

# CPAS d'Anderlecht

## Plan triennal 2022-2024

---

### Note d'orientation

---

*Mustapha AKOUZ*  
*Président du CPAS d'Anderlecht*

#### CONTEXTE

Au cours des 24 derniers mois, le Monde a connu une crise sanitaire aiguë liée au virus COVID-19. Cette crise reste aujourd'hui d'actualité même si des perspectives encourageantes sur une amélioration des conditions de vie se profilent. Les CPAS du pays ont été sollicités, et mis à rude épreuve, pour répondre aux besoins de la population en ces temps mouvementés. Ils ont répondu présents et ont démontré au quotidien leur importance et leur rôle essentiel dans notre société. Permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine, tel que le prévoit l'article 1er de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976, est plus que jamais d'actualité. C'est la mission des CPAS d'assurer l'aide sociale indispensable pour atteindre cet objectif. En ces temps économiques compliqués, la mission des CPAS est d'autant plus complexe et périlleuse : éviter les dérives budgétaires reste une nécessité et assurer la mission première du CPAS, un devoir. C'est dans ce contexte à l'équilibre complexe et fragile que s'inscrit le plan financier triennal 2022-2024 dans le respect de l'ordonnance du 8 octobre 2015 (MB 13 octobre 2015).

Le Conseil de l'Action Sociale, installé en date du 1<sup>er</sup> mars 2019 dans le respect de la Loi Organique des CPAS du 8 juillet 1976, a défini son projet politique pour la législature dans le programme de politique générale 2019-2024 dont les grands axes sont rappelés plus bas.

Le budget 2022 s'inscrit dans le cadre du programme de politique générale et constitue la base de référence du plan triennal 2022-2024. Ce budget est élaboré dans une volonté de maintien et de continuité des projets et initiatives initiés et lancés depuis le début de la mandature. De nombreuses initiatives ont pu être accélérées en 2020 et 2021 durant la crise COVID, grâce à

des moyens additionnels, et ont répondu aux besoins urgents de la population. Le maintien et la pérennisation de ces acquis sont des priorités pour l'avenir. Voici les principaux domaines concernés : l'accompagnement au logement, l'aide alimentaire, la réduction de la fracture numérique, l'amélioration de la communication et de l'accueil des usagers. De nombreuses autres initiatives ont également vu le jour dans différents domaines et sont listées plus bas dans le texte. Une sortie de crise rapide, combinée à une résilience sociétale, faciliterait la relance d'initiatives structurelles dans le cadre de la préparation d'actions futures et ce malgré les grandes incertitudes sur les moyens financiers futurs des CPAS. Les prévisions budgétaires 2023 et 2024 s'inscrivent également dans ce contexte.

## **Les axes stratégiques développés dans le programme de politique générale 2019-2024**

Les axes stratégiques développés dans le programme de politique générale 2019-2024 sont :

- Le développement de l'action sociale
- Les isolés et les familles monoparentales
- L'enfance et la jeunesse
- Les seniors
- Les sans-abris
- La politique d'accompagnement des primo-arrivants
- Les aides alimentaires et les centres de distribution
- La politique d'Insertion Socio-Professionnelle
- La politique de la santé
- Le lien social
- La politique du personnel
- Une politique écologique et durable
- La participation et la gouvernance

Les prévisions budgétaires du plan triennal 2022-2024 s'inscrivent dans le respect des axes stratégiques définis dans le programme de politique générale 2019-2024.

## Réalisations et initiatives innovantes durant la période 2019-2021

De nombreuses initiatives reprises dans le programme de politique générale ont été réalisées au cours des trois premières années de la mandature. Le contexte de crise sanitaire a permis d'accélérer certaines dynamiques. En voici le détail :

1/ L'accompagnement au **logement** : renforcement de l'équipe, participation au centre d'accueil Maria pour personnes sans-abri, reprise des activités de l'unité sociale du logement de la commune, le développement du parc de logements de transit, l'animation de tables du logement ;

2/ La distribution de **l'aide alimentaire** : reprise des activités de l'asbl « Le Filet » dissoute début 2021, distribution de chèques alimentaires, distribution de colis alimentaires, développement de collaborations avec des associations de terrain ;

3/ La réduction de la **fracture numérique** : distribution de PC, formation à l'utilisation des PC, intervention dans les frais d'abonnement, accompagnement des seniors à l'utilisation des ordinateurs ;

4/ Le développement de la **communication** : renfort et développement de la cellule communication (interne et externe), plan de communication, création d'un intranet, création d'un site internet, nouveau logo et nouvelle charte graphique ;

5/ L'amélioration de **l'accueil des usagers** : réorganisation et renfort de l'équipe d'accueil, formation des agents d'accueil – professionnalisation, rénovation et embellissement de l'accueil et de la façade, rénovation en cours Bâtiment 77, réorganisation du Contact Center (numéro gratuit unique 0800/35.241 et accueil téléphonique par des assistants sociaux) ;

6/ **Autres domaines** :

- **Santé** : prise en charge des médicaments D et du lait pour bébé pour les personnes en séjour irrégulier, augmentation de la prise en charge des factures d'hospitalisation, prise en charge aide psychologique, support opérationnel à la vaccination contre le COVID-19 ;
- **Seniors** : gestion de la crise sanitaire au sein de la Résidence J. Vanhellefont (RVH), mise en place d'un référentiel qualité de soins, projet Dental Mobilis, développement

de l'aide à domicile (distribution de courses, petits travaux), réflexion sur la création d'un pôle Seniors sur le site de la RVH ;

- **Modernisation de l'administration** : développement du télétravail, renfort et réorganisation du service social, digitalisation, développement du contrôle interne, respect de l'environnement, définition d'un plan stratégique transversal pour l'institution ;
- **Ressources humaines** : nouvelles procédures de recrutement et d'accompagnement dans la carrière, bien-être des collaborateurs, prévention et protection au travail, plan de formation, revalorisation salariale, chèques-repas, primes ;
- **Finance** : optimisation de l'utilisation des subsides, optimisation de la récupération auprès de l'état, no cash à la RVH, prévention contre la fraude, facturation électronique ;
- **Projets ciblés** : projet MIRIAM, MARIA sans-abrisme, familles monoparentales, LGBTQIA+.

Ces différentes initiatives ont pu être lancées ou réalisées dans un contexte sanitaire rendant le défi encore plus important. Il convient de reconnaître le comportement remarquable des collaborateurs et partenaires qui ont contribué à ces réalisations.

## Priorités pour la période 2022-2024

De nombreuses initiatives reprises dans le programme ont été réalisées au cours des trois premières années de la mandature, mais le défi reste quotidien et nécessite une remise en question permanente. D'autres initiatives sont dès-lors appelées à être lancées dans les trois prochaines années :

**Logement** : création d'un centre d'accueil permanent pour personnes sans-abri sur le modèle MARIA, participation à la lutte contre les marchands de sommeil, poursuite du développement du parc de logements de transit, développement de collaborations avec des Agences Immobilières Sociales ;

**Aide alimentaire** : redéfinition de l'action en matière d'accompagnement alimentaire et développement de collaborations avec des partenaires externes ;

**Fracture numérique** : poursuite des actions de distribution de PC et de formation à l'utilisation des PC, accompagnement des seniors à l'utilisation des PC avec le support du service « Aide à domicile » ;

**Communication** : pour suite de l'implémentation du plan de communication (communication interne, externe, site internet,...) et accroissement de l'accessibilité de l'information à un large public ;

**Accueil des usagers** : rénovation et embellissement de l'accueil et de la façade du VDB 62-64, inauguration du bâtiment 77, philosophie d'un accueil centré sur l'utilisateur, présence dans les antennes communales et auprès de partenaires ;

**Santé** : poursuite de la prise en charge en matière d'aide psychologique, développement d'actions de prévention en collaboration avec les autorités communales et régionales, développement de collaborations accrues avec les hôpitaux, mise en œuvre d'actions dans le cadre des CLSS ;

**Seniors** : phase 5 de rénovation de la RVH, accueil centré sur le résident, réorganisation du pôle KEL et animations, développement du référentiel qualité de soins, projet de soins sur site en collaboration avec des partenaires externes, collaboration accrue avec le CSJ Soleil d'Automne, développement du pôle « Seniors » ;

**Modernisation de l'administration** : mise en œuvre du plan stratégique transversal, pérennisation du télétravail, mise en œuvre des recommandations de l'audit du service social, digitalisation, développement du contrôle interne ;

**Ressources humaines** : nouvelles procédures de recrutement et d'accompagnement dans la carrière, bien-être au travail et balance vie privée/vie professionnelle, prévention et protection au travail, revalorisation salariale, extension des échelles barémiques, chèques-repas ;

**Finance** : optimisation de l'utilisation des subsides, optimisation de la récupération auprès de l'état, no cash à la RVH, renfort de la prévention contre la fraude, facturation électronique ;

**Public et projets cibles** : extension du projet MIRIAM, projet Kids First, projet Housing First, famille monoparentales, LGBTQIA+, collaborations dans le cadre du sans-abrisme.

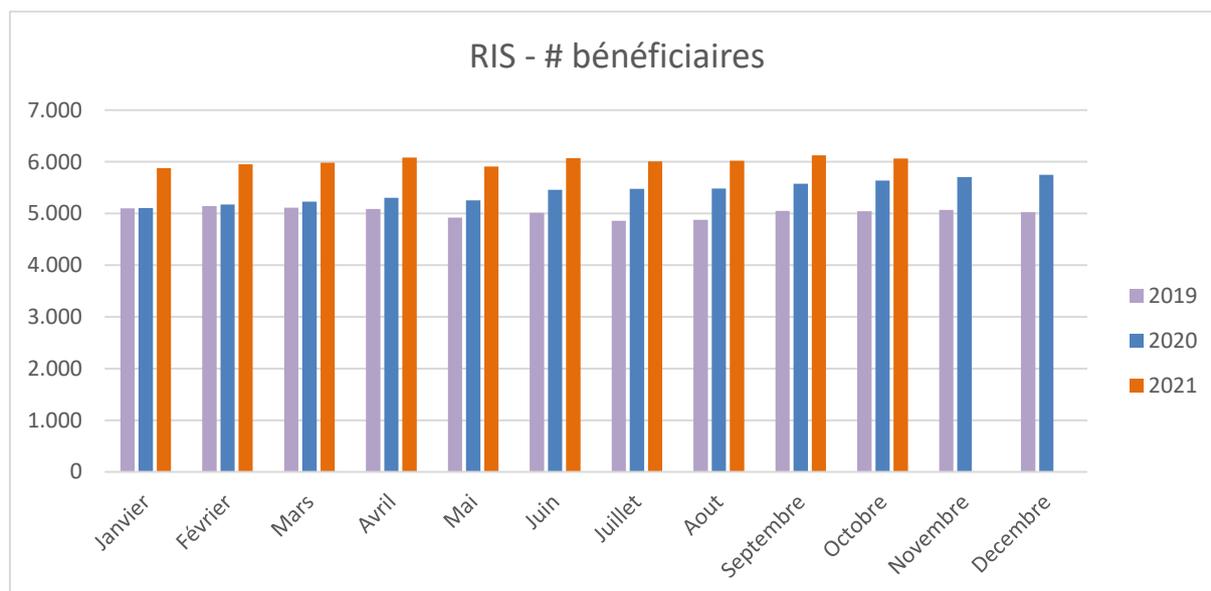
## Le profil des aides et des bénéficiaires du CPAS en décembre 2021

Le CPAS dispose depuis un peu plus d'une année d'une ressource afin d'analyser les données relatives aux usagers et aux aides sociales. Ces analyses permettent aujourd'hui de disposer d'informations sur le profil des personnes frappant à la porte de notre institution ainsi qu'une vue sur le type d'aides octroyées.

### Aides sociales :

En septembre 2021, le nombre de bénéficiaires du RIS et de l'ERIS s'élevait à 6.645 unités (6.123 RIS et 525 ERIS).

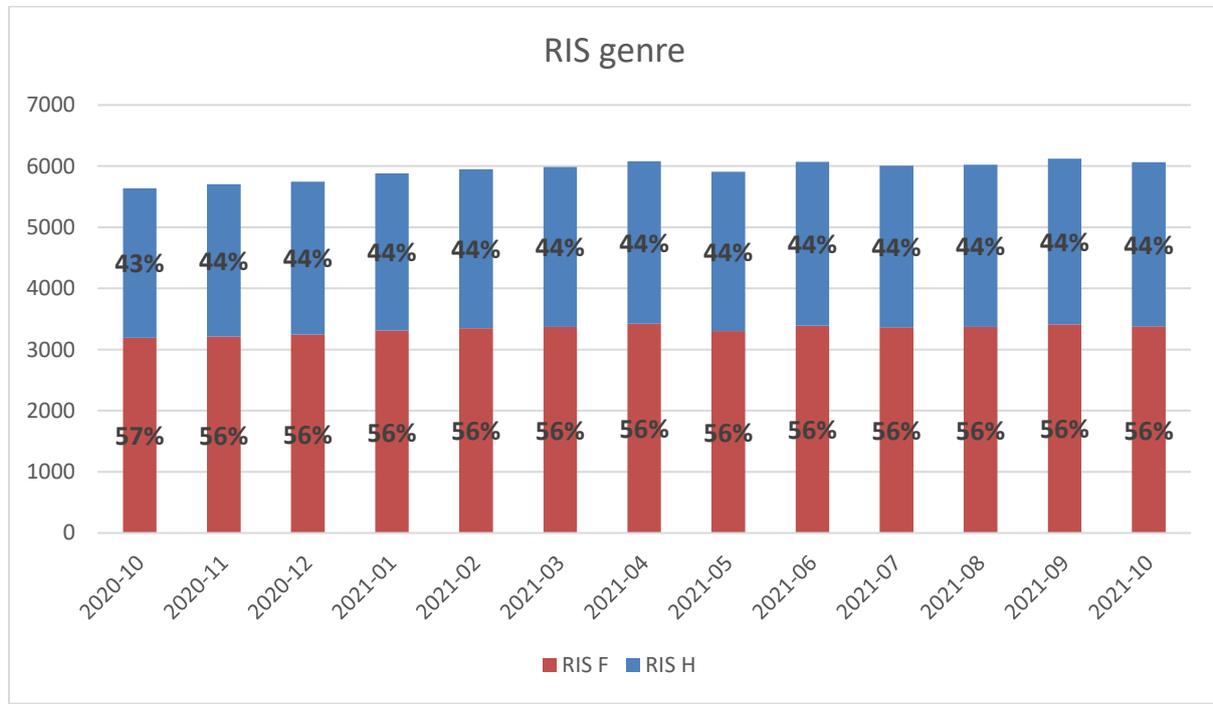
Entre 2019 et 2021, le nombre de bénéficiaires du RIS a sensiblement évolué (+ 20% environ). Cette évolution est essentiellement marquée depuis 2020, année du début de la crise COVID-19.



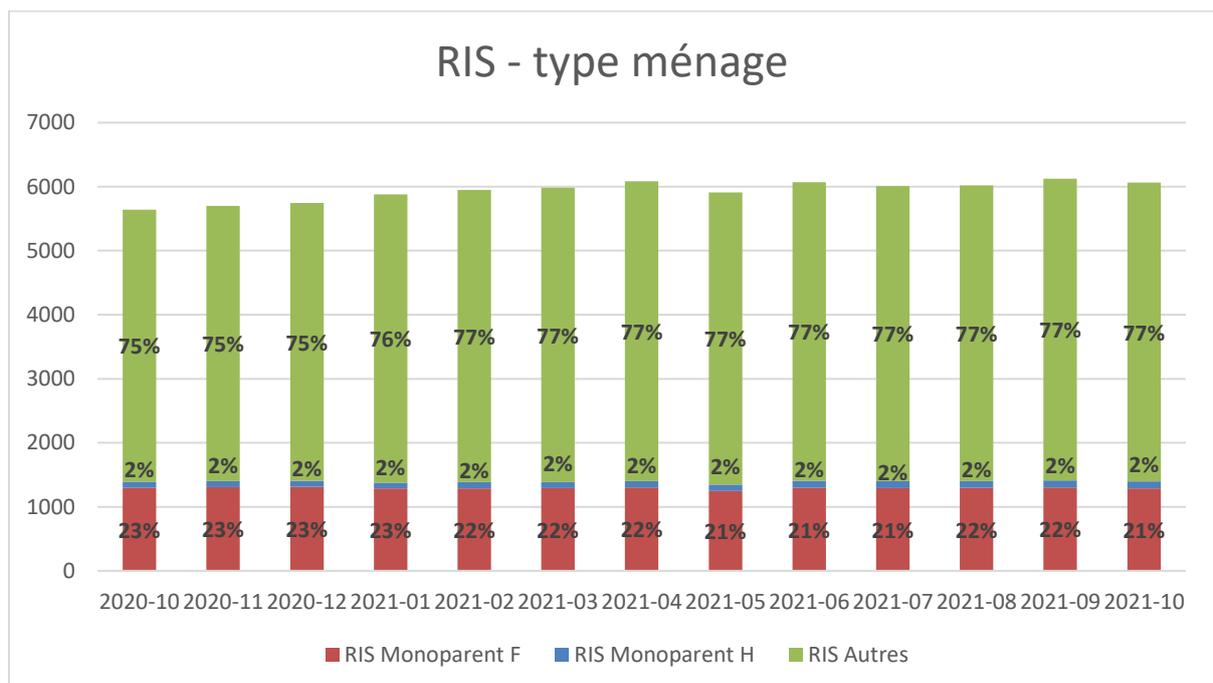
Source CPAS Anderlecht

## Bénéficiaires :

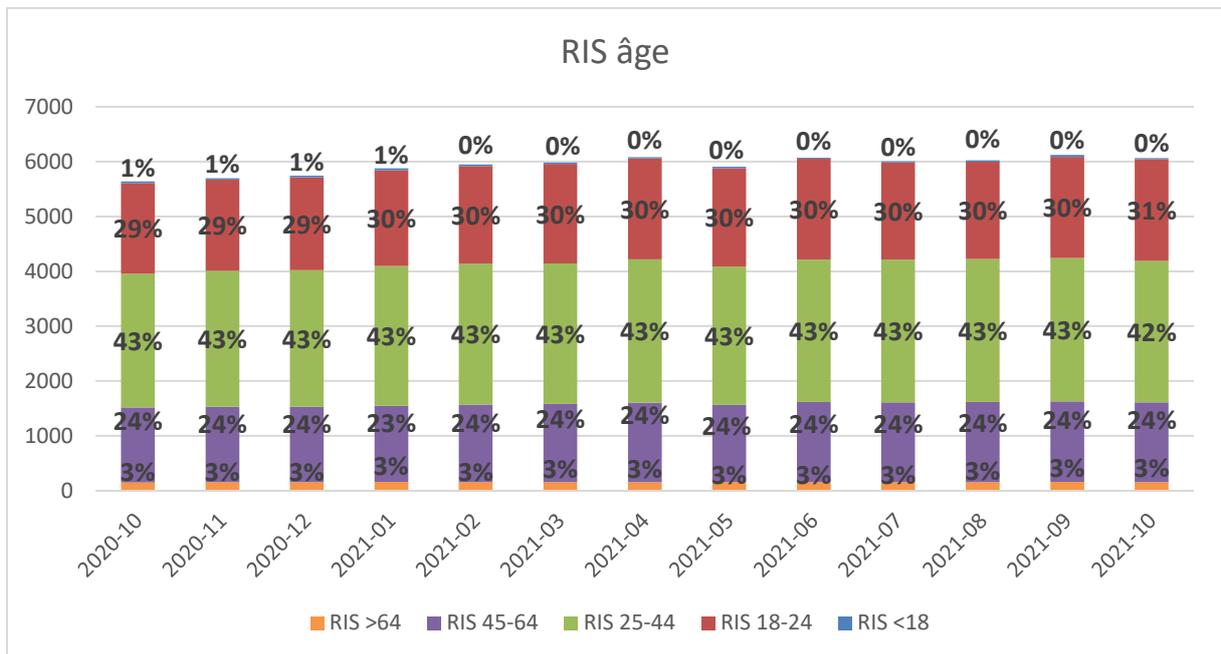
Le profil des bénéficiaires du RIS est assez stable sur le plan du genre : 56% de public féminin contre 44% de public masculin.



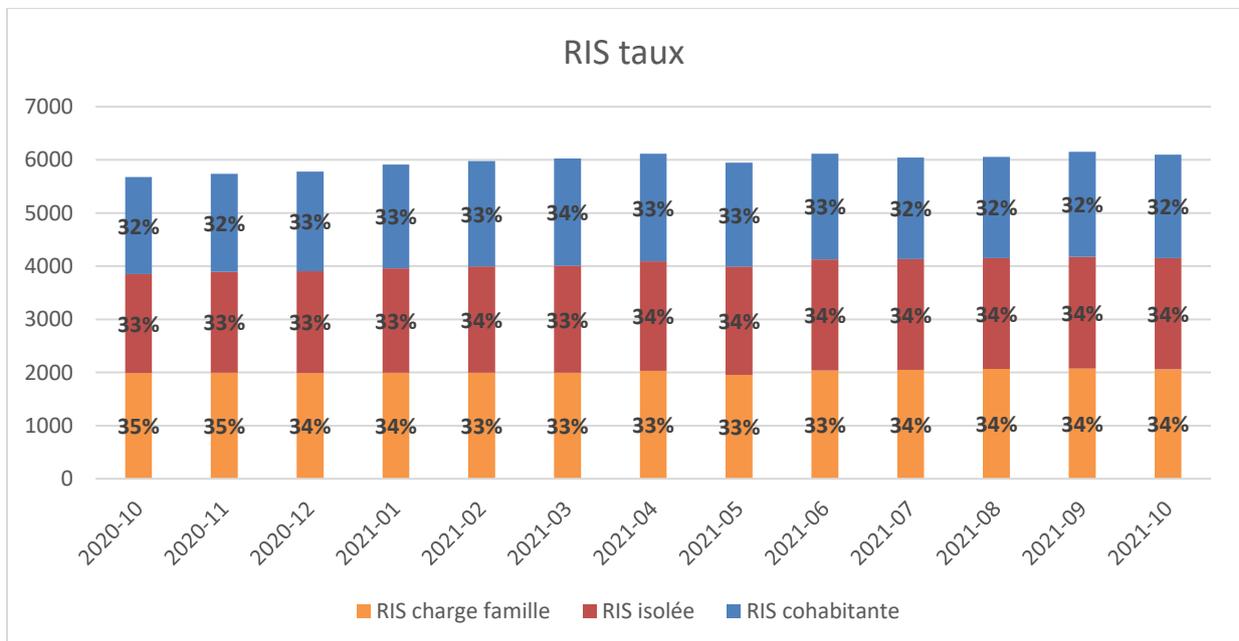
Les ménages monoparentaux représentent environ 25% des bénéficiaires.



La tranche d'âge la plus représentée est la tranche 25-44 ans, suivie de la tranche 18-24 ans. Les plus de 45 ans représentent 27% des bénéficiaires.



La répartition des bénéficiaires selon les taux laisse apparaître un certain équilibre entre les différentes catégories.



Ces différentes observations invitent à réfléchir à l'approche à développer en matière d'accompagnement social et de ciblage des sous-groupes.

## Hypothèses budgétaires

Taux de croissance prévus dans le plan triennal :

<b>Recettes</b>	2023	2024
Prestations	1%	1%
Transfert	2%	2%
<b>Dépenses</b>		
Personnel	4,24%	2,65%
Fonctionnement *	2%	2%
Redistribution	2%	2%

\* A l'exception des coûts d'énergie qui augmentent de 15%

## Evolution dotation communale

	2022	2023	2024
Montant	€ 33.792.544,16	€ 34.844.800,76	€ 35.636.744,15
Evolution en montant	€ 5.012.751,47	€ 1.016.856,6	€ 791.943,39
Evolution en %	17,42%	3,01%	2,27%

## Principaux axes du budget - Exploitation 2022-2024

- Augmentation du revenu d'intégration de 27,29% entre le budget initial 2021 et le budget 2022. Cette augmentation se justifie d'une part par les indexations santé et

bien-être et d'autre part par l'augmentation du nombre de personnes bénéficiaires du revenu d'intégration suite à la crise Covid-19. Une stabilisation est prévue à partir de 2023.

- Augmentation des frais de personnel de 15,02% entre 2021 et 2024. Cette augmentation se justifie d'une part par les indexations 2021 (effet plein en 2022) et 2022 (février et avril 2022) et d'autre part par les mesures prises par le Comité C (augmentations barémiques tous niveaux, 2ème pilier pensions, chèques-repas).
- Augmentation importante des dépenses et recettes (subsides) d'énergie.

### **Principal axe du budget Investissement 2022-2024**

- Rénovation de la maison de repos - phase V: un budget de 16.500.000€ est prévu (15.000.000€ travaux et 1.500.000€ honoraires architecte).