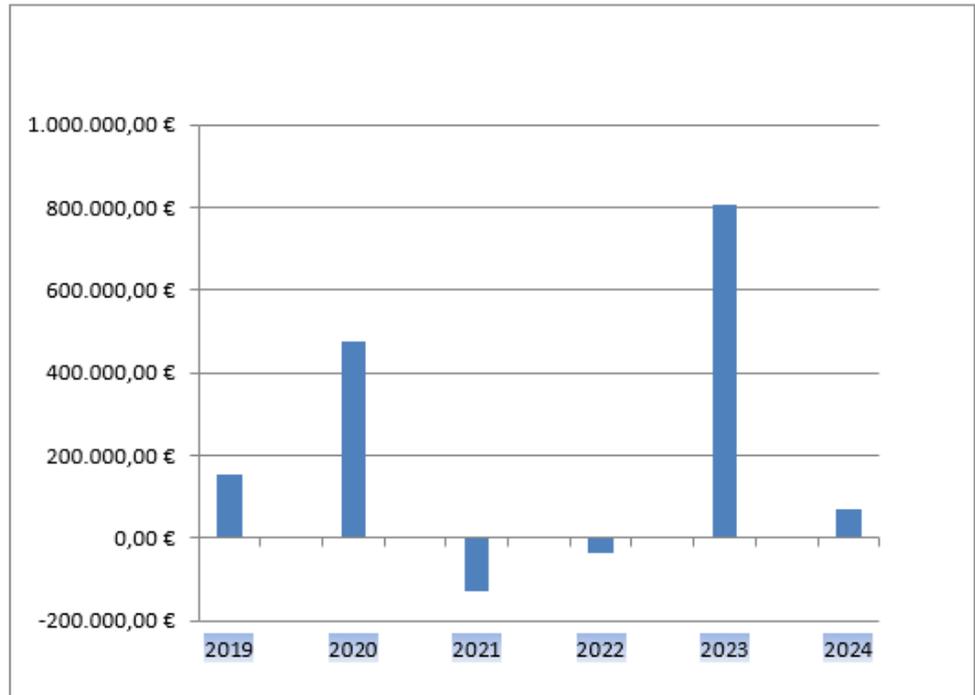
ANNEES	JAREN		RECETTES		ONTVANGSTEN	
	Prestations Prestaties	%	Transferts Overdrachten	%	Prod.financ. Fin opbrengen	%
2020	3.487.740,28	20,04%	13.912.963,05	79,96%	0,00	0,00%
2021	3.130.891,12	17,63%	14.630.398,25	82,37%	3,45	0,00%
2022	3.309.687,86	15,55%	17.969.196,29	84,45%	0,00	0,00%
2023	3.303.980,80	13,49%	21.181.120,42	86,48%	8.183,18	0,03%
2024	3.085.691,42	13,09%	20.474.260,85	86,86%	11.781,05	0,05%

ANNEES	JAREN		Fonction.		UITGAVEN		Chges finan.	
	Personnel Personeel	%	Functionering	%	Redistribut. Herverdeling	%	Fin. Lasten	%
2020	9.665.630,23	59,76%	1.583.175,41	9,79%	4.872.734,45	30,13%	51.821,57	0,32%
2021	9.967.684,70	55,55%	1.931.917,38	10,77%	5.997.921,46	33,42%	47.662,84	0,27%
2022	11.581.067,75	56,22%	1.741.372,51	8,45%	7.233.104,11	35,11%	44.335,08	0,22%
2023	12.401.322,67	52,47%	2.304.435,99	9,75%	8.878.877,07	37,57%	49.867,58	0,21%
2024	12.584.410,35	52,72%	2.195.794,68	9,20%	9.036.207,13	37,86%	52.737,97	0,22%

Après une hausse en 2019 suite à l'intégration de l'ASBL « Aides familiales et Aides Ménagères » et une légère hausse en 2022 due aux nombreuses indexations, nous constatons que la quote-part des dépenses affectées au personnel est stable. Aussi, en 2024, la quote-part des dépenses de fonctionnement ont diminué suite à la finalisation du projet de déménagement.

04 | ÉVOLUTION DU RÉSULTAT FINAL

Années Jaren	Résultat final Eindresultaat
2019	151.999,43 €
2020	477.710,05 €
2021	-128.068,88 €
2022	-34.193,36 €
2023	808.111,47 €
2024	69.898,52 €



En 2024, le résultat comptable est un léger boni suite à :

- des moindres dépenses pour le personnel et les frais de fonctionnement par rapport au budget modifié
- un taux d'occupation de 96% pour le Home Heydeken par rapport à l'estimation budgétaire à 100 %
- la consolidation de l'emprunt pour la rénovation du Home Heydeken en fin d'année

05 | DÉPENSES DE PERSONNEL PAR SERVICE

	Compte 2022 Rekening 2022		Compte 2023 Rekening 2023		Compte 2024 Rekening 2024	
Administration / Administratie	1.612.176,42	14%	1.694.516,86	14%	1.779.314,77	15%
Cuisine * / Keuken *	644.258,89	6%	565.455,62	5%	-	0%
Service Social / Sociale Hulp	1.078.524,28	10%	1.184.276,06	10%	1.274.039,86	11%
Home Heydeken	5.924.464,77	53%	6.409.999,74	54%	6.537.862,80	57%
ILA / LOI	94.654,96	1%	104.237,92	1%	61.668,41	1%
AFAM / Gezins- en huishulp	1.079.797,83	10%	1.105.989,59	9%	1.119.366,14	10%
ISP / SPI	602.633,57	5%	634.576,78	5%	704.257,32	6%
Epicerie Sociale Sociale kruidenierszaak	31.776,46	0%	47.860,23	0%	28.139,29	0%
Résidence Paul Fontaine Residentie	95.570,22	1%	97.272,43	1%	61.114,96	1%
	11.163.857,40		11.844.185,23		11.565.763,55	

Frais de personnel après refacturation interne et hors 2ème pilier, cotisation responsabilisation et frais pour Présidence et assemblées / Personeels kosten na interne facturatie met uitzondering van twee pijler, solidariteitsbijdrag en voorzitterschap en zittingen

* En 2024 la fonction cuisine et Home heydeken ont fusionné / In 2024 zijn de functie keuken en home Heydeken samengesmolten

E | CONTACT

01) Service social : Avenue Charles-Quint, 30-32 – 1083 Ganshoren.

Téléphone : 02.436.63.63

Mail : servicesocial@cpasgan.irisnet.be

Ouvert du lundi au vendredi, de 08h30 à 12h30 et de 13h00 à 16h30.

02) Antenne administrative : Avenue Van Overbeke, 163 (3^{ème} étage) – 1083 Ganshoren.

Téléphone : 02.436.63.64

Mail : info@cpasgan.irisnet.be

03) Home Heydeken : Avenue de la Réforme, 63 – 1083 Ganshoren

Heures de visites : de 08h00 à 20h00.

Téléphone : 02.600.19.00

Mail : [Formulaire de contact](#)¹⁵

Retrouvez toute l'actualité du CPAS de Ganshoren sur www.cpasganshoren.be et sur notre [page facebook](#)¹⁶ !

¹⁵ <https://ganshorenhomeflats.be/fr/home-heydeken/contact/>

¹⁶ https://www.facebook.com/profile.php?id=61556177188791&locale=fr_FR