



NOTE DE POLITIQUE GENERALE 2025

CPAS de Saint-Gilles

Sous la présidence de Myriem Amrani



I.	<i>Préambule – Mot de la Présidente</i>	5
II.	<i>Quelques chiffres</i>	8
III.	<i>Les politiques visant à garantir l'efficience de l'offre et de l'organisation des services en les adaptant qualitativement et quantitativement à l'évolution des publics, de la société et des moyens</i>	13
	Une politique sociale solidaire	14
	Les seniors.....	15
	Les sans-abris.....	17
	Les jeunes	20
	Les familles monoparentales et les femmes	23
	Les personnes sans-papiers.....	25
	Les travailleur·euses intermittent·es.....	26
	Les étudiant·es	26
	Perspectives 2025.....	28
	Une politique sociale émancipatrice.....	34
	Le logement.....	35
	Secteur logement du CPAS – CAFA ASBL	36
	Kot Autonome Provisoire (KAP)	39
	L'octroi d'adresses de référence	39
	Les collaborations avec les Agences Immobilières Sociales et autres opérateurs.....	40
	Initiative Locale d'Accueil	40
	Housing first	41
	L'énergie et la médiation de dettes	41
	Service énergie et médiation des dettes	41
	L'emploi	43
	Le service Sésame	45
	Cellule Insertion.....	46
	La Table d'Emploi	47
	Service Passerelle.....	47
	Le droit à l'épanouissement culturel & social	48
	La participation active des usager·ères	49
	Plateforme participative pour les usager·ères.....	49
	Conseils participatifs à la Maison de repos et à la Résidence service	50
	La lutte contre le non-recours	50
	Renforcement des dispositifs informatiques.....	51
	Perspectives 2025.....	53
	Une politique sociale soucieuse de l'environnement	57
	Perspectives 2025.....	60
	Une politique attentive au bien-être des usagers et de son personnel.....	61
	A destination du personnel	62
	Implémentation du télétravail structurel.....	62
	La formation et la supervision	63
	L'onboarding des nouveaux·elles travailleur·euses	64
	Réalisation d'un plan de diversité	65
	Gestion des retours d'absences pour maladie	66

Colombus : rédaction des descriptions de fonctions	66
Evaluation du personnel	67
Bien-être des collaborateur·rices	67
WePulse	68
A destination des usager·ères	69
Information et communication externe.....	69
L'amélioration de l'accueil des publics.....	70
Perspectives 2025.....	71
IV. Budget	73
Evolution de l'intervention communale	73
Charges du personnel	76
Dépenses d'exploitation.....	77
Investissements	80
Plan 2026-2027	82
V. Conclusion	84

Avant-propos à l'attention des lecteur·rices

Cette Note de Politique Générale a été rédigée en écriture inclusive.
L'écriture inclusive désigne l'ensemble des attentions graphiques et syntaxiques permettant d'assurer une égalité des représentations entre les femmes et les hommes.

I. Préambule – Mot de la Présidente

Nous pensions avoir traversé les périodes les plus éprouvantes de turbulences avec la crise du COVID, la flambée des prix de l'énergie et la gestion de l'accueil des réfugiés — autant de chocs qui ont fortement impacté les CPAS, et plus largement, l'ensemble des pouvoirs locaux.

Durant la crise sanitaire, nombreuses étaient les voix appelant à bâtir un « monde d'après », libéré des logiques d'austérité et des coupes budgétaires qui avaient mené à la saturation de l'hôpital public. Ces orientations politiques devaient, pensions-nous, devenir un lointain souvenir.

Pourtant, la réalité dans laquelle nous évoluons aujourd'hui est bien différente. Les discours dominants tendent désormais à opposer les classes moyennes — fragilisées, confrontées au déclassement — aux travailleurs pauvres, voire aux personnes sans emploi. Cette polarisation masque une vérité incontournable : la situation sociale et économique de nos publics se dégrade depuis plusieurs années. Se loger, se soigner, payer son loyer ou ses factures devient chaque jour plus difficile. Le nombre de bénéficiaires que nous accompagnons au sein de notre Centre ne cesse d'augmenter.

Par ailleurs, de nouveaux profils franchissent désormais la porte de notre institution : des travailleurs et travailleuses issus de la classe moyenne, confrontés à l'explosion des coûts énergétiques, des indépendants et intermittents actifs dans des secteurs fragilisés, des étudiant·es, des réfugiés peinant à accéder à un dispositif d'hébergement saturé, des malades non reconnu·es...

Cette hausse de la demande d'aide sociale s'accompagne d'une complexification notable des situations rencontrées. Nous faisons face à des problématiques de plus en plus intriquées, mêlant précarité du logement, santé physique et mentale, difficultés financières, alimentaires, énergétiques, violences conjugales et intrafamiliales, isolement social, fracture numérique, consommation de drogues, etc.

Les travailleurs et travailleuses de notre Centre sont donc soumis·es à une pression croissante, confronté·es à une surcharge de travail aggravée par l'insécurité de leur propre statut, liée aux modalités de financement actuelles. Cette situation s'inscrit dans un contexte de pénurie inédite de personnel social et soignant.

L'augmentation du nombre de bénéficiaires, tout comme celle du montant du revenu d'intégration sociale, combinée aux revalorisations salariales et barémiques indispensables de ces dernières années, ont entraîné une hausse conséquente de la dotation communale, qui a crû de 30 % depuis 2020. Ces éléments ont lourdement impacté notre budget.

Si notre Centre, à l'instar des différentes Fédérations des CPAS, dénonçait déjà le manque de moyens structurels pour assurer nos missions dans un contexte aussi exigeant, la situation actuelle est devenue critique. Nous avons d'ores et déjà perdu

deux millions d'euros de subsides, dont nous avons appris la non-reconduction ou la diminution par rapport à 2024. De plus, les mesures récemment annoncées par le gouvernement fédéral prévoient un afflux massif de nouveaux bénéficiaires dans les CPAS à travers le pays. À Saint-Gilles seulement, nous estimons cette augmentation à environ 1 600 personnes, pour un impact budgétaire dépassant les 7 millions d'euros.

À ce jour, très peu d'informations concrètes nous sont parvenues quant à la mise en œuvre de ces réformes ou aux compensations éventuelles qui permettraient d'assurer nos missions de base et de répondre au transfert de compétences qui nous est imposé. Il est pourtant impératif de disposer de moyens adaptés afin de garantir un accompagnement efficace à ces nouveaux publics, et de leur offrir des perspectives de réinsertion à la fois dignes et durables.

Les missions fondamentales des CPAS restent inchangées : favoriser l'émancipation, mobiliser les personnes autour d'un projet de vie, garantir la dignité humaine. Ces missions devraient être résiduelles. Pourtant, nous assistons aujourd'hui à un transfert de charges – relevant du fédéral et du régional – vers les communes, dont les ressources s'amenuisent. Ce sont les communes bruxelloises, déjà fragilisées et précaires, qui paient le plus lourd tribut.

Dans ce contexte, nous ne restons pas passifs. La Fédération des CPAS, aux côtés des CPAS bruxellois, se mobilise activement auprès des différents niveaux de pouvoir. Ensemble, nous portons des revendications claires : un financement adapté, des renforts en personnel, et la reconnaissance pleine et entière de la valeur de nos missions auprès des publics les plus fragilisés.

Nous avons d'ores et déjà entamé une réflexion sur les mesures à mettre en œuvre pour anticiper l'arrivée massive de personnes exclues du chômage et leur offrir un accompagnement adapté et compenser les pertes de nos subventions. Toutefois, malgré le contexte compliqué, avec la Commune, nous avons fait le choix de minimiser l'impact sur les aides sociales et le personnel.

Nous faisons également preuve d'inventivité pour préserver les projets et les postes autrefois subsidiés. Ces initiatives innovantes aujourd'hui en péril font pourtant la force de notre CPAS et ont démontré leur efficacité auprès de nombreux publics vulnérables, éloignés de l'emploi et confrontés à des difficultés sociales multiples. Nous mesurons pleinement l'importance de chaque service et de chaque action. Dans un tel contexte, notre rôle collectif est plus crucial que jamais.

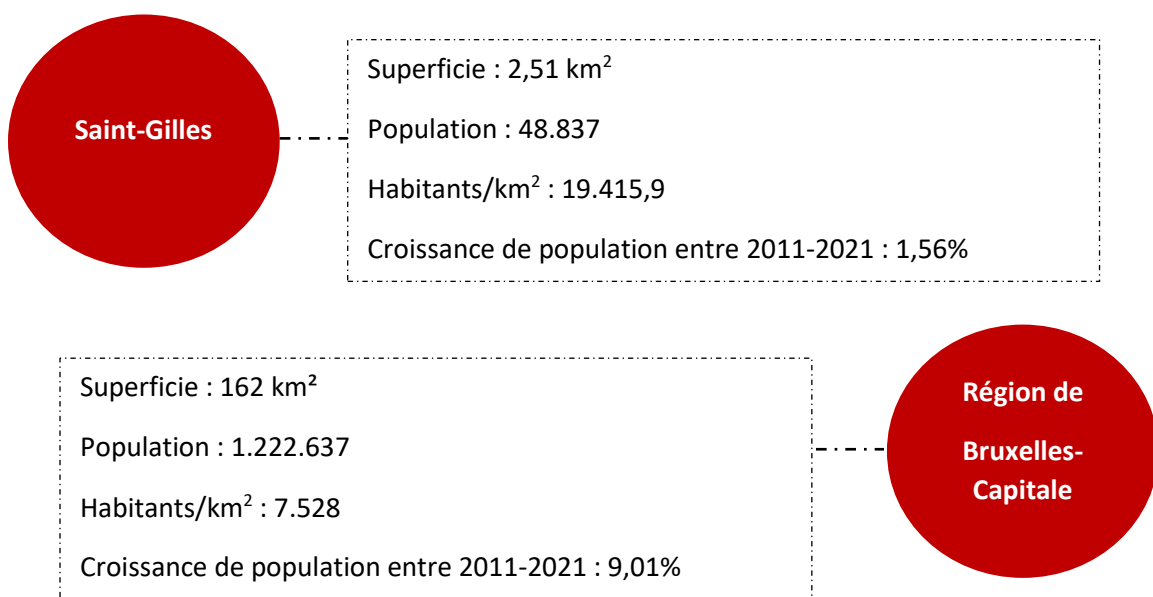
En 2025, notre Centre poursuivra, autant que possible, ses priorités : soutenir les parents précaires en situation de monoparentalité ; accompagner et orienter les jeunes en rupture avec leur environnement ; renforcer l'offre destinée à nos aînés ; ouvrir les droits des personnes en rue grâce à nos assistant·es sociaux·ales maraudeur·euses ; poursuivre les chantiers de modernisation et la rénovation de nos infrastructures, investissements partiellement rendus possibles par des

subventionnements régionaux et fédéraux ; et continuer à promouvoir une politique sociale progressiste et innovante.

Bien que les années à venir s'annoncent tumultueuses, nous avons pu, avec le Comité de direction et le Conseil de l'Action sociale, constater un formidable esprit de solidarité et une réelle capacité d'adaptation au sein de nos équipes. Nous tenons à leur témoigner toute notre reconnaissance, et à saluer leur engagement quotidien pour garantir un accompagnement social de qualité. Nous saluons également l'action précieuse des organisations décentralisées – telles que les Resto du Cœur, l'Agence Immobilière Sociale, l'Épicerie sociale, le CEMO, le CAFA – et les remercions chaleureusement pour la qualité de la collaboration qui nous unit depuis de nombreuses années.

Nous tenons également à témoigner notre reconnaissance à l'égard du Collège communal pour son soutien via l'octroi d'une dotation communale qui compense partiellement la perte de subsides et l'absence d'informations relatives à la reconduction de subventions régionales et fédérales.

II. Quelques chiffres¹



Saint-Gilles c'est² :

- **Une grande diversité au sein de sa population** : 49% de la population résidant à Saint-Gilles est d'origine étrangère
- **Une population relativement jeune** : on constate une surreprésentation des trentenaires ainsi qu'une sous-représentation des enfants et des personnes âgées
- **Une proportion de ménages isolés particulièrement élevée** : 55% des ménages sont isolés et 10% sont des ménages monoparentaux
- **Un nombre de sans-abris important pour sa superficie** : en 2022, 410 personnes sans-abri ont été recensées par nos services. Il est estimé que ce chiffre ne reflète que 50% de la population réellement sans-logement ou mal-logée de Saint-Gilles
- **Une population relativement précarisée** : 6,1% de la population saint-gilloise perçoit un RIS/ERIS contre 5,8% en Région de Bruxelles Capitale et 26,8% est bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM). 21% des 65 ans et plus perçoivent la GRAPA tandis que 50,43% des moins de 25 ans perçoivent un RIS
- **Un territoire inégalitaire** : on remarque une différence de revenus importante entre le haut et le bas de Saint-Gilles

¹ Ces chiffres sont basés sur le recensement effectué par Statbel en 2022

² Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

Le CPAS de Saint-Gilles, c'est :

- **Un nombre de personnes aidées en augmentation.** En septembre 2024, 6579 personnes bénéficiaient des services de notre Centre. Cela représente une évolution significative puisque notre Centre aidait 5942 personnes en janvier 2020. Le nombre total de personnes aidées a augmenté de 10,7% entre janvier 2020 et septembre 2024 (figure 1).

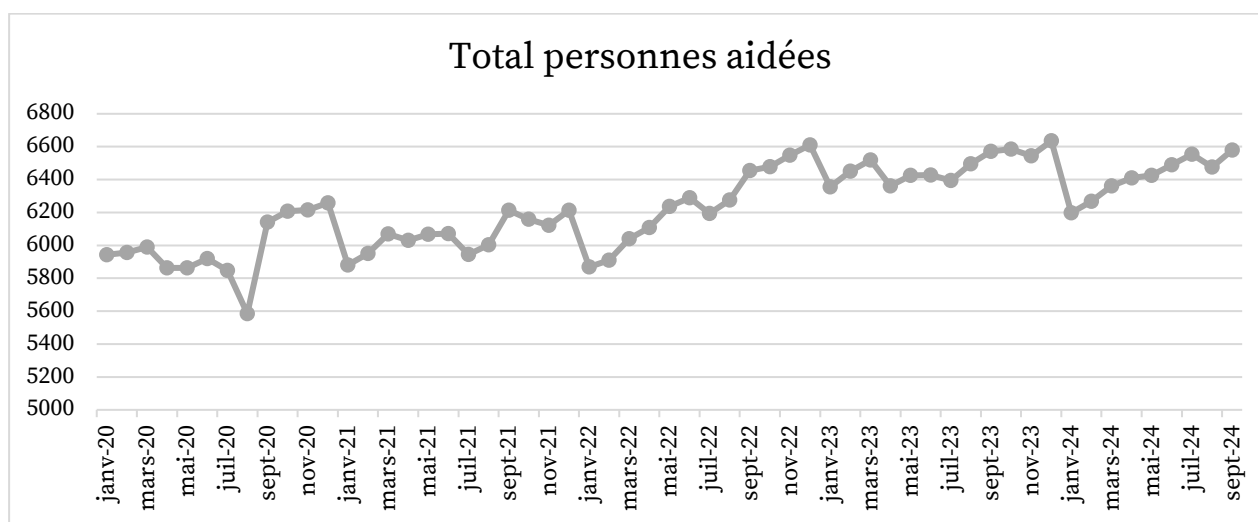


Figure 1 - Total des personnes aidées par le CPAS

- **Un nombre de bénéficiaires du RIS/ERIS en augmentation.** En un peu plus de 20 ans, le nombre de bénéficiaires du RIS/ERIS a fortement évolué (figure 2). En septembre 2024, 2453 personnes percevaient un revenu d'intégration sociale ou revenu équivalent soit une augmentation de 14% entre janvier 2020 et septembre 2024 (figure 3). Cette évolution est particulièrement inquiétante pour les finances de notre Centre compte tenu de l'augmentation des montants des aides sociales en raison des indexations successives causées par les crises auxquelles nous avons fait face. Le montant du RIS a augmenté de 37% entre janvier 2020 et mai 2024 (tableau 1).

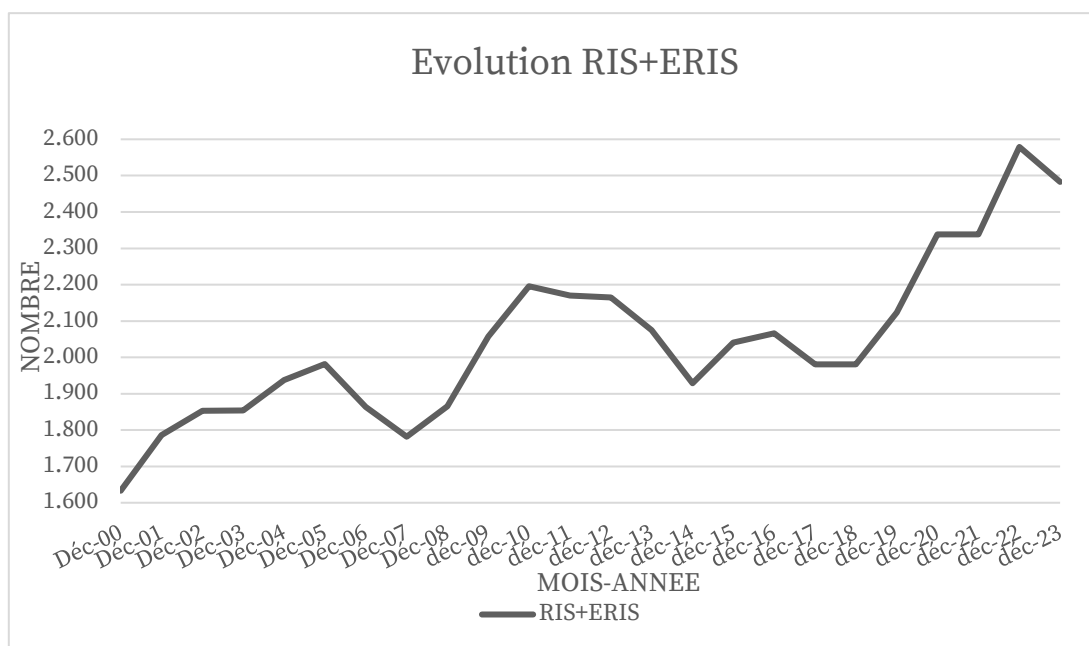


Figure 2 - Evolution du nombre de bénéficiaires du RIS et ERIS de 2000 à 2023

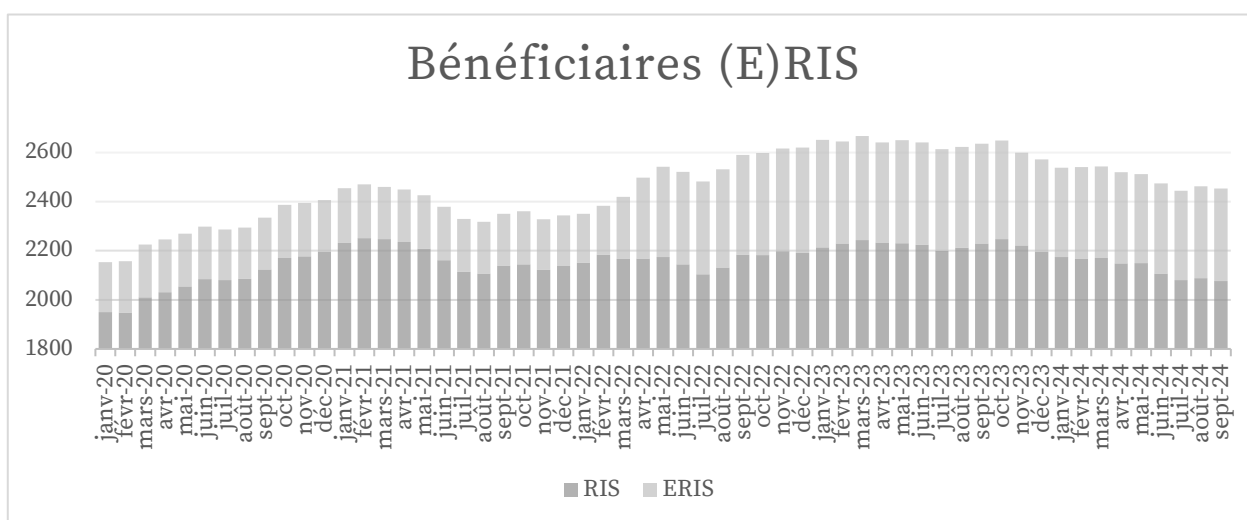


Figure 3 - Nombre de bénéficiaires du (E)RIS

Date d'entrée en vigueur	Evolution du RIS					
	Taux cohabitant		Taux isolé		Taux ménage	
	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel
01/05/2024	10.307,68 €	858,97 €	15.461,53 €	1.288,46 €	20.895,43 €	1.741,29 €
01/11/2023	10.105,38 €	842,12 €	15.158,08 €	1.263,17 €	20.485,33 €	1.707,11 €
01/07/2023	9.907,30 €	825,61 €	14.860,96 €	1.238,41 €	20.083,80 €	1.673,65 €
01/01/2023	9.713,04 €	809,42 €	14.569,58 €	1.214,13 €	19.690,01 €	1.640,83 €
01/12/2022	9.471,48 €	789,29 €	14.207,24 €	1.183,94 €	19.200,32 €	1.600,03 €
01/11/2022	9.285,58 €	773,80 €	13.928,39 €	1.160,70 €	18.823,48 €	1.568,62 €
01/08/2022	9.103,73 €	758,64 €	13.655,61 €	1.137,97 €	18.454,82 €	1.537,90 €
01/05/2022	8.925,34 €	743,78 €	13.388,02 €	1.115,67 €	18.093,19 €	1.507,77 €
01/03/2022	8.750,41 €	729,20 €	13.125,63 €	1.093,80 €	17.738,59 €	1.478,22 €
01/01/2022	8.578,37 €	714,86 €	12.867,57 €	1.072,30 €	17.389,83 €	1.449,15 €
01/09/2021	8.195,85 €	682,99 €	12.293,82 €	1.024,49 €	16.614,44 €	1.384,54 €
01/07/2021	8.034,95 €	669,58 €	12.052,47 €	1.004,37 €	16.288,26 €	1.357,36 €
01/01/2021	7.877,41 €	656,45 €	11.816,14 €	984,68 €	15.968,89 €	1.330,74 €
01/03/2020	7.671,25 €	639,27 €	11.506,89 €	958,91 €	15.550,96 €	1.295,91 €
01/01/2020	7.520,85 €	626,74 €	11.281,30 €	940,11 €	15.246,08 €	1.270,51 €

Tableau 1 - Evolution du montant du RIS

- **Un montant total d'aides payées en augmentation.** En quelques années, le budget de notre Centre alloué aux aides payées a augmenté de 42,6%. Ce montant est passé de 2.340.243€ en janvier 2020 à 3.338.961€ en septembre 2024 (figure 4).

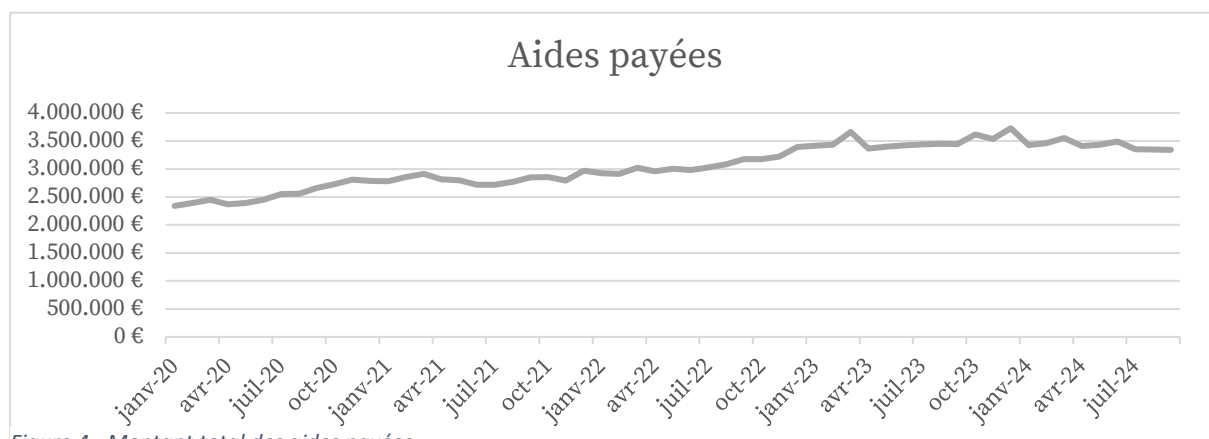
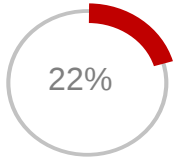
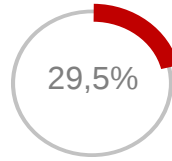


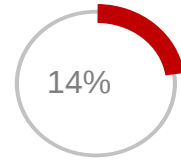
Figure 4 - Montant total des aides payées



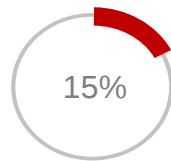
La hausse du nombre moyen de nouvelles demandes par mois entre 2020 et 2024



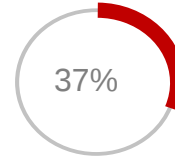
La hausse des bénéficiaires d'aides médicales entre 2020 et 2024



La hausse des bénéficiaires du RIS/ERIS entre 2020 et 2024



La hausse des bénéficiaires annuels entre 2018 et 2022

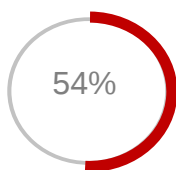


La hausse du montant du RIS entre le 1^{er} janvier 2020 et le 1^{er} mai 2024

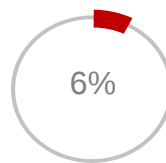
- **De nombreux·euses travailleur·euses pour répondre aux missions de notre Centre : 751 travailleur·euses dont 303 personnes sous contrat article 60 réparties en huit départements et la Résidence les Tilleuls.**



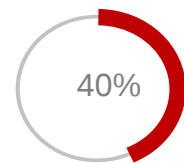
Répartition par genre des travailleur·euses



Contractuels



Statutaires



Articles 60

III. Les politiques visant à garantir l'efficacité de l'offre et de l'organisation des services en les adaptant qualitativement et quantitativement à l'évolution des publics, de la société et des moyens

Dans la structuration de notre système de sécurité sociale, les CPAS constituent le dernier rempart de la protection sociale. Agissant au niveau local, leurs missions - qui consistent à garantir aux bénéficiaires de mener une vie conforme à la dignité humaine³ - se concrétisent dans un objectif d'émancipation et d'autonomisation sociale par l'octroi du revenu d'intégration et dans les processus d'insertion socio-professionnelle et d'accompagnement psychosocial préventif.

L'émancipation et l'autonomisation sociale (et non seulement financière comme signalé supra) sont des aspects clairement visés par la définition de dignité humaine. C'est la raison pour laquelle, le CPAS de Saint-Gilles se veut être un laboratoire d'innovation sociale qui questionne son action de façon continue.

Il s'agit, ici, de proposer des projets et des solutions qui répondent de manière adaptée à l'urgence sociale via l'aide la plus adéquate qui peut être palliative et/ou curative mais aussi préventive. On peut penser ici à l'octroi d'aides financières telles que les garanties locatives, les aides pour la rentrée scolaire mais aussi aux ateliers et animations de groupe qui participent à la resocialisation et l'autonomisation des usagers.

Par cette approche, le CPAS visera à rendre son action de terrain plus efficace en développant des collaborations ponctuelles et des partenariats durables qui lui permettront d'élargir sa zone d'intervention auprès de publics qu'il ne parvient pas à approcher.

C'est donc fort de l'expertise de la Coordination Sociale, réunissant plus de 120 partenaires autour de 12 groupes thématiques (constituant un espace de réflexion privilégié où les membres travaillent sur le développement d'actions et de projets pertinents) que le CPAS de Saint-Gilles entend aussi répondre à son objectif d'émancipation et d'autonomisation des usagers.

Cette dimension qui traverse tous les départements de notre institution est abordée et travaillée en toute transversalité et communion dans le cadre des différents dispositifs développés par l'institution.

³ Voir l'article 1 de la loi organique des CPAS du 8/07/ 1976. Etant entendu que la dignité humaine implique à minima qu'une personne puisse se nourrir, se vêtir, se loger, assurer son hygiène ou avoir accès aux soins de santé

Une politique sociale solidaire



En toutes circonstances, le Centre Public d'Action Sociale de Saint-Gilles fait le choix de répondre à l'objectif stratégique de poursuivre ses actions, ses missions en vue de garantir aux citoyen·nes saint-gillois·es les plus fragiles des conditions de vie conformes à la dignité humaine.

Plus encore, nous décidons aussi de porter une attention particulière à des groupes dont la vulnérabilité nous paraît renforcée : les jeunes, les seniors, les familles monoparentales... désireux·euses de rompre avec la croyance fataliste de persistance d'un socle de pauvreté contre lequel aucune action n'est possible.

Les seniors

La commune de Saint-Gilles compte un nombre important de personnes de plus de 65 ans qui vivent avec la garantie de revenus aux personnes âgées (plus d'un cinquième d'entre elles), soit une des parts les plus élevées de la Région de Bruxelles-Capitale⁴. Pas moins de 45% des personnes âgées sont bénéficiaires de l'intervention majorée pour les soins de santé. Les indicateurs de santé indiquent également une espérance de vie pour nos seniors inférieure à celle de la Région.



Si la proportion de personnes âgées est relativement faible dans notre commune, la portion de seniors vivant dans des conditions financières difficiles est considérable. Nos aînés, en particulier les isolés, courent un risque accru de précarité.

C'est pourquoi, il nous semble essentiel de proposer des actions qui réduisent le risque de pauvreté pour nos seniors encore autonomes, de favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible et enfin de répondre de la meilleure manière qu'il soit aux besoins des résident·es de notre Résidence service (qui accueille 33 flats) et de notre Maison de Repos (qui possède un agrément pour 198 lits dont 100 MRS).

⁴ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

Durant cette année 2024, nous avons continué à veiller à intervenir à différents niveaux dans le continuum de l'aide et des soins aux aînés à travers plusieurs dispositifs tels que :

- Le Collectif Violette : le Collectif Violette est un service d'aide à domicile agréé par la COCOM pour les personnes de plus de 65 ans et créé par le CPAS de Saint-Gilles en 2022. Ce service se veut véritablement à l'écoute des besoins des personnes âgées à travers les services de ses aides familiales et aides ménagères ainsi que du service social qui gère les dossiers de nos bénéficiaires de plus de 65 ans. Le service a déménagé au sein du bâtiment de l'administration centrale (Rue Fernand Bernier) en 2024 afin d'améliorer le confort des équipes.
- La coordination sociale/culture : dans le cadre de notre stratégie de lutte contre le non recours, nos services ont organisé différentes séances d'information à destination des séniors de notre commune afin de les informer de leurs droits. En outre, suite au diagnostic mené par le CLSS (Contrat Local Social Santé) et au processus collectif impliquant les associations du GT quartier, un projet de lutte contre l'isolement des séniors nommé « Soyons solidaires, pas solitaires » est né. Il émane du constat que ce public ne recourt pas aux services présents sur le territoire saint-gillois. La première phase du projet consiste à identifier les séniors isolés et évaluer leurs besoins grâce à l'envoi d'un questionnaire afin de mettre en œuvre des actions ciblées.
- Service social/santé : comme en 2023, notre Centre a continué de sensibiliser les séniors de la commune en cas de canicule et fortes chaleurs. Outre la distribution de gourdes, ce projet vise à identifier les situations d'isolement chez les plus de 65 ans. En 2024, 109 personnes ont été visitées par notre personnel volontaire et 262 bénéficiaires ont reçu un appel de nos services suite aux fortes chaleurs durant l'été.
- L'Aegidium : le centre d'accueil de jour pour séniors, proche de la résidence « Les Tilleuls », est désormais géré par la CSD (Centrale de Services et de Soins à Domicile) en partenariat avec notre Centre. Ses missions sont de permettre aux séniors saint-gillois-es de rompre avec l'isolement, de profiter de repas communs et de diverses activités proposées du lundi au vendredi.
- La Résidence les Tilleuls : en Région bruxelloise, la Résidence « Les Tilleuls » est l'une des plus grandes maisons de repos tant en termes de capacité (198 lits

dont 100 MRS et 33 flats) que de superficie (les 6.000 m² du bâtiment initial passeront à près de 13.000m² à la fin des travaux prévue en 2025).

Notre résidence est la plus grande maison de repos publique de la région bruxelloise. Depuis 2019, elle a connu des travaux de construction et de rénovation d'envergure pour un montant de 28 millions d'euros. Cette entreprise a bénéficié d'un investissement direct de la Commune et du CPAS de 2,5 millions d'euros. En octobre 2024, nous avons



pu célébrer la fin des travaux. La séquence à venir sera celle de la délivrance des permis d'occupation du bâtiment qui nous permettra donc de rétablir le taux d'occupation de la maison de repos à sa pleine capacité et d'exploiter pleinement les infrastructures de notre nouvelle cuisine. Sa tarification est aujourd'hui une des plus abordables de la région : elle est d'ailleurs la résidence la moins chère de Saint-Gilles avec un prix de 58€ pour une chambre double (contre 67€ pour le prix moyen à Saint-Gilles) et 62€ pour une chambre simple (contre 83€ pour le prix moyen à Saint-Gilles). Dans l'avenir, une réflexion nécessaire devra être entamée concernant l'évolution de celle-ci afin de compenser la charge des travaux, tout en garantissant un tarif abordable et un soutien financier du CPAS aux publics les plus vulnérables.

La Résidence Services (Séniorie) disposant d'un agrément de 33 flats est adossée à la maison de repos et a été entièrement rénovée en 2023. Elle est intégralement occupée. Les défis de l'année écoulée ont été de renforcer les liens entre la Maison de Repos et la Résidence Services tout en distinguant les deux structures qui sont occupées par des résident·es possédant des niveaux d'autonomie extrêmement différents.

Afin de répondre aux exigences légales, la Maison de Repos et la Résidence Services organisent toutes les 6 semaines des conseils participatifs. Cette organisation a démontré que l'implication des résident·es et de leurs familles est une plus-value importante pour notre structure en évolution.

Les sans-abris

Dormir à la rue est une réalité en Belgique. Bien qu'elle concerne davantage les grandes villes (mais pas uniquement), cette expérience est présente partout. Dormir dans des lieux non conventionnels (tentes, garages, squats, ...) est pour certain·es le lot quotidien.

Depuis 2014, on remarque une tendance à l'éparpillement sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale : les personnes sans-abri et sans-chez soi se déplacent du centre-ville et des pourtours des trois principales gares vers les différentes communes bruxelloises.

Les statistiques indiquent que le sans-abrisme et l'absence de chez-soi (mal logé ou hébergé) augmentent dans presque tous les pays d'Europe. A Bruxelles, entre 2008 et 2022, le nombre total de personnes recensées a plus que quadruplé (+313,8%). Dans son rapport préliminaire du 4 novembre 2024, Bruss'help dénombrait 9 777 personnes sans chez-soi dans la capitale belge, soit une augmentation de 25% en deux ans. Le phénomène a également été accentué par la crise de l'accueil des demandeur·euses d'asile qui se sont retrouvé·es sans solutions d'hébergement. Une telle expansion n'avait jamais été connue jusqu'à ce jour. Le détricotage des politiques sociales au niveau fédéral annonce un futur sans promesses d'améliorations.

Si les chiffres sont approximatifs pour la commune de Saint-Gilles, en 2022, nos services maraude ont déclaré avoir aidé, de manière durable ou ponctuelle, 410 personnes en situation de sans-abrisme (il est à noter que ce chiffre est à multiplier par deux pour obtenir une approximation de la réalité). En 2024, 372 personnes ont bénéficié d'une adresse de référence, illustrant un afflux de ce type de demandes.

Autre fait alarmant : le nombre élevé d'enfants sans-abri ou sans chez-soi. Dans les grandes villes, des enfants passent la nuit à la rue ou dans des lieux non conventionnels. Bruss'Help recense 977 mineur·es dans cette situation à Bruxelles en 2022. En outre, si la tranche d'âge majoritaire demeure les 35-45 ans (en région bruxelloise comme à Saint-Gilles), la forte proportion des jeunes adultes de 18-25 ans dans cette situation parmi la population recensée est tout aussi inquiétante.

Aux observations récurrentes relevées par nos services de problèmes croissants de santé mentale et d'addictions qui semblent toucher ce public s'ajoute le manque de capacité d'accueil et d'hébergement et, surtout aujourd'hui, la saturation des services de santé mentale et psychiatriques.

Le champ d'action de notre Centre couvre pour ce public à la fois des actions sur l'axe curatif, en termes d'aides, que des actions sur la prévention⁵, le réseautage⁶ et

⁵ Voir les missions d'Habitat Accompagné, notamment celle relative au suivi psychosocial pour le maintien de l'autonomie dans le logement et la prévention des expulsions

⁶ Au travers du travail de coordination et de maillage des groupes logement et « Avec ou sans Abris » de la Coordination de l'Action Sociale du CPAS de Saint-Gilles.



l'innovation. L'action du Resto du Cœur se situe à différents niveaux : il assure une politique de lutte contre la précarité et le sans-abrisme à travers le restaurant social, la distribution de colis alimentaire, l'accueil de soirée et l'accompagnement social des usager·ères. Si l'année 2023 a été préoccupante en termes d'incidents violents recensés, les engagements

effectués durant l'année 2023 et 2024 ont permis de soulager et stabiliser les équipes du Resto du Cœur. En 2024, le Resto a poursuivi ses démarches de reconnaissance comme Centre de Jour dont il a reçu l'agrément provisoire. Finalement, les travaux de rénovations des espaces professionnels et de stockage au sous-sol se sont poursuivis afin d'offrir un environnement de travail optimal aux quelques 23 travailleurs et 25 bénévoles réguliers du Resto. Ces espaces, munis de douches, pourront bientôt également accueillir un public en faisant la demande.

En parallèle des actions du Resto du Cœur, notre Centre a mis en place depuis quelques années le projet AMAS (Antenne Mobile d'Action Sociale), un projet particulièrement innovant pour un CPAS. Cette cellule maraude est composée de trois travailleur·euses sociaux·ales maraudeur·euses ayant pour objectif de (r)établir le lien entre notre institution et les personnes vivant en situation d'errance et d'ainsi ouvrir directement leurs droits en rue. En 2023 et 2024, de par la situation particulièrement complexe du sans-abrisme sur notre territoire, notre cellule a connu des difficultés de personnel. Afin de stabiliser l'équipe, une analyse a été effectuée en interne pour comprendre les besoins et les freins au bon fonctionnement de ce dispositifs. Grâce également à l'engagement récent de nouveaux travailleurs sociaux, nous avons relancé notre travail auprès de nos bénéficiaires en rue en restant attentifs aux préoccupations des équipes. Conscient·es de l'importance de ce genre de dispositif en matière de lutte contre le non-recours de ces publics vulnérables, nous espérons le pérenniser dans les années à venir en consolidant l'équipe.

A propos d'innovation, en 2021, le CPAS de Saint-Gilles, celui de Bruxelles et d'Anderlecht (et son service communal de prévention) ont uni leurs réflexions dans le cadre de la mise en place d'un centre d'hébergement de nuit à bas seuil à destination des MENA en errance se trouvant à proximité de la gare du Midi. Durant l'année 2023, ce projet a été instruit et des fonds ainsi qu'un bâtiment pouvant accueillir le projet ont été trouvés. La mise en place concrète de ce projet, en partenariat avec un opérateur externe, est attendu dans les mois à venir. Les trois

CPAS continuent de plaider pour un financement pérenne de ce genre de structures afin de prendre en charge ce public aux multiples besoins.

Enfin, nous continuons, par ailleurs, à signer des conventions de collaboration avec des services d'hébergement d'urgence. En 2024, l'orientation vers ces centres a perduré.

Les jeunes

Si l'on se penche sur la situation vécue par les jeunes, aujourd'hui encore, le risque de pauvreté ou d'exclusion sociale concerne de nombreux enfants. 32% des enfants à Bruxelles vivent sous le seuil de pauvreté et ce taux est plus élevé que la moyenne européenne mais aussi que celui des autres régions belges⁷. A Saint-Gilles, un quart des enfants naissent dans un ménage ne disposant pas de revenu du travail⁸. En septembre 2024, le service jeunesse de notre Centre (CEMO) dénombrait 772 dossiers d'aides individuelles octroyées, soit une augmentation de 135 dossiers par rapport à la même période en 2023. Cela représente 154 dossiers d'aide par intervenant social du service jeunesse.



Leurs aînés (les 18 à 25 ans) connaissent eux aussi une situation très préoccupante. En 2024, environ 600 jeunes saint-gillois·es percevaient un RIS, cela représente 47,75 jeunes de moins de 25 ans pour 1000 jeunes de cette tranche d'âge. Ce chiffre est supérieur à celui de la Région bruxelloise (42,84 pour mille) et bien supérieur au chiffre de la Belgique (17,14 pour mille) selon le SPP IS. On constate que l'octroi d'un RIS à cette tranche de la population est en nette augmentation puisqu'au 1^{er} janvier 2020, 35,81 jeunes pour 1000 habitant·es de moins de 25 ans percevaient un RIS à Saint-Gilles.

Les situations se complexifient aussi : beaucoup de jeunes font face à des problématiques de santé mentale, de décrochage scolaire, de consommation et de trafic de drogue, de violences intrafamiliales, d'errance... Couplé à la saturation des dispositifs d'aide, le nombre de jeunes en situation de rupture et en crise avec leur milieu de vie habituel (familial ou institutionnel) est particulièrement préoccupant. A titre d'exemple, en 2023, un peu moins de 150 jeunes sans hébergement stable

⁷ Fondation Roi Baudoin

⁸ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

s'étaient présentés au CEMO afin d'y entamer une candidature de logement KAP (logement de transit avec accompagnement à l'autonomie). Ce chiffre représentait déjà une hausse d'environ 20% par rapport aux demandes introduites en 2022 et cette tendance tend à se confirmer en 2024.

Ces nombreux jeunes, mal informés ou en rupture avec les institutions, passent sous le radar de l'Action Sociale classique développée par nos services et ne recourent malheureusement pas à leurs droits. La lutte contre le non-recours aux droits de ces publics est un des enjeux majeurs de notre institution.

Tous ces jeunes sont des milliers de citoyen·nes dont les droits fondamentaux sont mis en danger, dont celui de mener une vie conforme à la dignité, bien souvent dès la naissance et tout au long de la vie. La lutte contre la reproduction intergénérationnelle de la pauvreté et la pauvreté infantile est, à cet égard, essentielle car nous ne pouvons accepter que les enfants pauvres d'aujourd'hui soient les adultes pauvres de demain et que nombre de nos jeunes citoyen·nes aient à subir privations et inégalités. Il est certain que lutter contre la pauvreté des adultes, c'est lutter contre la pauvreté des familles et des enfants.

Au sein du CPAS, en 2024, deux services ont œuvré plus particulièrement pour les jeunes :

- Le CEMO qui octroie les aides sociales et accompagne les jeunes jusqu'à 18 ans ;
- La MADO SUD qui accueille et oriente les adolescent·es de 11 à 22 ans.

Plusieurs projets ont été menés par la MADO SUD en 2024 :

- Projet d'Orientation et de Soutien aux Etudiants (POSE) : ce projet a été mené en partenariat avec le Secteur Emploi du CPAS dans le but d'orienter et d'informer les étudiant·es à la sortie de leurs études secondaires.
- Accompagnement psychologique : la MADO propose un accompagnement psychologique gratuit. Durant 2024, 31 accompagnements psychologiques ont été menés par notre travailleuse psychologue et 35 accompagnements globaux ont nécessité une prise en charge relative à la santé mentale.

- Permanences juridiques : des permanences juridiques avec une juriste ont été mises en place afin de soutenir les jeunes dans leurs démarches juridiques.
- Facilitatrice : en 2024, suite à une réponse d'un appel à projet, une facilitatrice a été engagée à la MADO afin d'identifier les jeunes ne recourant pas à nos services et leurs besoins et de développer des pratiques innovantes d'outreaching et de travail en réseaux.
- Agrément Aide à la Jeunesse : cette année, la MADO a obtenu l'agrément en tant que service d'aide à la jeunesse de niveau 2.
- Événement à destination des professionnels du secteur jeunesse : en octobre 2024, un colloque à destination des professionnels du secteur sur la thématique de la précarité étudiante a été organisé en la présence d'Andréa Réa, spécialiste de la question et de différents acteurs de la jeunesse.
- Événement en lien avec la santé mentale des jeunes : en mai 2024, la MADO a organisé une projection du film « Tout va s'arranger (ou pas) » à destination de ses partenaires jeunesse et de jeunes. La thématique abordée était la santé mentale des jeunes.



Plusieurs projets ont été menés par le CEMO en 2024 :

- Ateliers parents : les parents sont en demande d'échanger sur les difficultés rencontrées au cours de leur parentalité. Sur base de ce constat, le CEMO et ses partenaires organisent des séances collectives d'échanges sur différentes thématiques afin de créer des solidarités, du réseau et briser la solitude des parents une fois par mois.
- Sorties familles : ces sorties permettent aux familles de rompre l'isolement et de profiter de ces activités pour sortir de Saint-Gilles. De janvier à août 2024, 37 familles, soit 142 personnes dont 76 enfants, ont participé aux sorties familiales régulièrement organisées par le CEMO.
- Activités dans l'espace public : le CEMO est présent sur l'espace public saint-gillois afin de rencontrer les jeunes, les enfants et leurs familles. Ces différentes activités permettent d'aller à la rencontre des jeunes, d'accroître la visibilité de nos services jeunesse et de lutter contre le non-recours de ces publics qui ont souvent du mal à franchir notre porte.

- Animations scolaires : nos équipes organisent des activités de sensibilisation et de prévention à destination d'écoles primaires et secondaires. Durant l'année 2024, les thématiques du harcèlement, des stéréotypes de genre, de la cohésion de groupe et de la gestion des émotions ont été abordées.

Les familles monoparentales et les femmes

En moyenne, 50% des bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale du CPAS de Saint-Gilles sont des femmes (et elles y ont recours sur une période plus longue que les hommes). Les femmes sont davantage exposées au risque de pauvreté, directement ou indirectement.

Les femmes en situation de monoparentalité y sont encore davantage exposées. En effet, 33% des familles monoparentales bruxelloises ont un revenu net équivalent inférieur au seuil de pauvreté (IWEPS, 2021). La Région de Bruxelles-Capitale compte près de 65 000 ménages monoparentaux⁹ (soit 33% des ménages bruxellois avec enfants). En majorité, à la tête de ces ménages, se trouvent des femmes (86%)¹⁰. En 2019, Saint-Gilles comptait 25 962 ménages privés dont 2 692 ménages monoparentaux¹¹ soit environ 10% des ménages saint-gillois. Au CPAS de Saint-Gilles, les familles monoparentales représentent 20% de nos bénéficiaires (soit 800 familles). Ces familles font face à des difficultés matérielles et sociales qui s'accumulent : accès à l'emploi, accès à un logement décent et abordable, accès à des ressources financières suffisantes, difficulté de conciliation vie privée-vie professionnelle, isolement, burn out parental...

Raisons pour lesquelles, nos services ont mis en place durant l'année 2024 différents projets afin de répondre aux besoins des familles monoparentales qui se tournent vers notre Centre avec des problématiques multiples.

En 2022, nous avons déjà répondu à l'appel à projet MIRIAM du SPP Intégration Sociale, projet ayant pour objectifs que des mamans solos s'émancipent et deviennent actrices de leur vie, recouvrent confiance en elles et en les institutions et recourent à leurs droits. Un premier groupe composé de 15 participantes a été accompagné par nos services durant la période 2022-2023. Le succès du dispositif ainsi qu'un renouvellement de l'aide financière ont permis d'agrandir l'équipe d'encadrante et de créer deux nouveaux groupes afin d'accompagner 29 mères durant l'année 2023-2024. Durant l'année 2024-2025, notre institution accueille deux nouveaux groupes et a

⁹ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

¹⁰ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

¹¹ Statbel

recruté deux nouvelles case manager pour l'encadrement de ceux-ci. Cette année, l'accent a été mis sur la recherche de solutions en matière de garde d'enfants, problématique récurrente pour les participantes, et le renforcement de la communication interne permettant l'orientation du public cible vers ce projet.

Notre institution, nos travailleuses ainsi que les participantes tirent des conclusions très positives de cet accompagnement, tant sur l'axe collectif qu'individuel. Toutefois, nous constatons avec appréhension l'incertitude relative à la pérennisation des moyens alloués à la mise en place de ce projet. Nous sommes convaincus de l'importance mais surtout de l'efficacité de ce genre d'accompagnement qualitatif auprès de public vivant des situations sociales complexes et plaidons pour le maintien de ces dispositifs au niveau local.



De plus, le diagnostic mené dans le cadre du CLSS (Contrat Local Social Santé) a confirmé la vulnérabilité socio-économique et l'isolement social des familles monoparentales vivant dans le périmètre du bas de Saint-Gilles, une réalité déjà observée par nos services. Le nombre de places en crèches par enfant de moins de 3 ans est en moyenne de 0,38 soit 1 place pour 3 enfants. Ce manque de solution de garde résonne comme un frein à la participation aux dispositifs d'insertion, de formation mais aussi d'emploi. Pour répondre à ces constats, le projet « Parent Pause/ Ouderpauze » visant à l'amélioration du lien social des familles monoparentales via la création de places d'accueil des enfants de 12 mois à 12 ans a été créé. Grâce au financement, une chargée de projets (4/5^{ème} ETP) a été engagée et des montants ont été alloués à la rémunération des lieux partenaires qui accueillent des enfants. La reconduction de ce projet et du poste associé dépendra des accords budgétaires du futur gouvernement régional.

En 2024, notre institution a également initié une réflexion autour de la précarité menstruelle. Outre les distributions de produits hygiéniques à destination des femmes sans abris durant nos maraudes, nous collaborons désormais avec l'ASBL Bruzelle afin d'animer des sessions de sensibilisation de nos travailleurs de première ligne. Nous avons mis en place cinq distributeurs de serviettes menstruelles accessibles librement et gratuitement dans différents points clés de notre institution à destination de nos publics. Les consommables sont fournis via le Fonds Social Européen (FSE+). Enfin, deux points de collecte solidaires de produits menstruels à destination de l'ASBL Bruzelle ont été installés dans nos locaux.

Finalement, nous avons organisé une journée d'étude sur la santé sexuelle et reproductive des femmes précarisées réunissant les partenaires du réseau associatif. Ce colloque avait pour objectif la visibilité des problématiques spécifiques auxquelles sont confrontées les femmes précarisées en matière de santé sexuelle, la réflexion collective autour de processus de prévention et de dépistage, la sensibilisation des acteurs locaux pour permettre une meilleure prise en charge des patientes ainsi que la lutte contre les discriminations qui persistent dans l'accès aux soins.

La thématique du genre demeurera une priorité pour l'année à venir avec le maintien, nous l'espérons, de ces différents projets.

Les personnes sans-papiers

Terme ou plutôt condition qui désigne les personnes résidant sur le territoire belge sans posséder un titre de séjour valable, être sans-papiers est d'abord une situation administrative. Les circonstances sont multiples mais la réalité reste la même, soit, des hommes, des femmes et des enfants...sans droits et invisibles administrativement. Il est en effet très compliqué d'estimer le nombre de sans-papiers présent·es sur le territoire saint-gillois. Selon les méthodes de calcul, l'estimation varie entre 2000 et 7000 personnes sans papiers (Observatoire de la Santé et du Social).

Les crises successives ainsi que la crise de l'accueil ont rendu la situation de ces femmes et ces hommes sans papiers particulièrement prégnante. La perte de leur revenu, bien souvent issu du travail au noir, ou encore la perte de leur logement insalubre sont autant de situations menant ces publics, sans ressources et recours, à une précarisation et vulnérabilité accrues.

En cas de problème de santé, les personnes en situation de séjour irrégulier peuvent se tourner vers les CPAS puisque la procédure classique veut que l'aide médicale urgente relève de la compétence des CPAS. A Saint-Gilles, en 2022, 1750 aides médicales urgentes (AMU) ont été allouées. Ce chiffre était de 2189 en 2024. Depuis 2023, afin d'apporter un accompagnement optimisé à ce public spécifique, le CPAS s'est doté d'une Cellule AMU ayant pour objectif de traiter ces demandes avec un agent administratif et deux assistant·es sociaux·ales.

Notre brochure « Saint-Gilles commune hospitalière et solidaire » à destination des nouveaux·elles arrivant·es depuis l'étranger, éditée en plusieurs langues, est régulièrement mise à jour et distribuée. Cette brochure reprend l'ensemble des aides disponibles sur la commune pour les personnes en ordre de séjour ou non.

Les travailleur·euses intermittent·es

On trouvera dans cette catégorie dite des travailleur·euses intermittent·es tous ceux et toutes celles auquel·les le CPAS aura octroyé un revenu complémentaire à un revenu insuffisant ou à une perte de revenu directement lié aux crises successives sans lesquelles il·elles n'auraient pas sollicité notre aide.

Durant la crise sanitaire, une partie de l'augmentation observée parmi les bénéficiaires du (E)RIS pouvait s'expliquer par le non renouvellement des contrats précaires de type intérim ou à durée déterminée, les artistes ne pouvant bénéficier d'une allocation de chômage et des avances sur d'autres allocations sociales/revenus de remplacement.

Nous veillons à orienter ces publics vers le Secteur Emploi au sein des services Table d'Emploi afin de les soutenir dans leur recherche active d'emploi. Pour répondre à leur profil particulier, nous avons multiplié les partenariats dans le cadre de contrats d'insertion avec des employeur·euses proposant des postes d'animateur·rices socio-culturel·les.

Les étudiant·es

Le public étudiant est de plus en plus fréquent au CPAS. Depuis 2017, on constate que le volume du nombre d'étudiant·es a considérablement augmenté. La crise sanitaire n'a en effet pas épargné les étudiant·es précaires souvent forcé·es de quitter leur job étudiant et de faire appel à nos services.

Depuis 2020, nous observons une augmentation du public jeune et étudiant fréquentant nos services. En 2024, le nombre mensuel moyen d'étudiant·es percevant une allocation auprès de notre Centre était de 315.

Durant la période particulière de la crise sanitaire, notre Centre a décidé de faire preuve de solidarité envers le public étudiant. Toutefois, la crise étant passée, nous constatons que le nombre d'étudiant·es demeure inchangé, voir augmenté.

Notre comité spécialisé a alors instauré un changement dans ses lignes de conduite afin de ramener ces publics vers l'emploi ou la formation et de se focaliser sur la réinsertion des personnes infra-qualifiées. En effet, les profils de plus de 25 ans disposant d'un diplôme et n'accédant pas au marché de l'emploi dans un délai raisonnable ne pourront plus bénéficier d'une aide sauf pour des études de plein exercice qui sont reprises dans la liste des métiers en pénurie. Un contrat d'insertion correspondant à leurs compétences leur sera proposé afin de les soutenir dans leur parcours d'insertion.



Toutefois, notre Centre est déterminé à accompagner les étudiant·es dans leur parcours. Les différents acteurs jeunesse et emploi coordonnent leur action pour orienter et accompagner les jeunes en formation (notamment à travers le projet P.O.S.E ou des séances d'information concernant les allocations d'études).

Chaque année, une cérémonie en l'honneur des étudiant·es et des personnes finissant leur formation est organisée en la présence des conseillers et conseillères de l'Action Sociale ainsi que des agents d'insertion du service emploi afin de reconnaître les efforts et la réussite des étudiant·es diplômé·es.

Perspectives 2025

Social

- La poursuite du projet CLSS (Contrats locaux social santé) via la mise en œuvre des deux projets ciblés moyennant la reconduction des subsides alloués
- Le suivi de deux groupes de bénéficiaires à l'Espace Ressources, le développement de nouveaux partenariats et de nouveaux contenus pédagogiques dans l'objectif de remobiliser et réinsérer les publics les plus vulnérables moyennant la reconduction des subsides alloués
- La poursuite de la prise en main par nos équipes du logiciel REDI
- L'organisation pour l'ensemble du personnel du Service Social Général de formations sur la gestion de l'agressivité et du stress ainsi que sur la thématique des assuétudes et de la santé mentale pour les encadrer dans la prise en charge plus complète de nos publics
- La poursuite des activités de rencontres des travailleur·euses sociaux·ales du CPAS pour une meilleure interconnaissance et collaboration des services internes (Midis du social, Newsletter, colloques...)
- La mise en œuvre d'un projet de recherche en collaboration avec le CFS, la KULeuven et la haute école Odysee concernant la surcharge administrative des agents sociaux dans l'optique de développer des nouvelles pratiques et des recommandations pour soulager nos travailleur·euses
- La poursuite de la stabilisation de la cellule maraude
- La préparation à la réintégration des AS du site du Relais au sein du Bâtiment Bernier sur le plateau social dont les travaux termineront en 2025

- La révision des séances d'information pour les rendre plus efficaces et lutter contre le non-recours de nos bénéficiaires
- L'analyse fine des impacts sur notre CPAS des mesures concernant les chômeur·euses de longue durée et la poursuite des préparations de l'arrivée massive de ce nouveau public en collaboration avec les acteurs associatifs et publics
- La recherche active de subventions afin de maintenir les projets menacés en cette fin d'année 2024, faute de renouvellement ou de diminution de subsides, projets qui font la richesse et la force de notre Centre
- L'arrêt des politiques sociales mises en œuvre durant le COVID à destination des personnes touchant un revenu supérieur au RIS de 20% dans une optique de privilégier les publics les plus vulnérables, dans un contexte où nos moyens sont constamment amoindris

Séniors

- La restructuration du Collectif Violette pour répondre au mieux aux besoins des travailleur·euses et aux attentes des bénéficiaires
- La poursuite du travail entamé dans le cadre du projet « Soyons solidaires, pas solitaires » qui vise à sortir de l'isolement les seniors saint-gillois, moyennant la poursuite du financement régional
- La poursuite de la mise en place d'une campagne de sensibilisation en cas de canicule afin de mettre en évidence des situations potentielles d'isolement et des problématiques de santé liées aux fortes chaleurs
- La poursuite de la prise de contact avec les hôpitaux partenaires et l'amélioration de la collaboration avec notre Maison de Repos
- L'inauguration définitive des nouveaux bâtiments de la Maison de Repos en juin 2025
- L'augmentation du taux d'occupation de la Maison de Repos pour atteindre nos objectifs de remplissage (soit 198 lits à la fin des travaux de rénovation)

- La poursuite des efforts du service social de la Maison de Repos en matière de lutte contre le non-recours auprès des résident·es ainsi que l'intensification des relations avec le Collectif Violette
- L'augmentation de la participation aux activités de nos séniors de la Résidence « Les Tilleuls » en proposant une offre d'activités adaptée, intergénérationnelle et diversifiée pour répondre aux différents niveaux d'autonomie de nos résidents
- La poursuite du maintien du contact avec le monde extérieur de nos résident·es en augmentant le nombre d'événements extérieurs et les partenariats avec les partenaires saint-gilloise
- L'appropriation de l'espace jardin à disposition de la Maison de Repos dont les travaux débiteront en 2025
- La réappropriation des cuisines, du restaurant et du label Good Food suite aux travaux de la Maison de Repos
- La poursuite de la vigilance quant au maintien d'un mode d'attribution équitable et transparent pour la résidence service
- L'accueil d'une nouvelle Direction en février 2025
- La réflexion sur l'évolution de la tarification de la Maison de Repos, dans l'objectif de compenser une partie des coûts liés à sa rénovation et son extension, tout en garantissant une tarification abordable et des possibilités de soutien financier par le CPAS pour les publics plus vulnérables

Jeunesse

- La poursuite d'organisation d'événements à destination des professionnels du secteur de la Jeunesse par la MADO
- L'intégration plus intensive de la MADO sur le territoire du sud de Bruxelles grâce à des événements à destination des habitant·es voisin·es et des associations proches ou au sein du bâtiment de l'ECAM

- Le renforcement des contacts entre la MADO et le CEMO ainsi que tous les partenaires jeunesse de la commune en vue d'offrir une offre de service jeunesse cohérente, coordonnée et adaptée
- Le déploiement d'un GT jeunesse interne rassemblant les différents acteurs en contact avec des jeunes de 18 à 25 ans afin de renforcer les liens entre nos services et de lutter contre le non-recours de cette population
- L'intensification de la lutte contre le sans-abrisme des jeunes en maintenant le travail de maraudage et les dispositifs Housing First et KAP
- L'intensification de la participation de nos dispositifs jeunesse aux événements saint-gillois sur l'espace public

Resto du Cœur

- L'obtention de l'agrément Centre de Jour pour le Resto du Cœur et du financement associé afin de garantir la pérennité du projet
- Le maintien de la mise en place d'un dispositif d'accueil de soirée pour tisser du lien social
- La mise à disposition de douches à destination du public
- La réflexion quant aux prix des repas pour assurer une meilleure solidarité entre les bénéficiaires du restaurant social

Santé

- La poursuite de la mise en place d'une stratégie « Santé » forte au CPAS, grâce, notamment, au travail chargé de projets social-santé engagé durant l'année 2024, afin de répondre au mieux aux enjeux de santé auxquels sont confrontés les bénéficiaires et notre personnel
- Le maintien de l'organisation de rencontres avec les médecins et les pharmaciens, ainsi que les collaborateurs paramédicaux, de la commune pour améliorer les collaborations et l'accès aux soins de nos publics

- La dématérialisation des cartes médicales et des réquisitoires
- La collaboration avec Dentalflux pour la prise en charge dentaire des personnes précarisées grâce à l'installation d'un camion proposant des consultations régulières devant le Resto du Cœur
- L'organisation d'un don de sang récurrent en interne pour lutter contre les pénuries de sang et sensibiliser notre personnel
- La poursuite du travail de lutte contre la précarité menstruelle, en proposant notamment des produits hygiéniques à nos travailleuses
- La poursuite du travail d'accompagnement de la Cellule Maraude pour garantir sa pérennité et répondre aux besoins des travailleur·euses
- La mise en œuvre d'un travail sur la santé mentale, notamment en collaboration avec le SMES et les acteurs de la santé mentale sur le territoire saint-gillois
- La mise en place de campagnes de sensibilisation de nos travailleur·euses et bénéficiaires au dépistage de différents cancers, dans la lignée de notre événement de sensibilisation au dépistage du cancer du sein organisé en octobre 2024
- Le travail de mise à jour de la brochure santé en collaboration avec un groupe de bénéficiaires afin de créer un support informatif optimal et lutter contre le non-recours
- L'organisation d'un colloque sur la surconsommation de médicaments et les enjeux sociaux associés compte tenu de notre constat sur la surconsommation médicamenteuse de certains publics
- La réflexion quant aux aides pharmaceutiques suite à notre constat de la surconsommation médicamenteuse, dans l'optique de réduire les frais liés à ces aides mais également de prévenir les éventuelles conséquences de cette surconsommation

Une politique sociale émancipatrice



Le logement

L'accès à un logement de qualité reste une difficulté majeure pour notre public. Celle-ci est accentuée, entre autres, par la crise énergétique, l'augmentation croissante des prix des loyers, le peu de logements conformes, la taille des logements et le manque de logements à caractère social.

La situation intrinsèque du logement à Bruxelles, et plus particulièrement à Saint-Gilles, participe grandement à la précarisation de la population :

- Entre 2011 et 2021, notre commune a connu une augmentation des prix de l'immobilier de plus de 43% (hors inflation)¹². Cela représente la plus forte augmentation en Région bruxelloise. Le loyer médian pour un logement 1 chambre à Saint-Gilles est aujourd'hui de 845€ (Statistiques Immoweb 2024) alors qu'il représentait 735€ en 2019. En outre, ce montant ne prend pas en considération le prix des charges à additionner au prix du loyer. Au total, cela est bien au-dessus de ce que peuvent se permettre bon nombre de bourses saint-gilloises. A titre d'exemple, le revenu moyen par habitant·e à Saint-Gilles est de 1290,83€ (2021) et près de 40% du public sollicitant une aide auprès de notre Service Logement se situe en dessous de cette moyenne.
- Les logements de petites tailles sont surreprésentés à Saint-Gilles. Sur près de 800 adresses d'appartement à louer recensées par nos services, la moitié ne possédait qu'une seule chambre, excluant ainsi les ménages de taille plus large.
- Les locataires sont plus nombreux·euses que dans les autres communes bruxelloises. 74% des logements sont occupés par des locataires¹³.
- Saint-Gilles est une petite commune en termes de superficie. Elle possède peu de terrains à bâtir et compte donc peu de logements sociaux soit 4,3 logements sociaux pour 100 ménages privés alors que la Région de Bruxelles Capitale en dénombre 7,2¹⁴. Pour pallier à cela, notre Centre travaille en étroite collaboration avec le Foyer du Sud et l'AIS de Saint-Gilles. Des dispositifs tels que la socialisation des logements de la Régie Foncière communale ont également été mis en place.

¹² Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

¹³ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

¹⁴ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

- En Région de Bruxelles Capitale, les maisons d'accueil et les logements de transit sont saturés. Ces logements sont également trop peu adaptés à la composition de ménage des personnes sollicitant ces dispositifs.

Compte tenu de ce contexte de crise du logement et de crise énergétique, la fréquentation de nos services est en nette augmentation et nos équipes ne peuvent que constater une diminution constante de l'offre de logement accessible à nos publics. Tant le service d'Habitat Accompagné, en charge des dossiers d'expulsions, que le service de la Table du logement, en charge de l'accompagnement et la recherche de logement, ont vu leur nombre de dossiers augmenter.

Nos services constatent également la précarisation de certains publics et leur fragilisation psychologique croissante. Ces facteurs sont identifiés comme un frein majeur pour trouver un logement durable de qualité. Le public sollicitant nos services est généralement isolé et percevant un revenu d'intégration sociale (30% du public). Les familles monoparentales représentent la deuxième catégorie de public sollicitant notre aide (soit près de 20% de notre public).

Plusieurs usager·ères s'orientent alors vers la colocation afin de partager et réduire les coûts du loyer. Toutefois, cette manière de procéder peut également mener à une perte de revenus, bafouant le principe d'individualité des droits. Notre Centre tente d'être particulièrement attentif à cette question en menant une politique progressiste sur la question de la cohabitation. Avoir un toit est un élément de base pour une vie décente. L'accès au logement pour tous·tes, la salubrité du logement et les informations relatives au bail demeurent les préoccupations premières des ménages rencontrés par nos services.

Secteur logement du CPAS – CAFA ASBL

Dans ce contexte complexe et contraignant, le CAFA - Secteur Logement poursuit ses missions en offrant toute une série de services, tant aux locataires saint-gillois·es qu'aux propriétaires bailleur·eresses et occupant·es de la commune. Ces services d'ordres individuels et/ou collectifs résultent des objectifs transversaux suivants :

- Favoriser l'accès à un logement de qualité
- Lutter contre le logement insalubre ou vide
- Viser le maintien à domicile par une guidance
- Lutter contre les expulsions
- Favoriser une vie de quartier agréable
- Contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre d'une politique du logement à Bruxelles

Afin de répondre aux problématiques de nos bénéficiaires en matière de logement, notre service dédié a mis en place et renforcé une série de projets en 2024.

Les missions de la Table du Logement ont été révisées en 2023 avec la mise en place d'un accompagnement plus individualisé et intensif dans la recherche de logement. L'objectif de cette nouvelle version de la Table du Logement est de donner à nos usager·ères une série d'outils et de clés afin d'obtenir un logement qualitatif et durable. Vu les besoins croissants d'un accompagnement intensif, le CPAS a engagé en février 2024 un travailleur social. Nous espérons pouvoir renforcer ce dispositif compte tenu des difficultés rencontrées par nos bénéficiaires.

Dans le cadre des expulsions, l'équipe d'Habitat Accompagné a renforcé sa mobilisation envers les usager·ères grâce à l'engagement d'un nouveau travailleur social afin de fournir un accompagnement soutenu dès la réception de la date d'audience et ce jusqu'au jour de l'expulsion. Notre équipe démontre une réelle efficacité en matière de prévention des expulsions. Durant le premier semestre 2024, 134 requêtes en expulsion ont été reçues par nos services, celles-ci n'ont mené qu'à 43 avis d'expulsions et, in fine, 20 expulsions réelles. Dans 76% des cas, les requêtes concernent des arriérés de loyers.

Dans cette optique, notre Centre passe des accords avec certains hôtels bruxellois afin d'octroyer un hébergement de transit pour des usager·ères en rupture de logement suite à une expulsion. Cette pratique représentant un coût non-négligeable, couplée à la saturation des dispositifs de transit, nous ne pouvons malheureusement pas garantir un abri à tou·tes les Saint-Gillois·es subissant une expulsion.

Grâce à notre convention avec le Foyer du Sud, nous sommes en mesure de proposer rapidement un logement social à des personnes menacées de perdre le leur. Toutefois ce dispositif ne représente que quelques logements et il est rapidement saturé.

Dans l'optique de former et d'accompagner au mieux nos travailleur·euses, des supervisions régulières pour les assistant·es sociaux·ales sont désormais organisées. Compte tenu de la fragilité psychologique de nos publics, nos équipes ont également suivi une formation en santé mentale afin d'accompagner au mieux nos bénéficiaires.

Des ateliers collectifs autour de la recherche de logement prennent place régulièrement et, dans une optique de lutte contre le non-recours, des séances d'informations aux droits et devoirs des locataires et propriétaires sont programmées en collaboration avec des juristes. En 2024, nos services ont développé un nouvel atelier intitulé « Logement social : aides et inscriptions ». Avec ce même objectif, l'équipe du Projet de Cohésion Sociale (PCS) a été renforcée et pérennisée afin de faire le lien entre les habitant·es du périmètre du PCS et les différentes institutions d'aide.

Des rencontres avec des propriétaires saint-gillois·es possédant un bien sur le territoire communal ont été mises en place. Ces séances permettent de les informer

des aides offertes par le CPAS mais également de les rassurer quant à notre public pour endiguer la discrimination parfois vécue par nos bénéficiaires.

Afin de réhabiliter des bâtiments inoccupés et de les mettre à la disposition de Saint-Gillois·es, nos services ont mis en œuvre le Droit de Gestion Publique sur plusieurs bâtiments saint-gillois avec l'appui des services régionaux.

Finalement, nous avons pérennisé et intensifié nos partenariats avec différents services :

- Une convention avec l' AIS « Nouveau 150 » a été signée avec afin de proposer des logements à nos bénéficiaires sous certaines conditions.
- Une collaboration a été initiée avec l' ASBL « Loyers Négociés » afin d'apporter un suivi aux locataires d'un logement au loyer manifestement déraisonnable.
- La collaboration avec l' ASBL Renovas et Crédal dans le cadre du projet « Interface » s'est poursuivie avec l'objectif d'accompagner les bailleur·eresses dans la rénovation de leur bien (tout en maintenant dans la mesure du possible les locataires au sein de leur logement).
- La participation au groupe de travail BHPE du Réseau Habitat chargé d'accompagner les occupants de logements publics dit à « basse énergie » par la mise en place d'ateliers, de visites et de conseils.
- La communication, suivi et accompagnement lors de sollicitation de la prime communale octroyées aux propriétaires de la zone du Contrat de Quartier Midi par le Service Rénovation et Energie
- La sensibilisation à la propreté des espaces publics avec l'équipe du PCS
- Le soutien aux habitants du Square Jacques Franck grâce à un travail collectif après les événements violents du printemps 2024
- Le Contrat Logement, en collaboration avec la Commune de Saint-Gilles, a été mis en œuvre.

Kot Autonome Provisoire (KAP)

KAP est un dispositif qui développe un accompagnement spécifique et intensif à l'autonomie des jeunes de 16 ans à 25 ans via l'outil logement. Il s'inscrit dans la lutte contre le sans-abrisme des jeunes.

28 bénéficiaires (et quatre enfants) ont été hébergés au sein des hébergements dévolus à ce projet en 2023. Plus de 100 jeunes se sont présentés au CEMO afin d'y entamer une candidature, ce qui représente 20% de plus que les demandes formulées que l'année précédente. Ce chiffre traduit l'augmentation du nombre de jeunes en situation de rupture et d'errance à la recherche d'un logement et d'un accompagnement afin de stabiliser leur situation.



L'octroi d'adresses de référence

L'adresse de référence est un outil d'accompagnement pour les assistant·es sociaux·ales qui permet le rétablissement des droits des usager·ères et la régularisation de leur situation administrative.

Depuis juin 2021, le Service Social Général oriente des personnes en adresse de référence et sans-abri vers l'accompagnatrice logement afin de mener un travail individuel et intensif de recherche de logement.

En 2024, 372 personnes ont bénéficié d'une adresse de référence. Ce chiffre est en relative augmentation ces dernières années, démontrant une réelle crise de l'accueil et du logement à Bruxelles et Saint-Gilles.

Les collaborations avec les Agences Immobilières Sociales et autres opérateurs

Dans le cadre de notre collaboration avec l’AIS de Saint Gilles et d’autres opérateurs, plusieurs unités de logements destinées à des publics différents sont disponibles à Saint-Gilles, entre autres :

- 15 logements de transit pour des sans-abris, des femmes seules avec enfants (victimes ou non de violences conjugales), gérés avec les services d'accompagnement à domicile du CPAS de Saint-Gilles.
 - Un projet intergénérationnel avec 17 places pour seniors et 25 places pour étudiant·es, géré en partenariat avec l'AIS et 1Toit2Ages.
 - Une maison communautaire de 4 chambres pour femmes sorties de prison ou victimes de la traite des êtres humains, créée en collaboration avec Solidarité Logement et gérée par l'AIS. L'accompagnement social est pris en charge par nos services.
 - Huit places pour des projets visant la mise à l'abri et l'autonomie des jeunes en errance sont également en place et se développeront ; ce travail s'effectue en collaboration avec le secteur de l'aide à la jeunesse, dont le CEMO, ABAKA et SOS JEUNES.
- 
- A photograph showing the entrance of a building. Above the arched doorway is a sign with a red triangle logo containing the letters 'AIS' and 'SVK' below it. Below the logo, the text reads 'Agence d'insertion sociale - SOS-911' and 'Société Verhuurwoning - Sint-Gilles'. To the right of the entrance, there is a vertical sign with the same logo and text, and another smaller sign below it. The building has a classical architectural style with stone masonry and a balcony above the entrance.



Initiative Locale d'Accueil

Saint-Gilles s'est engagée en tant que commune hospitalière. A ce titre, le CPAS se considère comme partie prenante de toute action visant ses usager·ères et qui s'inscrit dans cette optique.

En 2023, nous avons transféré la gestion de ces dossiers à l'Agence Immobilière Sociale. Cinq logements ILA sont actuellement proposés et occupés – soit 12 places au total : trois studios d'une place dans des logements de propriétaires privés gérés par l'AIS ainsi que deux logements de 4 et 5 personnes au sein d'un immeuble appartenant à notre Centre et géré par l'AIS.

Housing first

En 2023, le CPAS a lancé le processus afin d'acquérir plusieurs logements dans le cadre d'une subvention « Housing First pour les jeunes » du SPP Intégration Social.

Ce projet a pour objectif de proposer à de jeunes adultes vulnérables un accès immédiat au logement, depuis la rue. Afin de stabiliser le bénéficiaire, la méthodologie Housing First demande un accompagnement adapté, intensif et pluridisciplinaire.

Nous souhaiterions dans le futur investir dans ce dispositif, compte tenu de son efficacité auprès des publics cibles.

L'énergie et la médiation de dettes

Service énergie et médiation des dettes

Depuis fin 2022, la crise énergétique a succédé à la crise sanitaire et s'est manifestée par une forte hausse des prix de l'énergie. Cette hausse s'est aussi répercutée sur les produits de consommation (notamment les prix de l'alimentation). Le pouvoir d'achat des ménages est dès lors fortement impacté. Dès le début de l'année 2023, nous avons dû faire face à une arrivée massive de personnes en difficulté. Il s'agissait tant de personnes déjà connues par nos services que d'un nouveau public plus aisé, issu de la « classe moyenne ». La principale problématique rencontrée par nos publics était d'ordre financière compte tenu de la réception de factures de consommation impayable et d'acomptes extrêmement élevés.

Les nombreux logements vétustes et mal isolés présents sur le territoire de Saint-Gilles ont également impacté la situation financière de nos publics. Avant la flambée des prix de l'énergie en 2023, 26% des ménages étaient déjà en précarité énergétique et 21% en précarité hydrique¹⁵. Cette précarité a explosé durant cette dernière année. En 2024, le revenu moyen des publics faisant appel à nos services de médiation est en diminution : 1148€ contre 1425€ en 2023. Le nombre moyen de dette par dossier est lui en augmentation (9), soit une augmentation d'une dette supplémentaire par dossier par rapport à 2023.

Suite à l'année 2023, le nombre de dossier par travailleur·euse avait considérablement augmenté. Grâce à un subside de crise COCOM exceptionnel qui nous a permis d'engager 2ETP supplémentaires, le nombre de dossiers traités par agent en 2024 était

¹⁵ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

de 189 (soit une diminution de 31% par rapport à l'année précédente). Ces engagements ont permis de faire face à l'arrivée massive du public mais aussi à la complexification des situations vécues par nos usager·ères. Malheureusement, ces subsides exceptionnels n'ont pas été reconduits pour l'année 2024 malgré les conséquences toujours ressenties de la crise énergétique.

Le contexte de ces dernières années n'est donc pas favorable à la stabilisation budgétaire des bénéficiaires ; leur budget étant déjà fortement sollicité par les dépenses de la vie courante. Nous avons dès lors constaté durant ces dernières années une aggravation des situations de surendettement déjà existantes. Les montants moyens des factures énergétiques impayées ont nettement augmenté. C'est le cas pour l'électricité et le gaz dont la facture moyenne respective est passée de 681€ en 2021 à 1046€ en 2023 et de 724€ en 2021 à 1197€ en 2023.

Malgré un contexte particulièrement défavorable, nous avons su faire face à l'augmentation des demandes et à la précarisation des publics en conservant un délai de réception des usager·ères raisonnable (15 jours en moyenne). Un peu plus d'un quart des dossiers suivis par nos médiateur·rices de dettes sont en situation de stabilisation et un autre quart font l'objet d'une action curative.

Notre service énergie a également poursuivi la mise en place d'ateliers de conseils portant sur la consommation énergétique et a particulièrement intensifié son travail auprès des publics endettés par la crise énergétique. Des collaborations avec la Juge de paix de Saint-Gilles ont également été entamées afin de travailler de concert sur cette problématique. Finalement, à l'occasion de la journée de lutte contre la pauvreté, une matinée de réflexion quant aux effets du surendettement a été organisée par nos services.

L'emploi

L'emploi est bel et bien repris parmi les droits fondamentaux consacrés par l'article 23 de notre Constitution, nécessaires pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Chaque citoyen·ne doit pouvoir accéder à une formation et un emploi. L'emploi de qualité est une source vitale d'émancipation. Au CPAS de Saint-Gilles, nous considérons que la formation est un instrument fondamental pour l'accès à un emploi de qualité, et dès lors, une insertion durable.

En 2023, nous constatons déjà que de plus en plus de personnes sans emploi se tournaient vers le CPAS afin d'obtenir un revenu, conséquences de mesures plus strictes en matière d'accès au chômage, mettant ainsi une pression supplémentaire sur les CPAS. Les chiffres mettent en avant l'évolution de la nature des revenus des Bruxellois·es sans emploi, témoignant d'un transfert entre l'ONEM et les CPAS sur ces dernières années. Bruxelles connaît de moins en moins d'ayants droit aux allocations de chômage et de plus en plus de personnes bénéficiaires d'un RIS¹⁶. Cette tendance à transférer les compétences d'un niveau de pouvoir à un autre se confirme en 2024, notamment à travers les lignes directrices du nouveau gouvernement fédéral : environ 1600 Saint-Gillois·es sont attendu·es par nos services suite à la réforme des allocations de chômage prévue pour 2026 qui coutera selon certaines estimations 7 millions d'euros au pouvoir saint-gillois.

Il est important de rappeler que notre mission première n'est pas celle de l'accompagnement vers l'emploi. Contrairement à Actiris, nous ne disposons pas des nombreux leviers qui permettent d'accomplir ce travail. Nos actions se concentrent avant tout sur l'insertion de publics vulnérables, éloignés du marché de l'emploi, qui nécessitent un accompagnement qualitatif et continue afin de lever les freins sociaux (logement, santé, endettement...) en vue d'une insertion durable.

Sans compensations financières adéquates, tant pour notre service social - qui sera en première ligne face à ce nouveau public - que pour notre service emploi, nous ne pouvons garantir notre efficacité. En matière d'emploi, notre principal outil reste le dispositif Article 60. Or, celui-ci est aujourd'hui sous-financé, voir définancé : nos partenaires habituels, confrontés à la perte de leurs propres subsides, ne sont plus en mesure de cofinancer des contrats d'insertion. Quant à nous, nous ne disposons pas des moyens suffisants pour renforcer ce dispositif, dont le financement repose majoritairement sur les pouvoirs locaux.

¹⁶ Zoom sur les communes, IBSA et Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale et SPP IS

Cette réforme touchera davantage les grandes villes et particulièrement les communes déjà précarisées. Parmi les 180 000 Belges concernés par la réforme, une majorité d'entre eux risque de se retrouver sans revenu. Cela concernera principalement les femmes, les familles monoparentales, les jeunes et les publics déjà fragilisés qui n'auront d'autres choix que d'accepter des contrats précaires et les poussera vers les marges de l'économie informelle.

L'analyse des grandes tendances dans l'évolution du public ayant recours à nos services fait apparaître que le profil du public ISP reste sensiblement le même par rapport aux années précédentes. La catégorie d'âge la plus représentée au sein de notre public est celle des 25 à 34 ans (39%). Notre public est majoritairement belge et n'a pas obtenu l'équivalent du CESS. Notons que depuis 2019, nous constatons une augmentation des publics détenteurs d'un diplôme d'études supérieures. Moins de la moitié de notre public (34%) a une durée d'inactivité qui est équivalente ou supérieure à 2 années.

L'année 2024 reste marquée par les crises successives qui continuent d'impacter nos publics et leur insertion durable sur le marché de l'emploi. Nous continuons de faire les mêmes constats relatifs à notre public :

- Un public fragilisé socialement et en précarité : nos services font face à des personnes fragilisées socialement et souvent très éloignées du marché de l'emploi. Les crises successives n'ont fait qu'augmenter ces difficultés car, chez ces personnes déjà fragilisées, la précarité n'a fait que s'amplifier, ne laissant que peu de place au projet ISP.
- Un public jeune en décrochage ou en échec : nos services sont souvent confrontés à des jeunes ayant une vision tronquée du marché du travail, souhaitant être rapidement financièrement indépendant·es, ou à des jeunes complètement démotivé·es par un échec antérieur ou faisant face à une problématique de décrochage scolaire. Certains jeunes sont en situation de doublement voir de triplement.
- De nouveaux publics souhaitant se réorienter : notre Centre constate l'afflux, depuis la crise sanitaire, d'un nouveau public qui subvenait à ses besoins par le passé et, ayant été mis en difficulté durant les crises successives, sollicite nos services afin de se réorienter.
- Un public artistique sans débouchés : des profils artistiques, très présents sur notre territoire, trouvant encore plus difficilement que par le passé des débouchés, affluent également. Ces profils spécifiques – et parfois surqualifiés – rendent leur accompagnement et insertion compliqués.
- Un public faisant face à diverses difficultés psychosociales : notre public est fragile et présente fréquemment d'autres difficultés psychosociales

(problèmes de logement, de santé, etc.) sur lesquelles nous n'avons que très peu de prise et qui impactent le parcours d'insertion à tous ses niveaux.

- Un public infra-qualifié avec une longue durée d'inoccupation sur le marché de l'emploi, réfractaire ou inapte à s'engager dans un processus de mise à l'emploi ou de formation
- Un public absent en raison d'un manque de structuration de celui-ci, difficultés à satisfaire les exigences institutionnelles et la multitude des démarches administratives auprès de différentes institutions, ce qui retarde la mise en place du projet ISP

Malgré ces obstacles, le Secteur Emploi poursuit son objectif d'Insertion Socio-Professionnelle (ISP) du public qu'il accompagne afin de favoriser l'accès à un emploi durable et de qualité. Pour atteindre cet objectif, cinq services distincts sont spécialisés autour des étapes-clés, autrement appelée « phases », du parcours ISP.

1	Sésame	Détermination professionnelle
2	Cellule insertion	Préformation
3		Formation et/ou études
4	Table d'emploi	Recherche d'emploi
5	Passerelle	Mise à l'emploi et expérience professionnelle

Le service Sésame

L'objectif de ce service est d'aider nos bénéficiaires à définir un projet professionnel réaliste et réalisable (**Sésame**).

En 2024, nous avons poursuivi notre projet, lancé en 2022, d'aide administrative apportée par notre EPNA (Espace Public Numérique Accompagné) pour diverses missions :

- Pour l'inscription des usager·ères auprès d'Actiris, le public étant difficilement mobilisable pour ce type de demandes administratives.
- Pour l'aide à la recherche d'emploi via les plateformes numériques de recherche d'emploi ainsi que la recherche de formations ou de préformations.
- Pour l'orientation pour les personnes en fracture numérique, nécessitant une remise à niveau.

Ce service s'est également penché sur différentes collaborations possibles (notamment via le projet « Nice to NEET you ») autour des jeunes au profil « NEET » (*Not in Education, Employment or Training*) et qui n'ont aucun projet professionnel ou de formation établi.

Cellule Insertion

La Cellule Insertion a pour objectif de soutenir l'acquisition de compétences afin d'accéder à une qualification ou à un diplôme valorisable sur le marché de l'emploi.

En 2024, la Cellule Insertion a accompagné un nombre de bénéficiaires inférieur à celui observé durant les années post-COVID. Depuis plusieurs années, nous avons pourtant alerté sur la hausse du nombre d'étudiant·es sollicitant l'aide du CPAS, notamment en raison de la perte de leur emploi – conséquence directe de la fermeture de certains secteurs comme l'Horeca – mais aussi à cause de l'allongement de la durée des études induit par le Décret Paysage, ainsi que de l'augmentation du taux d'échec scolaire. Cette tendance s'est atténuée en 2024, en partie grâce au durcissement des critères d'accès aux études décidés en CASI, ainsi qu'à l'application des nouvelles règles du Décret Paysage.

En 2024, nous avons poursuivi la mise en œuvre des projets suivants :

- Depuis 2 ans, la Cellule Insertion s'est associée à la MADOSUD (Maison de l'Adolescent) dans le cadre du projet POSE. Cette collaboration a pour but de mettre en place différents modules à destination des étudiant·es de 6ème secondaire et des étudiant·es en 1ère année d'études supérieures en situation de difficulté, d'échec ou en réflexion quant à une éventuelle réorientation. Ces modules permettent de mieux comprendre le système de l'enseignement supérieur et d'orienter les étudiant·es dans leur choix d'étude.
- La mise en place de permanences bourses études, de septembre à octobre, en collaboration avec notre EPNA, afin d'aider les étudiant·es à remplir et envoyer leur formulaire de demande de bourse.
- La rencontre avec le Pôle Académique dans la perspective d'amener des pistes de solutions concernant la problématique du décrochage scolaire et ainsi permettre aux usager·ères de bénéficier de l'accompagnement RESTART, programme d'aide dans le processus de réorientation et de soutien dans la méthodologie de travail.

- La poursuite de la collaboration avec l'APP afin de préparer les usager·ères à une entrée aux études ou à la préparation aux examens du jury central.

La Table d'Emploi

La Table d'Emploi est un service d'aide à la recherche d'emploi qui a pour objectif général de favoriser l'insertion professionnelle sur le marché classique du travail et via le dispositif « emploi d'insertion visé à l'Art. 60§7 ». La méthodologie développée par la Table d'Emploi consiste en l'accompagnement individuel et personnalisé afin de préparer et outiller les candidat·es pour leur recherche emploi que ce soit sur le marché classique ou via le dispositif Art. 60§7.

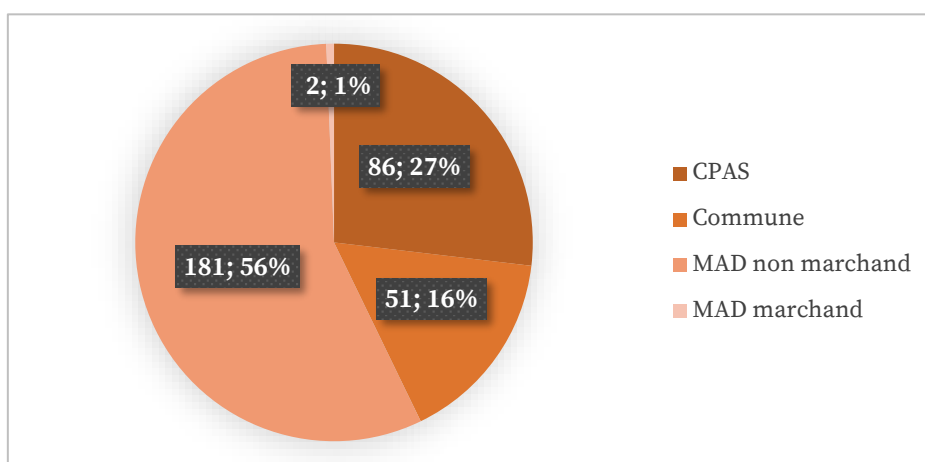
En raison des nouvelles lignes directrices de notre institution orientant plus rapidement nos bénéficiaires vers une mise à l'emploi, le public fréquentant la Table d'Emploi a doublé par rapport à l'année 2023.

Notre service continue de développer de nouveaux partenariats, avec différentes ASBL et entreprises saint-gilloises et bruxelloises, pour la création de postes Art.60 dans l'objectif de proposer à des bénéficiaires en capacité de travailler une opportunité d'emploi. Ce dispositif d'insertion constitue actuellement un des seuls leviers efficaces dont dispose les CPAS pour créer les conditions de l'insertion durable et qualitative.

Service Passerelle

L'objectif général du service Passerelle est le maintien à l'emploi et l'intégration socioprofessionnelle durable des travailleur·euses sous contrat Art. 60.

Au 1^{er} décembre 2024, 320 travailleur·euses étaient accompagné·es par le service et étaient réparties comme suit :



Nous avons poursuivi nos séances d'information en amont d'un emploi d'insertion visé à l'Art.60§7 qui ont pour objectif de prévenir les difficultés qui peuvent survenir durant le contrat de travail.

En 2024, nous avons assisté à une augmentation de la formation de nos bénéficiaires sous contrat d'insertion. Nous ne cessons de conscientiser nos partenaires et travailleur·euses à l'importance de mettre en place un plan de formation afin d'aboutir à un projet professionnel cohérent et réaliste. Dans cette optique, nous avons également développé un partenariat avec Koekeltech dans l'objectif d'offrir des notions de base de l'outil informatique pour les publics en fracture numérique.

Finalement, nous avons poursuivi l'accompagnement en fin d'emploi d'insertion avec pour objectif de faciliter les transitions dans l'emploi ou dans la formation à la sortie du contrat de travail



Le droit à l'épanouissement culturel & social

L'article 23 de notre Constitution pose comme droit fondamental celui de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Il ajoute à cette fin, qu'il y a lieu de garantir par la loi, et de rendre possible concrètement, les droits économiques, sociaux et culturels des citoyen·nes. C'est ainsi que le droit à l'épanouissement culturel et social est consacré.

La politique du CPAS de Saint-Gilles ne pourrait, dès lors, être complète si elle ne tenait pas en compte cette dimension. Plus encore, l'émancipation réelle de l'usager·ère exige que l'accompagnement social délivré intègre un objectif d'épanouissement personnel et d'intégration lequel passe, selon nous, par la culture.

C'est pourquoi, l'offre du service Culture continue à représenter un pilier fondamental de l'institution. Ce qui permet l'octroi d'aides individuelles (dont les tickets Article 27¹⁷). Des séances d'information sont régulièrement mises en place afin de sensibiliser nos usager·ères à leurs droits culturels.

¹⁷ En effet, le CPAS de Saint-Gilles collabore avec l'ASBL Article 27. Il met dès lors à disposition de son public des tickets modérateurs donnant l'accès à diverses activités culturelles pour la modique somme de 1,25€.

Au-delà de la dimension individuelle, des activités collectives sont organisées. Des sorties culturelles, émanant directement des propositions émises par nos bénéficiaires, sont régulièrement organisées.



La participation active des usager·ères

Accroître la capacité d'agir (*empowerment*) des usager·ères grâce à la mise en œuvre de projets participatifs demeure une priorité pour notre institution.

De plus, afin de compléter son action préventive¹⁸, notre CPAS fait le choix de la participation active des usager·ères. En effet, nous décidons d'accorder de l'importance au point de vue de l'usager·ère dans l'élaboration de notre politique d'action sociale et dans l'adaptation de nos procédures.

Nous considérons le processus de participation et d'intégration de l'usager·ère comme indispensable et bénéfique vu qu'il permet d'améliorer la qualité du service qui lui est offert et, surtout, de contribuer à la lutte contre le non-recours.

Plateforme participative pour les usager·ères

Plus communément appelée « Plateforme citoyenne », ce dispositif collectif a pour mission d'analyser une problématique spécifique avec un groupe de bénéficiaires volontaires et impliqué·es dans ce processus à long terme. L'objectif final est de proposer des pistes pour que notre institution puisse adapter ponctuellement ou durablement sa politique sociale.

Forte de son succès durant les trois premières éditions, une 4^{ème} édition de la Plateforme a été repensée en 2023 et portée pleinement par nos équipes. Un comité de pilotage composé d'un partenaire d'éducation permanente afin d'élaborer un

¹⁸ Rappelons qu'une des caractéristiques du CPAS de Saint-Gilles est de ne pas se contenter de répondre à l'urgence sociale uniquement par une aide financière curative. Certes, une aide financière et/ou matérielle représente à bien des égards une partie de la solution. Cependant, à cette logique curative, l'expérience des travailleurs sociaux et de dispositifs existants montrent qu'une action préventive forte s'avère efficace. Il est nécessaire de travailler en complémentarité sur le curatif et le préventif.

projet pédagogique spécifique ainsi que des expert·es du vécu du SPP IS ont accompagné nos collaborateur·rices en charge de ce projet. Ce groupe de bénéficiaires, dont les travaux ont débuté en janvier 2024, a travaillé sur la thématique de la mise en place de notre Call Center. Suite au constat que notre institution ne demeurerait pas assez disponible pour les bénéficiaires, notre institution a fait le choix de créer un Call Center avec deux travailleur·euses à temps plein. Les modalités de ce dispositif ont été discuté avec les bénéficiaires de la Plateforme et bonifiés grâce à leurs apports bénéfiques.

Conseils participatifs à la Maison de repos et à la Résidence service

Conformément aux modes d'organisation des Maisons de Repos, nous tenons mensuellement deux grandes assemblées avec les résident·es de notre Maison de Repos et de notre Résidence Services (et les membres de la famille), occasion d'aborder les questions relatives aux préoccupations diverses des résident·es, au travaux ainsi qu'à la gestion du quotidien.

La lutte contre le non-recours

Le non recours aux droits reste difficile à chiffrer : saturation des services, digitalisation croissante, fermeture de guichets physiques, lourdeur administrative et complexité des procédures expliquent le découragement de faire valoir ses droits.

- Il est aujourd'hui essentiel de déployer des moyens afin de s'assurer qu'une personne qui a droit à une aide quelle qu'elle soit (financière ou matérielle) en bénéficie dans les faits : la grande majorité de nos services organisent des séances d'information à destination de nos usager·ères afin de les sensibiliser à l'importance de faire valoir leurs droits (service emploi, service culture, service logement, service social, service jeunesse...).
- Ils mettent également en œuvre différents dispositifs innovants afin de toucher directement des publics parfois difficiles d'accroche (AS maraude, éducateur·rices de rue jeunesse à la MADO).
- Différents supports informatifs (brochures, site internet, réseaux sociaux) sont régulièrement édités et mis à jour afin de véhiculer des informations mises à jour à nos bénéficiaires

Renforcement des dispositifs informatiques

La question du non recours est étroitement liée à celle de la fracture numérique. Aujourd'hui, même si le nombre de personnes qui a accès à la technologie informatique augmente, le nombre de personnes qui en est exclue est doublement pénalisé. Parce que globalement, il s'agit de personnes déjà fragilisées (seniors, familles monoparentales, isolé·es, infra scolarisé·es voire sans diplôme, ...) ne disposant pas toujours des ressources informatiques, du langage administratif et des savoir-faire numériques.

La digitalisation des services accentue, dès lors, l'exclusion de ces personnes et renforce les inégalités sociales. Ne pas disposer des outils, ne pas les maîtriser, isole et pénalise injustement¹⁹. Il nous appartient en tant que service public de nous assurer que les aides et services proposés soient facilement et effectivement accessibles pour les citoyen·nes éligibles.

Dans cette optique, notre service EPNA (Espace Numérique Publique Accompagné) a continué de fonctionner grâce à un agent de prévention numérique dispensant un accompagnement de type individuel pour renforcer les compétences numériques de nos bénéficiaires. Ce service est particulièrement apprécié de nos usager·ères compte tenu de la fermeture croissante de nombreux guichets (les mutuelles, les banques, les plateformes de recherche d'emploi et de formation ...) et ce malgré la fin de la période COVID.

Des permanences numériques sont également mises en place durant la période d'août à octobre afin d'accompagner les étudiant·es dans leur démarche en vue d'obtenir une allocation d'étude. Ce service permet de réduire le non-recours aux bourses scolaires qui demandent souvent des démarches fastidieuses.



¹⁹ Il est question d'un ménage sur trois en Belgique avec de faibles revenus ne disposant pas d'une connexion internet, de 40% de la population belge ayant de faibles compétences numériques (un chiffre qui monte à 75% chez les personnes à faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé). Elles sont respectivement 55% et 67% à ne pas effectuer de démarches administratives en ligne (<https://www.kbs-frb.be/fr/quatre-belges-sur-dix-risque-dexclusion-numerique>)

Depuis 2022, un nouveau projet consacré à la fracture numérique a été lancé au Point d'Appui grâce à l'octroi d'une subvention européenne. Cela nous a permis d'engager un aidant numérique et de conclure un partenariat avec l'Atelier du Web pour des permanences numériques dans plusieurs de nos structures partenaires.

Malheureusement, cette thématique régulièrement financée ces dernières années compte tenu des enjeux qu'elle revêt semble ne plus être la priorité des nouveaux gouvernements. Nous continuons de revendiquer une attention particulière aux publics subissant la fracture numérique à travers le travail coordonné de la Coordination de l'Action Sociale.

Perspectives 2025

Logement

- Le maintien de la collaboration avec le Foyer du Sud sur base de la convention relative à la contractualisation de l'attribution de logements
- La mise en route la collaboration avec la Commune sur la problématique des marchands de sommeil
- Le renforcement de la collaboration avec l'AIS dans l'accompagnement et le suivi de dossiers communs ainsi que dans l'orientation d'usager·ères afin qu'il·elles puissent profiter d'un logement de transit
- La conscientisation des services de police à l'importance du dépôt de plainte et d'accompagnement dans le cas d'expulsions illégales
- La poursuite de la formation des AS du Service Social du CPAS à la visite d'un logement
- Le renforcement du travail d'accompagnement individuel des personnes ayant une adresse de référence
- La formation et conscientisation des agents d'insertion aux problématiques de santé mentale qui touchent de plus en plus nos bénéficiaires et constituent un réel frein à la mise à l'emploi
- L'amélioration continue des ateliers de prévention ECO& CO
- La poursuite de la sensibilisation des bailleur·eresses dans l'objectif de devenir des « bailleur·eresses solidaires »
- La poursuite de la lutte contre les logements vides, notamment par la procédure en droit de gestion publique
- L'organisation d'une semaine sur la thématique du logement en collaboration avec tous les acteurs de la Coordination de l'Action Sociale

- La collaboration avec l'ensemble des intervenant·es professionnel·les afin de garantir la sécurité du Square Jacques-Franck qui reste un sujet de préoccupation des habitant·es et des travailleur·euses
- La mise en place d'une dynamique en vue de la création d'une communauté d'énergie par les propriétaires privés comme c'est déjà le cas dans certains logements du Foyer du Sud
- La sensibilisation de façon plus ciblée des propriétaires à isoler leur toiture, les remettre en état en vue, à terme, de permettre l'installation de panneaux voltaïques et le partage d'énergie
- L'éducation à la consommation d'énergie en lien avec le bâti et l'utilisation rationnelle l'énergie
- La sensibilisation à la rénovation groupée de logements et inciter les bailleur·eresses à proposer des baux de rénovation à leurs locataires
- La reconnaissance de la Plateforme Logement, portée par le CPAS de Saint-Gilles, auprès de la Fédération des CPAS et la sollicitation des moyens pour la faire fonctionner

Emploi

- La poursuite et l'amélioration de la collaboration avec la MADO sud, dans le cadre du projet POSE ayant pour objectif d'orienter les jeunes dans le cadre d'une situation d'échec ou de questionnements sur leur formation
- La révision des procédures d'encadrement de Sésame, en réduisant le délai de remobilisation à 6 mois, avec des évaluations plus ponctuelles et des prises de rendez-vous plus intensives pour inciter l'usager·ère à élaborer son projet professionnel
- La mise en place d'ateliers d'animation de groupe avec pour objectif la création d'un moment de partage de bonnes pratiques entre les usager·ères suivi·es, d'information concernant les différents organismes de formations (SIEP, Cité des métiers, Bruxelles Formation) ou la présentation de nos services afin d'aider la personne à s'investir dans un projet professionnel

- La poursuite de la collaboration avec l'APP afin de préparer les usager·ères à une formation qualifiante ou aux études par un accompagnement individuel et la remise à niveau de leurs connaissances
- La poursuite de la collaboration avec JEEP qui vise à améliorer la transition des jeunes entre l'école et la vie active mais également en orientant les jeunes en recherche de job étudiant par l'organisation de sessions d'information
- La mise en place d'une collaboration avec l'ASBL PREFER afin de mettre en place des ateliers liés aux codes comportementaux pour les usager·ères ayant été licencié·es de leur contrat de travail Art.60 pour ce type de motif
- La mise en place d'un accompagnement intensif de recherche de logement pour les travailleur·euses ayant une adresse de référence ou des difficultés à se reloger, dès leur suivi à la Table de l'emploi
- Le ciblage des formations collectives pour les fonctions les plus représentées en interne et/ou chez des partenaires externes, afin que les travailleur·euses profitent de leur contrat d'insertion pour acquérir des compétences à travers un processus formatif
- L'identification et l'anticipation plus précise des freins et obstacles à la réalisation du contrat de travail, notamment grâce à l'instauration d'une séance sur les codes comportementaux et de communication en amont du début du contrat

Epanouissement culturel et social

- La poursuite de plusieurs séances d'informations, repensées pour être mieux adaptées aux besoins des bénéficiaires
- La recherche de financements pour le maintien du projet MIRIAM, projet d'empowerment, de femmes en situation de monoparentalité ainsi que tous les projets de remobilisation sociale de notre Centre

La participation active des usager·ères

- La recherche de financement pour maintenir la cinquième édition de la Plateforme Citoyenne

Lutte contre le non-recours

- L'intensification des dispositifs de lutte contre le non-recours, notamment des dispositifs innovants d'accrochage des publics difficiles
- L'évolution et le déploiement du projet sur la fracture numérique via le Point d'Appui et notre partenaire l'Atelier du Web, moyennant une recherche de financement pérenne
- La poursuite du travail de la Coordination sociale sur la fracture numérique et le maintien de guichets physiques

Une politique sociale soucieuse de l'environnement



Depuis plusieurs années, le CPAS de Saint-Gilles a mis en place une politique d'investissement ambitieuse afin de faire face aux grands enjeux écologiques auxquels nous sommes confronté·es. Cette politique passe par l'amélioration de nos infrastructures dans une perspective de gestion durable et de réduction de l'empreinte carbone de notre institution. Il est essentiel que notre Centre fasse preuve d'exemplarité dans ce domaine en tant qu'opérateur public.

Citons pour ces dernières années les différents projets exemplifiant ces orientations prises par notre institution :

- L'isolation complète des toitures de l'ensemble de notre parc immobilier non encore isolé (Résidence Services, administration centrale, Resto du cœur) ;
- Le placement de chaudières à condensation et d'un ballon d'eau chaude thermodynamique avec des panneaux solaires au sein de notre bâtiment situé rue de la Victoire 67 (« Les Platanes ») et ce dans le cadre de subsides de la Région bruxelloise à l'aide de son dispositif PTI (Plan Triennal d'Investissement) ;
- L'isolation de la toiture de la Maison des Solidarités (rue de Bosnie, 22) ;
- La pose de chaudières à condensation économisant la consommation en gaz de nos installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire sur les sites de la rue du Fort 25 (CAFA) et de la rue Arthur Diderich 34 (Résidence Services) ;
- L'installation de panneaux solaires sur la toiture de la Résidence Services afin d'optimiser la production d'eau chaude sanitaire et de profiter de l'énergie solaire plutôt que d'énergies fossiles ;
- Le remplacement de trois de nos véhicules fonctionnant à l'énergie fossile par des véhicules électriques pouvant consommer de l'énergie produite en partie par nos panneaux solaires ;
- Le placement de groupe de ventilation équipés de pompes à chaleur permettant un confort pour les occupant·es et des économies d'énergie sur les toitures de notre administration centrale mais aussi du bâtiment communal dont nous avons l'usage (rue de Bosnie 22) ;

Evoquons aussi plusieurs initiatives concrètes mises en œuvre par nos services et qui s'inscrivent dans une perspective durable :

- Avec l'Epicerie sociale (Epi Saint-Gilles), sensibilisation des usager·ères aux enjeux de la consommation et de l'alimentation durable (bio, locale et de qualité)
- Avec Eco & CO, dans leurs ateliers, sensibilisation et accompagnement des locataires et propriétaires à la consommation énergétique
- Orientation des usager·ères vers les fournisseurs de matériel informatique reconditionné, de vêtements et de mobiliers de seconde main
- Obtention d'un label Good Food octroyé par Bruxelles Environnement dans le cadre de la gestion de la cuisine et la préparation des repas dans notre Maison de Repos
- L'achat de véhicules électriques pour le CPAS et l'Epicerie sociale
- La sensibilisation à la mobilité verte auprès des travailleur·euses de l'institution avec notamment la participation au projet « The Bike Project » mais aussi des ateliers de sensibilisation à la mobilité douce

En dehors de notre Maison de Repos dont les travaux représentent un budget hors norme, ce sont plus d'un million chaque année qui sont investis afin d'améliorer les infrastructures et les équipements de notre institution.



Perspectives 2025

- La poursuite de la mise en place de trois co-générateurs au CPAS et à la Maison de Repos qui fonctionneront à la fois au gaz et à l'huile végétale dans le but de diminuer la consommation en gaz et en électricité de la maison de repos et de contribuer à réduire l'impact carbone de par l'utilisation d'un bio-carburant produit localement
- La rénovation complète de l'accueil du site Bernier dans une démarche ergonomique, respectueuse des besoins de notre public
- L'obtention du label « Kids Friendly » dans différents sites recevant du public dans l'optique de rendre nos accueils accessibles aux bénéficiaires avec enfants
- La fin des travaux du « Plateau Social » au site Fernand Bernier et le rapatriement des travailleur·euses du Service Social dans un site centralisé
- La fin des travaux du site Rue de Bosnie, 22 qui accueillera des travailleur·euses du Département Prévention Adultes
- La poursuite de la mise en service de bornes de recharge électrique pour les véhicules de service du CPAS au sein de notre maison de repos
- La mise en service de citernes de récupération d'eau de pluie installées aux abords de notre maison de repos et au sein de notre antenne CAFA (rue du Fort 25).
- La poursuite de la mise en place de plus de 170 WC au sein de notre maison de repos et de notre antenne CAFA qui permettront d'économiser plusieurs milliers de m³ d'eau de ville
- La poursuite des travaux de mise en conformité et d'augmentation de la performance énergétique de nos bâtiments afin de continuer à mettre à niveaux notre institution, diminuer nos factures énergétiques et notre empreinte carbone

Une politique attentive au bien-être des usagers et de son personnel



A destination du personnel

Tout comme les employé·es évoluent et se développent, le Département des Ressources Humaines est en mouvement. Dans les années à venir, il poursuivra sa transformation pour être résilient et prêt pour l'avenir. Notre service se focalisera principalement sur deux objectifs :

- Attirer des collaborateur·rices au sein de notre administration
- Retenir les talents présents

En 2024, le Département des Ressources Humaines a mis en œuvre différents projets afin d'atteindre ses objectifs.

Implémentation du télétravail structurel

Durant la crise sanitaire, notre Centre a instauré le télétravail. Cette situation inédite a permis de constater que le télétravail est une possibilité qualitative pour certains types de fonctions et permet un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Le télétravail structurel est instauré depuis janvier 2023. Il s'effectue sur base volontaire et n'implique en aucune façon la création d'un droit pour les travailleur·euses ou d'une obligation pour l'employeur. Le télétravail structurel est limité à un jour fixe par semaine et à certaines fonctions. Un budget qui correspond à une indemnité pour les frais de connexion de 20€ par mois par travailleur·euse a été libéré.

Le télétravail demande une adaptation de style de management, notamment le management par des objectifs. Sa mise en œuvre demande donc un suivi de tous les organes dirigeants. La ligne hiérarchique qui encadre du personnel faisant du télétravail suit une formation en ce sens. Tout le personnel souhaitant exécuter du télétravail doit, obligatoirement, suivre la formation « Comment organiser son télétravail ».

La formation et la supervision

Début 2023, le CPAS s'est modernisé : la procédure de demande de formation est désormais digitalisée afin de pouvoir travailler sur des plans de formation individualisés. Durant cette année, nos collaborateur·rices se sont formé·es sur différentes thématiques :

- Formation concernant les risques psychosociaux : tou·tes nos collaborateur·rices ont continué à suivre la formation obligatoire en prévention des risques psychosociaux.
- Formation concernant le télétravail structurel : le personnel faisant du télétravail a reçu une formation désormais obligatoire sur la thématique de « *Comment organiser son travail en télétravail* ».
- Formation de première et deuxième ligne : les travailleur·euses de première et deuxième ligne ont pu à nouveau bénéficier de formations spécifiques afin de répondre à leurs besoins, notamment liés à l'augmentation de la violence des usager·ères.
- Formation individuelle systématique : un dispositif comprenant un plan de formation individuel systématique, incluant à la fois des formations ciblées et des formations libres selon les fonctions est en réflexion. Ce dispositif implique la mise en relation avec des centres de formation spécialisés dans toutes les thématiques utiles à notre personnel et jugées prioritaires par le Conseil de l'Action Sociale.
- Formation linguistique : en 2022, il a été constaté que peu de collaborateur·rices ont une connaissance de l'autre langue nationale, le néerlandais. Aujourd'hui, seuls 12,8% des travailleur·euses reçoivent une prime linguistique. Il est important que cela ne se fasse pas au détriment du service au public. Cette méconnaissance du néerlandais engendre également une perte financière pour nos travailleur·euses puisqu'il·elles perdent la



possibilité d'obtenir une prime linguistique et d'être nommé·es. Si un travail sera poursuivi pour attirer des candidat·es néerlandophones, l'objectif actuel est qu'au moins une personne dans chaque service possède une connaissance du néerlandais. Des formations linguistiques sur deux niveaux en fonction des connaissances initiales des apprenants sont désormais organisées. Il est également possible pour le personnel encadrant de suivre des cours individuels. En 2024, les cours de néerlandais ont continué en interne. Une possibilité d'apprentissage, en collaboration avec Iriscare, est également offerte au personnel de la Résidence *Les Tilleuls*.

En 2024, le catalogue de formation a été révisé dans l'objectif de proposer un outil facilitant la construction de parcours de formations individuels pour les travailleurs et travailleuses et leur ligne hiérarchique, notamment lors du cycle d'évaluation. Chaque membre du personnel pourra aisément prendre connaissance des formations – préalablement identifiées par l'équipe « Talent » – lui permettant de développer ses compétences et connaissances techniques et comportementales utiles afin de se développer spécifiquement dans sa fonction.

Finalement, durant cette année, des supervisions ont continué d'être organisées pour tou·tes les travailleur·euses sociaux·ales du Service Social Général, du Département Prévention Adultes, ainsi qu'à la Maison de Repos et au Resto du Cœur. Ces supervisions au Resto du Cœur font suite à l'augmentation de la violence vécue ces derniers mois.

Le CPAS continuera à mettre l'accent sur les formations en bien-être et développement personnel comme des formations à la réduction de la violence et agressivité qui pourraient être ressentie ou vécue par les usager·ères et/ou les collaborateur·rices.

L'onboarding des nouveaux·elles travailleur·euses

Dans le cadre de l'accueil des nouveaux entrants, les procédures d'onboarding ont récemment été mises à jour et formalisées dans la perspective d'accueillir au mieux nos nouveaux talents.

Les nouveaux·elles collaborateur·rices suivent également différentes formations obligatoires afin de les informer au mieux et de les accompagner dans leur fonction :

- Une formation « accueil des nouveaux entrants » est désormais donnée à chaque collaborateur·rice lors de son entrée en fonction afin de l'informer sur

le fonctionnement du Département des Ressources Humaines et les différentes dispositions du règlement de travail.

- Une présentation générale sur notre Centre, ses principes fondateurs, ses missions ainsi que ses différents services et antennes est à nouveau systématiquement donnée par le Secrétaire Général endéans les 6 premiers mois suivant l'entrée en fonction.

Réalisation d'un plan de diversité

En 2022, le CPAS a signé la déclaration d'intention de réaliser un plan de diversité. A travers sa politique de diversité, le CPAS vise à offrir à chacun et chacune un cadre de travail où règne le respect des différences en termes de valeurs, de genre, de handicap, d'origine, d'orientation sexuelle, etc.

Avec le support d'Actiris, un plan de diversité a été établi pendant la première moitié de l'année 2023 et validé en septembre 2023. Sur base de groupes de travail, composés de personnel de tous les sites et services, de représentant·es syndicaux·ales et de mandataires, des actions prioritaires ont été identifiées afin d'améliorer la politique de diversité dans l'emploi et la carrière au sein de notre CPAS. Ce comité d'accompagnement a établi une liste de 23 actions structurelles et durables dans 4 domaines :

- Recrutement et sélection : formations sur diverses thématiques, révisions de procédures, travail participatif sur la rédaction des descriptions de fonction
- Politique du personnel : groupe de travail sur la mobilité interne, clarification et rédaction de procédures, promotion des nominations
- Communication interne
- Positionnement externe

Sa mise en place sera finalisée en 2025.

Gestion des retours d'absences pour maladie

Gérer les absences pour maladie, dans le contexte de pénurie et d'épuisement professionnel qui est le nôtre est un enjeu majeur pour notre institution.

Dans le cadre des obligations de l'employeur liées au trajet de réintégration et la remise à l'emploi des travailleur·euses en maladie de longue durée, l'employeur doit dorénavant mettre en place une politique collective de réintégration et l'évaluer en concertation avec le CPPT. Actuellement, la politique de gestion de l'absentéisme au sein du CPAS de Saint-Gilles repose sur 4 piliers :

1. La prévention des risques psychosociaux ;
2. Le management de proximité ;
3. La formalisation des entretiens de retour (avec implication de la DRH) ;
4. Des modalités pratiques de retour au travail après une absence de longue durée.

Un des enjeux identifiés lors de l'analyse globale des risques psychosociaux était la charge de travail et psychosociale découlant de l'absence inopinée de collègues. Les absences répétées peuvent être l'indication d'un problème sous-jacent, comme le stress, le burn-out ou une charge de travail trop élevée.

Un groupe de travail a été lancé en 2024 pour répondre aux besoins présentés. En 2025, le travail sur cette thématique continuera.

Colombus : rédaction des descriptions de fonctions

En 2019, l'ERAP a lancé le projet Colombus. Il s'agit d'une méthodologie visant à harmoniser les intitulés de fonctions en déterminant les missions et les compétences techniques par type de fonction. Sur cette base, il est possible de créer de la mobilité interne, de prévoir des plans de formation individualisés et d'organiser, de façon plus fluide, les procédures de recrutement.

En 2023, le Département des Ressources Humaines a commencé à recenser les différentes fonctions ainsi que leurs descriptions. Il s'agit d'un processus collaboratif initié entre nos différents services. Dans le cadre de ce projet, l'organigramme a été revu en 2024. Les descriptions de fonction types de l'ensemble de la ligne hiérarchique ont été rédigées.



Evaluation du personnel

L'évaluation est un processus de gestion du personnel axé sur la qualité du service et sur le développement et l'épanouissement des travailleur·euses. La procédure d'évaluation est en cours de révision depuis l'année 2023. 2024 a été marquée par son intégration dans le logiciel Cornestone (projet WePulse). Via cette procédure, le souhait est de :

- Promouvoir un climat de travail motivant ;
- Encourager la qualité et l'efficacité du service rendu aux citoyens et travailleurs internes ;
- Renforcer les relations de travail ouvertes dans lesquelles le goût pour l'initiative, la créativité, l'écoute réciproque et la responsabilité sont encouragés ;
- Encourager la transparence dans la gestion du personnel par la détermination d'objectifs clairs et par une communication et une information optimale ;
- Instituer une culture du feedback dans un climat de sérénité ;
- Fournir des bases rationnelles, objectives et équitables à la mobilité horizontale, aux possibilités de nomination et aux possibilités de promotion ;
- Réagir à temps et anticiper la dégradation de situations professionnelles ;
- Permettre aux travailleurs de faire leur bilan professionnel de manière continuée, avec objectivité.

Bien-être des collaborateur·rices

Afin d'assurer le bien-être de nos travailleur·euses, le Département Ressources Humaines a mis en place des projets autour de quatre thèmes : le sentiment d'appartenance, la santé, les motivations extrinsèques et les sources de motivation.

Notre Centre continue d'encourager l'organisation de moments informels comme les mises au vert, les événements festifs internes, l'aménagement des communs et la participation à des activités sportives et de relaxation.

En 2024, « les midis du social », événement récurrent à destination de tou·tes les travailleur·euses de l'institution, a été inauguré. Ces « midis » ont pour objectifs de rassembler nos collaborateur·rices autour de discussions thématiques mais aussi d'être l'opportunité de communiquer de manière large pour augmenter le sentiment d'appartenance à notre institution et la connaissance inter-service.



Dans cette même optique, notre institution a poursuivi la mise en œuvre de séances d'informations institutionnelles à destination de tous·tes les travailleur·euses afin de garantir une connaissance des projets et orientations du CPAS à tous et toutes.

Cette année, les prestations de serment à destination des travailleur·euses sociaux·ales ont à nouveau été organisées de façon systématique.

WePulse

L'année 2024 a globalement été marquée par l'engagement du service « Talent » dans le projet WePulse. Ce projet a comme objectif de digitaliser les pouvoirs locaux.

Notre Département des Ressources Humaines s'est porté candidat pour être pilote dans la mise en place du logiciel soft RH reprenant les formations, l'évaluation du personnel et le recrutement. Tout au long du processus, le département RH a été consulté et a construit le socle commun avec les autres pouvoirs locaux pilotes.

A destination des usager·ères

Information et communication externe

Nous devons continuer à déployer notre politique d'information et de communication à destination des usager·ères. L'enjeu sous-jacent est véritablement de lutter contre le non-recours, quand bien même son taux serait difficile à objectiver.

Rappelons l'importance que notre CPAS accorde aux dispositifs participatifs. Par conséquent, en matière de communication, nous n'hésitons pas à la coconstruire avec nos publics, les incluant dans l'élaboration des contenus ou à d'autres étapes du processus de production.

Depuis quelques années, notre institution produit un certain nombre de brochures qui permettent aux usager·ères d'avoir une idée simple mais exhaustive de l'ensemble des aides qu'il·elles sont en mesure d'obtenir.

Ces brochures sont également disponibles sur notre site internet afin de diversifier les canaux de diffusion. Toutefois, afin d'en garantir l'accès à un public en fracture numérique, nous veillons à continuer à imprimer les différents supports informatifs à la disposition de notre public.

En dehors de ces actions, notre Centre organise des séances d'information régulières à destination de notre public. Ces séances portent sur les diverses aides sociales, les aides santé, les aides sport, culture et numérique ainsi que les informations à destination des nouveaux·elles bénéficiaires.



En avril 2024, le service communication du CPAS a été renforcé d'un mi-temps.

L'amélioration de l'accueil des publics

Il est question de l'amélioration de l'accueil de nos usager·ères, de nos résident·es (à notre Maison de Repos et à notre Résidence Services) tout comme de nos locataires, et ce, afin que le CPAS de Saint-Gilles soit un exemple de convivialité.



L'accueil du CPAS (rue Fernand Bernier) sera prochainement entièrement rénové afin d'offrir un accueil de qualité pour tou·tes nos bénéficiaires. Ce projet a fait l'objet d'une consultation importante des différents acteurs impliqués dans la gestion de l'accueil des usager·ères et a reçu l'aide spécialisée d'un assistant à la maîtrise d'ouvrage. En outre, cet espace a fait l'objet d'une réflexion avec nos bénéficiaires grâce à la Plateforme Citoyenne qui a permis de rendre compte des points de vue des personnes directement concernées. Notre accueil sera également repensé afin de le rendre toujours plus accessible aux personnes en situation de handicap mais également aux familles afin de garantir un accès à nos services à tous et toutes.

Finalement, les travaux réalisés au sein de notre maison de repos à savoir sa construction et sa rénovation débutées en mars 2019 se sont poursuivis en 2024. Ces travaux d'ampleur considérable se sont terminés à l'automne 2024 et permettront d'accueillir jusqu'à 198 lits sur plus de 13.000 m² dans un environnement moderne et accueillant ;

Perspectives 2025

A destination du personnel

- La poursuite et la finalisation du projet WePulse
- La finalisation du Plan Diversité avec son implémentation
- La poursuite de la méthodologie Columbus avec la finalisation des descriptions de fonction types pour l'ensemble des fonctions du CPAS ainsi qu'avec la rédaction des descriptions de fonctions contextualisées
- La mise en place de la procédure d'évaluation sur base des formulaires papier en attendant la digitalisation de la procédure
- La mise en œuvre du plan de déplacement entreprise et du plan fédéral sur la mobilité qui ont été rédigés en 2024
- La réactualisation du règlement de travail
- La poursuite du travail sur l'absentéisme
- L'évaluation du télétravail structurel mis en œuvre en 2023
- La mise en place d'une procédure concernant la téléphonie mobile
- La création d'une Newsletter à destination des travailleur·euses
- La poursuite de la centralisation des stages au service Talent avec le développement de procédures
- La poursuite du travail afin d'attirer de nouveaux·elles collaborateur·rices néerlandophones
- Le développement des softs-RH afin de permettre à notre service des Ressources humaines d'être à la fois un service de support à la sélection et à l'évaluation des membres du personnel mais aussi d'intégrer un pôle de formation et de développement du personnel

- La poursuite de l'organisation de moments de rencontres conviviales entre les collaborateur·rices comme les « midis du social » afin de favoriser la diffusion de l'information, la connaissance interservices et d'augmenter le sentiment d'appartenance de nos travailleur·euses
- Le déploiement du service Talent et la réflexion sur l'attractivité de notre l'institution afin d'attirer de nouveaux talents

A destination des usager·ères (communication)

- Le déploiement d'une stratégie de communication afin de rendre la maison de repos plus visible dans le paysage bruxellois et d'augmenter son taux d'occupation
- Une réflexion poussée sur la refonte de notre site internet
- La mise à jour de la brochure santé grâce à la consultation d'un groupe de bénéficiaires volontaires

A destination des usager·ères (aménagements)

- Le début des travaux portant sur l'accueil du CPAS dans le but d'accueillir l'ensemble de nos usager·ères de première ligne dans de très bonnes conditions à tous les niveaux (ergonomie, circulation, confort thermique etc...) au sein de notre administration centrale
- L'ouverture progressive de notre maison de repos pour atteindre sa pleine capacité

IV. Budget

Ces dernières années, notre Centre a traversé différentes crises qui ont impacté lourdement notre budget. Notre Centre a vu son nombre de nouvelles demandes par mois augmenter de 20% depuis 2020, son nombre de bénéficiaires d'aides médicales augmenter de 22% depuis 2020, son nombre de bénéficiaires du RIS/ERIS augmenter de 23% depuis 2020 et son nombre total de bénéficiaires annuels augmenter de 15% depuis 2018. Par conséquent, pour supporter ces nouvelles demandes, une grande partie des différents indicateurs budgétaires ont augmenté.

Autre fait marquant, de nombreuses initiatives innovantes de notre Centre sont financées à 100% et ce, pour une période limitée, par des pouvoirs subsidiant. C'est le cas notamment de projets comme le projet Miriam, le projet Housing First... En outre, les subsides de crise ou des subsides ponctuels alloués durant les dernières années par les différents niveaux de pouvoir n'ont été que partiellement voire pas reconduits durant l'année 2024. Cette tendance se poursuit dramatiquement pour l'année 2025. Comme mentionné à plusieurs reprises, nous n'avons en outre aucune information quant à une éventuelle compensation liées à la réforme du chômage qui devrait impacter notre Centre à hauteur de 7 millions d'euros selon les estimations.

Ces indicateurs sont particulièrement inquiétants comptes tenus du manque de soutien structurel dont bénéficient déjà les CPAS, des logiques d'appels à projets qui semblent être devenus la norme et des incertitudes demeurant.

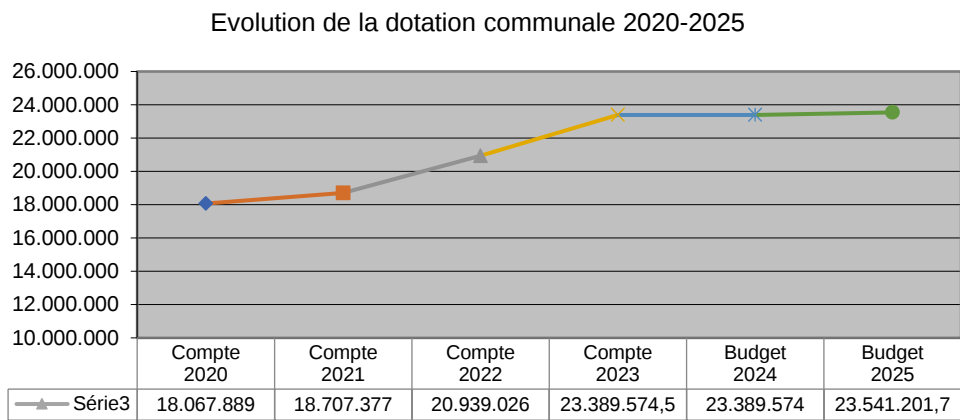
Ce budget est le premier budget du plan triennal 2025-2027. Pour définir le taux d'indexation appliqués dans le cadre de l'élaboration de ce budget, notre service financier a tenu compte des prévisions du Bureau fédéral du Plan en matière d'indexation. Celui-ci prévoit une indexation des aides en février et des salaires en mars 2025.

Evolution de l'intervention communale

La dotation communale pour le budget 2025 s'élève à **23.541.201,78€**. Ce chiffre représente une augmentation de **151 633,78€** par rapport au budget initial de 2024.

Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Compte 2023	Budget 2024	Budget 2025
17.745.340,43	18.403.378,77	20.658.897,46	23.141.301,22	23.159.606,00	23.369.686,78
322.548,57	303.998,22	280.129	248.273	229.968	171.515
18.067.889	18.707.377	20.939.026	23.389.574,53	23.389.574	23.541.201,78

Ci-dessous, les montants de la dotation communale (globalisée – à savoir la somme des dotations pour le CPAS et la liquidation de l’hôpital Molière-Longchamp) durant les cinq dernières années :



Le rapport réalisé par le Directeur Financier de notre institution pour le compte 2023 permet de remettre en perspective le coût effectif (et son évolution au fil des années) que représente le CPAS pour la commune de Saint-Gilles. A titre illustratif de cette démonstration, nous reprenons la figure 1 ci-dessous. Elle permet notamment de se rendre compte que la croissance d’activité observée au CPAS de Saint-Gilles n’est pas supportée uniquement par le budget communal. La part relative de la dotation communale était de 26,88% en 2023 et est estimée à 25,92% en 2025. La part relative de la dotation communale reste donc relativement stable ;

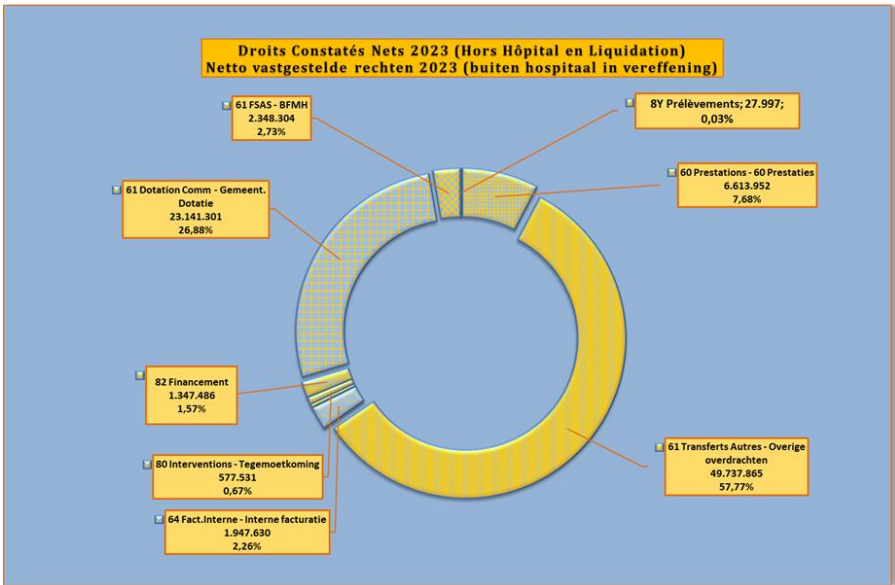


Figure 1 - Répartition de l'activité du CPAS en 2023

Nous avons également réalisé l’exercice de l’analyse de la dotation communale prix courants versus prix constants depuis 2004 (Figure 2). On constate que la dotation communale augmente de 85% sur la période. Mais si on neutralise l’inflation, l’augmentation s’élève à 18%, malgré une augmentation considérable du nombre de

personnes aidées sur la même période et du nombre de travailleur·euses. Ceci tient à une maîtrise des coûts et une meilleure intervention des pouvoirs subventionnant autres que la Commune : l'Etat Fédéral, la Région, la CoCom (Vivalis).

En revanche, entre 2019 et 2023, même à prix constants, la dotation passe d'un indice de 99 à 118 sur une base 100 en 2004. Probables effets du Covid, et du financement des travaux de la Maison de Repos.

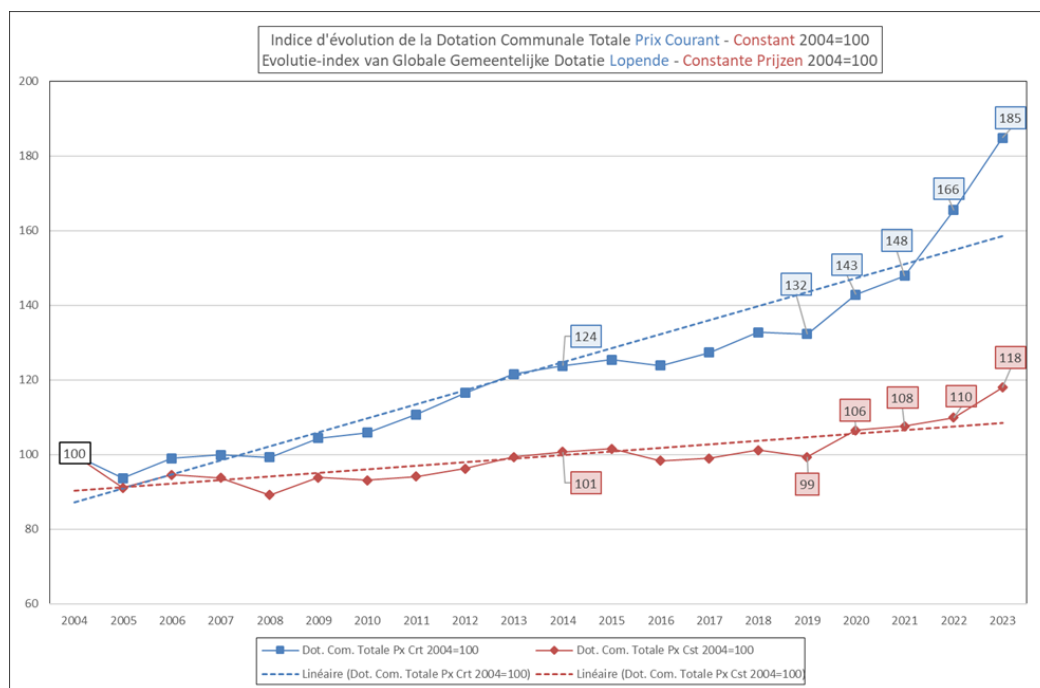


Figure 2 - Indice d'évolution de la Dotation Communale

Charges du personnel

Les frais liés au personnel attendus en 2025 seront de **30.117.200€**.

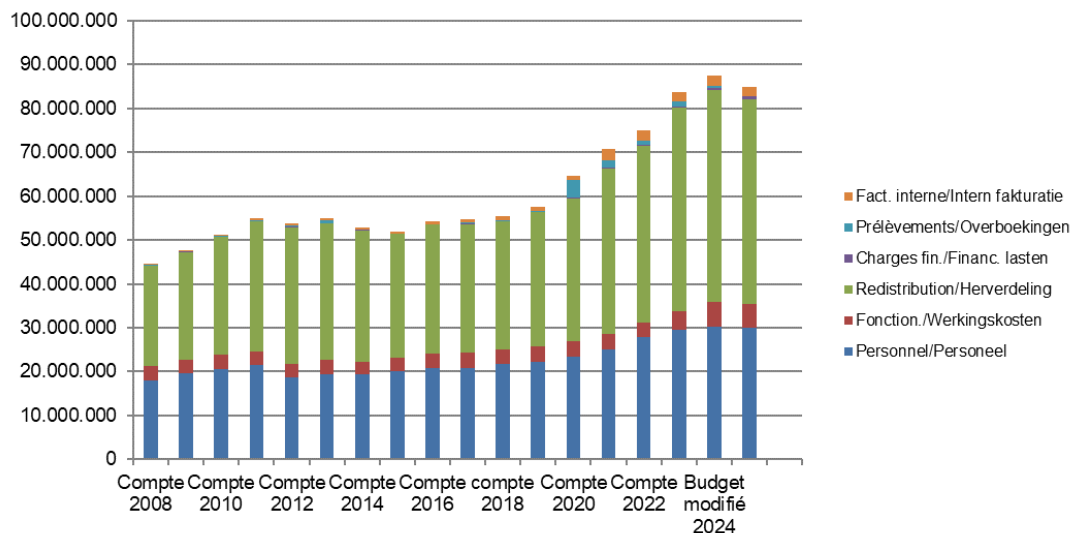
Compte 2021	Compte 2022	Compte 2023	Budget modifié 2024	Budget 2025
25.155.335€	27.783.759€	29.643.798€	30.267.145€	30.117.200€

Tableau comparatif des charges de personnel de 2020 à 2025

Services	Compte 2020	Compte 2021	Compte 2022	Compte 2023	Budget Modifié 2024	Budget 2025
recettes et dépenses générales 0020	€ 16.624,49	€ 27.114,30	€ 23.049,16	€ -	€ 30.000,00	€ -
Administration générale 1230	€ 4.082.472,20	€ 4.173.269,27	€ 4.677.192,25	€ 4.989.365,88	€ 5.301.705,00	€ 5.204.362,00
Patrimoine privé 1290	€ 245.114,79	€ 295.280,19	€ 415.923,01	€ 442.544,00	€ 405.001,00	€ 452.602,00
Pensions à charge du cpas 1310	€ 1.952.731,74	€ 1.997.166,42	€ 2.062.154,87	€ 2.186.401,27	€ 2.267.540,76	€ 2.357.000,00
Pensions à charge du cpas hôpital en liquidation 1320	€ 331.533,90	€ 313.212,09	€ 288.852,85	€ 259.603,76	€ 216.867,00	€ 183.500,00
Service technique 1370	€ 816.891,92	€ 895.345,45	€ 928.913,74	€ 991.275,33	€ 1.001.637,00	€ 989.464,00
Service social et Prévention adulte 8320	€ 5.110.427,45	€ 5.514.311,64	€ 5.917.850,45	€ 7.728.815,10	€ 8.206.970,00	€ 8.161.873,00
Aide sociale majoration 10% -réforme PLS 83208	€ 103.331,10	€ 110.384,14	€ 100.337,00	€ 62.873,24	€ 72.845,00	€ 61.943,00
Restaurant communautaire 8323	€ 224.496,99	€ 237.419,30	€ 265.999,65	€ 322.646,42	€ 376.035,00	€ 392.413,00
RLT 8341	€ 5.871.621,45	€ 6.347.972,99	€ 6.932.421,91	€ 7.053.766,57	€ 6.856.334,00	€ 6.760.091,00
Maison de l'adolescence 8351		€ 295.333,84	€ 368.500,29	€ 336.256,95	€ 401.295,00	€ 386.323,00
Service jeunesse 8352	€ 354.450,00	€ 452.222,28	€ 521.705,20	€ 594.734,68	€ 538.382,00	€ 561.957,00
ILA (initiative locale d'accueil) 8360	€ 22.432,00		€ -	€ -		
Aides familiales 8441	€ 594.499,26	€ 609.015,90	€ 650.765,16	€ 746.271,82	€ 781.730,00	€ 779.397,00
Aides ménagères 8448	€ 150.787,28	€ 143.076,04	€ 154.456,60	€ 154.913,77	€ 158.318,00	€ 160.632,00
Secteur emploi 84492	€ 1.795.253,48	€ 2.024.497,81	€ 2.195.445,21	€ 1.615.786,63	€ 1.615.118,00	€ 1.884.320,00
Art 60 844921	€ 1.723.455,18	€ 1.719.713,83	€ 2.280.191,40	€ 2.158.543,55	€ 2.037.367,82	€ 1.781.323,00
(ptp et activa plus en 2016) 844924						
Total général	€ 23.396.123,23	€ 25.155.335,49	€ 27.783.758,75	€ 29.643.798,97	€ 30.267.145,58	€ 30.117.200,00

Dépenses d'exploitation

Le graphique ci-dessous reprend la répartition des dépenses d'exploitation de notre Centre depuis 2008 :



On constate que sur la période représentée graphiquement, les **frais de fonctionnement** restent stables. Leur poids dans les dépenses d'exploitation passe de 7,36% en 2008 à 6,21% au budget 2025. En 2023, leur poids était de 4,96%.

On peut observer sur la période d'analyse (2008-2025), une baisse de la part relative des frais de personnel dans les dépenses d'exploitation passant depuis 2012 sous la barre des 40%.

Hors influence des contrats de type Art.60, les projections budgétaires de dépenses de personnel ont été réalisées conformément à la circulaire budgétaire. C'est-à-dire en tenant compte des dernières prévisions du Bureau du Plan en matière d'indexations, prévisions qui prévoient une indexation des salaires en mars 2025.

Pour la première fois depuis 2019, les prévisions pour **dépenses de redistribution** diminuent en 2025. Pour 2025, ces dépenses de redistribution correspondant aux différentes formes de l'aide sociale sont budgétées à 46.666.778€ (3,4% de moins qu'au budget modifié de 2024). Leur poids dans les dépenses d'exploitation reste stable, aux alentours des 55%.

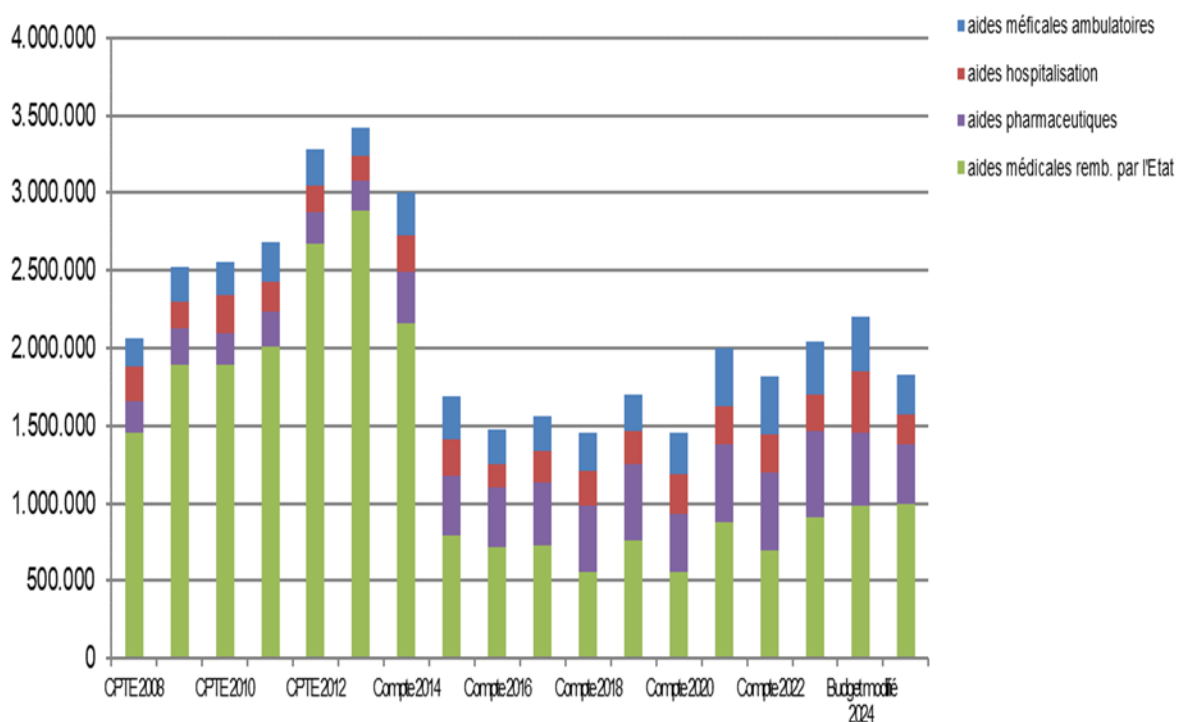
En ce qui concerne les deux principales formes d'aide, soit le **Revenu d'Intégration Sociale (RIS)** et l'**Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale (ERIS)**, il a été tenu compte conformément aux prévisions du Bureau du Plan d'une indexation en février 2025. Les projections sont basées sur les montants effectivement payés par le CPAS de janvier à mai 2025. Comme illustré dans le tableau ci-dessous, on constate une très forte croissance de ces aides à hauteur d'approximativement 10 millions d'€ en quatre années :

Revenu d'intégration et équivalent	Compte 2021	Compte 2022	Compte 2023	Compte 2024	Budget 2025
RI 70%	€ 17.805.433,37	€ 19.478.167,81	€ 23.418.955,14	€ 23.864.121,70	€ 24.300.000,00
RI 100%	€ 5.768.075,33	€ 6.556.917,74	€ 6.030.352,30	€ 5.591.221,46	€ 5.886.000,00
ERI	€ 2.314.656,71	€ 4.144.362,38	€ 5.666.403,68	€ 5.437.621,04	€ 5.500.000,00
Total	€ 25.888.165,41	€ 30.179.447,93	€ 35.115.711,12	€ 34.892.964,20	€ 35.686.000,00

Finalement, la part des **frais de personnel** dans les dépenses d'exploitation est de 35% en 2025. Cette part reste stable sur les 5 dernières années, elle oscille entre 37% et 34,5%.

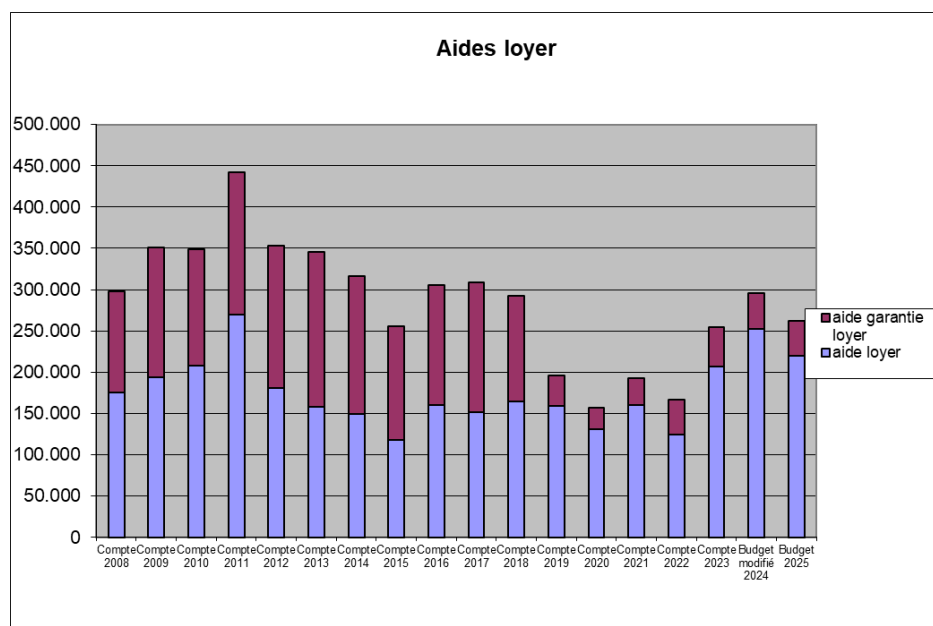
Evolution des aides liées à la santé

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution des aides liées à la santé depuis 2008. Les aides « santé » passent de **2.111.900€** au budget initial 2024 à **1.829.276€** au budget 2025. Toutes les aides santé à charge sont en diminution. Au niveau des aides remboursables à 100%, celles-ci augmentent de **80.000€** par rapport au budget 2024. Le poids de ces aides à charge dans les « aides santé » passe de 56,44% au budget 2024 à 45,33% au budget 2025.



Evolution des aides « loyers »

Nous constatons une légère augmentation de **7.979€** par rapport au compte 2023 :



Dépenses liées à la Maison de Repos

En 2025, le déficit global de la fonction budgétaire 8341 (associée à la Maison de Repos) est de **1.641.700€**, ceci étant le résultat du solde négatif de son service investissement qui présente un déficit de **982.249€** et du déficit du service d'exploitation qui se monte à **659.451€**.

Le déficit d'exploitation de la Maison de Repos est de **659.451€** contre **1.623.446€** au budget initial 2024, il diminue de **963.995€** en 2025. Cette diminution du déficit est le fruit de l'augmentation prévu du taux d'occupation de notre Maison de Repos maintenant que les travaux de rénovation de celle-ci sont terminés.

Le montant de ces travaux de rénovation initialement estimé à **21.506.689€** ont finalement été réalisé pour **28.384.176,52€** (sous réserve de la réception de fin de chantier).

Ces montants supplémentaires ont dû être financés par le biais d'emprunts contractés par notre administration. Ce qui explique l'accroissement du déficit du service d'investissement qui passe de **777.285€** au budget initial 2024 à **982.249€** en 2025.

Ci-dessous vous trouverez un tableau reprenant l'évolution du résultat de la Maison de Repos à partir de 2018 (date d'engagement des travaux de rénovation) :

EXPLOITATION	compte 2018	compte 2019	compte 2020	compte 2021	compte 2022	compte 2023	Budget modifié 2024	Prévision Compte 2024	Budget 2025
Recettes d'exploitation	6.576.219,49 €	6.719.933,13 €	7.279.449,02 €	6.785.156,54 €	6.785.140,00 €	7.214.823,54 €	8.394.311,00 €	8.264.744,96 €	9.570.420,00 €
Prestations	3.653.761,37 €	3.737.790,47 €	3.952.755,47 €	3.341.102,18 €	3.290.343,72 €	3.780.686,79 €	4.417.381,00 €	4.228.493,18 €	4.872.366,00 €
Transferts	2.922.458,12 €	2.982.142,66 €	3.326.693,55 €	3.157.725,35 €	3.359.783,29 €	3.434.136,75 €	3.976.930,00 €	4.036.251,78 €	4.698.054,00 €
Facturation interne		- €	- €	286.329,01 €	135.012,99 €	- €			
Dépenses d'exploitation	7.856.463,70 €	7.633.609,29 €	8.197.467,70 €	8.841.692,76 €	9.274.673,05 €	9.789.846,26 €	10.621.511,87 €	10.113.730,48 €	10.229.871,00 €
Personnel	5.260.188,18 €	5.250.310,46 €	5.871.621,45 €	6.347.972,99 €	6.932.421,91 €	7.053.766,57 €	6.856.334,00 €	6.764.058,54 €	6.760.091,00 €
Fonctionnement	2.178.388,48 €	1.932.975,23 €	1.840.831,81 €	1.765.180,20 €	1.884.404,48 €	2.241.774,32 €	2.948.222,87 €	2.862.015,73 €	2.576.575,00 €
Redistribution	627,47 €	68,85 €	- €	0,24 €	- €	4.928,04 €	500,00 €	- €	500,00 €
Charges financières	37.758,03 €	64.562,00 €	66.327,40 €	109.732,59 €	130.114,64 €	158.718,23 €	215.256,00 €	187.252,80 €	371.092,00 €
Facturation interne	379.501,54 €	385.692,75 €	418.687,04 €	618.806,74 €	327.732,02 €	330.659,10 €	601.199,00 €	300.403,41 €	521.613,00 €
Résultat d'exploitation	- 1.280.244,21 €	- 913.676,16 €	- 918.018,68 €	- 2.056.536,22 €	- 2.489.533,05 €	- 2.575.022,72 €	- 2.227.200,87 €	- 1.848.985,52 €	- 659.451,00 €
INVESTISSEMENT	compte 2018	compte 2019	compte 2020	compte 2021	compte 2022	compte 2023	Budget modifié 2024	compte 2024	
Recettes d'investissements	21.545.783,79 €	317.250,71 €	304.603,48 €	500.833,27 €	1.053.004,95 €	1.123.283,22 €	7.082.585,77 €	6.929.582,81 €	910.630,00 €
Interventions	5.692.147,00 €	- €	- €	- €	415.630,59 €	415.630,59 €	615.630,00 €	474.990,59 €	585.630,00 €
Aliénations	0	- €	- €	- €	- €	- €			
Financement	15.853.636,79 €	317.250,71 €	304.603,48 €	500.833,27 €	637.374,36 €	707.652,63 €	6.466.955,77 €	6.454.592,22 €	325.000,00 €
Dépenses d'investissements	22.303.288,03 €	516.303,45 €	605.648,25 €	781.418,86 €	1.690.679,68 €	1.798.733,56 €	7.859.870,77 €	7.656.091,21 €	1.892.879,00 €
Contributions		- €	- €	- €	- €	- €			
Investissements	22.165.374,37 €	327.543,96 €	327.420,42 €	531.956,55 €	652.647,81 €	716.933,63 €	6.666.955,77 €	6.477.132,24 €	503.000,00 €
Dette	137.913,66 €	188.759,49 €	278.227,83 €	249.462,31 €	1.038.031,87 €	1.081.799,93 €	1.192.915,00 €	1.178.958,97 €	1.389.879,00 €
Résultat d'investissement	- 757.504,24 €	- 199.052,74 €	- 301.044,77 €	- 280.585,59 €	- 637.674,73 €	- 675.450,34 €	- 777.285,00 €	- 726.508,40 €	- 982.249,00 €
Résultat global	-2.037.748,45 €	-1.112.728,90 €	-1.219.063,45 €	-2.337.121,81 €	-3.127.207,78 €	-3.250.473,06 €	-3.004.485,87 €	-2.575.493,92 €	-1.641.700,00 €

Investissements

En 2025, les investissements prévus représentent un montant total de **4.006.625,47€**. Pour ces investissements des emprunts à concurrence de **1.118.500€** seront contractés.

Des subsides de **2.710.012,47€** seront demandés pour les projets suivants :

- Rue de Suède : travaux **1.687.325,47€**
- Chaussée de Waterloo 4 : travaux **200.000€**
- Paul Dejaer (en discussion) : travaux **822.800€**

Le coût total pour le financement du service d'investissement en 2025 est estimé à **2.006.919€**

Les hypothèses de calcul du coût des emprunts sont les suivantes :

- Intérêts sur emprunts : 513.373€ - 53.954€ (subv utilisation RLT) = **459.419€** contre **255.190€** en 2024
- Amortissements : 1.963.130€ - 415.630€ (subv utilisation) = **1.547.500€** contre **1.444.244€** en 2024

Description	Budget 2025	Subside 2025	emprunt 5 ans	emprunt 10 ans	emprunt 20 ans	Prélèvement
Plans et études	8.500,00 €					
	8.500,00 €		8.500,00 €			
Achat de droits mobilier	100.000,00 €					
	30.000,00 €		30.000,00 €			
	70.000,00 €		70.000,00 €			
Construction grosse réparation	420.000,00 €					
	420.000,00 €				420.000,00 €	
Maintenance des bâtiments de l'administration centrale	50.000,00 €					
	50.000,00 €			50.000,00 €		
Achat de mobilier administratif	55.000,00 €					
	40.000,00 €			40.000,00 €		
	15.000,00 €			15.000,00 €		
Achat de matériel informatique	25.000,00 €					
	20.000,00 €		20.000,00 €			
	5.000,00 €		5.000,00 €			
Construction, grosse réparation	2.845.125,47 €					
	50.000,00 €				50.000,00 €	
	85.000,00 €				85.000,00 €	
Rue de Suède - Travaux	1.687.325,47 €	1.687.325,47 €				
Travaux subsidiés Chaussée de Waterloo 4	200.000,00 €	200.000,00 €				
Droit de gestion public - travaux financés	822.800,00 €	822.800,00 €				
Construction grosse réparation(20 ans)	280.000,00 €					
	280.000,00 €	170.000,00 €			110.000,00 €	
Maintenance des bâtiments d'hébergements et de soins	135.000,00 €					
	15.000,00 €			15.000,00 €		
	120.000,00 €			120.000,00 €		
Achat de mobilier médical et de soins et de locaux d'hébergement	30.000,00 €					
	30.000,00 €		30.000,00 €			
Achat de matériel d'entretien	3.000,00 €					
	3.000,00 €					3.000,00 €
Achat de matériel de chauffage	15.000,00 €					
	15.000,00 €			15.000,00 €		
Achat de matériel de cuisine et de restaurant	35.000,00 €					
	35.000,00 €			35.000,00 €		
Achat de matériel médical, de soins et d'équipement des locaux d'hébergement	5.000,00 €					
	5.000,00 €					5.000,00 €
	4.006.625,47 €	2.880.125,47 €	163.500,00 €	290.000,00 €	665.000,00 €	8.000,00 €

Plan 2026-2027

Partant du budget 2025 les hypothèses suivantes ont été chiffrées afin d'obtenir les prévisions pour les budgets 2026 et 2027 :

Pour les dépenses de personnel :

- Une indexation en mai 2026 (cf. prévisions du Bureau du Plan de juin 2025)
- Une indexation en janvier 2027

Pour les dépenses d'aides :

- Une indexation en mai 2026 pour RI et ERI
- Autres aides bloquées au niveau de 2025
- Une indexation en janvier 2027 pour RI et ERI
- Autres aides bloquées au niveau de 2025

Pour les dépenses de fonctionnement :

- Pas d'indexation
- Abandon Rue de la Source à partir de 2026
- Diminution des dépenses pour IT, entretien Bernier, intérim soignant

Recettes de prestations :

- Refacturation des frais énergie du Bosnie 22 à partir de 2026
- Pour la refacturation du personnel mis à disposition les montants suivent les indexations.
- Taux d'occupation de la RLT augmentation de 10% en 2026 et 2027

Recettes de subside :

- Prolongation subside CLSS en 2026 prévu 92.596€ et en 2027
- Autres subsides croissance de 2% l'an

Pour le service d'investissement :

- Basé sur les prévisions de Belfius concernant les investissements (emprunts, charges financières, etc...)

- Avec comme hypothèse de taux pour les emprunts des taux similaires à 2025 à savoir : 5 ans 84 pb, 10 ans 94pb et 20 ans 97 pb. Et une date de consolidation au 1/9 de l'année en cours

IMPUTATION	Budget 2026	Subside 2026	emprunt 5 ans	emprunt 10 ans	emprunt 20 ans	Prélèvement
1040/71200/54 - Bernier	70.000,00 €					
Renouvellement licences institutionnelles	70.000,00 €		70.000,00 €			
1040/74100/55	15.000,00 €					
Renouvellement mobilier	15.000,00 €			15.000,00 €		
1040/74200/55	25.000,00 €					
Renouvellement PC et matériel téléphonique et autres équipements hardware	20.000,00 €		20.000,00 €			
achat de gsm	5.000,00 €					5.000,00 €
8341/72300/53	220.000,00 €					
Remplacement ancien ascenseur maison de repos (I)	70.000,00 €			70.000,00 €		
Ascenseur PMR maison de repos	150.000,00 €			150.000,00 €		
8341/74200/53	3.000,00 €					
Achat d'équipements d'entretien	3.000,00 €					3.000,00 €
8341/74200/57	5.000,00 €					
Four maison de repos et autres équipements	5.000,00 €					5.000,00 €
TOTAL	338.000,00 €	0,00 €	90.000,00 €	235.000,00 €	0,00 €	13.000,00 €

IMPUTATION	Budget 2027	Subside 2027	emprunt 5 ans	emprunt 10 ans	emprunt 20 ans	Prélèvement
1040/71200/54 - Bernier	70.000,00 €					
Renouvellement licences institutionnelles	70.000,00 €		70.000,00 €			
1040/74100/55	15.000,00 €					
Renouvellement mobilier	15.000,00 €			15.000,00 €		
1040/74200/55	25.000,00 €					
Renouvellement PC et matériel téléphonique et autres équipements hardware	20.000,00 €		20.000,00 €			
achat de gsm	5.000,00 €		5.000,00 €			
8341/72300/53	5.000,00 €					
Remplacement ancien ascenseur maison de repos (I)	5.000,00 €					5.000,00 €
8341/74200/53	5.000,00 €					
Achat d'équipements d'entretien	5.000,00 €					5.000,00 €
8341/74200/57	5.000,00 €					
Four maison de repos et autres équipements	5.000,00 €					5.000,00 €
TOTAL	125.000,00 €	0,00 €	95.000,00 €	15.000,00 €	0,00 €	15.000,00 €

V. Conclusion

Le contexte de crises successives est riche d'enseignements et d'opportunités. Il révèle les fractures de notre société, les failles contre lesquelles nous devons lutter mais elle a aussi le mérite de rappeler ce qui est essentiel, ce sur quoi nous pouvons collectivement compter et ce qu'il faut maintenir et renforcer : notre système de sécurité sociale, de soins de santé, notre éducation, le lien social, un environnement sain...

Fort de l'expérience et du professionnalisme de nos collaborateur·rices, nous sommes convaincu·es également que pour mener à bien nos différentes missions et actions, nous ne pouvons agir seul·es mais de concert avec tous les partenaires de bonne volonté, qui comme nous, placent le public au centre et coconstruisent avec lui.

Durant les crises des années précédents, les différents subsides de crises qui nous ont été alloués nous ont permis de faire face aux demandes croissantes que ce soit en termes d'aides sociales mais aussi de renfort des équipes et d'équipement.

Pour l'année à venir, nous savons désormais que la totalité de ces subsides de crises régionaux ne seront pas reconduits et de nombreuses incertitudes planent quant au refinancement nécessaire de notre institution, surtout face aux annonces d'arrivée de milliers de nouveaux bénéficiaires aux portes des CPAS. Tous les postes et aides autrefois financés par ces subventions sont indispensables afin d'endiguer les effets des crises qui ont aggravé la situation d'une partie des Saint-Gillois·es et afin d'accueillir dignement les nouveaux publics qui se verront exclus du chômage.

L'augmentation du nombre de bénéficiaires du RIS/ERIS, du nombre de bénéficiaires totaux annuels, du montant total des aides distribuées et du montant du RIS couplée aux indexations salariales et aux revalorisations barémiques de ces dernières années impactent considérablement la dotation communale et le budget du CPAS. Et ce, quand bien même nos services redoubleraient d'efforts pour ne pas grever le budget davantage en s'évertuant à chercher les subsides partout où cela est possible, processus chronophage, fastidieux et incertain.

Du reste, la question de l'octroi d'un financement structurel à destination des CPAS, qui font face à des problématiques multiples, conséquences à long terme des crises successives, et à une complexification du travail social, demeure criante. Si l'octroi de subsides exceptionnels de la part des autres niveaux de pouvoir est à saluer, il n'en

reste pas moins que cela génère des difficultés de recrutement du personnel et de mise en place de projets pérennes efficaces.

Raison pour laquelle, nous poursuivrons nos efforts aux côtés de la Fédération des CPAS bruxellois pour plaider en faveur d'un refinancement structurel de notre institution passant, entre autres, par la prise en charge à 95% par le pouvoir fédéral du Revenu d'Intégration Sociale, par l'élaboration d'un Plan régional de lutte contre la précarité sous toutes ses formes mais aussi par le maintien des aides complémentaires communautaires, régionales et fédérales pour que les CPAS demeurent les derniers filets de sécurité du pays.