



# *Rapport d'Activités*

2010

Centre Public d'Action Sociale de Berchem-Sainte-Agathe



**Editeur Responsable** : Jean-François Culot, Président du CPAS

**Rédaction** : Directeurs des départements, R. Geysenbergh (Secrétaire), G. Schets (Directrice du Secrétariat) et T. Verzele (Agent de Communication)

**Photos et mise en page graphique** : CPAS Berchem-Sainte-Agathe

**Centre Public d'Action Sociale**

**Berchem-Sainte-Agathe**

**Avenue du Roi Albert, 88**

**1082 Berchem-Sainte-Agathe**

**[www.cpasberchem.be](http://www.cpasberchem.be)**

© 2011 Tous droits réservés.

Nederlandstalige versie beschikbaar op aanvraag.



# Le mot du Président

Parmi toutes les missions confiées au CPAS, celle de « rendre compte » de ses activités n'est certes pas la plus habituelle.

Néanmoins, trois raisons essentielles justifient de rompre avec ce manque de publicité – au sens noble - par la publication d'un rapport d'activités.

En premier lieu, la mission d'aide sociale à laquelle le grand public le confine trop souvent, fait oublier toutes les nombreuses autres missions que le CPAS mène quotidiennement pour répondre aux nombreux défis sociaux que traversent notre commune. Il me semble opportun de pouvoir identifier ces défis et d'en expliquer les évolutions et leurs portées.

Ensuite, au-delà d'une simple publicité annuelle des comptes, les moyens financiers mis à sa disposition par les pouvoirs publics - et notamment par les pouvoirs communaux de Berchem-Sainte-Agathe – justifient déjà que le CPAS donne un aperçu exhaustif de leur utilisation à l'ensemble des citoyens invités à lire ce rapport.

En démocratie, il s'agit d'un devoir élémentaire de transparence et d'information auquel je suis

personnellement attaché au cours de cette législature.

Enfin, il n'y a de *politique sociale* que par l'action et la volonté de personnes disposées à se mettre à son service. Dans notre CPAS, ce sont plus de 150 collaborateurs (-trices) – conseillers y compris - dont l'activité est quotidiennement dédiée à honorer une des missions publiques des plus difficiles : organiser la solidarité locale entre tous les citoyens sans distinction d'origine ethnique, de religion ou d'opinion politique.

Ce rapport constitue donc aussi un reflet et un hommage à leur professionnalisme et à leur engagement.

Qu'ils en soient ici aussi remerciés !

Bonne lecture à tous.



*Jean-François CULOT,  
Président.*

**2010**

**Année européenne**

**de lutte contre**

**la pauvreté**

**et l'exclusion sociale**

## Table des matières

Le Mot du Président.....	1
1. Introduction.....	2
2. Le Département des Affaires Sociales.....	10
3. La Maison de Repos « Val des Fleurs ».....	15
4. Le Centre de Soins du Jour « Tournesol ».....	19
5. Le département « Gestion des Ressources Humaines ».....	22
6. Le département des Finances et des Achats.....	24
7. Le service de la Recette.....	28
8. Le département du Secrétariat.....	30
9. Divers : suivi et accompagnement de projets.....	33
10. Annexes.....	36

# Rapport d'Activités

## 1. Introduction

2010 fut pour tous les CPAS l'année européenne de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe a donc fait tout ce qui était en son pouvoir pour aider les personnes les plus démunies car il n'est pas évident d'avoir à vivre constamment avec la pression des fins de mois financièrement difficiles, de devoir refuser à ses enfants certaines choses apparemment courantes de la vie.

A juste titre, il a été question de courage et de persévérance dans la quête de se construire une vie digne distincte de notre société de consommation parfois contraignante.

Dans ce rapport d'activités, nous voulons prendre le temps de montrer

la polyvalence du fonctionnement de notre CPAS.

Ce fonctionnement est bien plus qu'une opération financière, il est bel et bien le moteur de secondes chances données à certaines personnes à travers un service maximal : des chances de remettre sa vie sur les rails, des chances de casser la spirale de la pauvreté, des chances d'être soigné plus longtemps chez soi, d'éduquer ses enfants dans une atmosphère saine, des chances d'être plus fort(e) dans la vie grâce à un atelier de groupe ou à une guidance individualisée.

Dans ce rapport d'activités, vous pouvez suivre notre fonctionnement 'noir sur blanc', vous constaterez au fil de votre lecture que la direction et les collaborateurs du CPAS sont à la disposition de tous les habitants jour après jour. Ceci est également un moyen d'indiquer de quelle manière les différents services du CPAS remplissent cette mission. Nous vous proposons une sorte de voyage à travers les différents services du CPAS et vous donnons un tour d'horizon de nos prestations, de l'engagement des ressources et nous nous arrêtons quelque peu sur les projets de l'année 2011. Nous le faisons principalement parce que les décideurs et le personnel du CPAS ont un besoin de telles informations pour guider ou optimiser leur politique et leur fonctionnement. C'est également parce que nous avons l'obligation légale d'informer la population d'une manière claire et objective au sujet de

sa mission publique, de sa politique et de son fonctionnement.

Par conséquent, c'est à cette fin qu'un rapport succinct sera à nouveau établi pour le citoyen qui en fait la demande puisque la direction du CPAS souhaite travailler activement à la transparence de sa gouvernance.

Il ressort de ce rapport que 2010 fut une année chargée : la plupart des services ont connu un surcroît de leurs activités. Malgré cela et pour faire aboutir la réalisation de ce rapport d'activités, les responsables des services et leurs collaborateurs ont fourni un effort supplémentaire. C'est pour cela que nous voudrions remercier tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, se sont joints à nous pour la concrétisation de ce document.

Les directeurs des départements vous expliqueront eux-mêmes les activités de leurs services mais arrêtons-nous un instant sur les principaux défis lancés au CPAS en 2010 :

1. **Au niveau social** : l'élaboration et la mise à disposition des moyens pour guider le mieux possible les demandeurs d'aide qui se tournent vers le CPAS aussi bien pour leur réintégration sociale que professionnelle ;
2. Le projet de construction de **la nouvelle maison de repos**.

## 1. Assistance sociale

Le CPAS a une mission bien définie :

« Chaque personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. »

C'est notre tâche de s'acquitter de ce droit entériné dans l'article 1 de la loi organique des CPAS et ce, dans un paysage social en constante évolution. En regard des tendances sociales en mutation, le CPAS exécute une politique forte afin d'offrir à chacun de nos groupes-cibles un service adapté et de qualité. En outre, notre service d'aide souhaite soutenir et accroître l'autonomie du demandeur d'aide à son degré maximal grâce à sa réinsertion dans la société et/ou sur le marché de l'emploi.

L'intervention du CPAS n'est pas limitée à l'octroi d'une simple enveloppe de subsistance minimale, ou encore au droit à l'intégration sociale par insertion socio-professionnelle ou par une embauche. L'aide sociale que nous offrons au niveau social et financier est multiple et variée.

Certaines formes d'aide sont fixées par le législateur : le cadre social et financier relatifs au droit d'accès à l'énergie par le biais du Fonds Social Chauffage ; au Fonds Social pour une



L'**Article 60§7** permet aux CPAS de mettre à l'emploi les bénéficiaires qui doivent justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales (il s'agit en général des allocations de chômage). Le CPAS agit lui-même comme employeur et a la possibilité de mettre la personne à disposition d'un autre utilisateur. Cette mesure offre également à l'intéressé la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle.

intervention dans la facture d'eau ; à une guidance plus humaine lors d'une expulsion quand, malgré tous les efforts déployés, elle devient inéluctable ; à un droit d'accès aux soins de santé et à diverses avances financières ; ...

Particulièrement important dans le domaine de la réintégration sociale, *le service d'insertion socio-professionnelle et le service d'accompagnement des personnes recrutées dans le contexte de l'article 60§7 a connu l'année dernière un accroissement rapide de ses activités.*

La qualité qui est assurée par ces services et l'accompagnement offert ont permis ce développement.

L'objectif du service est de donner un suivi et un accompagnement qui contribuent à concrétiser une insertion socio-professionnelle plus rapide.

Le service d'accompagnement des personnes recrutées dans le cadre du contrat '**article 60§7**' a comme objectif principal d'encadrer les personnes et de s'assurer que leur engagement se déroule le mieux possible (aussi bien pour l'employeur que pour le salarié) et de s'assurer que ces personnes prestent leur contrat jusqu'à leur terme.

Ces objectifs sont atteints grâce à des évaluations régulières. Au cours de ces évaluations, l'attention est portée sur deux éléments : la personne et l'expérience professionnelle (compétences et comportement).

*Début 2011, 52 personnes travaillaient dans le contexte de*



*l'article 60§7, en comparaison avec les années précédentes : 32 personnes en 2009, 43 personnes en 2010. Année après année, cela signifie une augmentation substantielle.*

De plus en plus **d'ateliers de travail en groupe** sont organisés pour que les personnes concernées soient familiarisées avec les conditions de travail habituelles et se constituent leur parcours professionnel en apprenant par exemple à rédiger une lettre de motivation et un CV, à se préparer à un entretien d'embauche, à se valoriser vis-à-vis d'un employeur, etc.

Conformément à la loi sur l'intégration sociale du 26 mai 2002, le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe rédige un projet individualisé d'intégration sociale (PIS) pour les jeunes de moins de 25 ans. Ce projet a pour but de suivre les jeunes et de s'assurer qu'ils mettent le plus de chances de leurs côtés pendant leurs études. En outre, le CPAS étudiera les possibilités financières des parents afin que les jeunes financent leurs études. Si tel n'était pas le cas, le CPAS peut éventuellement proposer une aide financière aux jeunes.

## 2. Le projet de construction de la nouvelle maison de repos

Depuis quelques années, différentes études ont été consacrées au projet de la nouvelle maison de repos : implantation, besoins au niveau de la quantité de lits, du type de lits, etc.

L'année dernière, ce projet connut une accélération bien légitime : la désignation d'un bureau d'architectes, qui avait en charge l'établissement des plans de la nouvelle construction, ceux-ci ayant été entre-temps développés et approuvés.

Le bureau d'architectes retenu, en collaboration avec le CPAS et la commune, a porté le projet à bras le corps pour que celui-ci progresse rapidement, avec comme résultat une finalisation de l'avant-projet de la nouvelle maison de retraite. Tout est mis en œuvre pour obtenir encore cette année le permis d'urbanisme et procéder en 2012 à la construction du nouveau foyer de nos résidents.

Le projet complet sera dévoilé publiquement au cours du dernier trimestre 2011.

La nouvelle maison de repos comptera 120 lits dont 70 lits dans la section maison de repos et de soins où tout sera fait pour administrer les meilleurs soins aux personnes les plus dépendantes.

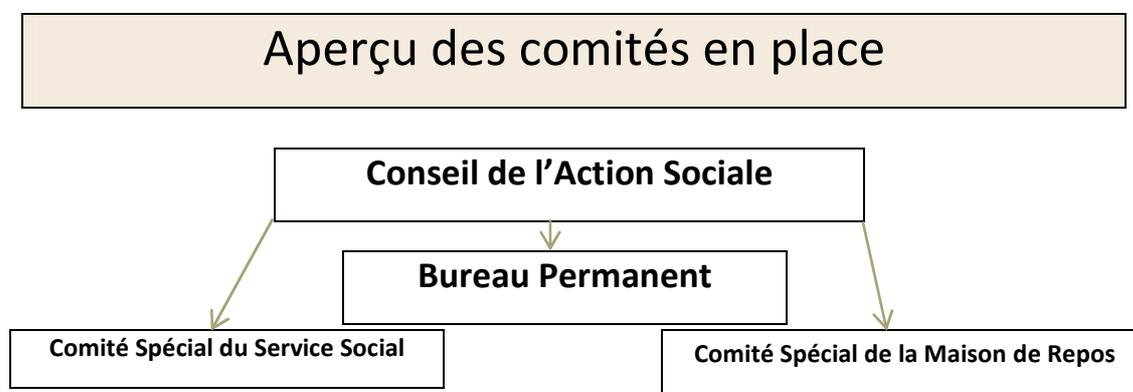
Le concept retenu pour la nouvelle maison de repos se doit d'offrir tout le confort nécessaire pour les résidents et ce dans une atmosphère familiale. La conception devra offrir plus d'espace à vivre pour chaque résident, tant au niveau de sa chambre que dans les espaces communs.

En outre, une grande attention sera également accordée au choix des matériaux afin que la maison de repos subisse le moins rapidement possible les effets de l'âge et soit aussi facile d'entretien que possible.

Enfin, une grande réflexion sera conduite concernant les mesures d'économies d'énergie.

### 3. Structure politique

Ci-dessous, vous trouverez un aperçu succinct de la structure politique du CPAS :



#### a. Le Conseil du CPAS

Le Centre Public d'Action Sociale est dirigé par le Conseil de l'Action Sociale, composé du Président et de 10 Conseillers. Ceux-ci sont élus par les membres du Conseil Communal pour un mandat de six ans.

Le Conseil est compétent pour la politique du CPAS et le fonctionnement global du CPAS mais peut déléguer certaines tâches au Bureau Permanent, au Comité Spécial du Service Social et au Comité Spécial de la Maison de Repos.

Notre Conseil compte 11 membres :

Président :  
Jean-François CULOT

Membres :  
André BEECKMAN  
Auguste AERNAUDTS  
Pierre TEMPELHOF  
André DILLENS  
Ndongo DIOP  
Henri LIMBORG  
Patrick ISSENGHE  
Anne VAN DEN BOSSCHE  
Françoise VAN EYCKEN  
Anne-Marie STROOBANTS

Notre Conseil se réunit tous les mois, chaque quatrième mercredi du mois.

## **b. Le Bureau Permanent**

Le Bureau Permanent est chargé de l'expédition des affaires courantes et joue un rôle de conseiller auprès du Conseil. Les décisions importantes sont traitées au préalable par le Bureau Permanent avant leur soumission au Conseil.

Il est composé du Président et de trois membres du Conseil.

Président :  
Jean-François CULOT

Membres :  
André BEECKMAN  
Pierre TEMPELHOF  
Anne VAN DEN BOSSCHE

## **c. Le Comité Spécial du Service Social**

Il est composé du Président et de trois membres. Il se réunit toutes les semaines et prend, pour ne citer que la plus importante de ses compétences, toutes les décisions concernant l'aide individuelle et sociale accordée aux Berchemois.

Président :  
Jean-François CULOT

Membres :  
Françoise VAN EYCKEN  
Anne VAN DEN BOSSCHE  
Henri LIMBORG

## **d. Le Comité Spécial de la Maison de Repos**

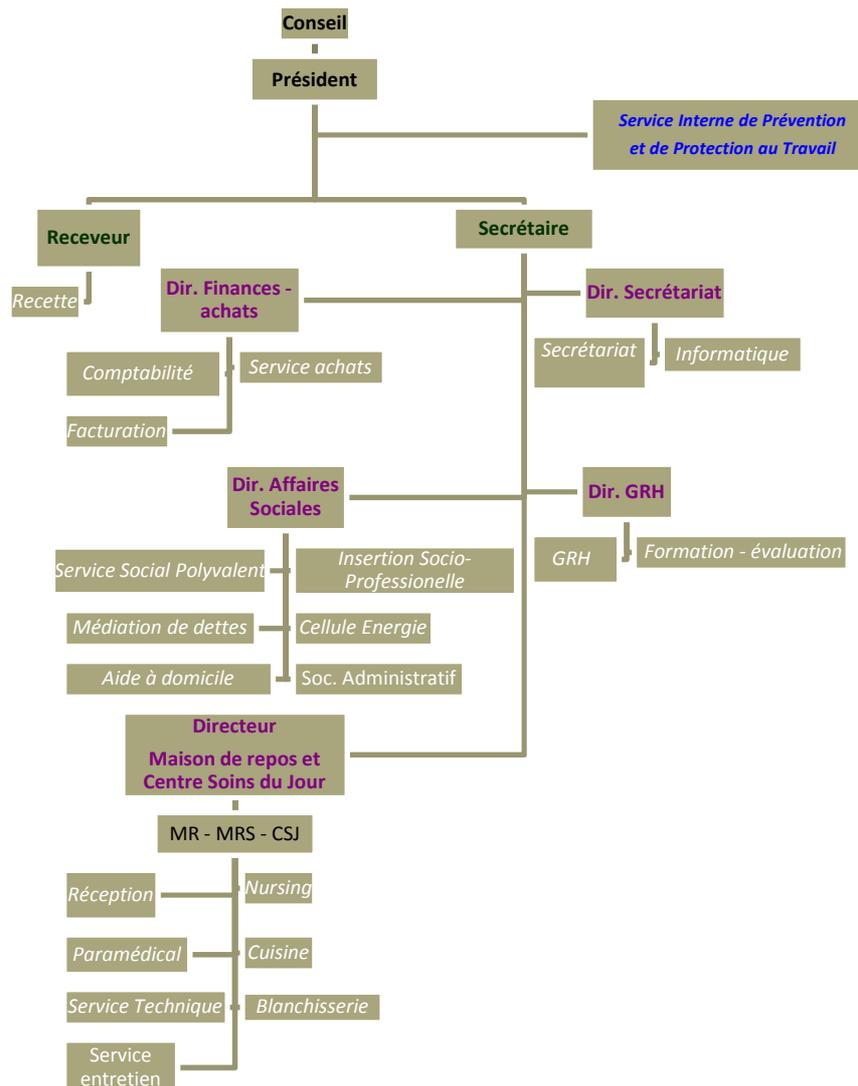
Ce comité se réunit tous les mois et est principalement compétent pour les admissions de la maison de repos, la politique exécutée et l'organisation des différentes activités. Le Comité formule des propositions et recommandations au Conseil dans les matières liées aux prix de l'hébergement et à l'intervention des débiteurs alimentaires.

Le Comité est composé du Président et de trois membres.

Président :  
Jean-François CULOT

Membres :  
Ndongo DIOP  
André DILLENS  
Patrick ISSENGHE

## 4. Structure administrative



R. GEYSENBERGH,

Secrétaire

## 2. Le Département des Affaires Sociales

Les actions initiées en 2009 en vue d'améliorer le fonctionnement interne et la collaboration entre les services ont permis de mener une réflexion de fond sur les objectifs prioritaires en terme de politique sociale ainsi que sur les projets à développer pour les mener à bien.

### Evolution du nombre de bénéficiaires d'une allocation - période 2000-2010

	Revenu d'Intégration Sociale	Equivalent Revenu d'Intégration Sociale	TOTAL
<b>2000</b>	110	49	159
<b>2001</b>	119	64	183
<b>2002</b>	149	59	208
<b>2003</b>	150	48	198
<b>2004</b>	180	38	218
<b>2005</b>	171	54	225
<b>2006</b>	228	57	285
<b>2007</b>	244	57	301
<b>2008</b>	249	67	316
<b>2009</b>	270	61	332
<b>2010</b>	267	74	341

### Fréquence des contacts avec les bénéficiaires

<b>2010</b>	Nbre de RDV tous services confondus	Nbre de nouvelles demandes	Nbre de réquisitoires délivrés
<b>JANVIER</b>	432	53	184
<b>FEVRIER</b>	471	49	192
<b>MARS</b>	498	79	268
<b>AVRIL</b>	523	52	238
<b>MAI</b>	417	49	193
<b>JUIN</b>	503	49	216
<b>JUILLET</b>	359	52	176
<b>AOÛT</b>	395	57	181
<b>SEPTEMBRE</b>	442	76	179
<b>OCTOBRE</b>	425	60	226
<b>NOVEMBRE</b>	390	45	214
<b>DECEMBRE</b>	344	36	188
<b>TOTAL</b>	<u>5.199</u>	<u>657</u>	<u>2.455</u>



Le **réquisitoire** est un document délivré par le CPAS qui permet d'obtenir des soins gratuitement et de garantir leur paiement au dispensateur de soins. C'est le Comité Spécial du Service Social qui décide, sur base de l'enquête sociale, de l'octroi des frais médicaux.

### Montant du Revenu d'intégration

	€
Personne cohabitante	503,39
Personne isolée	755,08
Personne avec famille à charge	1.006,78

L'augmentation constante de la pauvreté et de l'exclusion sociale qui en résulte ont fait ressortir la nécessité de développer le pôle *prévention via la mise en place d'une cellule énergie, et de renforcer les politiques d'insertion professionnelle* par la formation et la mise à l'emploi.

#### a. Prévention de l'endettement : une cellule énergie au sein du CPAS

*L'énergie fait partie des besoins de première nécessité et est également un des postes budgétaires les plus difficiles à assumer pour les familles aux revenus modestes. L'augmentation des prix de l'énergie, l'état précaire des logements et le manque d'information ont provoqué une hausse significative des personnes qui se retrouvent en situation d'endettement et en demande d'intervention du CPAS.*

La guidance énergétique proposée par la cellule énergie consiste à accompagner la personne dans sa négociation avec les créanciers, à l'aider à comprendre ses factures et à lui donner des conseils pour une

consommation rationnelle sur base d'une visite à domicile.

Cette démarche maintient l'intéressé au centre de l'action et est bien plus responsabilisante que la prise en charge pure et simple des factures. Tout usager du CPAS dont la facture semble anormalement élevée en regard de sa composition familiale est orienté vers la cellule énergie.

En créant en janvier 2010 une **cellule énergie** au sein du CPAS, nous avons décidé de favoriser l'autonomie des familles et de les amener à maîtriser le mieux possible la gestion de leur consommation d'énergie et de leur budget en général.

Les conseils ne suffisent pas toujours et ne peuvent produire les effets souhaités lorsque la vétusté du logement et les problèmes d'isolation obligent les locataires à monter la température pour compenser la perte d'énergie. C'est la raison pour laquelle des « kits énergie » composés de produits permettant d'économiser l'énergie (voir ci-dessous) et d'un



Un '**kit énergie**' contient une feuille réfléchissante de chaleur pour radiateurs, trois ampoules économiques, un pommeau de douche économique, deux multiprises à interrupteur, une prise horaire, une clé de purge pour radiateur, deux boîtes de joints de calfeutrage de fenêtre, des manchons en mousse pour isoler les tuyaux d'eau chaude et une plinthe de bas de porte.

*guide* avec des conseils pour réduire sa consommation, sont distribués gratuitement (via le Fonds Energie Fédéral) lors des visites à domicile.

Les usagers sont aussi sensibilisés aux enjeux environnementaux en participant à une séance d'information sur le tri des déchets animée par Bruxelles Propreté.

Les problèmes liés à l'énergie ne concernent pas uniquement les personnes bénéficiaires d'une aide sociale du CPAS. *La cellule énergie est ouverte à tous les Berchemois*, car notre volonté est d'étendre les actions de prévention au plus grand nombre. C'est dans cette optique que plusieurs articles sur l'énergie ont été publiés dans le Berchem News en 2010.

#### **Activité de la cellule énergie**

Moyenne de personnes suivies en 2010	Nbre de RDV sur l'année	Nbre de visites à domicile
71	236	33

### b. L'insertion socio-professionnelle : un projet pour chaque usager

L'aide sociale est un droit, mais elle s'accompagne de certaines exigences et ne doit être (sauf exception) qu'un tremplin vers une (ré-)insertion professionnelle. Le défi pour cette année était d'amener chaque usager à

définir dans les 3 mois de sa demande et en collaboration avec son agent d'insertion, un projet qui corresponde à ses attentes et à ses possibilités.

*« Les objectifs fixés en 2009 ont été atteints, le nombre de personnes mises à l'emploi dans le cadre de l'Art.60&7 est passé d'une moyenne de 32 art.60 en 2009 à 44 art.60 en 2010. »*

La principale difficulté consiste à motiver et à redonner confiance aux personnes qui n'ont plus travaillé depuis de nombreuses années, celles qui en sont à leur première expérience professionnelle ou qui n'ont pas de formation. En 2010, nous avons porté une attention particulière aux usagers qui ne sont pas prêts, pour diverses



L'**Article 60&7** permet aux CPAS de mettre à l'emploi les bénéficiaires qui doivent justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales (il s'agit en général des allocations de chômage). Le CPAS agit lui-même comme employeur et a la possibilité de mettre la personne à disposition d'un autre utilisateur. Cette mesure offre également à l'intéressé la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle.

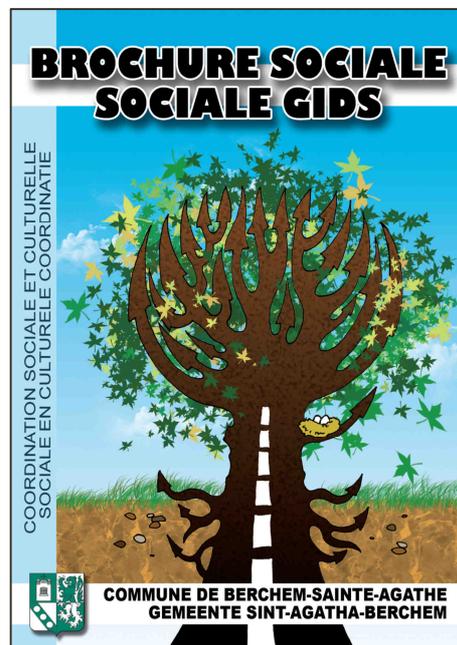
raisons, à intégrer le marché du travail ou à suivre une formation.

Deux *groupes de remobilisation* ont été mis en place pour stimuler ces personnes plus fragilisées avec au programme des exercices d'expression, des témoignages de personnes mises à l'emploi, des simulations d'entretien d'embauche et une sensibilisation à l'outil informatique. *Sur les 21 participants au groupe, 11 personnes ont trouvé un emploi.*

La réussite du trajet d'insertion consiste aussi à prolonger l'accompagnement des usagers après la mise à l'emploi, car le fossé entre l'inactivité et l'occupation dans une activité à plein temps peut devenir un facteur de découragement et hypothéquer la réussite du projet professionnel. Afin d'améliorer la qualité du suivi, malgré l'augmentation des personnes engagées dans le cadre de l'Art.60§7, un assistant social supplémentaire est venu renforcer l'équipe du service d'insertion professionnelle.

### c. La brochure sociale : un guide pour les Berchemois

La coordination sociale et culturelle de Berchem-Sainte-Agathe regroupe une trentaine d'intervenants du secteur social, culturel, médical et scolaire ainsi que la Commune et le CPAS. Ils se réunissent mensuellement afin d'aborder les points à l'ordre du jour concernant leurs activités et les



thématiques liées à leur travail quotidien.

Les partenaires de la coordination travaillaient depuis deux ans sur le projet de la brochure sociale reprenant l'ensemble des services disponibles sur la commune avec les conditions d'accès et les horaires. Cette brochure destinée à faciliter les contacts entre intervenants et l'accès des Berchemois aux nombreux services locaux a été éditée à 4.000 exemplaires et distribuée à toutes les associations de la commune (brochure disponible sur demande au CPAS et à la commune).

### d. Perspectives pour 2011

Nous poursuivons les actions de lutte contre la pauvreté et l'endettement menées en 2010 en développant, en partenariat avec le Bureau d'Intervention et de Restitution Belge, le *projet de banque alimentaire*.

La **distribution gratuite de 900 colis alimentaires chaque mois** permettra aux familles de satisfaire leurs besoins alimentaires de base et de libérer des moyens pour faire face à leurs autres charges.



L'objectif fondamental des **banques alimentaires** est de lutter contre la faim et le gaspillage en récupérant des surplus alimentaires pour les donner aux démunis.

Par une charte, respectée par toutes les Banques Alimentaires, la réalisation de cet objectif est soumise au strict respect de quelques normes éthiques: la gratuité, la qualité, la distribution et le bénévolat. (source: Fédération des Banques Alimentaires asbl)



*« Nous espérons que les économies faites par les usagers sur l'alimentation et l'énergie auront pour effet de diminuer les dettes locatives et d'éviter ainsi les expulsions. »*

Des séances d'information sur la gestion budgétaire et les pièges du crédit destinées à sensibiliser les

personnes engagées dans le cadre de l'Art.60&7 sont prévues pour la rentrée.

2011 marquera également l'entrée de notre centre dans *l'Agenda 21*, une initiative de la Région qui permet aux CPAS de bénéficier d'une subvention sur une période de trois ans pour le développement d'initiatives dans le cadre du développement durable.



Au niveau international, **l'Agenda 21** constitue le programme d'actions pour le XXI<sup>e</sup> siècle en faveur du développement durable (adopté lors du sommet de la Terre, à Rio, en 1992).

Au niveau des communes et des CPAS bruxellois, la variante s'appelle « **Agenda Iris 21** » et elle consiste à la mise en place d'un **plan d'action** pour le développement durable. Les actions devront concilier les trois piliers du développement durable: l'environnement, le social et l'économique.

Un *projet d'agriculture biologique à finalité sociale* est prévu en 2011 sur la parcelle de terrain mise à disposition du CPAS par l'IBGE.

De nombreux autres projets de développement durable verront le jour dans les 3 années à venir, mais la première année sera essentiellement consacrée à l'élaboration d'un

*diagnostic* permettant de définir les actions prioritaires. Ce nouveau projet ne pourra se concrétiser sans la participation active des usagers et des employés du CPAS à chaque étape de son élaboration.

La *culture* ne sera pas en reste, et des contacts avec les associations locales sont en cours pour définir un programme d'actions à développer en partenariat : spectacles, animations, stages pour les enfants, etc.

Nous projetons également une restructuration du service d'aide à domicile en vue d'améliorer le service rendu à la population.

S. DECERF,

Directrice du Département des Affaires Sociales

### 3. La Maison de Repos 'Val des Fleurs'



#### 1. Taux d'occupation en 2010

Depuis 2006, l'occupation de la maison de repos et de soins « Val des

Fleurs » varie entre 97% et 98%. En 2010, l'occupation était de 97,44 %. En moyenne, nous avons hébergé une majorité féminine avec 76 femmes et 25 hommes.

19 nouveaux résidents ont été admis en 2010 dont 15 originaires de Berchem-Sainte-Agathe. Suite à la confiance dont jouit notre équipe palliative coordonnée par une personne de référence en soins palliatifs, nous constatons moins de transferts de résidents en fin de vie vers l'hôpital.

#### 2. Le financement

Les recettes de la maison de repos et de soins viennent d'une part de l'hébergement payé par le résident et d'autre part du forfait que nous recevons de l'INAMI en fonction de l'échelle de dépendance de chaque résident déterminant le volume de soins à effectuer (l'**échelle de Katz**).



L'**échelle de Katz** est une échelle d'évaluation utilisée entre autres dans le secteur des maisons de repos et de soins pour mesurer le degré de dépendance du patient. Elle permet aussi de déterminer le type de forfait de soins infirmiers octroyé par l'INAMI aux établissements concernés.

Le prix d'hébergement varie entre 37 et 45 euros par jour, selon le type de chambre. Le forfait INAMI, qui était de 38,95 euros en 2009, est passé à 40,29 euros par jour par résident depuis septembre 2010 et passe à 41,22 euros à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### 3. Encadrement

En 2010, 47,50 ETP (Equivalent temps plein) membres du personnel travaillaient en maison de repos et de soins. En collaboration avec le département des Affaires sociales, nous avons engagé 14 ETP personnes dans le cadre de l'art 60§7. Ces engagements se sont effectués au niveau des services d'entretien et de la cuisine.

Nous avons accueilli 15 stagiaires, des étudiants en soins infirmiers ou en soins à la personne âgée (aide-soignants). En 2010, nous avons également eu 4 stagiaires en ergothérapie et 2 personnes en formation d'éducateur spécialisé.

Nous avons pu compter sur l'aide de 5 bénévoles durant l'année 2010. Ces personnes nous aident lors de différentes activités, p.ex. pendant les repas, l'atelier cuisine, les ateliers créatifs ou d'animations.

En 2010, nous avons organisé en moyenne 10 animations par mois, soit en interne soit en externe. Il s'agit principalement de spectacles et d'après-midis récréatives. Un ergothérapeute et le nouvel animateur engagé en 2011, établissent par trimestre un calendrier d'animations qui est



communiqué aux pensionnaires via le journal « l'Echo ». En général, les animations sont positivement évaluées. Depuis 2008, nous organisons des activités 'Café-terrasse' pendant les mois estivaux. Ces activités sont organisées au jardin ou à la terrasse malgré qu'en 2010, le temps ne l'ait pas toujours permis. Néanmoins, le 19 août 2010, nous avons pu inaugurer officiellement la piste de pétanque, sous un ciel bleu et ensoleillé.

### 4. Vers un projet de vie adapté aux différentes catégories de résidents

Dans ce cadre, quelques projets ont été mis en place :

- Un projet d'accompagnement spécifique et personnalisé pour les résidents déments lors des repas, coordonné par la personne de référence pour les personnes démentes.
- Un projet d'utilisation des huiles essentielles par les kinésithérapeutes (l'**aromathérapie**) pour des traitements de relaxation ou anti-douleur.



**L'aromathérapie** est une thérapie par ingestion, massage du corps ou inhalation d'huiles essentielles végétales ou d'essences aromatiques.

L'aromathérapie est une branche de la phytothérapie, traitement des maladies par des produits dérivés des plantes.

## **5. Les objectifs de 2010**

Les objectifs fixés au cours de l'année 2010 ont pu être réalisés. Ils étaient les suivants :

- Le développement du concept 'bien-être' : la mise en place de différentes techniques thérapeutiques (l'accompagnement spécifique des résidents déments pendant les repas, l'aromathérapie, les traitements de confort pour les résidents en fin de vie) ;
- L'optimisation des compétences du personnel par des formations spécifiques : la formation d'une ergothérapeute comme personne de référence pour les personnes démentes, la formation spécifique au sujet de la nutrition de la personne âgée suivie par 4 membres du personnel dont la diététicienne ;
- La mise en place d'un nouveau dossier multidisciplinaire et du dossier accueil (l'ancien dossier infirmier) ainsi que la réactualisation du dossier palliatif ;
- La préparation de tous les médicaments sauf les gouttes et les sirops, est réalisée par les infirmières du jour (qui auparavant se faisait par l'équipe de nuit) ;
- Le dossier de la construction de la nouvelle maison de repos : fin juin, le bureau d'architectes a été désigné. Les plans de la nouvelle

construction ont été discutés entre les architectes, les professionnels et le groupe technique constitué par le CPAS et Commune. Le projet a pu être rédigé pour fin 2010, sous réserve d'approbation du Conseil du CPAS et du Collège des Bourgmestre et Echevins ;

- Le dossier de prolongation d'agrément du bâtiment actuel : L'agrément reste valable jusqu'au 31 décembre 2011. Néanmoins, nous avons commencé fin 2010, dans le cadre de la prévention d'incendie, à préparer le dossier de demande de prolongation. Différents travaux au niveau de l'infrastructure intérieure, notamment dans les couloirs, sont à effectuer au premier semestre de 2011.

## **6. Perspectives pour 2011**

Les principaux projets de la maison de repos pour l'année 2011 sont les suivants :

- Assurer la prolongation de l'agrément du bâtiment actuel avec l'introduction d'un dossier complet auprès de l'Autorité d'Inspection (la COCOM - Commission Communautaire de Bruxelles-Capitale).
- Le suivi du dossier de la nouvelle construction avec la rédaction officielle des plans de la nouvelle construction après la concertation et l'approbation du service SIAMU (les pompiers) et de la COCOM, ainsi que

du Conseil du CPAS et du Collège des Bourgmestre et Echevins. L'objectif sera d'introduire une demande de permis d'urbanisme pour juin 2011.

- Le suivi et l'optimisation de la gestion financière et du personnel en collaboration avec le département des Finances et des Achats et le département de la Gestion des Ressources Humaines.
- Le suivi des projets de 2010 et leur continuité (l'accompagnement au niveau des repas pour les résidents déments – **l'aromathérapie (voir p. 16)** et les traitements de prévention d'escarres par des huiles essentielles).
- L'optimisation de la procédure de contrôle en cuisine, mettant des procédures spécifiques en place dans le cadre de la traçabilité.
- Le développement d'un projet inter-générationnel en collaboration avec le service des seniors et de la jeunesse de la commune et les différentes écoles dont sa coordination s'effectuera par le nouvel animateur.

## **7. Tableaux de bord :**

Evolution de l'occupation de la Maison de Repos

	2008	2009	2010
<b>% Occupation</b>	<b>97,31</b>	<b>97,06</b>	<b>97,44</b>

Quelques statistiques :

	2009	2010
<b>Admissions</b>	30	19
<b>De Berchem-St- Agathe</b>	17	15
<b>D'autres communes</b>	13	4
<b>Départs</b>	4	0
<b>Décès</b>	21	20
<b>Echelle de Katz</b>	<b>Nbre de personnes 2009</b>	<b>Nbre de personnes 2010</b>
<b>MR</b>	<b>52</b>	<b>49</b>
<b>O</b>	24	21
<b>A</b>	28	28
<b>Age moyen</b>	82,74	83,38
<b>MRS (échelle de Katz)</b>	<b>51</b>	<b>54</b>
<b>B</b>	15	21
<b>C</b>	9	7
<b>CD</b>	27	25
<b>Age moyen</b>	84,61	85,99
<b>Hommes (en moyenne)</b>	27	25
<b>Femmes (en moyenne)</b>	75	76



Une **MR (Maison de Repos)** accueille des résidents valides dont la dépendance selon l'échelle de Katz (O, A) ne nécessite un encadrement et une aide limités et une **MRS (Maison de Repos et de Soins)** accueille des résidents selon l'échelle de Katz (B, C et CD) dont la dépendance exige des soins plus lourds et spécifiques d'un point de vue physique et psychique.



L'**échelle de Katz** est une échelle d'évaluation utilisée entre autres dans le secteur des maisons de repos et de soins pour mesurer le degré de dépendance du patient. Elle permet aussi de déterminer le type de forfait de soins infirmiers octroyé par l'INAMI aux établissements concernés.

## 4. Le Centre de Soins du Jour 'Tournesol'



Un **centre de soins du jour** est une alternative d'accueil qui vise à apporter à la personne âgée en difficulté et à son entourage le soutien nécessaire au maintien à domicile et à son autonomie. Le dispositif (accueil de la personne âgée pendant la journée) permet aux familles de souffler quelque peu et leur laisse la possibilité de vaquer à leurs occupations professionnelles et familiales.

### 1. Taux d'occupation en 2010

Depuis 2006, l'occupation du centre de soins de jour varie entre 97% et 100%. En 2010, elle était de 100%. L'occupation de notre centre est une des meilleures des centres de soins de

jour à Bruxelles. La capacité maximale de 15 places n'est plus suffisante eu égard à l'occupation actuelle. De ce fait, une étude financière et architecturale a été réalisée en vue d'étendre l'offre d'accueil.

**La population de résidents de jour** présente des pathologies très variées. Nous accueillons non seulement des personnes à mobilité réduite, avec un handicap physique, mais également des personnes avec des problèmes psychiques tels que la maladie d'Alzheimer, etc. Notre population reste principalement âgée, mais le centre accueille aussi quelques personnes plus jeunes qui ont des séquelles suite à un accident vasculaire (thrombose ou autre).

En 2010, il y avait en moyenne sur l'année 34 personnes inscrites dont 15 hommes et 19 femmes. L'âge moyen des hommes est de 72 ans et des femmes de 70 ans.

### 2. Le financement

Les recettes du centre proviennent d'une part de l'hébergement payé par chaque résident (19,82 euros par jour), d'autre part par le forfait que nous recevons de l'INAMI. Depuis septembre 2010, ce dernier s'élève à 43,75 euros par résident. Cette intervention de l'INAMI est également basée sur l'échelle de dépendance (l'échelle de Katz) de chaque résident de jour. Tous les résidents de jour répondent à la catégorie B-MRS de l'échelle de Katz.

### **3. Encadrement**

En 2010, 4 ETP membres du personnel travaillent au centre dont une infirmière en chef. Les aides-soignantes (2,25 ETP) organisent des activités journalières en collaboration avec l'ergothérapeute (0,5 ETP). Des thérapies individuelles sont également organisées telles que des séances de kinésithérapie (0,25 ETP). Comme le groupe est très varié, l'approche thérapeutique n'est pas toujours évidente à organiser. Bon nombre de résidents de jour bénéficient d'une thérapie individuelle.

Une personne à temps plein, mise à l'emploi dans le cadre de l'art. 60§7, s'occupe du travail logistique, c'est-à-dire de la distribution des repas, de la vaisselle et de l'entretien. L'équipe est aidée deux après-midis par semaine par une bénévole. Nous accueillons également des stagiaires ergothérapeutes et kinésithérapeutes, infirmières et aides-soignantes.

Depuis 2009, nous travaillons avec une société externe pour les transports des résidents avec l'application du système de titres- services.



### **4. Le projet de vie**

La philosophie du centre met l'accent sur '*la convivialité et le caractère familial*'. Un programme d'animations et d'activités est mis en place. L'ergothérapeute adapte ses activités de réadaptation « d'entretien » selon les besoins du résident, un soutien dans les activités de vie quotidienne et des stimulations cognitives et sensorielles.

Le kinésithérapeute prodigue des soins quotidiennement aux résidents de jour. Il donne les leçons de gymnastique en groupe et les traitements individuels.

Le personnel investit également beaucoup de temps dans le soutien professionnel à la famille en mettant l'accent sur la bonne communication à adopter. L'évolution de l'état du résident est suivie par l'équipe multidisciplinaire du centre, en relation étroite avec d'autres intervenants comme le médecin traitant, la personne prodiguant les soins à domicile, etc.

### **5. Les objectifs de 2010**

Les objectifs fixés au cours de l'année 2010 ont pu être réalisés. Comme mentionné en début de chapitre, l'occupation a atteint les 100%.

Un meilleur suivi et un soutien plus professionnel aux résidents et familles a pu être donné grâce à la procédure de communication mise en place depuis 2009.

L'adaptation du projet de vie est en phase de réalisation.

La convention et le règlement d'ordre intérieur ont été adaptés mais ne sont pas encore terminés. Ceux-ci doivent encore être approuvés par les autorités compétentes.

## **6. Perspectives pour 2011**

Les principaux projets pour l'année 2011 sont les suivants :

- Le développement d'un concept « bien-être » : terminer un projet de vie adapté aux différentes catégories de résidents ;
- L'achèvement des adaptations à la convention et au règlement d'ordre intérieur afin de les faire approuver par les autorités ;
- Le suivi de la gestion financière et du personnel en collaboration avec les départements des Finances et des Achats et le département de la Gestion des Ressources Humaines ;
- La réflexion sur l'opportunité d'élargir la capacité d'accueil du centre.

*A. DETRAMASURE,*

*Directrice de la Maison de Repos et du  
Centre de Soins du Jour*

## 5. Le département « Gestion des Ressources Humaines »

### 1. Organigramme

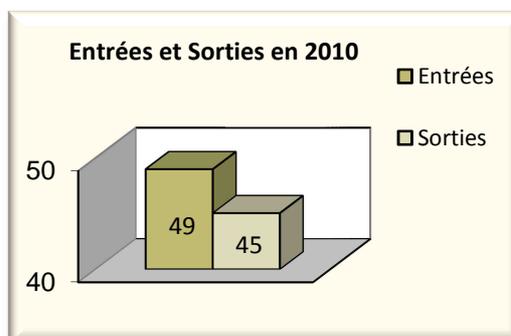


### 2. Statistiques générales

	Femmes	Hommes	Entrées	Sorties	Personnel	EQTP
2010	100	16	49	45	116	104,6
2009	106	10	63	56	116	100,05

Comme l'an dernier, notre CPAS occupe 116 personnes (hors art. 60), ce qui correspond en équivalent temps plein à 104,6 personnes.

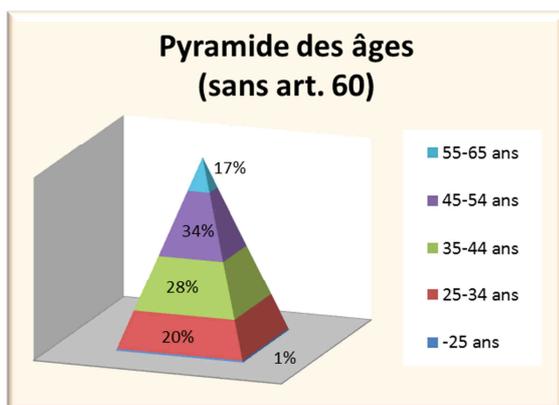
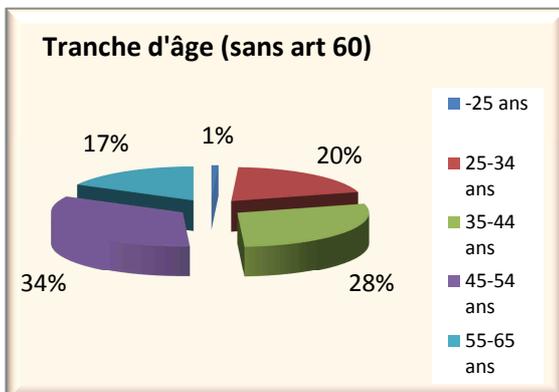
*Notre personnel reste essentiellement féminin.*



Le *turn-over*, en léger recul en 2010, est dû au nombre croissant de personnes mises au travail dans le cadre de l'article 60§7 et aux contrats à durée déterminée. Il est en léger recul mais reste assez élevé (49 entrées de service contre 45 sorties).

La *pyramide des âges* montre que le vieillissement du personnel reste une de nos préoccupations principales pour les années à venir.

Force est de constater que la moitié du personnel est âgé de plus de 45 ans (51%), qu'un peu plus d'un quart est âgé de plus de 35 ans (28%), qu'à peine un collaborateur sur cinq a plus de 25 ans (20%) et qu'à peine un sur dix a moins de 25 ans (1%).



### 3. Politique de formation

Depuis 2009, d'énormes efforts ont été fournis pour la mise en place d'une politique de formation efficace du personnel.

Des *fiches de formation* par membre du personnel ont été créées pour permettre un suivi plus pointu sur les formations suivies et à suivre.

L'accent a également été mis sur l'importance des *entretiens de fonctionnement*. Une formation a d'ailleurs été dispensée à ce sujet pour permettre à chaque responsable de service de fixer individuellement des objectifs à atteindre pour chacun de ses collaborateurs et ainsi, par la même occasion, de déterminer les besoins en formation.

Sur le même thème, en 2011, une *formation aux entretiens d'évaluation* est organisée afin de permettre aux responsables d'évaluer en toute objectivité et sur base des entretiens de fonctionnement leurs différents collaborateurs.

Ces deux entretiens sont d'une importance capitale pour assurer le maintien d'un niveau de qualité optimal de notre personnel.

### 4. Livret d'accueil

2010 a vu naître la confection d'un livret d'accueil remis à chaque nouveau membre du personnel. Celui-ci reprend toutes les informations utiles ainsi que les activités principales de notre CPAS.

Pour continuer sur notre lancée, en 2011, nous allons mettre au point une procédure d'accueil adéquate.

Nous projetons également d'éditer un carnet permettant d'identifier chaque membre du personnel (photo, fonction, localisation) et éventuellement par la suite la création de badges.

## 5. Plan « Capelo »

De 2011 à 2015, nous allons devoir faire face à un nouveau défi en matière de pensions.

En effet, le plan « Capelo » entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Ce nouvel outil devra permettre au service des pensions de délivrer un aperçu de carrière et une estimation de pension à l'ensemble du personnel du secteur public. Les membres du personnel âgés de 55 ans et plus recevront cette information annuellement.

Afin de l'implémenter, toutes les données du personnel devront être encodées selon un schéma précis qui nécessitera de la part du département GRH un gros travail de recherche et d'encodage de données.

V. VAN DAMME,

*Directrice du Département Gestion des Ressources Humaines*

## 6. Le département des Finances et des Achats

### 1. Année 2010

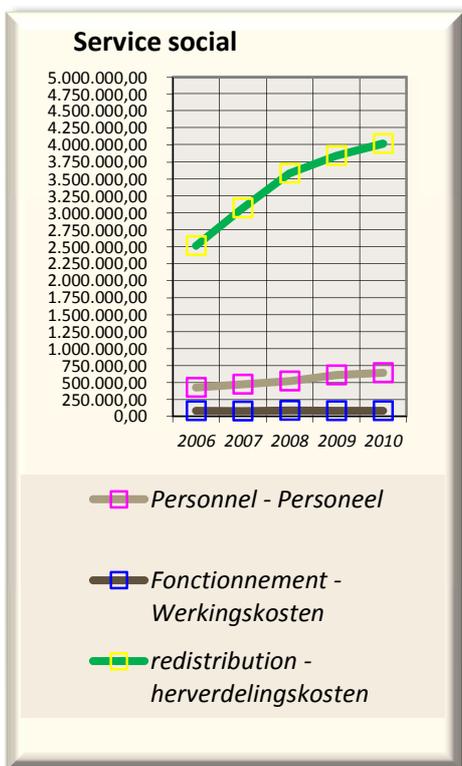
Nous avons pu compter sur la conscience professionnelle et l'esprit d'équipe des membres du département pour exécuter le travail dévolu et parfaire la mise en place des procédures encore plus pointues permettant d'augmenter l'efficacité du service. Le travail journalier d'encodage, la préparation des ordonnancements à présenter aux différents Bureaux Permanents n'ont souffert d'aucun retard durant l'année écoulée et ce malgré la taille réduite de l'équipe.

Le département a pu effectuer les suivis budgétaires qui nous ont permis d'éviter certains dérapages, à produire les modifications budgétaires et à effectuer des ajustements internes *dans les délais qui nous étaient impartis.*

Vous trouverez à la page 26 un résumé des principaux postes du Budget et du Compte pour les années 2008 à 2010. Les frais de Personnel représentent la plus grosse part de nos dépenses d'exploitation (+- 55 %) : nous constatons également ces dernières années une *évolution constante des dépenses liées à l'aide sociale.* Une partie de ces dépenses, engagées par le CPAS, est récupérable, soit auprès de l'Etat, soit au travers de

subsidés d'exploitation, soit auprès des intéressés.

Le graphique ci-dessous nous montre l'évolution des dépenses de l'aide sociale. Nous constatons que l'augmentation se situe surtout au niveau des frais de redistribution (aide sociale donnée).



Le graphique démontre clairement que l'accroissement du travail social s'est fait en toute maîtrise des frais de personnel et de fonctionnement.

**Evolution des recettes et dépenses  
de 2008 à 2010**

	Compte 2008	Compte 2009	Budget 2010	Compte 2010
<b>RECETTES</b>				
Prestations	2.321.455,11 €	2.122.668,58 €	2.134.284,00 €	2.212.443,63 €
Transferts	5.673.734,55 €	5.967.689,46 €	6.521.855,00 €	6.540.410,16 €
Produits Financiers	1.958,00 €	335,90 €	938,00 €	1181,31 €
Fact.Interne	256.236,00 €	362.090,00 €	344.796,00 €	344.796,00 €
Prélèvements		22.651,33 €		12.401,67 €
Tot. Exploitation (hors dotation)	8.253.383,66 €	8.475.435,27 €	9.001.873,00 €	9.111.232,77 €
Dotation communale	4.132.833,26 €	4.180.824,67 €	4.315.962,00 €	4.315.962,00 €
<i>Tot.Gral Exploitation</i>	<i>12.386.216,92 €</i>	<i>12.656.259,94 €</i>	<i>13.317.835,00 €</i>	<i>13.427.194,77 €</i>
Interventions	111.972,68 €			
Aliénations				
Financement	1.109.240,66 €	28.650,00 €	728.134,00 €	167.000,00 €
Tot. Investissements	1.221.213,34 €	28.650,00 €	728.134,00 €	167.000,00 €
Tot.Gral Recettes	13.607.430,26 €	12.684.909,94 €	14.045.969,00 €	13.594.194,77 €
	Compte 2008	Compte 2009	Budget 2010	Compte 2010
<b>DEPENSES</b>				
Personnel	6.639.026,70 €	6.847.069,35 €	7.303.726,41 €	6.944.400,14 €
Fonctionnement	1.501.524,07 €	1.293.193,55 €	1.391.765,00 €	1.282.938,87 €
Redistribution	3.618.281,97 €	3.880.252,35 €	4.261.586,00 €	4.078.019,52 €
Fact. Interne	256.236,00 €	362.090,00 €	344.796,00 €	344.796,00 €
Prélèvements	64.356,84 €			
Charges Financières	29.332,14 €	23.358,80 €	17.786,00 €	17.556,91 €
<i>Tot.Gral Exploitation</i>	<i>12.108.757,72 €</i>	<i>12.405.964,05 €</i>	<i>13.319.659,41 €</i>	<i>12.667.711,44 €</i>
Investissements	1.133.795,26 €	39.689,41 €	728.134,00 €	181.459,79 €
Dette	207.050,46 €	155.228,95 €	104.979,00 €	104.729,85 €
Tot. Investissements	1.340.845,72 €	194.918,36 €	833.113,00 €	286.189,64 €
Tot.Gral Dépenses	13.449.603,44 €	12.600.882,41 €	14.152.772,41 €	12.953.901,08 €
Résultat Comptable	157.826,82 €	84.027,53 €	- 106.803,41 €	640.293,69 €

Au niveau de la facturation des établissements du CPAS, *la rigueur et la ponctualité, nécessaires à la récupération des créances dans les meilleurs délais ont toujours été respectées.*

L'année 2010 a également été marquée par la suite des travaux relatifs au marché pour la *désignation d'un bureau d'architecte pour la construction de la nouvelle Maison de Repos.* En sa séance du 8 juin 2010, le Conseil du CPAS a attribué le marché d'architecture au bureau d'architectes Arte-Stabo TV.

Outre ce marché fort particulier qui revêt un caractère exceptionnel, le service des achats renouvelle annuellement plusieurs marchés (notamment les fournitures alimentaires pour la Maison de Repos - 290.000 EUR - et le transport des résidants pour le « Tournesol » - 42.000 EUR ...) et sera amené à renouveler en 2011 le marché de la pharmacie d'environ 55.000 EUR/an pour une durée de trois ans.

## 2. Année 2011

Nous projetons de mettre en place de *nouveaux tableaux de bord* permettant le suivi de la gestion de la manière la plus pointue possible.

Comme en 2010, les investissements feront comme l'an dernier l'objet d'un *suivi plus rigoureux* et nous nous donnons comme objectif de réaliser tous les investissements prévus au budget.

Un autre objectif est *l'introduction des bons de commande au départ du programme comptable.* Ceci nous permettrait d'avoir une vision 'a priori' des crédits disponibles.

Le Comité de Direction s'est également fixé une série d'objectifs communs, tels :

- qu'un rafraîchissement de nos connaissances en matière d'évaluation. Celui-ci devra nous permettre d'effectuer de façon plus efficace les entretiens d'évaluation, suite logique des entretiens de fonctionnement qui ont eu lieu dans le courant de l'année 2010 ;
- que les formations en informatique afin de mieux maîtriser les logiciels de bureautique (MS Office) qui nous permettront de profiter pleinement des possibilités offertes par les différents logiciels que nous utilisons ;
- qu'un meilleur suivi du mode de financement de la Maison de Repos. Le groupe de travail, composé de la directrice de la Maison de Repos, du directeur du département des Finances et la directrice du département GRH, se réunira plus régulièrement que par le passé afin d'explorer toutes les pistes qui nous permettraient de prétendre au meilleur financement possible.

Enfin, nous veillerons, comme par le passé à assurer un suivi budgétaire rigoureux, nous essayerons d'être plus proactifs de manière à prévenir tout dépassement de crédit.

M. VANDE WEYER,

Directeur du Département des Finances  
et des Achats

## 7. La Recette

*Le service de la Recette procède au recouvrement des recettes du CPAS, il acquitte sur mandats réguliers les dépenses ordonnancées et est responsable de la gestion de la trésorerie du CPAS. Enfin, il dresse le compte annuel.*

En introduction, vous trouverez ci-dessous quelques données financières pour illustrer les activités de notre CPAS.

Les flux de trésorerie représentent annuellement 26,5 millions d'euros pour permettre au CPAS d'exercer ses missions au bénéfice de la population berchemoise.

Nos **principales sources de financement** sont détaillées dans le tableau ci-contre. La *dotation communale est la source de financement principale* pour accomplir nos missions sociales qui représente une *charge annuelle en constante évolution*.

Elle représente une charge annuelle de 185,22€ par habitant en 2010, de 183,14€ en 2009 et de 177,07 en 2008. Quant au service de la Recette,

les objectifs qu'il s'était fixés au cours de l'année 2010 étaient les suivants :

- Améliorer les récupérations des créances auprès des particuliers et principalement auprès des bénéficiaires d'aides sociales diverses ;
- Respecter les délais dans la présentation des documents et rapports divers (compte) ;
- Coordonner la gestion de trésorerie globale avec l'administration communale de Berchem-Ste-Agathe afin d'éviter des charges financières ;
- Payer les factures fournisseurs dans les délais afin d'éviter des intérêts de retard ou autres pénalités et aussi donner une image positive de notre institution vis-à-vis de l'extérieur ;

	2008	2009	2010
<b>Dotation communale</b>	4.132.833,26€	4.180.824,67€	4.315.962,00€
<b>Fonds de l'aide sociale</b>	172.142,88€	201.952,00€	229.382,29€
<b>Subside énergie</b>	92.930,31€	152.119,75€	191.614,71€
<b>Subside centre de soins du jour</b>	25.000,00€	25.000,00€	25.000,00€
<b>Subside aide aux familles</b>	184.487,06€	110.307,65€	130.020,65€

- Collaborer efficacement avec les services financiers de l'Administration Communale afin de créer des synergies ;
- Limiter les risques de paiements indus aux bénéficiaires d'aides et les mettre en concordance avec les décisions du Comité du Service Social.

Certains de ces objectifs ont pu être réalisés par l'amélioration des procédures.

La perception des factures des services « repas à domicile », « aides aux familles » et « maison de repos » par *domiciliation bancaire a amélioré la gestion du contentieux pour ces services*. La sensibilisation accrue de cette possibilité de paiement aux nouveaux bénéficiaires de nos prestations en vantant leurs avantages devrait être une priorité, avec l'aide des services en contact avec ces bénéficiaires.

Le programme comptable ne proposant pas de possibilité automatique de production de rappels, l'exportation de certaines données qui doivent être « retravaillées » par la suite a été mise en place. Cette procédure doit être améliorée à l'avenir par le respect d'un timing plus rigoureux.

La collaboration avec un huissier et son bureau a été renforcée pour plus d'efficacité dans le cadre de dossiers de recouvrement nécessitant une expertise plus pointue.

Les charges d'intérêts débiteurs ont été évitées, grâce à la *gestion de nos*

*flux de trésorerie liés au plus juste avec notre réalité économique. Il est indispensable de garder cette stratégie de gestion.*

*La collaboration avec l'Administration Communale et en particulier avec son service de la Recette, dans le cadre d'une gestion active de la trésorerie et du cahier des charges conjoint pour nos sources de financement de nos investissements, tendent à plus d'efficacité.*

Les *contrôles systématiques des concordances entre décisions du Comité du Service Social et mise en paiement ont permis de limiter les anomalies*, les paiements indus ainsi que le non-respect dans les plans de paiement pour récupérations des aides accordées. De nouvelles procédures ont été mises en place afin de limiter au maximum les risques en cette matière.

De *nouveaux produits et d'autres alternatives* (cartes prépayées, ouvertures comptes aide social, garanties locatives par Dexiaweb) ont été proposés afin d'accélérer les demandes, de limiter les coûts et les risques.

Au cours de l'année 2010, nous avons *affiné les procédures de contrôle tant au niveau des budgets que des flux de trésorerie. Certaines mesures, en collaboration avec les divers services doivent être envisagées afin de responsabiliser l'ensemble des membres du personnel.*

*La vérification des concordances entre les bons de commande et les factures, le respect des cahiers des charges ainsi*

*qu'une meilleure négociation avec les fournisseurs doit s'affiner* encore dans l'intérêt de notre institution.

De ce fait, *une meilleure communication de certaines données financières* est envisagée afin de sensibiliser nos collaborateurs.

*Une cellule de « Contrôle interne » doit être créée au plus tôt et en amont.* La Recette doit obligatoirement être impliquée dans sa création afin de maîtriser tant les risques opérationnels que financiers. Les responsables des services doivent y être associés afin de garantir une bonne cohésion, une efficacité optimale et une communication claire des mesures envisagées.

C. VANDENABBELEN,

Receveur

## 8. Le Secrétariat

### 1. Introduction

En tant que département "administratif", nous avons apporté notre pierre à l'édifice en 2010 et rempli toutes nos obligations administratives dans les temps impartis. L'augmentation significative des activités dans les différents départements du CPAS a également eu un impact considérable sur le Secrétariat. Le conseil a, lui aussi, dû statuer sur bien plus de points que dans le passé ; ceci a entraîné un surcroît de travail tant au niveau des rapports préparatoires que des

délibérations envoyées aux tutelles, chaque fois avec les traductions correspondantes.

Les nouveaux projets menés par le CPAS ont également un impact sur la charge de travail du Secrétariat, ne fût-ce que par les courriers à envoyer, la publicité à mener.

## 2. L'organisation du Secrétariat

En tant que membre du département du Secrétariat, chacun de nous vise continuellement *l'excellence administrative*. Les délais sont strictement respectés, chaque dossier est achevé avec le plus grand soin, ce qui n'a entraîné en 2010 quasi aucune plainte.

Le *service de qualité* que nous nous efforçons d'offrir en tant que centre public ne peut être assuré que si l'organisation administrative du CPAS se déroule de façon fluide. En tant que membre d'une équipe dynamique et consciencieuse, chacun de nous garde quotidiennement cet objectif en vue.

Mais ces bons résultats obtenus en 2010 n'ont pu être atteints que grâce à un engouement, à une polyvalence et à une attitude positive de la part de nos collaborateurs.

En effet, chacun de nos quatre membres d'équipe (3,3 FTE) accomplit des tâches bien spécifiques malgré sa forte polyvalence de sorte que, grâce aussi à une procédure rigoureuse et bien gérée, chaque situation inattendue puisse être anticipée.

### 3. Les tâches du Secrétariat

Les tâches du Secrétariat sont de nature diverse. Le département assure :

- Une fonction administrative “de support” au Président et au Secrétaire du CPAS et un appui au Secrétaire dans sa fonction de coordination vis-à-vis des autres départements ;
- Des tâches spécifiques en fonction des réunions officielles du CPAS (le Conseil de l’Action Sociale, le Bureau Permanent, le Comité Spécial de la Maison de Repos, le Comité Spécial du Département Social, le Comité de Concertation Commune – CPAS, le Comité de Concertation et de Gestion avec les Syndicats et le Conseil d’Administration de Valida) : préparation des dossiers et des annexes nécessaires, des convocations, des rapports, le traitement et le suivi de délibérations, etc ;
- La traduction de la plupart des textes, rapports et articles rédigés au CPAS ;
- Des tâches administratives diverses ainsi que le soutien administratif nécessaire à tous les services des différents départements ;
- La gestion de la poste entrante : inscription des pièces postales et transfert aux services intéressés ;
- La gestion de la poste sortante : inscription, affranchissement et envoi ;
- La gestion de la Banque Carrefour ;
- La gestion de la protection de la vie privée ;
- La gestion du dossier assurances ;
- L’organisation et le suivi de la médecine du travail ;
- Et la gestion de la communication interne et externe du CPAS.

**Nous promouvons, dans la mesure du possible, la collaboration entre l’Administration Communale et l’Administration du CPAS. Par exemple, nous unissons nos efforts concernant le dossier de marché public des assurances. Les marchés publics à un an sont lancés par le CPAS et ceux de l’administration communale pour plusieurs années et ce en nom commun des deux administrations.**

## 4. Les nouveaux défis

Les tâches du Secrétariat sont très variées et évoluent continuellement mais c'est essentiellement au niveau de la *communication interne et externe du CPAS* que ces nouveaux défis sont à relever.

Afin d'aider l'équipe à atteindre ces objectifs, un nouveau collègue a rejoint l'équipe et consacrera une attention particulière à une politique de communication. Un plan de communication en bonne et due forme sera établi, nécessaire à une direction et à une structure claires ainsi qu'à la bonne exécution des activités de communication. De nouvelles publications, aussi bien imprimées que digitales sont également prévues, telles qu'un *tout nouveau site internet* pour le CPAS, [www.cpasberchem.be](http://www.cpasberchem.be). A l'heure où l'internet s'adresse désormais à toutes les couches de la population, cette véritable vitrine digitale du centre public est développée en collaboration avec le CIRB (Centre Informatique pour la Région Bruxelloise), sur la même plateforme que tous les sites web des services publics bruxellois, ce qui est un gage de fiabilité technique et de stabilité. 2011 sera donc placé sous le signe de la communication, de l'accueil et de l'intégration de notre nouveau collègue comme membre à part entière de l'équipe.

G. Schets,

Directrice du Secrétariat



L'ENTRÉE DU NOUVEAU SITE INTERNET



LA PAGE D'ACCUEIL

## 9. Divers : suivi et accompagnement de projets

### Un partenariat réussi

Le partenariat mis en place en avril 2007 pour la gestion de l'entité hospitalière de revalidation, devenue Valida, porte ses fruits. Le CPAS et la commune de Berchem-Ste-Agathe restent tous deux partenaires dans cette entité hospitalière toujours grandissante ; entité hospitalière dont le caractère public a été conservé. Valida – [www.valida.be](http://www.valida.be) - est devenu un des pôles les plus importants en matière de revalidation. La polyclinique a également vu le jour et répond à un réel besoin en matière de soins de proximité. De plus en plus de spécialités sont offertes au niveau des consultations dont l'activité s'accroît de jour en jour (plus de 23.000 contacts patients ont été enregistrés en 2010). Les spécialités telles que les



suivantes sont actuellement disponibles : Cardiologie, Chirurgie vasculaire, Diététique, Dentisterie, Dermatologie, Gastro-entérologie, Ergothérapie, Kinésithérapie, Logopédie, Médecine physique, Médecine nucléaire, Néphrologie, Neurologie, Pneumologie, Psychologie, ORL, Orthodontie, Orthopédie, Radiographie, Echographie, Rhumatologie, Stomatologie, Urologie, Médecine interne, Ophtalmologie. Plus de 1.200 admissions ont également été enregistrées au niveau de l'hospitalisation ; ce qui permet une gestion financière des plus saines.

### La coordination sociale

La coordination sociale a pour rôle de tisser ou renforcer les liens et les partenariats avec les différents intervenants sociaux actifs sur la commune et, en interne, entre services.

Les objectifs de cette coordination sociale, initiée et toujours sous la conduite du CPAS de Berchem-Ste-Agathe, sont les suivants :

- favoriser ainsi la complémentarité des actions pour plus de cohérence et d'efficacité ;
- proposer à tous les participants du champ social des réunions d'informations thématiques en fonction des besoins rencontrés sur le terrain ;
- organiser des « animations citoyennes » qui tentent de répondre au besoin d'information de la population, et notamment des

publics moins favorisés, participant ainsi à une meilleure insertion sociale de ces publics.

C'est ainsi qu'en 2010 a été édité la *brochure sociale* qui est un reflet de la politique sociale active et concertée dans notre commune. Cette brochure est le fruit d'un partenariat avec les personnes et associations qui mettent leur compétence professionnelle et leur expérience au service de tous dans un objectif de solidarité. Une politique sociale ne se décrète pas mais se construit de manière transversale avec tous les acteurs du champ social.

## Présence du CPAS de Berchem-Ste-Agathe et mise en place de réseaux

Il est souvent important d'être présent à plusieurs niveaux, c'est pourquoi le CPAS de Berchem-Ste-Agathe occupe une place importante dans le travail de réseau et est représenté dans diverses associations ou organes :

- Association de la Ville et des Communes – Comité directeur (Président dans sa fonction de Président du CPAS - Secrétaire comme représentant de l'Association des Secrétaires des CPAS) ;
- Conférence des Présidents et Secrétaires des CPAS (Président et Secrétaire) ;
- Commission des Normes comptables (Receveur et Secrétaire) ;
- Conectar – Night (Président – Secrétaire – Directrice home) ;
- Association des Secrétaires de CPAS (Secrétaire = Secrétaire de l'Association) ;
- Asbl association des centres de soins de jour (Président-Secrétaire- Directrice home) ;
- Conseil consultatif de l'aide aux personnes – COCOM (Secrétaire) ;
- Assemblée générale Sorelo-logements sociaux (Président) ;
- Vice Président Chapitre XII Valida (Président CPAS = Vice Président Valida) ;
- Association des Directeurs de maisons de repos (Directrice du home = Présidente de l'Association) ;
- Assemblée générale Iristeam (Président).

R. GEYSENBERGH,

Secrétaire



## 10. Annexes

### 1. Liste des marchés publics passés en 2010

#### Janvier 2010

1) - Transport des résidents pour les animations: Attribution du marché 2010

Lot 1: transport en autocar pour les excursions des résidents valides des sections MR et MRS et du service d'aide aux familles:

**Autocars Van Aerschot, Hauwaertstraat à 3270 Scherpenheuvel**

Lot 2 : transport en autocar pour les excursions des résidents des sections MR et MRS à mobilité réduite (autocar avec élévateur):

**Hendrickx Autocars, Perksesteenweg 35 à 1820 Melsbroek**

Lot 3: transport en autocar pour le transport des résidents des sections MR et MRS vers les animations dans la région bruxelloise:

**Cars Renard, Chée de Gand 1254 à 1082 Bruxelles**

#### Février 2010

2) - Marché formation : coaching 2010 pour les départements de l'aide sociale, de la GRH et de la maison de repos : attribution du marché

- Lot 1 :

- Département des affaires sociales : coaching de la direction avec ses cadres intermédiaires ( 3 séances) à la société **Top of Mind, av. des Volontaires 166 à 1040 Bruxelles** pour un montant de € 1.740 (hors TVA)

Lot 2 :

- Département GRH : coaching managérial et de la direction avec son équipe ( 6 séances) à la société **Top of Mind, av. des Volontaires 166 à 1040 Bruxelles** pour un montant de € 3.480 (hors TVA)

Lot 3 :

- Maison de repos (sections MR et MRS) : coaching managérial et de la direction avec les cadres intermédiaires ( 6 séances) à la société **Top of Mind, av. des Volontaires 166 à 1040 Bruxelles** pour un montant de € 3.480 ( hors TVA)

Soit un montant total pour les 3 lots de € 8.700 (hors TVA).

## Mars 2010

### 3) - Marchés alimentaires 2010 : attribution des marchés

-**Lot 1 - Viande:Meco** , Leegaardsdijk

4- 8400 Oostende

-**Lot 2 - Volaille:Viangros** , Rue de la

Bienvenue 10 - 1070 Bruxelles

-**Lot 3 - Charcuterie:Walravens** , Rue

Uyttenhove 80 - 1090 Bruxelles

-**Lot 4 - Café: Java** , Wingepark 10 -

3110 Rotselaar

-**Lot 5 - Bière de table:Brouwerij**

**Roman** , Hauwaart 105 - 9700

Oudenaarde

-**Lot 6 - Eaux:Brouwerij Roman** ,

Hauwaart 105 - 9700 Oudenaarde

-**Lot 7 - Lait et yaourt:Lobet** , Rue

Ulens 68 - 1080 Bruxelles

-**Lot 8 - Fromages:Lobet** , Rue Ulens

68 - 1080 Bruxelles

-**Lot 9 - Pain :Panifex** , Nieuwstraat

17/19 - 9402 Meerbeke

- **Lot 10 - Pâtisserie:François** ,

Liersesteenweg 276 - 2800 Mechelen

## Avril 2010

### 4) - Marché transport des résidents du centre de soins de jour : attribution du marché

Vu que seule une offre est conforme aux spécifications énoncées dans le cahier des charges, le marché est attribué à la société **Mobiliteasy sprl – Bld Paepsem 11 à 1070 Bruxelles.**

## Juin 2010

### 5) - Marché d'architecture pour la construction d'une nouvelle maison de repos

Attribution à **STABO-ARTE – TV** du marché de service d'architecture relatif à la construction d'une nouvelle maison de repos (MRPA-MRS) pour un montant forfaitaire et global de 895.000,00 EUR HTVA.

## Septembre 2010

### 6) - Marché informatique : attribution du lot 2

Attribution du marché – lot 2- à la société **Systemat, Chée de Louvain**

435 à 1380 Lasne au prix total de  
2.389,27 € ( TVA comprise)

7) Attribution du marché du linge au :

**Service du Linge du CPAS de  
Bruxelles, rue Haute 298A à  
1000 Bruxelles**

au prix de :

-lot 1 : € 19.776,36

-lot 2 : € 14.211,60

-lot 3 : € 42.000,00

Soit un montant total pour les 3 lots  
de € 75.987,96 (prix total basé sur les  
quantités de linge estimées dans le  
cahier des charges).

Tous les prix sont exprimés hors TVA.

## Octobre 2010

8) - Marché de fournitures :  
attribution du marché « acquisition  
de mobilier de soins pour la maison  
de Repos et le Centre de Soins de Jour  
'Tournesol' »

Attributions des marchés dont il  
est question dans la délibération  
du conseil de l'action sociale du  
28/04/2010 comme suit :

- Lot 1 :  
Acquisition de 3 chariots de  
soins à la société **WM**  
**Supplies, Kortrijksestraat, 30**  
**à 8520 Kuurne** pour le  
montant de € 3.388,93

-Lot 2 :

Acquisition de 4 chariots de  
distribution pour  
médicaments à la société  
**Arseus Medical, Textielstraat,**  
**24 à 8790 Waregem** pour le  
montant de € 8.570,73

- Lot 3 :

Acquisition de 2 soulève-  
personnes de type actif à la  
société **Arjo, Evenbroekveld,**  
**16**  
**à 9420 Erpe-Mere** pour le  
montant de € 6.956,87

- Lot 4 :

Acquisition d'un soulève  
personnes de type passif à la  
société **Arjo, Evenbroekveld,**  
**16**  
**à 9420 Erpe-Mere** pour le  
montant de € 6.567,69

- Lot 5 :

Le lot 5 pour l'acquisition de 5  
matelas n'est pas attribué  
étant donné que les offres ne  
répondent pas aux clauses du  
cahier des charges.

- Lot 6 :

Acquisition de 2 chaises de  
douche à la société **WM-**  
**supplies, Kortrijksestraat, 30**  
**à 8520 Kuurne** pour le  
montant de € 820,38

- Lot 7 :

Acquisition de 10 tables  
bobath à la société  
**Fournidecor, Chemin**  
**Corbisier, 2 à 7060 Soignies**  
pour le montant de € 1.607,61

- Lot 8 :

Acquisition d'une table mobile sur roulettes à la société **WM-supplies, Kortrijksestraat, 30 à 8520 Kuurne** pour le montant de € 143,99 €

- Lot 9 :

Acquisition d'un lave pannes à la société **Arjo, Evenbroekveld, 16 à 9420 Erpe-Mere** pour le montant de € 5.578,09

- Lot 10 :

Acquisition de 2 fauteuils relax médicalisés pour le centre de soins de jour à la société **Moments Furniture, Deefakkerstraat, 2 à 8770 Ingelmunster** pour le montant de € 2.619,41

- Lot 11 :

Le lot 11 pour l'acquisition de 4 tables adaptées aux chaises roulantes pour le centre de soins de jour n'est pas attribué étant donné que les offres ne répondent pas aux clauses du cahier des charges.

Valeur totale du marché :  
€ 36.253,69

Tous les prix sont exprimés TVA comprise.

## Novembre 2010

### 9) - Marché assurances – dommages matériels, accidents et véhicules

Période du 01/01/2011 au 31/12/2011 : attribution du marché

Attribution des marchés comme suit :

- **Lot 1A** – assurance incendie risques simples à **Axa Belgium, bld du Souverain, 25-1170 Bruxelles**
- **Lot 1B** – assurance perte d'exploitation home Val des fleurs CPAS à **Axa Belgium, bld du Souverain, 25-1170 Bruxelles**
- **Lot 2** -Assurance tous risques électroniques à **Axa Belgium, bld du Souverain, 25-1170 Bruxelles**
- **Lot 3** – Vol transport et séjour de fonds à **Ethias, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège**
- **Lot 4** – Assurance tous risques instruments de musique à **Axa Belgium, bld du Souverain, 25-1170 Bruxelles**
- **Lot 5**- Assurance tous risques œuvres d'art à **Ethias, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège**
- **Lot 6**- assurance des véhicules de la commune à **Ethias, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège**
- **Lot 7** - assurance omnium missions pour la commune à **Ethias, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège**
- **Lot 8**- Assurance véhicules du CPAS et matériel installé dans les véhicules pour la livraison des repas à domicile à **Ethias,**

**rue des Croisiers 24 à 4000 Liège**

- **Lot 9**- assurance omnium missions pour le CPAS à **Ethias, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège**

## Décembre 2010

### 10) - Marché mobilier de bureau – attribution du marché

Il est proposé d'attribuer le marché comme suit :

- Lot 1 :  
Acquisition de 9 chaises de bureau à la société **Kindekens** au prix de € 3.332,34
- Lot 2 :  
Acquisition de 14 bureaux et 7 caissons sur roulette à la société **Bedimo** au prix de € 13.266,44
- Lot 3 :  
Acquisition d'1 bureau adapté centre de soins de jour à la société **Bedimo** au prix de € 1.263,24
- Lot 4 :  
Acquisition de 4 armoires à la société **Bedimo** au prix de € 2.797,52
- Lot 5 :  
Acquisition 2 tables à la société **Bedimo** au prix de € 665,50

- Lot 6 :  
Acquisition de 5 postes TV LCD Full HD à la société **Vanden Borre** au prix de € 3.161,97
- Lot 7 :  
Acquisition de 4 frigos à la société **Vanden Borre** au prix de € 1.142,29
- Lot 8 :  
Acquisition de 20 chaises de salon à la société **Moments Furniture** au prix de € 3.607,01
- Lot 9 :  
Acquisition de 24 chaises pliantes à la société **Kindekens** au prix de € 1.321,32
- Lot 10 :  
Acquisition d'une armoire buffet pour le centre de soins de jour à la société **Bedimo** au prix de € 349,69

Soit un prix total de € 30.907,32 (TVAC)

### 11) - Achat des tentures pour bureaux et chambres : attribution du marché :

Attribution de ce marché à la société **VDS Projects, Antwerpsesteenweg 18 à 2390 Oostmalle** au prix de € 7.971,30 (TVAC).

12) - Achat du matériel de cuisine :  
Attribution du marché

Attribution du marché comme suit :

- Lot 1 :

Acquisition d'un chariot chauffant fermé/équipé de roues pour l'extérieur à la société **Metos - Gentsesteenweg 518a à 9300 Alost** au prix de € 3.256,92

- Lot 2 :

Acquisition d'un chariot chauffant bain-marie à la société **Metos - Gentsesteenweg 518a à 9300 Alost** au prix de € 1.423,60

- Lot 3 :

Acquisition de 4 chariots chauffants destinés à la distribution de repas à la société **Metos - Gentsesteenweg 518a à 9300 Alost** au prix de € 41.740,16

- Lot 4 :

Acquisition de 4 chariots de distribution en inox à la société **Metos - Gentsesteenweg 518a à 9300 Alost** au prix de € 5.610,67

- Lot 5 :

Acquisition de 2 chariots de distribution pour le matériel lourd à la société **Metos - Gentsesteenweg 518a à 9300 Alost** au prix de € 1.029,15

- Lot 6 :

Acquisition d'une hotte pour le local vaisselle à la société **Metos - Gentsesteenweg 518a à 9300 Alost** au prix de € 3.636,05

Soit un prix total ( TVAC) de € 56.696,56

13) - Achat du matériel de soins :  
Attribution du marché

Attribution du marché comme suit :

- Lot 1 :

Acquisition d'un appareil à ultrasons à la société **Enraf Nonius, Ingberthoeveweg 3D à 2630 Aartselaar** au prix de € 1.737,87

- Lot 2 :

Acquisition d'une console Wii&Wii feet à la société **Krefel, av. Charles Quint 487 à 1082 Bruxelles** au prix de € 199,98

- Lot 3 :

Acquisition de 2 appareils d'aspiration à la société **WM Supplies, Kortrijkstraat 30 à 8520 Kuurne** au prix de € 367,84

- Lot 4 :

Acquisition 5 aérosols à la société **Arseus, Boomsesteenweg 524 à 2610 Wilrijk** au prix de € 348,42.

Soit un montant total de € 2.654,11 ( TVAC)

## 2. Annexe 2 : Comparaison des dépenses d'exploitation par habitant

Zone Nord-Ouest : Evere, Ganshoren, Jette, Koekelberg, Berchem-Ste-Agathe

	Zone Nord-Ouest	Région Bruxelloise	Berchem Ste Agathe
	2010		
Coûts	Budget	Budget	Compte
Personnel	262 €	308 €	306 €
Fonctionnement	56 €	76 €	56 €
Redistribution	260 €	400 €	179 €
Charges financières	4 €	10 €	1 €
<b>Total</b>	<b>582 €</b>	<b>794 €</b>	<b>542 €</b>

\* Frais de redistribution = tous les frais d'aide sociale accordée.

Les frais de redistribution sont en augmentation constante et les taux de croissance des montants redistribués indiquent une distanciation croissante entre les communes résidentielles du Sud-Est d'une part et les communes du Nord-Ouest d'autre part, ces dernières tendant à évoluer chaque année davantage comme les communes de la 1<sup>ère</sup> couronne et de la zone du canal. Ce mouvement en 2010 renforce les constatations faites les années précédentes.

De ce fait, les communes bruxelloises, hors la zone Sud-Est, voient chaque année leurs dotations aux CPAS s'accroître fortement, à un rythme nettement plus élevé que dans les autres grands centres urbains du pays.