
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



C.P.A.S. DE GANSHOREN



cpas GANSHOREN ocmw

Mot de la Présidente

Chers citoyens et citoyennes de Ganshoren,

Le CPAS de Ganshoren joue un rôle crucial pour le bien-être de tous. En tant que présidente, je suis fière de présenter le rapport d'activités de notre institution, qui reflète notre engagement et notre dévouement envers chaque habitant de notre commune.

Notre mission va bien au-delà d'être un simple filet de sécurité essentiel. Nous nous positionnons comme un espace ouvert et dynamique, prêt à prévenir les difficultés du quotidien et à encourager l'épanouissement individuel. Cette approche proactive et inclusive est au cœur de toutes nos actions et projets. Ce dynamisme est rendu possible grâce à une coopération harmonieuse entre l'administration du CPAS, le Conseil de l'Action Sociale (CAS), les membres de la Commune de Ganshoren et le soutien de notre Bourgmestre, M. Jean-Paul VAN LAETHEM.

L'année 2023 a été marquée par la réalisation de nombreux projets, détaillés dans ce rapport d'activités. Notre processus de modernisation s'est poursuivi avec vigueur. Le déménagement du service social vers l'avenue Charles-Quint et du service administratif au 3ème étage du bureau de police Avenue Van Overbeke, dans des locaux plus fonctionnels, en est un exemple frappant. Ces changements ont permis de lancer la rénovation de 36 chambres de la Maison de Repos et de Soins du Home Heydeken.

De plus, l'initiative du guichet social mobile a été mise en place pour aller à la rencontre des gens, les informer sur leurs droits sociaux et les aides disponibles. Ce dynamisme a également été renforcé par l'intégration de nouveaux membres dans notre équipe : une responsable des ressources humaines, un agent supplémentaire au service d'insertion socio-professionnelle et une coordinatrice des soins pour la maison de repos. Ces renforts ont donné un nouvel élan à nos actions, consolidant ainsi nos priorités.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à notre personnel si dévoué, dont la contribution a été essentielle à la réalisation de ces avancées majeures et à l'élaboration de ce rapport.

Avec enthousiasme et reconnaissance,

Chantal DE SAEGER
Présidente du C.P.A.S.

Sommaire

A | SERVICE SOCIAL ET MAISON DE REPOS

1. CONTEXTE GÉNÉRAL : ÉVOLUTION DE LA POPULATION GANSHORENOISE – p. 5
2. PRÉSENTATION DU SERVICE SOCIAL – pp. 6-11
 - 2.1 AIDE ALIMENTAIRE – pp. 11-12
 - 2.2 EMPLOIS ET FORMATIONS (ISP) – pp. 12-14
 - 2.3 INITIATIVE LOCALE D'ACCUEIL (ILA) – pp. 14-16
 - 2.4 AIDE À DOMICILE – pp. 16-24
3. SENIORS – pp. 24-34
4. RESSOURCES HUMAINES – p. 35
5. DÉMÉNAGEMENT – pp. 36-37
6. INCENDIE – pp. 38-39

B | RAPPORT FINANCIER

1. ÉVOLUTION DE LA DOTATION COMMUNALE – p. 41
2. ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE L'AIDE SOCIALE – p. 42
3. ÉVOLUTION DES RUBRIQUES ÉCONOMIQUES DU BUDGET D'EXPLOITATION – p. 43
4. ÉVOLUTION DU RÉSULTAT FINAL – p. 44
5. DÉPENSES DE PERSONNEL PAR SERVICE – p. 44
6. NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS DES INSTANCES DU CPAS EN 2023 – p. 45
7. CONTACT – p. 46

A | SERVICE SOCIAL ET MAISON DE REPOS



1 | CONTEXTE GÉNÉRAL : ÉVOLUTION DE LA POPULATION GANSHORENOISE

Population au 1 ^{er} janvier	2017	2023
Population totale (nombre d'habitants)	24.596	25.548
Densité de population (nombre d'habitants par km ²)	10.090	10.481
Nombre d'hommes pour 100 femmes ¹	89	93

Population par groupe d'âge au 1 ^{er} janvier (%)	2017	2023
Les moins de 18 ans	23,3	23,6
Les 18-64 ans	59	59,9
Les 65 ans et plus	17,7	16,4

Âge moyen de la population au 1 ^{er} janvier	2017	2023
Âge moyen des hommes	37,5	37,5
Âge moyen des femmes	41,9	41,1
Âge moyen de la population totale	39,8	39,4

Ménages privés au 1 ^{er} janvier	2017	2023
Nombre total de ménages privés	11.197	11.497
Taille moyenne des ménages privés	2,2	2,2
Part des isolés dans le total des ménages privés (%)	43,2	43,4
Part des ménages monoparentaux dans le total des ménages privés (%)	12,5	12,5

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.

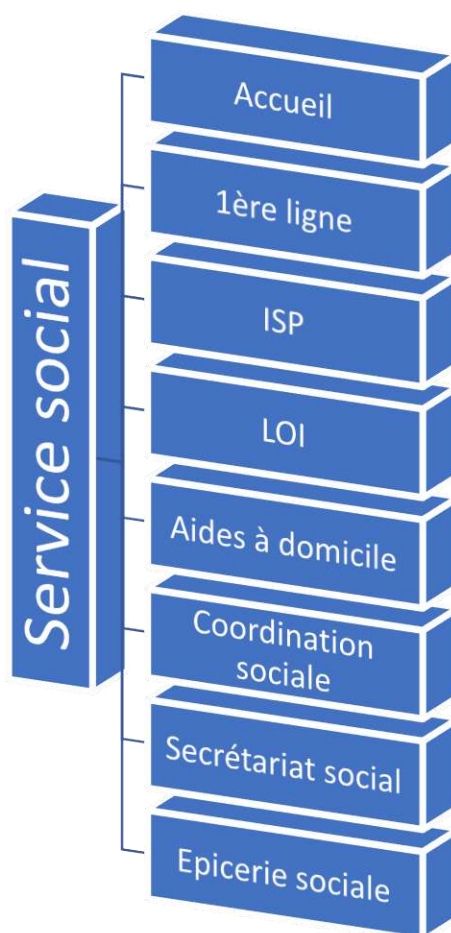
2 | LE SERVICE SOCIAL

Le Service Social du CPAS joue un rôle crucial en offrant un soutien holistique 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



Dans ce rapport d'activités, nous souhaitons mettre en lumière nos réalisations et nos engagements au cours de l'année écoulée, marquée par un temps fort significatif : notre déménagement vers de nouveaux locaux. Cette transition majeure a été entreprise dans le but d'améliorer notre efficacité et notre efficience dans la réalisation de notre mission.



Le hall d'accueil du service social.

Notre déménagement reflète notre engagement continu à évoluer et à nous adapter aux besoins changeants de la population que nous servons.

C'est ainsi par exemple que nous avons décidé de créer un bureau social mobile (I), des tables d'emploi (II), que nous continuons à lutter (en partenariat avec l'armée du Salut) contre le surendettement (III). Enfin, toujours au travers de ce rapport d'activités, nous analyserons quelques données significatives du service social (IV).

I – Le bureau social mobile

- Un service de proximité pour l'ensemble des citoyens de la Commune afin d'aller directement à la rencontre des Ganshorenoises et Ganshorenois. Il permet de répondre à leurs questions, que ce soit en terme de santé, logement, énergie, scolarité, pension... Cette année, nos vélos électriques et notre remorque ont servi à plusieurs reprises (une fois par mois depuis avril 2023 à l'antenne LISA, le 03 juin lors de la fête des voisins, les 09 mai et 20 juin afin d'apporter un soutien psychosocial aux personnes affectées par les incendies survenus à la Drève de Rivieren et à l'Avenue Van Overbeke...).



Une remorque, un vélo, des conseils !

II- La table d'emploi

- Depuis septembre 2022, le service d'Insertion Socio-Professionnelle (ISP) a commencé à organiser 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 34 participants ont été inscrits en 2023.

III- La 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 2023, le constat est plus qu'encourageant, car **37** personnes envoyées par le CPAS ont été reçues et ont bénéficié de l'aide de l'Armée du Salut.
- **LES ACTIONS PRÉVENTIVES** : En 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.

IV- Quelques données chiffrées

En termes de chiffres, et de manière générale, nous pouvons également citer qu'en 2023 le Comité a statué sur 4 366 décisions (étant entendu qu'un dossier comporte parfois plusieurs propositions de décisions). Notre Comité Spécial du Service social a statué sur **3737** demandes, toutes aides confondues (revenu d'intégration, aide équivalent au revenu d'intégration, aides sociales de toutes nature, etc.) Nous avons également ouvert 423 nouveaux dossiers (il s'agit de personnes qui ne s'étaient jamais présentées au CPAS avant 2023).

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

- 37 demandes en matière de logement
- 257 demandes en matière de factures d'énergie
- 103 demandes pour des factures "Vivaqua"
- 786 demandes d'aide médicale urgente

En 2023, le service social a également :

- Contribué au projet de Contrat de Quartier Durable (CQD) en prenant part à la « **semaine participative** »², qui s'est tenue du 23 au 26 janvier ;
- Collaboré plus étroitement avec l'ASBL Accolage ([1](#)³, [2](#)⁴, [3](#)⁵) ;
- Mis en route son guichet social mobile pour répondre aux questions des ganshorenois ;
- Permis à toute personne « en situation de besoin » d'obtenir une **aide**⁶ dans le cadre de la crise énergétique ;

² <https://www.cpasganshoren.be/les-activites-organisees-dans-le-cadre-du-contrat-de-quartier-durable/>

³ <https://www.cpasganshoren.be/vous-cherchez-quelquun-pour-vous-aider-vous-voulez-aider-un-e-voisin-e-accolage-est-la-pour-vous-aider/>

⁴ <https://www.cpasganshoren.be/accolage-les-voisins-sentraident/>

⁵ <https://www.cpasganshoren.be/retour-sur-le-repas-de-noel-du-15-decembre-2023/>

⁶ <https://www.cpasganshoren.be/aides-federales-crise-de-lenergie/>

- Lancé ses **plan canicule**⁷ et **plan hiver**⁸ annuels ;
- Collaboré avec le tissu associatif ganshorenois pour venir en aide aux personnes touchées par **l'incendie**⁹ survenu le 27 juin, Avenue Van Overbeke 216 (détails en page 35) ;
- **Déménagé**¹⁰ Avenue Charles-Quint 30-32. Afin de recevoir son public dans des locaux adaptés, le CPAS a déposé ses cartons dans un espace moderne, chaleureux et plus spacieux. Les premiers retours sont encourageants et nous projetons d'en améliorer la configuration, notamment au niveau de la confidentialité des échanges ;

Le service social du CPAS veille à travailler dans le respect des convictions de tous, qu'elles soient idéologiques, philosophiques ou religieuses.

En 2023 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.

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

⁷ <https://www.cpasganshoren.be/plan-canicule-2023/>

⁸ <https://www.cpasganshoren.be/plan-hiver-2023-2024-retrouvons-nous-autour-dune-boisson-chaude/>

⁹ <https://www.cpasganshoren.be/incendie-contacts/>

¹⁰ <https://www.cpasganshoren.be/le-cpas-de-ganshoren-demenage-2/>

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

TLRIS = Nombre total de bénéficiaires RIS / TLEQ = Nombre total d'aides équivalentes au RIS

2.1 | L'AIDE ALIMENTAIRE

En raison de l'augmentation du coût de la vie, de nombreuses personnes ne parviennent plus à se nourrir correctement. Pour cette raison, le CPAS de Ganshoren a mis en place une épicerie sociale.

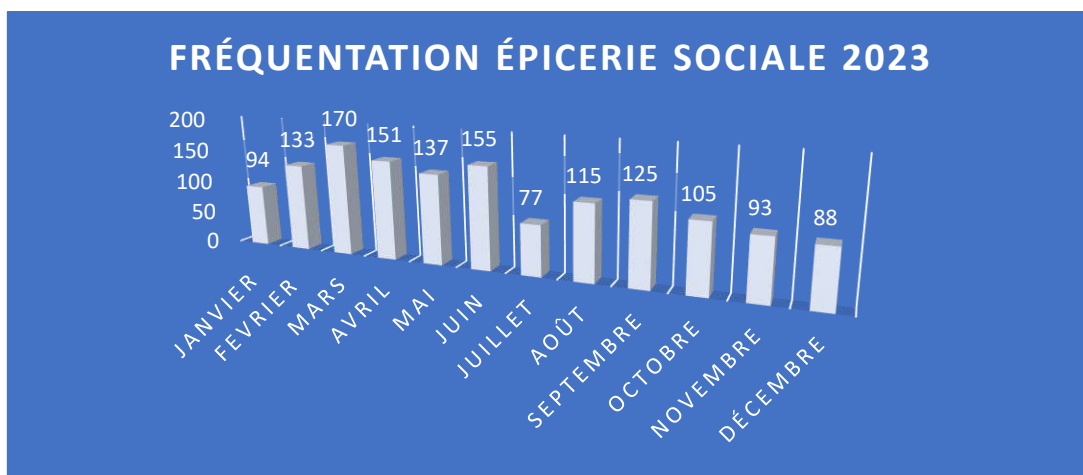
Elle a pour objectif de répondre aux besoins essentiels de nombreuses familles qui se trouvent en situation économique précaire et qui doivent avoir recours à l'aide alimentaire pour se nourrir au quotidien.



L'épicerie sociale permet d'accéder à une large gamme de produits à petits prix...

Tableau : Fréquentation de l'épicerie sociale en 2023

JAN.	FEV.	MAR.	AVR.	MAI.	JUI.	JUILL.	AOUT.	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
94	133	170	151	137	155	77	115	125	105	93	88



Notes :

- Le montant du coût des denrées en 2023 s'élève à 29.052€.
- De 2022 à 2023, la fréquentation de l'épicerie a augmenté de 13.62%.

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

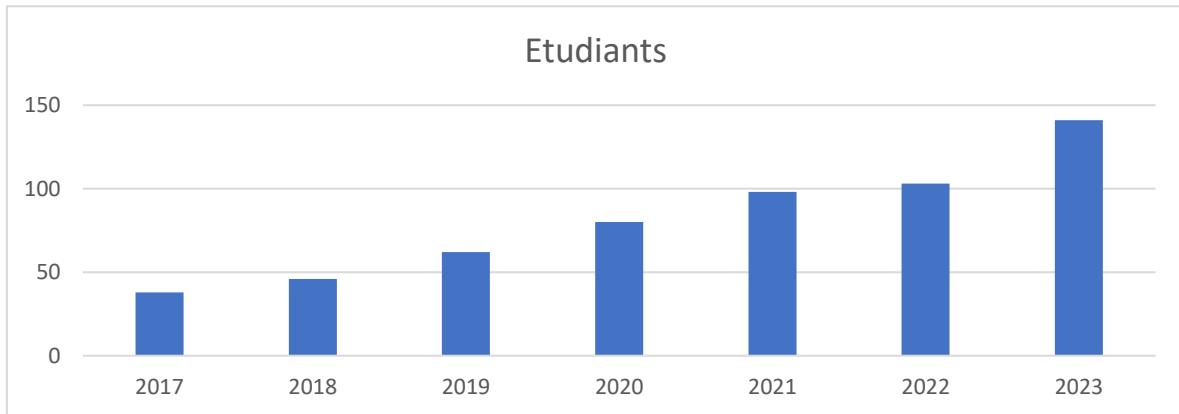
Le CPAS peut également agir en qualité d'employeur en proposant un emploi d'insertion, en application de l'article 60, § 7, de la loi du 8 juillet 1976.

Le service ISP est actuellement composé de 4 agents d'insertion dont un gérant uniquement les emplois d'insertion.

En 2023, **415** personnes ont été suivies par le service ISP (dont 74 bénéficient d'un PIIS). Parmi ce nombre, près du tiers concernait des étudiants.

Tableau : Évolution du nombre d'étudiants suivis par l'ISP entre 2017 et 2023.

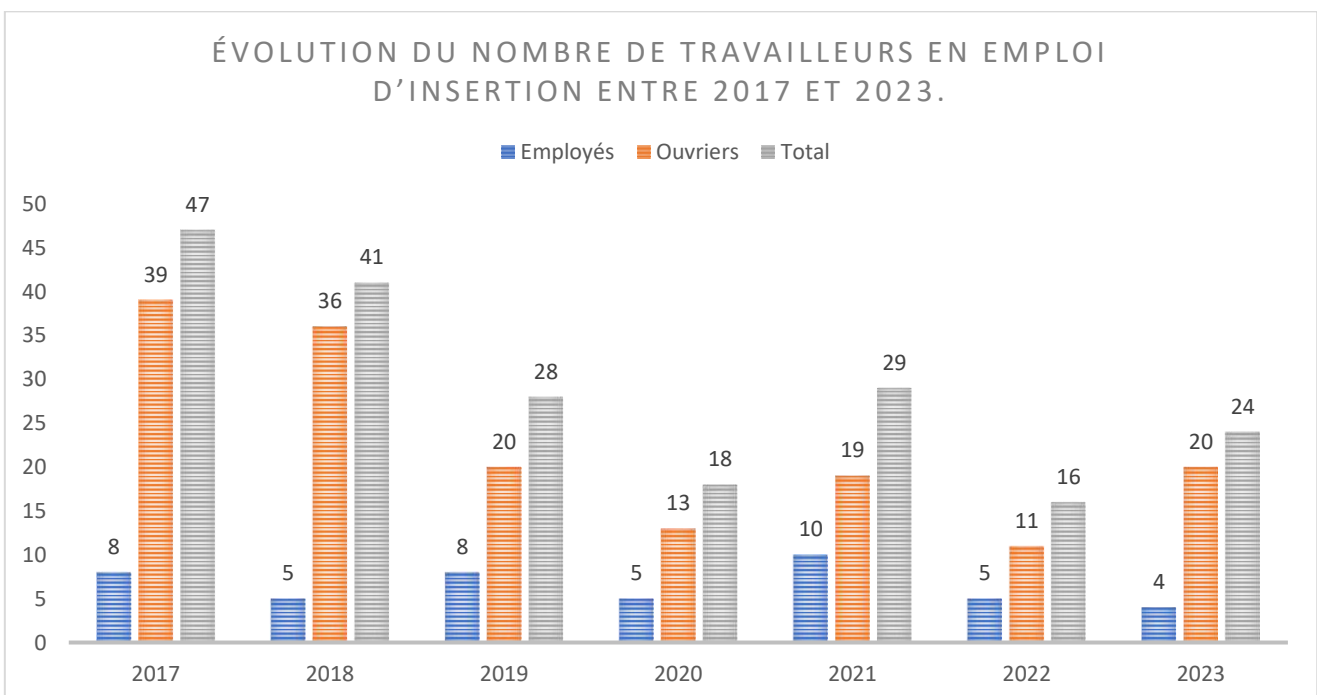
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Etudiants	38	46	62	80	98	103	141



Le service ISP s'est donc occupé du suivi de plus de 140 étudiants en 2023 (avec au moins 3 évaluations tout au long de l'année). Des chiffres qui ont considérablement augmenté ces dernières années.

Tableau : Évolution du nombre de travailleurs en emploi d'insertion entre 2017 et 2023.

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



Des chiffres qui ont également augmenté. Au total, en 2023 les 3 agents de l'ISP ont dû assurer le suivi de 556 personnes.

Entre 2022 et 2023, le service social a rencontré plusieurs difficultés, notamment en termes d'absentéisme du personnel. Néanmoins, les perspectives pour 2024 s'avèrent encourageantes.

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 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 2023 (Nombre de places occupées – 5 logements)

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
NPOA	206	209	285	390	399	380	378	397	335	347	310	359
NPOM	0	0	12	120	124	120	112	124	102	124	98	124
NPL	11	22	78	0	4	10	37	6	73	56	102	44
NPS	62	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

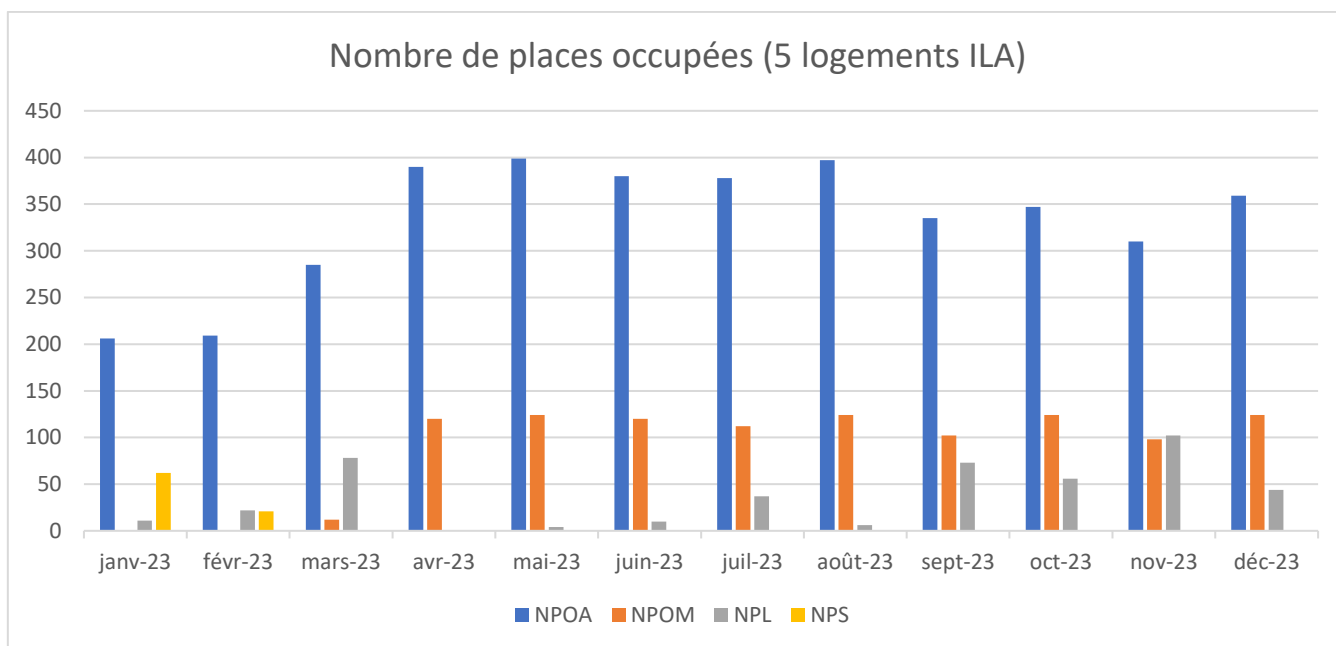


Tableau : Occupation des ILA par tranche d'âge et sexe (2023)

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
Adulte (homme)	4	5	6	6	6	8	6	6	7	4	8	5
Adulte (femme)	6	5	7	7	8	7	8	8	10	9	8	8
Enfant (garçon)	0	0	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2
Enfant (fille)	0	0	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2

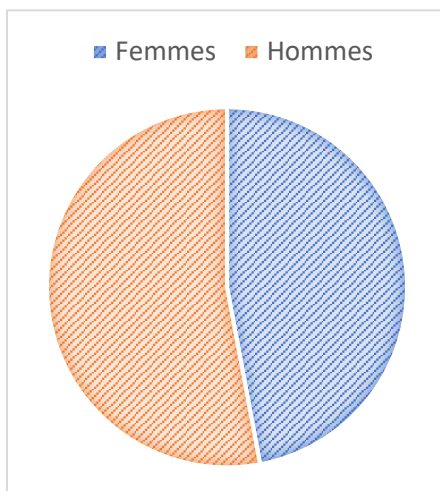
Cette année, nous avons ouvert deux nouvelles ILA, en collaboration avec Fedasil et Lojega. Ces deux nouveaux logements permettent au CPAS d'accueillir des familles et répondent à un besoin structurel : combler le manque de places d'accueil au sein du réseau **Fedasil**¹¹.

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 ;

¹¹ <https://www.unhcr.org/be/96409-unhcr-la-crise-de-laccueil-en-belgique-est-preoccupante-mais-des-solutions-sont-a-portee-de-main.html>

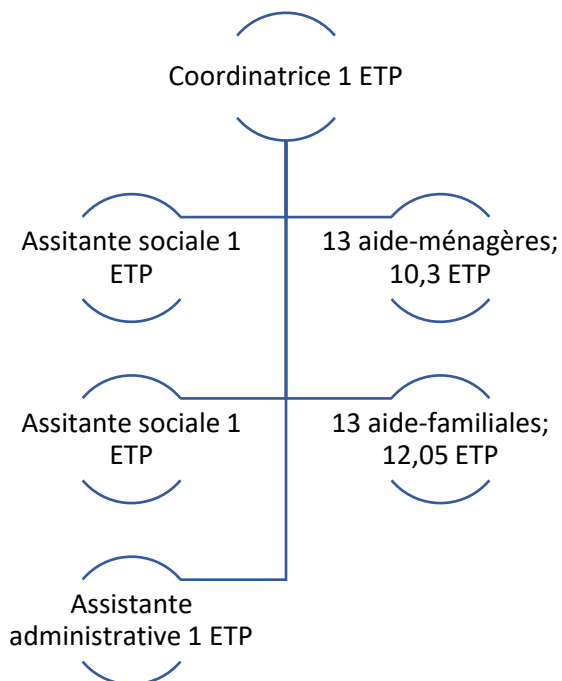
Tableau : profil des bénéficiaires



2.4 | AIDE À DOMICILE

1/ Organigramme du service

De manière schématique, voici l'organigramme de notre service :



2/ Objectifs du service

Nos objectifs sont à la fois globaux et spécifiques.

Objectifs généraux

- **Maintien à domicile** des personnes aidées
- **Soutien éducatif et pédagogique.**
- **Favoriser la circulation** des informations pertinentes entre les différents intervenants internes (équipe sociale, aides à domicile...) et externes des bénéficiaires afin d'optimiser la *communication*.
- **Développement des ressources.**
Le service s'inscrit dans une dynamique de partage des savoirs, que ce soit entre les aides à domicile, l'équipe sociale et administrative, ou encore grâce à des intervenants extérieurs, via des formations. Ces formations permettent d'une part d'améliorer le bien-être des collaborateurs (apprentissage notamment d'outils en gestion des émotions...) mais aussi à garantir la qualité des prestations effectuées et ce de par l'apprentissage de compétences comportementales et techniques.
- **Créer ou maintenir le lien.**
Le service veille à ce que le bénéficiaire puisse être en lien avec ses proches et aussi avec les différents intervenants professionnels. Ces liens sont maintenus notamment grâce aux rencontres organisées par le service (goûter des bénéficiaires avec les aidants proches, organisation de visite via les aides de bénéficiaire chez leurs proches) et grâce aux réunions de concertation organisées au domicile du bénéficiaire avec les aidants proches et tous les intervenants professionnels.

Objectifs spécifiques en 2023

- **Gouter annuel des bénéficiaires**

Cette après-midi conviviale a réuni les bénéficiaires du service, leurs aidants proches et toutes les équipes du service aide à domicile. Le transport a été organisé par le service et un goûter leur a été offert.

Une animation musicale a rythmé cette belle rencontre.

Cette rencontre fut un grand succès. Les bénéficiaires, leurs aidants proches et les aides ont été ravis de revivre ce moment.

3/ Composition des équipes et relevé des prestations

a) L'équipe d'aide-ménagères

Au 31/12/2023, l'équipe d'aide-ménagère est composée de **13 aide-ménagères** (dont cinq en maladie de longue durée), soit **10,3 ETP** contractuels et **6,8 ETP** effectifs (crédit-temps et reprise progressive de travail pour raison médicale).

Les aide-ménagères ont presté un total de **8.330,5 heures** chez les bénéficiaires et ont aidé **159 bénéficiaires** (à des fréquences différentes : 1*/semaine, 1*/15 jours ou 1*/mois).

Nous constatons une diminution des heures prestées en 2023 (8.330,5 heures) comparativement aux heures prestées en 2022 (9.264 heures).

Cette diminution s'explique de par le fait que les aide-ménagères sortantes du service ne sont plus remplacées et ce pour raison budgétaire. La réduction de cette équipe implique le fait que le service d'aide à domicile ne peut plus répondre aux demandes des citoyens de Ganshoren et doit les rediriger vers d'autres services d'aide à domicile.

b) L'équipe d'aide-familiales

Celle-ci est composée de **13 aide-familiales** (dont 3 en maladie de longue durée) soit **12,05 ETP** contractuels et **9,55 ETP** effectifs (crédit-temps et reprise progressive de travail pour raison médicale).

Les aides familiales ont presté un total de **12.453,75 heures** chez les bénéficiaires et ont ainsi aidé **114 bénéficiaires** (à des fréquences différentes : 1,2,3,4 ou 5*/semaine, 1*/2 semaines ou 1*/mois).

Nous constatons une constance dans les heures prestées en 2023 (12.453,75 heures) comparativement aux heures prestées en 2022 (12.431,5 heures).

c) Le service administratif

Au 31/12/2022, le service était composé de :

- 1 coordinatrice
- 2 assistantes sociales
- 1 employée administrative

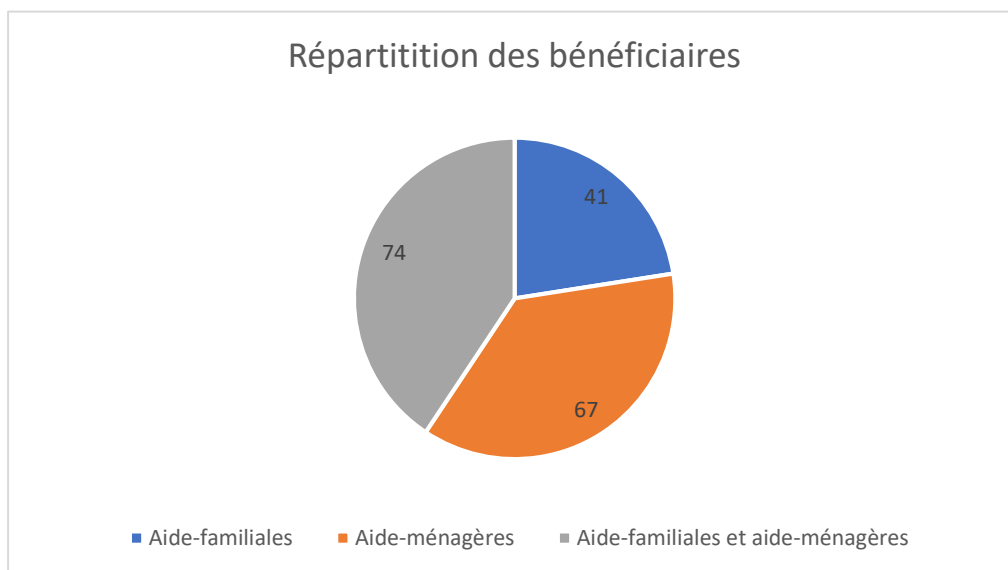
d) Stagiaires

Le service a accueilli et encadré **5 stagiaires aide-familiales** et **2 stagiaires assistantes sociales**.

4/ Bénéficiaires fréquentant le service

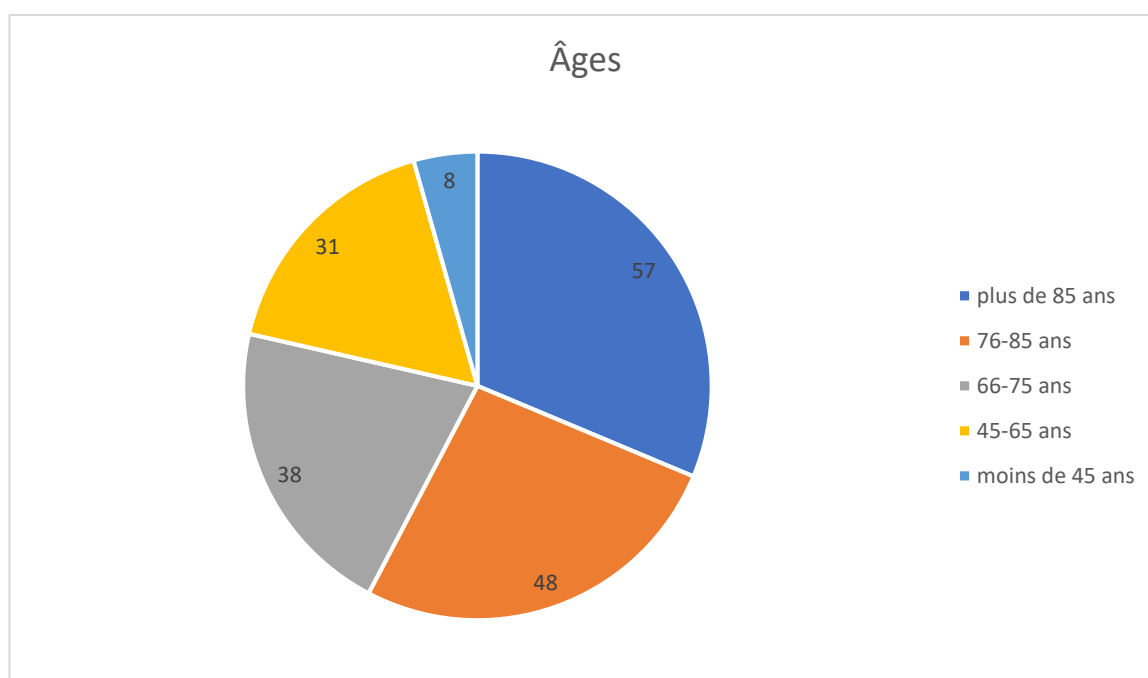
Le nombre de bénéficiaires aidés par le service en 2023 (par une aide-familiale et/ou une aide-ménagère) s'élève à **182** (1 bénéficiaire = 1 ménage, 1 couple, 1 famille ou 1 personne isolée), soit **234 personnes**. En 2022, le nombre de bénéficiaires aidés par le service s'élevait à 192.

- Répartition des bénéficiaires ayant bénéficié d'une aide-ménagère et/ou d'une aide-familiale :



- Âges

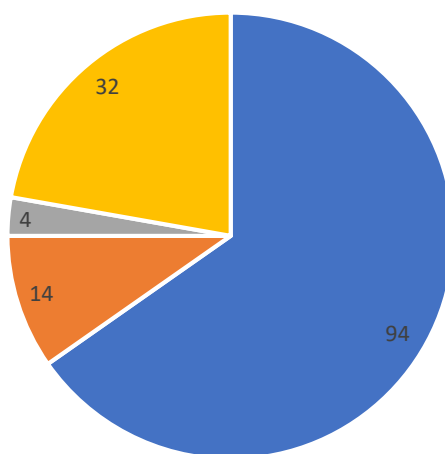
La ventilation des âges des bénéficiaires aidés s'établit comme suit :



- Types de bénéficiaires

Personnes âgées de plus de 65 ans– situation matrimoniale

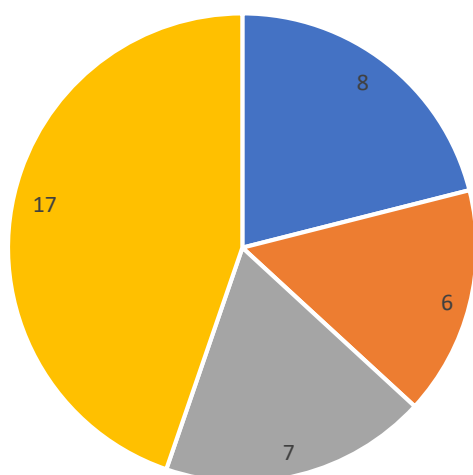
Personnes âgées de plus de 65 ans



- Personnes âgées isolées
- Personnes âgées en couple
- Personnes âgées et famille
- Personnes âgées et troubles psychiques

Personnes âgées de moins de 65 ans – situation matrimoniale

Personnes âgées de moins de 65 ans



- Familles
- Personnes porteuses d'un handicap
- Personnes malades
- Troubles psychiques (avec ou sans problèmes physiques)

Nous constatons une augmentation des situations d'accompagnement de bénéficiaires souffrants de troubles psychiatriques.

Ces accompagnements nécessitent des prises en charge plus complexes :

- Davantage de tâches à réaliser à la place ou avec le bénéficiaire ;
- Davantage de réunions de coordination afin que les informations circulent correctement entre les différents intervenants professionnels et aidants proches ;
- Davantage d'attention concernant la sécurité et le bien être de ces personnes qui n'ont parfois plus les compétences cognitives nécessaires pour y être attentifs.

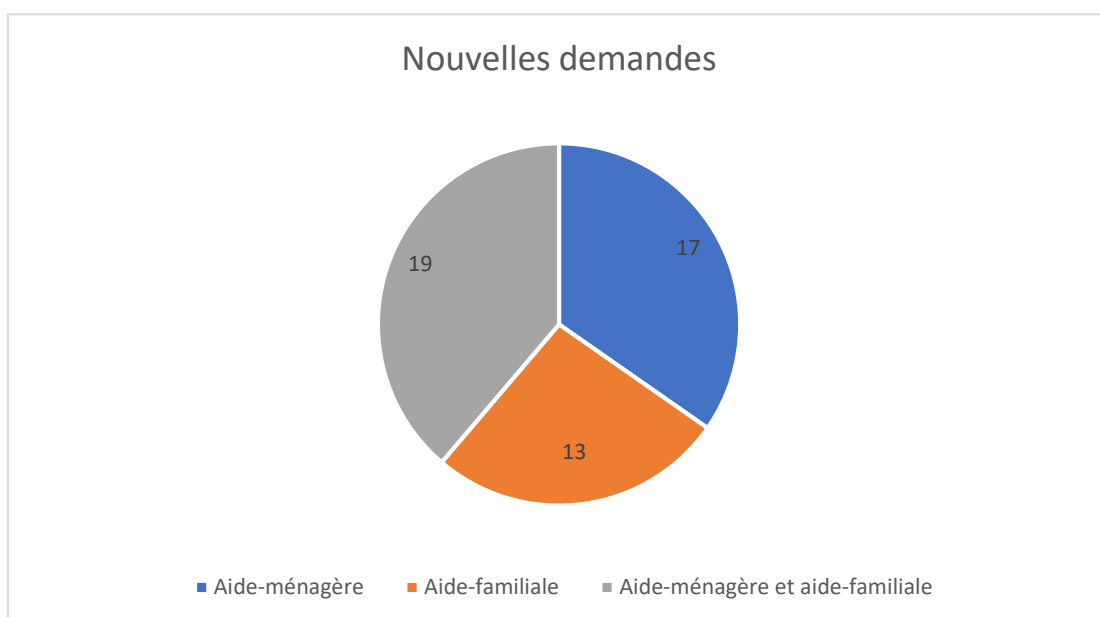
5/ Analyse des demandes

Le service a enregistré 64 nouvelles demandes d'aide à domicile en 2023 (2022 : 68).

Sur les 64 nouvelles demandes, 15 (20 en 2022) n'ont pas abouti à la mise en place d'aide à domicile de notre service et ce pour diverses raisons :

- La personne a finalement décidé de vivre en maison de repos ;
- La personne concernée n'a pas marqué son accord concernant la mise en place d'aide à domicile (fréquent lorsque la demande d'aide émane d'un tiers) ;
- La personne a opté pour une autre prise en charge tel que les centres de jour, centre de revalidation...
- Au vu du tarif fixé lors de la visite, la personne décide de faire appel à une entreprise de titres services dans la mesure où le tarif horaire (après déduction fiscale) leur est plus avantageux (exclusivement pour les aide-ménagères).

Voici la répartition en terme de type d'aide (aide-ménagère, aide-familiale ou aide-ménagère et aide-familiale) des 49 nouvelles demandes enregistrées en 2023:



Les origines des demandes sont multiples : famille, voisins, hôpitaux, centres de revalidation, médecin traitant ou la personne aidée.

6/ Activités, procédures et résultats

a) Indexation des revenus de la grille tarifaire des aide-ménagères

Au vu des nombreuses indexations dont les bénéficiaires ont bénéficié au niveau de leurs revenus (pensions, mutuelles,...), une indexation portant exclusivement sur les tranches de revenus de la grille tarifaire des aide-ménagères a été approuvée par les autorités du CPAS. Cette nouvelle grille tarifaire a été effective à partir du 1^{re} avril 2023.

b) Maintien de lien entre le service aide à domicile et des citoyens de Ganshoren fragilisés (désorientés, troubles psychiatriques...) en refus d'aide

Le service d'aide à domicile reçoit de plus en plus régulièrement de « signalements » de situations « inquiétantes » de personnes vivant dans des conditions de vie inadéquates (saletés, comportements inadaptés...).

En effet, le service est sollicité par des voisins, des agents de quartier (police), des associations... concernant une personne qui serait susceptible d'avoir besoin d'aides à domicile.

Une visite à domicile est alors effectuée afin que le service soit présenté. Parfois, malgré le constat que certaines personnes auraient besoin d'accompagnement dans l'entretien de leurs logements, dans leur gestion administrative, ... celles-ci ne veulent être aidées à leur domicile.

Constatant ces fragilités, le service met en place des visites domiciliaires trimestrielles afin de garder le lien avec ces personnes, d'installer une relation de confiance et de mettre en place rapidement des aides à domicile si la situation venait à se dégrader fortement et que la personne venait à accepter l'aide de notre service.

Dans certaines situations, d'autres centres de coordination sont également présents et soutiennent le service d'aide à domicile dans cet accompagnement (notamment Dionysos).

c) Mobilisation du service aide à domicile suite à l'incendie de 2 immeubles appartenant à la société des logements sociaux

d) Le plan chaleur

e) Journée d'orientation professionnelle

f) Déménagement du service

g) Permanences sociales

Depuis le 19 décembre 2023, le service d'aide à domicile réalise des « permanences sociales » pour les citoyens de Ganshoren et ce à raison d'une demi-journée par semaine.

Cette permanence sociale est assurée par une assistante sociale du service et concerne principalement les demandes d'introduction de reconnaissance et d'allocations pour personnes porteuses d'un handicap et les demandes d'introduction de GRAPA auprès du service des pensions.

Si des citoyens viennent avec des demandes plus spécifiques, l'assistante sociale les redirige vers les services compétents en la matière.

h) Plan d'aide des bénéficiaires

i) Les réunions d'équipe, un lieu idéal pour établir la communication.

Au total, **l'équipe d'aide-familiales** a suivi **598,25** heures de réunions (667,5 heures en 2022) et **l'équipe d'aide-ménagères** **418,75** heures (602,5 heures en 2022) en 2023.

Au sein de l'équipe sociale, les réunions sont subdivisées en **réunions sociales** et en **réunions organisationnelles**.

Les **réunions sociales** sont destinées à échanger sur des situations qui posent question et à trouver des pistes de solutions pour évoluer et tenter d'améliorer la qualité de vie du bénéficiaire concerné.

Les **réunions organisationnelles** sont quant à elles des réunions destinées à traiter les questions d'organisation et de répartition des tâches administratives du service aide à domicile.

Lors de toutes ces réunions, le secret professionnel partagé est bien entendu d'application.

La coordinatrice a participé à de nombreuses réunions (40,5 heures) organisées par la **fédération des aides à domicile**.

i) Démarches formatives et informatives.

En 2023, **84,5 heures** de formation ont été organisées pour les deux équipes (55 heures en 2022). Cette différence entre 2022 et 2023 s'explique de par le fait qu'une nouvelle engagée en aide-ménagère a suivi une formation en nettoyage de 16h30.

Le groupe **d'aide-familiales** a suivi **293,5** heures de formations (212,8 heures en 2022).

Le groupe **d'aide-ménagères** a suivi **289** heures (185,55 heures en 2022).

Formations suivies par les aide-familiales :

- Supervisions d'équipe
- Les assuétudes
- Les soins psychologiques de première ligne

Formations suivies par les aide-ménagères :

- Supervisions d'équipe
- Les assuétudes
- Les soins psychologiques de première ligne
- Techniques de nettoyage

7/ L'identification des réseaux utilisés et leurs apports dans la réalisation des missions

Réseaux généraux

- **Les centres de coordinations (Centre familial de Bruxelles, Soin chez Soi...).**
- **Dionysos**, centre de coordination pour personnes âgées de plus de 65 ans étant en difficultés à domicile. Cet organisme permet de soutenir les intervenants de première ligne autour et avec le bénéficiaire.
- **Maison médicale, centre de revalidation (Valida), médecin traitant, les hôpitaux, infirmier à domicile, centres de jour, centres d'accompagnements psychiatriques à domicile.**
- **Fédération des aides à domicile**
- **Logements sociaux de Ganshoren**
- **Administrateurs de bien**
- **Les infirmiers de rue**
- **La police de Ganshoren**
- **Les aidants proches dont les familles**
- **Sémiramis ASBL, Soins Palliatifs**
- **Service d'aide aux victimes de Koekelberg, Calendula et Centre Primavera**

3 | SENIORS

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.
- **Hébergement aux flats services** : la Résidence Paul Fontaine.
- **Aide à domicile** : permet une aide dans les actes de la vie quotidienne.

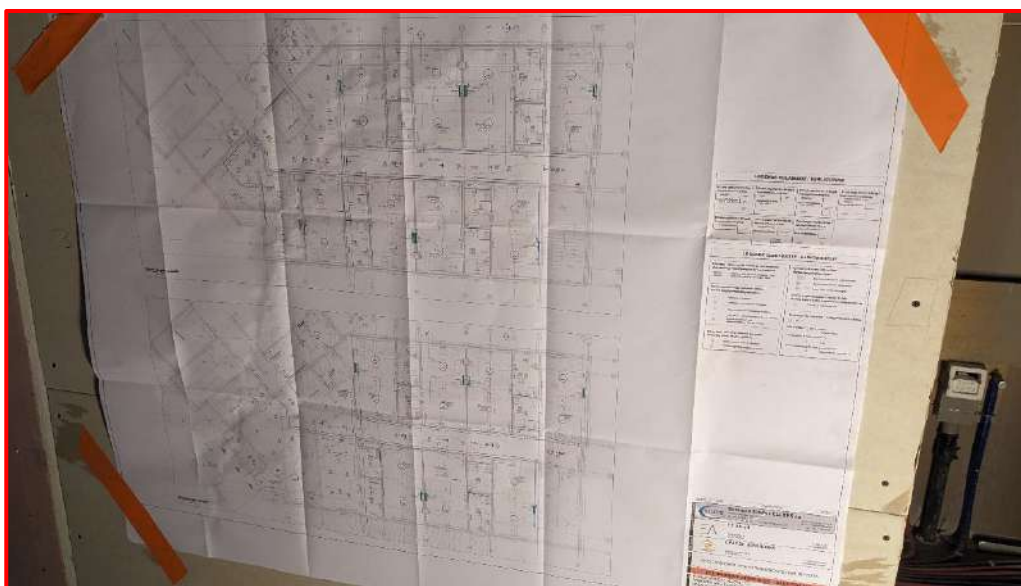
LE HOME HEYDEKEN

Le déménagement des services administratifs et sociaux du CPAS, en octobre 2023, a enfin permis de pouvoir entamer les travaux nécessaires à la maison de repos afin de maintenir son agrément.

Ces travaux consistent, dans un premier temps, en la création de nouvelles chambres MRS (maison de repos et de soins) au rez-de-chaussée et au premier étage. Ces espaces étaient occupés par le CPAS auparavant. Ensuite, les aînés occupants les 2ième et 3ième étage de cette même aile seront transférés dans les nouvelles chambres afin de permettre d'entamer la seconde phase : la rénovation des chambres des 2ième et 3ième étages pour qu'elles soient également conformes aux normes MRS. La réalisation de l'ensemble de ces travaux résultera en 35 nouvelles chambres (36 lits) spacieuses avec sanitaire individuel, comprenant une toilette et une douche.

La fin des travaux de la première phase est envisagée fin 2024.

Ces travaux représentent un investissement de 1.533.963,82€ TVAC avec un subventionnement de 759.312€ de la part de la Commission Communautaire Commune. (Cocom).



Le Home... tire son plan !



Les travaux vont bon train...



Rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme.

TABLEAU : Évolution de l'occupation.

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

* Ces valeurs représentent le nombre de résidents à charge du CPAS par rapport au nombre total. Sur l'année, cela représente +/- 22,5% de résidents pour lesquels le CPAS intervient partiellement dans les frais d'hébergement. Plus de ¾ des résidents payent l'ensemble des frais de séjour et tous autres frais.

- Nombre de décès en 2023 : 32
- Nombre d'admission en 2023 : 34
- Nombre de départs en 2023 : 5 (+ 10 départs de victimes de l'incendie hébergées temporairement)
- En moyenne, 3 admissions et 3 décès par mois.

L'état de l'infrastructure ne permet pas d'optimiser l'occupation et malgré certaines fluctuations, le taux d'occupation diminue. Pendant les mois d'été, une augmentation est observée en lien avec l'hébergement en urgence des victimes de l'incendie dans un des logements sociaux de la commune.

Considérant la diminution de l'occupation et le début des travaux, il a été décidé d'une nouvelle mise en portefeuille de 26 lits MRPA (Maison de repos pour personnes âgées), portant la capacité totale à 105 lits.

La mise en portefeuille nous permet de réduire le nombre de chambres doubles dans l'aile HH2, qui sont alors converties en chambres individuelles avec une toilette pour 2 chambres.

D'autre part, les chambres individuelles dans l'aile HH1 qui ne disposent que d'un lavabo et qui partagent une toilette dans le couloir ont été réduites à une exploitation de 42 au lieu de 76 préalablement.

Au vu du profil évoluant des aînés, présentant un degré de dépendance de plus en plus important, nous avons introduit une demande d'agrément de 10 lits MRS supplémentaires, agrément qui nous a été accordé à partir du 01/07/2023.



Il fait bon vivre au Home, que ce soit à l'intérieur...



ou à l'extérieur !

L'évolution 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 : 56 lits MRPA – 65 lits MRS – total 105 lits + 1 lit d'isolement

En moyenne, +/- 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 - Occupation en 2023 : répartition selon l'âge et le sexe.

	Hommes	Femmes	TOTAL
- de 60 ans*	2	1	3
60 - 80 ans	19	25	44
80 – 90 ans	13	36	49
90 – 100 ans	9	40	49
+ de 100 ans	0	2	2

Tableau - 2023 : âge à l'admission.

	Hommes	Femmes	TOTAL
- de 60 ans	2	0	2
60 - 80 ans	5	8	13
80 – 90 ans	5	7	12
90 – 100 ans	1	6	7
TOTAL	13	21	34

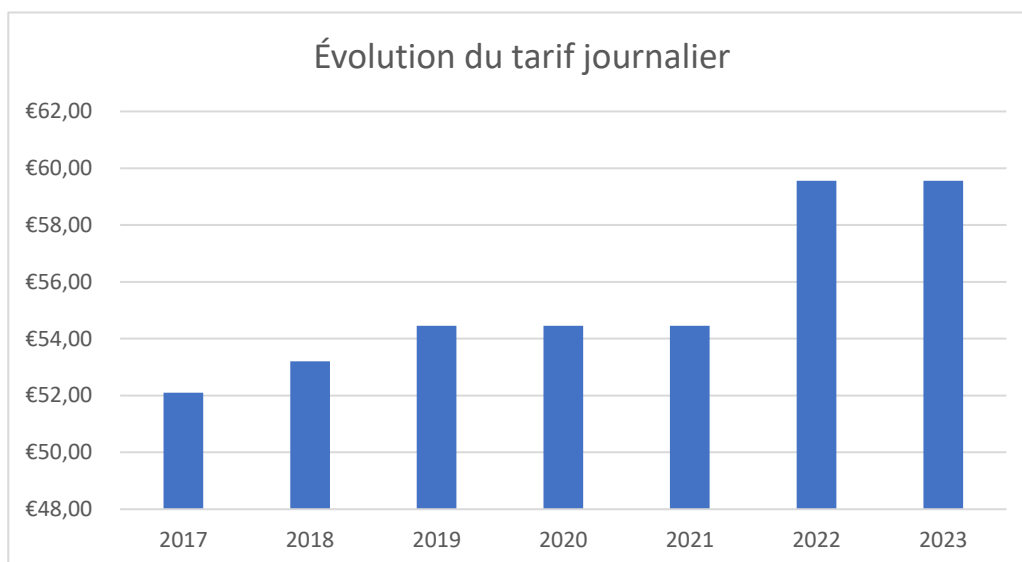
**À noter que le Home a accueilli deux hommes de moins de 60 ans en 2023.*

Durée du séjour :

- Un résident a fêté ses 20 ans de séjour à la maison de repos en novembre 2023 ;
- Deux résidents y séjournent depuis 15 à 20 ans ;
- 11 résidents y sont hébergés depuis plus de 10 ans.

Tableau : tarif journalier entre 2017 et 2023 pour une personne isolée/en couple, quel que soit le type de chambre.

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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€



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 sera 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.



Du chant et de la bonne humeur :)



Partage, convivialité, le tout autour d'un bon repas !



Le Home a déjà accueilli plusieurs centenaires.

LA RÉSIDENCE PAUL FONTAINE – FLATS SERVICES

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

- 4 départs, dont 2 pour une autre résidence-services
- 1 décès
- 1 transfert vers le Home Heydeken.

16 appartements ont été occupés toute l'année et les départs ont généré un vide locatif de 7,5 mois / 240 (en 2022, le vide locatif était de 16 mois).

Tableau – Occupation en 2023 : Répartition selon l'âge et le sexe.

	Hommes	Femmes	TOTAL
- de 60 ans	0	0	0
60 - 80 ans	3	5	8
80 – 90 ans	1	7	8
90 – 100 ans	0	4	4
+ 100 ans	0	0	0

4 personnes ont intégré la résidence-services en 2023 :

- 3 femmes, dont une de moins de 80 ans (2 d'entre-elles ont entre 80 et 90 ans) ;
- 1 homme de plus de 80 ans ;
- Le loyer mensuel et les charges n'ont pas été adaptés en 2023 : pas d'indexation.

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€

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



Les résidents du Home côtoient fréquemment la cafétéria



Et en profitent pour refaire le monde autour d'une tasse de café !

4 | RESSOURCES HUMAINES

En 2023, notre institution a entrepris une phase de développement ambitieuse, marquée par l'intégration de quatre nouveaux talents au sein de notre équipe.

Tout d'abord, nous avons accueilli une Directrice des Ressources Humaines dont la mission a été de structurer et d'optimiser nos pratiques internes. Son expertise dans la création et la mise à jour de procédures essentielles a permis de renforcer notre gestion des ressources humaines et de favoriser un environnement de travail plus harmonieux et efficace.

En parallèle, l'arrivée d'un Juriste a permis de consolider notre assise légale. Ses connaissances pointues en matière de marchés publics, de législation sociale et de gestion des dossiers juridiques transversaux ont été précieuses pour garantir la conformité de nos actions et protéger les intérêts de notre institution.

De même, l'engagement d'une Coordinatrice de Soins/Adjointe à la Direction au sein du Home Heydeken a été un véritable atout pour toutes les équipes qui sont impliquées au quotidien dans le bien-être des résidents. Son rôle central dans l'organisation des équipes médicales et paramédicales ainsi que l'animation, contribue à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à nos résidents et renforce ainsi notre engagement envers leur bien-être et leur confort.

Enfin, le recrutement d'un Chargé de Communication a permis d'optimiser nos échanges tant internes qu'externes. Son arrivée a permis de renforcer notre visibilité auprès de nos partenaires et du grand public.

Ces nouveaux membres ont apporté une valeur ajoutée indéniable à notre équipe, contribuant ainsi à consolider notre positionnement et à renforcer notre impact dans notre domaine d'activité.



Le CPAS recrute régulièrement. Des annonces à retrouver sur notre site et notre page Facebook !

5 | DÉMÉNAGEMENT

Le 24 octobre 2023, le service social du CPAS s'est installé dans de nouveaux locaux ouverts au public, situés Avenue Charles-Quint 30-32, 1083 Ganshoren. Ce déménagement marque une étape importante dans notre volonté d'offrir un environnement plus adapté et accueillant tant pour les bénéficiaires que pour nos équipes.

Le Home Heydeken nécessitait des travaux importants pour garantir le confort et le bien-être de ses résidents. En septembre 2023 a donc débuté un grand chantier de transformation des bureaux du CPAS en 36 nouvelles chambres aux normes MRS, d'un coût de 2 millions d'euros. Un chantier géré par l'entreprise de travaux MALICE.

L'équipe administrative du CPAS est quant à elle logée Avenue Van Overbeke 163, 1083 Ganshoren, dans un bâtiment co-occupé par la police. Le personnel du CPAS est donc réparti sur trois sites !

Le 08 novembre 2023 s'est d'ailleurs tenu une inauguration¹², en présence de Mme la Ministre Karine Lalieux, en charge des Pensions et de l'Intégration sociale, des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, de M. Jean-Paul Van Laethem, Bourgmestre de Ganshoren, de Mme Chantal De Saeger, Présidente du CPAS, de M. Sébastien Defrance, Secrétaire Général du CPAS, du collègue échevinal et communal et d'autres invités liés de près ou de loin à notre institution.



Inauguration des locaux destinés à l'équipe administrative, situés Avenue Van Overbeke, 163 (08/11/2023).

¹² <https://www.cpasganshoren.be/retour-sur-linauguration-des-nouveaux-locaux-du-cpas/>



Inauguration des locaux destinés au service social, situés Avenue Charles-Quint 30-32 (08/11/2023).



La devanture du service social.

6 | L'INCENDIE DU 216, AVENUE VAN OVERBEKE

Le mardi 27 juin 2023, vers 20h40, un immeuble d'appartements situé au 216 Avenue Van Overbeke prenait feu. «*Le feu s'est propagé via l'escalier extérieur et une série de balcons jusqu'aux cuisines d'une série d'appartements*», expliquait le porte-parole des pompiers Walter Derieuw aux médias. Plusieurs personnes avaient été blessées, et heureusement, aucun décès n'avait été à déplorer. Les pompiers avaient réussi à maîtriser le feu vers 21h30. Ils avaient ensuite vérifié s'il subsistait des traces de monoxyde de carbone tout en réalisant un état des lieux : une quarantaine d'appartements devenaient inhabitables.

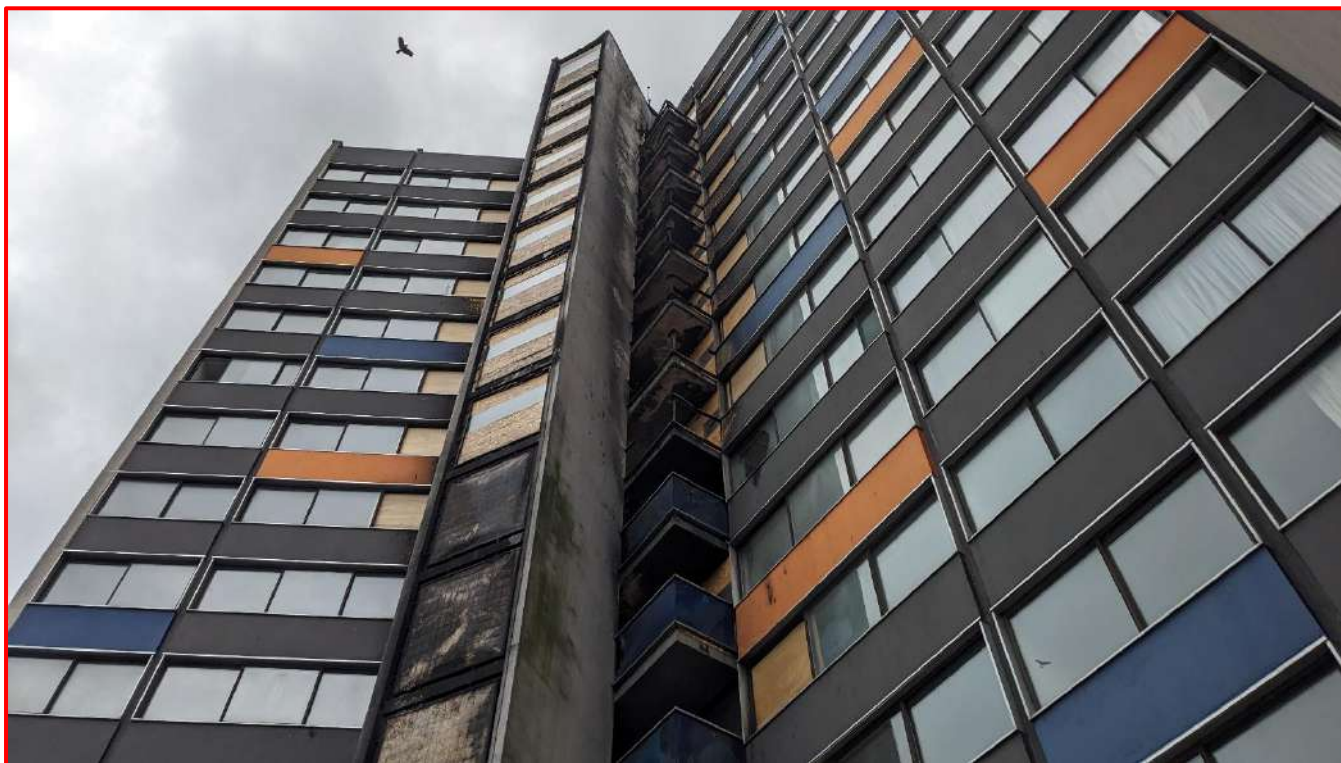
Dans l'urgence, une centaine de personnes avaient dû être acheminées vers un centre d'accueil. 19 personnes ont été accueillies au CPAS, dont 10 avaient finalement été admises pour un court séjour au Home Heydeken. 14 chambres avaient été mises à disposition.

N° de chambre	Date d'accueil	Durée d'accueil	Date d'admission H.H.	Départ H.H. suite état des lieux	Durée d'admission au HH
103	/	/	Admise le 01/08/2023	Partie le 11/09/2023 à 9h15	42 jours
115	28/06/2023	12 jours	Admise le 10/07/2023	Partie le 22/09 à 8h00 (Aide à domicile)	75 jours
124	28/06/2023	12 jours			
124/129	03/07/2023	8 jours	Admis le 10/07/2023	Parti le 15/09/2023 à 9h50	67 jours
129	28/06/2023	2 jours			
143	28/06/2023	34 jours			
202	/	/	Admise le 18/07/2023	Partie le 29/12/2023	164 jours
214	28/06/2023	2 jours			
214	/	/	Admise le 06/07/2023	Partie le 12/09/2023 à 9h30	67 jours
235	28/06/2023	8 jours			
235	/	/	Admis le 06/07/2023	Partie le 18/09/2023 à 9h00	73 jours
239A	28/06/2023	12 jours	Admise le 10/07/2023	Partie le 20/09/2023 à 10h30	72 jours
249	07/07/2023	5 jours			
260	28/06/2023	7 jours			
260	28/06/2023	7 jours			
303	28/06/2023	9 jours	Admis le 07/07/2023	Partis le 14/09/2023 à 13h45	68 jours
303	28/06/2023	9 jours	Admis le 07/07/2023	Partis le 14/09/2023 à 13h45	68 jours
321	28/06/2023	55 jours			
326	05/07/2023	5 jours	Admis le 10/07/2023	Parti le 11/09/2023 à 10h30	63 jours

Voici ce qui avait été mis en place par le CPAS pour venir en aide aux personnes sinistrées :

- Des permanences étaient organisées au Home Heydeken du lundi au vendredi, de 8h à 16h ;
- Des permanences téléphoniques se tenaient aux mêmes jours / heures ;
- Il était possible de retirer une attestation de sinistre au CPAS, durant les heures d'ouverture ;
- Qui dit logement provisoire dit signature d'un nouveau contrat d'assurance. Le CPAS proposait son aide à cet effet (sur base d'une convention d'occupation précaire) ;
- Le CPAS prenait contact avec les sinistrés graves pour entamer les démarches de demande d'une prime d'installation ;
- Le CPAS intervenait pour des demandes de mobilier de première nécessité (frigo, matelas, taques électriques...). Des frigos étaient disponibles en prêt via le CPAS, à retirer au garage communal. Il était également possible d'introduire une demande pour la livraison, que la commune et le CPAS géraient. Pour tout autre demande de mobilier, une assistante sociale du CPAS intervenait ;

- Pour les personnes reléguées à Ganshoren qui avaient besoin d'une aide alimentaire, le CPAS ouvrait ses portes du lundi au vendredi, de 12h à 13h et de 17h à 18h30 ;
- Des jetons pour le lavoir étaient disponibles au CPAS



La devanture de l'immeuble, encore marquée des mois après l'incident.



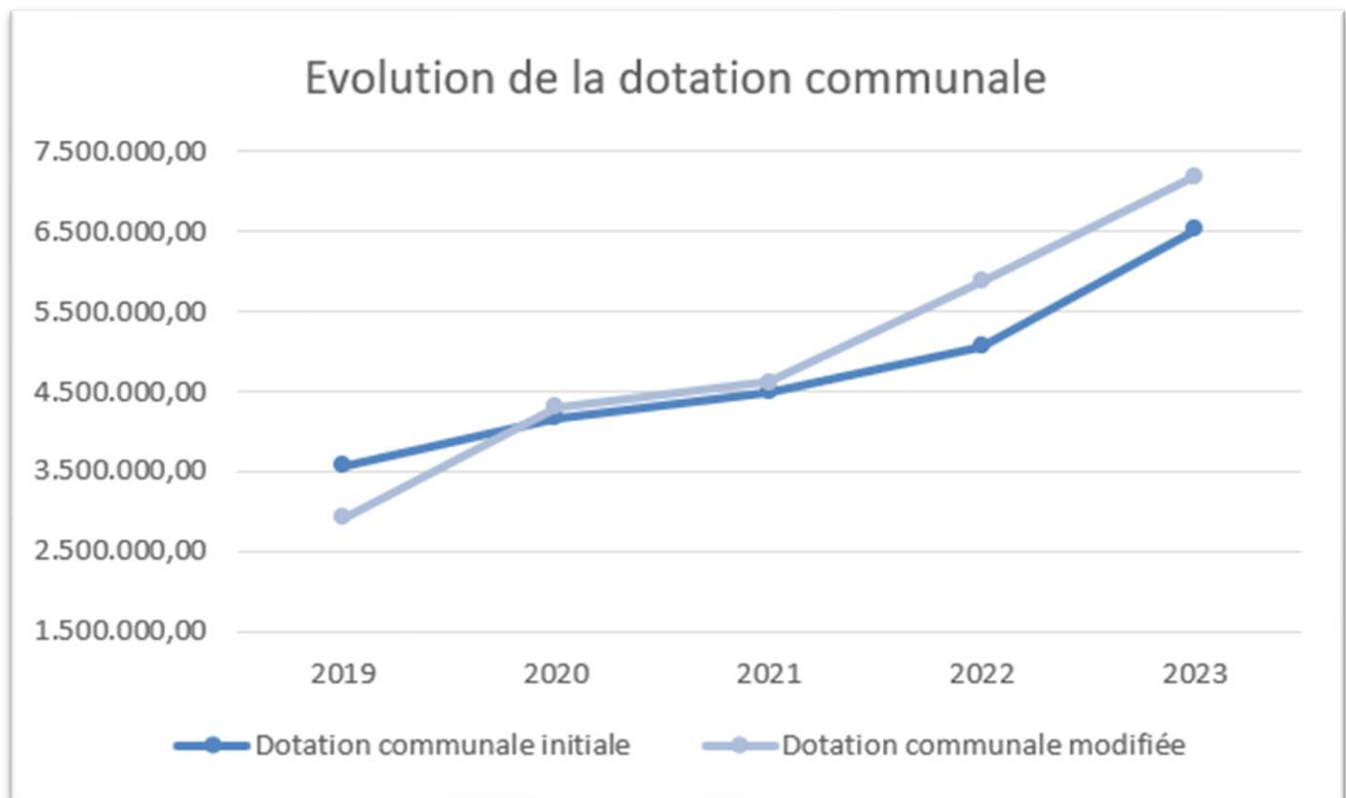
Lojega, partenaire de longue date du CPAS, est un autre acteur majeur de l'aide apportée aux habitants du n°216.

B | RAPPORT FINANCIER



01 | ÉVOLUTION DE LA DOTATION COMMUNALE

	Dotation communale initiale	Dotation communale modifiée (MB et résult.compte compris)
2019	3.577.486,00	2.922.048,55
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



Nous constatons que la dotation communale est en augmentation en 2023, 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.

02 | ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE L'AIDE SOCIALE

	Compte 2022			Compte 2023			Variation 2023/2022
	Dépenses	Recettes	Solde 2022	Dépenses	Recettes	Solde 2023	
AIDES LEGALES	6.273.708,68 €	4.539.736,80 €	1.733.971,88 €	7.828.098,91 €	5.604.750,84 €	2.223.348,07 €	28,22%
<i>Diff.types de R.I</i>	5.419.962,85 €	3.691.892,26 €	1.728.070,59 €	6.538.966,85 €	4.344.702,32 €	2.194.264,53 €	
<i>Diff.types d'ERIS (Loi de 65)</i>	853.745,83 €	847.844,54 €	5.901,29 €	1.289.132,06 €	1.260.048,52 €	29.083,54 €	
AIDES SUPPLEMENTAIRES	210.220,26 €	106.154,88 €	104.065,38 €	315.829,21 €	109.763,20 €	206.066,01 €	98,02%
<i>Loyers et garanties</i>	44.319,66 €	13.786,59 €	30.533,07 €	113.518,41 €	35.361,83 €	78.156,58 €	
<i>Aide sociale</i>	161.732,94 €	92.368,29 €	69.364,65 €	194.468,46 €	74.401,37 €	120.067,09 €	
<i>Frais de crèche</i>	4.167,66 €	- €	4.167,66 €	7.842,34 €	- €	7.842,34 €	
ISP	17.917,30 €	398,80 €	17.518,50 €	17.917,30 €	300,00 €	17.617,30 €	0,56%
<i>Interv.pr bénéf.</i>	17.917,30 €	398,80 €	17.518,50 €	17.917,30 €	300,00 €	17.617,30 €	
SECTEUR SANTE	167.166,89 €	13.087,63 €	154.079,26 €	201.227,52 €	10.225,84 €	191.001,68 €	23,96%
<i>Hospi,médic,paraméd,pharma.</i>	167.166,89 €	13.087,63 €	154.079,26 €	201.227,52 €	10.225,84 €	191.001,68 €	
HEBERGEMENT	330.690,50 €	261.111,66 €	69.578,84 €	300.433,81 €	197.106,67 €	103.327,14 €	48,50%
<i>Pers. âgées homes ext.</i>	179.244,73 €	105.555,83 €	73.688,90 €	149.367,48 €	130.047,99 €	19.319,49 €	
<i>Pers. âgées Home Heydeken</i>	143.686,51 €	155.555,83 €	- 11.869,32 €	130.682,47 €	67.058,68 €	63.623,79 €	
<i>Maisons d'accueil</i>	7.759,26 €		7.759,26 €	20.383,86 €		20.383,86 €	

Dans les dépenses de l'aide sociale nous constatons une forte hausse des dépenses de revenus d'intégration et équivalent du revenu d'intégration, ainsi que l'intervention dans les loyers et garanties.

03 | ÉVOLUTION DES RUBRIQUES ÉCONOMIQUES DU BUDGET D'EXPLOITATION

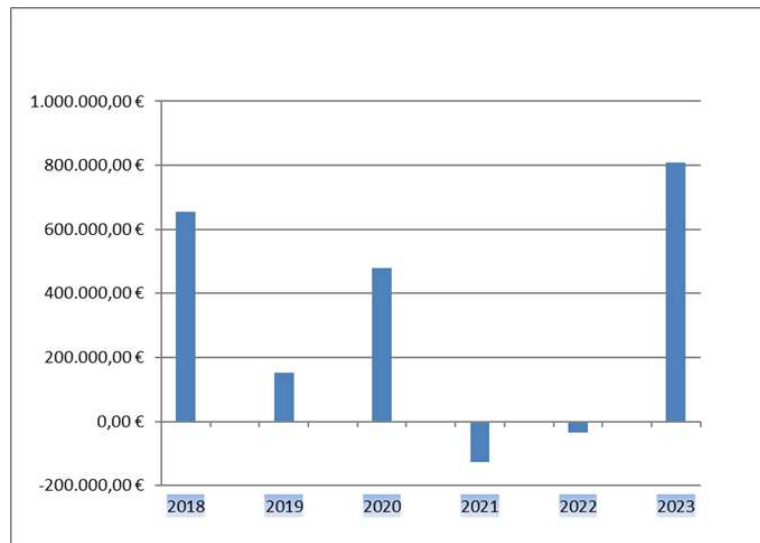
ANNEES	RECETTES		RECETTES			
	Prestations	%age	Transferts	%age	Prod.financ.	%age
2019	4.067.968,70	26,75%	11.137.662,07	73,25%	0,00	0,00%
2020	3.487.740,28	20,04%	13.912.963,05	79,96%	0,00	0,00%
2021	3.130.891,12	17,63%	14.630.398,25	82,37%	3,45	0,00%
2022	3.309.687,86	15,55%	17.969.196,29	84,45%	0,00	0,00%
2023	3.303.980,80	13,49%	21.181.120,42	86,48%	8.183,18	0,03%

ANNEES	PERSONNEL		FONCTIONNEMENT		DEPENSES		CHARGES FINANCIÈRES	
	Personnel	%age	Fonction.	%age	Redistribut.	%age	Chges finan	%age
2019	9.779.623,50	63,18%	1.604.590,60	10,37%	4.040.274,56	26,10%	54.492,91	0,35%
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%

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 en constante diminution. Aussi, en 2023, les coûts de fonctionnement ont augmentés suite au déménagement du CPAS.

04 | ÉVOLUTION DU RÉSULTAT FINAL

Années	Résultat final
2018	655.437,45 €
2019	151.999,43 €
2020	477.710,05 €
2021	-128.068,88 €
2022	-34.193,36 €
2023	808.111,47 €



En 2023, le résultat comptable est en boni suite à l'annulation de provisions prises dans le passé et principalement en boni suite à des moindres dépenses pour le personnel et les frais de fonctionnement par rapport au budget modifié.

05 | DÉPENSES DE PERSONNEL PAR SERVICE

	Compte 2021		Compte 2022		Compte 2023	
Administration générale	1.579.696,58	16%	1.612.176,42	14%	1.694.516,86	14%
Cuisine	511.086,06	5%	644.258,89	6%	565.455,62	5%
Service Social	640.509,82	7%	1.078.524,28	10%	1.184.276,06	10%
Home Heydeken	5.275.240,11	55%	5.924.464,77	53%	6.409.999,74	54%
ILA	57.710,91	1%	94.654,96	1%	104.237,92	1%
AFAM	1.059.045,21	11%	1.079.797,83	10%	1.105.989,59	9%
ISP	445.194,95	5%	602.633,57	5%	634.576,78	5%
Epicerie Sociale	9.880,30	0%	31.776,46	0%	47.860,23	0%
Résidence Paul Fontaine	28.174,01	0%	95.570,22	1%	97.272,43	1%
	9.606.537,95		11.163.857,40		11.844.185,23	

Frais de personnel après refacturation interne et hors 2ème pilier, cotisation responsabilité et frais pour Présidence et assemblées.

06 | NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS DES INSTANCES DU CPAS EN 2023

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

RENCONTRES EN 2023	
BUREAU PERMANENT (BP)	23
COMITE DE BASE (CB)	5
COMITE DE CONCERTATION COMMUNE / CPAS	10
CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE (CAS)	14
COMITE POUR LA PREVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL (CPPT)	6
COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL (CSSS)	50
TOTAL	108

CPAS de Ganshoren - 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 : 02.422.57.57

Mail : [Formulaire de contact](#)¹³

Retrouvez toute l'actualité du CPAS de Ganshoren sur www.cpasganshoren.be et sur notre [page facebook](#)¹⁴ !

¹³ <https://ganshorenhomeflats.be/fr/home-heydeken/contact/>

¹⁴ https://www.facebook.com/profile.php?id=61556177188791&locale=fr_FR