

TROISIÈME ÉDITION

2024

CPAS DE WAVRE

Rapport annuel 2024



PRENDRE DE LA HAUTEUR : C'EST NOTRE DÉCODEUR
Une année de succès, d'engagements et de réalisations

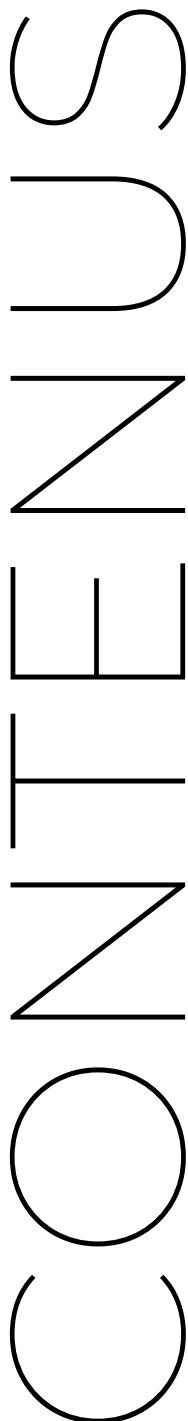


WWW.CPASWAVRE.BE



9 95425 95425 3

Sommaire



02

Mot de la Présidente et du
Directeur général

03

Conseil de l'Action Sociale
(CAS)

04

Plan stratégique
transversal (PST)

06

Nos finances et nos actions
en chiffres

12

Direction de la gestion
stratégique (DGS)

16

Communication et
formation

18

Direction des services
supports (DSUP)

20

Direction de la maison de
repos (DMR)

22

Direction du domicile
(DDOM)

24

Direction de l'action sociale
(DAS)

26

Direction de la petite
enfance (DPE)

27

Fête du personnel

28

Enjeux de société

29

Nouveaux projets à venir

NOTICE D'INFORMATION

L'année 2024 a marqué une étape importante pour le CPAS de Wavre. Confrontés à un contexte socio-économique en constante évolution, nous avons poursuivi notre engagement au service des citoyens les plus vulnérables. Grâce à l'implication de nos équipes, nous avons pu répondre aux besoins croissants de la population, tout en maintenant des services de qualité, accessibles et adaptés.

Ce rapport annuel présente un aperçu des actions que nous avons menées tout au long de l'année 2024. Il reflète non seulement notre volonté d'agir pour lutter contre la précarité et l'exclusion sociale, mais également de renforcer le tissu social de Wavre à travers des initiatives de soutien, d'insertion et d'accompagnement.

En 2024, plusieurs défis se sont imposés, tels que la hausse des coûts de l'énergie, les difficultés liées au logement, ainsi que les conséquences sociales des crises sanitaires et économiques. Ces situations ont accentué la vulnérabilité de nombreux Wavriens. Face à cela, le CPAS a redoublé d'efforts pour mettre en place des solutions concrètes et innovantes, tout en collaborant étroitement avec d'autres acteurs locaux.

Ce rapport est également l'occasion de souligner l'importance de la solidarité et de l'entraide, qui sont au cœur de notre mission. Nous vous invitons à parcourir ce document pour découvrir les multiples initiatives et projets qui ont vu le jour en 2024, et qui témoignent de notre détermination à construire une société plus juste et plus inclusive.

Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude envers tous nos agents, nos partenaires, nos bénévoles, sans qui ces réalisations n'auraient pu être possibles. Ensemble, nous continuerons à travailler pour le bien-être de tous les habitants de Wavre, Bierges et Limal.

“Rappelons-nous que derrière chaque demande,
il y a une personne, une histoire, un espoir.”

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pourquoi présenter un rapport annuel ?
Plusieurs raisons à cela.

La première raison est la nécessité d'informer le citoyen quant aux nombreuses activités du CPAS et aux résultats atteints. A cet égard, il est important de noter que plusieurs services fonctionnent de manière quasiment ininterrompue comme le service soins de la maison de repos, le dispositif d'urgence sociale, les agents de la cuisine et des repas à domicile, le personnel d'entretien ou de maintenance, ... Travailler au CPAS de Wavre n'est donc pas faire le choix d'horaires réguliers, c'est un engagement posé par des professionnels qui veulent rencontrer, écouter et accompagner des personnes venant d'horizons divers, en leur proposant un soutien au moment utile.

La deuxième raison est de faire mieux comprendre à quoi sert un CPAS qui n'a pas toujours une bonne image. En franchir la porte est, pour beaucoup, très difficile, voire impossible. Pourtant, au fil du temps, les CPAS se sont vus confier de multiples compétences souvent méconnues : l'inclusion sociale, l'insertion socio-professionnelle, une aide à la recherche d'un logement, la médiation de dettes, le soutien psychologique, l'accueil des aînés dans une maison de repos (et de soins), le maintien à domicile des personnes handicapées, malades, âgées ou de familles en difficultés mais également le soutien à la parentalité.

La troisième raison est d'exposer les enjeux qui entourent l'exercice de la solidarité collective portée par les CPAS.

La dernière raison de ce rapport annuel est de démontrer que rien de tout cela ne serait possible sans une formidable équipe de professionnels, de toutes qualifications, de toutes cultures, de tous sexes, de toutes appartenances confessionnelles ou religieuses, unis dans la neutralité du service public, pour le bien-être des usagers et de la société.

Etienne DESTAT
Directeur général

La rédaction d'un rapport annuel, c'est un regard sur l'année écoulée, sur le travail accompli. En ce qui me concerne, mes impressions ne portent que sur les derniers mois de l'année 2024, le début de ce nouveau mandat.

Depuis mon arrivée, je suis chaque jour étonnée par le dynamisme et la créativité qui sont à l'œuvre dans tous les services du CPAS de Wavre. Je suis surprise par le nombre de défis relevés et par leurs diversités. Tout cela n'est possible que grâce à la qualité de l'engagement quotidien, 24h/24h, 7 jours sur 7, des 320 agents qui constituent cette équipe de choc.

L'objectif de chacun à son niveau : répondre aux besoins de tous les bénéficiaires et de tous les Wavriens, de sorte que personne ne reste sur le bord du chemin.

L'arrivée prochaine des travailleurs exclus de l'assurance chômage vers le CPAS sera un enjeu majeur pour les mois et les années qui viennent. Cela nécessitera des moyens financiers et humains dont on espère que les ministres fédéraux et wallons ont pris la mesure.

Dans tous les cas, le Conseil de l'Action sociale sera attentif à l'évolution de la situation et mettra tout en œuvre pour aider les services de première ligne à faire face à cette situation inédite.

Véronique MICHEL
Présidente



Je suis chaque
jour étonnée
par le
dynamisme et
la créativité qui
sont à l'œuvre
dans tous les
services !

”

CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE 2019-2024

Le départ d'une présidente après de longues années au service du social à Wavre

“Ce rapport annuel 2024 prend une dimension particulière me concernant puisque c'est aussi ma fin de vie politique. Six années de mandat en tant que Présidente, autant d'années empreintes de belles rencontres, de magnifiques projets, parfois d'obstacles, de douleurs mais aussi de résilience, d'obstination, de confiance. Après quelques années difficiles, 2024 se clôture sous de bons auspices. De nombreux projets ont pu s'affirmer et se développer avec les succès que nous leur connaissons (La Parenthèse, le Trait d'Union, Ose aller, la vestiboutique, les fêtes du personnel, les activités de la maison de repos et de la crèche, ...). Je termine ce mandat en ayant jeté les bases d'un grand chantier, un fameux chamboulement pour l'ensemble des travailleurs et des usagers du CPAS : la transformation de l'ancienne clinique du Champ Ste-Anne en un grand centre administratif ; une belle amélioration du cadre de vie mais aussi une rationalisation des espaces et des coûts de fonctionnement. Tout cela grâce à une fructueuse collaboration avec le directeur général et son équipe et mes collègues du Conseil de l'Action Sociale. Merci à vous pour cette belle aventure et bon vent pour le futur.

Carine HERMAL
Past présidente ”



NOUVEAU CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

A l'issue des élections communales du 13 octobre 2024 et suite à l'installation du conseil communal du 2 décembre 2024 et de l'adoption du pacte de majorité, le conseil de l'action sociale (CAS) a été intégralement renouvelé. Les membres du nouveau CAS ont prêté serment le 9 décembre 2024 devant le Bourgmestre.

Le CAS est l'administrateur du CPAS en ce qui concerne notamment le patrimoine, le personnel, les comptes, le budget et les achats. Il intervient également dans le domaine de l'aide sociale, de la solidarité et de l'accompagnement des personnes en difficulté. Il se réunit une fois par mois à huis clos. Les membres du CAS sont tenus au secret professionnel.



Voici la nouvelle équipe :

Ecolo

Véronique MICHEL
Présidente

Les Engagés

Alain HERMIA
Noah Mboka BELONDJO-BONKUNYE
Françoise TOLLET
Nathalie JAUNIAUX

PS

Bernard DUTRIEUX
Déborah SEGHIN

MR-Wavre (LB).

Ludovic DUTHOIS
Manon LENOTTE
Daniel FLEMAL
Clémentine GUELTON

PST 2019-2024

C'EST L'HEURE DE L'ÉVALUATION DU PREMIER PLAN STRATÉGIQUE TRANSVERSAL (PST)

Notre CPAS s'était mis comme objectif de réaliser 104 actions réparties dans 5 objectifs stratégiques :

- OS1 = responsabiliser le citoyen
- OS2 = améliorer la satisfaction de la clientèle
- OS3 = améliorer la motivation du personnel
- OS4 = efficience des projets et processus
- OS5 = gestion intégrative des risques

104
PROJETS

75
PROJETS
TERMINÉS

Nous pouvons être fiers d'avoir terminé presque 75% des projets malgré un contexte socio-économique compliqué à plusieurs reprises : crise liée au COVID-19, inondations, guerre en Ukraine, crise énergétique, ...)

19
PROJETS
EN COURS

10
PROJETS
NON COMMENCÉS

Le programme stratégique transversal (PST) est un outil de gouvernance qui reprend la stratégie développée par le conseil de l'action sociale durant sa législature. Cette stratégie se traduit par des objectifs stratégiques et opérationnels et par des actions, définis au regard des moyens humains et financiers à disposition. Il traduit les ambitions politiques du mandat en cours et détermine les projets à réaliser. Le PST repose sur une collaboration entre le conseil de l'action sociale et l'administration du CPAS. Il est soumis à une évaluation par le CAS à la fin de la législature.

Quelques beaux projets réalisés :

OS1

- Former 75% du personnel ayant des contacts avec des bénéficiaires ou des résidents à la méthode Montessori
- Participer au service citoyen 18-25 ans
- Organiser les tournées de repas à domicile en renforçant la veille sociale

OS2

- Créer un site Internet
- Créer un centre d'accueil et de soins de jour
- Créer une maison ouverte Ose aller

OS3

- Mettre en place une procédure d'évaluation
- Développer un plan de formation
- Améliorer l'accueil des nouveaux agents notamment grâce à un livret d'accueil

OS4

- Créer des indicateurs par direction
- Développer un service informatique propre
- Mettre en place un nouvel organigramme

OS5

- Publier un rapport annuel
- Former et sensibiliser le personnel au RGPD
- Former le cadre à la prévention du burn out
- Désigner un référent énergie

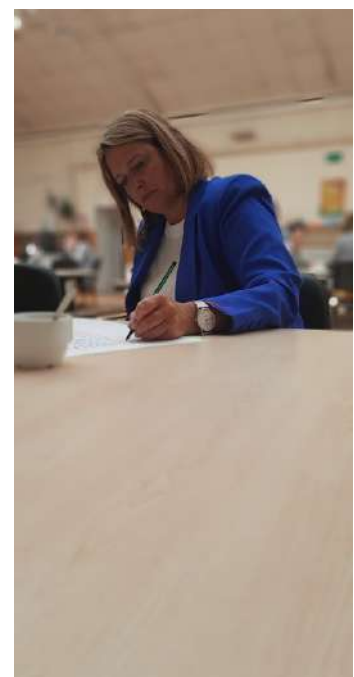
PST 2025-2030

EN ROUTE VERS UN NOUVEAU PST PARTICIPATIF

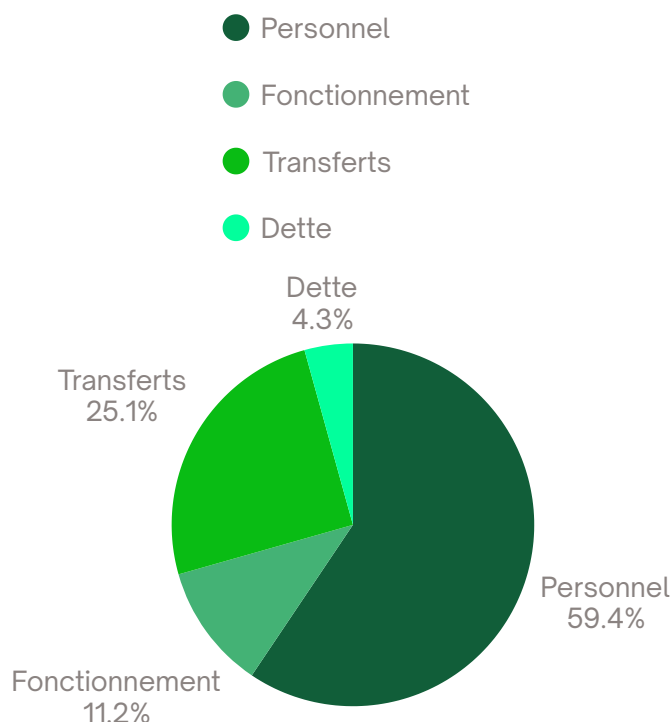
Après une première expérience du Plan Stratégique Transversal (PST), nous avons souhaité que la prochaine version soit davantage le reflet des besoins observés par les équipes sur le terrain. Nous avons donc décidé de mettre en place une démarche de co-construction, à la fois collective et collaborative, avec tous les chefs de services du CPAS de Wavre et quelques personnes ressources. Nous nous sommes réunis en mai et juin 2024 lors de 2 journées de mise au vert pour faire le bilan des constats, tendances et préoccupations des différentes équipes. Beaucoup d'idées, de besoins et d'ambitions ont émergé et constitueront le socle du nouveau PST qui sera construit début 2025, en étroite collaboration avec les ambitions politiques des nouveaux mandataires élus !



Ces 2 journées ont également été l'occasion de faire le point sur la santé mentale de nos chefs de services. Conclusion d'un petit sondage réalisé : l'échelle de satisfaction de travailler au CPAS de Wavre est de 7,91/10. Les principaux points de satisfaction mis en avant : gérer l'humain, travail porteur de sens, bonne ambiance de travail, culture d'entreprise axée sur le respect, l'écoute et l'entraide. Les points d'attention soulevés : les moyens RH, la communication entre les services, la lourdeur administrative et la reconnaissance au travail.

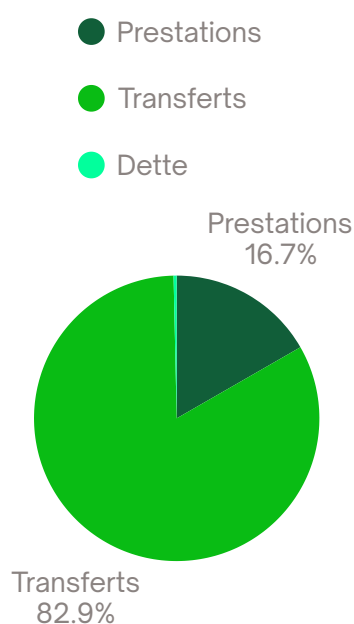


NOS DÉPENSES



Le montant total des dépenses du CPAS, à la clôture du compte 2024, est de 30.264.871,03€. La plus grande part de ces dépenses concerne les frais de personnel. Rien d'étonnant : notre mission d'accompagnement social ne pourrait être réalisée sans celui-ci qui constitue notre plus grande richesse ! Les dépenses de transfert, correspondant principalement aux aides financières octroyées aux personnes, représentent $\frac{1}{4}$ de nos dépenses.

NOS RECETTES



Le montant total des recettes enregistrées, à la clôture du compte 2024, est de 31.365.526,58€. Les dépenses du CPAS sont principalement couvertes par les recettes de transfert. Celles-ci correspondent en majorité aux aides perçues par l'Etat dans le cadre de remboursement des aides sociales, des aides à l'emploi comme l'APE et le Maribel, aux interventions INAMI pour la maison de repos et aux autres subsides, mais aussi à la dotation perçue de l'administration communale.

Le CPAS perçoit aussi des recettes de prestations dans certains services : frais d'hébergements à la maison de repos, contribution des parents dans les frais de crèche, titres-services repassage, prestations des aides familiales et des aides ménagères sociales, paiement des repas livrés à domicile, ...

ÉVOLUTION DE CERTAINES DÉPENSES

AIDE SOCIALE

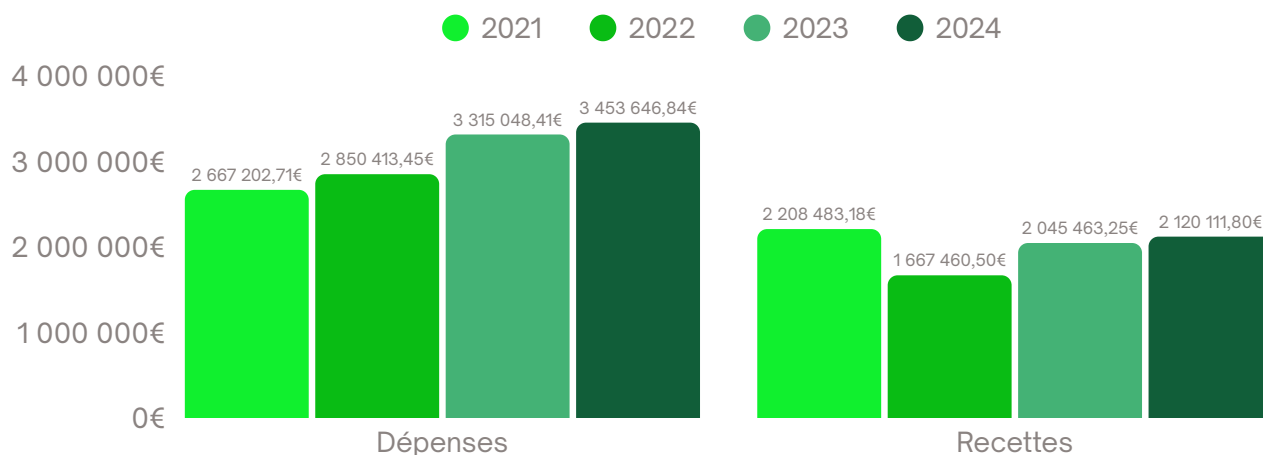


Les dépenses en matière d'aide sociale se rapportent aux revenus d'intégration (RI) et aux aides diverses (remboursement de frais d'énergie, scolaires, médicaux, ...). Elles sont en légère diminution par rapport à l'année précédente (-0,27%). Le RI est une aide financière mensuelle accordée par le CPAS aux personnes qui ne disposent pas de ressources suffisantes pour vivre dignement sur base des conditions d'octroi établies par la Loi relative au droit à l'intégration sociale du 26 mai 2002. Les dépenses en matière de RI représentent 66,48% des dépenses totales de l'aide sociale, ce qui équivaut à $\frac{2}{3}$ des dépenses.

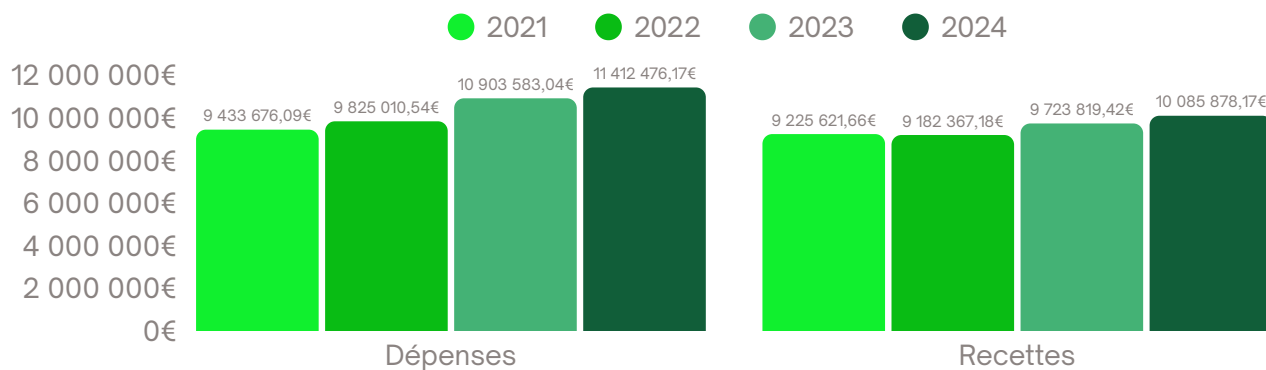
DIRECTION DU DOMICILE

Il s'agit des dépenses et des recettes du centre de jour La Parenthèse, de l'espace communautaire le Trait d'Union, des services d'aide aux familles (SAFA), des repas chauds livrés à domicile, de l'IDESS (transport social, bricodépannage, buanderie et jardinage), du service aide ménagère social-e et des titres-services repassage.

Par rapport à l'année 2023, les dépenses et les recettes ont connu une hausse comparable (+4,28% et +3,65%). Nous remarquons une diminution des repas livrés à domicile (-477), une augmentation du nombre de bénéficiaires du SAFA (+74) et une augmentation des bénéficiaires du service aide ménagère social-e mais une diminution des heures prestées par ce service (-1.793 heures).



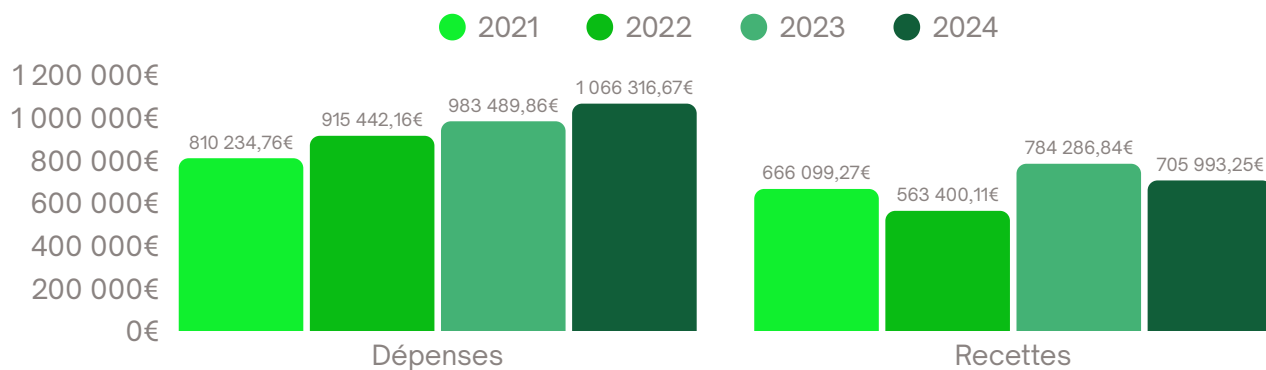
MAISON DE REPOS



Les dépenses et les recettes ont légèrement augmenté. La hausse des dépenses (+4,66%) traduit essentiellement une évolution des frais de personnel avec la mise en place des barèmes IFIC (revalorisation des échelles salariales dans le secteur des soins de santé). L'augmentation des recettes (+3,72%) est le reflet de l'augmentation des rentrées liées aux frais d'hébergement journaliers, du fait des légères hausses des taux d'occupation (+1,37%) et du nombre de jours d'hébergement (+910).

CRÈCHE

Les dépenses de la crèche ont augmenté de 8,42%, notamment en raison de l'augmentation des charges liées au personnel. Les recettes ont, quant à elles, diminué de 9,99% en raison d'une diminution de l'intervention des parents suite à différentes décisions de l'ONE qui a notamment imposé un tarif réduit à certaines catégories de familles sans compensation financière auprès des crèches.



FOCUS SUR NOS FONDS ET INTERVENTIONS

L'intervention communale représente une part importante de nos moyens financiers. Elle a augmenté de 200.000€ par rapport à l'année précédente et couvre 28,06% de nos dépenses (27,18% en 2023). Cette intervention équivaut à 239,01€ de dotation par habitant (la moyenne de la Région wallonne est de 207,40€ par habitant).

Le FSAS (Fonds Spécial de l'Aide Sociale) représente 1% des recettes du CPAS (0,84% en 2023).

La récupération du revenu d'intégration (RI) auprès de l'Etat est toujours en forte augmentation. Celle-ci reflète une hausse des charges financières en matière d'aide sociale.

La diminution de 8,55% des AERI (aide équivalente au RI pour les demandeurs de protection internationale) s'explique par une diminution du subside de l'Etat pour la prise en charge des réfugiés ukrainiens.

Les aides à la promotion de l'emploi (APE) sont des subsides octroyés aux pouvoirs locaux pour l'engagement de personnel demandeur d'emploi.

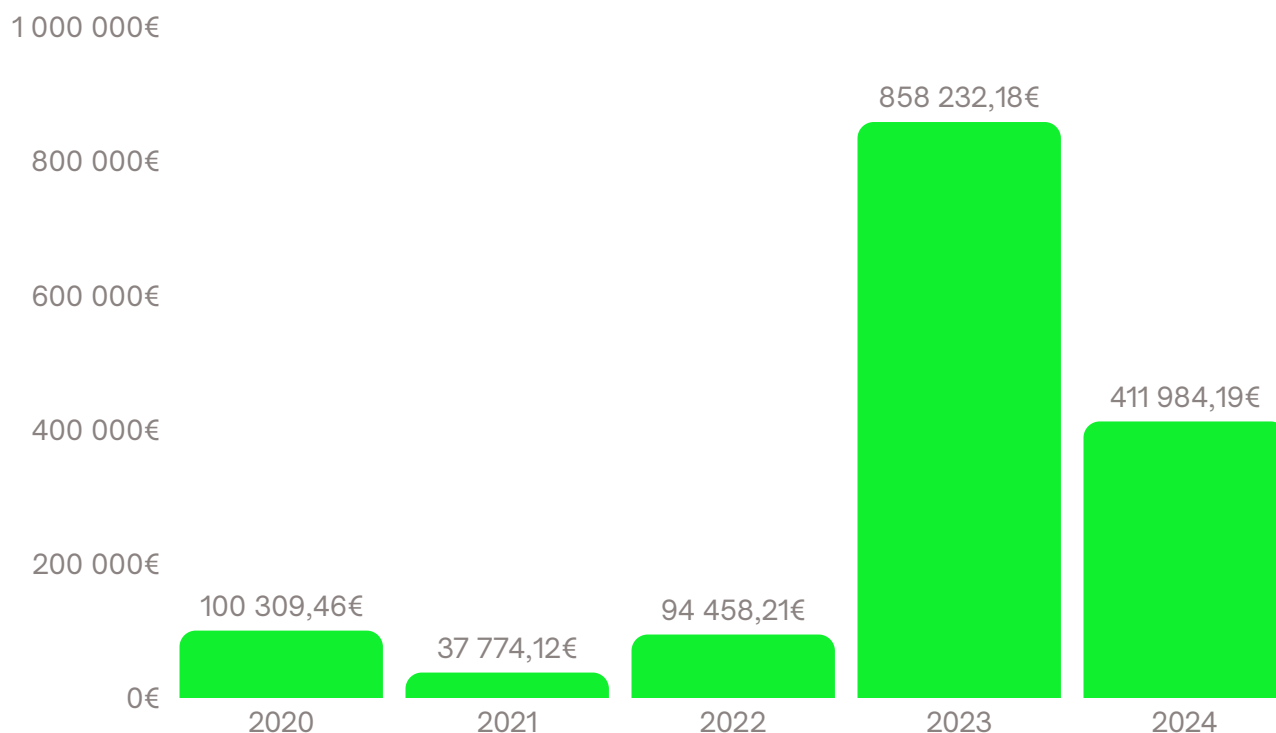
Le financement de notre maison de repos dépend en partie d'une allocation de l'AVIQ pour les soins de santé. L'INAMI calcule le forfait par année en fonction du nombre de lits agréés, du degré de dépendance des résidents et du personnel qui travaille dans la maison de repos. Ce forfait journalier s'élève à 64,44€ en 2024.

	2020	2021	2022	2023	2024
INTERVENTION COMMUNALE	5.300.000,00€	5.800.000,00€	5.800.000,00€	8.300.000,00€	8.500.000,00€
FSAS	268.857,31€	240.460,19€	256.358,61€	252.096,80€	307.175,15€
RÉCUPÉRATION RI	1.729.119,82€	2.294.660,62€	2.240.589,85€	2.478.091,48€	2.529.736,06€
AERI	111.390,48€	96.972,26€	920.260,68€	1.503.385,45€	1.374.990,82€
RECETTES APE	1.410.588,56€	1.547.360,44€	1.770.861,62€	1.917.855,78€	1.908.979,00€
SUBVENTION AVIQ (MR)	3.114.242,13€	3.036.471,84€	3.323.004,71€	3.347.104,75€	3.556.079,61€



RÉSULTATS DU COMPTE 2024

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.



Après avoir réalisé certaines opérations de régularisations et de prélèvements, le compte 2024 se clôture avec un résultat positif (411.984,19 €) : reflet d'une gestion saine et d'une vigilance constante de la part de tous les services du CPAS. Cependant, nos réserves sont faibles au regard du montant total du budget du CPAS. Depuis quelques années, l'évolution du Fonds de Réserve est une préoccupation constante, car celui-ci est essentiel afin de pouvoir faire face aux prochains défis socio-économiques.



Derrière les chiffres, les calculs et les bilans, se cachent des cœurs qui battent et un duo de choc. Florence Van Roy (notre comptable) et Stéphane Libouton (notre directeur financier) sont 2 passionnés qui donnent un visage humain à la rigueur de nos comptes.

Si vous pouviez investir dans une seule qualité humaine, laquelle choisiriez-vous et pourquoi ?

Florence : la tolérance, pour une meilleure harmonie dans la vie de chacun.

Stéphane : la gentillesse. Comme le disait Mark Twain, "La gentillesse est le langage qu'un sourd peut entendre et qu'un aveugle peut voir".

NOS ACTIONS EN CHIFFRES

Ces données intéressantes explicitent notre travail quotidien auprès des wavriens !

4.495

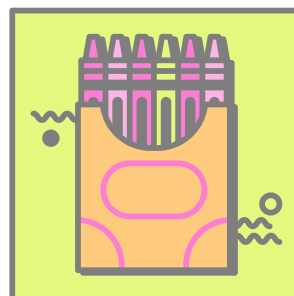
DEMANDES D'AIDE
AU COMITÉ SPÉCIAL
DE L'ACTION SOCIALE

182

BÉNÉFICIAIRES
SERVICE AUX FAMILLES

125

PARTICIPANTS
OSE ALLER



229

BÉNÉFICIAIRES
AIDE MÉNAGER·E
SOCIAL·E



99

ALLOCATIONS DE
CHAUFFAGE

19.936

REPAS LIVRÉS
À DOMICILE



140

VISITEURS EPN
ACCÈS LIBRE

154

CLIENTS REPASSAGE
TITRES-SERVICES

225

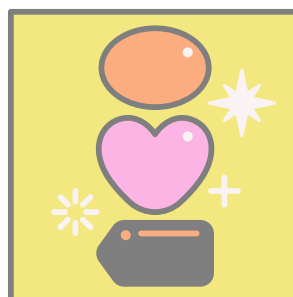
DOSSIERS INSERTION
SOCIOPROFESSIONNELLE

128

BÉNÉFICIAIRES
BUANDERIE SOCIALE

24

PARTICIPANTS
CENTRE DE JOUR
LA PARENTHÈSE



216

DOSSIERS MÉDIATION
DE DETTES



106

FORMATIONS
EPN

276

BÉNÉFICIAIRES
TRANSPORT SOCIAL

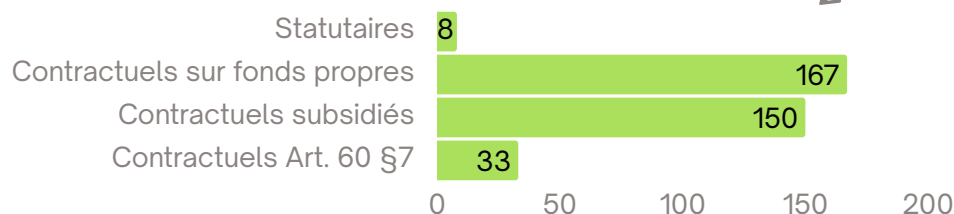
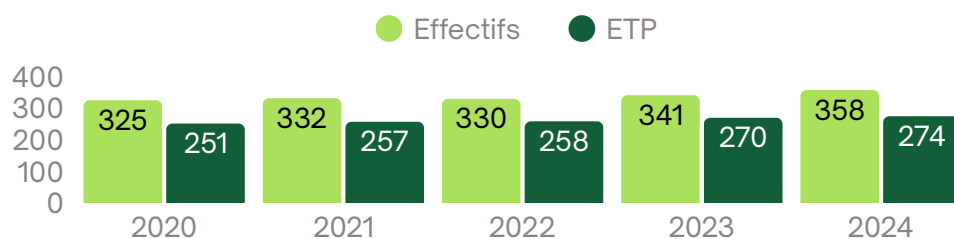
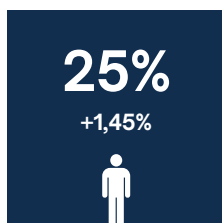
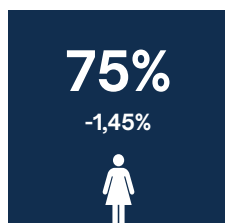
140

PARTICIPANTS
ESPACE COMMUNAUTAIRE
TRAIT D'UNION

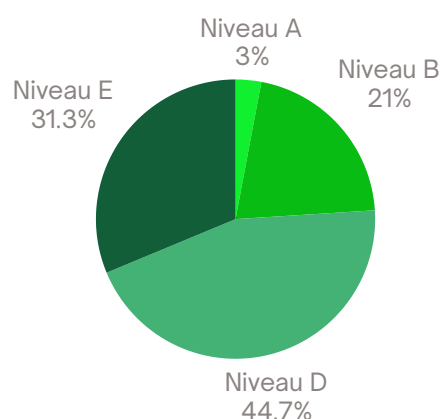
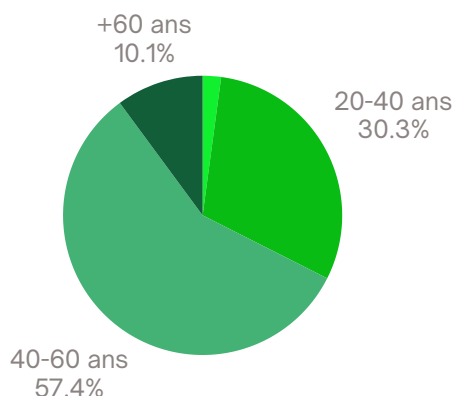


RESSOURCES HUMAINES

NOS MEMBRES DU PERSONNEL



La pyramide des âges est stable d'années en années avec plus de la moitié des agents qui ont plus de 40 ans.

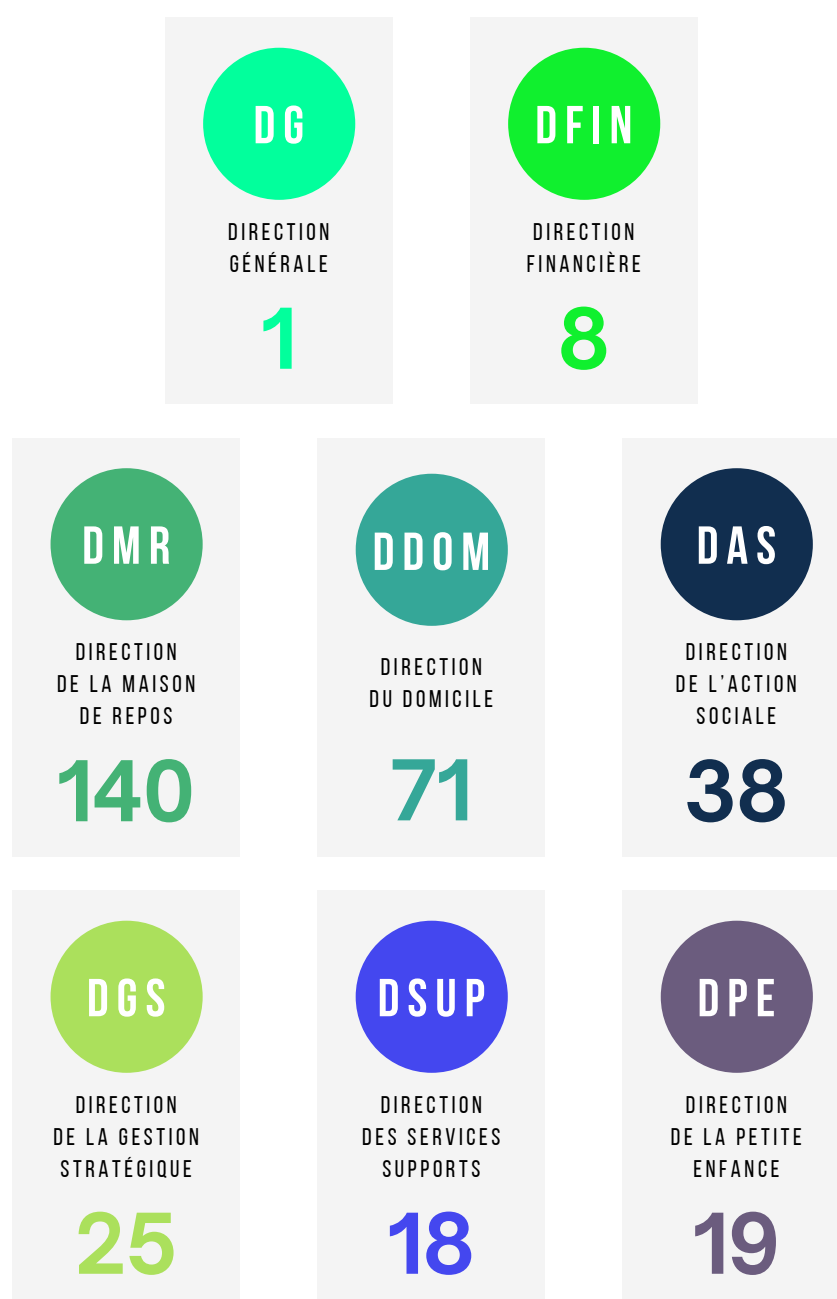


La répartition des niveaux est également stable vu les spécificités de nos métiers.

NOTRE ORGANIGRAMME - NOS AGENTS

Notre organigramme se décline en 8 directions, 40 services et 320 agents afin de répondre à nos missions de base et d'aider un maximum de personnes à différents moments de leur vie.

On ne s'imaginer pas qu'un CPAS puisse employer autant de personnes avec des profils aussi divers que variés : des administratifs, des assistants sociaux, des cuisiniers, des infirmiers, des ouvriers, des puéricultrices, des chauffeurs, des directeurs, des aides logistiques, des aides-soignants, des aides familiales, des aides ménagères sociales, du personnel d'entretien, ...



* Nombre d'agents

DEUX BEAUX PROJETS EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT

Construire l'avenir avec la formation 600

Chaque année, un appel à candidats lancé par le Fonds Maribel Social via le "projet 600", permet aux agents qui le souhaitent d'accéder à une formation dans les soins (maintien de la rémunération pendant la période de formation et intervention financière pour le CPAS afin de pouvoir remplacer l'agent durant sa formation).

Deux aides-soignants ont terminé avec succès leur formation d'infirmier en 2024. Le premier viendra renforcer notre équipe d'infirmiers en 2025. Le deuxième ira travailler dans un autre établissement de soins de santé. Via ce projet, nous avons également engagé une stagiaire infirmière qui a débuté sa formation en septembre 2024 et pourra renforcer nos équipes d'ici 3 ans !

Collaboration de la maison de repos avec la MIRE BW pour la formation d'aides-logistiques en collectivité

Nous avons accueilli la Mission Régionale pour l'Emploi dans le Brabant wallon à la maison de repos, dans le cadre de l'organisation d'un module de formation "personnel d'entretien et d'hôtellerie".

La MIRE BW a bénéficié de la mise à disposition des locaux de la maison de repos pour dispenser les cours théoriques. Les apprenants ont pu réaliser un passage dans les différents services logistiques de la maison de repos afin de se familiariser avec leur futur métier.

Une collaboration WIN-WIN afin de susciter des vocations pour ces métiers essentiels !

"As du nettoyage" : 3 jobdays organisés par le Forem pour lutter contre la pénurie de main-d'oeuvre dans le secteur ...

Face à la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur du nettoyage, le Forem a proposé aux entreprises du Brabant wallon d'unir leurs forces autour d'événements de recrutement. Les métiers du nettoyage sont des métiers de services qui mobilisent des compétences sociales et techniques, à forte valeur ajoutée pour les familles, les entreprises et les associations. Conscients de l'importance de ces métiers essentiels dans plusieurs services de notre CPAS, nous avons participé au jobday de Perwez avec l'objectif de trouver des perles pour renforcer notre service aide ménagère social-e !

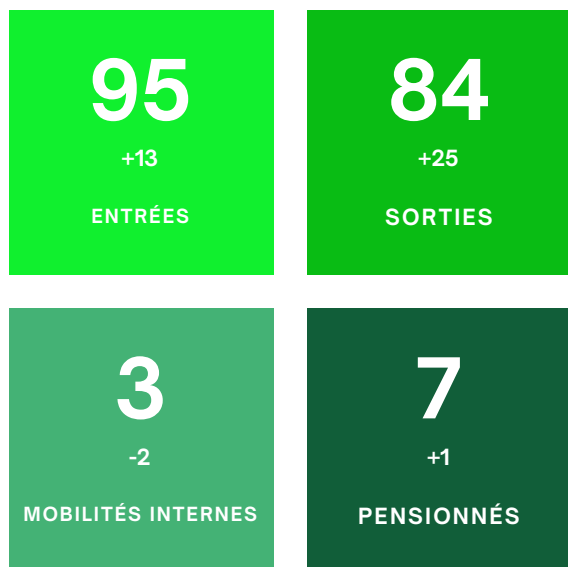


UN CONSTAT INQUIÉTANT : NOS MÉTIERS EN PÉNURIE

La majorité des métiers exercés en CPAS sont dans la liste des métiers en pénurie du FOREM, mise à jour en 2024 : aides-soignants, infirmiers, assistants sociaux notamment. Les fonctions relatives à l'accueil des enfants, aux aides familiales, éducateurs, cuisiniers, commis de cuisine sont considérées comme "critiques". D'où la nécessité de repenser l'organisation du travail et les conditions de travail pour être attractifs et maintenir les talents, car nos ressources humaines sont le cœur même de notre mission !

En 2024, nous avons entamé une réflexion importante sur nos procédures de recrutement, afin de les dynamiser, d'attirer des talents et de (re)donner envie à ceux-ci de travailler dans notre organisation, avec la volonté de mettre le sens de notre action en avant. Un travail collaboratif avec les équipes a vu le jour afin de cerner au mieux le profil de nos collaborateurs, leurs valeurs et aspirations via une démarche de "marketing de recrutement". Nous sommes convaincus que la fonction publique possède des atouts pour attirer des talents !

TURN-OVER IMPORTANT DES AGENTS



La rotation du personnel, c'est-à-dire les entrées et sorties, a été importante en 2024 avec comme conséquence, l'organisation de nombreux recrutements, des pertes de savoirs et d'expertises et des services parfois désorganisés ou surchargés.

Le turn-over est plus élevé dans les équipes soignantes de la maison de repos au niveau du personnel infirmier et aide-soignant.

Nous mettons en place de nombreuses actions pour diminuer ce turn-over comme l'amélioration des conditions de travail, un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, la valorisation des équipes et du travail accompli, l'organisation de formations continues, ...

NOUVELLE SIGNALÉTIQUE EXTÉRIEURE

La signalétique extérieure est un outil important pour une organisation : c'est un moyen visuel rapide d'informer les visiteurs. Elle permet de localiser facilement le CPAS, de présenter une bonne image de nos bâtiments, d'accroître notre notoriété, d'être visible et de donner les bonnes indications.

Nous avons différents objectifs en matière de modernisation et d'amélioration de notre signalétique extérieure :

- Différencier et localiser facilement et rapidement nos bâtiments
- Trouver la bonne entrée liée au bon service
- En gardant le style du totem de notre maison de repos
- En récupérant et utilisant un maximum le matériel existant (panneaux, vitres, ...)



COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe joue un rôle fondamental dans la visibilité, la transparence et la relation de confiance avec la population.

23.181

+5.481

VISITEURS
SITE INTERNET

1.855

+110

ABONNÉS
FACEBOOK

527

+48

ABONNÉS
LINKEDIN



Beaucoup de citoyens ignorent encore ce que le CPAS peut faire pour eux. Une communication externe efficace permet de rendre les droits et les services accessibles et permet de lutter contre les idées reçues. En 2024, ne pas être présent ou clair en communication externe, représente un risque d'être invisible ou mal compris. Raison pour laquelle nous sommes présents sur Internet tant via notre website que sur les réseaux sociaux.

Communiquer vers l'extérieur permet aussi de :

- Valoriser les actions du CPAS
- Créer des synergies avec d'autres acteurs
- Montrer l'impact positif du CPAS
- Mettre en avant les services, les projets et les réussites humaines
- Renforcer la reconnaissance et la motivation du personnel
- Recruter de nouveaux agents

COMMUNICATION INTERNE

Suite à un coaching en matière de communication, nous avons constaté que les services du CPAS se connaissent peu et méconnaissaient fortement le travail des autres. Nous avons dès lors mis sur pied un projet permettant de travailler à une plus grande collaboration entre les services, de créer des liens et de mutualiser les compétences des uns et des autres.

Une fois par mois, tous les chefs de services sont invités à une séance de présentation d'un service. Une chouette façon de pousser les collaborateurs à sortir de leurs services respectifs et à connaître la réalité de travail de chacun.

En 2024, nous avons pu découvrir en détail le travail des 12 services suivants : service social général, ILA/étrangers, insertion, services administratif et entretien de la maison de repos, la direction financière, le service des ressources humaines, le SAFA, le service AMS, le service technique et marchés publics et la crèche.



FORMATIONS

Former ses agents est essentiel tant pour la performance et l'amélioration continue de l'organisation que pour le développement personnel et professionnel des membres du personnel. Des agents bien formés sont plus motivés et offrent un service de meilleure qualité.

DÉONTOLOGIE ET SECRET PROFESSIONNEL

Tous les membres du personnel ont pu bénéficier d'une demi-journée de formation sur les notions de déontologie et de secret professionnel, avec l'appui d'un formateur externe. Chacun a pu être sensibilisé à l'importance du secret professionnel et du devoir de discrétion. Des formations interservices avec un volet théorique mais aussi avec une large place laissée aux échanges, aux interactions et aux partages d'expériences.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Cette formation va aider le directeur des services supports à promouvoir le développement durable en s'appuyant sur trois piliers : la prospérité économique, la justice sociale et la préservation de l'environnement. Elle permettra d'intégrer cette démarche dans toutes les décisions et de mieux comprendre la complexité de certains enjeux : l'économie circulaire, la fin des ressources pétrolières, les droits des générations futures ou encore la biodiversité.



AIDER SANS ASSISTER

Cette formation, suivie par plusieurs aides familiales, a pour vocation d'apprendre à aider les usagers en soutenant et en respectant leur autonomie. Distinguer l'assistance de l'aide, c'est permettre que chacun soit serein dans la relation et d'éviter l'épuisement professionnel.

JUSTE DISTANCE PROFESSIONNELLE

Nos agents passent parfois de nombreuses heures au domicile des bénéficiaires. Comment ne pas devenir proche ou au contraire faire preuve d'une certaine distance pour limiter l'implication ? Cette formation, suivie par le service aide ménagère social-e, a pour but de s'interroger sur la distance/proximité nécessaire pour permettre à chacun d'être bien et d'être efficace dans cette relation professionnelle.

TROUBLES MENTAUX

Tenant compte de la nécessité de s'inscrire dans l'évolution des problématiques sociales, l'équipe du service d'aide aux familles (SAFA) a suivi une formation à l'accompagnement des personnes présentant des troubles mentaux.

UNE NOUVELLE MISSION : RÉFÉRENT INTÉGRITÉ

Suite à la transposition de la directive européenne "lanceurs d'alerte" dans la loi organique du 8 juillet 1976, notre CPAS a procédé à la désignation en interne d'un référent intégrité, chargé de recueillir et garantir la confidentialité des informations transmises par les personnes qui constateraient une violation du droit qui impliquerait un risque inacceptable pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement. A l'issue de l'appel à candidats, c'est notre directeur financier, Stéphane Libouton, qui est désigné pour cette mission.



APPUI INDISPENSABLE

Cette direction permet à nos services de travailler dans des bonnes conditions avec des outils adaptés à chaque métier.

SERVICE INFORMATIQUE

L'année 2024 est marquée par des avancées significatives au sein du service IT, tant en termes de support aux utilisateurs que dans la gestion de l'infrastructure et des aspects administratifs.

Support aux utilisateurs

Pour faire face aux nombreux défis, tant pour la modernisation de nos infrastructures que pour la prévention en matière de cybersécurité, nous avons engagé un informaticien supplémentaire. Cette augmentation des effectifs a permis une réduction des délais de résolution des incidents, une meilleure disponibilité pour les utilisateurs et une amélioration globale de la qualité du service.

Gestion de l'infrastructure

Face à la hausse des cyberattaques, la sécurité a été renforcée avec la mise en place d'un système d'authentification multifactorielle. Cette initiative a permis de renforcer la protection des accès et de réduire les risques liés aux intrusions malveillantes. La supervision et la maintenance de l'infrastructure ont été optimisées.

Gestion administrative et projets

Le service IT a joué un rôle clé dans la rédaction des cahiers des charges et le suivi de projets stratégiques, notamment dans l'attribution du marché pour l'acquisition d'une nouvelle application sociale.



Nous avons complètement modernisé les trois ascenseurs du bâtiment situé Avenue H. Lepage, 7 afin de garantir la sécurité maximale des usagers, améliorer la performance énergétique et assurer une meilleure accessibilité. Cette rénovation a également permis de réduire les pannes et les coûts d'entretien. Les travaux ont coûté 180.000€ et ont duré 21 semaines.

PATRIMOINE

En 2024, nous avons renouvelé des conventions avec diverses associations qui occupent des locaux au sein de nos bâtiments. Nous cohabitons avec de nombreuses asbl : Pallium, Carrefour J école des devoirs, Relais social en Brabant wallon, Ligue sclérose en plaques, Entre 2 Wallonie et La Touline. Nous mettons également des locaux à disposition de plusieurs organisations en charge de la médecine du travail, du Bureau d'aide juridique, du Réseau 107 BW et du Fond du logement. Nous sommes fiers d'accueillir toutes ces associations dans nos locaux. Pour terminer, nous avons à nouveau accueilli un co-accueil de Limal au 3ème étage.

Nous avons adhéré à la Charte d'engagement pour la gestion forestière durable PEFC en Wallonie. Cet agrément a été obtenu à la suite d'un audit opéré par le Département Nature et Forêts (DNF). Une vente de bois a également été opérée en collaboration avec la DNF.



Nous avons 2 beaux projets qui ont débuté en 2024 :

1. Réaffecter un immeuble (Rue E. Laffineur) pour y créer 2 nouveaux logements
2. Construire 2 habitats modulaires légers à destination de sans-abris



Afin d'obtenir des fonds nécessaires pour financer le grand projet de rénovation du bâtiment (Av. H. Lepage, 5), nous avons vendu 2 terrains à bâtir appartenant au CPAS.

LE SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL

Notre conseillère en prévention a organisé 4 CPPT (comité de prévention et protection au travail) qui rassemblent des agents du CPAS et des représentants des délégations syndicales. Elle a également :

- Programmé le suivi de 15 entretiens (centrales, asservissements, ...)
- Effectué 38 entretiens divers (détections gaz, production chaleur, sprinklages, ...)
- Suivi des levées de remarques sur 6 chantiers
- Mis à jour les documents techniques sur support informatique
- Entamé une étude sur l'évacuation des déchets du CPAS en vue d'optimiser le tri des déchets

Le service externe pour les contrôles techniques sur les lieux de travail (SECT) a effectué 24 contrôles en 2024 sur demande du CPAS et en application de la réglementation : ascenseurs, installations électriques, appareils à vapeur, ...



LA CLOSIÈRE

Notre maison de repos et de soins, la plus grande du Brabant wallon, détient 154 lits dont 90 lits MRS.



103
-2



48
+4

96,65%
Taux d'occupation

CRÉATION D'UNE CELLULE PALLIATIVE

Une de nos kinés, en collaboration avec notre médecin coordinateur, a mis en place une cellule palliative. L'objectif de cette cellule est d'accompagner les résidents approchant la fin de vie, les familles et les membres du personnel tous services confondus. Son rôle multiple consiste en l'introduction de la culture palliative au sein de la maison de repos, via une prise en charge humaine et bienveillante de chacun.

Une équipe pluridisciplinaire interne a été créée. Elle rassemble des représentants des services infirmiers, paramédicaux et de l'entretien qui se réunissent une fois par mois. Cette cellule palliative met en place des nouvelles pratiques et discutent de certains cas individuels.



RÉFÉRENT DÉMENCE

Grâce à un financement supplémentaire de l'AVIQ, une seconde référente démence est engagée à ½ temps pour renforcer les équipes pluridisciplinaires de la maison de repos. Son objectif est de coordonner des projets pour améliorer la qualité de vie des personnes qui ont des troubles cognitifs via des projets aussi bien institutionnels qu'individuels.

CUISINE



Afin de proposer des repas toujours plus savoureux et adaptés aux besoins de chacun, un nouveau chef cuisine, issu de l'équipe en place, a pris ses fonctions en novembre 2024.

La priorité de notre nouveau chef, en étroite collaboration avec la diététicienne de la maison de repos, est de fournir des repas sains et équilibrés pour offrir aux résidents, aux enfants de la crèche, aux bénéficiaires et aux agents les plaisirs gustatifs attendus.



BUANDERIE



En 2024, nous avons acheté 3 nouvelles machines à laver de top qualité et des chariots et des penderies en inox sur roulettes (le service en rêvait depuis très longtemps).

Quelques mots de la responsable du service : *"ces investissements doivent faire de nous l'une des buanderies les mieux équipées de la planète au point de vue hygiène et ergonomie"*.



INSTALLATION D'UN NOUVEL APPEL INFIRMIER

Le système d'appel infirmier permet aux résidents de signaler rapidement leurs besoins ou d'appeler lors d'une situation d'urgence. Chaque chambre est équipée de plusieurs boutons d'appel facilement accessibles, situés près du lit et dans la salle de bain. Certains résidents, qui risquent de tomber lors de leurs déplacements, ont un bouton d'appel portatif autour du cou. Lorsqu'un résident déclenche l'appel, une alerte est immédiatement transmise au personnel soignant via un dispositif mobile et sur un panneau lumineux. Ce système améliore la sécurité des personnes âgées en garantissant une intervention rapide en cas de chute, de malaise ou d'autres urgences.

Quels sont les autres avantages de ce nouveau système ?

- Le personnel soignant peut spécifier la raison de l'appel via le dispositif mobile
- Des statistiques sont disponibles permettant un suivi des interventions et une meilleure évaluation de la qualité des soins
- L'historique des appels est enregistré permettant d'analyser les temps de réponses si nécessaire
- Le sentiment de sécurité est renforcé et le stress est diminué car les résidents savent que l'aide peut arriver rapidement et efficacement.

MAINTIEN À DOMICILE

SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AINÉS



L'aide aux familles et aux aînés est composée de 2 services : aide familiale et aide ménager·ère social·e. Ces services comptent 44 agents aux fonctions complémentaires : responsable, employé·e, assistant·e social·e, aide ménager·ère social·e et aide familiale.

Ces perles du quotidien accompagnent des centaines de wavriens dans la réalisation de différentes tâches de la vie, leur permettant de vivre à leur domicile dans les meilleures conditions malgré les difficultés.

ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE

Notre EPN s'est bien développé en 2024 avec 831 visites à l'accès libre (+45). Tous les jours nous mettons des ordinateurs à disposition avec un accès libre à Internet. Un animateur est toujours présent pour toutes questions. Ce dernier a organisé 106 formations pour 596 participations (+107). Un beau défi réussi. Ces formations sont diverses et variées : Intelligence Artificielle, initiation Windows ou Android, album photo en ligne, Itsme et eiD. Nous avons également continué notre collaboration avec Énéo : une association qui rassemble les aînés autour de projets communs et participatifs.



IDESS

C'est une structure agréée qui permet d'offrir des services de proximité (petits travaux de bricolage, jardinage) et des services destinés à un public précarisé (transport social, buanderie sociale).



2.902

+573

MACHINES
À LAVER

9.910

+1.303

TRANSPORTS

779

+170

TRAVAUX DE
JARDINAGE

L'ACCUEIL

Depuis février 2024, l'accueil est constitué de 3 agents pour 1,4 ETP et se situe au rez-de-chaussée de l'avenue H. Lepage, 5. Ce service assure la permanence téléphonique quotidienne du CPAS durant les heures de bureau. Les 3 agents parcourent les différents sites et couloirs du CPAS pour la collecte et la distribution des courriers, devant concilier à la fois la nécessaire sédentarité au poste d'accueil et la tout autant nécessaire itinérance que requiert la distribution du courrier.



LE TRAIT D'UNION

Notre espace communautaire a accueilli 78 participants réguliers à l'occasion des différentes activités proposées. L'année 2024 s'est terminée en apothéose par le marché de Noël. Pour sa première édition, celui-ci a rencontré un vif succès. Il a attiré de nombreuses personnes extérieures qui étaient ravies et même impressionnées par les différentes créations de nos participants : biscuits délicieux, doudous en crochet, sucre aromatisé, origami décoratifs, ... Nous avons vu les yeux de certains enfants (et de certains adultes) briller longuement !



LA PARENTHÈSE



Notre centre de jour, qui accueille des personnes présentant une maladie de type Alzheimer ou apparentée, est agréé pour 15 places depuis le 25 mars 2024. Dix de ces places sont converties en centre de soins de jour depuis le 26 septembre 2024. L'issue d'un long parcours qui permet au CPAS de bénéficier d'une subvention de l'AVIQ et de facturer aux différents organismes assureurs au titre d'établissement de soins. Une belle plus-value pour notre CPAS car cette subvention est une garantie pour la pérennité du à ce projet.



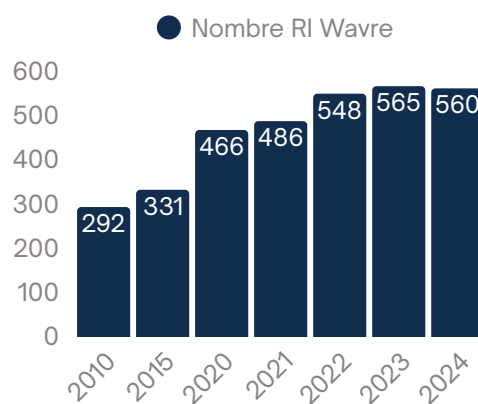
L'ACCOMPAGNEMENT, NOTRE ENGAGEMENT

La mission de base du CPAS est d'offrir à chacun un cadre de vie respectueux de la dignité humaine, encourager l'autonomie et favoriser l'intégration sociale.

REVENU D'INTÉGRATION

Le revenu d'intégration (RI) est une des aides financières accordées par le CPAS. Après une forte augmentation durant la période COVID, ce RI reste élevé à Wavre.

Le CPAS intervient aussi via des aides en matière d'énergie ou de logement, par le remboursement de frais médicaux ou scolaires, par l'aide médicale urgente, par la réinsertion professionnelle, par la médiation de dettes, par la guidance budgétaire, ...



Source : baromètre de l'intégration sociale du SPP-IS

PROJET OSE ALLER

Ose aller est une maison ouverte qui se situe en plein cœur de Wavre (Rue de Bruxelles, n°15).

L'objectif de ce projet est de créer du lien, de permettre aux personnes de sortir de l'isolement, de retrouver confiance et estime de soi grâce à des ateliers divers et variés. En collaboration avec différentes associations mais également grâce à des bénéficiaires volontaires, 176 ateliers ont été organisés en 2024 ; un beau succès !

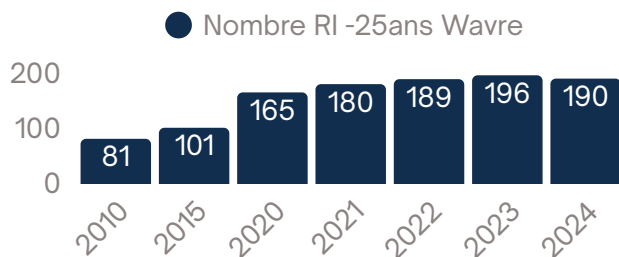
De nombreux ateliers sont organisés : relaxation, découverte artistique, écriture, cuisine, nature, nouveau regard sur ma ville, jeux de rôle, initiation photo, ciné-débat, café mortel, émotions et moi, la boussole des valeurs, le baluchon des émotions, la gourde des ressources, Mind map, café philo, fabriquer ses produits d'hygiène ou d'entretien, relooking, la fresque de l'alimentation, tressage végétal, découverte de la fascia, couture et tricot, cartes postales, et bijoux



Une journée Portes ouvertes a été organisée le 28 août 2024. De nombreux visiteurs ont pu découvrir les œuvres créées aux ateliers et déguster les fameuses gaufres de Cécile.

ET LES JEUNES DANS TOUT ÇA ? NOUS LES SOUTENONS À FOND !

Les statistiques des revenus d'intégration des jeunes de moins de 25 ans ont fortement évolué en presque 15 ans.



Soutenir financièrement ces jeunes leur permet d'entamer ou de poursuivre un cursus scolaire afin d'être diplômés. C'est une porte d'entrée vers un avenir meilleur.

Source : baromètre de l'intégration sociale du SPP-IS

En juillet 2024, nous avons créé une cellule jeune au service social général vu l'augmentation croissante du nombre de bénéficiaires âgés de 18 à 25 ans

La création de cette cellule a comme objectif de répondre aux défis actuels auxquels les jeunes font face, en particulier en ce qui concerne leur insertion professionnelle et leur accompagnement social. Ce service a pour but de mieux cibler les besoins spécifiques des jeunes tout en optimisant l'efficacité des dispositifs d'accompagnement qui doivent être menés dès le début de leur orientation professionnelle ou scolaire pour éviter un enlèvement dans un parcours de réinsertion long et compliqué.



Campagne de recrutement menée en 2024 pour attirer des assistants sociaux dans nos services !

ART ET SOLIDARITÉ



À Wavre, été rime avec solidarité et créativité. Chaque année, nous participons au projet Été Solidaire, un programme porté par la Ville de Wavre en partenariat avec le CPAS. L'objectif ? Offrir à des jeunes dès 15 ans une première expérience professionnelle enrichissante tout en réalisant des projets concrets pour la communauté.

Un projet créatif et fédérateur

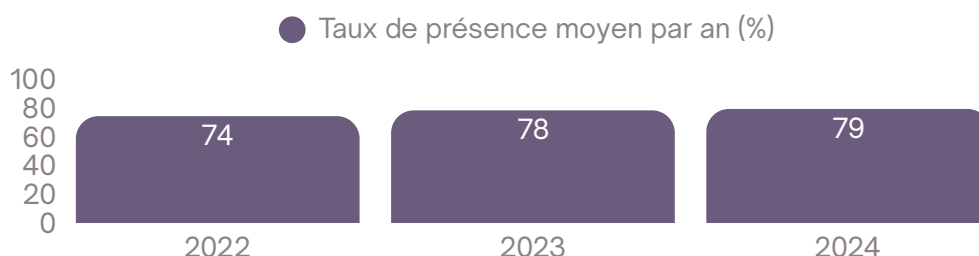
Six jeunes ont transformé l'accueil du service social en un lieu chaleureux et coloré. Accompagnés d'un artiste local, ils ont peint une fresque vivante et abstraite qui illumine l'espace, autant pour les bénéficiaires que les agents.



Un tremplin humain et professionnel

Cette fresque n'est pas qu'un simple projet artistique : elle symbolise l'effort collectif, la transmission de valeurs, et la création de liens. À travers Été Solidaire, ces jeunes repartent avec une expérience enrichissante, et le CPAS avec un accueil transformé et vibrant de couleurs. Une belle illustration de ce que la solidarité et la créativité peuvent accomplir, ensemble.

CRÈCHE LES P'TITS MOUCHONS



DES TRÉSORS À CHAQUE SAISON ET DES LIENS POUR DEMAIN !

Dans notre crèche, les saisons ne passent pas inaperçues : elles prennent vie à travers les créations et bricolages réalisés par les petites mains des enfants. Coccinelles, Papillons, Abeilles et Lucioles, toutes les sections participent avec enthousiasme, apportant leur touche unique pour transformer la crèche en un lieu vibrant de couleurs et de joie.

Guidées par des puéricultrices dévouées et passionnées, les activités se déroulent dans une ambiance de bienveillance, de douceur et de calme. Un esprit d'équipe positif permet à chaque enfant de s'épanouir pleinement dans un cadre serein et sécurisant. Chaque puéricultrice met sa créativité et son énergie au service du collectif, soutenue par la directrice, dont la présence attentive et le leadership bienveillant inspirent une véritable solidarité au sein de l'équipe.

Grâce à ce travail en harmonie, les enfants explorent librement les matières, les textures et les couleurs, tout en développant leur créativité. Hérissons, citrouilles et champignons prennent forme sous leurs petits doigts appliqués, transformant la crèche en un véritable tableau automnal.

Alors que les teintes dorées et flamboyantes de l'automne s'effacent doucement, celles de l'hiver se préparent déjà à illuminer les ateliers. Flocons de papier, sapins décorés et étoiles scintillantes viendront bientôt prendre le relais, promettant de nouvelles merveilles à exposer fièrement sur les murs de la crèche.

Chez les P'tits Mouchons, chaque saison est une aventure colorée, rendue possible par le travail collectif et la créativité partagée. Les enfants trouvent ici bien plus qu'un lieu d'accueil : un espace où éclot chaque jour la magie du vivre ensemble.



NOTRE FÊTE DU PERSONNEL

CHAQUE ANNÉE, DEPUIS 2013, LE CPAS ORGANISE UNE GIGA FÊTE POUR SES AGENTS RYTHMÉE PAR LA JOIE ET LA BONNE HUMEUR

Nous avons organisé une *Summer Party* le 13 juin 2024 qui a rassemblé plus de 200 agents sous un soleil de plomb et dans une ambiance méga décontractée. La fête du personnel est toujours une belle occasion de rassembler les équipes et de remercier nos agents qui oeuvrent chaque année à aider et soutenir des milliers de Wavriens dans le besoin !



NOS ENJEUX DE SOCIÉTÉ



PRESSIION BUDGÉTAIRE ACCRUE

- Hausse des demandes d'aides sociales
- Financement public sous tension

Enjeu : faire plus avec moins, tout en préservant la qualité des services



ÉVOLUTION DES PROFILS DES BÉNÉFICIAIRES

- Multiplication de cas complexes : sans-abrisme, migration, santé mentale, surendettement, ...

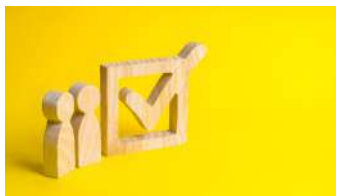
Enjeu : développer une approche pluridisciplinaire et adapter les dispositifs aux réalités (fracture numérique, isolement social, ...)



TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET ADMINISTRATIVE

- Digitalisation des services : guichets en ligne, suivi électronique des dossiers, ...

Enjeu : moderniser sans exclure = maintenir un accueil humain et sécuriser les données personnelles (cybersécurité et RGPD)



SANTÉ MENTALE ET BIEN-ÊTRE DES AGENTS

- Fatigue accumulée post-COVID
- Surcharge de travail persistante
- Turn-over important

Enjeu : prévenir l'épuisement professionnel, renforcer la motivation et fidéliser les équipes



CRISE DU LOGEMENT

- Pénurie de logements abordables, loyers en hausse, listes d'attente qui s'allongent

Enjeu : trouver des solutions durables, activer les leviers d'insertion par le logement et coopérer avec les acteurs du secteur



NÉCESSITÉ DE RENFORCER DES PARTENARIATS LOCAUX

- Collaboration avec les maisons médicales, les écoles, les associations locales, les prestataires de soins, ...

Enjeu : créer des réseaux de soutien efficaces autour des bénéficiaires



ÉTHIQUE ET ÉQUITÉ DANS L'AIDE SOCIALE

- Réconcilier logique d'accompagnement humain et respect des règles administratives

Enjeu : éviter la bureaucratisation de l'aide, garantir un traitement équitable et digne

DE NOMBREUX PROJETS PRÉVUS EN 2025

01

Basculement vers la nouvelle téléphonie numérique

02

Nouveau plan intégré de gestion des risques

03

Nouveau plan stratégique transversal 2025-2030

04

Nouveau logiciel (EOS) de gestion et de planification

05

Nouveau projet de vie individualisé à la maison de repos

06

Nouvelle procédure et nouveau logiciel de gestion des achats

07

Nouveau plan d'action contre les cyberattaques via NIS2

08

Nouvel avantage pour les agents grâce à des chèques-repas

09

Formation à l'ennéagramme pour tous les chefs de service

10

Nouveau logiciel de facturation pour le centre d'accueil et de soins de jour



RAPPORT ANNUEL 2024



Merci à l'ensemble de notre personnel pour son engagement
quotidien au service de milliers de Wavriens !



EDITEUR RESPONSABLE

VÉRONIQUE MICHEL | PRÉSIDENTE
ETIENNE DESTAT | DIRECTEUR GÉNÉRAL



communication@cpaswavre.be