

PREMIÈRE ÉDITION

2022

# CPAS DE WAVRE

Rapport annuel 2022



**DES INFOS IMPORTANTES**  
DES CHIFFRES-CLÉS

2022 n'aura plus aucun secret pour vous !



[WWW.CPASWAVRE.BE](http://WWW.CPASWAVRE.BE)



# Sommaire

S

03

Introduction

04

Mot de la Présidente et du  
Directeur général

D

06

Direction financière

10

Direction de la gestion  
stratégique

Z

14

Direction des services  
supports

16

Direction de la maison de  
repos

E

18

Direction du domicile

20

Direction de l'action sociale

H

22

Direction de la petite  
enfance

24

Prévention et formations

Z

26

Nos enjeux

28

Plan Stratégique Transversal

O

29

Projets à venir

30

Valeurs et culture  
d'entreprise

C

En publiant ce premier rapport annuel, nous souhaitons mettre en valeur les réalisations et les résultats obtenus par nos services, faire le point sur le travail effectué par nos 330 agents exceptionnels et être une source d'informations incontournable et fiable de notre institution. Un CPAS est généralement méconnu et travaille souvent dans l'ombre, **c'est l'occasion de nous mettre en lumière !**

Cher lecteur,

L'année 2022 a été riche en événements, on pourrait même dire mouvementée.

En tant que CPAS d'une grande ville, nous avons prouvé que nous pouvons relever des grands défis et assumer notre rôle au service de la société avec beaucoup de motivation et de professionnalisme.

Ce rapport annuel est un compte-rendu écrit de toutes nos activités réalisées en 2022 ... comme vous le constaterez, nous ne nous sommes pas ennuyés.

Ce premier rapport annuel se veut attractif, informatif et instructif. Il souhaite mettre en lumière nos actions et notre personnel ... car oui, le CPAS de Wavre est sur tous les fronts. Nous aidons des milliers de gens chaque année à vivre dans la dignité.

Ce rapport annuel comprend plusieurs parties :

- les résultats de nos différentes directions
- nos actions en terme de formations et de prévention
- divers enjeux qui ont marqué notre CPAS en 2022
- l'avancée du Plan Stratégique Transversal
- nos projets à venir
- nos valeurs et notre culture d'entreprise pour une meilleure cohésion entre les équipes, pour fidéliser nos agents et pour recruter de nouveaux talents

Bonne lecture !

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Parce que notre mission est l'accompagnement de la personne, parce que nos agents sont tenus à un devoir particulier de discrétion, il peut être difficile de mesurer et percevoir l'énorme quantité de travail accompli par notre CPAS. Nous avons décidé de relever le défi et de vous présenter un rapport annuel visant à condenser l'activité d'une année en quelques données objectives et porteuses de sens. La lecture de ce rapport annuel permettra à chacun de découvrir et de mieux situer la contribution de chaque agent dans l'œuvre de solidarité collective et de découvrir l'offre de services développée par notre CPAS ainsi que ses résultats. Nous devons cette transparence à nos concitoyens pour renforcer davantage encore leur confiance.

Etienne DESTAT  
Directeur général

L'édition de ce rapport annuel est une grande première. C'est une belle opportunité de faire connaître le rôle et les actions du CPAS et de reconnaître l'implication de l'ensemble du personnel au quotidien parce que derrière chaque projet, chaque événement, il s'y cache des équipes professionnelles et motivées. C'est un travail condensé élaboré en toute transparence sur nos différents métiers et missions. Avec une vue hélicoptère sur le travail d'une année, ce rapport referme l'année 2022 avec des chiffres et un focus sur le quotidien des agents, qui ont un engagement pour les mêmes causes, qui partagent les mêmes valeurs et les mêmes missions à savoir permettre à chacun de vivre dans la dignité. Il se passe toujours quelque chose au CPAS de Wavre.

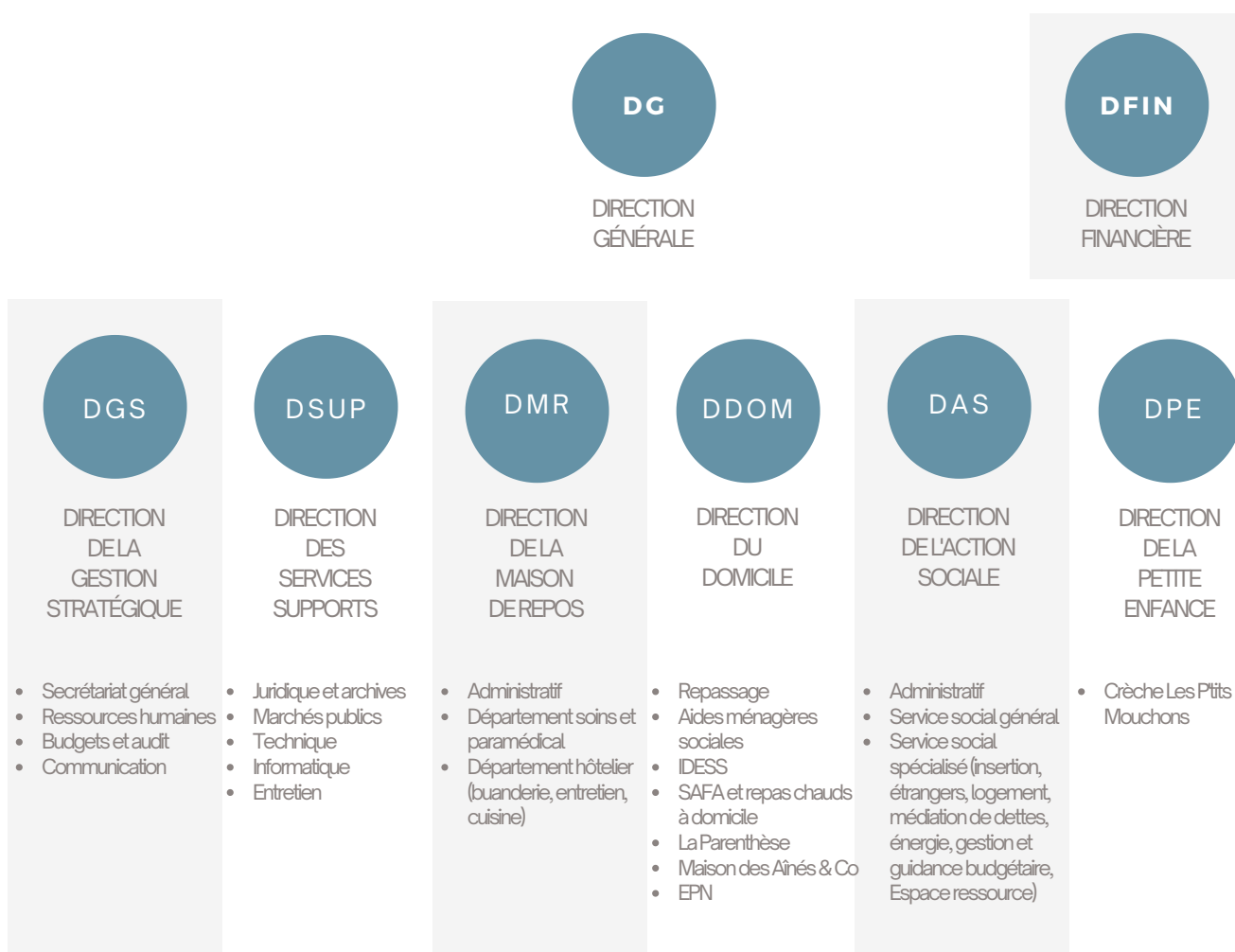
Carine HERMAL  
Présidente

L'édition de ce rapport annuel est une grande première. C'est une belle opportunité de faire connaître le rôle et les actions du CPAS de Wavre



# ORGANIGRAMME

Notre organigramme se décline en 8 directions et 40 services afin de répondre à nos missions de base et venir en aide à un maximum de personnes en les aidant à différents moments de leur vie. Ils travaillent tous ensemble pour le bien commun et afin d'atteindre les objectifs fixés en utilisant au mieux les moyens à disposition.



# CONSEIL FINANCIER ET BUDGÉTAIRE

UN SERVICE AU SERVICE DE TOUS LES SERVICES



Interview du nouveau directeur financier en place depuis le 01.12.2022

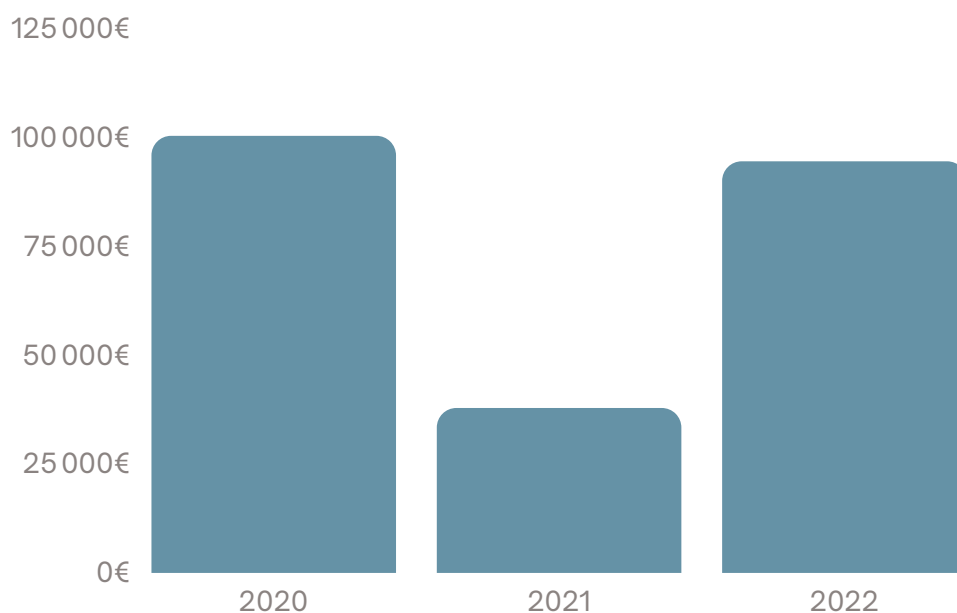
*"Tous nos services ont une approche humaine des finances dans la gestion des dossiers. Notre objectif est d'aider et de soutenir notre public à vivre le plus dignement possible. A cet égard, il y a un lien fort entre la direction financière et la direction de l'action sociale.*

*Le directeur financier (ou son représentant) est présent à chaque comité spécial du service social afin d'y apporter des éléments par rapport au mode de calcul ou d'y rappeler le respect de la légalité dans certains dossiers. C'est clairement une plus-value spécifique au CPAS de Wavre qui permet une meilleure fluidité dans le traitement de l'information et une rapidité de la communication."*

## RÉSULTATS

Les résultats budgétaire et comptable sont déterminés au départ de la comptabilité budgétaire. Les résultats donnent une idée de l'enrichissement ou de l'appauvrissement du CPAS sur le plan purement financier.

### ÉVOLUTION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE PROPRE



# FONDS ET INTERVENTIONS

L'intervention communale est importante dans nos moyens financiers. Elle sera portée à 8.300.000€ en 2023 et couvrira 25,63% de nos dépenses.

Le Fonds des communes couvre en moyenne 22% des dépenses communales.

Le FSAS (Fonds Spécial de l'Aide Sociale) ne représente généralement que 2% des dépenses du CPAS.

La récupération du revenu d'intégration (RI) auprès de l'Etat est en augmentation et indique clairement un impact financier important sur les finances du CPAS.

L'augmentation des AERI (aide équivalente au RI) est liée, en partie, à l'accueil des réfugiés ukrainiens.

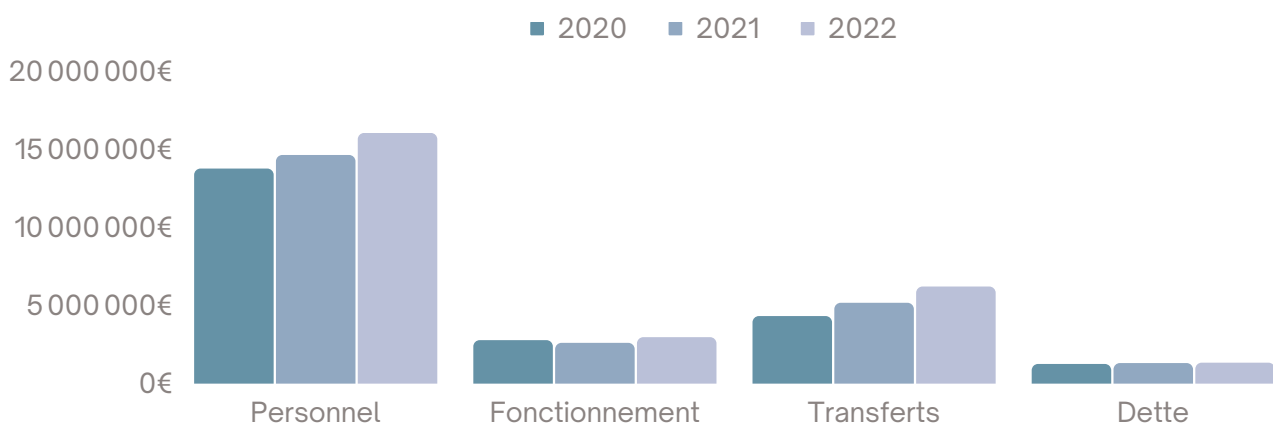
Auparavant, les recettes APE (réductions de cotisations patronales et recettes directes) étaient réparties dans les différentes fonctions budgétaires. Depuis 2022, la recette est centralisée. Cela rend la comparaison plus délicate entre les différents exercices.

Le financement de notre maison de repos dépend en partie d'une allocation de l'AVIQ pour les soins de santé (ancienne réglementation INAMI). L'INAMI calcule le forfait par année en fonction du nombre de lits agréés, du degré de dépendance des résidents et du personnel qui travaille dans la maison de repos. Ce forfait s'est élevé à 63,81€ en 2022 pour notre maison de repos.

	2020	2021	2022
INTERVENTION COMMUNALE	5.300.000,00€	5.800.000,00€	5.800.000,00€
FSAS	268.857,31€	240.460,19€	256.358,61€
RÉCUPÉRATION RI	1.729.119,82€	2.294.660,62€	2.240.589,85€
AERI	111.390,48€	96.972,26€	920.260,68€
RECETTES APE	1.410.588,56€	1.547.360,44€	1.770.861,62€
SUBVENTION AVIQ (MR)	3.114.242,13€	3.036.471,84€	3.323.004,71€



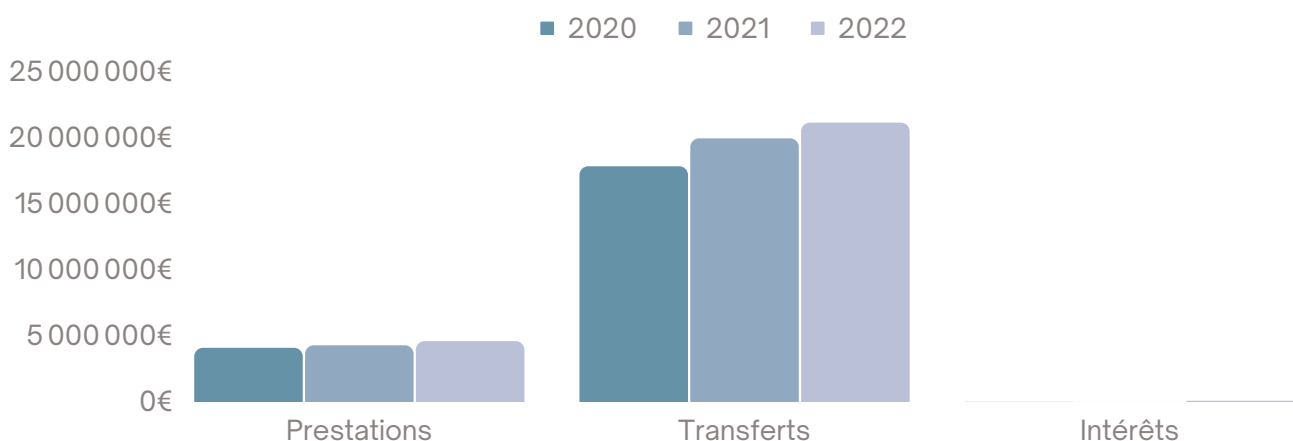
# ÉVOLUTION DES DÉPENSES



Les dépenses en personnel ont augmenté de 9,63% en 2022 avec 5 indexations de salaire, une évolution des échelles barémiques, des engagements pour de nouveaux projets ou fonctions subsidiées et l'impact de la prime d'encouragement COVID.

Les dépenses en fonctionnement ont connu une augmentation de 13,93% et les dépenses de transfert une augmentation de 20,11% principalement en raison des revenus d'intégration et des aides sociales, des aides pour les inondations, des diverses aides COVID et de l'aide octroyée aux Ukrainiens. La dette comprend les emprunts fixes du CPAS et les emprunts à taux variable que la Région wallonne a contractés pour le CPAS. Raison pour laquelle la dette a augmenté de 1,86% pour les emprunts pour la démolition et la reconstruction de la maison de repos et de la crèche.

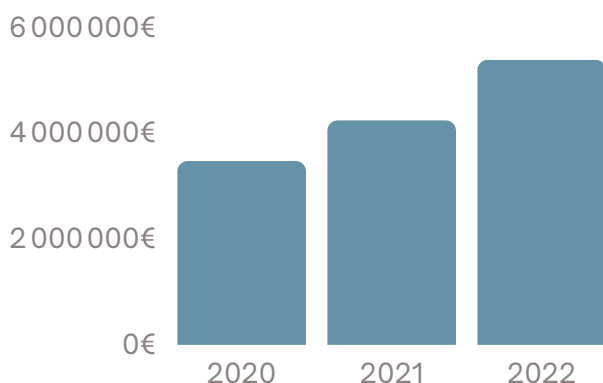
# ÉVOLUTION DES RECETTES



Les recettes de prestations ont crû de 7,34% avec les frais d'hébergement à la maison de repos et les frais de garde à la crèche. Les recettes de transfert ont augmenté de 5,97% grâce aux recettes des revenus d'intégration, des inondations, des aides COVID et des aides aux Ukrainiens. Les taux d'intérêt pour les placements ont été pratiquement nuls mais sont repassés en positif en 2022.



## AIDE SOCIALE



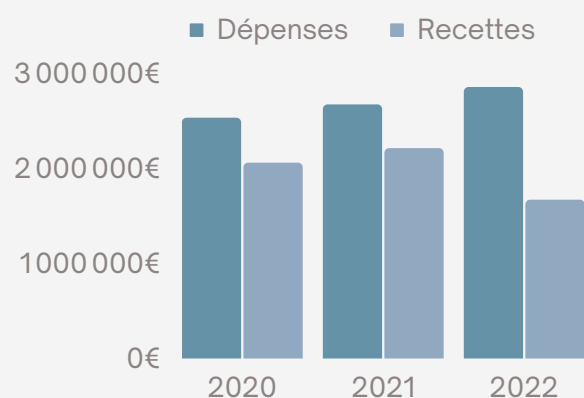
Ces données montrent les dépenses du CPAS relatives aux aides octroyées aux bénéficiaires des services sociaux.

En 2022, les dépenses de l'aide sociale se sont élevées à 5.377.051,48€, soit une augmentation de 27,04% depuis 2021 et de 55,20% depuis 2020.

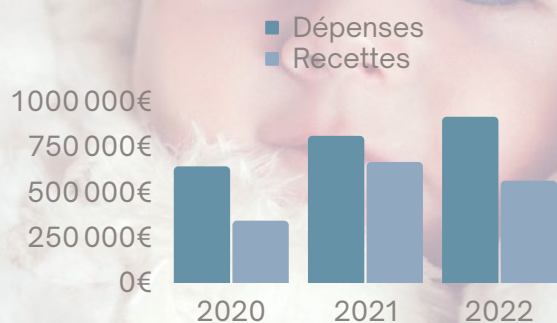
La crise COVID de 2020 et les inondations de 2021 ont eu un impact considérable sur la vie des gens.

## DIRECTION DU DOMICILE

Il s'agit des dépenses et recettes de La Parenthèse, la Maison des Aînés, le SAFA, les repas chauds à domicile, l'IDESS, les aides ménagères sociales et le repassage titres-services. Entre 2020 et 2022, les dépenses ont augmenté de 13% (développement de La Parenthèse et de la Maison des Aînés) tandis que les recettes ont diminué de 19% (diminution des demandes à l'IDESS, au SAFA et pour les repas à domicile).

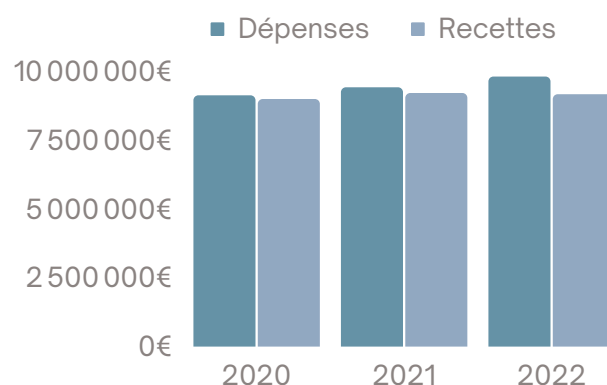


## CRÈCHE



Depuis 2020, les dépenses de la crèche ont augmenté de 43% avec l'installation dans un nouveau bâtiment, les frais divers liés à une inondation et une plus grande présence des enfants après les années COVID. Les recettes ont augmenté de 64% grâce au nombre plus élevé d'enfants.

## MAISON DE REPOS

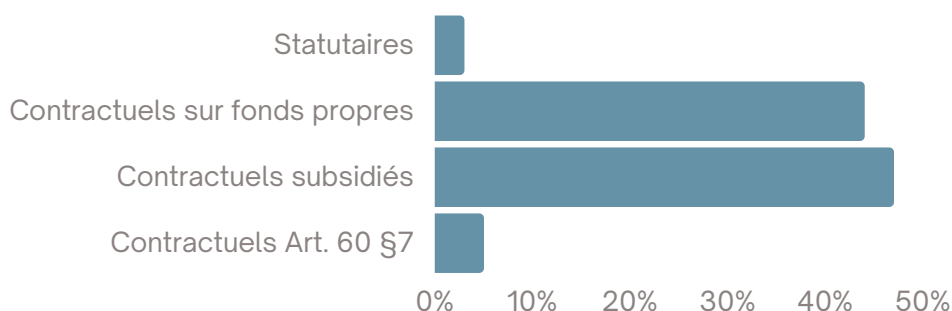


Les recettes et les dépenses de la maison de repos sont assez stables avec une augmentation des dépenses de 7% depuis 2020 et une légère augmentation de 2% en ce qui concerne les recettes.

# RESSOURCES HUMAINES

NOS 330 AGENTS (258 ETP) ... NOTRE RICHESSE HUMAINE

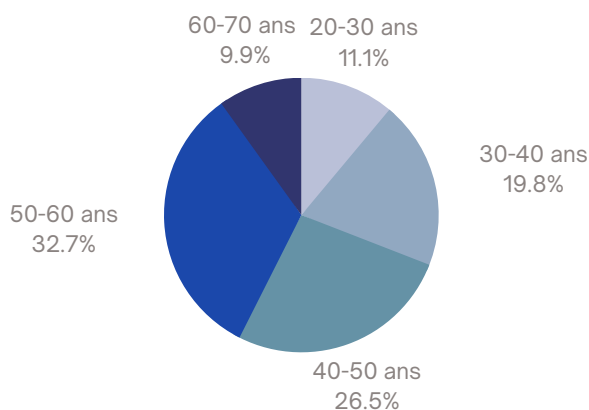
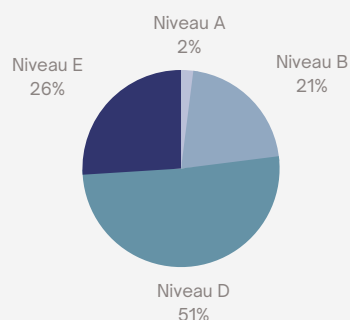
## RÉPARTITION DES AGENTS (% ETP)



## NOS MEMBRES DU PERSONNEL

UNE GRANDE DIVERSITÉ DANS NOS ÉQUIPES POUR UN CAPITAL HUMAIN AUX MULTIPLES TALENTS

La majorité des membres du personnel ont un niveau CESI/CESS (niveau D) suivi par les niveaux E (pas de condition de diplôme) et les niveau B qui sont bacheliers. Les agents universitaires sont au nombre de 8.



Seulement 30% de notre personnel a moins de 40 ans. Nous devons tenir compte de l'âge de nos agents dans notre organisation quotidienne, dans notre gestion des ressources humaines et anticiper l'avenir.

---



78,20%



21,80%

---

## MOUVEMENTS EN PERSONNEL

### GÉRER LES RECRUTEMENTS PROACTIVEMENT POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES

Notre CPAS a connu un *turn over* assez important en 2022 qui a été une année charnière avec l'admission à la pension de plusieurs fonctions stratégiques : le directeur financier, la directrice de l'action sociale, la responsable budgets et audit et la gestionnaire RH.

Nous avons accueilli un nouveau directeur financier, un nouveau directeur des services supports, un responsable budgets et audit, un informaticien, des travailleurs sociaux, des infirmiers et aides-soignants, une référente-démence, une diététicienne, une ergothérapeute à la Parenthèse, un animateur et une assistante sociale pour la Maison des Aînés, des puéricultrices et du personnel administratif ou logistique pour différents services.

Ces recrutements ont tous été très bénéfiques tant pour la qualité d'accompagnement des bénéficiaires ou usagers que pour l'efficacité des services.

### ACCUEIL DES NOUVEAUX AGENTS

Une procédure d'accueil des nouveaux collaborateurs a été mise en place en 2022 afin de connaître les missions de chaque service, de rencontrer différents collègues et de prendre conscience du rôle de chacun au sein de notre organisation.

### ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES AGENTS ET PROMOUVOIR LA MOBILITÉ INTERNE

La mobilité interne consiste à faire passer un agent d'un poste à un autre, au sein de l'institution. Elle a l'avantage de valoriser les agents et d'avoir un membre du personnel rapidement intégré qui porte déjà les valeurs du CPAS.

La mobilité interne a été privilégiée à plusieurs reprises pour des postes à différents niveaux dans tous les services.

#### NOUVELLES FONCTIONS :

Plusieurs nouvelles fonctions ont été créées en 2022 ... preuve que notre CPAS s'adapte et évolue au rythme de la société. En voici quelques exemples : un archiviste, un tuteur-énergie, un coordinateur social, une diététicienne, un animateur pour la Maison des Aînés, un animateur et une ergothérapeute pour la Parenthèse, ...

### NOUVELLE PROCÉDURE D'ÉVALUATION

Les évaluations bisannuelles ont commencé. Cet entretien permet de fixer des objectifs, de donner un feedback constructif et de permettre à chacun de se développer dans notre institution. En parallèle, toutes les monographies de fonction ont été mises à jour et transmises à chaque agent.

10

MOBILITÉS  
INTERNES



74

ENTRÉES

62

DÉPARTS

12

PENSIONNÉS

# BUDGET

## ÉVOLUTION DU BUDGET INITIAL ORDINAIRE ET EXTRAORDINAIRE

	ORDINAIRE	EXTRAORDINAIRE
EXERCICE 2020	26.391.913,87€	486.400,00€
EXERCICE 2021	27.000.206,72€	297.800,00€
EXERCICE 2022	29.346.925,42€	139.270,00€

Le processus budgétaire donne un aperçu de la stratégie financière à venir. Le budget comprend l'estimation de toutes les recettes et dépenses susceptibles d'être effectuées dans le courant de l'exercice financier. Le service ordinaire comprend l'ensemble des recettes et des dépenses pour assurer au CPAS des revenus et un fonctionnement réguliers. Le service extraordinaire, lié à nos différents projets, comprend l'ensemble des recettes et des dépenses qui affectent directement et durablement l'importance, la valeur ou la conservation du patrimoine du CPAS. Différentes modifications budgétaires permettent d'ajuster le budget et d'adapter les crédits.



## AUDIT

### ANALYSER UNE THÉMATIQUE ENSEMBLE ET Y APPORTER DES SOLUTIONS D'AMÉLIORATIONS

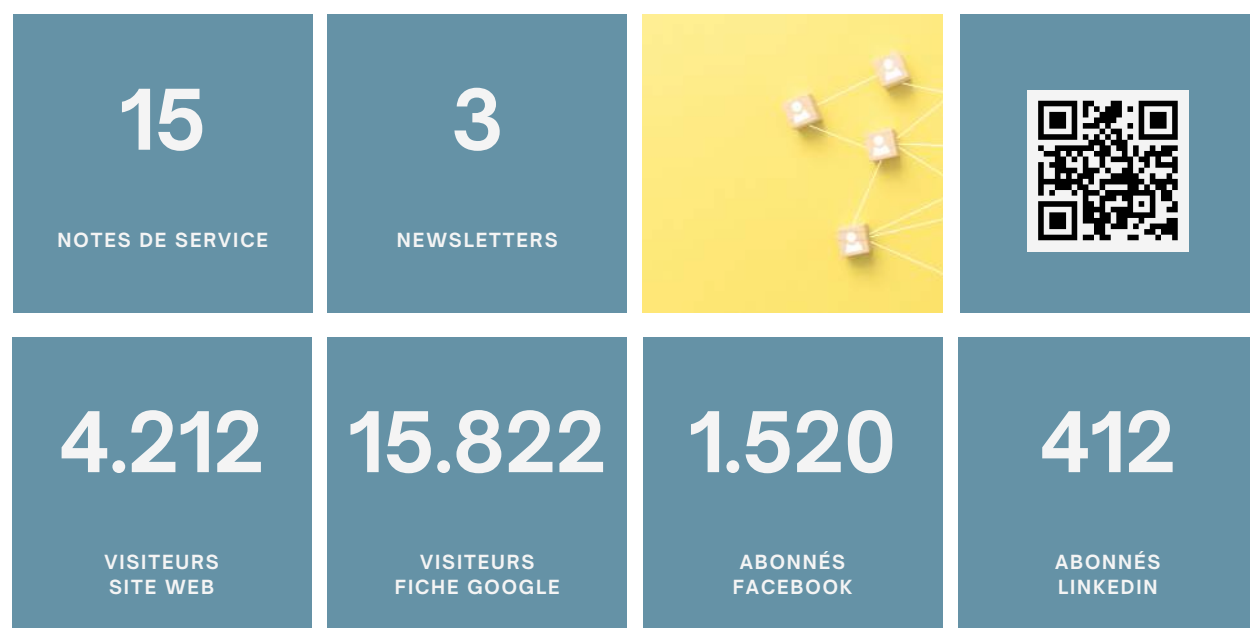
En 2022, deux agents ont suivi une formation en audit et contrôle interne. L'audit interne nous permet d'améliorer les processus et d'y apporter une valeur ajoutée. Le contrôle interne nous aide à gérer, maîtriser et traiter les risques qui nous empêcheraient d'atteindre nos objectifs.

*"Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite" (H. Ford)*

# COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

UNE BONNE COMMUNICATION PERMET AU CPAS DE SE FAIRE CONNAÎTRE POSITIVEMENT ET D'AVOIR DES AGENTS IMPLIQUÉS, MOTIVÉS ET INFORMÉS.

Depuis juin 2022, nous avons notre propre site internet : [www.cpaswavre.be](http://www.cpaswavre.be)



## RGPD

PROTÉGER LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET ÉVITER LES INCIDENTS, C'EST AUJOURD'HUI SUPER IMPORTANT MAIS COMMENT ?



Un DPO (*data protection officer*) interne a été désigné en 2020 pour conseiller, informer et contrôler le respect du RGPD au sein du CPAS. La protection des données (informatiques et papier) est une mission primordiale et quotidienne. Plus de 150 agents ont été (in)formés en matière de protection des données en 2022.

Le formulaire relatif au droit à l'image a été retravaillé et mis à la signature de tous les agents. Les sous-traitants ont été contactés afin de vérifier chaque *data protection agreement* (DPA). Le registre de traitement a été mis à jour régulièrement. Six incidents sans risque majeur ont été répertoriés.

# BACK OFFICE ESSENTIEL

TOUS CES MÉTIERS INDISPENSABLES À LA RÉUSSITE DE NOTRE ORGANISATION

La fonction de support regroupe les activités qui permettent d'assurer la continuité des services et le bon fonctionnement de notre organisation. Le support épaulé les autres directions et accompagne les équipes au quotidien. Elle permet aux services de travailler dans de bonnes conditions avec des outils performants.

## SERVICE TECHNIQUE ET MARCHÉS PUBLICS



## SERVICE INFORMATIQUE



Afin de faire face aux défis sécuritaires liés à l'explosion de la cybercriminalité, le CPAS a effectué un audit total de son infrastructure informatique en 2022. Cet audit a débouché sur un projet de modernisation qui est en cours de réalisation. Les serveurs physiques ont été remplacés et la sécurité de l'accès aux données sera renforcée.

Le 7 novembre 2022, nous avons accueilli un nouvel informaticien qui fait face à de multiples défis au vu de la complexité de nos systèmes informatiques et téléphoniques.

## JURIDIQUE

UN SERVICE QUI GÈRE NOS INTÉRÊTS ET NOTRE PATRIMOINE

Le CPAS met des locaux à disposition de différentes associations. Nous avons signé 5 nouvelles conventions d'occupation en 2022. La crèche Les Joyeux Lurons a bénéficié de locaux pendant ses propres travaux.

Plusieurs marchés publics ont été menés pour un service d'architecture, le renouvellement du portefeuille d'assurances et la réalisation d'expertises de valeurs immobilières.

Le CPAS a fait l'acquisition d'un bien immobilier dans le cadre d'une dotation exceptionnelle pour le relogement des sinistrés des inondations de juillet 2021. Plusieurs terrains appartenant au CPAS ont été mis en vente pour financer les futurs travaux de rénovation.

## ARCHIVES

ARCHIVER À DES FINS DE MÉMOIRE POUR NE RIEN OUBLIER



Le service archives a poursuivi sa restructuration organisationnelle en partenariat avec les archives générales du Royaume. Après un long et minutieux travail de tri, 15 m<sup>3</sup> d'archives ont été évacués et détruits de manière sécurisée et confidentielle.

Les archives présentant un caractère historique remarquable ont été transférées aux archives du Royaume.

## ENTRETIEN

TOUT EST MIS EN OEUVRE POUR QUE NOS LOCAUX SOIENT PROPRES, AGRÉABLES, BIEN ENTRETENUS ET RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Ce service compte 5 agents qui entretiennent et embellissent nos 2 co-accueils et les bâtiments de l'Avenue Henri Lepage 5 et 7 qui s'étendent sur 6.336 m<sup>2</sup> et 10 étages. Chaque semaine, nos bureaux et nos 37 toilettes sont nettoyés, nos déchets triés et jetés et divers incidents gérés (ex. fuite d'eau, réparations, ...). Le personnel s'occupe également de gérer les stocks, de commander les produits et les fournitures (budget de 8.435,42€ en 2022), de déblayer les abords des bâtiments, de détruire les papiers confidentiels, de nettoyer le linge et la vaisselle de plusieurs services, de changer les lits de La Parenthèse et de s'occuper du *catering* de différentes réunions.

113

LOCAUX

10

ÉTAGES

En mars 2022, nous avons ouvert un centre d'accueil pour une trentaine de réfugiés ukrainiens. Le service entretien s'occupe de ramasser le linge de lit à nettoyer, de distribuer le linge propre, d'entretenir les communs, de gérer les produits d'entretien et de nettoyer les chambres libérées : une charge de travail non négligeable pour nos agents.



# LA CLOSIÈRE

UNE MAISON DE REPOS OÙ IL FAIT BON VIVRE ET VIEILLIR

Notre maison de repos et de soins est une des plus grandes de Wallonie avec 154 lits dont une unité spécifique pour les personnes souffrant d'une maladie neurodégénérative.



## PÉNURIE DU PERSONNEL INFIRMIER

La maison de repos a souffert de manque en personnel infirmier : fonction pour laquelle il devient quasiment impossible de pourvoir au remplacement de courte durée tant le marché est concurrentiel. Sur le terrain, le personnel s'est épuisé et nous avons redoublé d'initiatives pour le soutenir.

L'infirmier-ère en chef a un rôle central et crucial auprès des personnes âgées, des familles et des équipes (soignantes). Suite à des épuisements, un départ en formation, une démission et les difficultés de recrutement, le nombre de chefs infirmiers n'a fait que fluctuer jusqu'à fortement diminuer en 2022. Ces absences ont eu un impact considérable sur la vie dans la maison de repos : fatigue, transfert de la charge administrative, tension, manque d'encadrement, de supervision et d'un moteur pour les équipes, absence de relais pour les familles et les résidents, ...

## SOLUTIONS CRÉATIVES

- Engagement d'intérimaires
- Renfort d'étudiants, notamment grâce à la neutralisation partielle des heures étudiants prestées dans le secteur des soins
- Réflexion entamée sur la revalorisation salariale du personnel (barèmes IFIC)
- Collaboration avec l'Agence Locale pour l'Emploi (ALE)
- Formation d'aides-soignants aux 5 actes délégués



\* Équivalent Temps Plein (ETP)



MALGRÉ LES DIFFICULTÉS EN PERSONNEL ET LA PÉRIODE POST-COVID, DE BEAUX PROJETS ONT ÉTÉ MIS EN PLACE ET LES DÉFIS SONT RÉUSSIÉS !

## CUISINE



Notre service cuisine prépare chaque jour +300 repas pour la maison de repos, la crèche, les services à domicile, les agents du CPAS, de la Ville, de la police et des pompiers.

Dans le cadre du Plan Wallon Nutrition, Santé et bien-être des Aînés de l'AVIQ, en 2022, nous avons engagé une diététicienne à mi-temps et formé 3 référents en nutrition (un cuisinier, un aide-soignant et un infirmier).

Un nouveau projet "*finger food*" a vu le jour afin de permettre aux personnes ayant des troubles cognitifs, physiques ou visuels de s'alimenter de façon autonome et indépendante en utilisant leurs doigts. La nourriture y est présentée de manière esthétique, colorée et appétissante.

## ANIMATION



Notre personnel paramédical a fait preuve de créativité en 2022. En plus des activités quotidiennes, des ateliers (intergénérationnels) et des sorties hebdomadaires, des nouveaux projets ont été mis en place :

- Une excursion à Newport avec 60 résidents
- Un apéro party avec les familles aux Hirondelles
- Un atelier lecture animé par un nouveau bénévole
- Un atelier floral
- Un atelier poterie
- Un spectacle de l'Orchestre Royal de Chambre de Wallonie : "un clown au pays de la musique classique"

# 75%

du personnel ayant des contacts avec les résidents ont été formés à la Méthode Montessori Senior en 2022, un beau projet au profit de chaque aîné !

La méthode Montessori senior accompagne les résidents à s'engager positivement dans des activités porteuses de sens et vise à lui permettre de rester indépendant. Elle s'appuie sur la notion de "aide-moi à faire seul" en facilitant l'investissement de chaque résident dans sa vie quotidienne.

# 97%

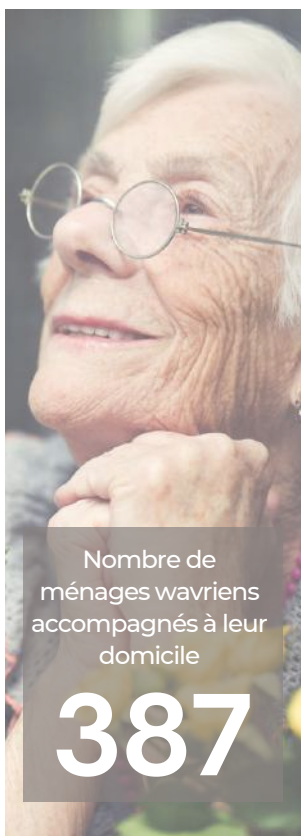
Taux d'occupation moyen pour l'année 2022. Un très beau résultat après la crise COVID !

Le taux d'occupation est le nombre moyen de places occupées.

# VIVRE CHEZ SOI DIGNEMENT

ÊTRE AU SERVICE DES CITOYENS  
AFIN D'AMÉLIORER LEUR QUALITÉ DE VIE AU QUOTIDIEN

## AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS



Nombre de ménages wavriens accompagnés à leur domicile

**387**

Nos aides familiales et nos aides ménagères sociales accompagnent chaque jour de nombreuses personnes en perte d'autonomie en apportant une écoute, une présence et un soutien. Ce sont des petites perles qui permettent à de nombreux ménages et familles de vivre dignement chez eux.

L'aide familiale : courses, préparation des repas, aide administrative, soin d'hygiène, accompagnement à un rendez-vous, ...

L'aide ménagère sociale : nettoyage, repassage, changement de la literie, vaisselle, rangement, ...

**20.326**

REPAS CHAUDS  
LIVRÉS

**32.620**

HEURES DE  
PRESTATIONS À  
DOMICILE

## IDESS

**7.332**

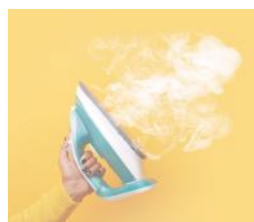
TRANSPORTS

**2.288**

MACHINES À  
LAVER

Notre Initiative de Développement de l'Emploi dans le secteur des Services de proximité à finalité Sociale (IDESS) offre aux personnes fragilisées différents services à moindre coût : transport social, bricodépannage, jardinage et accès à une buanderie sociale.

Un atelier de repassage de 2 personnes ETP s'occupe du linge via le système des titres-services. Il a compté 142 clients différents en 2022.



**2.456**

HEURES DE  
REPASSAGE

## MAISON DES AÎNÉS & CO

UN ESPACE COMMUNAUTAIRE OUVERT À TOUS



En 2022, nous avons obtenu une subvention de l'AVIQ de 94.125€ dans le cadre d'un appel à projet visant à lutter contre l'isolement social. La nouvelle Maison des Aînés & co s'adresse à toutes les personnes en situation d'isolement social. Les activités et services proposés permettent à chacun de retrouver un sentiment d'appartenance, de restaurer le lien, d'encourager l'implication sociale, de favoriser l'expression des compétences et de la créativité et de renforcer la confiance en soi. Nous avons pu engager 2 animateurs qui ont organisé des activités avec 54 personnes. Des bénévoles ont, par ailleurs, servi 1.467 repas lors des rencontres.

## LA PARENTHÈSE

L'ACCUEIL DE PERSONNES PRÉSENTANT DES TROUBLES COGNITIFS

Notre maison d'activités et d'accueil de jour a été créée en 2020 durant la période compliquée du COVID. Elle s'est rapidement construite une réputation de confiance et de professionnalisme. Elle a accueilli 50 personnes durant l'année 2022 avec une présence moyenne de 7,5 personnes par jour ... un succès pour ce beau projet ! En 2022, une ergothérapeute a rejoint l'équipe afin de répondre encore davantage aux attentes et besoins des participants.



## ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE (EPN)

131

PERSONNES  
À ACCÈS LIBRE

97

FORMATIONS

39

PERSONNES AYANT  
SUIVI UNE FORMATION



En 2022, les services à domicile ont engrangé des recettes de prestations pour un joli montant.



639.609€

# DROIT À L'AIDE SOCIALE

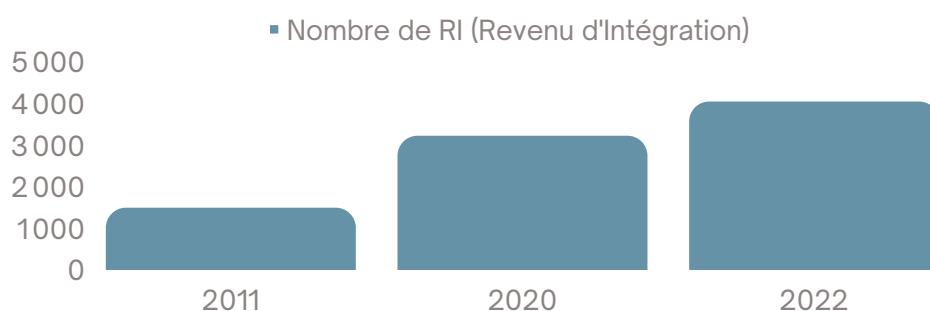
PERMETTRE À CHACUN DE MENER UNE VIE CONFORME À LA DIGNITÉ HUMAINE

## TRAVAILLEURS SOCIAUX

Le travailleur social a pour mission d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent. En 1976, le CPAS de Wavre comptait 3 travailleurs sociaux. En 2022, l'équipe se compose de 26 travailleurs sociaux et de 7 agents administratifs et d'entretien.



## DOSSIERS D'AIDE SOCIALE



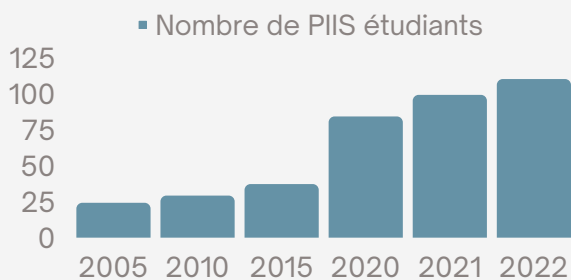
Le nombre de Revenu d'Intégration (RI) est en augmentation depuis quelques années avec une croissance de 25% depuis 2020, de 50% depuis 2019 et de 171% depuis 2011. La crise liée au COVID, les inondations de 2021 et les impacts de la guerre en Ukraine ont accentué les difficultés de certaines familles. Les aides diverses sont multiples mais concernent essentiellement des aides médicales, des actions pour enfants défavorisés, des secours en espèces ou encore des tickets alimentaires. Certaines aides spécifiques ont fortement augmenté ces dernières années. Les médiations de dette présentent une croissance de 10% et les dossiers d'aide en matière d'énergie de 15% depuis 2020.

# ÉTUDIANTS

"ETUDIER VAUT MIEUX QU'IGNORER"

ARISTOTE

Le CPAS aide les étudiants qui se trouvent dans une situation financière compliquée afin de leur permettre d'entamer, poursuivre ou reprendre des études de plein exercice.



Le nombre de PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale) signés avec les étudiants a très fortement augmenté ces dernières années. D'après STATBEL, le niveau d'instruction des Belges (enseignement supérieur) a connu une forte croissance dernièrement, ce qui pourrait expliquer ces chiffres !

## LOGEMENTS

# 18

Notre CPAS possède et gère 18 habitations. Nous disposons de plusieurs logements d'urgence, de logements de transit, d'un cologement, d'un logement d'insertion et de logements d'extrême urgence (mis à la disposition du Relais Social du Brabant wallon) afin d'aider rapidement et de manière adaptée des personnes ou des familles et leur permettre d'être temporairement en sécurité le temps de trouver une solution durable et appropriée.

## PROJETS 2022

Un **tuteur énergie** (subside de l'Union des Villes et des Communes Wallonnes) pour réduire les frais liés à la consommation d'énergie (conseils, actions, réflexions, formations, ...)



90.000€

Un **capteur emploi** (subside du SPW Intérieur et Action sociale) pour assurer l'interface entre l'entreprise privée et le CPAS et mener ensemble des actions d'insertion professionnelle



57.812,5€

Un **coordinateur social** (subside de la Ville de Wavre) pour développer le réseau associatif et ses interconnexions, détecter les besoins et accompagner 3 secteurs d'interventions prioritaires : la jeunesse, la santé mentale et les aides alimentaires



50.000€



# LES P'TITS MOUCHONS

UNE CRÈCHE DE 49 ENFANTS (ETP) DANS UN BÂTIMENT TOUT RÉCENT



La mission principale de la crèche est de garantir une sécurité affective aux enfants avec une continuité des personnes et des pratiques, des réponses ajustées aux besoins et des moments privilégiés. Notre crèche travaille en semi-verticalité avec 4 sections (2 sections pour les petits de 0 à 18 mois et 2 sections pour les grands de 18 mois à 3 ans). La vie s'y organise dans les mêmes espaces de vie, avec les mêmes adultes et avec un même groupe composé d'enfants d'âges différents qui grandissent ensemble.

14

PUÉRICULTRICES

74%

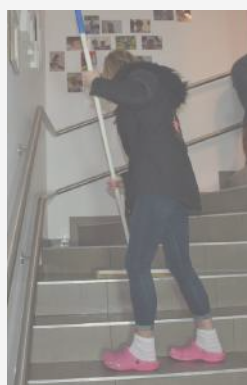
TAUX MOYEN DE PRÉSENCE

50%

TAUX MOYEN D'ENFANTS À TEMPS PLEIN

## UNE INONDATION INIMAGINABLE

*Le 17.12.2021, la crèche a subi une énorme inondation. La chaudière, localisée au 1er étage, a fuit, déversant des tonnes d'eau dans tout le bâtiment : un désastre pour notre crèche inaugurée 9 mois plus tôt.*



En janvier 2022, la crèche s'est rapidement installée dans un autre bâtiment afin d'y accueillir les bambins. Le bâtiment inondé devait être asséché, rénové et le matériel inutilisable remplacé. Le personnel a fait preuve de beaucoup d'imagination et de bonne humeur afin de rendre les locaux transitoires accueillants pour les enfants. Après presque une année de travaux, la crèche a pu réintégrer son bâtiment le 02.11.2022 .

# 30 ANS DE LA CRÈCHE

LA CRÈCHE LES P'TITS MOUCHONS A FÊTÉ SES 30 ANS EN 2022. TOUT LE MONDE S'ÉTAIT RÉUNI POUR FÊTER CE BEL ANNIVERSAIRE. LA CRÈCHE AVAIT ÉTÉ MAGNIFIQUEMENT DÉCORÉE DE BALLONS DORÉS ET DE PHOTOS ACCROCHÉES.



A la base, cette crèche était une Asbl conçue comme une crèche d'entreprise. Elle permettait au personnel du CPAS et de l'ancienne clinique du Champ Sainte-Anne de profiter d'un accueil sur site avec un horaire élargi lié notamment aux métiers de soins. Aujourd'hui, la crèche fait intégralement partie du CPAS de Wavre. Une priorité à l'inscription est effective pour les Wavriens et pour les membres du personnel du CPAS de Wavre et ceux de la Ville de Wavre.

L'ambiance et le professionnalisme de l'équipe n'ont pas changé : travailler aux P'tits Mouchons doit être sympa et l'ambiance y est toujours très conviviale.

Extrait du discours de Carine Hermal  
Présidente du CPAS de Wavre

Depuis 1992, la crèche a connu de nombreux et divers changements : un agrandissement, une démolition, une reconstruction, une inondation, de multiples déménagements, un nouvel agrandissement, 10 changements de direction, ... Que du chemin parcouru ! Aux P'tits Mouchons, rien n'est figé et tout est toujours en mouvement.

Dans cette aventure, les parents et l'équipe sont des acteurs essentiels. Nous mettons un point d'honneur à établir avec les parents une réelle relation de confiance. La recette fonctionne et permet à tous de travailler dans un cadre bienveillant et respectueux de chacun. Je suis consciente de la chance que j'ai de travailler avec une équipe qui aime son métier et qui y met du cœur. Je suis heureuse de travailler avec chacune d'entre vous et je vous remercie pour les années déjà passées et toutes celles qui restent à venir.

Extrait du discours de Adélaïde Willems  
Directrice de la petite Enfance

# PRÉVENTION

La prévention est l'ensemble des dispositions ou des mesures prises ou prévues par l'institution en vue d'éviter ou de diminuer les risques professionnels. La prévention permet de sauvegarder la santé et d'améliorer le bien-être. Le conseiller en prévention assiste et conseille l'employeur dans le cadre de ce bien-être.

Source : <https://www.belgium.be>



## QUELQUES ACTIONS DE PRÉVENTION EFFECTUÉES EN 2022



Organisation de 4 CPPT (comité de prévention et protection au travail) en matière de sécurité et bien-être avec des représentants du CPAS, du CAS et des délégations syndicales



Organisation de 14 rencontres avec des nouveaux agents afin de présenter la mission du conseiller en prévention, de rappeler les chemins d'évacuation, d'évoquer le bien-être, ...



Révision de toute la documentation interne technique et contrôles y associés : installations électriques, les alarmes incendie, les cabines à haute et basse tension, l'habitat d'urgence, ...



Remplacement de tous les extincteurs (excepté ceux de la maison de repos), remise en ordre et identification des lances incendie avec marquage RIA (Robinet d'Incendie Armé)



Organisation des divers passages et suivi des recommandations des pompiers lors du transfert de la crèche après l'inondation et lors de son retour dans son bâtiment initial



Suivi de l'ouverture, en urgence, du centre d'accueil pour réfugiés ukrainiens : état des lieux, passage des pompiers, règles de sécurité, installation du matériel, ...



Marché public pour la désignation d'un bureau d'étude chargé de la mise en conformité et de la modernisation des ascenseurs du bâtiment (Av. Henri Lepage, 5)



Une formation de 15 personnes de la maison de repos pour les équipiers de 1er secours capables d'intervenir en attendant les secours officiels



Une formation de 15 personnes de la maison de repos pour les équipiers de lutte contre les incendies capables d'intervenir avant l'arrivée des pompiers



# FORMATIONS



*La formation continue des agents pour investir dans l'avenir et pour relever les défis du marché du travail.*

Le Conseil Supérieur de l'Emploi (CSE) insiste pour que soit développée une stratégie de formations tout au long de la vie qui se voudrait visionnaire et inclusive. Ce projet est d'autant plus important vu l'intégration des nouvelles technologies (...) à l'aube du verdissement de l'économie.

Source : Banque Nationale de Belgique

De nombreuses formations ont été suivies et organisées en 2022 notamment en terme de prévention :

## PRÉVENTION DU BURN-OUT

Marché attribué à "Ah ! Accompagnement humain impactant" :

- 2 conférences de sensibilisation au risque de burn-out pour tout le personnel
- 1 formation de 2 jours pour les directions, le service RH et le conseiller en prévention
- Des ateliers de travail et des coachings individuels sur demande

## GESTION DE LA VIOLENCE

Marché attribué à la société "Crime Control" :

- L'objectif est la sensibilisation et la modification des comportements face à l'agressivité
- 19 formations interservices d'une demi-journée avec du contenu théorique et de nombreuses mises en scène de situations pratiques

## ERGONOMIE

Marché attribué à Cohezio :

- L'objectif est de sensibiliser aux bonnes pratiques, aux comportements pertinents et à l'utilisation adéquate des équipements ainsi que des exercices de stretching
- Formation pour tout le personnel logistique des services entretien, technique, IDESS, buanderie, aide ménagère sociale, repassage et cuisine
- 6 formations interservices d'une demi-journée



# DES ENJEUX DE SOCIÉTÉ NOS ENJEUX ÉGALEMENT

EN 2022, DIFFÉRENTES ACTUALITÉS ET FAITS MARQUANTS NOUS ONT IMPACTÉS !  
LE CPAS S'EST ADAPTÉ EN Y APPORTANT DES RÉPONSES APPROPRIÉES

*"Le 24.02.2022, la Russie envahit l'Ukraine ... La flambée des prix, amorcée en 2021, s'accélère en 2022 pour atteindre des niveaux inédits depuis les années 1970-80. L'inflation atteint 10,1% en novembre dans la zone euro ... L'année 2022 voit se multiplier les catastrophes liées au réchauffement climatique ..."*

Source : <https://trends.levif.be/a-la-une/politique-economique/dix-evenements-marquants-de-lannee-2022/>



## SANTÉ MENTALE

La crise COVID a eu un impact non négligeable sur la santé mentale des Belges. Notre CPAS a mis à disposition du Réseau 107 du Brabant wallon une assistante sociale pour travailler en collaboration avec les équipes mobiles et former notre personnel à une meilleure connaissance et prise en charge des problèmes liés à la santé mentale.



## VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION : IMPACT 1

Grâce à une amélioration globale de la qualité de vie et de la santé, nos aînés restent plus longtemps à leur domicile. Notre offre de service à domicile ne fait qu'augmenter et se développer. Néanmoins, certains services, comme le SAFA, voient pourtant leurs activités diminuer ... une réflexion est en cours afin de nous adapter au mieux aux besoins des wavriens.



## VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION : IMPACT 2

Nos aînés entrent plus tardivement en maison de repos, souvent dans un contexte d'urgence et de crise compliqué pour la personne et ses proches, avec des dépendances plus importantes et une prise en charge médicale notable. La moyenne d'âge des résidents dans notre maison de repos était de 84 ans en 2022 avec 2 centenaires.



## COÛT DE L'ÉNERGIE ET DU CARBURANT

Nous avons engagé un tuteur énergie afin d'aider et conseiller nos bénéficiaires et agents à faire face à l'augmentation des dépenses en énergie et à réduire leur consommation. Nous avons suivi l'accord non-marchand secteur public et augmenté le remboursement des frais kilométriques des aides familiales et des aides ménagères sociales, ainsi que la prime mobilité.



## CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le dérèglement climatique avec ses importantes précipitations, sécheresses, incendies et périodes de canicules, n'est plus un secret. Wavre en a fait les frais avec une inondation incommensurable en juillet 2021. Dans le cadre d'un projet de la Croix-Rouge, nous avons engagé 2 assistants sociaux durant le 1er quadrimestre 2022 pour aider les victimes des inondations.

# INVASION DE L'UKRAINE

EN MARS 2022, OUVERTURE DANS L'URGENCE D'UN CENTRE D'HÉBERGEMENT POUR RÉFUGIÉS UKRAINIENS



Suite à l'invasion de l'Ukraine en février 2022, nous avons rapidement mis un étage de notre bâtiment (Avenue Henri Lepage, 5) à disposition de familles ukrainiennes en créant un centre d'hébergement (agrée depuis le 01.10.2022). Chaque famille a une chambre individuelle. Les cuisines et les sanitaires sont communs. Des repas chauds sont proposés aux personnes qui le souhaitent.

Les premières semaines furent mémorables ... il a fallu nettoyer l'étage, le rendre viable et conforme aux normes de sécurité, installer le matériel de base (lits, tables, armoires, ...). Des agents sont allés chercher les premières familles sur des parkings, dans des gares avec parfois des véhicules trop petits. Au tout début, des agents allaient conduire les enfants à l'école et se sont démenés pour leur trouver un stage durant les congés de printemps ... une sacrée période ! Tous les enfants sont scolarisés et une cohabitation de plus en plus positive se développe.

**30** personnes (adultes et enfants confondus) peuvent loger dans notre centre d'hébergement

**37.456,60€**

Nous bénéficions d'une subvention de la Région wallonne pour notre centre d'hébergement pour réfugiés ukrainiens



## CARNET ROSE

Le 1er décembre 2022, ADAM est né à Woluwé-St-Lambert. Ses parents étaient arrivés au centre d'hébergement du CPAS de Wavre en septembre 2022 avec très peu de choses sur eux. Tout le personnel s'est dévoué pour les aider et trouver du matériel de puériculture. Grâce à notre Vestiboutique et à différents dons, les parents ont pu accueillir dignement leur petit trésor qui était fort attendu. Aujourd'hui, toute la famille vit toujours au centre et se porte très bien.



# PST

## UN PLAN STRATÉGIQUE TRANSVERSAL DANS UNE DÉMARCHE DE BONNE GOUVERNANCE

# 89

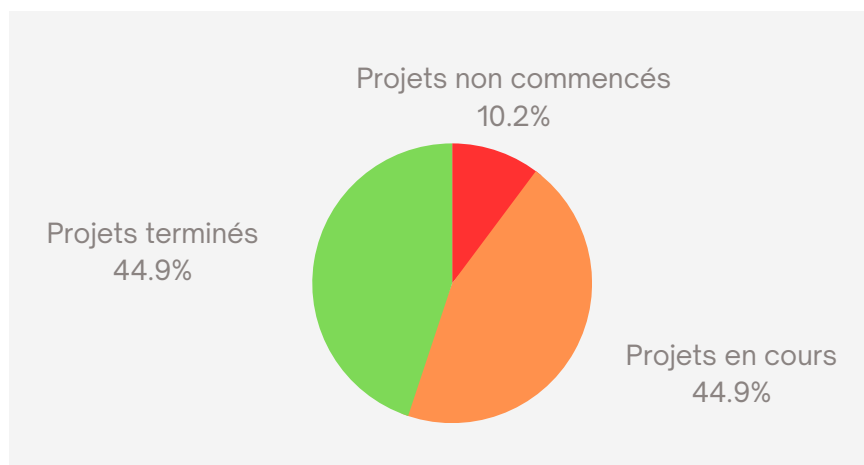
projets ont été fixés au début de la législature communale 2019-2024 en lien avec la Déclaration de Politique Sociale

Notre PST s'organise en 3 phases de 2019 à 2024. Il détermine des objectifs et des projets ambitieux à mettre en œuvre dans chaque direction. Il met en action une culture d'entreprise innovante et moderne basée sur des valeurs fortes et une stratégie claire afin de répondre aux besoins des agents et de la population en tenant compte de nos moyens et ressources.

## ÉTAT DES LIEUX DES PROJETS

La phase 1 (2019-2021) comprenait 44 projets : 68% de ces projets ont été finalisés, tous les autres projets avaient débutés. Les années 2020-2021 ont été compliquées avec la crise liée au COVID-19. Après une évaluation et avant d'entamer la deuxième phase, notre PST a été modifié afin de tenir compte de nos différentes réalités et possibilités.

En 2022, nous avons commencé la phase 2 de notre PST (2022-2023) avec 49 projets à mettre en œuvre. A la fin de l'année, nous avons déjà bien avancé dans la réalisation de certains projets avec les résultats suivants :





---

# QUELQUES BEAUX PROJETS À VENIR

01

Sensibilisation à la problématique de la maladie d'Alzheimer et maladies apparentées

02

Développement de la méthodologie Montessori

03

Rappel de l'importance et du respect du secret professionnel et de la déontologie

05

Ouverture d'une maison ouverte et d'une ressourcerie (économie circulaire, sociale et solidaire)

06

Réflexion sur le rôle de l'accompagnement à domicile et sur la prise en charge du vieillissement

07

Modernisation de la signalétique extérieure de plusieurs implantations

08

Révision de la politique liée à l'absentéisme

09

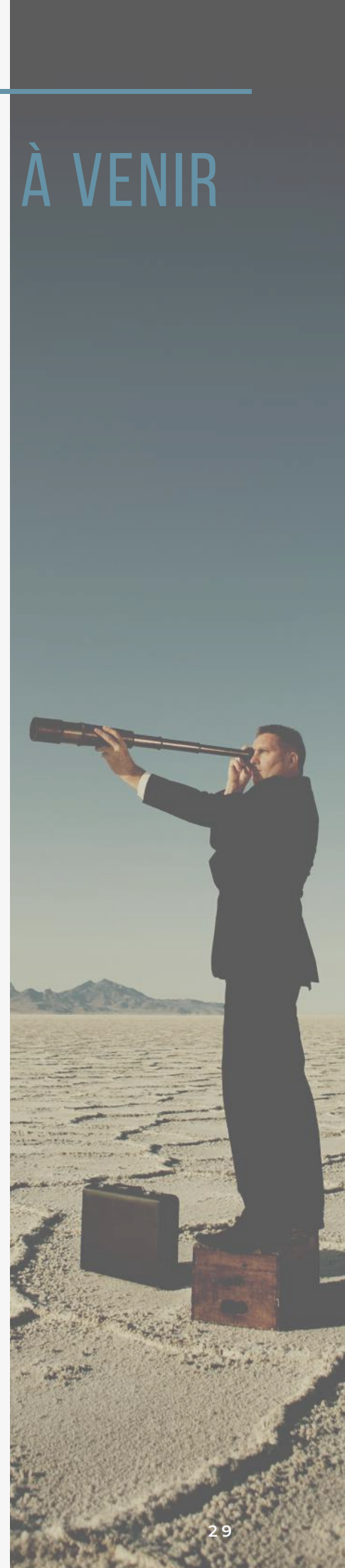
Solution d'utilisation du bâtiment du co-accueil pour la crèche

10

Centralisation et uniformisation de différentes procédures financières

11

Modernisation de l'infrastructure informatique



# NOS VALEURS

NOUS METTONS TOUT EN OEUVRE POUR FAIRE VIVRE NOS VALEURS ESSENTIELLES À NOTRE TRAVAIL DE QUALITÉ : BIEN-ÊTRE, COMMUNICATION, ÉGALITÉ, ENGAGEMENT, ESPRIT D'ÉQUIPE ET RESPECT

Lors d'une fin de journée du mois de juin, nous avons organisé un apéro festif afin de rassembler tous nos agents et de présenter le nouveau logo et la nouvelle affiche de nos 6 valeurs. Une centaine d'agents s'étaient réunis sous un soleil magnifique. Chaque agent a reçu une gourde et un "totebag" avec nos valeurs, histoire de les faire vivre et qu'elles soient intégrées partout et à chaque instant !





# NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

"La définition d'une culture d'entreprise correspond aux éléments qui composent son identité, son esprit, ses valeurs, son fonctionnement : tout ce qui la rend unique. Elle permet à une structure de se différencier de ses concurrents, mais aussi de développer le sentiment d'appartenance des collaborateurs. Définir et ancrer une culture d'entreprise forte garantit la cohésion et la motivation des équipes"

Robert Half | Talent Solutions



## CAMIONETTE DE GLACE

En juin, le CPAS a offert une glace à tous les membres du personnel : un vent de fraîcheur lors d'une torride journée de canicule ... et de nombreux sourires en prime !

## FÊTE D'HALLOWEEN

En novembre, une horrible fête d'Halloween fut organisée avec un grand jeu, un photomaton, des foodtrucks, de la musique et une décoration aussi majestueuse que terrifiante et effrayante !



## PETIT-DÉJEUNER DE NOËL

En décembre, un petit-déjeuner du moche pull fut organisé. C'est l'occasion de s'approcher petit à petit de la fin d'année en toute beauté et scintillement et de partager un cougnou et un bon chocolat chaud.

## SAINT-NICOLAS

L'Amicale du personnel a enfin pu organiser sa traditionnelle fête de Saint-Nicolas pour le plaisir des enfants et des grands : du maquillage, des tournois sur la Wii, un karaoké et des cadeaux évidemment.



# RAPPORT ANNUEL 2022



Merci à tous ... c'est grâce à vous que notre CPAS peut être fier de ces chiffres, de ses activités, de ces résultats !!

---

## **EDITEUR RESPONSABLE**

CARINE HERMAL | PRÉSIDENTE  
ETIENNE DESTAT | DIRECTEUR GÉNÉRAL



[communication@cpaswavre.be](mailto:communication@cpaswavre.be)