
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025



C.P.A.S. DE GANSHOREN



Mot de la Présidente

**Chers Ganshorenois,
Chères Ganshorenoises,**

L'année 2025 a été une année d'engagement, de solidarité et d'innovation pour notre Centre Public d'Action Sociale.

À travers ce rapport d'activités, vous découvrirez les nombreuses actions menées au service des habitants de notre commune. Derrière chaque chiffre, chaque dossier traité, chaque accompagnement réalisé, il y a avant tout des femmes, des hommes, des familles, des jeunes et des aînés qui ont trouvé auprès du CPAS une écoute, un soutien ou une solution à un moment important de leur parcours de vie.

Notre mission reste plus que jamais essentielle : garantir à chacun le droit de vivre dans la dignité humaine. Dans un contexte marqué par la hausse du coût de la vie, les difficultés d'accès au logement, les défis liés à la santé mentale ou encore les conséquences persistantes des crises sociales et économiques, le rôle du CPAS demeure un pilier indispensable de la cohésion sociale.

En 2025, nos équipes ont accompagné des milliers de demandes d'aide sociale, soutenu l'insertion socioprofessionnelle de nombreux chercheurs d'emploi et étudiants, poursuivi leur action auprès des personnes âgées, renforcé les dispositifs de lutte contre le non-recours aux droits et développé des projets innovants favorisant le lien social et la participation citoyenne.

Cette année a également été marquée par la transformation de notre épicerie sociale en Espace Solidaire. Ce projet illustre pleinement la vision que nous portons : une action sociale qui ne se limite pas à répondre à l'urgence, mais qui crée également des lieux de rencontre, de partage, d'émancipation et de participation.

Nous avons poursuivi les rénovations du Home Heydeken afin d'offrir à nos aînés un cadre de vie plus confortable et mieux adapté à leurs besoins. Parce que la qualité de vie et le respect de la dignité doivent nous accompagner à chaque étape de l'existence.

Ces réalisations n'auraient pas été possibles sans l'investissement quotidien de l'ensemble du personnel du CPAS. Je tiens à remercier chaleureusement nos assistants sociaux, nos aides familiales et ménagères, nos agents d'insertion, le personnel administratif, technique et soignant, ainsi que l'ensemble de nos partenaires. Leur professionnalisme, leur disponibilité et leur humanité constituent la première richesse de notre institution.

L'année 2026 s'annonce déjà comme une année de défis majeurs. L'augmentation constante du nombre de bénéficiaires, les réformes fédérales annoncées et les nouvelles formes de précarité nous obligeront à poursuivre l'adaptation de nos services. Face à ces enjeux, notre volonté reste intacte : maintenir un CPAS accessible, humain, efficace et proche de ses habitants.

Je suis convaincue que la solidarité n'est pas une dépense. Elle est un investissement dans la dignité humaine, dans le vivre-ensemble et dans l'avenir de notre commune.

Bonne lecture à toutes et à tous.

Khadija El Mahyaoui

Présidente du CPAS de Ganshoren

Sommaire

A | SERVICE SOCIAL – p.4

1. CONTEXTE GÉNÉRAL : ÉVOLUTION DE LA POPULATION GANSHORENOISE – p. 5
2. PRÉSENTATION DU SERVICE SOCIAL – pp. 6-9
 - 2.1 LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT – p. 10
 - 2.2 EMPLOIS ET FORMATIONS (ISP) – pp. 11-12
 - 2.3 INITIATIVE LOCALE D’ACCUEIL (ILA) – pp. 13-14
 - 2.4 AIDE À DOMICILE – pp. 15-17
 - 2.5 COORDINATION SOCIALE – pp. 18-20
 - 2.5.1 ESPACE SOLIDAIRE – pp. 21-23
 - 2.5.2 ESPACE NUMÉRIQUE SOCIAL – pp. 24-25

B | MAISON DE REPOS – p. 26

1. HOME HEYDEKEN & FLATS – pp. 27-30
2. TRAVAUX DE RÉNOVATION – pp. 31-33

C | RESSOURCES HUMAINES – p. 34

1. STATISTIQUES – pp. 35-38
2. NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS DES INSTANCES DU CPAS EN 2025 – 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	2025
Population totale (nombre d'habitants)	24.596	25.693
Densité de population (nombre d'habitants par km ²)	10.090	10.540
Nombre d'hommes pour 100 femmes ¹	89	93

Population par groupe d'âge au 1 ^{er} janvier (%)	2017	2025
Les moins de 18 ans	23,3	23,3
Les 18-64 ans	59	60,3
Les 65 ans et plus	17,7	16,4

Âge moyen de la population au 1 ^{er} janvier	2017	2025
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	2025
Nombre total de ménages privés	11.197	11.344
Taille moyenne des ménages privés	2,2	2,3
Part des isolés dans le total des ménages privés (%)	43,2	42,3
Part des ménages monoparentaux dans le total des ménages privés (%)	12,5	12,8

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.

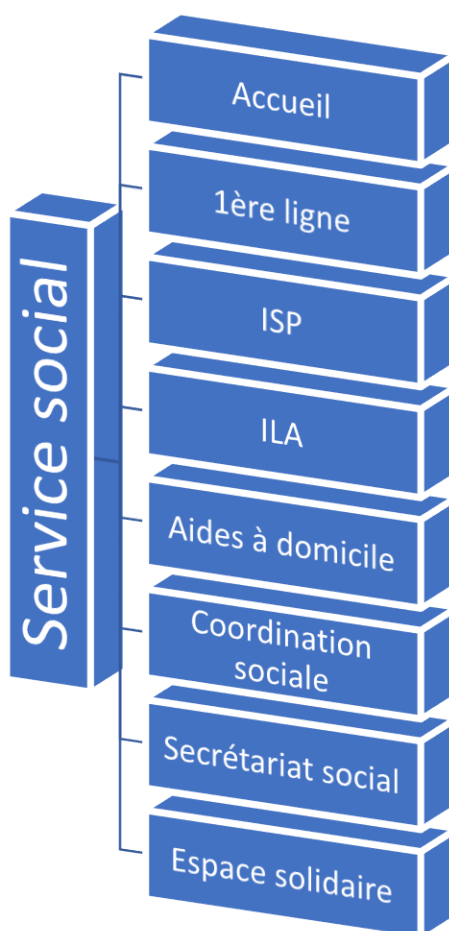
2 | LE SERVICE SOCIAL

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 2025, le Comité Spécial du Service Social (CSSS) a statué sur **3745** demandes, toutes aides confondues (revenu d'intégration, aide équivalente au revenu d'intégration, aides sociales complémentaires, etc.). Cela représente une moyenne de **78** dossiers par séance. Nous avons également ouvert **385** nouveaux dossiers RIS et **83** 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 527 dossiers RIS et 102,83 dossiers TLEQ**.

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

- 22 demandes en matière de logement
- 182 demandes en matière de factures d'énergie
- 102 demandes pour des factures "Vivaqua"
- 1495 demandes d'aide médicale urgente

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

2025	JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
TLRIS	523	533	528	523	523	521	505	514	530	540	541	543
TLEQ	113	115	112	97	98	101	101	101	97	102	98	99

En 2025, 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 ;
- Poursuivi son initiative de lutte contre la fracture numérique⁴ ;
- Déployé ses **plan canicule**⁵ et **plan hiver**⁶ annuels ;
- Participé au marché annuel⁷ ;
- Organisé une séance d'information dans le cadre de la réforme Arizona⁸
- Organisé des réunions mensuelles menées par notre coordinatrice sociale, afin de renforcer les liens entre le réseau associatif ganshorenois et les assistants sociaux.
- Poursuivi son partenariat avec l'initiative « Foodtruck Solidaire »⁹ ;
- Proposé un guide des aides sociales à ses nouveaux bénéficiaires¹⁰ ;
- Participé à la Fête des Villas¹¹

En 2025 le CPAS continue à ressentir les effets des crises sociales (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/formations-numeriques-gratuites-a-ganshoren-cet-ete/>

⁵ <https://www.cpasganshoren.be/plan-canicule-2025-le-cpas-de-ganshoren-et-le-service-communal-de-prevention-se-mobilisent-pour-vous/>

⁶ <https://www.cpasganshoren.be/plan-hiver-2025-2026-solidarite-a-ganshoren/>

⁷ <https://www.cpasganshoren.be/le-cpas-present-au-marche-annuel-du-13-09/>

⁸ <https://www.cpasganshoren.be/reforme-du-chomage-2026-le-cpas-peut-vous-aider/>

⁹ <https://www.cpasganshoren.be/un-foodtruck-des-repas-et-du-lien-bilan-a-mi-chemin-a-ganshoren/>

¹⁰ <https://www.cpasganshoren.be/wp-content/uploads/2025/09/Guide-des-aides-CPAS-Ganshoren-1.pdf>

¹¹ <https://www.cpasganshoren.be/sensibilise-au-cyberharcèlement/>

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 2025, le constat est plus qu'encourageant, car 56 personnes suivies par le CPAS ont été reçues et ont bénéficié de l'aide de l'Armée du Salut de Koekelberg.
- **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 | 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

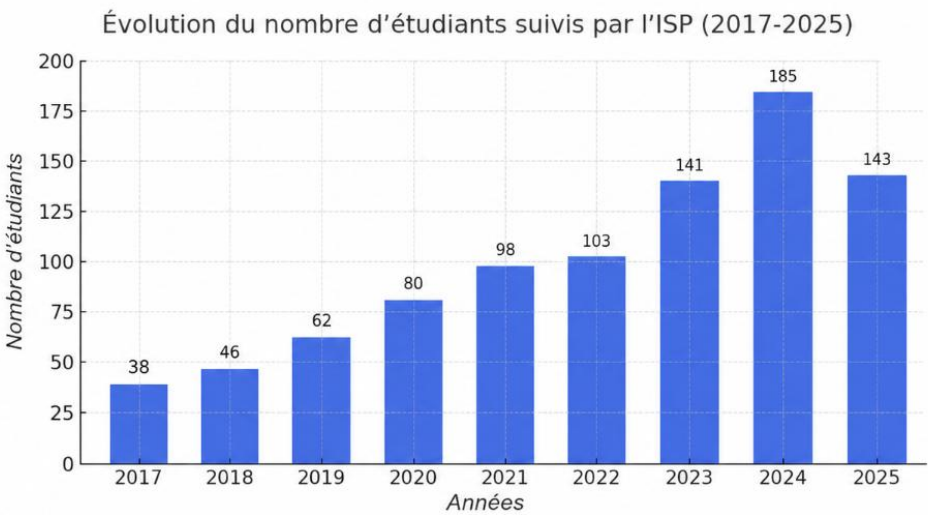
Le CPAS peut également agir en qualité d’employeur en proposant un emploi d’insertion, en application de l’article 60, § 7, de la loi du 8 juillet 1976.

Le service ISP est actuellement composé de 5 agents d’insertion dont 1 gérant uniquement les emplois d’insertion.

En 2025, 435 dossiers de chercheurs d’emploi ont été traités par le service ISP. 143 dossiers concernaient des étudiants de plein exercice. Cela fait un total de 578 dossiers + 29 personnes mises au travail en emploi d’insertion.

Tableau : Évolution du **nombre d’étudiants** suivis par l’ISP entre 2017 et 2025.

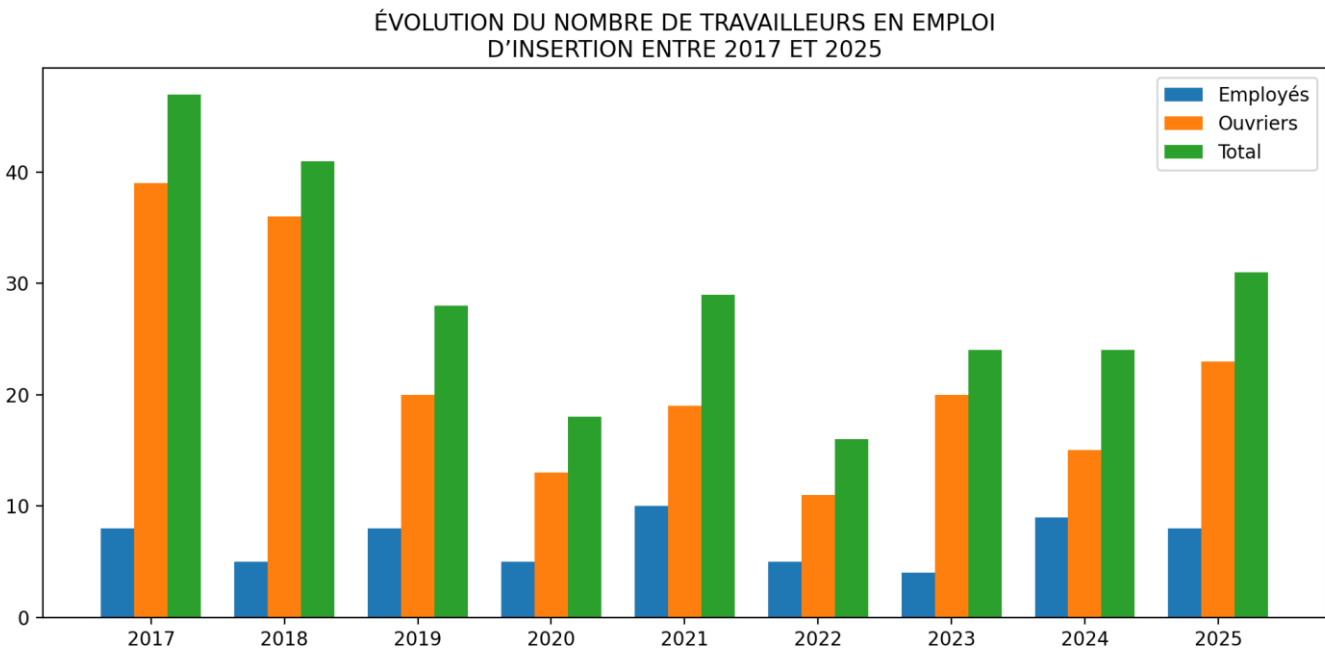
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Etudiants	38	46	62	80	98	103	141	186	143



Le service ISP s’est donc occupé du suivi de plus de 143 étudiants en 2025. En raison du sous-effectif du service, en moyenne, entre 2 et 3 évaluations ont été réalisées en 2025. (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 2025.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Employés	8	5	8	5	10	5	4	9	8
Ouvriers	39	36	20	13	19	11	20	15	23
TOTAL	47	41	28	18	29	16	24	24	31



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. Cependant, en raison du sous-effectif du service durant l’année 2025, l’ISP n’a pas été en mesure de poursuivre ce projet.

2.3 | 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 2025 (Nombre de places occupées – 5 logements)

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
NPOA	361	244	249	248	275	257	279	253	251	266	270	233
NPOM	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NPL	80	8	30	22	4	13	0	7	13	13	0	0
NPS	0	0	0	0	0	0	0	19	6	0	0	46

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

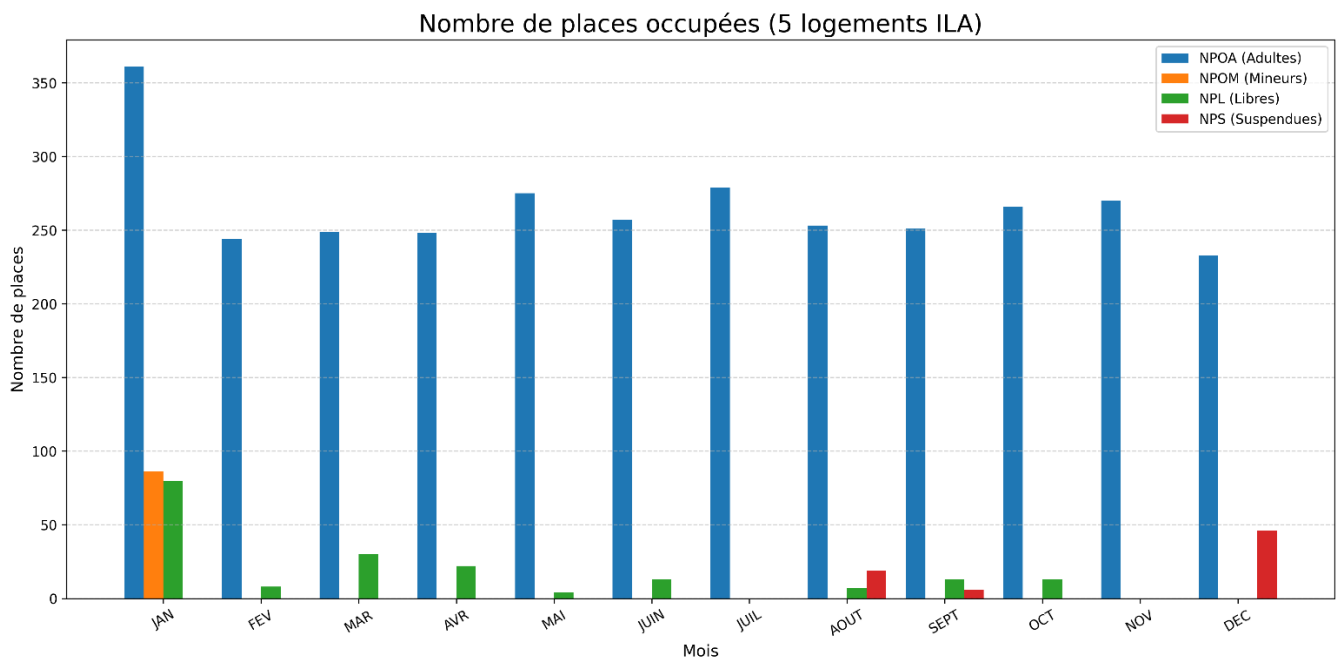


Tableau : Occupation des ILA par tranche d'âge et sexe (2025)

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
Adulte (homme)	8	4	7	7	6	6	5	5	5	5	5	6
Adulte (femme)	8	8	7	9	8	9	8	8	8	8	8	10
Enfant (garçon)	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Enfant (fille)	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

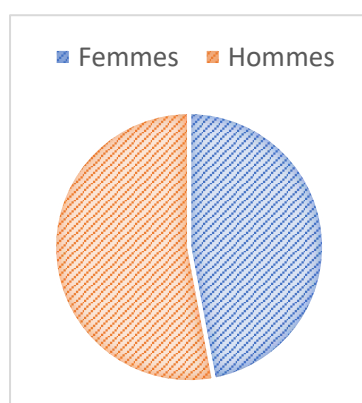
Depuis février 2023, nous avons ouvert deux nouvelles ILA, en collaboration avec Fedasil et Lojega. Ces deux nouveaux logements permettent au CPAS d'accueillir des familles et répondent à un besoin structurel : combler le manque de places d'accueil au sein du réseau **Fedasil**¹².

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 ;

En 2025, tous les mois, il y avait entre 28 et 31 journées de places libres mais qui ne pouvaient être occupées. Il s'agissait de places structurellement vides (subsidiées à 40%).

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>

2.4 | AIDE À DOMICILE¹³

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 rencontres organisées avec les bénéficiaires et leurs aidants proches.

En 2025, le service a également été marqué par plusieurs évolutions organisationnelles importantes, dont la mise en place d'entretiens « one to one » réguliers entre la coordinatrice et les membres de l'équipe sociale et administrative, l'instauration d'un règlement de télétravail ainsi qu'une réorganisation structurelle du service d'aide-ménagères. Cette réorganisation, liée à des contraintes budgétaires, a conduit à une réduction du nombre de postes d'aide-ménagères et à la réorientation de plusieurs travailleuses vers une formation d'aide-familiale.

Équipes et fonctionnement du service

L'activité du service reposait en 2025 sur deux équipes de terrain complémentaires.

L'équipe **d'aide-ménagères** comptait 13 travailleuses, dont plusieurs étaient en incapacité de longue durée. Au cours de l'année, elle a presté un total de 6.624 heures. Ce volume d'activité était en recul par rapport à 2024, principalement en raison du départ de six aide-ménagères vers une formation d'aide-familiale à partir du 1er octobre 2025.

L'équipe **d'aide-familiales** était également composée de 13 travailleuses, parmi lesquelles trois étaient en maladie de longue durée. Elle a assuré 10.320 heures de prestations, soit une légère progression par rapport à l'exercice précédent.

L'encadrement du service était assuré par une coordinatrice, deux assistantes sociales et une employée administrative. À partir d'octobre 2025, une partie de ces ressources a été mobilisée temporairement au sein d'autres services du CPAS afin de répondre à des besoins organisationnels internes.

Parallèlement aux activités d'aide à domicile, le service a accueilli six stagiaires issus de différentes filières de formation (aide-familiale, assistance sociale et administrative). Les équipes ont également participé à plusieurs missions spécifiques, notamment l'accompagnement du relogement de résidents d'une maison de repos privée déclarée en faillite, la préparation du transfert du service vers le Home Heydeken ainsi que la tenue régulière de réunions de coordination et de concertation.

¹³ Le rapport complet du service d'aide à domicile est disponible ici : <https://www.cpasganshoren.be/le-cpas/transparence/#1745499455345-553da601-0ea9>

Bénéficiaires et demandes d'intervention

En 2025, le service a accompagné 162 bénéficiaires, représentant au total 211 personnes. Ce chiffre traduit une légère augmentation par rapport à l'année précédente. Les interventions ont concerné des publics diversifiés : personnes âgées, familles, personnes malades ou en situation de handicap, ainsi que des personnes confrontées à des troubles psychiques.

Une attention particulière a été portée aux situations présentant une vulnérabilité accrue. Parmi les bénéficiaires suivis, 30 personnes âgées de plus de 65 ans et 18 personnes de moins de 65 ans présentaient des troubles psychiques. Ces accompagnements requièrent généralement une coordination renforcée entre les différents intervenants et un suivi plus soutenu.

Au cours de l'année, 54 nouvelles demandes d'aide à domicile ont été introduites. Dix-sept d'entre elles n'ont finalement pas donné lieu à une prise en charge, notamment à la suite d'une admission en maison de repos, d'un refus de l'intervention proposée ou d'une réorientation vers un autre service. Même lorsqu'aucun accompagnement n'a été mis en place, ces demandes ont nécessité un travail conséquent d'analyse, d'évaluation et de suivi de la part de l'équipe sociale.

Organisation, coordination et formations

Les réunions d'équipe constituent un outil essentiel de coordination et de soutien pour les travailleurs. En 2025, l'équipe d'aide-familiales a participé à 587h45 de réunions et l'équipe d'aide-ménagères à 458h30. Ces temps d'échange permettent de coordonner les interventions, partager les informations pertinentes et soutenir les équipes face à la charge émotionnelle du terrain.

En matière de formation, les aides-familiales ont suivi 213h45 de formations. Les aide-ménagères ont quant à elles totalisé 2.875 heures de formation, en raison notamment du départ de six travailleuses en formation d'aide-familiale à temps plein à partir d'octobre 2025.

Les formations ont porté sur plusieurs thématiques : santé mentale, interventions cliniques, sécurité en ligne et fracture numérique, secourisme, déontologie et qualité de présence. Ces démarches visent à renforcer les compétences professionnelles et à améliorer la qualité de l'accompagnement proposé aux bénéficiaires.

Réseautage et partenariats

Le service collabore étroitement avec un large réseau d'acteurs : centres de coordination, maisons médicales, hôpitaux, infirmiers à domicile, police, administrateurs de biens, services de santé mentale, structures d'accompagnement social et aidants proches. Ces collaborations permettent d'assurer une approche globale et cohérente des situations, particulièrement lorsque les bénéficiaires présentent des problématiques complexes ou multidimensionnelles.

Enjeux

Malgré l'engagement des équipes, le service reste confronté à des contraintes budgétaires importantes. La réorganisation du service d'aide-ménagères, la diminution du contingent d'heures des aides-familiales et la réaffectation partielle du personnel illustrent les difficultés structurelles rencontrées.

Dans ce contexte, il devient essentiel de garantir des moyens financiers suffisants afin de préserver la qualité de l'accompagnement, assurer la continuité du service et répondre à l'augmentation des besoins. Les bénéficiaires requièrent un accompagnement de plus en plus intensif, spécialisé et coordonné, que seuls des moyens renforcés permettront de maintenir durablement.

2.5 | COORDINATION SOCIALE

En 2025, la Coordination sociale du CPAS de Ganshoren a consolidé son rôle de plateforme de concertation locale entre acteurs sociaux, associatifs et institutionnels. Elle vise à apporter des réponses collectives aux besoins des publics vulnérables, en renforçant la coopération, l'accès aux droits et l'inclusion sociale.

L'année a été marquée par :

- une dynamique institutionnelle renouvelée,
- le développement de projets structurants, notamment l'Espace solidaire,
- et la poursuite d'actions de proximité malgré des contraintes organisationnelles.

La Coordination sociale s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, centrée sur le travail en réseau, l'identification fine des besoins et la co-construction de solutions adaptées.

Objectifs

- Renforcer le travail en réseau et le partage de pratiques entre acteurs ;
- Proposer des réponses cohérentes et concertées, en lien avec les services existants ;
- Lutter contre la pauvreté, l'exclusion et le non-recours aux droits ;
- Améliorer l'information et l'accessibilité des dispositifs ;
- Anticiper les évolutions sociales et législatives (notamment réforme du chômage).

L'ensemble vise une action sociale plus coordonnée, lisible et efficace.

Groupes de travail

La Coordination s'appuie sur des groupes thématiques, véritables espaces de concertation et d'action, permettant d'identifier les priorités et de développer des réponses concrètes adaptées au territoire.

Troisième âge

Les actions ont visé à lutter contre l'isolement des seniors et renforcer leur inclusion :

- coordination entre partenaires locaux (réunions régulières),
- développement d'ateliers numériques adaptés,
- permanences sociales et interventions en maison de repos,
- mise en place de moments conviviaux (« Café papote »).

Ces actions favorisent le lien social, la détection des besoins et l'accompagnement des aînés.

Un projet structurant (« Un souffle vert pour nos aînés ») est en préparation pour 2026, avec une dimension intergénérationnelle et de bien-être.

Aide alimentaire

Développement et renouveau de l'aide alimentaire

Face aux limites de l'ancienne épicerie sociale, une réorientation stratégique a été opérée :

- transformation vers un modèle plus global et participatif,
- création d'un espace solidaire intégrant aide alimentaire, lien social et activités collectives,
- développement de projets innovants (VRAC, distributions qualitatives, café social).

L'objectif est de passer d'une aide ponctuelle à une approche durable, dignifiante et inclusive.

Groupe Bassin Nord

Ce groupe vise à renforcer la coordination intercommunale (Ganshoren, Jette, Koekelberg, Berchem) :

- mutualisation des ressources,
- meilleure lisibilité des dispositifs,
- prévention des doublons.

Des projets structurants sont en préparation :

- événement « Place à nos droits » (accès aux droits),
- création d'un Village solidaire regroupant services mobiles.

Malgré des retards, la dynamique reste active via des échanges réguliers.

Groupe Food Truck solidaire

Le Food Truck a constitué une réponse mobile et accessible à la précarité alimentaire :

- repas de qualité à prix libre,
- création de lien social,
- visibilité des acteurs locaux via les « Midis des associations ».

Bien que stoppé faute de financement, ce projet a servi de laboratoire, démontrant l'importance :

- de la proximité,
- de la convivialité,
- et de dispositifs hybrides (aide + lien social).

Il a directement inspiré le développement de l'Espace solidaire.

Sans-abrisme

L'action repose sur une approche coordonnée à l'échelle du bassin :

- projet de Village solidaire offrant une réponse intégrée (repas, accompagnement, orientation),
- cartographie des personnes sans-abri pour mieux cibler les interventions,
- plans saisonniers (hiver/canicule) avec dispositifs concrets (soupe, accueil, orientation).

L'objectif est une prise en charge globale, coordonnée et de proximité.

Réforme du chômage

La réforme a fortement mobilisé le CPAS :

- création d'une cellule dédiée avec renfort de personnel,
- organisation d'actions d'information à destination du public,
- adaptation des pratiques pour éviter le non-recours aux droits.

L'enjeu est d'absorber l'augmentation potentielle des demandes et d'assurer un accompagnement adapté et réactif.

La Coordination vise également à :

- renforcer la participation des citoyens,
- améliorer la lisibilité des dispositifs,
- et consolider les synergies entre partenaires.

L'objectif global est d'ancrer durablement une action sociale coordonnée, accessible et orientée vers les besoins réels du territoire.

2.5.1 | ESPACE SOLIDAIRE

Le CPAS de Ganshoren a ouvert un nouvel espace solidaire en 2025. Un lieu polyvalent, accessible et ouvert à tous. Il remplace l'ancienne épicerie sociale et devient un espace de rencontre, d'activités et d'accompagnement social.

Pensé comme un lieu central de la coordination sociale, il accueille des activités citoyennes, culturelles, formatives et conviviales, à destination des habitants, des bénéficiaires du CPAS et des partenaires associatifs.

Objectifs

- Lutter contre l'isolement social et la solitude
- Renforcer l'accès aux droits sociaux
- Favoriser la participation citoyenne
- Créer une synergie entre CPAS, associations et habitants
- Proposer un accompagnement global (social, numérique, emploi, logement, bien-être)

Public cible

- Habitants de Ganshoren
- Familles en difficulté, jeunes, seniors, parents isolés
- Bénéficiaires du CPAS
- Personnes en insertion sociale ou professionnelle
- Acteurs associatifs et professionnels du quartier

Acteurs impliqués

- CPAS de Ganshoren
- Coordination sociale et associations partenaires
- CQD (Contrat de Quartier Durable)
- Associations locales

Activités réalisées

Projet artistique participatif : "La Copie"

- Reproduction d'œuvres d'art par les participants
- Activité accessible sans prérequis artistique
- Objectif : créativité, rencontre et inclusion sociale
- Succès dans plusieurs communes bruxelloises

Activation du quartier : ERU

Projet de préfiguration des espaces publics du quartier :

-
- Expérimentations temporaires (mobilier, plantations, jeux)
 - Chantiers participatifs de déminéralisation et végétalisation
 - Amélioration des mobilités douces
 - Consultation des habitants (balades sensibles, micro-trottoirs)

Activités programmées

Insertion professionnelle et jeunesse

- Ateliers job (CV, lettres de motivation, recherche d'emploi)
- Formation animée par Phoenix Synergie
- Accompagnement par la job coach du CQD
- Objectif : insertion durable

Distribution alimentaire solidaire

- Projet VRAC porté par Zerowest (CQD)
- Accès à une alimentation de qualité à prix réduit
- Logique de solidarité et lutte contre la précarité alimentaire

Types d'activités proposées à l'Espace Solidaire

Lien social et convivialité

- Cafés-rencontres et espaces de discussion
- Activités intergénérationnelles
- Groupes de soutien et échanges d'expériences
- Moments festifs et événements de quartier

Insertion sociale et emploi

- CV, lettres de motivation, préparation à l'entretien
- Ateliers numériques et recherche d'emploi
- Développement de la confiance en soi et expression

Accès aux droits et numérique

- Aide aux démarches administratives en ligne
- Ateliers sécurité numérique et arnaques
- Permanences droits sociaux

Bien-être et santé mentale

- Gestion du stress, sommeil, alimentation
- Relaxation, yoga doux, ateliers d'expression
- Espaces d'écoute et groupes de parole

Culture et créativité

- Ateliers artistiques (peinture, collage, écriture, photo)
- Événements culturels et projections-débat

2.5.2 | ESPACE NUMÉRIQUE SOCIAL (ENS)

Dans le cadre du renforcement de l'aide numérique, des collaborations ont été mises en place avec plusieurs associations locales via l'activation du réseau de la coordination sociale de Ganshoren. Le 1er mars 2025, un groupe de travail consacré à la fracture numérique a été organisé afin de présenter le projet relatif aux inégalités numériques et d'inviter les partenaires du tissu associatif local à s'y associer.

Plusieurs acteurs ont manifesté leur intérêt pour une collaboration avec l'ENS, confrontés à une augmentation des demandes liées au numérique (itsme, prise de rendez-vous en ligne, paiements mobiles, intelligence artificielle, etc.). Parmi ceux-ci figurent notamment La Charnière et l'Entraide Ste Cécile.

D'autres partenaires, déjà impliqués lors de la première année du projet, ont souhaité poursuivre les permanences et formations, notamment Accolage, la Maison médicale Calendula, le Home Heydeken, le Service d'Aide à domicile et La Rotonde. Par ailleurs, de nouveaux contacts ont été établis sur la base des recherches menées par l'animatrice ENS, ciblant en priorité des publics particulièrement exposés à la vulnérabilité numérique, notamment les femmes en situation monoparentale.

Dans ce cadre, des permanences ont été mises en place à la Maison des Femmes, ainsi qu'à la Bibliothèque communale. Le Club Norwest s'est également engagé dans l'organisation d'une formation dédiée à la sécurité en ligne pour ses accueillants. Enfin, l'ENS a participé ponctuellement aux activités de l'EPN de la commune de Ganshoren, notamment lors des « Midis des associations », afin de présenter ses services.

Plusieurs permanences ont été organisées au sein de ces structures, avec des retours globalement très positifs. Les principales difficultés concernaient le nombre de participants à encadrer — les formations numériques nécessitant souvent un accompagnement individualisé — ainsi que le constat d'une participation majoritairement féminine.

À partir de mai 2025, deux permanences hebdomadaires ont été mises en place : à la Maison des Femmes le mardi matin, et des permanences numériques et de coaching organisées avec Groot Eiland le jeudi après-midi. Ces activités ont été complétées par des collaborations ponctuelles avec Accolage, la Maison médicale Calendula, la Bibliothèque communale, La Charnière et le Club Norwest.

Ces partenariats ont permis de proposer une offre d'ateliers variée, portant notamment sur la sécurité en ligne, l'administration numérique, l'intelligence artificielle conversationnelle et la gestion de fichiers.

Parmi les résultats positifs, on peut relever l'organisation d'un test utilisateur avec LEZ Brussel, l'UNamur et l'agence La Niche, qui a contribué à renforcer la confiance des participants dans leurs compétences numériques. Les formations co-construites avec le Club Norwest, adaptées aux besoins des résidents, constituent également une réussite. Les ateliers organisés à la Maison médicale Calendula ont rencontré un accueil favorable, tout en mettant en évidence la nécessité d'améliorer l'accessibilité des supports pédagogiques.

Les principales difficultés rencontrées concernaient l'annulation de certaines activités en raison de contraintes externes (indisponibilité de partenaires, canicule, restructurations internes) ainsi que la nécessité d'adapter en continu les contenus afin de les rendre plus inclusifs et accessibles.

Enfin, de nouvelles collaborations ont été développées, notamment avec Groot Eiland dans le cadre du contrat de quartier durable. Ce partenariat a permis la mise en place d'ateliers hebdomadaires axés sur la valorisation des compétences et l'accompagnement numérique.

La collaboration avec Digilab, l'équipe du SPP Intégration sociale à l'origine du subside octroyé pour le projet « e-inclusion for Belgium », s'est stoppée fin 2025, après un partenariat fructueux de deux ans. L'ASBL Fobagra se rend toujours deux fois par semaine au sein du local d'aide numérique du CPAS pour assurer ses permanences (chaque mercredi de 09h à 12h et jeudi de 14h à 16h30).



LE CPAS DE GANSHOREN
DISPOSE D'UN SERVICE

D'AIDE NUMÉRIQUE !

 02.436.63.63

 info@cpasgan.irisnet.be



EPN (Espace Public Numérique)
Avenue Charles-Quint, 30-32 - 1083 Ganshoren

B | MAISON DE REPOS ET RÉSIDENCE-SERVICES



HOME HEYDEKEN & FLATS

Le CPAS de Ganshoren offre différents services qui garantissent la qualité de vie 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.
- **Résidence- services** : la Résidence Paul Fontaine offre aux aînés un logement sécurisé, avec un lien fonctionnel avec la maison de repos.
- **Aide à domicile** : permet une aide dans les actes de la vie quotidienne.

LE HOME HEYDEKEN

Depuis le 01/09/2024, l'arrêté du Collège réuni de la Commission Communautaire Commune fixant les nouvelles normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements pour aînés et les normes spéciales applicables aux groupements et fusions des établissements est entrée en vigueur.

TABEAU : Évolution de l'occupation.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
JANVIER	144	137	133	129	116	118	114/28	99	95/19*
FEVRIER	144	134	136	130	116	120	114	101	92
MARS	147	130	134	129	120	125	117	100	91
AVRIL	150	129	133	117	119	122	120	101	95
MAI	146	128	131	114	117	122	116	102	98
JUIN	142	128	129	116	117	121	101/23	100	98/19*
JUILLET	140	132	129	121	118	121	108	98	99
AOÛT	144	134	130	134	120	121	115	96	101
SEPTEMBRE	141	134	131	119	124	120	112	99	100
OCTOBRE	146	129	131	118	122	117	102	101	99
NOVEMBRE	142	129	126	117	124	121	105	99	96
DÉCEMBRE	139	128	128	113	122	115	105/22	95	95/18*

A titre comparatif : en 2024 : une occupation moyenne de 99,25 habitants par jour
en 2025 : une occupation moyenne de 96.58 habitants par jour

Le pourcentage d'habitants dont une partie des frais de séjour est prise en charge par le CPAS reste stable (par rapport aux 2 dernières années) : +/- 20 % des occupants bénéficient d'une aide sociale mensuelle pour le paiement des frais de séjour au Home Heydeken.

Cinq habitants perçoivent une aide mensuelle d'un autre CPAS.

- Nombre de décès en 2025: 32 (2024 : 32)
- Nombre d'admission en 2025 : 38 (2024 : 34)
- Nombre de départs en 2025 : 7 (2024 : 7)
- En moyenne, 3 admissions et 3 décès par mois, ce qui fait que plus d'un 1/3 de la population change chaque année.

Les chiffres d'admission et de départs (décès + départs) restent stable mais malheureusement, le taux d'occupation diminue encore légèrement malgré la diminution des lits à 102.

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 22/12/23 – expiration automatique de l'agrément des places inoccupées.)

Sur les 38 admissions, il y avait 17 femmes et 21 hommes. Pour la première fois depuis de nombreuses années, nous avons eu plus d'admissions d'hommes que de dames. En moyenne, plus ou moins 25% des aînés dans la maison de repos sont des hommes, les femmes représentent donc $\frac{3}{4}$ de la population au Home Heydeken, ce qui n'a pas changé par rapport aux années antérieures.

Tableau - 2025 : âge à l'admission.

	Hommes	Femmes	TOTAL
60 - 80 ans	12	6	18
80 – 90 ans	8	9	17
90 – 100 ans	1	2	13
TOTAL	21	17	38

Durée du séjour :

- Deux habitants de la maison de repos sont présents depuis 20 et 19 ans respectivement.
- Malgré le taux de rotation important d'environ un tiers par an, 9 habitants séjournent dans la maison de repos depuis plus de 10 ans.

Evolution du tarif journalier : entre 2017 et 2025 pour une personne isolée/en couple, quel que soit le type de chambre.

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
53,21€	54,45 €	54,45 €	54,45 €	59,56 €	59,56 €	64,47€	67,72€
37,33€	38,20€	38,20€	38,20€	41,79 €	41,79€	45,24€	47,52 €

Programme d'animation :

Le Home Heydeken offre aux habitants 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, suite au décès
- 2 admissions

18 appartements ont été occupés toute l'année et au cours de l'année il y a eu un vide locatif que de 2.5 mois par rapport à 17 mois en 24).

Tableau – Occupation en 2025 : Répartition selon l'âge et le sexe.

	Hommes	Femmes	TOTAL
- de 60 ans	0	0	0
60 - 80 ans	4	6	10
80 – 90 ans	3	6	9
90 – 100 ans	0	1	1
+ 100 ans	0	0	0

2 hommes ont intégré la résidence-services en 2025 (60 – 80 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€
07/2025	1033,20 €	60,00€

Les résidents peuvent faire appel à un service de repas chaud le midi au prix de 10 € (avant 7.86€) et à un service de nettoyage au tarif horaire de 10 € (avant 7.60€), services qui sont assurés par les équipes du Home Heydeken.

Toutes les activités organisées au Home Heydeken sont également ouvertes aux habitants 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.

Tous les 2 mois, le Conseil des habitants se réunit pour des échanges concernant la vie quotidienne au sein des flats.

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

AU SUJET DES TRAVAUX DE RÉNOVATION

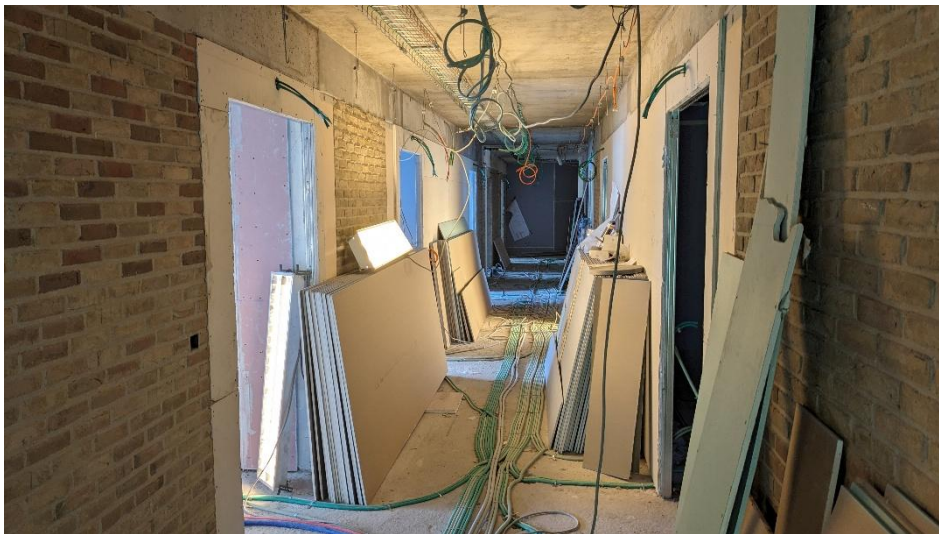
Les travaux de rénovation qui consistent en la création de 35 nouvelles chambres (36 lits) conformes aux normes MRS (maison de repos et de soins) avec sanitaire individuel comprenant une toilette et une douche se réalisent en 2 phases :

- 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 été finalisée début 2025 et a permis le transfert des habitants du 2^{ième} étage et 3^{ième} étage vers le rez-de chaussée et le premier étage de l'aile rénovée.

L'achèvement des travaux et l'occupation de l'ensemble de l'aile rénovée est prévu pour mi 2026.

Élément	Détail
Montant facturé pour 2025	991.259,93 €
Moyenne d'ouvrier sur chantier/jour	5
Quantité de déchet	10 m ³ briques 8 pièces 12 m ³ bois : 1 pièce 12 m ³ mélanges 14 pièces
Superficie du chantier 0 et +1	+/- 680 m ²
Différentes étapes du chantier	PHASE 2 - 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	24 réunions de chantier en 2025
Liste détaillée du mobilier	Lit médicalisé, table de nuit, table à manger avec deux chaises, une armoire et un fauteuil relax médicalisé.



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	224	Situation au 01/01/2025
Répartition par sexe	54 masculins / 170 féminins	
Répartition par âge	>29: 20/ 30-39: 35/ 40-49: 89 / 50-59: 58/ <60: 22	
Répartition par catégorie	Statutaires : 19 employés / 3 ouvriers Contractuels : 117 employés / 54 ouvriers Article 60 : 8 employés / 23 ouvriers	

2. Recrutement et mobilité interne

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Nombre de recrutements	40	
Par sexe	22 masculins 18 féminins	
Par âge	A<29 = 10 30<A<-39 = 13 40<A<49 = 14 50<A<59 = 3 A>60 = 0	
Par catégorie	Contractuels : 21 employés et 1 ouvrière Article 60 : 4 employés et 14 ouvriers	
Nombre de départs	45	
Par sexe	15 masculins 30 féminins	
Par âge	A<29 = 4 30<A<-39 =18 40<A<49 = 11 50<A<59 = 10 A>60 = 2	
Par catégorie	Statutaire : 1 employé Contractuels : 15 employés et 5 ouvriers.	

	Article 60 : 6 employés et 18 ouvriers	
--	---	--

3. Absentéisme et santé au travail

Rubrique	Valeur	Commentaires / Détails
Taux d'absentéisme global	7,95%	Hors maladies de longue durée
Nombre d'accidents du travail	5 (1 refusé par Ethias)	Fréquence : 0,4/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 : 1 session interne a été organisé, accueillant 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

- 7 formations individuelles ont été dispensées en externe.
- 3 sessions de recyclage ont été organisées en interne (15 participants par session).

- Formations secouristes :

Destinées au personnel du service d'aides à domicile et des secouristes sur les différents sites

- 2 formations de deux jours ont été dispensées en externe.
- 2 sessions de recyclage ont été organisées en interne (15 participants par session).
- Formations personne de confiance :
 - 2 formations de 5 jours ont été dispensées en externe.
 - 1 recyclage a été organisée en externe
- Formations pour le personnel de la Maison de repos :
 - Formation continuée des aides-soignantes – 4 personnes
 - Formation « médicaments à haut risques » - personnel soignant

- Comprendre et agir face à l'agressivité d'une personne souffrant de troubles cognitifs - 6 sessions en interne
- Formation HACCP – pour tout le personnel cuisine
- Formation soins des plaies - 2 sessions
- Formation de Boma à l'ensemble du personnel entretien – 3 sessions
- Des journées d'échange de pratique organisé par it takes a village
- Formations données par la Conseillère en Prévention en interne
 - Les risques chimiques
 - L'utilisation du chariot repas
- Formations pour la gestion de l'agressivité pour tout le site CQ de 2 jours – 2 sessions
- Formations individuelles externes :
 - Des formations sont suivies individuellement par le personnel en fonction de leur métier et des obligations spécifiques

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 à 2 jours /semaine pour un temps plein	Condition : 3 jours minimum sur place pour un temps plein
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 2025

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

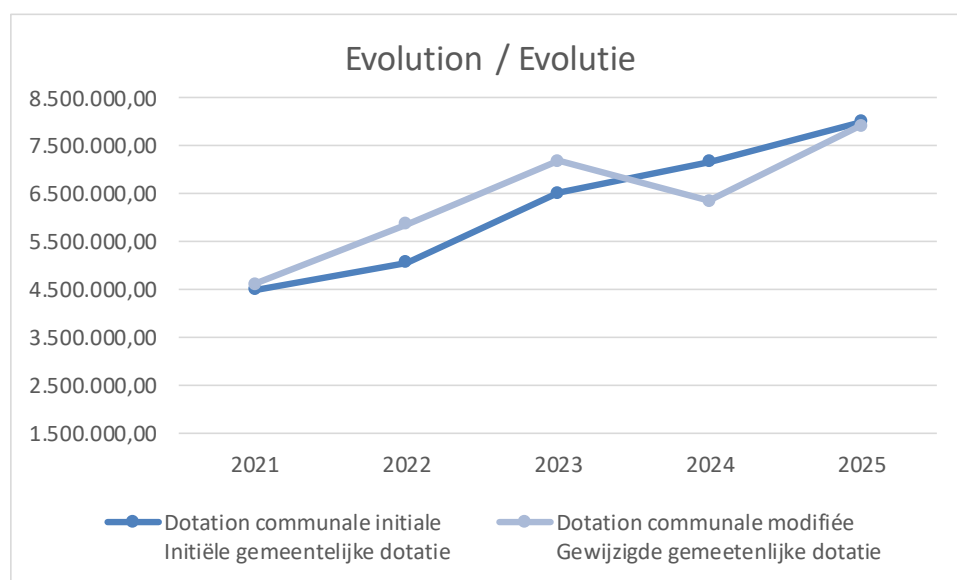
RENCONTRES EN 2024	
BUREAU PERMANENT (BP)	23
COMITE DE CONCERTATION DE BASE (CCB)	5
COMITE DE CONCERTATION COMMUNE / CPAS	3
CONSEIL DE L’ACTION SOCIALE (CAS)	14
COMITE POUR LA PREVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL (CPPT)	5
COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL (CSSS)	48
TOTAL	98

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
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
2025	8.000.000,00	7.930.101,48



Nous constatons que la dotation communale initiale est en augmentation en 2025, ceci est principalement dû à la hausse de la cotisation de responsabilisation ainsi qu'à la fin du subside Cocom et la baisse de la dotation du Fonds Spécial de l'Action Sociale. La dotation communale 2025 modifiée est inférieure à la dotation communale 2025 initiale suite au boni du compte 2024.

02 | ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE L'AIDE SOCIALE

	Compte 2024/ Rekening 2024				Compte 2025 / Rekening 2025			Delta
	Dépenses Uitgaven	Recettes Ontvangsten	Solde à charge 2024 Saldo ten laste 2024		Dépenses Uitgaven	Recettes Ontvangsten	Solde à charge 2025 Saldo ten laste 2025	
AIDES LEGALES WETTELIJKE BIJSTAND	8.033.753,99 €	5.830.850,40 €	2.202.903,59		8.483.437,12 €	6.126.934,67 €	2.356.502,45	6,97%
<i>Diff.types de R.I / Leefloon</i>	6.704.661,27 €	4.502.307,68 €	2.202.353,59		7.034.760,08 €	4.672.598,93 €	2.362.161,15	
<i>Diff.types d'ERIS / Equivalent leefloon</i>	1.329.092,72 €	1.328.542,72 €	550,00		1.448.677,04 €	1.454.335,74 €	-5.658,70	
AIDES SUPPLEMENTAIRES BIJKOMENDE BIJSTAND	333.214,93 €	216.858,49 €	116.356,44		249.747,97 €	163.463,00 €	86.284,97	-25,84%
<i>Loyers et garanties / Huur en waarborgen</i>	121.117,23 €	52.841,05 €	68.276,18		123.585,50 €	61.422,78 €	62.162,72	
<i>Aide sociale / Sociale Hulp</i>	209.525,10 €	164.017,44 €	45.507,66		122.958,45 €	100.707,65 €	22.250,80	
<i>Frais de crèche / Crèche kosten</i>	2.572,60 €	- €	2.572,60		3.204,02 €	1.332,57 €	1.871,45	
ISP - SPI	19.149,35 €	1.871,09 €	17.278,26		5.860,22 €	1.686,37 €	4.173,85	-75,84%
<i>Interv.pr bénéf. - Tussenkost voor begun.</i>	19.149,35 €	1.871,09 €	17.278,26		5.860,22 €	1.686,37 €	4.173,85	
SECTEUR SANTE GEZONDHEIDSSECTOR	115.364,24 €	11.592,05 €	103.772,19		79.706,91 €	3.859,37 €	75.847,54	-26,91%
<i>Hospi,médic,paraméd,pharma.</i> <i>Ziekenhuis, medische, paramedische en</i> <i>farma</i>	115.364,24 €	11.592,05 €	103.772,19		79.706,91 €	3.859,37 €	75.847,54	
HEBERGEMENT / HUISVESTING	286.367,76 €	350.078,52 €	-63.710,76		253.882,09 €	224.433,56 €	29.448,53	-146,22%
<i>homes ext. / Externe plaatsingen</i>	130.458,89 €	161.066,04 €	-30.607,15		125.365,73 €	90.191,30 €	35.174,43	
<i>Home Heydeken</i>	143.866,05 €	189.012,48 €	-45.146,43		115.857,35 €	134.242,26 €	-18.384,91	
<i>Maisons d'accueil / Opvanghuizen</i>	12.042,82 €		12.042,82		12.659,01 €		12.659,01	

Dans les dépenses de l'aide sociale, nous constatons que les aides sociales légales sont à la hausse suite à la hausse du nombre de bénéficiaires et le solde des aides sociales complémentaires est à la baisse par rapport à 2024. 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 2025.

03 | ÉVOLUTION DES RUBRIQUES ÉCONOMIQUES DU BUDGET D'EXPLOITATION

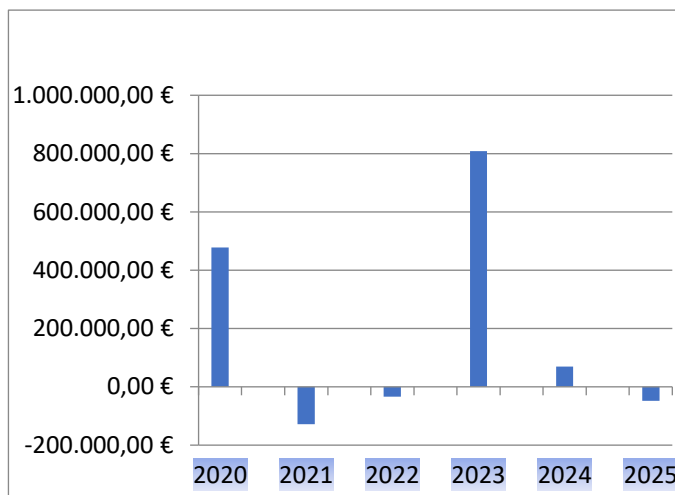
ANNEES	JAREN		RECETTES	ONTVANGSTEN		
	Prestations Prestaties	%	Transferts Overdrachten	%	Prod.financ. Fin opbrengen	%
2021	3.130.891,12	17,63%	14.630.398,25	82,37%	3,45	0,00%
2022	3.309.687,86	15,55%	17.969.196,29	84,45%	0,00	0,00%
2023	3.303.980,80	13,49%	21.181.120,42	86,48%	8.183,18	0,03%
2024	3.085.691,42	13,09%	20.474.260,85	86,86%	11.781,05	0,05%
2025	3.131.704,91	12,46%	21.988.402,65	87,51%	6.127,94	0,02%

ANNEES	JAREN				UITGAVEN			
	Personnel Personeel	%	Fonction. Functionering	%	Redistribut. Herverdeling	%	Chges finan. Fin. Lasten	%
2021	9.967.684,70	55,55%	1.931.917,38	10,77%	5.997.921,46	33,42%	47.662,84	0,32%
2022	11.581.067,75	56,22%	1.741.372,51	8,45%	7.233.104,11	35,11%	44.335,08	0,27%
2023	12.401.322,67	52,47%	2.304.435,99	9,75%	8.878.877,07	37,57%	49.867,58	0,22%
2024	12.584.410,35	52,72%	2.195.794,68	9,20%	9.036.207,13	37,86%	52.737,97	0,21%
2025	13.029.642,96	52,47%	2.399.966,16	9,67%	9.293.165,86	37,43%	108.548,31	0,44%

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 depuis 2023.

04 | ÉVOLUTION DU RÉSULTAT FINAL

Années	Résultat final
Jaren	Eindresultaat
2020	477.710,05 €
2021	-128.068,88 €
2022	-34.193,36 €
2023	808.111,47 €
2024	69.898,52 €
2025	-47.591,28 €



En 2025, bien que le résultat comptable est en boni, suite à la hausse des provisions pour créances aléatoires, le résultat final est un léger mali. Ces provisions augmentent selon le calcul légal suite au versements tardifs de nombreuses subventions en particulier venant du SPP IS.

05 | DÉPENSES DE PERSONNEL PAR SERVICE

	Compte 2023 Rekening 2023		Compte 2024 Rekening 2024		Compte 2025 Rekening 2025	
Administration / Administratie	1.694.516,86	14%	1.779.314,77	15%	1.964.227,90	17%
Cuisine * / Keuken *	565.455,62	5%	-	0%	-	0%
Service Social / Sociale Hulp	1.184.276,06	10%	1.274.039,86	11%	1.454.385,26	12%
Home Heydeken	6.409.999,74	54%	6.537.862,80	57%	6.380.409,31	54%
ILA / LOI	104.237,92	1%	61.668,41	1%	124.314,41	1%
AFAM / Gezins- en huishulp	1.105.989,59	9%	1.119.366,14	10%	1.167.388,14	10%
ISP / SPI	634.576,78	5%	704.257,32	6%	578.141,47	5%
Epicerie Sociale Sociale kruidenierszaak	47.860,23	0%	28.139,29	0%	2.848,08	0%
Résidence Paul Fontaine Residentie	97.272,43	1%	61.114,96	1%	179.361,00	2%
	11.844.185,23		11.565.763,55		11.851.075,57	

Frais de personnel après facturation interne hors 2ème pilier, cotisation responsabilisation et frais pour Présidence et assemblées

Personeels kosten na interne facturatie met uitzondering van tweede 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@cpasganshoren.brussels

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@cpasganshoren.brussels

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](#)¹⁴

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

¹⁴ <https://ganshorenhomeflats.be/fr/home-heydeken/contact/>