

Centre Public d'Action Sociale de Molenbeek-Saint-Jean



Rapport
annuel **2015**

CPAS
OCMW **1080**
Sint-Jans-
Molenbeek-
Saint-Jean

Rue Alphonse Vandenpeereboom 14
1080 Molenbeek-Saint-Jean

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
DIRECTION DU CPAS – Mesures générales	5
DÉPARTEMENT – Action sociale	6
1. Service Social Général	6
2. Service Médiation de Dettes	12
3. Le Relais - Logement d'Urgence	15
4. Service Social Juridique	18
5. Cellule Coordination Santé	19
DÉPARTEMENT – Services résidentiels et non-résidentiels.....	20
1. Résidence Arcadia	20
2. Services Non-Résidentiels aux Personnes Agées	27
DÉPARTEMENT – Insertion socioprofessionnelle	30
1. Facilitateurs de projet	30
2. Cellule Études et Formations.....	30
3. Cellule Emploi	32
4. Cellule Article 60.....	33
5. Cellule Transition.....	34
6. Prospecteur d'entreprises	35
DÉPARTEMENT – Ressources Humaines.....	36
1. Service GRH	36
2. Service Administration du Personnel	37
DÉPARTEMENT – Technique.....	40
1. Service Patrimoine.....	40
2. Service Technique.....	40
DÉPARTEMENT – Informatique et Qualité	41
1. Service Informatique	41
2. Service Qualité.....	42
3. Cellule Statistiques	42

DÉPARTEMENT – Finances.....	43
1. Service Comptabilité.....	45
2. Service Lignes de Paiement.....	45
3. Service Facturation au SPP IS.....	45
4. Service Contentieux avec l'État.....	45
5. Service Frais d'Entretien.....	46
DÉPARTEMENT – Affaires civiles.....	47
1. Service Accueil.....	47
2. Cellule Données des Usagers.....	49
DÉPARTEMENT – Stratégique.....	50
1. Service Projets Subsidiés.....	50
2. Écrivain public.....	50
3. Cellule Lutte contre Fracture Numérique.....	50
4. Service Participation et Activation Sociale.....	50
DÉPARTEMENT – Juridique.....	53
1. Service Gestion des Organes.....	53
2. Service Contentieux.....	55
3. Service Marchés publics.....	55
Cellule Alphabétisation / Français Langue Étrangère.....	56
Service Communication.....	56
Service Expédition.....	58
Service Ombuds – Bureau d'Études.....	58
Service Recettes.....	61
Service Secrétariat Général.....	62
SIPPT.....	62
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	65

DIRECTION DU CPAS – Mesures générales

Accompagnement financier par la Région de Bruxelles-Capitale

Se trouvant dans une situation budgétaire difficile, la Commune a sollicité l'aide de la Région de Bruxelles-Capitale à travers le fonds de refinancement des trésoreries communales. La Commune, incluant le CPAS, la zone de police, etc. a reçu une réponse positive à sa requête. Cette nouvelle collaboration s'est traduite par la signature d'une convention et l'élaboration d'un plan financier d'accompagnement visant à retrouver l'équilibre financier.

Concernant le CPAS, si ce plan financier implique notamment une série d'efforts budgétaires, la continuité de la politique sociale a été assurée. Ainsi, les différents services offerts à la population molenbeekoise et les effectifs en personnel ont été maintenus.

Mise en place de réunions bimestrielles avec la Commune

Depuis juin 2015, des réunions bimestrielles sont organisées entre la Commune et le CPAS. Composé de fonctionnaires du comité de direction et du management des deux administrations, l'objectif est :

- de mieux connaître les missions et le travail des deux administrations ;
- d'échanger les bonnes pratiques et les harmoniser ;
- de réfléchir à d'éventuelles économies d'échelle ;
- de partager les projets futurs et les expertises dans les différents domaines.

Les différentes propositions émises suite au travail effectué durant ces réunions sont transmises auprès des autorités respectives pour essayer d'impulser des modifications dans les deux administrations quand cela s'avère nécessaire.

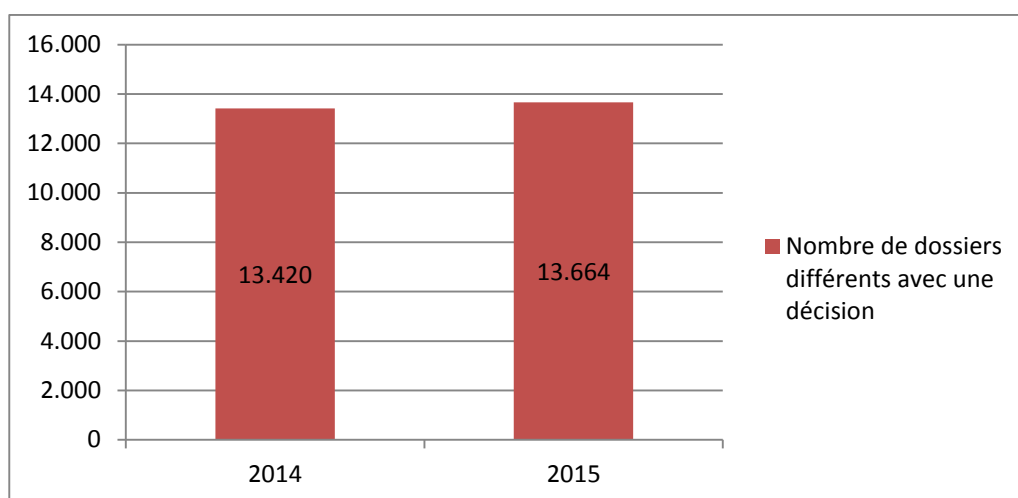
DÉPARTEMENT – Action sociale

1. Service Social Général

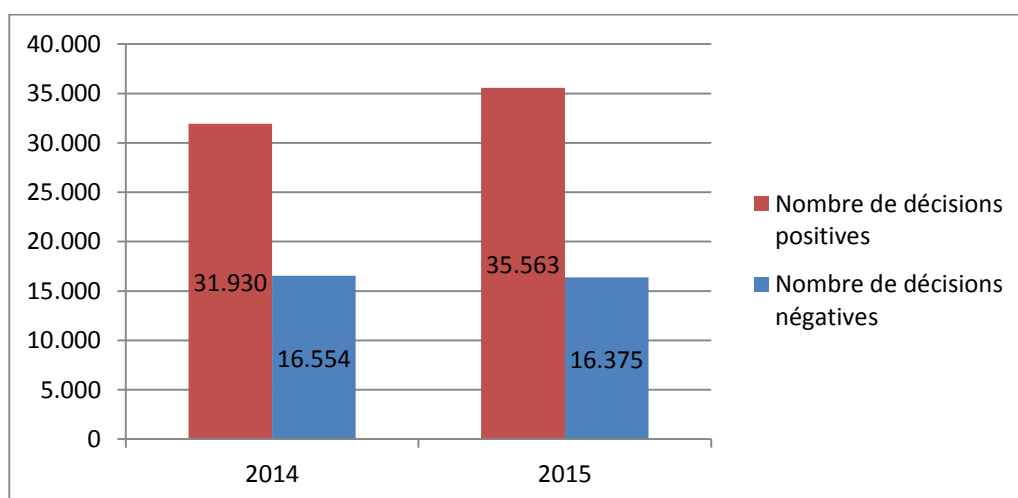
Le Service Social Général a pour mission de traiter les demandes afin que le CPAS puisse assurer l'aide due par la collectivité et qu'elle soit adaptée à chaque demandeur en vue de mener une vie conforme à la dignité humaine (art. 1^{er}, art. 57 par. 1^{er}, art. 59 de la loi organique des CPAS du 08/07/1976). Les missions de l'assistant social sont définies en ce sens par les arts. 47 par. 1^{er} et 60 de la même loi.

Statistiques

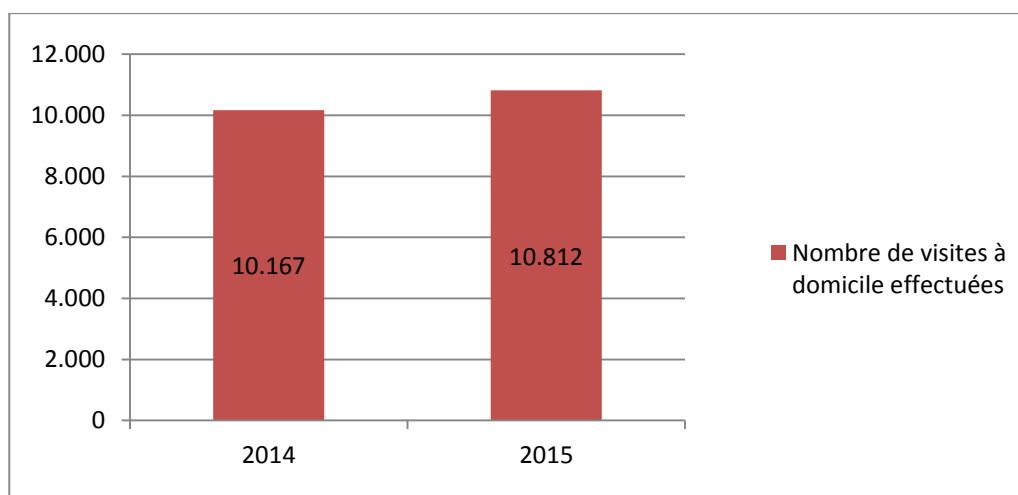
Nombre de dossiers différents avec une décision



Nombre de décisions différentes

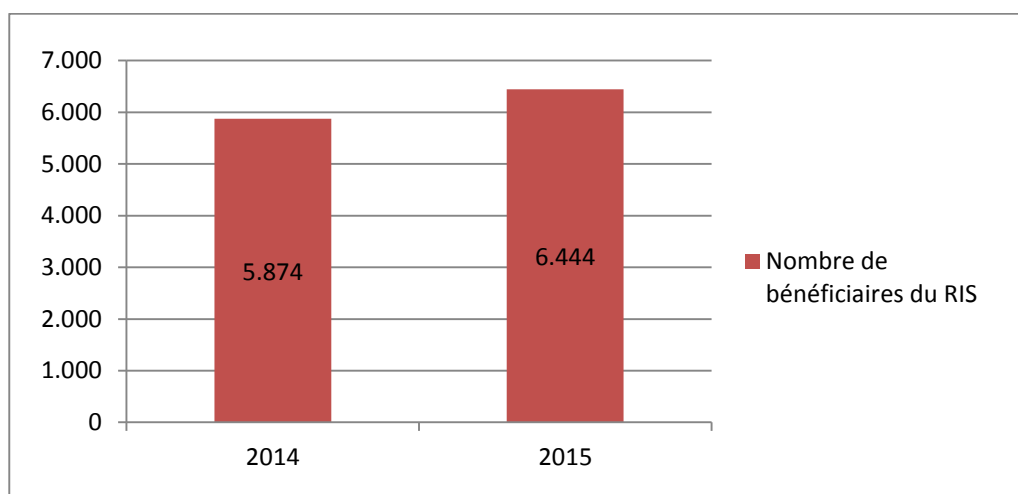


Visites à domicile

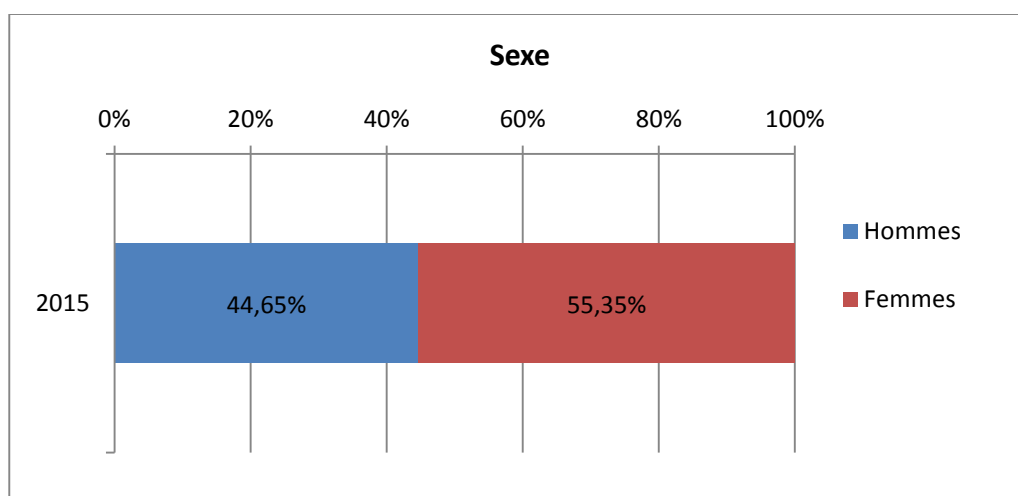


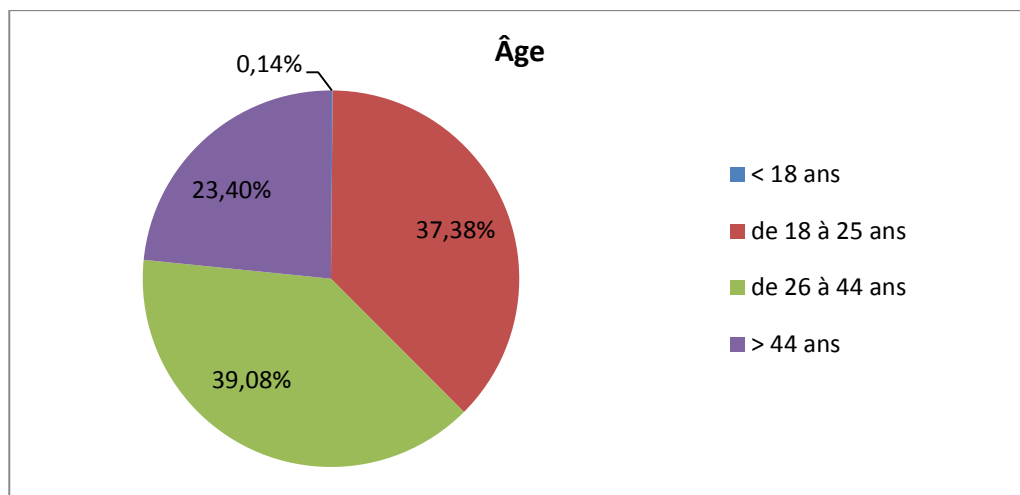
Revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année



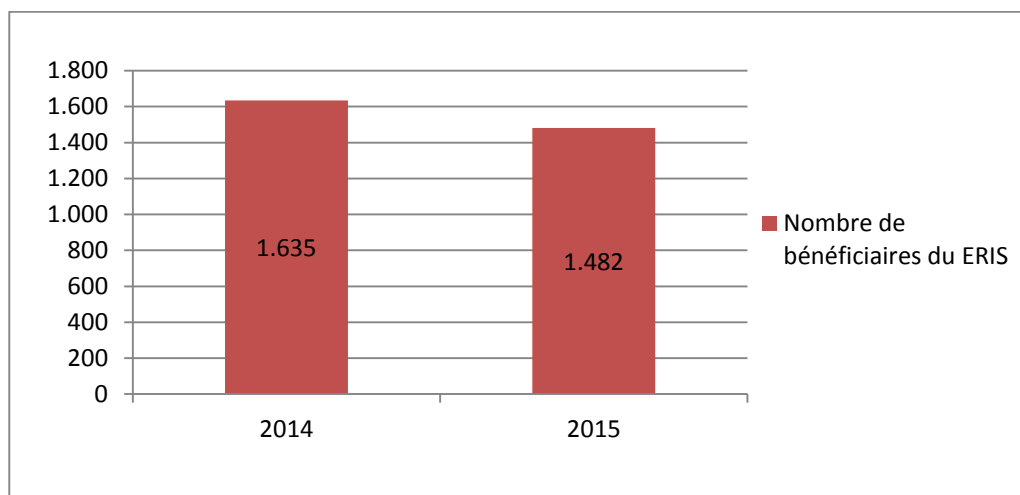
Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2015



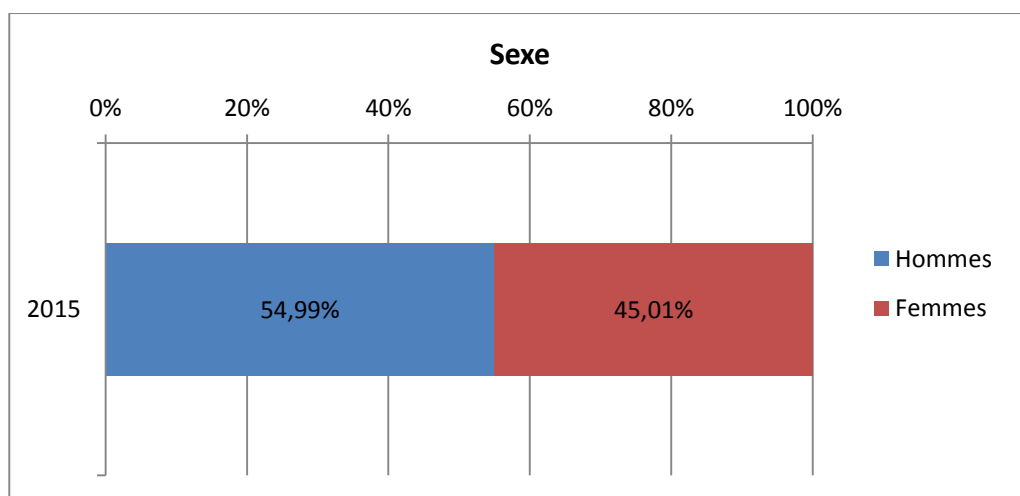


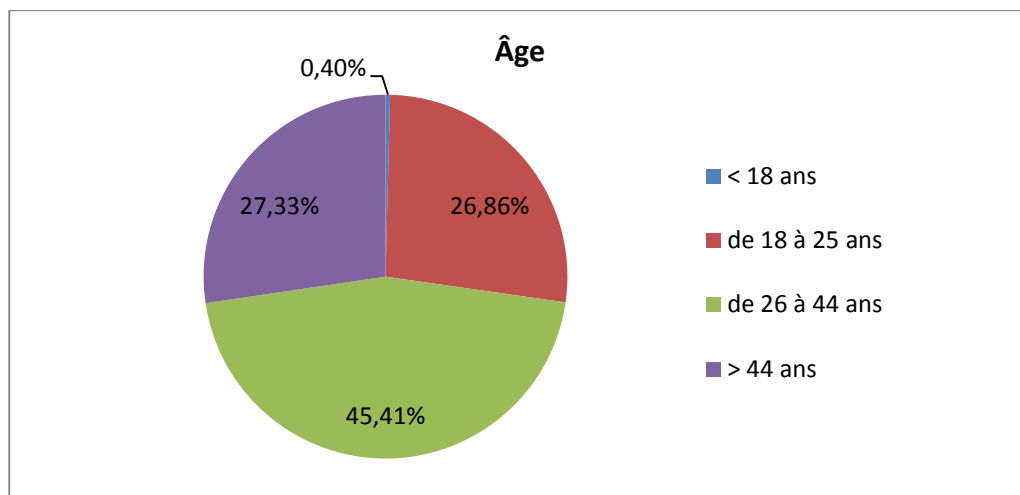
Équivalent au revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année

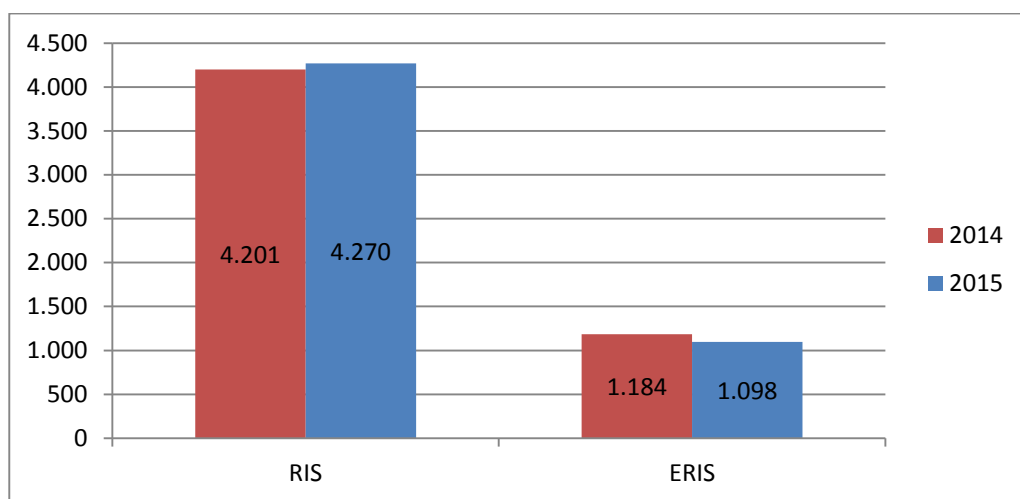


Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2015

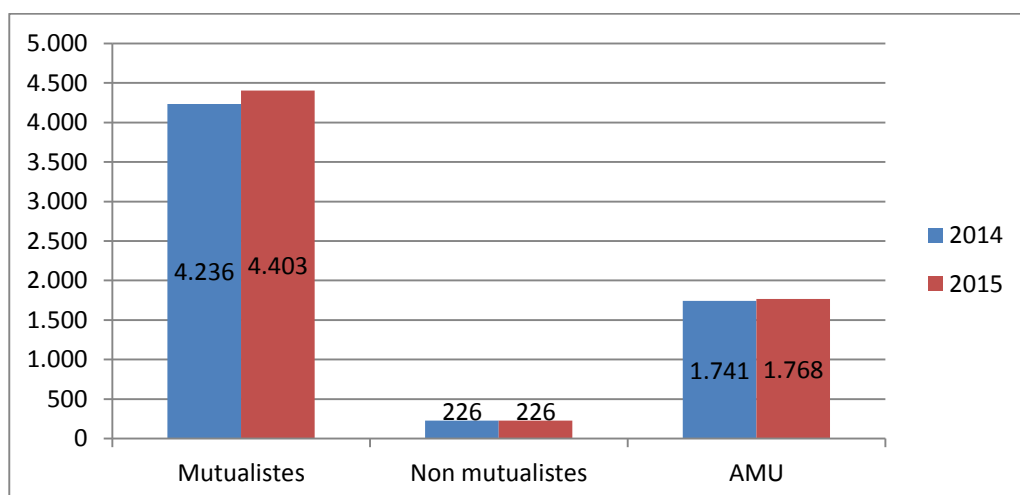




Moyenne mensuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS



Nombre de cartes médicales



Mesures dans le cadre des fins de droit aux allocations d'insertion (exclusions du chômage)

Afin de préparer au mieux l'afflux des personnes exclues du régime chômage, le CPAS a pris les mesures préventives suivantes :

- Un renfort de 5 assistants sociaux pour le Service Social Général (fin 2014).
- Un monitoring des nouvelles demandes : comptabilisation du nombre de personnes demandant une aide en fonction de la raison de leur venue à la cellule Données des Usagers. Les plages de rendez-vous nécessaires au Service Social Général ont ainsi pu être prévues en conséquence.
- La transmission d'informations aux assistants sociaux sur les possibilités de prolongation du droit aux allocations d'insertion afin de conseiller au mieux les usagers.
- Un monitoring des transferts du chômage vers les CPAS :
L'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB) a voulu comptabiliser toutes les nouvelles demandes en lien avec les transferts du chômage afin de quantifier l'impact sur le nombre de bénéficiaires dans les CPAS bruxellois. Notre CPAS leur a fourni mensuellement ces données, réparties par type de mesure d'exclusion (exclusion définitive, exclusion temporaire, fin de droit aux allocations d'insertion, dégressivité d'allocations de chômage). Ainsi, à Molenbeek en 2015, toutes exclusions confondues, 567 personnes ont été identifiées suite aux exclusions du chômage. Parmi ces 567 personnes, 228 appartiennent à la catégorie des fins de droit aux allocations d'insertion. C'est suite à cette mesure applicable à partir du 1^{er} janvier 2015 que le monitoring a été mis en place. Les autres mesures existaient déjà auparavant. Le CPAS a reçu une compensation financière pour ce transfert de charges.
- L'envoi direct vers la cellule Emploi des usagers exclus définitivement du droit aux allocations d'insertion ou du chômage étant donné que le projet professionnel a déjà été déterminé avec Actiris. Ces usagers ont pu, de cette manière, bénéficier d'une prise en charge immédiate.

Grâce à ces mesures, le CPAS a pu répondre à cet afflux supplémentaire d'usagers.

Participation au projet Housing First

Depuis juin 2015, le CPAS de Molenbeek participe avec 7 autres villes et communes belges à l'expérimentation Housing First Belgium, en partenariat avec les asbl. Infirmiers de Rue et SMES-B.

Les personnes suivies sont en situation de sans-abrisme chronique et présentent une situation de double diagnostic en matière d'assuétudes et de troubles psychiatriques. Housing First leur permet une sortie immédiate de la rue avec un accès direct et sans contrepartie à un logement stable sur le long terme. La personne relogée est ensuite suivie intensivement par une équipe pluridisciplinaire.

Concrètement, le CPAS reçoit des subsides de la Loterie Nationale et les met à disposition des partenaires. Il envoie les bénéficiaires chez Infirmiers de Rue et SMES-B qui s'occupent du relogement ainsi que de l'accompagnement psychosocial. Depuis le début du projet, 6 personnes sans-abri ont ainsi été relogées et accompagnées.

Désignation d'une assistante sociale pour les problématiques liées au logement

Afin de pouvoir travailler sur les diverses problématiques liées au logement, le CPAS a désigné, en février 2015, une assistante sociale travaillant à temps plein en charge de la cellule Logement.

Les principales missions en la matière sont de :

- proposer un accompagnement social individuel des locataires d'un logement frappé par une interdiction à la location par la Direction de l'Inspection Régionale du Logement (DIRL) ;
- redynamiser l'application de la convention avec le Logement Molenbeekois ;
- présenter la cellule Logement auprès des différentes antennes du CPAS ;
- réactiver le rôle du CPAS dans le cadre du protocole de lutte contre les marchands de sommeil et les logements insalubres ;
- soutenir le Service Social Général en tant que référente logement.

Participation au projet MIRIAM – Empowerment

Le CPAS de Molenbeek a été choisi avec quatre autres CPAS (Leuven, Gand, Namur, Charleroi) par le SPP Intégration Sociale pour participer au projet MIRIAM. L'objectif du projet MIRIAM est de développer l'empowerment des femmes à charge de familles monoparentales suivies par le CPAS. L'empowerment est la capacité à prendre du pouvoir sur sa situation. La démarche du projet est holistique : on part des besoins individuels et collectifs d'un groupe de femmes pour mettre en place le suivi social. La recherche est dirigée par la Haute Ecole Karel de Grote et coordonnée par le Vrouwenraad. À terme, il s'agira d'analyser si l'approche pourrait être appliquée dans d'autres CPAS.

Au CPAS de Molenbeek, le projet MIRIAM a démarré le 15 novembre 2015 et se poursuit jusqu'au 31 décembre 2016. Un assistant social du service social général a été désigné comme case manager et formé pour mener à bien ce projet.

Concrètement, deux groupes ont été constitués afin de constater l'impact du projet sur leur niveau d'empowerment :

- le groupe cible : 12 femmes qui sont suivies par le case manager et continuent d'être suivies par les services de 1^{ère} et 2^{ème} lignes ;
- le groupe-contrôle : 12 femmes qui sont uniquement suivies par les services de 1^{ère} et 2^{ème} lignes.

Activation sociale : convention entre le CPAS et le SPP IS

Afin de développer une politique d'activation sociale ayant pour objectif d'augmenter la participation sociale des usagers du CPAS, une convention a été conclue entre ce dernier et le SPP Intégration Sociale du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 et sera prolongée jusqu'en décembre 2016.

Le CPAS a alors pris divers engagements tels que :

- informer, accompagner et suivre les bénéficiaires du revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente dans leur parcours de mise à niveau de la connaissance d'une de nos langues nationales ;
- l'élaboration d'actions visant à augmenter l'autonomie des usagers ;
- le repérage par les assistants sociaux du Service Social Général des situations problématiques au niveau de la méconnaissance de la langue ainsi que l'orientation vers la cellule ALPHA/FLE ;
- les tests de connaissance linguistique ;
- l'orientation vers les cours de langue existants ;
- l'organisation de cours donnés par le CPAS (ALPHA/FLE) ;
- et la signature du projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) par les participants.

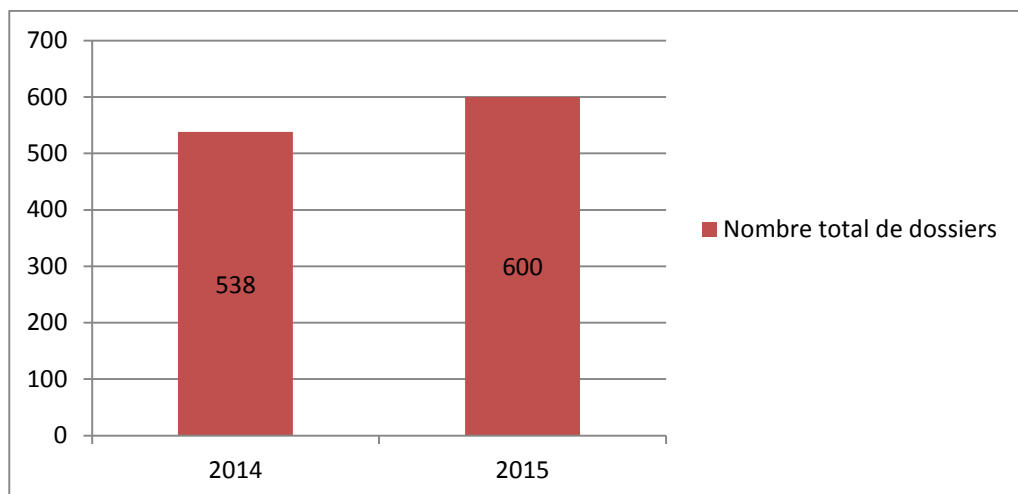
2. Service Médiation de Dettes

Le service Médiation de Dettes travaille dans un contexte visant à « briser » l'engrenage des dettes, à faire prendre conscience des causes et des effets de l'endettement, ainsi qu'à offrir les moyens de l'éviter. Le service trouve ou identifie les causes de la situation d'endettement et y travaille en vue d'une solution durable. Le service a également une mission dans le cadre de l'Ordonnance du 14/12/2006 concernant la distribution du gaz et de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale : suivre les personnes en difficulté de paiement des factures d'énergie.

Le service Médiation de Dettes contient également la cellule de Prévention en Énergie qui a pour mission d'apporter une aide individuelle et collective aux usagers qui rencontrent des problèmes en matière de consommation d'énergie (eau, gaz et électricité) en leur donnant notamment des conseils pour consommer moins et mieux. La cellule de Prévention en Énergie mène à cet effet des guidances individuelles et coordonne l'organisation des Journées Énergie.

Statistiques

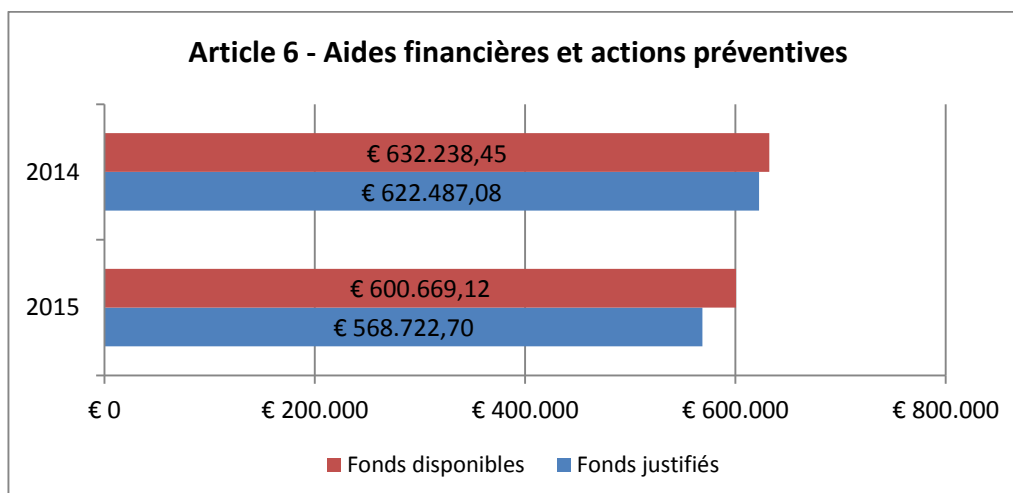
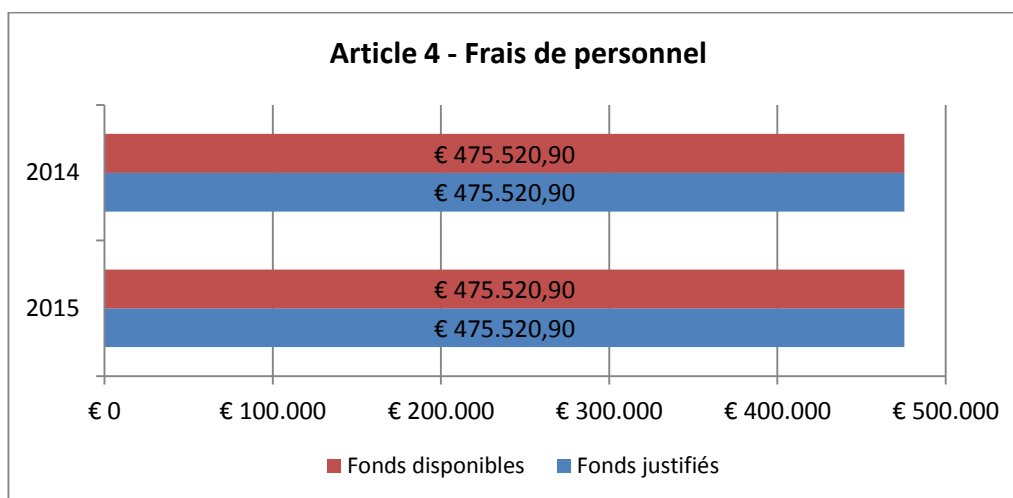
Dossiers en médiation de dettes, guidance ou gestion budgétaire



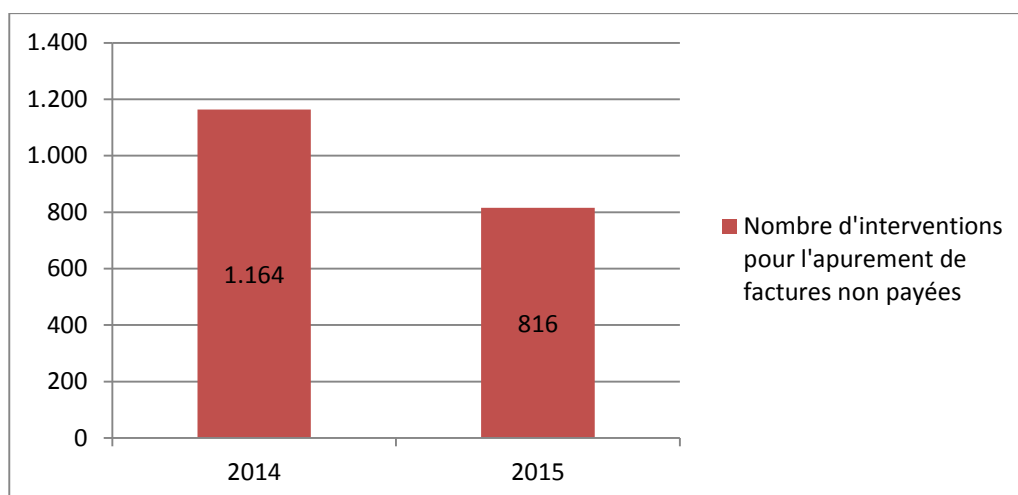
Fonds fédéral gaz et électricité

- utilisé par le service Médiation de Dettes et le Service Social Général)

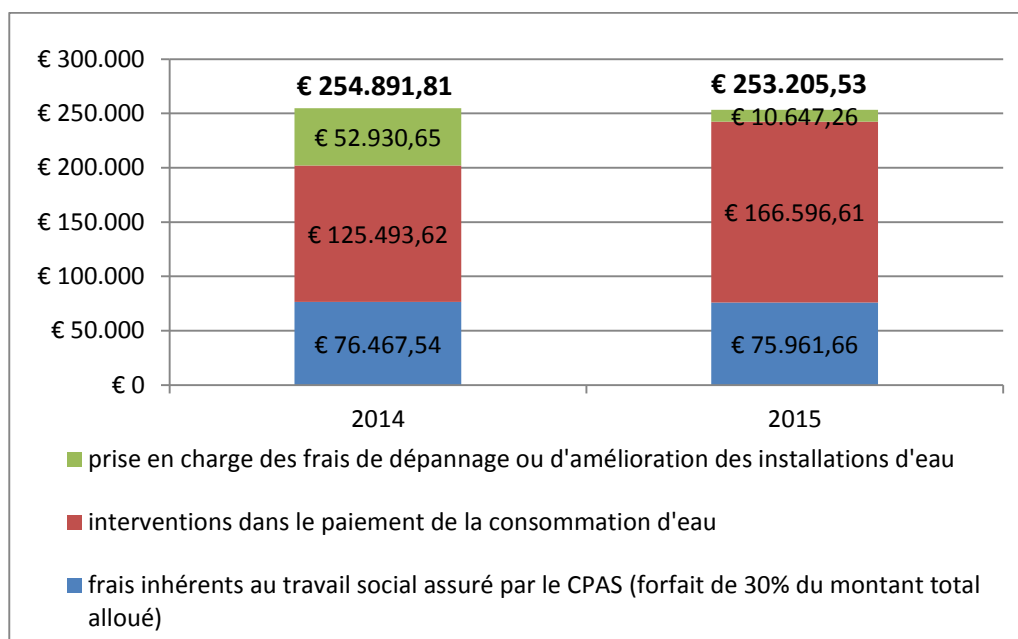
Utilisation du fonds



Interventions pour factures non payées



Montants justifiés dans le cadre du Fonds Hydrobru - utilisé par le service Médiation de Dettes et le Service Social Général)



Prévention en énergie

	2014	2015
Guidances	111 dossiers	104 dossiers
Ateliers de prévention et formations	1 atelier	17 ateliers 9 formations en interne
Journées Énergie : nombre de participants	<u>Journée Énergie 10</u> (public général) : 295 visiteurs + 55 volontaires/professionnels	<u>Journée Énergie 11</u> (pour écoles) : 263 enfants + 7 profs <u>Journée Énergie 12</u> (public général) : 250 visiteurs + 50 volontaires/professionnels

Projet Budget Malin

Le projet Budget Malin, subsidié par le Fonds Social Européen et d'une durée de six mois, était destiné aux bénéficiaires du CPAS ayant des problèmes d'endettement. Il visait à améliorer la capacité de gestion du budget d'un groupe d'une dizaine de participants, au moyen d'un accompagnement social intensif, dans le but de leur donner des connaissances et astuces pour mieux s'en sortir dans la vie quotidienne.

Le projet consistait en quatre activités collectives par semaine (des animations sur le budget, les dépenses d'énergie, le crédit, les dettes, ...) et des entretiens individuels sur demande.

Atelier de prévention pour des usagers de la cellule Alphabétisation

La cellule de Prévention en Énergie a organisé des animations sur l'énergie pour toutes les classes Alpha en ciblant notamment sur l'énergie dans le logement.

Les sujets traités variaient selon le niveau des participants. Si pour les groupes de primo-arrivants, l'accent était ainsi mis sur les compteurs électriques, d'autres groupes ont analysé entre autres les factures énergétiques et les différentes obligations du locataire en matière d'énergie (entretien de la chaudière par exemple).

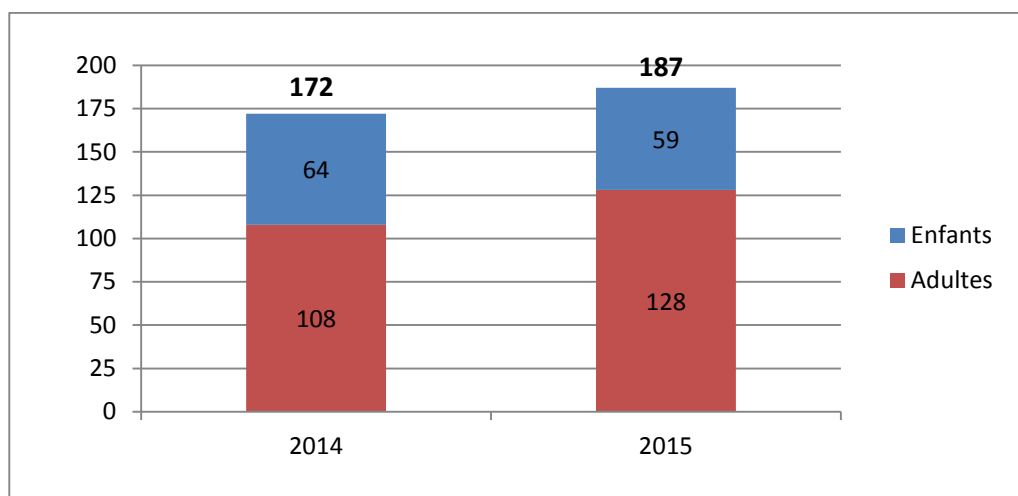
3. Le Relais - Logement d'Urgence

La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais ou en collaboration avec des organismes extérieurs.

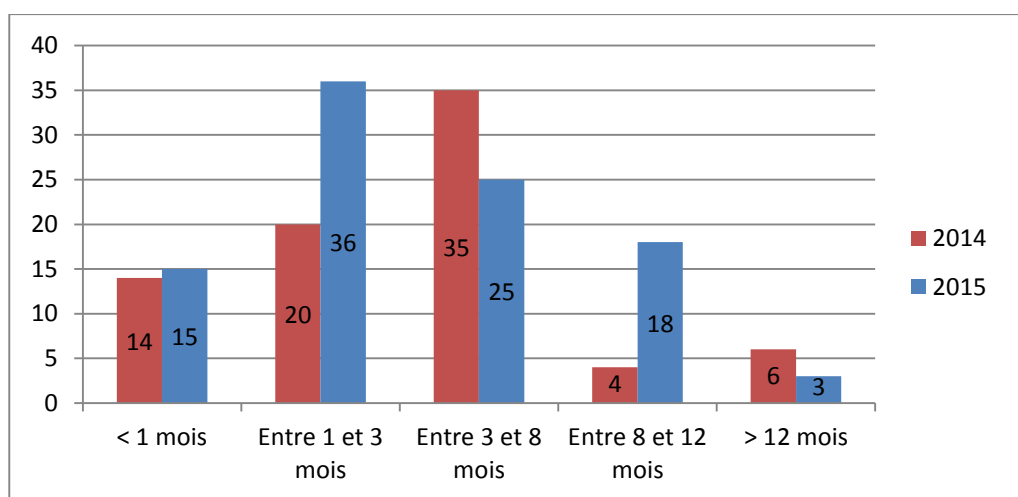
Le Relais dispose également d'un logement d'urgence. Ce logement est mis à disposition d'un ménage devant quitter temporairement son logement, ou de personnes sans logement qui ont la perspective d'intégrer un nouveau logement dans un délai proche.

Statistiques

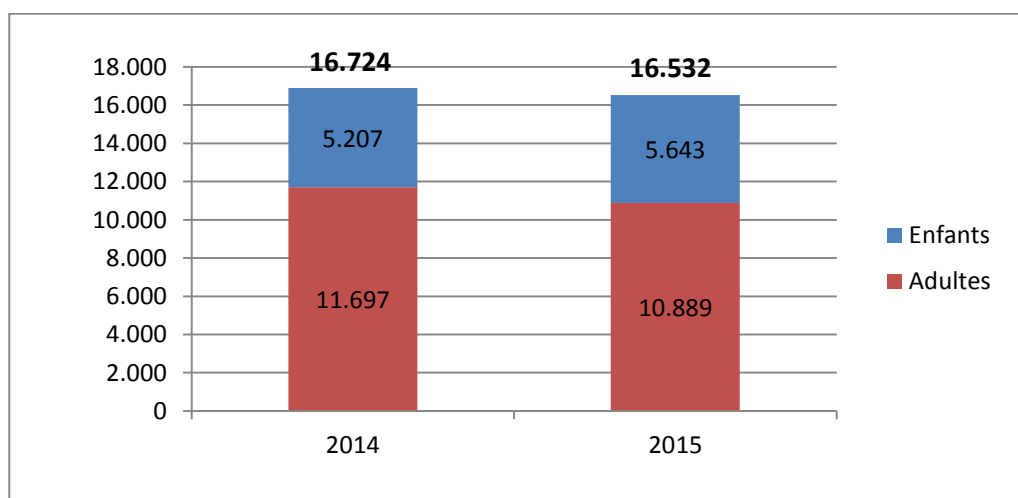
Nombre de résidents hébergés



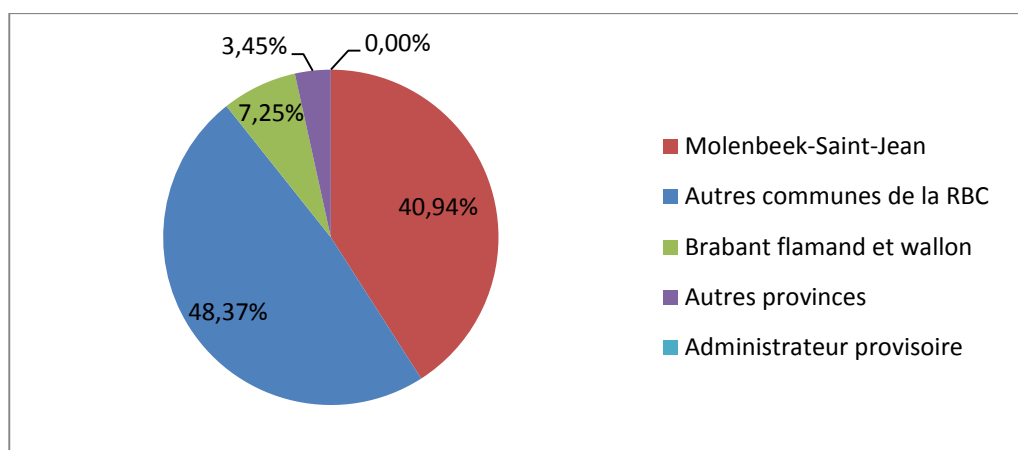
Durée de séjour des personnes ayant quitté Le Relais



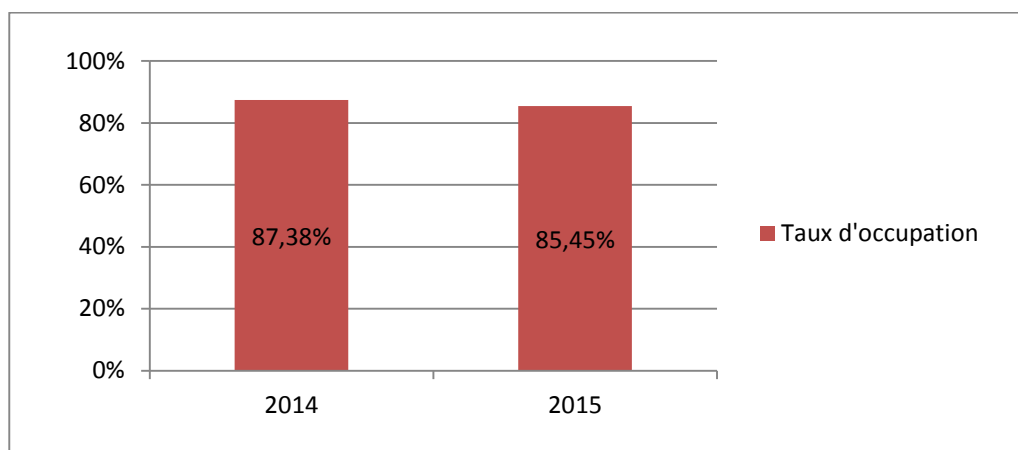
Nombre de nuitées



Répartition des nuitées selon l'origine des résidents



Taux d'occupation



Participation au projet de Fedasil (réinstallation des réfugiés)

Suite au courrier du Secrétaire d'État à l'Asile et la Migration, le CPAS a décidé de participer au programme de réinstallation de réfugiés via la mise à disposition de deux logements de transit (l'un d'une chambre et l'autre de deux chambres) de la rue Vandenboogaerde. Afin d'entamer cette collaboration, une convention a été signée avec Fedasil.

L'objectif de ce programme de réinstallation des réfugiés est de prévoir une occupation minimale du logement d'un an, avec une prolongation possible de six mois. Cette période maximale de dix-huit mois doit permettre aux intéressés de s'intégrer dans notre société.

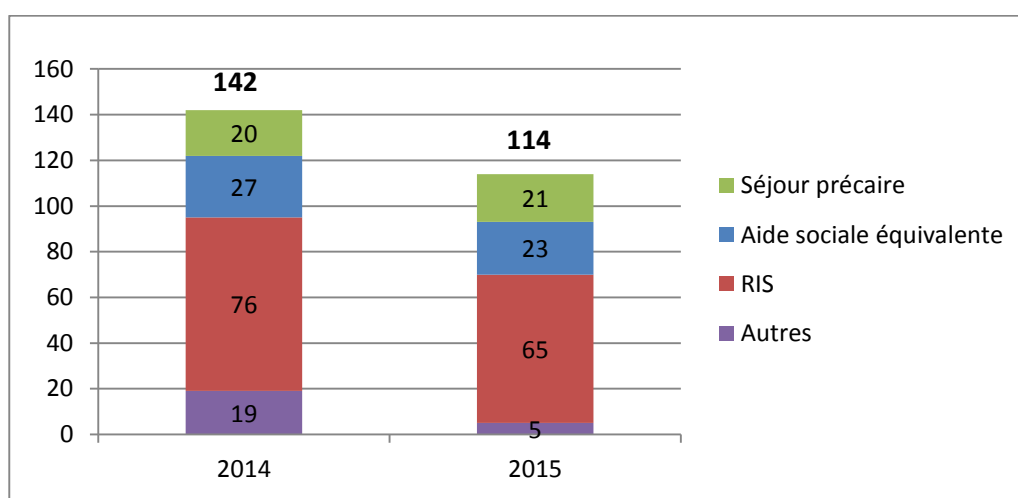
Ce programme se déroule de la façon suivante : lorsque les intéressés obtiennent à la sortie du centre Fedasil le statut de réfugiés reconnus, le CPAS s'engage alors à s'occuper d'un certain nombre de réfugiés. Pour ce faire, le CPAS doit, entre autres, mettre à leur disposition un logement adapté dans un délai de 6 semaines après leur arrivée en Belgique et assurer un accompagnement intensif pendant 12 mois en collaboration avec une ONG. Le CPAS doit également leur octroyer le revenu d'intégration, l'accès aux soins, et, à la sortie du logement de transit, une prime à l'installation.

4. Service Social Juridique

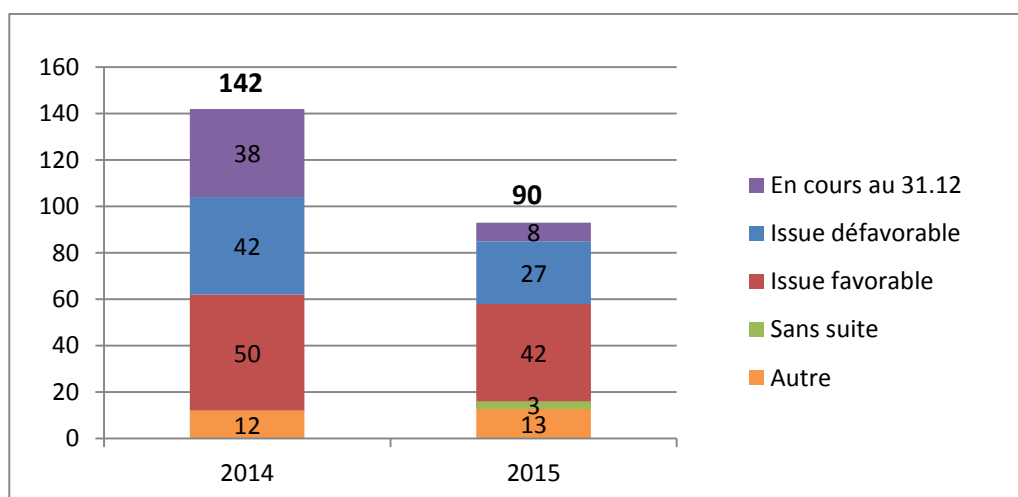
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique est attentif, pour chacune de ces missions, au respect de la légalité et des valeurs humanistes du Centre.

Statistiques

Nombre de décisions contestées par catégorie



Nombre de dossiers suivis par résultat



5. Cellule Coordination Santé

La cellule Coordination Santé a pour mission notamment d'être le relais entre le CPAS et les prestataires de soins. Elle gère les conventions entre le CPAS et les partenaires santé. Elle effectue ses activités en ayant comme objectif l'accès aux soins de santé de qualité pour les plus démunis. La cellule est composée du coordinateur santé et du médecin-conseil, cette dernière fonction étant restée vacante en 2015.

Statistiques

Nombre de partenaires conventionnés

	Au 31.12.2015
Médecins généralistes	83
Pharmaciens	33
Kinésithérapeutes	15
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

Groupe de travail *Économie Politique Santé*

Le groupe de travail (interne) *Économie Politique Santé* a été créé fin juillet 2015. Ce groupe a pour objectif de proposer des mesures en vue d'atteindre, à l'horizon 2017, des économies sur la politique de santé du CPAS tout en préservant l'accès aux soins de santé des plus démunis. Cet objectif correspond à l'un des engagements du CPAS dans le cadre du plan d'accompagnement régional 2015-2017.

Ce groupe de travail est composé de membres du personnel compétents en la matière. Depuis sa création, plusieurs réunions se sont tenues et une synthèse des premières mesures retenues a été proposée début janvier 2016.

DÉPARTEMENT – Services résidentiels et non-résidentiels

1. Résidence Arcadia

Division Administrative

La division Administrative a pour mission d'assurer une gestion administrative de qualité au sein de la Résidence Arcadia en collaboration avec les autres services de la Résidence et du CPAS. D'une part, elle informe et oriente les résidants, les familles, le personnel et les citoyens. D'autre part, elle accomplit le rôle de facilitateur au niveau des services Finances, Informatique, Personnel, Communication, Technique, Sécurité. Elle organise également le transport des résidants vers l'extérieur.

Division Logistique

La division Logistique a pour mission d'assurer une gestion logistique de qualité au sein de la Résidence Arcadia en collaboration avec les autres services de la Résidence et du CPAS. Elle est composée des services suivants : l'économat-stock, l'entretien, la cafétéria, la lingerie et la cuisine. Une attention particulière est portée à la préparation de repas diversifiés et équilibrés en tenant compte des besoins spécifiques (voire médicaux) des résidants.

Service Nursing

Le service Nursing a pour mission d'assurer une gestion des soins de santé de qualité au sein de la Résidence Arcadia en collaboration avec les autres services de la Résidence et du CPAS avec une attention particulière à l'approche multidisciplinaire et intégrée. Pour réaliser sa mission, le service Nursing met en œuvre une démarche de soins qui prend en considération les dimensions physique, psychologique, sociale, culturelle et philosophique de la santé du résidant.

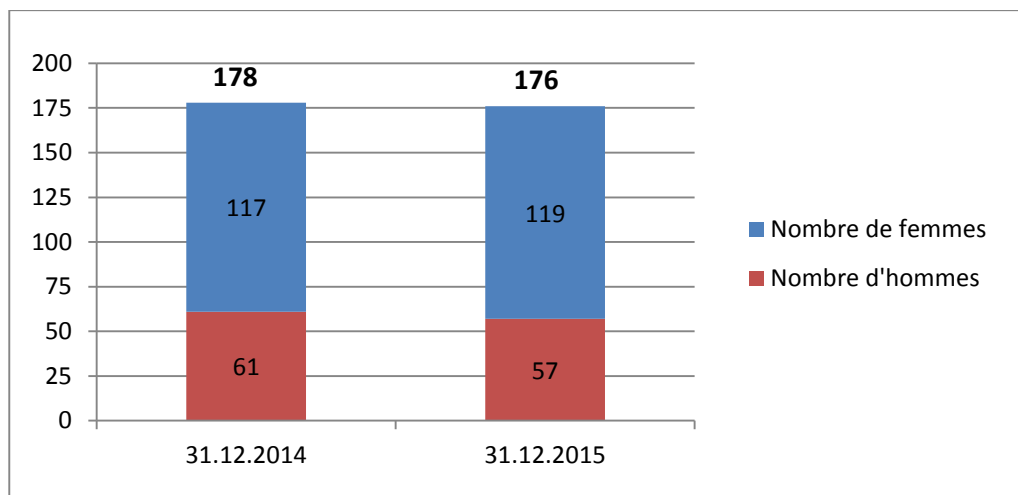
Service Géronto-social

Le service Géronto-social réalise un accueil et un accompagnement social de qualité pour les résidants pendant toute la durée de leur séjour. Il accomplit sa mission en collaboration étroite d'une part, avec les autres services de la Résidence et d'autre part, avec les différents services du siège du CPAS. Ce service comprend, notamment, la cellule Sociale de la Résidence Arcadia qui s'occupe des admissions à la Résidence et des placements au sein d'autres maisons de repos à charge du CPAS, ainsi que la cellule Animation qui organise des activités pour les résidants. Ce service propose aussi des alternatives à un placement en maison de repos, à savoir des logements Kangourou (maisons intergénérationnelles) et des appartements à caractère social (ouverts à tous), rue de la Vieillesse Heureuse.

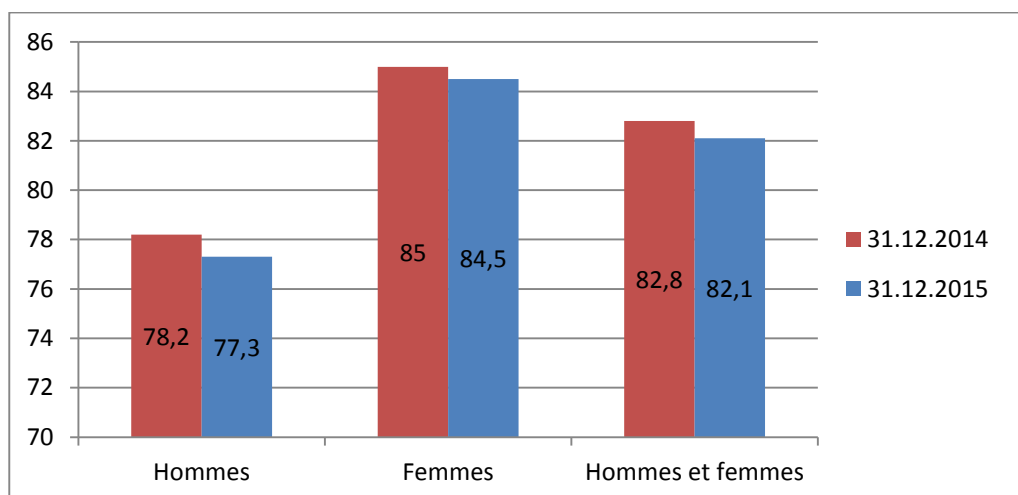
Statistiques

Résidents

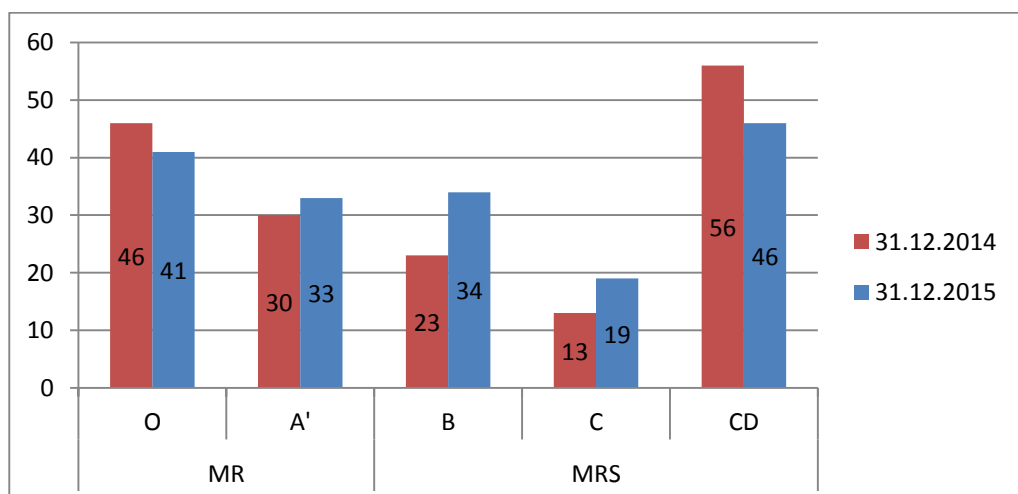
Nombre de résidents



Âge moyen des résidents

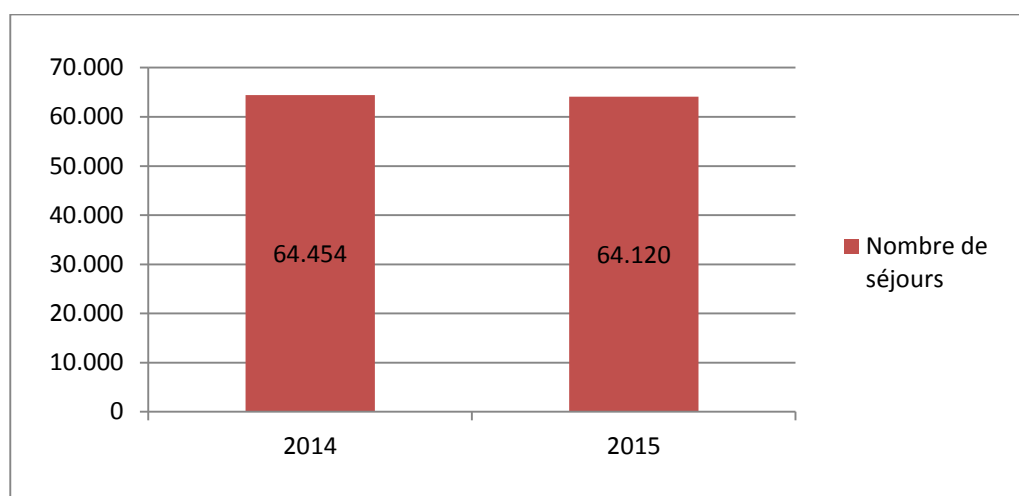


Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

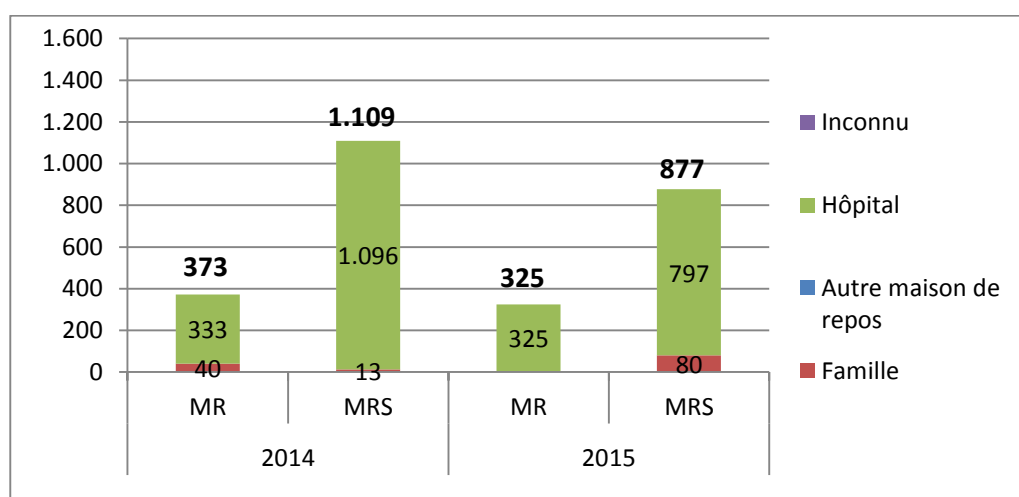


Séjours - occupation

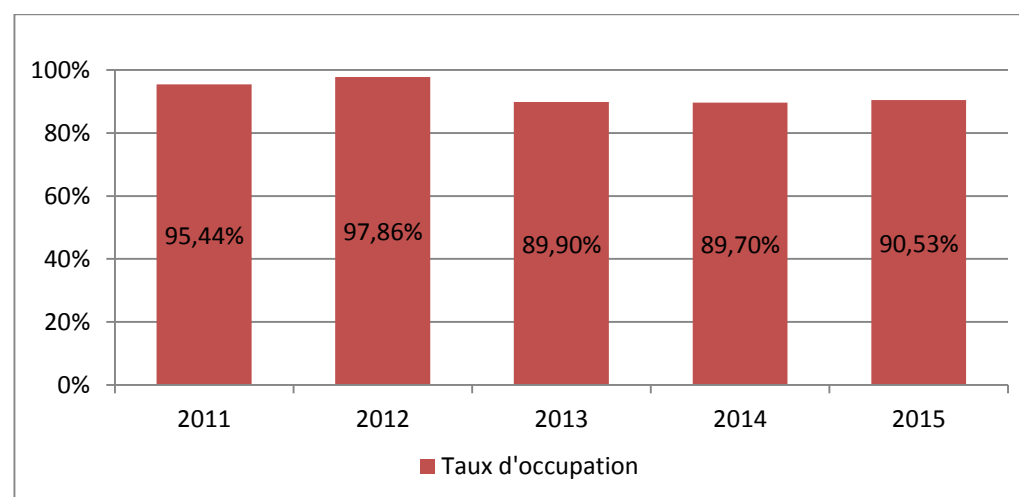
Nombre de séjours



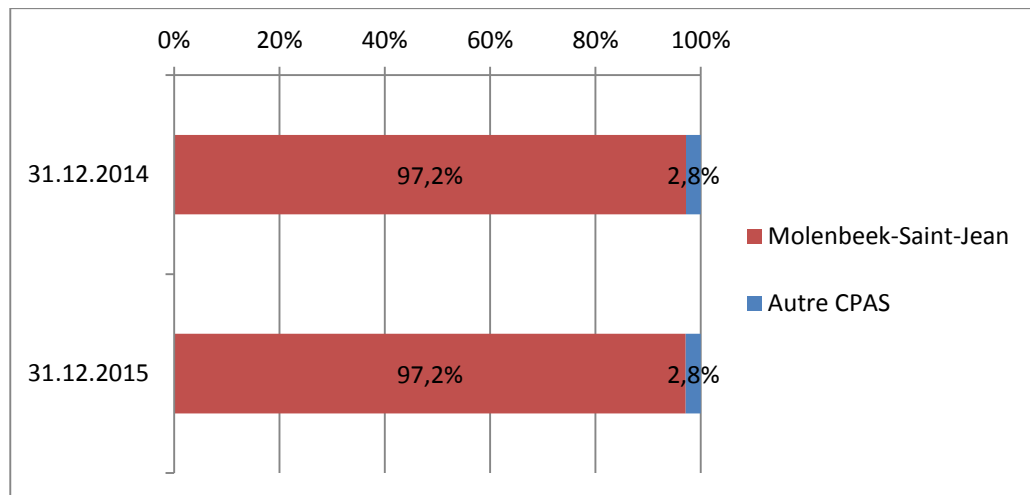
Nombre de jours d'absence



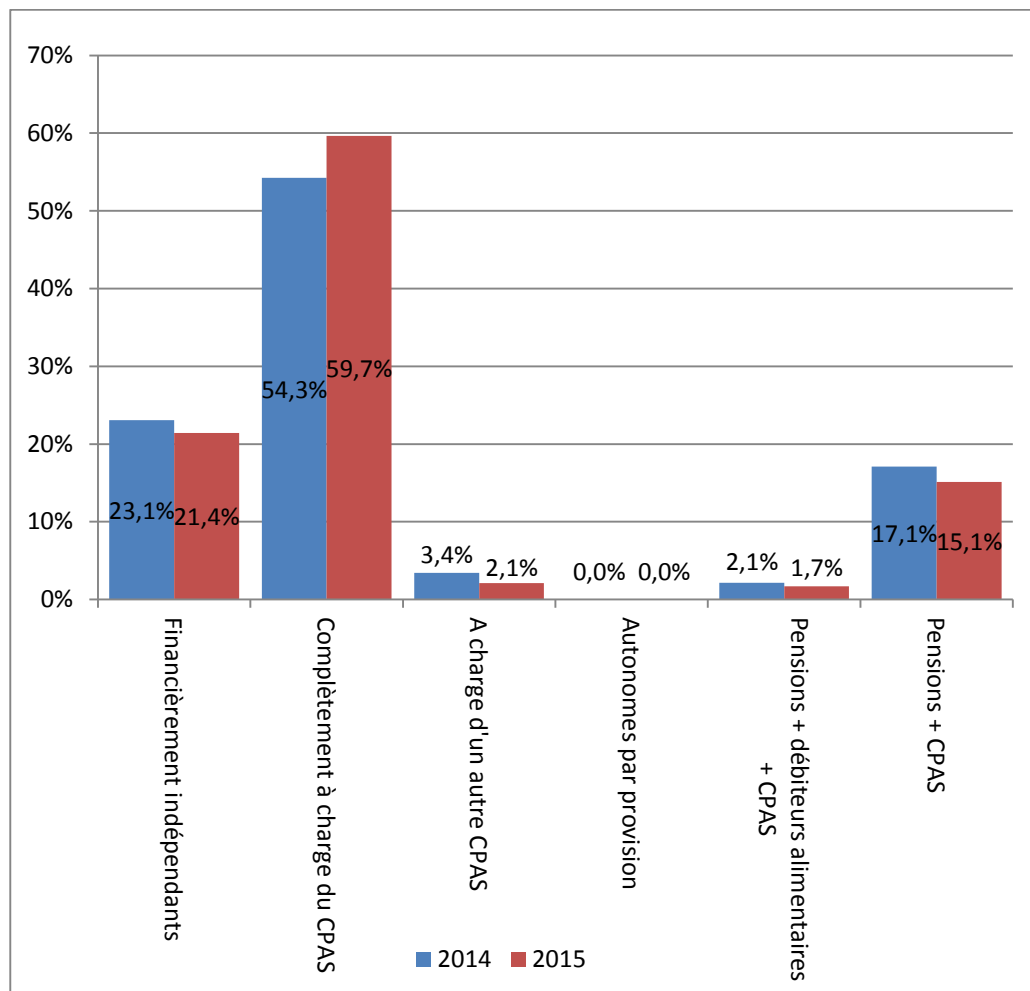
Taux d'occupation



CPAS compétent

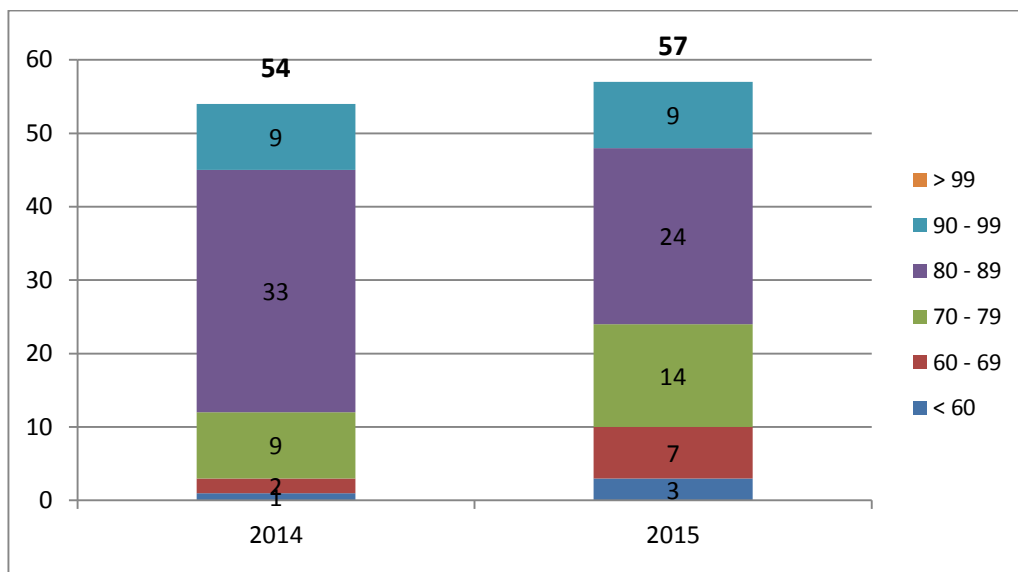


Résumé de la facturation - payants

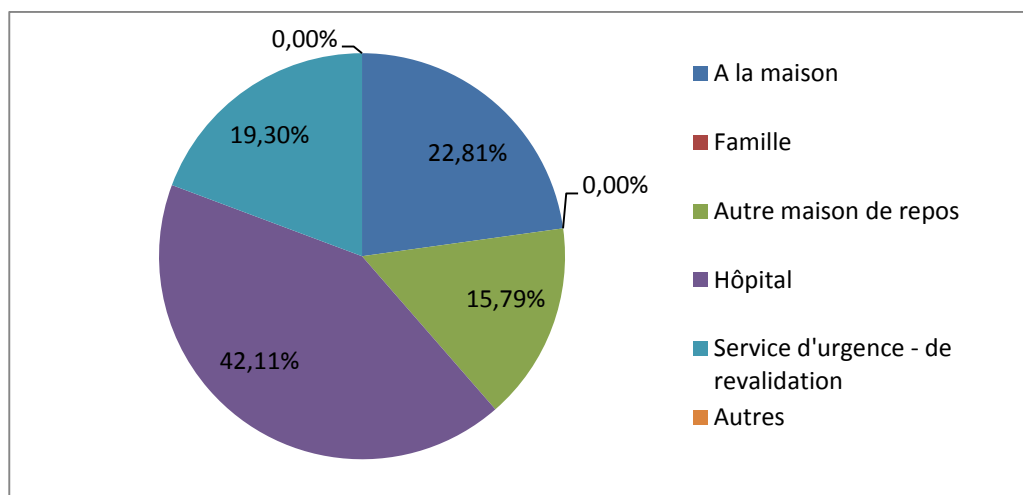


Admissions

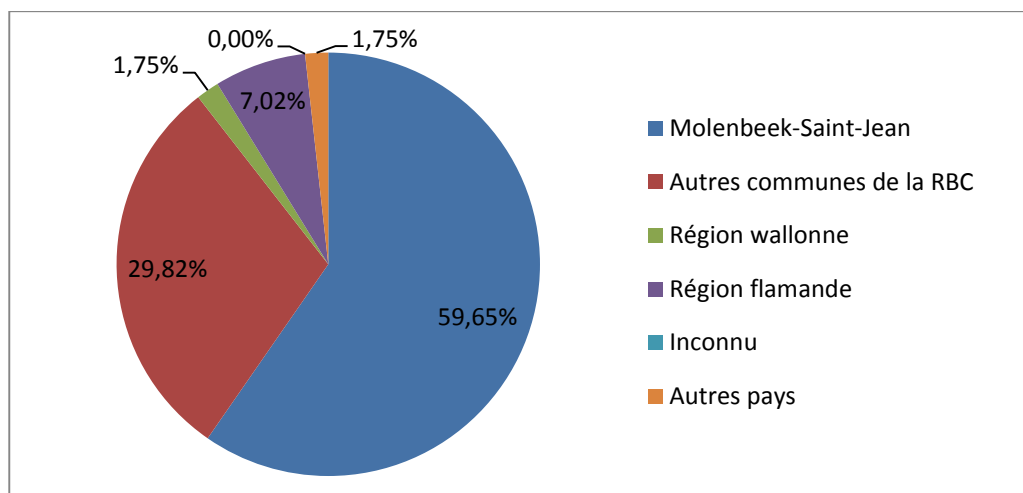
Évolution des admissions par catégorie d'âge



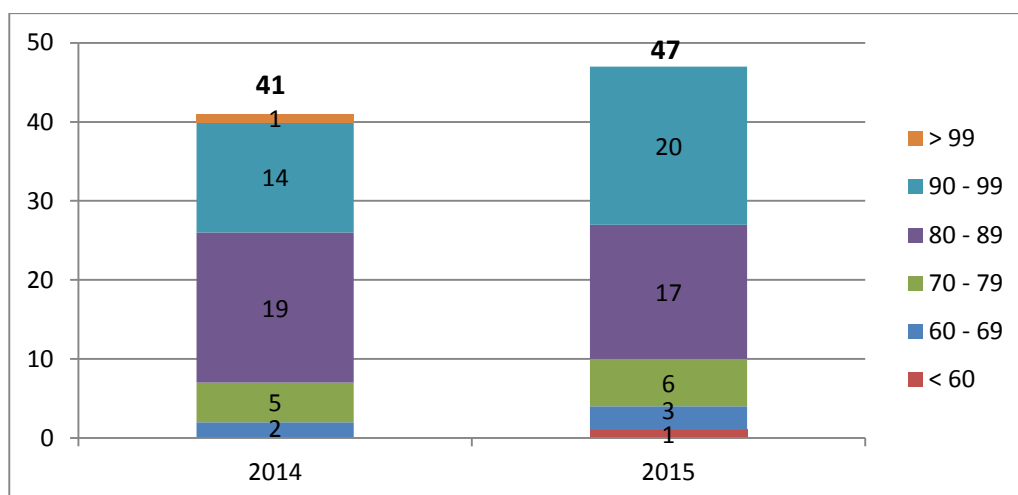
Admissions en 2015 selon l'origine



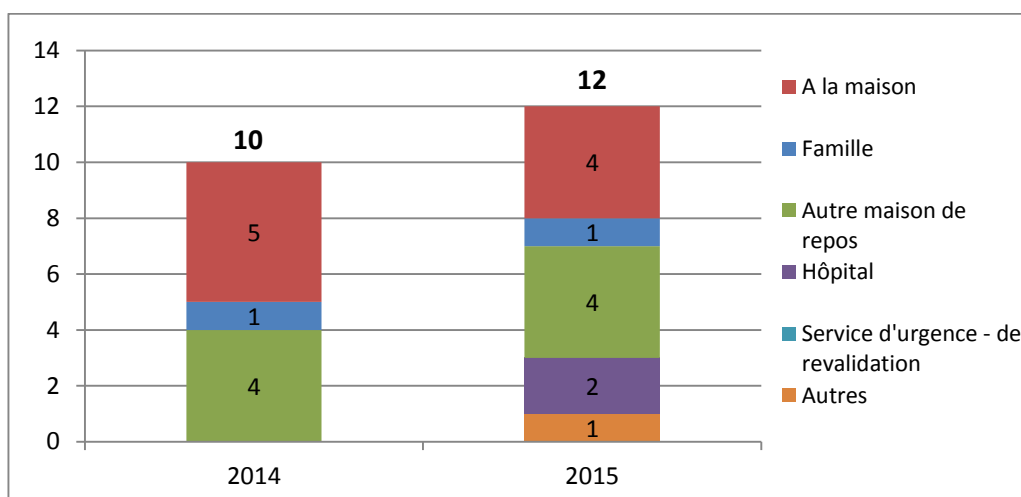
Admissions en 2015 par commune



Décès par catégorie d'âge



Départ définitif par destination



Travaux et rénovations à la Résidence Arcadia

De nombreux investissements et travaux de rénovation sont en cours à la Résidence Arcadia et ce, depuis 2014 afin de continuer à en faire un lieu de vie convivial, moderne et sécurisant pour nos résidents.

Pour les travaux réalisés en 2015, citons notamment :

- l'extension du hall d'entrée ;
- le début de la rénovation du couloir du 2^{es} étage ;
- la mise en conformité de l'électricité.

Outre ces travaux, de nombreuses initiatives permettant de réduire la consommation énergétique sont en train d'être mises en place. Signalons notamment l'étude et l'attribution des marchés publics pour :

- le renouvellement de la chaufferie ;
- l'installation d'une cogénération pour la production de l'eau chaude et l'électricité ;
- l'installation des panneaux solaires pour la production de l'eau chaude.

D'autres marchés publics ont également été attribués pour :

- la modernisation des salles de bains ;
- l'installation d'une salle de bains snoezelen ;
- la rénovation de la chambre froide du stock.

Au niveau des chambres, il y a également eu des nouveautés ! En effet, depuis fin juin 2015, toutes les chambres de notre maison de repos sont dorénavant équipées de télévisions à écrans plats. Outre le gain de place et l'aspect esthétique, ces écrans sont surtout plus sûrs que les téléviseurs à tube cathodique qui peuvent plus facilement causer un incendie.

Le service Animation n'a pas été en reste non plus avec l'importante acquisition d'une borne interactive Mélo. Développée spécifiquement pour les personnes des 3^{ème} et 4^{ème} âges, la borne permet aux résidents comme aux familles, d'écouter très facilement de la musique classique et un très grand choix de chansons des années 20 à 90 ; sans compter qu'une vingtaine de nouvelles chansons sont installées chaque mois. Ce juke-box moderne permet en outre au personnel d'organiser de nombreuses animations musicales.

Signature du protocole de collaboration entre la police et le parquet en cas de disparition de seniors déments

Depuis octobre 2015, la Résidence Arcadia fait partie des institutions qui participent au protocole de collaboration entre la police et le parquet en cas de disparition de seniors atteints de démence. Ce protocole a pour objectif de sensibiliser tous les intervenants capables de réagir rapidement et avec davantage de professionnalisme en cas de disparition inquiétante et en particulier en cas de disparition de personnes démentes.

Grâce à ce protocole, les services de police, via les informations communiquées, pourront procéder aux recherches plus rapidement en collaboration avec toutes les parties concernées. À travers les différentes actions à mettre en place permettant de gagner du temps, pointons l'importance d'établir une fiche individuelle par résident avec toutes les informations utiles par rapport aux démarches à entreprendre pour rechercher une personne disparue. Le personnel soignant est également formé pour apprendre à développer la bonne méthode d'approche et les bons réflexes à adopter en cas de disparition.

Audit du service Nursing

Après avoir déjà mené un audit dans les services logistiques en 2008, les autorités du CPAS ont initié en 2015 l'audit organisationnel du service Nursing de notre maison de repos.

Cet audit poursuivait différents objectifs :

- une amélioration de la qualité de prise en charge des résidents ;
- une répartition équitable de la charge de travail ;
- des ressources humaines suffisantes pour les différentes périodes de la journée ;
- des avantages pour le personnel et l'institution.

2. Services Non-Résidentiels aux Personnes Agées

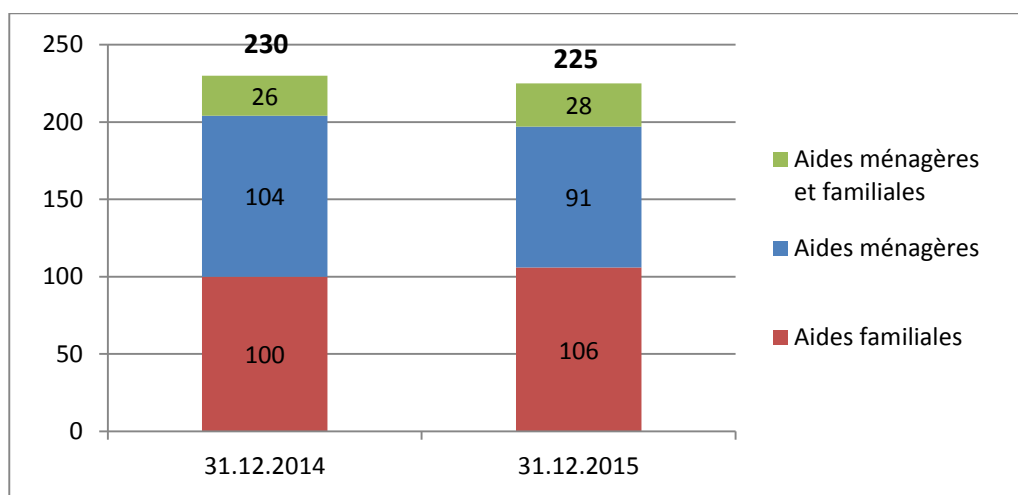
Les services Non-résidentiels aux Personnes Agées sont composés entre autres du service Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficultés.

Ils comprennent aussi le service Repas à Domicile, le service Courses, le service Transport de Personnes et les actions saisonnières. Un autre service non résidentiel aux personnes âgées du CPAS est le Centre de Rencontre Marie-José. C'est un lieu où les Molenbeekoïses pensionnés peuvent se rendre pour dîner, participer à des activités, ou à des excursions d'une journée complète, ou tout simplement passer un bon moment.

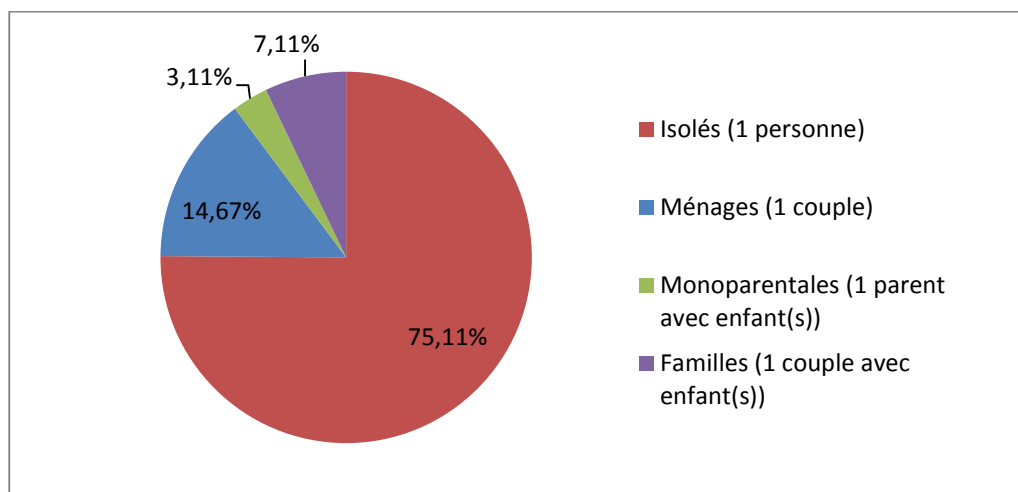
Statistiques

Aide à Domicile

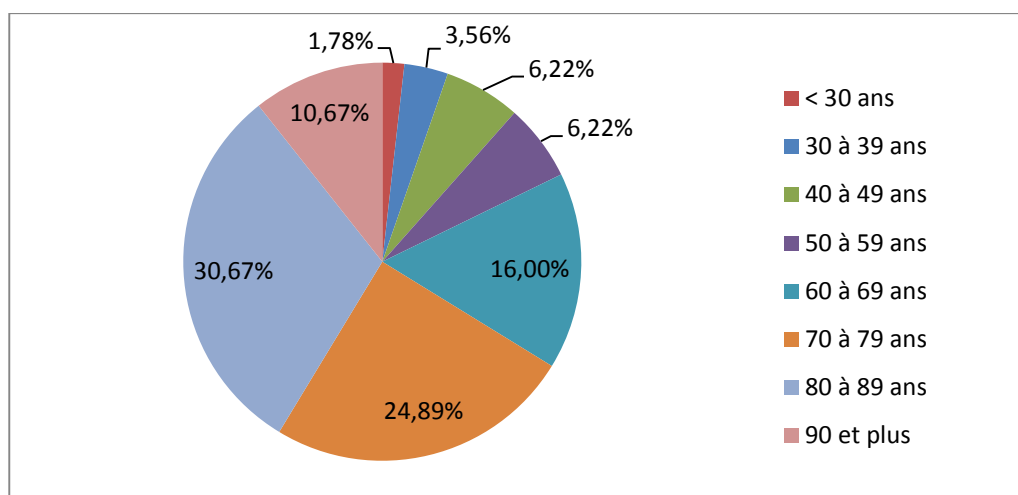
Nombre de bénéficiaires



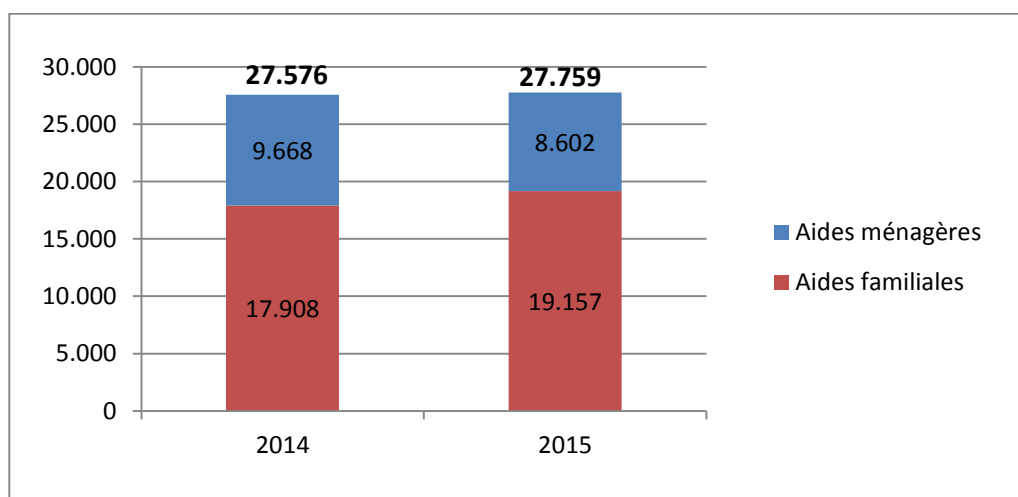
Analyse des bénéficiaires en 2015



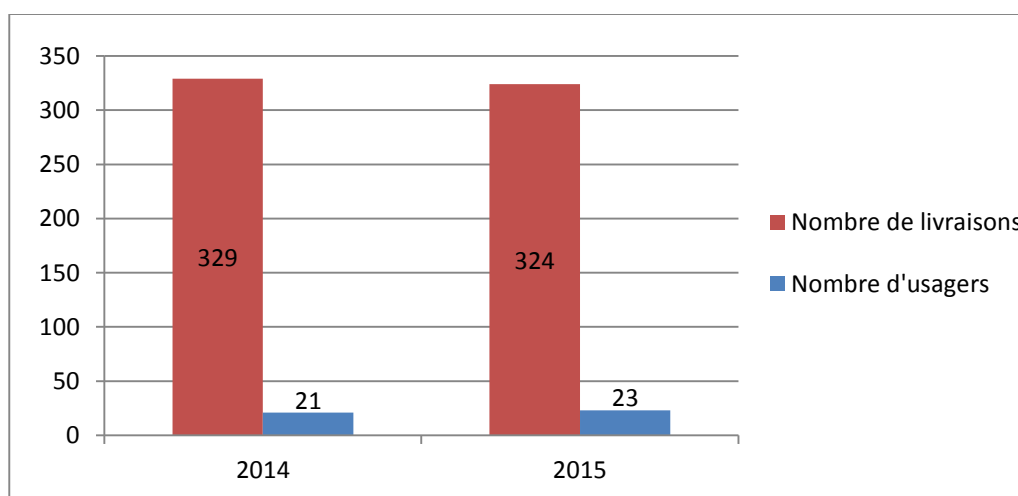
Âges des bénéficiaires en 2015



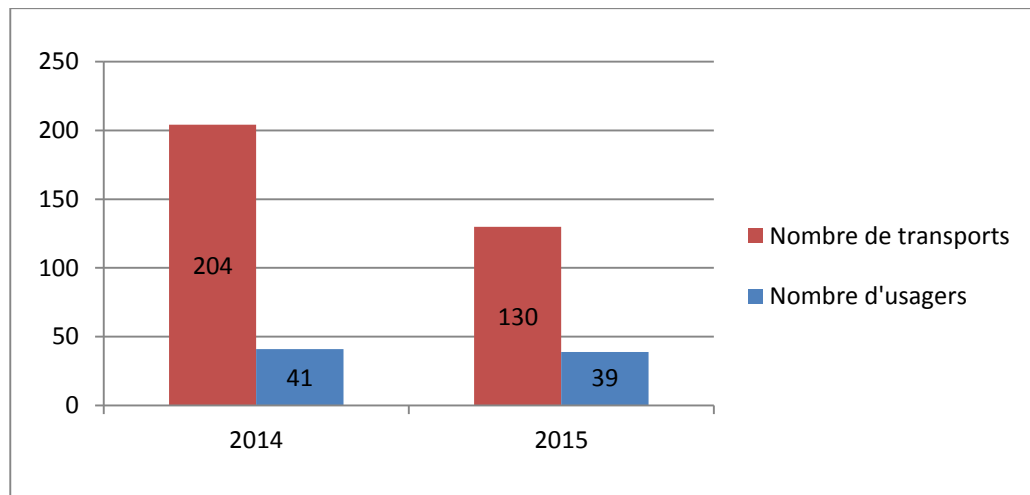
Nombre d'heures prestées par les aides



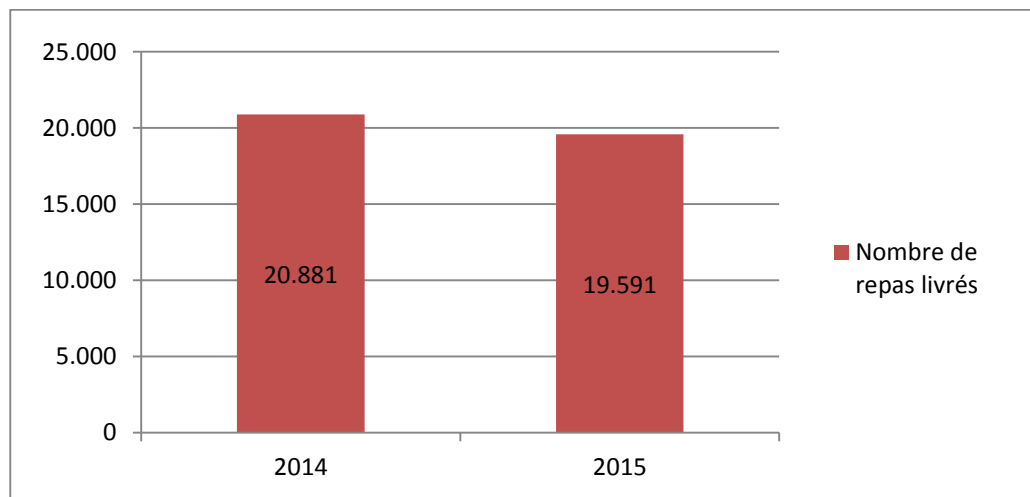
Service Courses



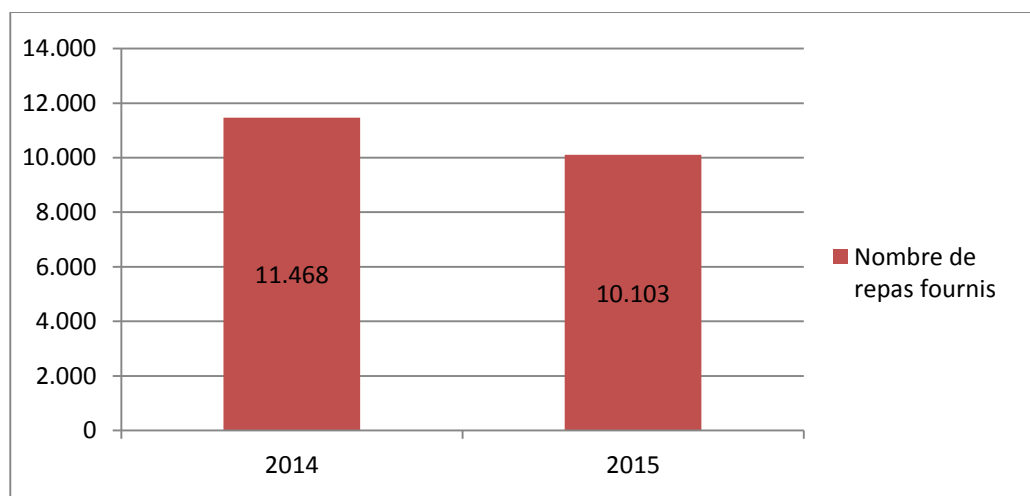
Service de Transport de Personnes



Service de Repas à Domicile



Centre de Rencontre Marie-José



DÉPARTEMENT – Insertion socioprofessionnelle

Le département de l'Insertion Socioprofessionnelle (ISP) vise l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente, à travers un accompagnement tout au long du parcours d'insertion. Il est composé des facilitateurs de projet, de la cellule Études et Formations, de la cellule Emploi, de la cellule Article 60, la cellule Transition, ainsi que d'un prospecteur d'entreprises.

1. Facilitateurs de projet

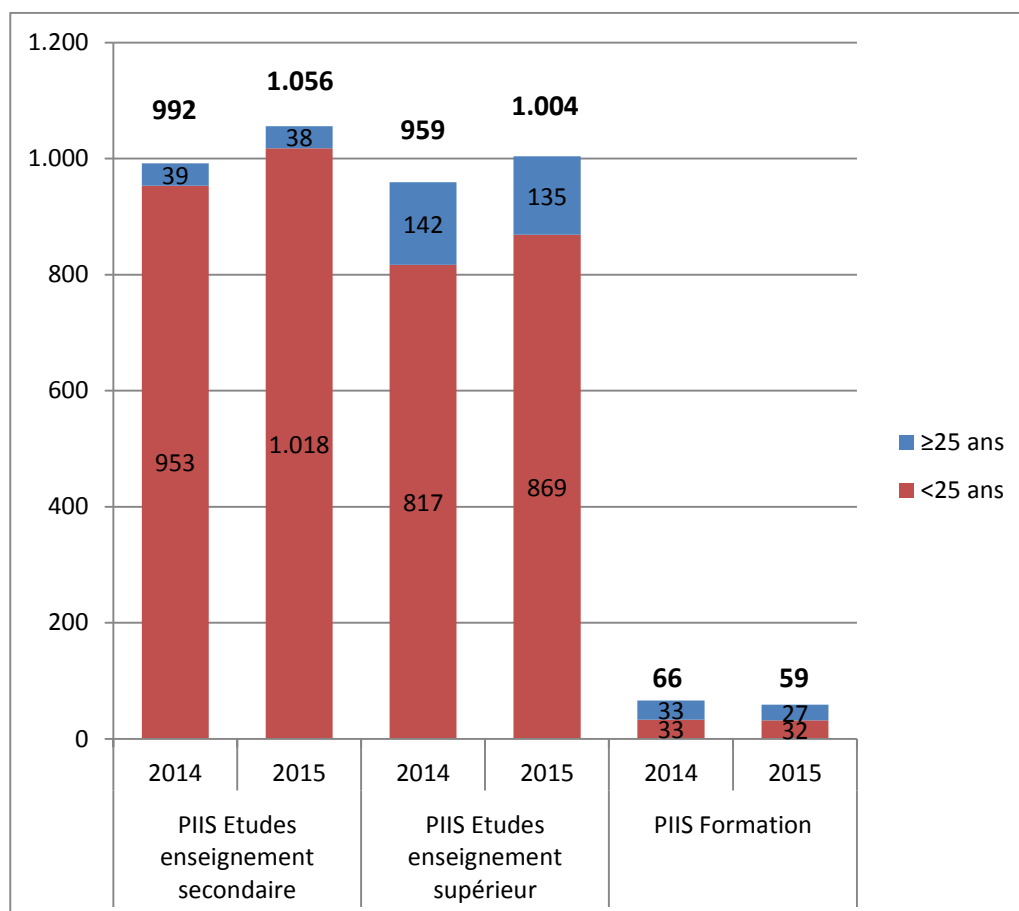
Après avoir identifié et remédié à tout élément susceptible d'entraver le processus d'insertion socioprofessionnelle, les facilitateurs de projet ont pour mission de déterminer un projet professionnel avec les personnes tenues de démontrer leur disposition au travail. Pour ce faire, toutes les ressources de l'individu sont mobilisées : compétences acquises, latentes et aspirations personnelles. Une fois qu'un projet réaliste et réalisable est élaboré, les facilitateurs de projet orientent les bénéficiaires vers le dispositif le plus adéquat : soit vers la cellule Emploi, soit vers la cellule Études et Formations.

2. Cellule Études et Formations

La cellule Études et Formations, service de seconde ligne, a pour mission d'informer, d'accompagner et de suivre les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente dans leur parcours d'études ou de formation afin qu'ils obtiennent un diplôme ou un certificat valorisable sur le marché de l'emploi. Chaque usager est accompagné par un conseiller Études et Formations qui lui offre tous les conseils utiles et nécessaires pour son parcours d'études ou de formation. Les conseillers informent ainsi les bénéficiaires à propos des études et formations existantes, ainsi que des possibilités d'aides en matière d'intervention financière dans les frais liés à ces études ou formations. Les conseillers suivent aussi régulièrement les usagers, notamment en évaluant leur parcours d'études ou de formation en cours. Le travail de collaboration entre le CPAS et le bénéficiaire est contractualisé dans le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) qui reprend les droits et obligations de chacune des parties.

Statistiques

Nombre de PIIS au courant de l'année



Réformes de l'enseignement supérieur francophone

D'application depuis la rentrée 2014-2015, le décret du 7 novembre 2013 qui définit le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études modifie fondamentalement les structures de l'enseignement supérieur francophone et plus particulièrement l'organisation des études. Concrètement, les règles de réussite changent et la durée des études peut mécaniquement être prolongée sans doublement.

Le décret du 11 avril 2014 adapte quant à lui le financement des établissements d'enseignement supérieur à cette nouvelle organisation des études.

Suite aux conséquences sur le parcours académique des étudiants bénéficiaires de l'assistance sociale, la cellule Études et Formations a élaboré de nouvelles lignes de conduite.

3. Cellule Emploi

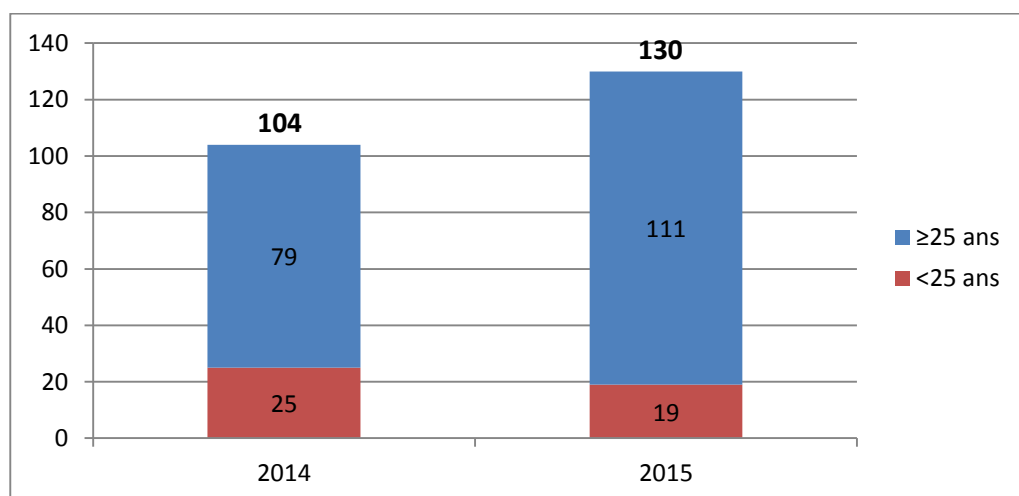
Au sein du département de l'Insertion Socioprofessionnelle, la cellule Emploi, service de seconde ligne, a pour mission d'informer, d'accompagner et de soutenir les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente dans leur recherche active d'emploi, en tentant de concrétiser le projet professionnel qui aura été déterminé en amont dans le parcours d'insertion socioprofessionnelle, auprès des facilitateurs de projet.

Les conseillers Emploi ont pour objectif de rendre les usagers le plus autonome possible dans leur recherche d'emploi en offrant les outils adéquats et un suivi personnalisé dans le cadre d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) lié à la recherche d'un emploi.

La recherche et l'analyse d'offres d'emploi, les simulations d'entretien d'embauche, le coaching, la valorisation d'un réseau de partenaires internes et externes sont autant d'instruments permettant à la cellule Emploi de réduire la distance séparant les chercheurs d'emploi du marché du travail.

Statistiques

Nombre de PIIS au courant de l'année



Projet Jobility : modules 1, 2 et 3

Le projet Jobility visait à donner les bases en néerlandais orientées « métiers », afin d'augmenter les chances des demandeurs d'emploi de décrocher un emploi bilingue dans la Région de Bruxelles-Capitale ou dans la périphérie bruxelloise. Le public-cible était des personnes peu qualifiées cherchant un emploi dans différents secteurs comme l'horeca, le secteur du nettoyage, du bâtiment, ... Le projet Jobility était subsidié par Actiris en collaboration avec la Maison de l'Emploi, la Mission Locale et l'Agence Locale pour l'Emploi.

Trois modules de trois mois ont été dispensés de janvier à décembre 2015. Les cours se partageaient entre l'apprentissage de base du néerlandais, le travail sur ordinateur, un coaching de la cellule Transition avec des conseils pour la recherche active d'un emploi, des ateliers « mobilité » ayant un lien avec le monde de l'entreprise (visite de l'aéroport et d'agences intérim), etc.

Grâce notamment à ces cours, plusieurs candidats ont pu décrocher l'Airport Job Pass, sésame pour pouvoir travailler dans une des entreprises situées sur le site de l'aéroport de Bruxelles-National. D'autres ont pu décrocher un emploi ou s'inscrire à une formation qualifiante.

Groupes d'échanges avec les partenaires de la Maison de l'Emploi de Molenbeek

Dans le cadre du partenariat avec la Maison de l'Emploi de Molenbeek-Saint-Jean, les agents affectés au département de l'Insertion Socioprofessionnelle et plus particulièrement ceux œuvrant à la mise à l'emploi des usagers ont été invités à participer à des groupes de découverte et d'échanges chez les autres partenaires de la Maison de l'Emploi (Mission Locale, Antenne Actiris et ALE). L'objectif recherché était d'améliorer la connaissance du fonctionnement et des services des autres partenaires et de faciliter les contacts ultérieurs entre travailleurs sociaux.

De même, notre CPAS a accueilli des groupes constitués de travailleurs des autres partenaires. Ils ont reçu des explications sur le CPAS en général, et plus particulièrement sur le service social général, les services de mise à l'emploi et l'accueil des usagers au CPAS.

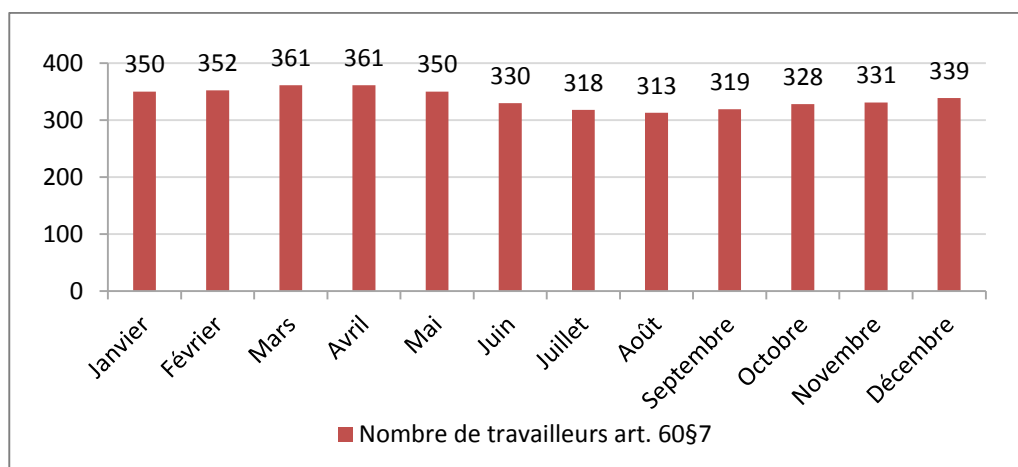
L'initiative ayant remporté un franc succès, ces échanges sont prolongés en 2016.

4. Cellule Article 60

Le CPAS offre la possibilité à ses bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente qui sont dans une dynamique de recherche active d'emploi de se forger une expérience professionnelle et d'acquérir des compétences supplémentaires et ce, par la mise au travail sous contrat article 60§7. Ce sont les accompagnateurs de la cellule Article 60 qui mettent les bénéficiaires au travail, les accompagnent et les suivent pendant leur contrat. Le contrat prend fin quand la durée nécessaire à l'obtention des allocations de chômage est atteinte. Les personnes engagées dans ce cadre travaillent soit dans les services du CPAS, soit sont mises à disposition de partenaires via une convention : ASBL, entreprises d'économie sociale, communes, entreprises du secteur privé.

Statistiques

Nombre de travailleurs art. 60§7 en 2015 (récupération auprès de l'Etat)



6^{ème} réforme de l'État

Suite à la 6^{ème} réforme de l'État entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015, certaines compétences de l'État fédéral ont été transférées à leur tour aux Communautés et aux Régions. Ces changements ont des répercussions importantes sur, entre autres, tout ce qui concerne la politique emploi menée au niveau local. En effet, la réforme s'accompagne notamment de nouvelles modalités de financement et de subventionnement.

Au CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, elle a eu un impact sur notre politique article 60§7. En effet, le dispositif article 60§7 est dorénavant dans son ensemble budgétisé annuellement. Cela a pour conséquence directe que le nombre de postes auprès d'organisations dites classiques permettant la mise à l'emploi de bénéficiaires devient également limité.

Ainsi, en 2015, nous avons dû revoir notre politique qui visait à augmenter le quota des contrats article 60 pour le maintenir à 340 ETP (Equivalent Temps Plein). Rappelons que ce mécanisme déjà mis en œuvre en 2014 pour les postes auprès de l'économie sociale en avait déjà restreint l'usage.

5. Cellule Transition

La cellule Transition, anciennement nommée FSE Activation, a pour objectif de faciliter le passage des travailleurs en fin de contrat article 60§7 vers le marché de l'emploi classique. A travers de sessions individuelles et en groupe, un coach ISP établit le bilan socioprofessionnel de chaque travailleur, analyse les freins qui pourraient ralentir une insertion sur le marché de l'emploi classique et propose des pistes de solutions. Chaque travailleur est suivi durant une période de 3 mois en bénéficiant des techniques de coaching classique dont la recherche et l'analyse d'offres d'emploi, les simulations d'entretien d'embauche et le travail sur la mobilité. Le coach se charge également du transfert du dossier vers Actiris où un conseiller Emploi poursuit l'accompagnement.

Partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois

En 2015, le partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois a été revu pour les cinq années suivantes. Au niveau des contrats article 60§7, un nouvel accompagnement de transition vers l'emploi est prévu pour les travailleurs en fin de contrat article 60§7.

Au CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, ce processus d'accompagnement était déjà déployé dans le cadre du projet FSE Activation depuis 2012. Il le sera donc dorénavant par la nouvelle convention avec un financement spécifique.

6. Prospecteur d'entreprises

Le poste de prospecteur d'entreprises a été créé en 2014. Il a pour mission de rechercher des emplois pour les usagers du CPAS au sein des entreprises.

Concrètement, prospecteur d'entreprises s'occupe de:

- La prospection active auprès des entreprises : il les informe que le CPAS peut mettre à leur disposition des travailleurs et vérifie que les entreprises satisfont aux normes pour recevoir nos travailleurs ;
- La recherche de candidats pour Actiris pour des stages de transition ;
- La recherche de candidats pour Actiris pour des embauches massives par de grandes entreprises.

Actions et mesures suite à l'analyse des risques psychosociaux

En 2015, nous avons continué la mise en place de différentes actions et mesures suite à l'analyse de la charge psychosociale effectuée en 2013:

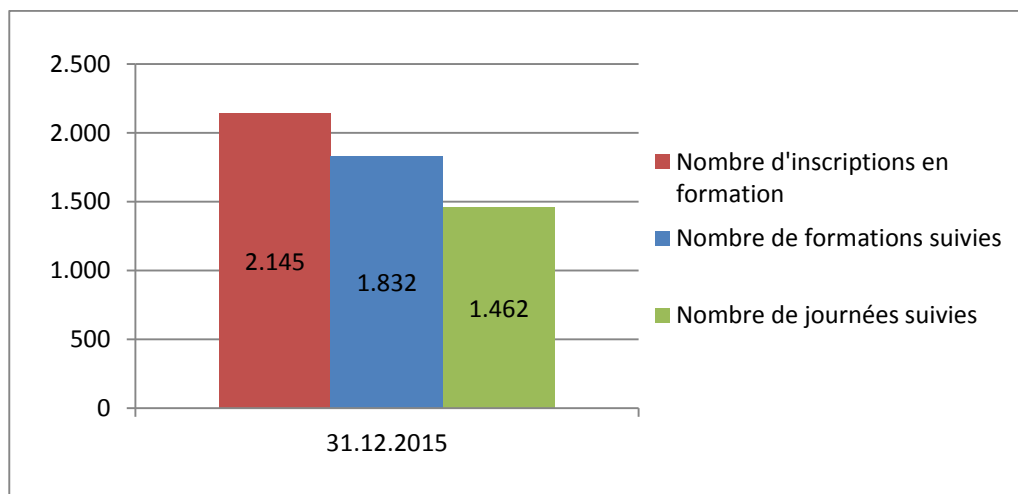
- Le maintien des effectifs du personnel au sein de l'ensemble des services.
- L'organisation de permanences RH sur le site des Ateliers.
- La révision des descriptions de fonction : une centaine de descriptions de fonction ont été revues et sont progressivement soumises à la concertation.
- La coordinatrice bien-être au travail a débuté différents projets notamment : l'information de l'ensemble du personnel sur le bien-être au travail et ses acteurs au sein du CPAS ; la coordination du projet de supervision du Service Social Général ; un projet pilote sur le stress au sein du service d'Aide à Domicile, le recyclage des personnes de confiance, la recherche d'une politique de gestion proactive de l'absentéisme.
- L'organisation d'un club RH : 4 séances ont été organisées abordant deux thèmes : le bien-être et ses acteurs au sein du CPAS (ses implications, ses récentes modifications législatives et ses acteurs) et l'utilisation des réseaux sociaux. Le top management a été concerté pour le contenu.
- La formation sur la gestion de l'agressivité : celle-ci est intégrée et maintenue dans le plan de formation individualisé des nouveaux agents travaillant en 1^{ère} ligne. D'autres formations ont aussi été organisées tout au long de l'année, dont notamment une formation abordant la charge émotionnelle des professionnels du secteur des soins et un recyclage en secourisme. Une sensibilisation aux infections a également été proposée pour le personnel social, ainsi qu'une sensibilisation à la problématique du radicalisme réalisée en collaboration avec la Commune.

1. Service GRH

Le service Gestion des Ressources Humaines prend en charge les aspects liés à la gestion des compétences nécessaires au bon fonctionnement des services du CPAS : l'élaboration des descriptions de fonction, le recrutement, l'accueil, la formation, l'évaluation et l'évolution de la carrière de l'agent.

Statistiques

Exécution des plans de formations individuels 2015 au 31.12.2015

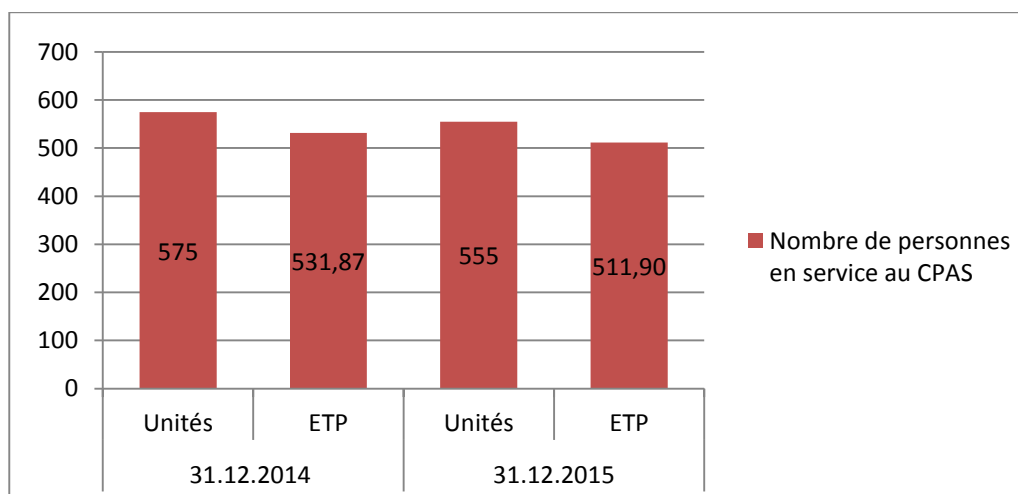


2. Service Administration du Personnel

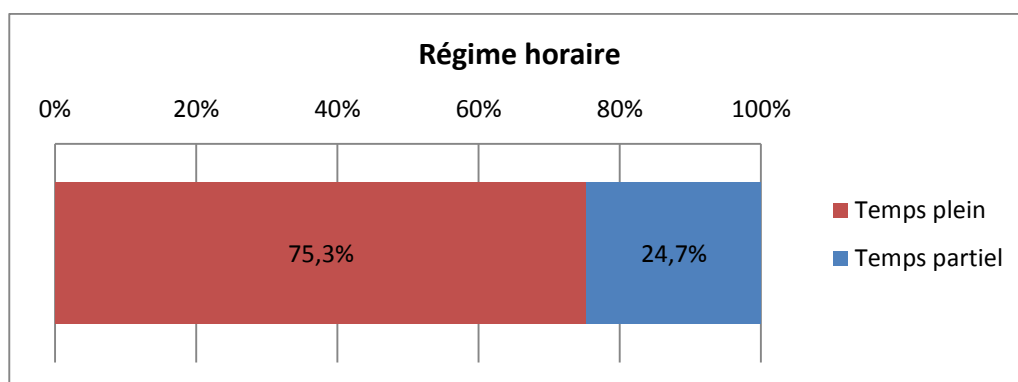
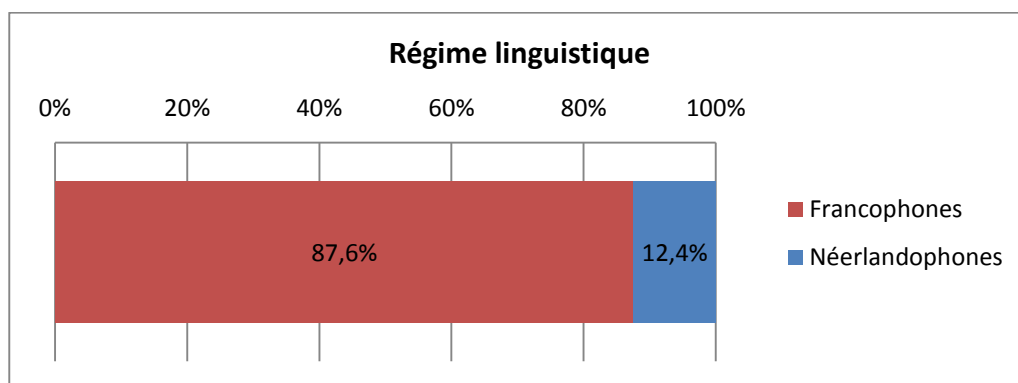
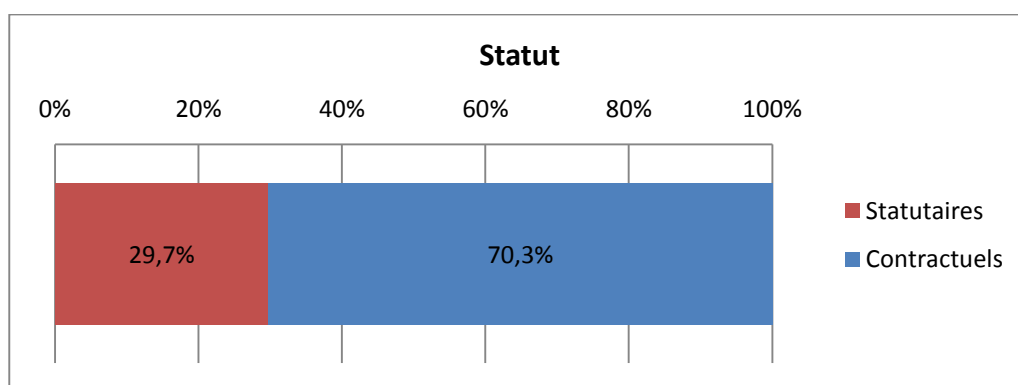
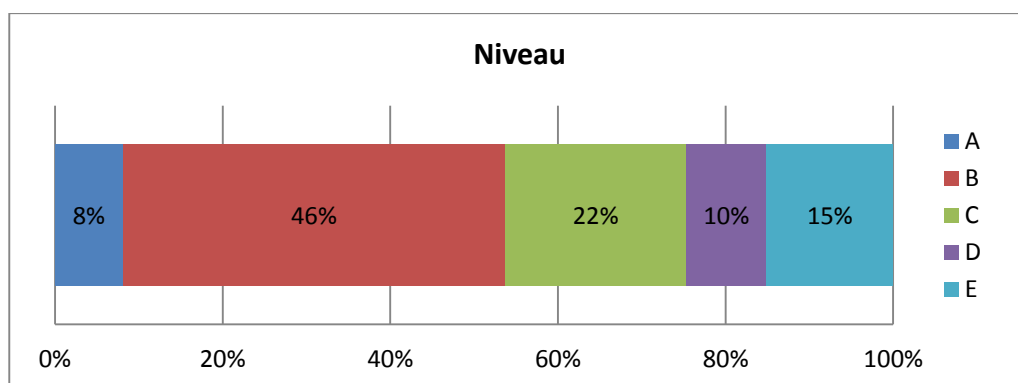
Le service Administration du Personnel s'occupe des aspects administratifs des dossiers du personnel statutaire et contractuel, y compris les personnes engagées via l'article 60§7, de leur entrée en service à leur fin d'occupation : contrats de travail, gestion du temps et des absences, accidents de travail, gestion des salaires et des cotisations sociales, instruction et suivi des demandes adressées aux autorités du CPAS. De plus, il informe et conseille les agents sur ces matières.

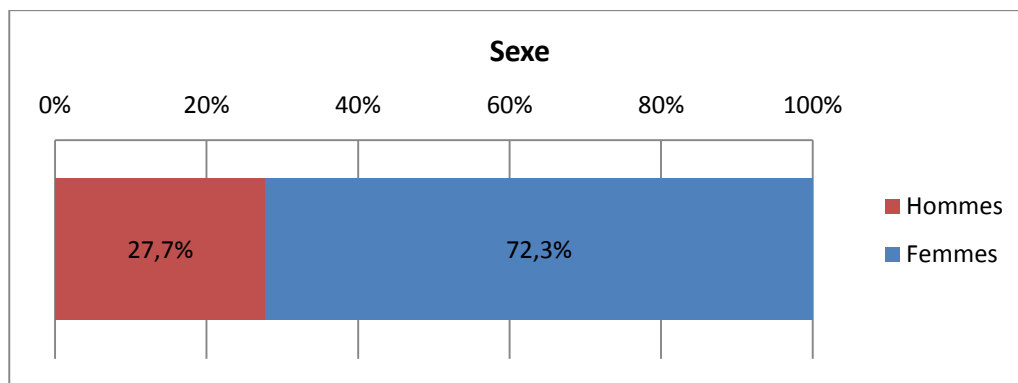
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux, ...).

Nombre de membres du personnel en service (hors travailleurs Art. 60)

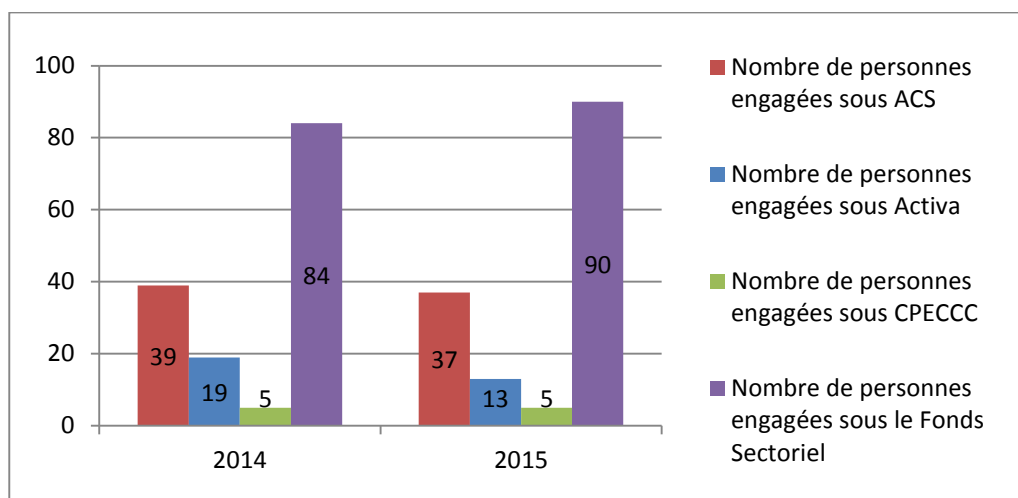


Personnel au 31.12.2015





Mesures en faveur de l'emploi



DÉPARTEMENT – Technique

Le département Technique gère en bon père de famille les bâtiments du CPAS en les adaptant de façon permanente à l'évolution des techniques et à celle des équipes, ainsi qu'aux missions de l'organisation. Pour ce faire, il tient compte du contexte financier et du cadre légal.

Travaux en 2015

En 2015, plusieurs travaux et rénovations ont été effectués dans les bâtiments du CPAS :

Au Relais :

- Cogénération: début d'exécution
- Mobilier des chambres : attribution du marché et début d'exécution
- Ballons d'eau chaude : remplacement

À l'antenne Maritime :

- Percements et chauffage : attribution des marchés – exécution en 2016

Rue de l'Indépendance :

En 2013, le CPAS a acheté un bâtiment dans rue de l'Indépendance où il est prévu d'héberger l'antenne sociale du quartier. Depuis, plusieurs travaux sont en cours. Ainsi en 2015, les châssis à l'arrière ont été remplacés. L'attribution du marché pour la toiture et le chauffage, dont l'exécution sera pour 2016, a également été réalisée.

1. Service Patrimoine

Le service Patrimoine a pour mission d'assurer la gestion du patrimoine immobilier dont le CPAS est propriétaire. Il a également en charge la gestion du parc automobile, des habitations sociales (à l'exception des logements rue de la Vieillesse Heureuse), ainsi que la gestion de certains chantiers techniques pour l'ensemble des services et des établissements du CPAS.

2. Service Technique

La première mission du service Technique est la maintenance et la rénovation moyenne du patrimoine en respectant les règles de l'art en vigueur dans les métiers du bâtiment. La deuxième mission du service est la dispense de formations, expériences professionnelles et connaissances relatives à l'environnement du bâtiment aux employés engagés dans le cadre de l'article 60§7 de la loi organique des CPAS.

1. Service Informatique

Le service Informatique a pour mission d'assurer l'efficacité quotidienne du système d'information du Centre, ainsi que de prévoir et d'accompagner les évolutions de celui-ci.

Concrètement, il doit :

- assister les utilisateurs dans leur usage des outils informatiques mis à leur disposition ;
- effectuer la maintenance des applications, du parc et du réseau informatique ;
- gérer et mener des projets informatiques internes et externes au Centre ;
- assurer l'exécution de marchés publics visant l'acquisition du matériel et des logiciels destinés au système d'information ;
- apporter son conseil et proposer des solutions à des demandes techniques ;
- garantir la sécurité des données et des moyens de traitement ;
- organiser la gestion électronique des documents.

Mise en place d'un système de gestion et suivi des demandes informatiques

Afin de suivre au mieux les demandes des membres du personnel adressées au service Informatique, un système de gestion de tickets a été mis en place. Grâce à cet outil, dès qu'une demande est adressée au service Informatique par téléphone, de vive voix, ou par courriel, ce service encode la demande et un courriel est directement envoyé au membre du personnel en reprenant le numéro de ticket, le nom de l'agent, la date de la demande, l'objet ainsi qu'un bref descriptif. Les membres du personnel ont ainsi l'assurance que leur requête a bien été prise en considération et il leur est possible d'en consulter le suivi. Dès qu'une solution est trouvée, l'agent en est averti par courriel et peut alors soit accepter (option par défaut), soit refuser la solution proposée.

Cet outil permet aussi de quantifier les demandes émises, d'évaluer leur délai de traitement, ainsi que de tirer des statistiques sur le type de demandes reçues. La gestion des ressources et l'efficacité du service s'en trouve améliorée.

Remplacement des appareils multifonctions gros volume en fin de vie

Le CPAS dispose d'un parc hétérogène composé de plusieurs appareils multifonctions de gros volume (permettant de photocopier, scanner et faxer des documents) dont la période de maintenance arrive à terme. Le service informatique remplace progressivement le matériel de ce type arrivé en fin de vie (modèles de la marque RICOH) par du matériel neuf (modèles de la marque KONICA acquis par la centrale d'achat du CIRB). Fin juin 2016, l'ensemble du parc multifonction sera ainsi renouvelé.

Étude des besoins pour une gestion électronique des documents

En 2015, les travaux d'étude des besoins pour une gestion électronique des documents ont été entamés et devront permettre au Centre d'informatiser les différents flux de documents au sein de son administration. La première phase (gestion du courrier entrant et sortant) d'une application répondant aux besoins de l'administration est prévue pour 2016.

Pour rappel, le projet dans sa globalité a pour buts d'améliorer le classement, la diffusion, l'archivage des documents, mais aussi de faciliter la collaboration autour des documents (création et élaboration des documents, commentaires, gestion des versions et validation).

2. Service Qualité

Le service Qualité a pour mission de :

- optimiser les processus et procédures de travail ;
- structurer et publier les informations structurelles de l'organisation ;
- développer et maintenir un système-qualité ;
- contribuer à la réussite de projets par la formation et l'accompagnement des chefs de projets ;
- former les collaborateurs du CPAS à l'usage des outils bureautiques.

Statistiques

Formations en bureautique pour le personnel

	2014	2015
Nombre de modules différents offerts	17	15
Nombre de sessions organisées (1/2 jour)	86	62
Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions	476	359

3. Cellule Statistiques

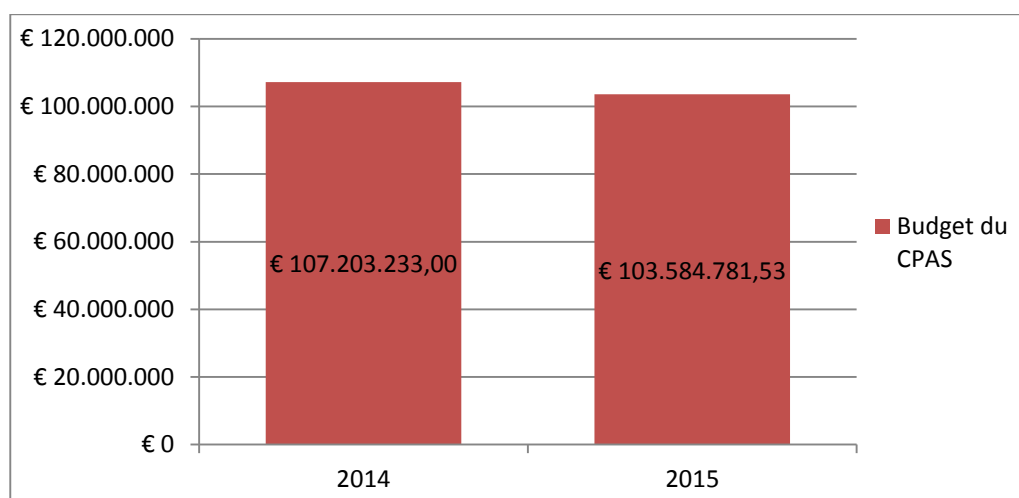
La cellule Statistiques assure la gestion scientifique de données (échantillonnage représentatif, moyenne, extrapolation, etc.) au niveau statistique ainsi que la réalisation d'études spécifiques, ponctuelles ou répétitives. Pour ce faire, elle réalise des travaux de collectes, traitements et centralisation de données administratives, ainsi que de données relevant des domaines économiques et sociaux. Elle veille également à la centralisation des données statistiques réalisées par le CPAS.

DÉPARTEMENT – Finances

Le département Finances est chargé d'exécuter les responsabilités du Secrétaire prescrites à l'art. 45 de la loi organique et dans le règlement général de la comptabilité. Il assure également la facturation auprès du SPP IS des dépenses d'aides récupérables auprès de celui-ci, de même qu'il gère les créances non remboursées par le pouvoir subsidiant. Il traduit, en outre, les décisions des comités spéciaux en actes administratifs.

Statistiques

Budget du CPAS



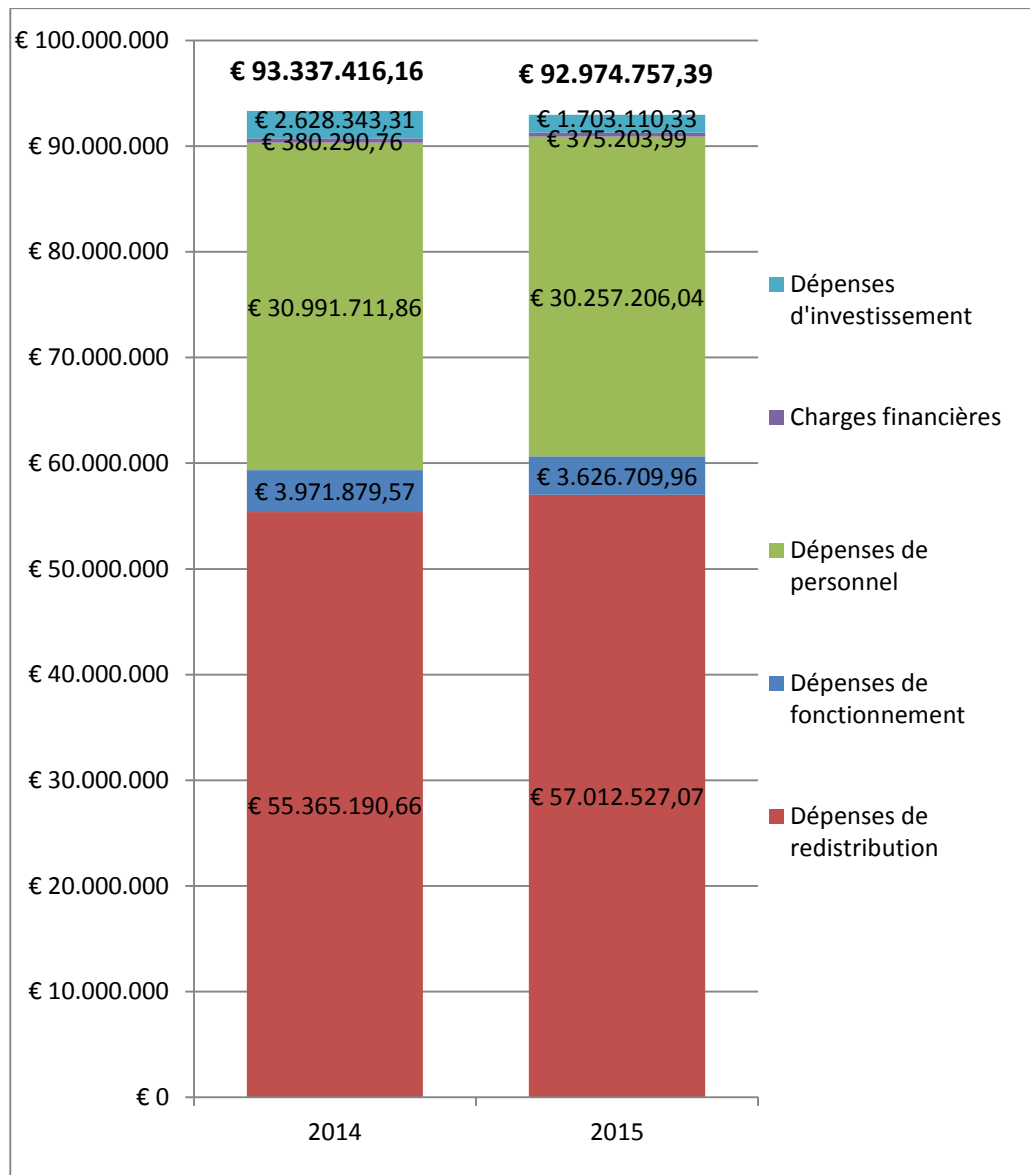
Modifications budgétaires

	2014	2015
Modification budgétaire 1	€ 1.041.816,00	€ 6.363.940,35
Modification budgétaire 2	/	€ 406.027,78
Modification budgétaire 3	/	/

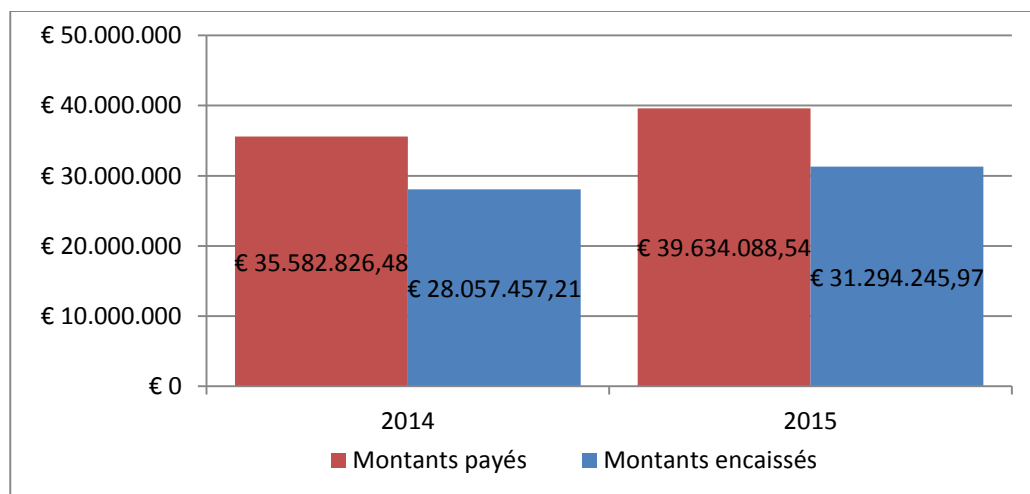
Dotation communale

	2014	2015
Budget initial	€ 23.186.500,00	€ 23.703.900,00
Tableau correctif	€ 1.860.196,63	€ 6.363.940,35
Modification budgétaire 1	€ 308.000,00	€ 193.969,65
Modification budgétaire 2	/	/
Modification budgétaire 3	/	/

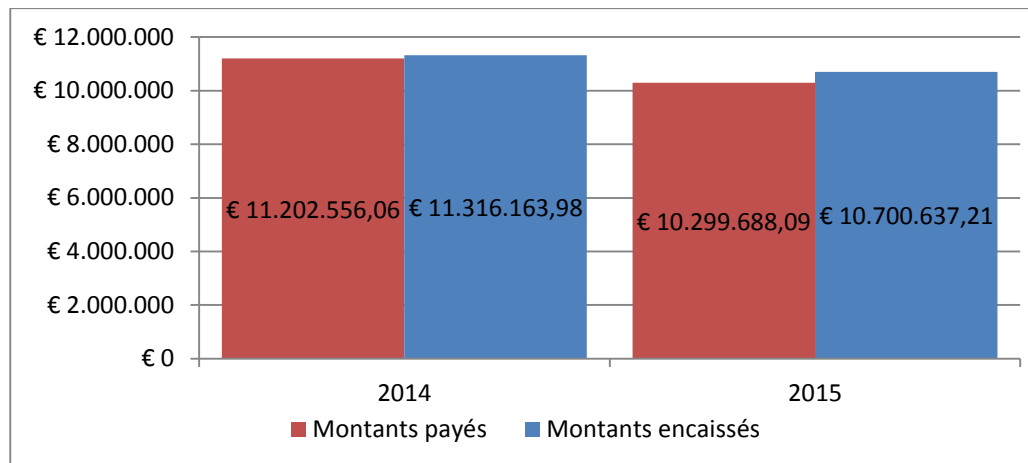
Dépenses durant l'exercice budgétaire



RIS (antérieurs compris)



ERIS (antérieurs compris)



1. Service Comptabilité

Le service Comptabilité assure la gestion budgétaire du Centre. Il est chargé de l'élaboration de l'avant-projet du budget et des projets de modification budgétaire. Une fois les projets approuvés par les autorités, le service est chargé de leur exécution par la réalisation, en cours d'exercice, de toutes les écritures comptables. En collaboration avec le Receveur, le service participe à la clôture du compte.

2. Service Lignes de Paiement

La mission du service Lignes de Paiement est la traduction en actes administratifs des décisions prises par les comités spéciaux.

3. Service Facturation au SPP IS

Le service Facturation au SPP Intégration Sociale est en charge de la récupération, auprès du SPP Intégration Sociale, des dépenses consenties dans le cadre des lois relatives au droit à l'intégration sociale et l'aide financière équivalente (en ce compris les frais médicaux).

4. Service Contentieux avec l'État

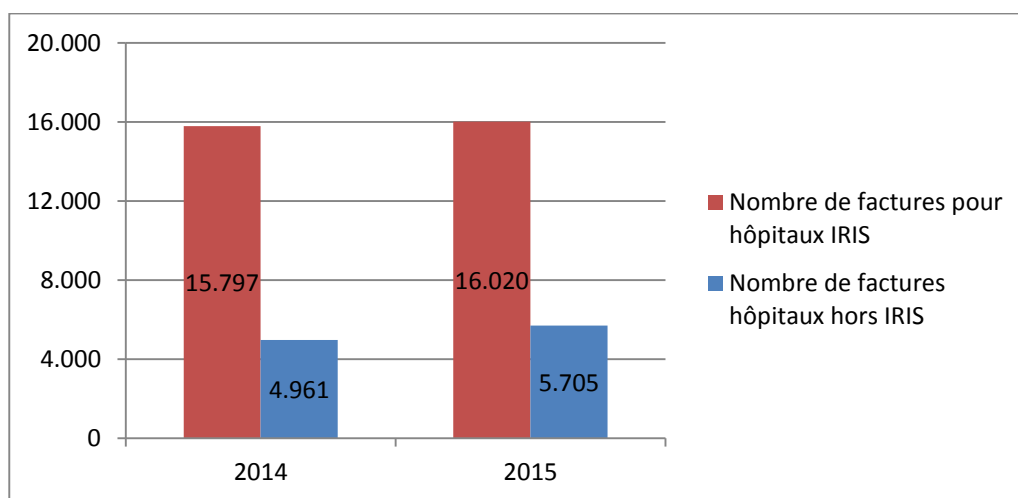
Le service Contentieux avec l'État est chargé du traitement et de la récupération des créances bloquées auprès du pouvoir subsidiant.

5. Service Frais d'Entretien

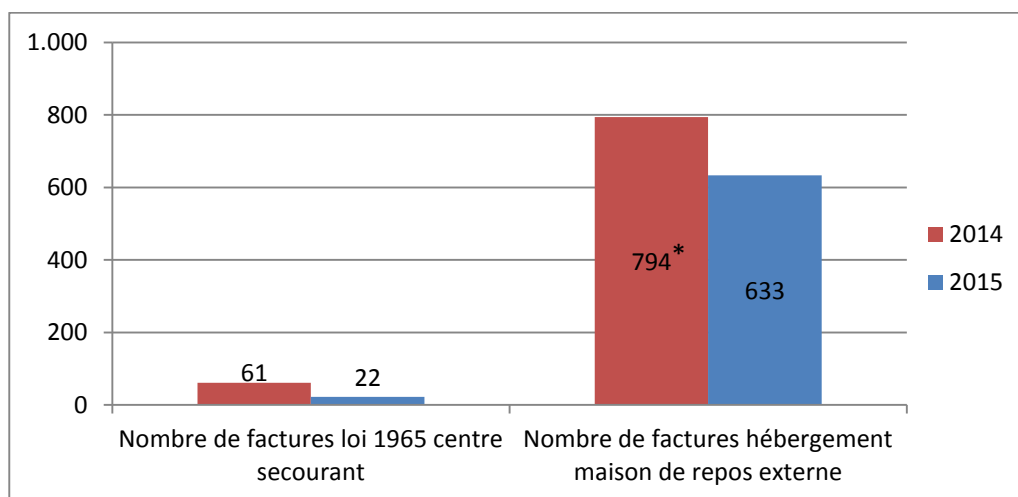
La mission du service Frais d'Entretien consiste à traiter des avis et factures émis par les établissements de soins et à délivrer des réquisitoires d'hospitalisation, dans le respect des dispositions de la loi du 02/04/1965 et de la convention IRIS. En outre, le service effectue les démarches administratives liées au placement des personnes dans une maison de repos autre que la Résidence Arcadia.

Statistiques

Factures hôpitaux



Factures loi de 1965 (centre secourant) et placement en maison de repos externe



* de ces 794 factures, environ 115 concernent l'année 2013

DÉPARTEMENT – Affaires civiles

1. Service Accueil

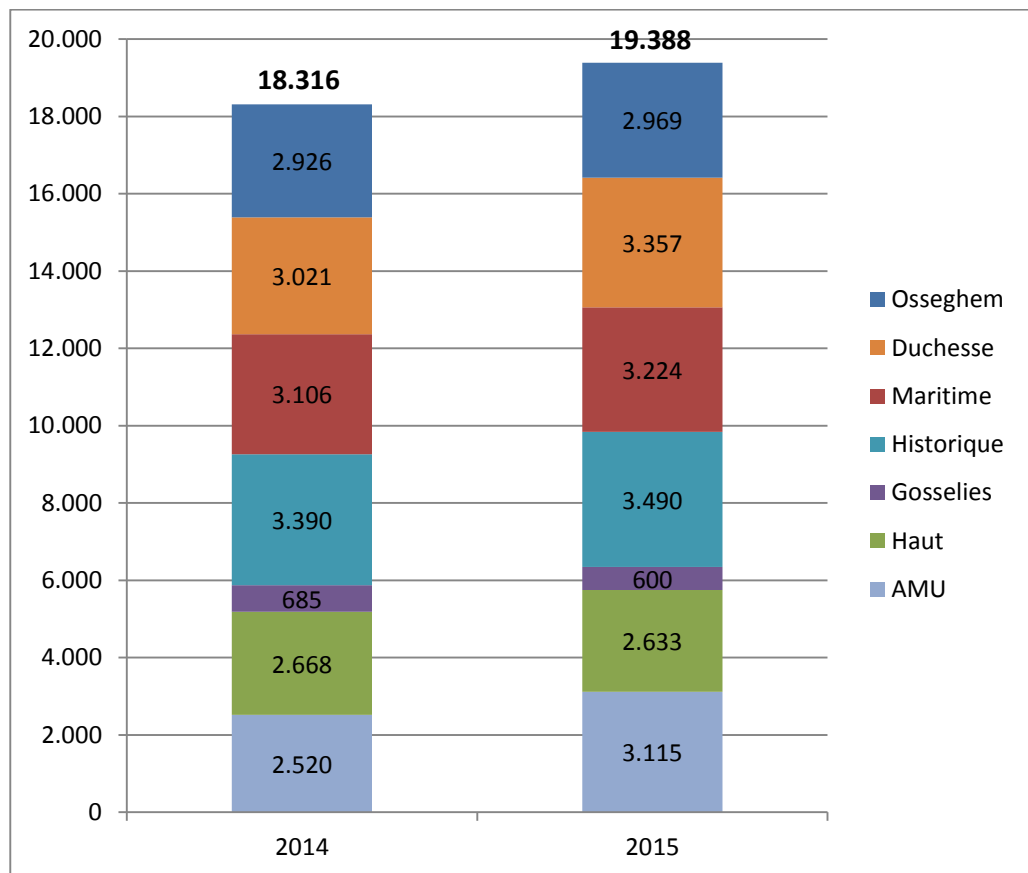
Le service Accueil est la vitrine du CPAS. Sa mission est d'orienter adéquatement toute personne qui se présente au CPAS et d'aider les usagers dans leurs démarches administratives. Pour cela, l'Accueil réalise deux types d'activités :

- Les stewards veillent à maintenir une ambiance sereine et préviennent les conflits par le dialogue. Ils orientent les usagers vers les services sociaux (internes ou externes).
- Les accueillants administratifs impriment des documents administratifs pour les usagers, pour des tiers et pour le service social. Ils transmettent les données des usagers aux services concernés et fixent les rendez-vous avec les travailleurs sociaux du Service Social Général pour les usagers.

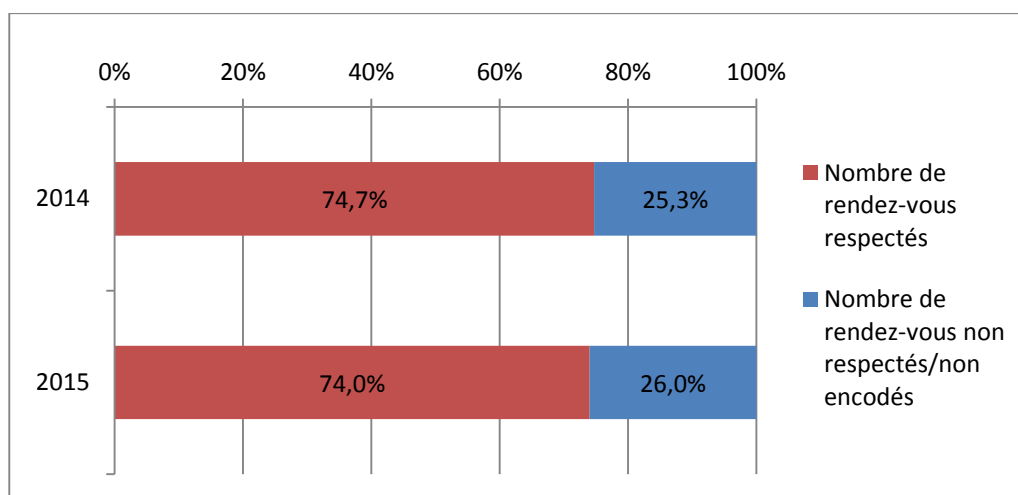
Statistiques

Rendez-vous pris à l'accueil

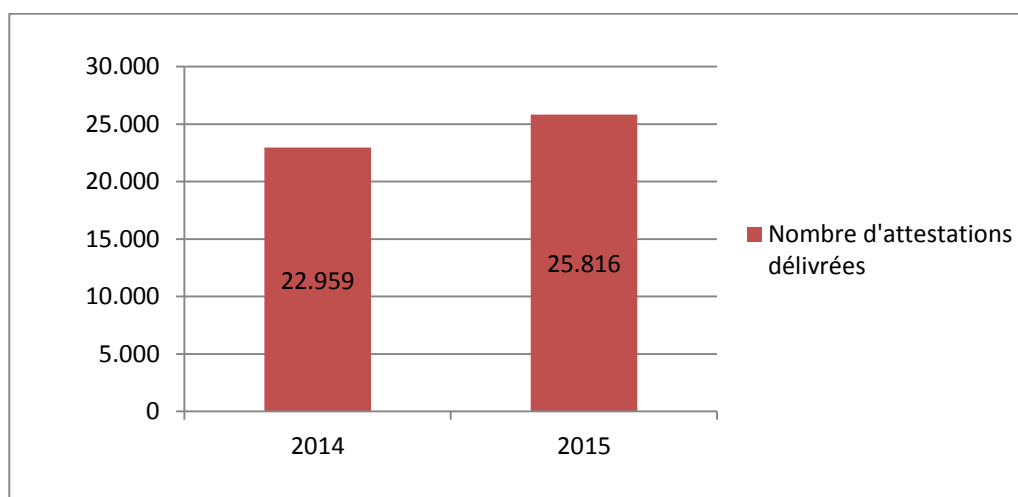
Nombre de rendez-vous pris à l'accueil (au guichet ou par téléphone)



Respect des rendez-vous



Attestations délivrées



Réorganisation et professionnalisation de l'accueil

Un groupe de travail a été mis en place afin d'améliorer le service à l'utilisateur et les conditions de travail du personnel. Les actions suivantes ont été accomplies :

- Analyse des heures de pointe et des temps d'attente moyen aux accueils des antennes Osseghem et Historique. Communication de ces heures aux usagers afin de les inciter de venir aux heures où il y a une moindre affluence.
- Formation « Gestion de l'agressivité ».
- Formation « Clef de l'accueil » : cette formation a permis de déterminer un socle commun de bonnes pratiques afin d'accueillir les usagers de manière uniforme dans chaque antenne. La formation a été matérialisée dans un rapport qui reprend toutes les tâches de l'accueil et la manière de les remplir.
- Création et mise en application d'une procédure pré-accueil dans le but d'uniformiser la manière dont travaillent les stewards.
- Gestion améliorée des adresses de référence avec la mise en place d'un tableau de bord de gestion.
- Analyse de l'accueil téléphonique: les problèmes ont été identifiés et un groupe de pilotage créé qui attaquera la communication externe dans sa globalité.

2. Cellule Données des Usagers

La cellule Données des Usagers (CDU) veille à la création, la mise à jour et le suivi du dossier administratif des usagers via notamment la récolte de toutes les données issues de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). Une consultation quotidienne des flux de la BCSS permet la mise à jour administrative systématique des dossiers, notamment en ce qui concerne les données qui ont un impact sur l'aide accordée.

Le travail de cette cellule permet d'une part de régulariser plus rapidement le dossier administratif des usagers, et d'autre part, de réduire le temps de traitement des demandes d'aide. Il s'inscrit donc dans le cadre d'une simplification administrative, de l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers et de la prévention de la fraude sociale.

Numérisation des dossiers administratifs

Depuis 2015, les dossiers administratifs des usagers sont scannés par la CDU et sont mis à disposition des travailleurs sociaux via le logiciel CPAS 2000. Les assistants sociaux du Service Social Général ont ainsi une approche plus complète des dossiers administratifs des usagers et peuvent libérer du temps pour une meilleure appréhension de la situation sociale des bénéficiaires. Cette numérisation des dossiers administratifs permet par la même occasion une économie de papier.

Traitement de nouvelles données de la Banque Carrefour

En 2015, la CDU a aussi élargi la consultation des données auprès de la Banque Carrefour. Ainsi, elle vérifie également si les usagers sont propriétaires d'un immeuble, s'ils bénéficient d'une allocation pour personnes handicapées ou d'une pension et si le tarif social pour un fournisseur d'énergie leur a été accordé. De même, la CDU a accès aux revenus déclarés des demandeurs de l'année précédente.

Le Service Social Général a, par le biais de ces nouvelles données mises à sa disposition, une vision plus globale des ressources des demandeurs.

1. Service Projets Subsidiés

Le service des Projets Subsidiés a une double mission. Premièrement, il identifie de la façon la plus large possible les subsides auxquels le CPAS pourrait faire appel afin de réaliser et de développer ses actions en réponse à ses missions et ses objectifs. Deuxièmement, le service veille à la bonne gestion des subsides octroyés au CPAS en apportant un appui transversal aux services concernés par le subside.

2. Écrivain public

Le service Écrivain Public est ouvert à tous les Molenbeekoïses. Il a deux objectifs : aider à rédiger ou à comprendre des documents en français et sensibiliser à l'importance de savoir lire et écrire en encourageant l'apprentissage des langues nationales.

3. Cellule Lutte contre Fracture Numérique

La cellule Lutte contre la Fracture Numérique a pour mission de gérer les espaces numériques développés au sein du Centre, en organisant l'occupation des lieux et en veillant au matériel informatique mis à disposition du public. Elle apporte également un soutien aux services sociaux dans l'élaboration d'un accompagnement social spécifique incluant l'approche de l'outil informatique et de l'accès à l'Internet. Elle organise ainsi des séances d'initiation à l'outil informatique et à l'accès à l'Internet au sein des espaces numériques.

4. Service Participation et Activation Sociale

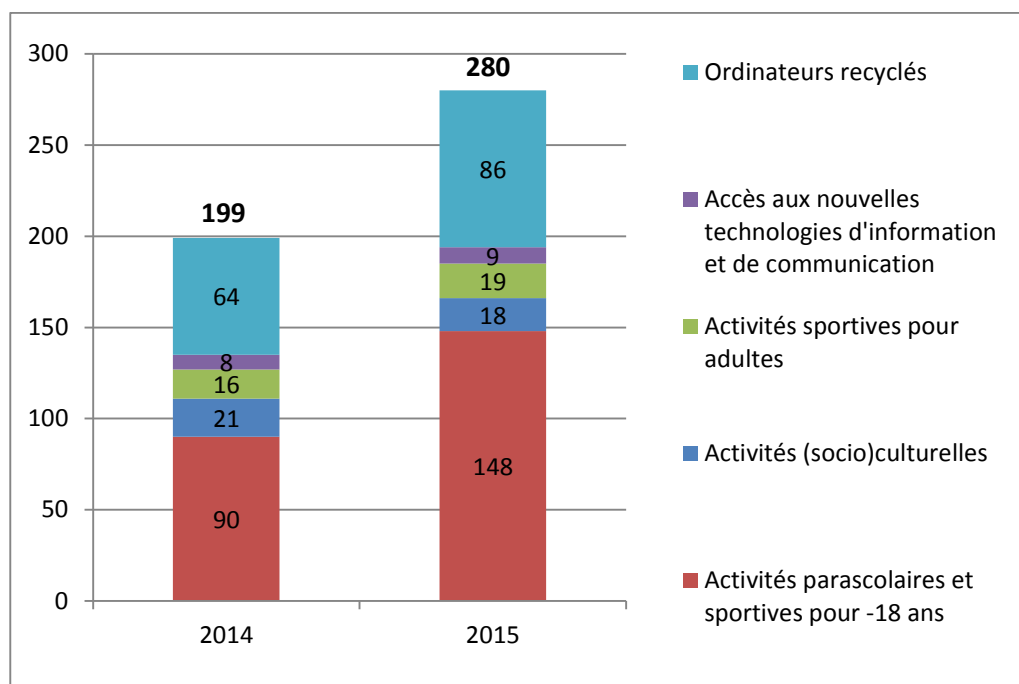
Le service Participation et Activation Sociale stimule la participation des usagers et de leurs familles aux activités d'associations socioculturelles et sportives molenbeekoïses. Elle peut financer partiellement leur participation (ex. : ateliers artistiques, camp de vacances, spectacles, sport, etc.).

Le service informe le public cible des éventuelles possibilités d'interventions individuelles dans leurs dépenses liées à des activités culturelles et sportives, ainsi que dans leurs accès aux nouvelles technologies.

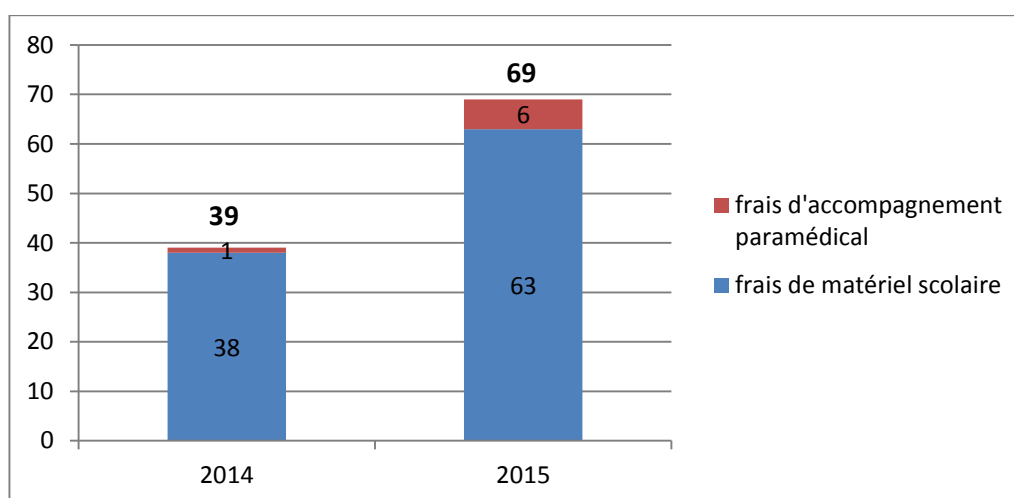
En outre, le service organise des sorties collectives pour les différents publics du CPAS.

Statistiques

Interventions dans le cadre de la participation et activation sociale



Interventions dans le cadre de la lutte contre la pauvreté infantile



Projet Pro-kids sur la pauvreté infantile

Dans le cadre de l'appel à projets « Les enfants d'abord : plateformes de concertation locales pour la prévention et la détection de la pauvreté infantile » lancé par le SPP Intégration Sociale, le CPAS de Molenbeek a mis en place le projet Pro-kids Molenbeek.

Ce projet visait à créer un espace de concertation entre les professionnels des services publics, privés et associatifs au niveau communal pour sensibiliser aux droits de l'enfance et informer sur les besoins, ainsi que sur les actions existantes et futures. Ce projet a été financièrement soutenu du 1^{er} mai 2014 au 31 décembre 2015.

Dans ce cadre, un groupe d'échanges interservices sur la thématique de la pauvreté infantile a notamment été créé au CPAS. L'objectif de ce groupe était de réfléchir ensemble sur nos moyens, existants ou à développer, pour réduire l'impact de la pauvreté infantile sur les droits fondamentaux des enfants.

Ce groupe, piloté par la coordinatrice du projet Pro-kids Molenbeek, a aussi organisé le lundi 20 avril 2015 une journée d'échanges sur la précarité infantile à laquelle une soixantaine de personnes venant du CPAS, de l'administration communale et d'autres associations ont assisté. L'objectif de cette journée était de connaître et rencontrer différents acteurs qui sont impliqués dans le réseau molenbeekois de l'enfance et de créer des collaborations.

La matinée était consacrée à des présentations de quelques services sociaux du CPAS (pas toujours bien connus des partenaires), ainsi que de plusieurs services spécialisés dans l'enfance. Après une introduction sur le thème du secret professionnel (et ses modalités de partage), l'après-midi a été consacré à des ateliers d'échanges sur les pratiques professionnelles au départ de cas pratiques.

D'autres projets sur la thématique de l'enfance sont actuellement à l'étude au sein de la coordination sociale du CPAS.

DÉPARTEMENT – Juridique

Le département Juridique a pour tâche d'appliquer les procédures administratives requises et de répondre aux différentes questions juridiques (autres que les questions liées à l'aide sociale) auxquelles l'administration est confrontée dans son fonctionnement interne ainsi que dans le cadre de collaborations avec des partenaires externes.

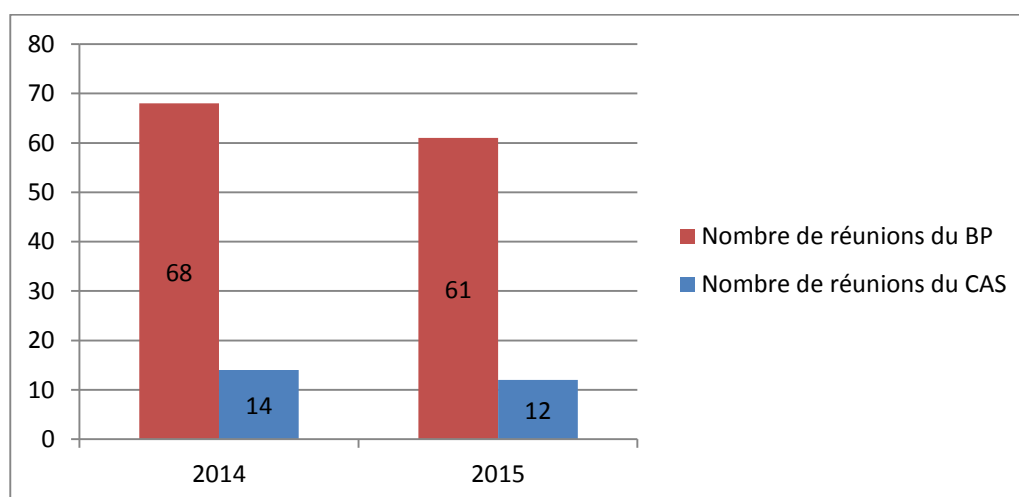
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimaliser, en vue de l'accomplissement des missions, les relations avec ces différents organismes.

1. Service Gestion des Organes

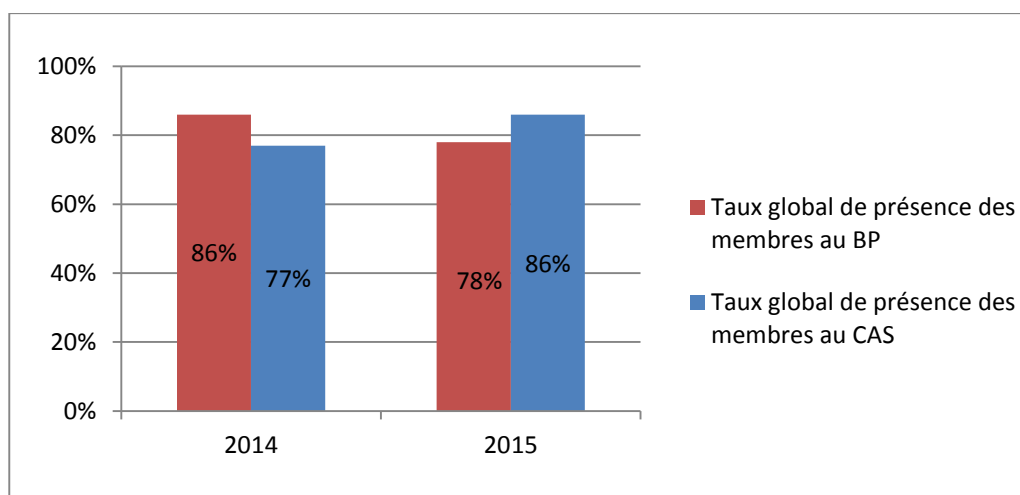
Entre autres tâches, le service Gestion des Organes vérifie, pour l'ensemble des services du Centre, la bonne application des règles légales ou administratives dans les dossiers qui doivent être soumis au Bureau Permanent (BP) ou au Conseil de l'Action Sociale (CAS). Il veille à la bonne organisation des séances et informe les services concernés de la décision prise pour chacun de ces dossiers. Il veille au suivi interne de décisions spécifiques. Il assure la transmission des délibérations aux autorités de tutelle ainsi que les contacts avec celles-ci.

Statistiques

Nombre de réunions

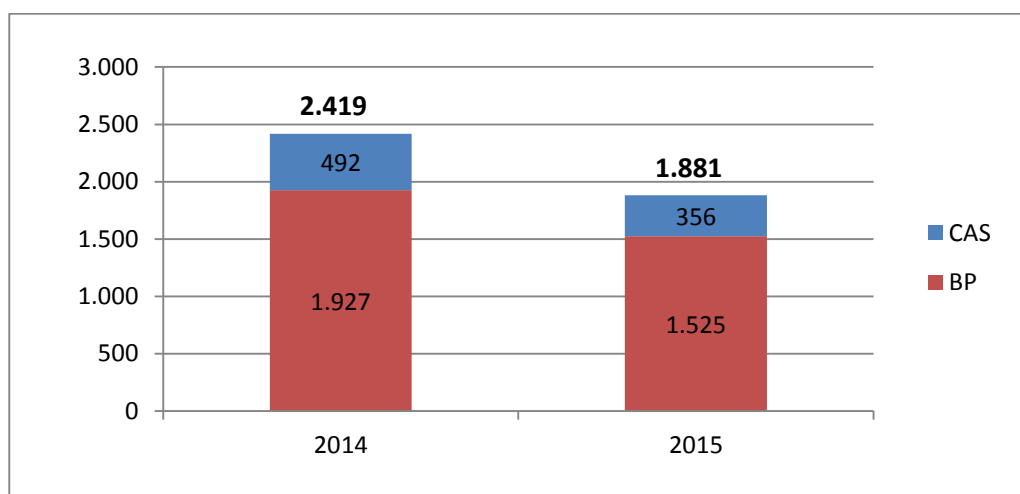


Taux de présence

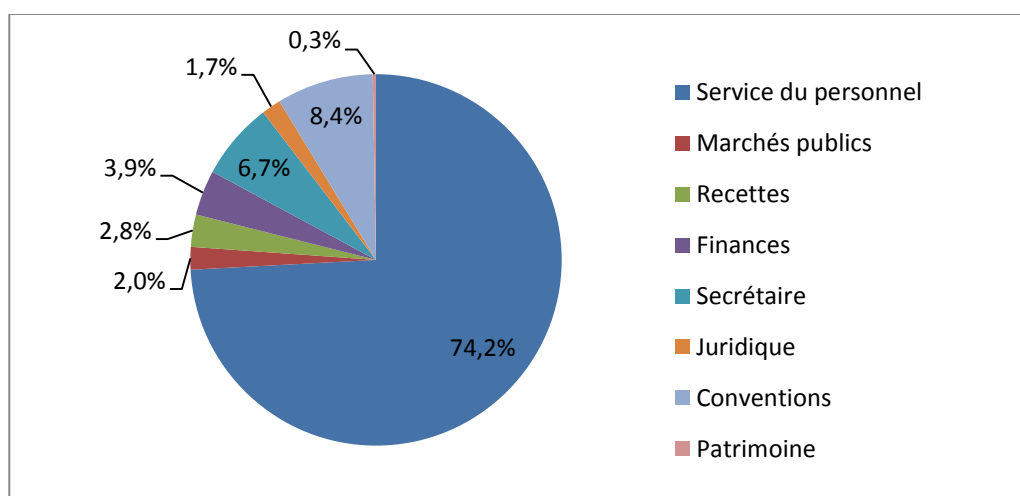


Dossiers soumis

Nombre de dossiers soumis au BP et au CAS



Répartition des dossiers soumis au CAS selon l'origine en 2015



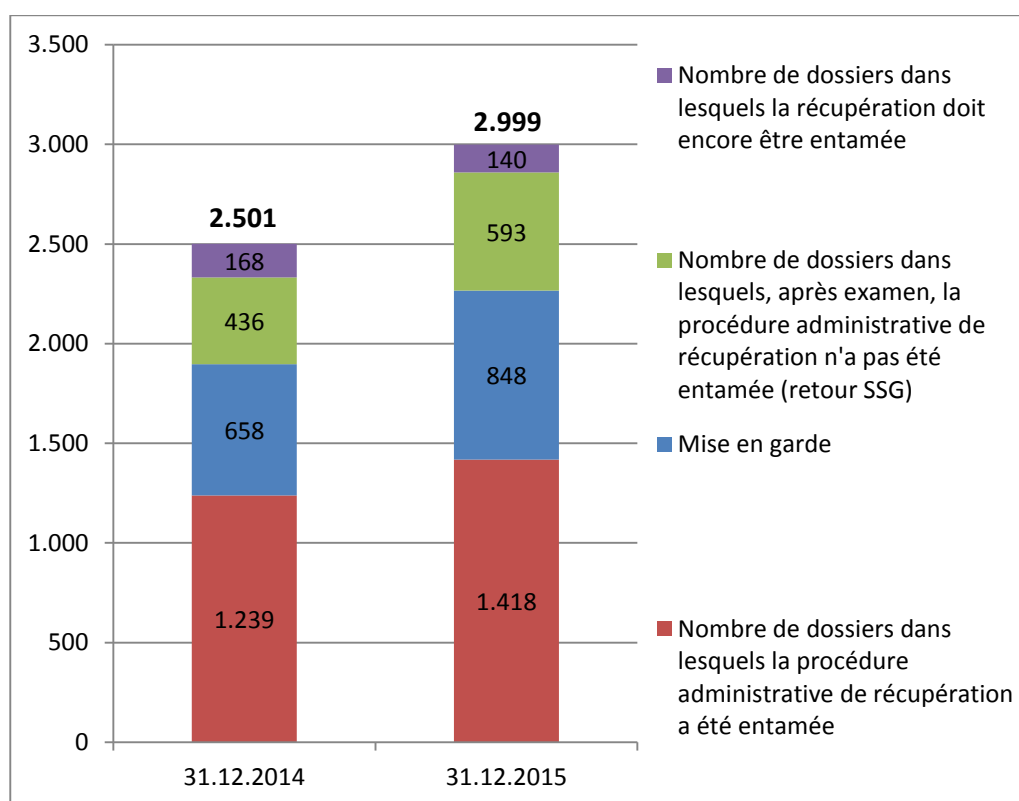
2. Service Contentieux

Le service Contentieux veille, dans le respect des règles légales et administratives, à récupérer l'aide sociale (revenu d'intégration sociale ou aide équivalente) indûment payée par le Centre à des usagers ayant omis de nous déclarer (ou ayant déclaré tardivement) certains éléments de leur dossier.

Statistiques

Contentieux/Récupération

- nombre de dossiers transmis au service depuis sa création



3. Service Marchés publics

Le service Marchés Publics veille, dans le respect des règles légales et administratives, à la mise en œuvre, à l'accompagnement, à l'exécution et au suivi de tous les dossiers ayant trait à des dépenses devant faire l'objet d'une procédure de marché public soit de fournitures, soit de services, soit de travaux, et ce par rapport aux besoins de l'ensemble des services de l'administration.

Cellule Alphabétisation / Français Langue Étrangère

La cellule ALPHA/FLE offre des cours d’alphabétisation et de Français Langue Étrangère (FLE). Cette formation à la langue française est conçue à l’intention des usagers illettrés et/ou qui apprennent le français comme seconde langue. Ce programme leur offre la possibilité d’apprendre ou d’approfondir la maîtrise de la langue française, ainsi que de poursuivre le processus d’intégration dans la société et dans le domaine socioprofessionnel.

Service Communication

Le service Communication veille à la communication à destination des membres du personnel et à l’attention des usagers, de la population, mais aussi des associations, institutions et des médias. Pour ce faire, le service s’occupe notamment de la rédaction et mise en page de documents, textes et brochures, de l’organisation d’événements, et ce, en collaboration avec les services concernés. Le service Communication est également responsable de la gestion des sites Internet et Intranet du CPAS, ainsi que des publications sur les réseaux sociaux.

Activités

Liste des communiqués de presse en 2015

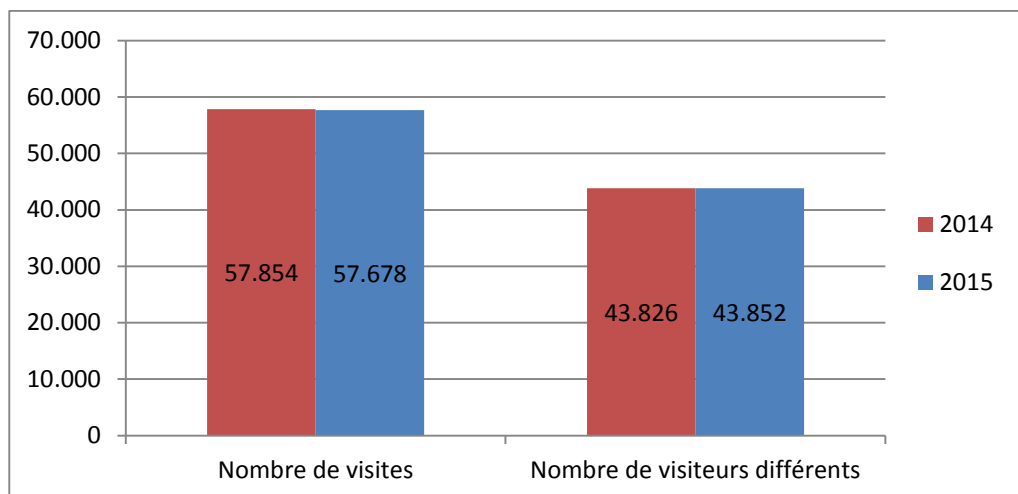
- Budget 2015 du CPAS et plan triennal d’accompagnement (8 juin 2015)
- Journée Énergie 12 : Comment maîtriser l’énergie dans son logement ? (25 septembre 2015)

Articles parus dans la presse sur le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean en 2015

- *Davantage de familles monoparentales au CPAS*, Communiqué de presse du SPP IS, 06/02/2015
- *Un édifice qui se bâtit au quotidien*, interview de Nathalie Briand sur l’ancrage de la reconnaissance dans la pratique RH, HR Square, mars-avril 2015
- *Interview du Président concernant l’accueil des réfugiés*, Radio Al Manar, 29/04/2015
- *Le secret professionnel : une espèce menacée*, Revue Ensemble n°87, juin 2015
- *Interné pour racisme au CPAS*, La Capitale, 01/07/2016
- *Quartier Maritime et CPAS : des liens étroits*, Molenbeek Info, novembre-décembre 2015

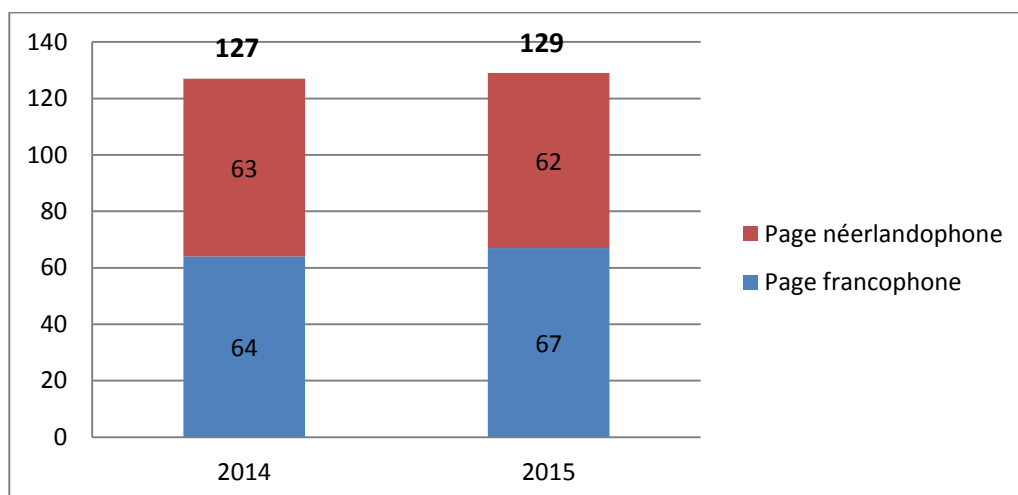
Statistiques

Site Internet

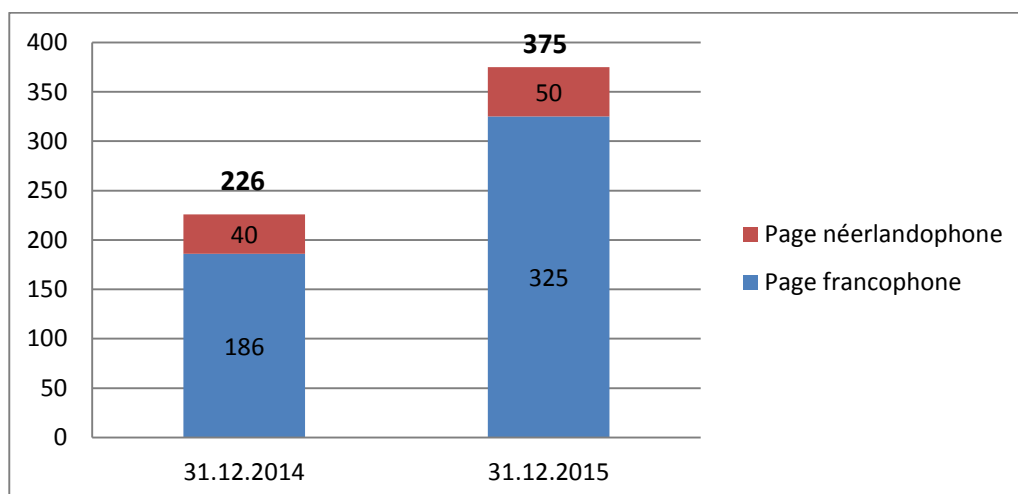


Facebook

Nombre de publications



Mentions j'aime des pages

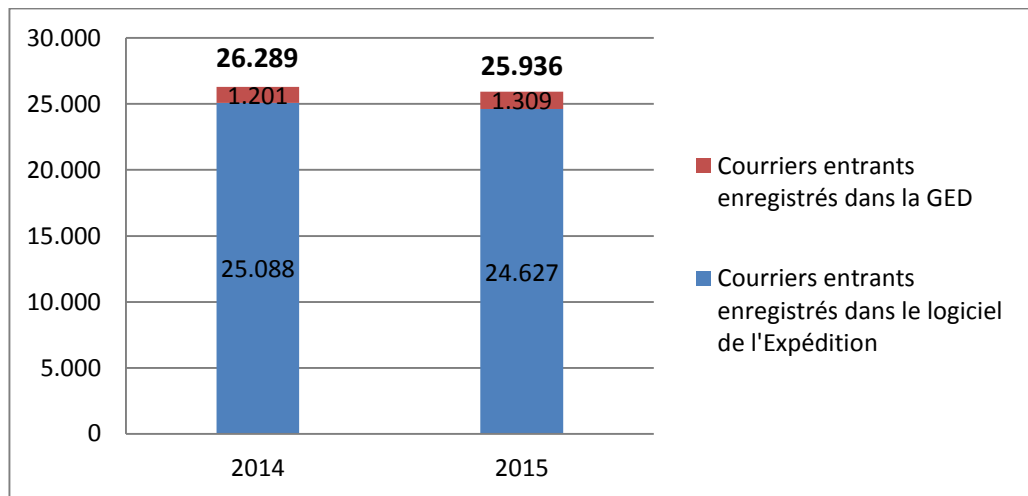


Service Expédition

Le service Expédition s'occupe de l'enregistrement et de la transmission des courriers entrants, internes et sortants. Il veille à fournir un bon accueil téléphonique et assure également les demandes de réservations de salles de réunion du siège. Outre les diverses tâches administratives dont il a la charge, il gère aussi le classement journalier des dossiers des usagers du Centre.

Statistiques

Nombre de courriers entrants



Nombre de courriers sortants

	2015
Nombre de courriers sortants affranchis	145.225

Service Ombuds – Bureau d'Études

L'Ombuds a pour missions générales de:

- recevoir les plaintes des usagers et de recevoir les usagers-mêmes le cas échéant, y compris les membres du personnel du CPAS qui sont mis à disposition d'un utilisateur d'une entreprise d'économie sociale par le biais d'un contrat de travail conclu sur base de l'article 60§7 ;
- traiter la plainte et de se procurer les informations internes y afférentes, après avoir vérifié qu'il s'agit d'une plainte de dernier recours ;
- concilier les points de vue des usagers et des services concernés ;
- formuler des recommandations ou des propositions tendant à donner – ou non – satisfaction à l'utilisateur et/ou à améliorer le fonctionnement du service tant par le rapport annuel adressé au Conseil de l'Action Sociale que par des rapports intermédiaires à l'attention du Secrétaire du Centre.

Le Bureau d'Études a pour mission de réaliser des études et des enquêtes dans le domaine de l'exclusion sociale pour faire en sorte que les politiques sociales du Centre soient les plus adaptées possible aux besoins des usagers et aux réalités sociales locales.

Activités du Bureau d'études en 2015

La mission démarrée en septembre 2014, concernant la gestion de la Cellule Alphabétisation – Français Langue Etrangère (ALPHA/FLE), s'est poursuivie pendant l'année 2015.

Statistiques

Relevé des plaintes suivies ou classées sans suite : Évolution janvier 2005 – décembre 2015

Année		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2005-2015
Recettes	Suivies et clôturées	/	/	/	/	/	/	/	/	5	1	2	8
	Non recevables et classées sans suite	/	/	/	/	/	/	/	1	1	/	/	2
Départements organisationnels	Suivies et clôturées	/	/	2	/	7	5	/	/	5	4	3	26
	Non recevables et classées sans suite	/	/	2	/	5	1	/	1	7	6	1	23
Départements sociaux	Suivies et clôturées	38	66	55	71	66	91	92	135	95	84	94	887
	Non recevables et classées sans suite	7	5	16	11	34	9	35	46	53	56	49	321
Economie sociale : « Greenworks » et « A vos Services »	Suivies et clôturées	/	/	/	/	/	/	/	/	5	5	/	10
	Non recevables et classées sans suite	/	/	/	/	/	/	/	/	10	/	/	10
Sous-Total	A Suivies et clôturées	38	66	57	71	73	96	92	135	110	94	99	931
	B Non recevables et classées sans suite	7	5	18	11	39	10	35	48	71	62	50	356
Total A + B		45	71	75	82	112	106	127	183	181	156	149	1287

Plaintes reçues en 2015

Traitement des plaintes		Suivies et clôturées	Non recevables	Classées sans suite	Enregistrées en 2014, clôturées en 2015	TOTAL	
Recettes		2	/	/	/	2	
Départements organisationnels	RH : GRH + Adm. Personnel	/	/	/	/	/	
	Technique et marchés publics	/	/	/	/	/	
	Finances	/	/	/	/	/	
	Patrimoine	1	/	/	/	1	
	Affaires civiles (Accueils)	1	/	/	/	1	
	Juridique général	/	1	/	/	1	
	Données des usagers	1	/	/	/	1	
Départements sociaux	Action sociale	Service social général	31	34	2	/	67
		Médiation de dettes et cellule Énergie	/	/	/	/	/
		Coordination santé	6	1	/	/	7
		Le Relais	6	/	/	/	6
		Participation et Activation Sociale	/	/	/	/	/
	ISP	Facilitateurs, Études & Formations, cellule Emploi	/	4	/	/	4
	Services résidentiels et non résidentiels	Gestion et Logistique	7	1	/	/	8
		Soins	8	/	1	/	9
		Géronto-social	36	4	2	/	42
		Maisons de repos extérieures	/	/	/	/	/
Economie sociale : Greenworks		/	/	/	/	/	
Total		99	45	5	/	149	
Rapports intermédiaires: 4							

Service Recettes

Le service Recettes a pour mission de veiller à effectuer les recettes et acquitter les dépenses ordonnancées suivant le budget dans les délais prescrits.

Statistiques

Délai de paiement

Ratio relatif au délai de paiement des créances relatives aux produits d'exploitation qui concernent les services, les biens et les prestations.	Créances à recouvrer relatives aux produits d'exploitation qui concernent les services, biens et prestations	316,20
--	--	--------

Ce ratio calcule le délai moyen de recouvrement des créances relatives aux produits d'exploitation qui concernent les services, les biens et les prestations. Le résultat de ce ratio est exprimé en nombre de jours.

Ce ratio englobe les recettes telles que les interventions des bénéficiaires de prestations du CPAS (service d'aides à domicile, repas, maisons de repos, maisons d'accueil, locations,...), les débiteurs d'aliments, les subsides de fonctionnement, ... Une créance est ainsi payée après 316,20 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des interventions des pouvoirs publics.	Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer	65,45
--	--	-------

Ce ratio calcule le délai moyen de recouvrement des créances à charge des pouvoirs publics. Son résultat est exprimé en nombre de jours. Il s'agit des interventions telles que la dotation communale, le Fonds Spécial de l'Aide Sociale, les interventions du pouvoir central dans les paiements des aides sociales, les forfaits INAMI, ... Le délai d'attente de paiement de ces créances est de 65,45 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.	Dettes sociales, commerciales et d'investissement à <u>un an au plus</u>	68,13
--	--	-------

Ce ratio permet le calcul du délai moyen de paiement aux fournisseurs. Dans les charges concernées par cette rubrique, on retrouve, notamment, les sommes octroyées aux bénéficiaires du revenu d'intégration et celles accordées dans le cadre de la loi du 02/04/1965.

Le CPAS effectue le paiement aux fournisseurs dans un délai légèrement supérieur à 2 mois. Ce ratio concerne le paiement des fournisseurs nécessaires au fonctionnement courant du CPAS, le paiement des aides sociales, ...

Comme on peut le constater, le délai des paiements des fournisseurs est largement inférieur à celui des paiements des créances.

La trésorerie

Actifs de trésorerie	-17.307.035,75
- Dettes financières à un an au plus	274.206,72
= Trésorerie nette	-17.581.242,47

Par manque de trésorerie permanente, le Receveur du Centre a toujours recours aux crédits à terme fixe. Ce qui permet de réduire au maximum les intérêts débiteurs liés à un compte bancaire qui présenterait un solde négatif.

Nouveau Receveur

Monsieur Nils Lambremont est le nouveau Receveur du CPAS depuis le 1^{er} juillet 2015. En effet, vu le départ à la pension de l'ancien Receveur du CPAS, Madame Germaine De Villé, un examen de recrutement pour la fonction de Receveur a été organisé et c'est Monsieur Lambremont qui en a été le lauréat.

Service Secrétariat Général

Le Secrétariat Général a pour mission d'assister le Secrétaire et le Secrétaire-Adjoint du CPAS dans leurs missions. Il prépare, gère et s'occupe du suivi des dossiers, notamment par la transmission de tâches aux responsables de département et de service et par la tenue d'un échéancier des dossiers. Il collabore à cette fin avec tous les services du Centre. Le Secrétariat Général fournit aussi un support administratif. Ainsi, il prépare et organise des réunions, gère les agendas et crée des présentations PowerPoint. De plus, il coordonne la rédaction du rapport annuel et de la note de politique générale. Le service comprend également un traducteur.

SIPPT

Les missions et tâches du SIPPT sont décrites dans l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail.

Le service assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes autres mesures et activités de prévention. Le conseiller en prévention a une fonction essentiellement consultative. Il fournit un avis et formule des propositions sur les questions de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie, etc. Il se consulte avec le médecin du travail et collabore avec le service externe de prévention en fonction des besoins qui nécessitent d'autres compétences.

Statistiques

Accidents du travail

Taux de fréquence

$$\text{Taux de fréquence (Tf)} = \frac{\text{nombre d'accidents} \times 1.000.000}{\text{nombre d'heures d'exposition aux risques}}$$

	2011	2012	2013	2014	2015
Tf	22,04	19,18	17,02	14,03	20,3

Taux de gravité réel

$$\text{Taux de gravité réel (Tg réel)} = \frac{\text{nombre de journées réellement perdues} \times 1000}{\text{nombre d'heures d'exposition aux risques}}$$

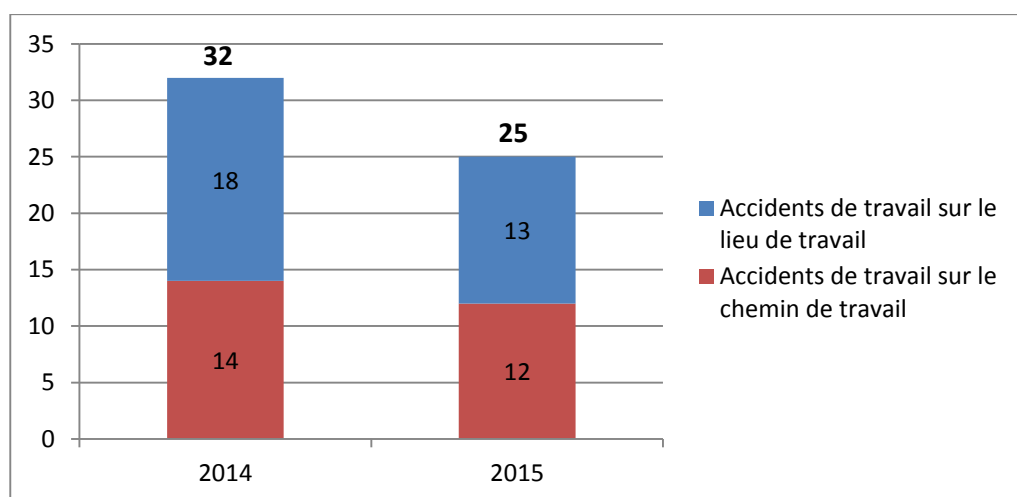
	2011	2012	2013	2014	2015
Tg réel	0,28	0,42	0,31	0,45	0,55

Taux de gravité global

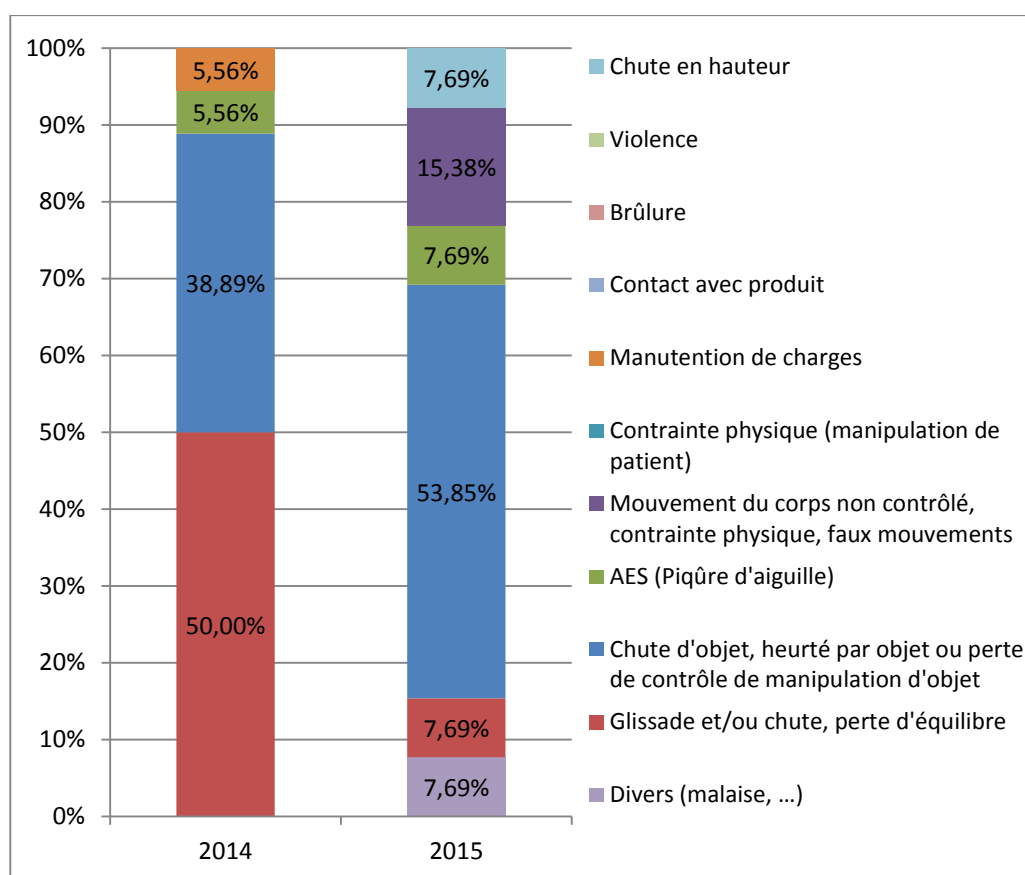
$$\text{Taux de gravité global (Tg global)} = \frac{(\text{nombre de journées réellement perdues} + \text{nombre de journées d'incapacité forfaitaires}) \times 1000}{\text{nombre d'heures d'exposition aux risques}}$$

	2011	2012	2013	2014	2015
Tg global	1,59	1,52	1,32	1,20	1,69

Nombre d'accidents de travail



Accidents sur le lieu de travail par nature



Surveillance de la santé

	2014	2015
Nombre de travailleurs soumis	627	637
Nombre d'examens médicaux	715	577
Nombre de vaccinations obligatoires	135	65
Nombre de personnes soumises aux vaccinations contre la tuberculose	40	39
Nombre de déclarations au Fonds des Maladies Professionnelles	0	0
Nombre de personnes handicapées	2	2

Registre des faits de tiers

	2014	2015
Violence physique (usagers)	2	0
Violence psychique (usagers)	40	32
Harcèlement moral (formel)	0	0
Harcèlement sexuel	0	0
Autres	0	0

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
AES	Accident d'Exposition au Sang
ALE	Agence Locale pour Emploi
ALPHA	Alphabétisation
AMU	Aide Médicale Urgente
ASBL	Association sans but lucratif
AVCB	Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale
BCSS	Banque Carrefour Sécurité Sociale
BP	Bureau Permanent
CAS	Conseil d'Action Sociale
CDU	Cellule Données des Usagers
CIRB	Centre Informatique pour la Région Bruxelloise
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CPECCC	Contrat Premier Emploi Commission Communautaire Commune
DIRL	Direction de l'Inspection Régionale du Logement
ERIS	Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale
ETP	Équivalent Temps Plein
FLE	Français Langue Étrangère
FSE	Fonds Social Européen
GED	Gestion Électronique des Documents
GRH	Gestion des Ressources Humaines
INAMI	Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité
IRIS	Interhospitalière Régionale des Infrastructures de Soins
ISP	Insertion Socioprofessionnelle
MR	Maison de repos
MRS	Maison de repos et de soins
ONG	Organisation non gouvernementale
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale
RBC	Région de Bruxelles-Capitale
RH	Ressources Humaines
RIS	Revenu d'Intégration Sociale
SIPPT	Service Interne de Prévention et de Protection au Travail
SPP IS	Service Public de Programmation Intégration Sociale
Tf	Taux de fréquence
Tg	Taux de gravité