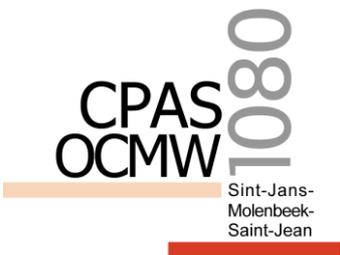


# Centre Public d'Action Sociale de Molenbeek-Saint-Jean

Rapport  
annuel

2016

CPAS  
OCMW



Sint-Jans-  
Molenbeek-  
Saint-Jean

Rue Alphonse Vandenpeereboom 14  
1080 Molenbeek-Saint-Jean



# TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	3
GÉNÉRALITÉS .....	5
ACTION SOCIALE .....	7
1. Service Social Général .....	7
2. Service Médiation de Dettes .....	12
3. Le Relais - Logement d'Urgence .....	15
4. Service Social Juridique .....	17
SERVICES RÉSIDENTIELS ET NON-RÉSIDENTIELS.....	18
1. Résidence Arcadia .....	18
2. Services Non-Résidentiels aux Personnes Agées .....	26
INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE .....	29
1. Cellule Facilitateurs de projet.....	30
2. Cellule Études .....	30
3. Cellule Emploi .....	31
4. Cellule Art. 60 .....	32
5. Cellule Alphabétisation/Français Langue Etrangère .....	32
GESTION DE L'INFORMATION .....	33
1. Service Informatique .....	33
2. Service Qualité.....	34
3. Cellule Statistiques .....	34
4. Affaires civiles.....	34
4.1. Service Accueil.....	34
4.2. Cellule Données des Usagers.....	36
RESSOURCES HUMAINES .....	38
1. Service GRH .....	38
2. Service Administration du Personnel .....	38

TECHNIQUE.....	41
1. Service Patrimoine.....	42
2. Service Technique.....	42
3. Service Entretien .....	42
FINANCES .....	43
1. Service Comptabilité.....	45
2. Service Lignes de Paiement .....	45
3. Service Facturation au SPP IS .....	45
4. Service Frais d’Entretien.....	45
COORDINATION SOCIALE ET PROJETS SUBSIDIÉS.....	47
1. Service Projets Subsidiés .....	47
2. Cellule Coordination Santé.....	47
3. Écrivain public.....	47
4. Cellule Lutte contre Fracture Numérique .....	47
5. Service Participation et Activation Sociale .....	48
JURIDIQUE .....	49
1. Service Gestion des Organes .....	49
2. Service Marchés Publics .....	51
RECEVEUR .....	52
1. Service Recettes .....	52
2. Service Contentieux.....	53
SERVICE COMMUNICATION.....	54
SERVICE EXPÉDITION .....	56
SERVICE OMBUDS – BUREAU D’ÉTUDES.....	57
SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL .....	60
SIPPT.....	61
LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	64

# GÉNÉRALITÉS

## Contribution du CPAS aux activités autour des 40 ans des CPAS

En 2016, les CPAS ont fêté leurs 40 ans. Le service Accueil et le responsable du projet MIRIAM ont participé le 15 décembre 2016 aux activités organisées par le SPP Intégration Sociale (SPP IS) à cette occasion.

Le service Accueil a réalisé une présentation sur la formation comme outil utilisé dans le processus de professionnalisation de l'accueil. Une enquête avait été réalisée par le SPP IS en 2015-2016 dans tous les CPAS belges et celle-ci avait mis en avant la qualité du processus de formation des agents au sein de notre CPAS. Le but de l'intervention était donc de partager cette bonne pratique.

Concernant le projet MIRIAM, le responsable a animé un atelier présentant les bonnes pratiques et outils mis en place depuis le début du projet. De plus, une des participantes molenbeekoises au projet a pu rencontrer le Roi Philippe. Elle a pu échanger avec lui des difficultés en tant que femme isolée à charge de famille monoparentale et des apports d'un projet tel que MIRIAM pour elle et ses coparticipantes.

## Participation du CPAS au Plan d'Urgence et d'Intervention Communale

Depuis 2013, un Plan d'Urgence et d'Intervention Communale (PUIC) a été mis en place sur le territoire de la commune. Couramment appelé *plan catastrophe*, il se déclenche à la demande de la Bourgmestre lorsqu'il y a une fuite de gaz, un incendie ou toute autre situation où il risque d'y avoir un grand nombre de victimes.

Lorsque le plan catastrophe est lancé, il peut être envisagé de faire appel au CPAS pour offrir un suivi psychosocial aux personnes touchées (écoute, contact avec les familles, logement provisoire, etc.) ou une aide logistique (soupe, café, repas etc.).

Suite aux évènements du 18 mars 2016 (action de police à Molenbeek pour arrêter Salah Abdeslam), le PUIC a été déclenché et les 60 personnes qui ne pouvaient rentrer chez elles ont été accueillies dans une salle communale. Le rôle du CPAS a été de rassurer les personnes, établir une liste avec les besoins de chacun et contacter les familles afin de les tenir informées de l'évolution de la situation.

## Généralisation du PIIS

L'année 2016 a été marquée par une grande réforme au niveau de l'insertion socioprofessionnelle. En effet, depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2016, le CPAS est tenu de mettre en place des Projets Individualisés d'Intégration Sociale (PIIS) pour tous les nouveaux bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale (loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale), sauf pour ceux dispensés pour raison de santé et d'équité. Par cette réforme, le gouvernement vise la réinsertion durable des bénéficiaires ainsi qu'une plus grande responsabilisation de leur part.

Voici la réforme en détails :

1. Élargissement du public suivi dans le cadre du PIIS. Dorénavant, le PIIS est obligatoire pour tout bénéficiaire, sans limite d'âge, qui se voit octroyé le droit à l'intégration sociale et qui n'a pas bénéficié de ce droit trois mois avant sa demande. Avant, le PIIS n'était obligatoire que pour les moins de 25 ans bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale.
2. Le CPAS dispose maintenant de trois mois à partir de l'octroi de l'aide pour élaborer le PIIS, et non plus à partir de la demande.
3. Le nombre d'évaluations et la périodicité ont également changé. Dorénavant il y a trois évaluations annuelles au lieu de quatre évaluations trimestrielles par an. Sur ces trois évaluations, il en faut minimum deux qui soient individuelles (en face à face).
4. Le CPAS peut prévoir un sursis préalablement à l'application d'une sanction pour non-respect d'un engagement prévu dans le cadre du PIIS.
5. Introduction du service communautaire sur base volontaire : effectuer sur base volontaire des activités contribuant de manière positive au parcours de développement personnel et à la société.
6. Le mode de financement associé à l'établissement d'un PIIS a été revu et vise également plus particulièrement l'accompagnement et l'activation.

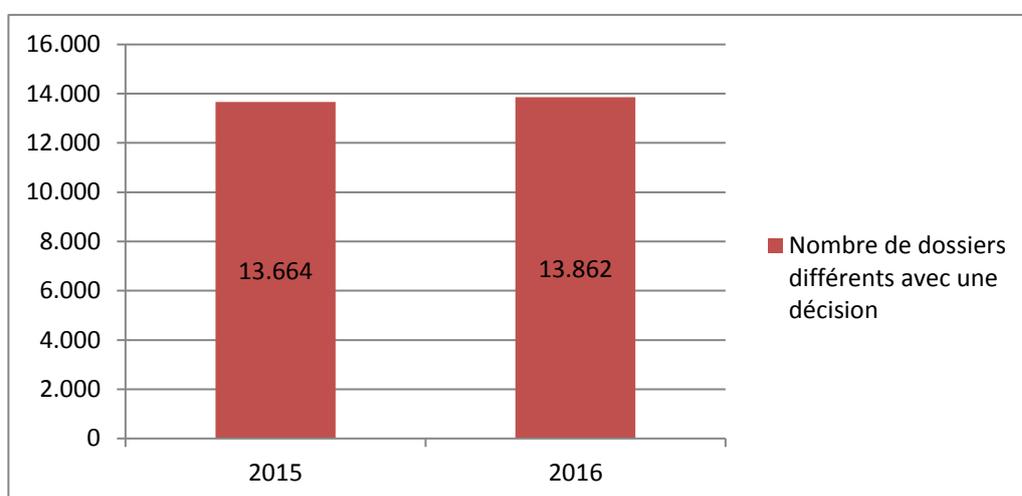
# ACTION SOCIALE

## 1. Service Social Général

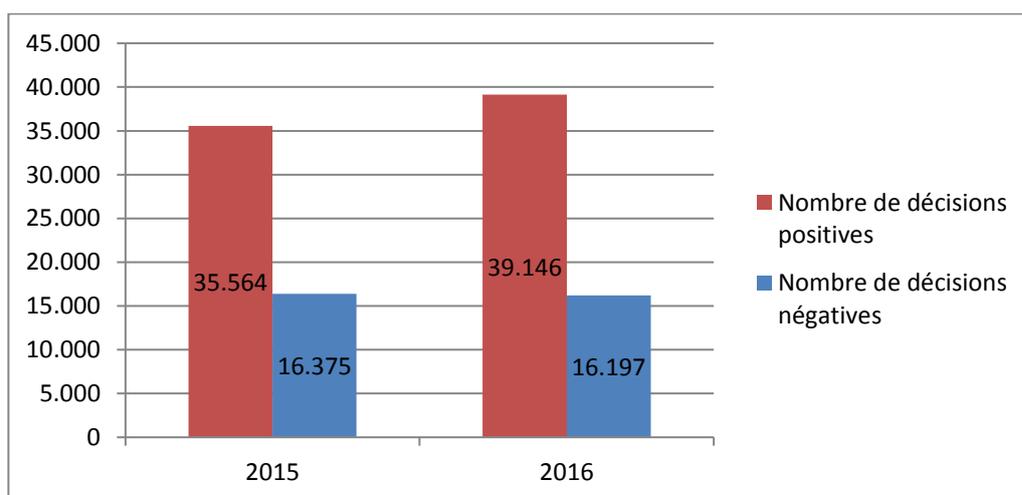
Le Service Social Général a pour mission de traiter les demandes afin que le CPAS puisse assurer l'aide due par la collectivité et qu'elle soit adaptée à chaque demandeur en vue de mener une vie conforme à la dignité humaine (art. 1<sup>er</sup>, art. 57 par. 1<sup>er</sup>, art. 59 de la loi organique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

### Statistiques

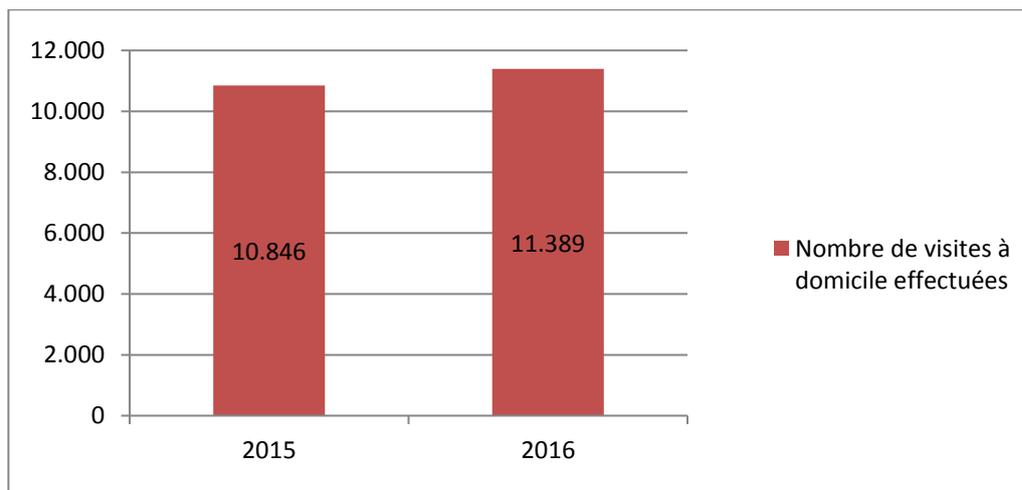
#### Nombre de dossiers différents avec une décision



#### Nombre de décisions différentes

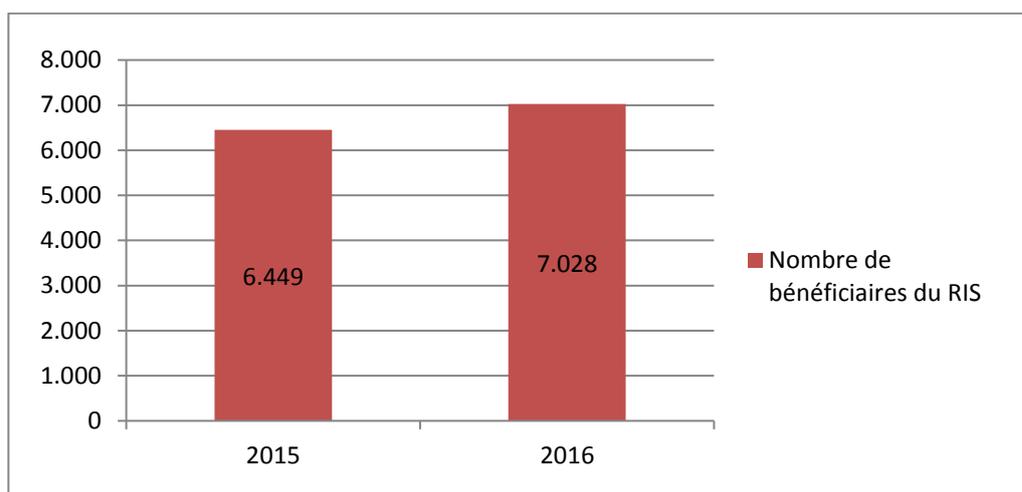


## Visites à domicile

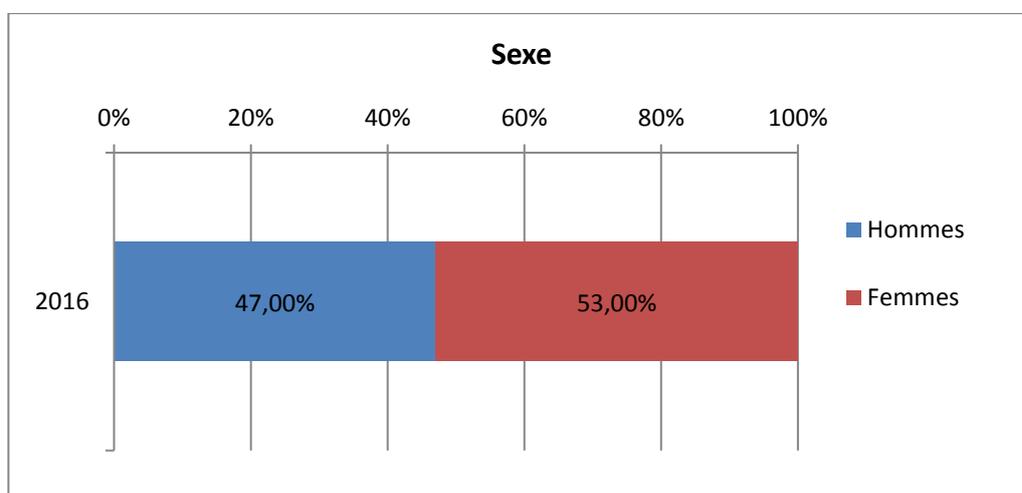


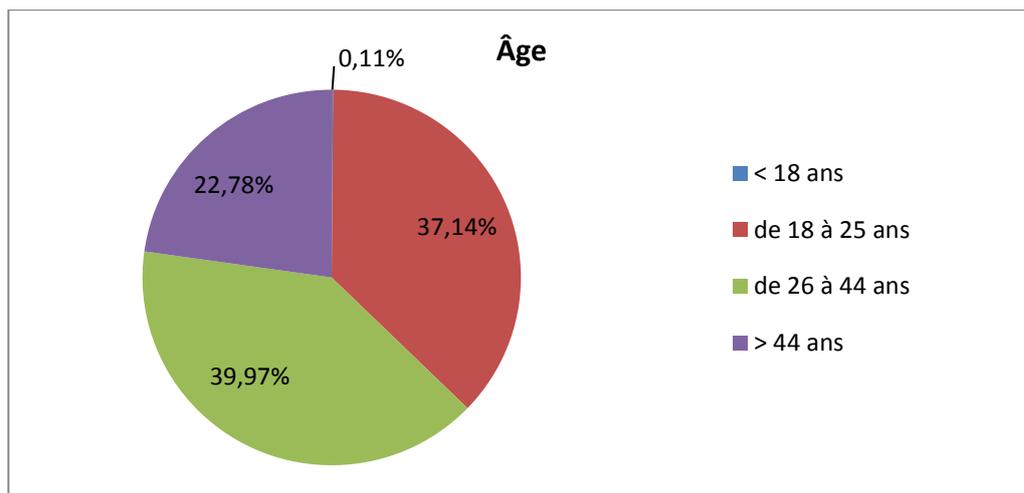
## Revenu d'intégration

### *Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année*



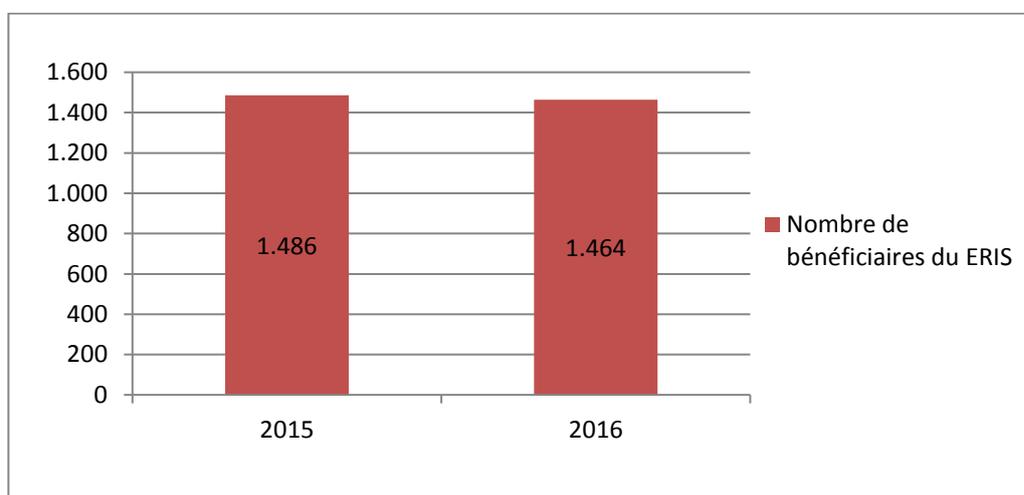
### *Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2016*



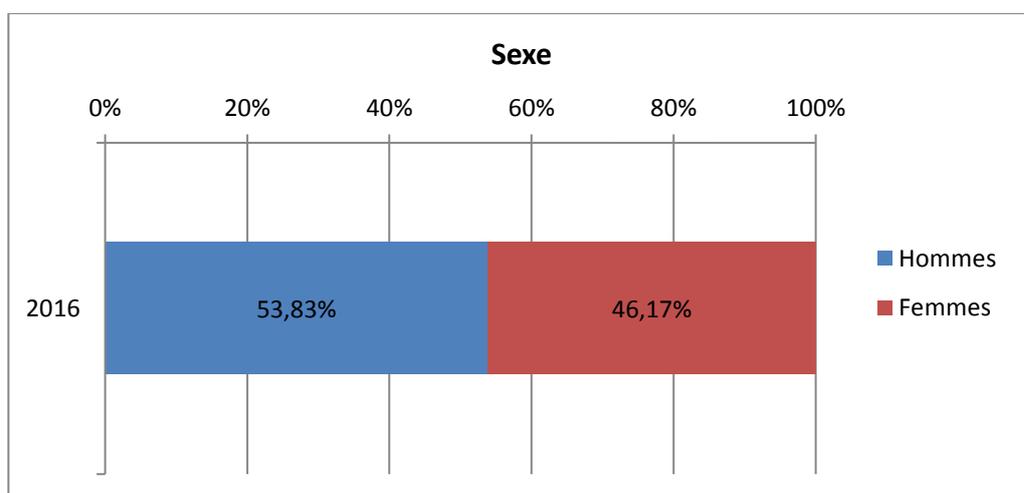


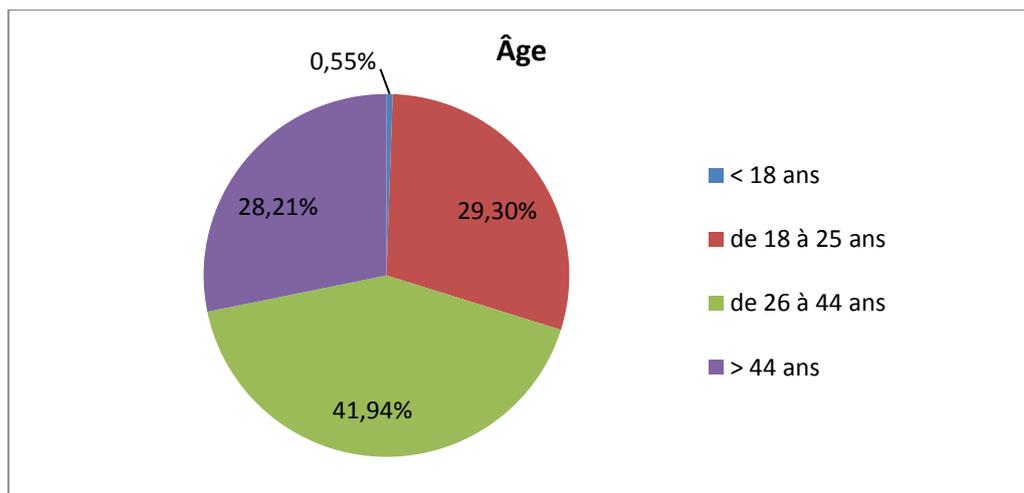
**Équivalent au revenu d'intégration**

***Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année***

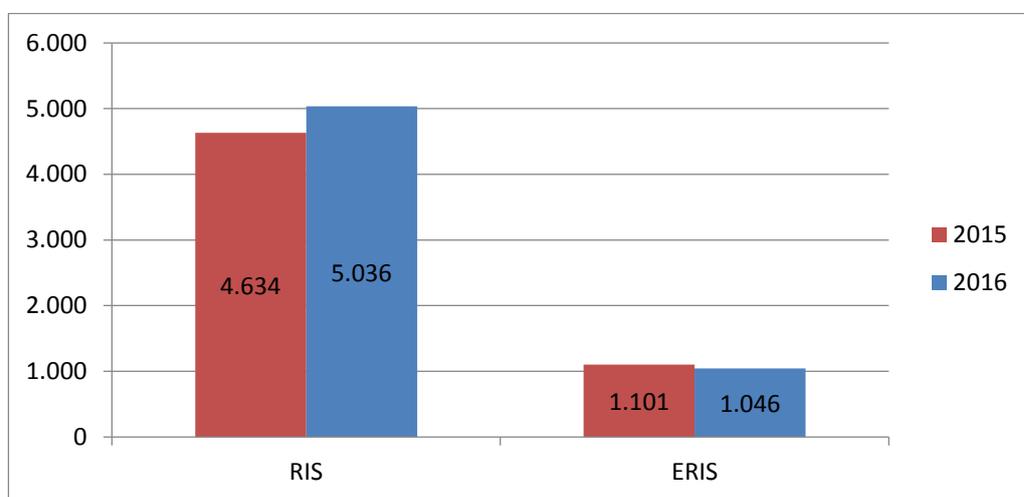


***Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2016***

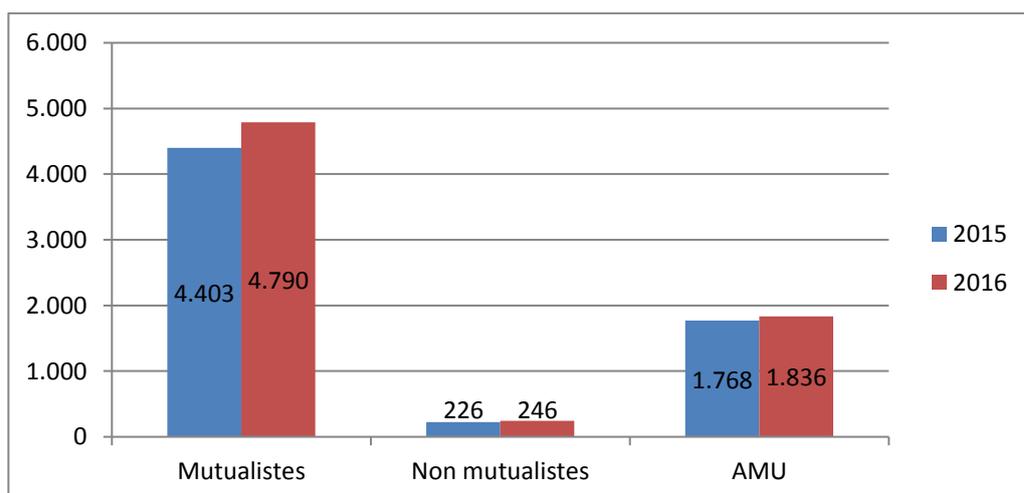




**Moyenne mensuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS**



**Nombre de cartes médicales**



## **Tournage d'un reportage sur le travail d'assistant social par la RTBF**

Au printemps 2016, la journaliste Safia KESSAS de la RTBF a tourné un reportage au sein du CPAS de Molenbeek. Pendant plusieurs semaines, elle a suivi des travailleurs sociaux de l'antenne Osseghem. L'objectif du documentaire, qui a été diffusé le 29 et le 31 mars 2017 sur la Deux, était de montrer le travail d'assistant social au sein d'un CPAS et de mettre en avant les travailleurs sociaux qui accompagnent au mieux les plus fragiles de notre société. Ce travail étant une réalité souvent méconnue, c'était une occasion unique de pouvoir l'illustrer. Le reportage ambitionnait également de contribuer à améliorer l'image de la commune de Molenbeek-Saint-Jean, qui a été fortement montrée du doigt avec les attentats de Paris et de Bruxelles.

## **Projet MIRIAM – Empowerment des femmes en situation de monoparentalité**

Depuis novembre 2015, le CPAS de Molenbeek participe au projet MIRIAM lancé par le SPP Intégration Sociale. L'objectif de ce projet 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. Le case-manager, qui a suivi le groupe-cible composé de douze femmes la première année, a constaté que leur empowerment a évolué après un an de projet. Des évolutions significatives ont pu être observées chez ces femmes, que ce soit au niveau de la confiance en soi, d'un déménagement ou même encore de l'obtention d'un contrat de travail.

Vu ses résultats probants, le projet MIRIAM a été prolongé jusqu'à fin décembre 2017 avec le suivi d'un nouveau groupe de quinze femmes.

## **Organisation de séances de supervision pour les assistants sociaux du Service Social Général**

Dans le cadre de leur plan de formation 2016, les assistants sociaux et assistants sociaux en chef du Service Social Général ont participé à des séances de supervision. Dix séances pour chacun des sept groupes constitués ont été prévues. Celles-ci, dont les dernières ont encore eu lieu en 2017, ont été animées par plusieurs intervenants externes. L'organisation de ces supervisions a été l'occasion pour les travailleurs sociaux d'apprendre à se questionner de façon constructive sur leur pratique. Le projet de supervision fera l'objet d'une évaluation globale du processus en 2017 et les possibilités de reconduction seront analysées.

## **Actions de sensibilisation organisées par les antennes Duchesse et Gosselies**

Dans une démarche d'éducation permanente, les antennes sociales Gosselies et Duchesse du CPAS se sont associées à l'asbl La Rue pour proposer aux locataires aidés par le Centre, une sensibilisation collective au logement. Sept personnes ont ainsi participé à huit ateliers de trois heures chacun sur : le monoxyde de carbone, l'humidité, le chauffage, les nuisibles, le bail, le nettoyage des moisissures, l'allocation de relogement et le réseau logement.

Ces différents ateliers ont été complétés par un accompagnement individuel pour permettre aux participants d'adapter leurs gestes quotidiens. Cet accompagnement a consisté en un entretien pour faire le point sur leur situation de logement, suivi d'une visite technique de leur logement afin de préciser un plan d'action personnalisé.

Parallèlement à ce travail, les antennes Gosselies et Duchesse ont organisé, en collaboration avec la cellule de Prévention en Énergie, trois animations ludiques pour enfants sur le thème de l'énergie. Ainsi dix enfants de participants des ateliers sur le logement mais également des parents aidés par le service Aide Médicale Urgente ont participé aux animations.

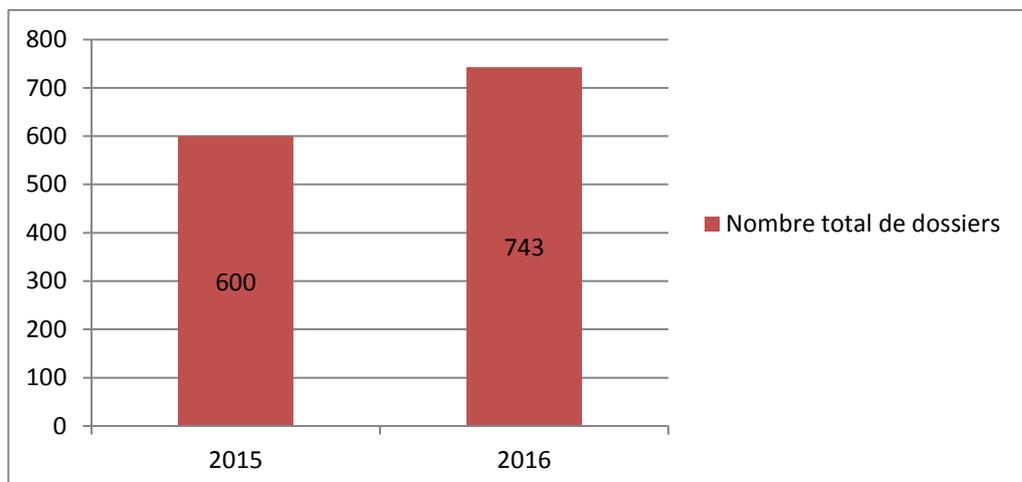
## **2. Service Médiation de Dettes**

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

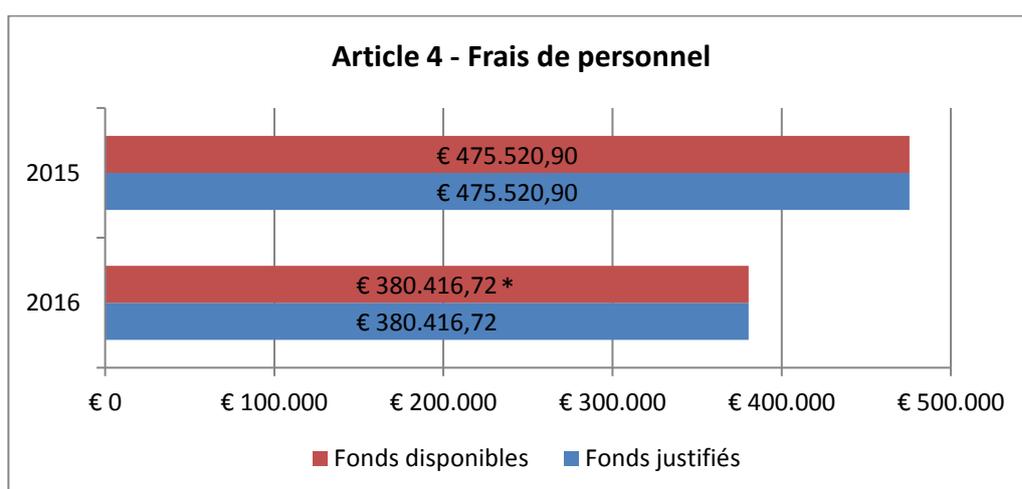
### Dossiers en médiation de dettes, guidance ou gestion budgétaire



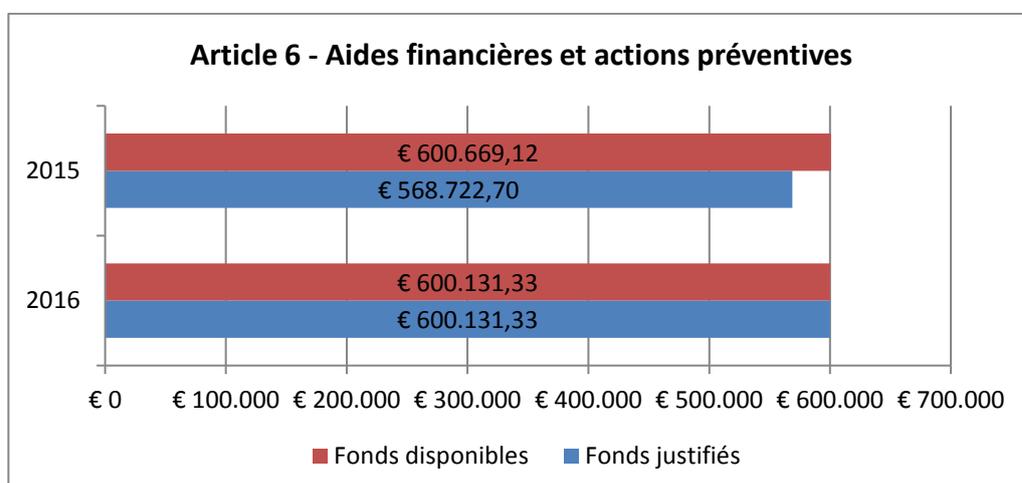
### Fonds fédéral gaz et électricité

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

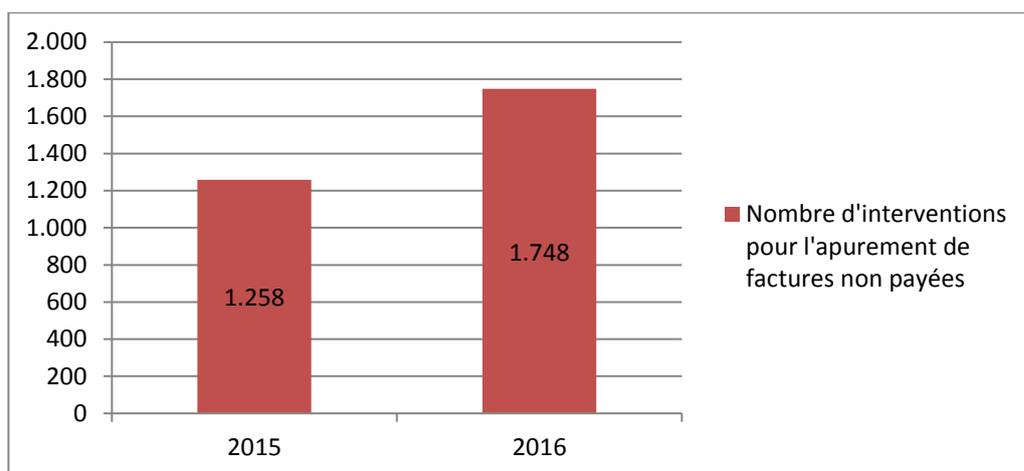
##### *Utilisation du fonds*



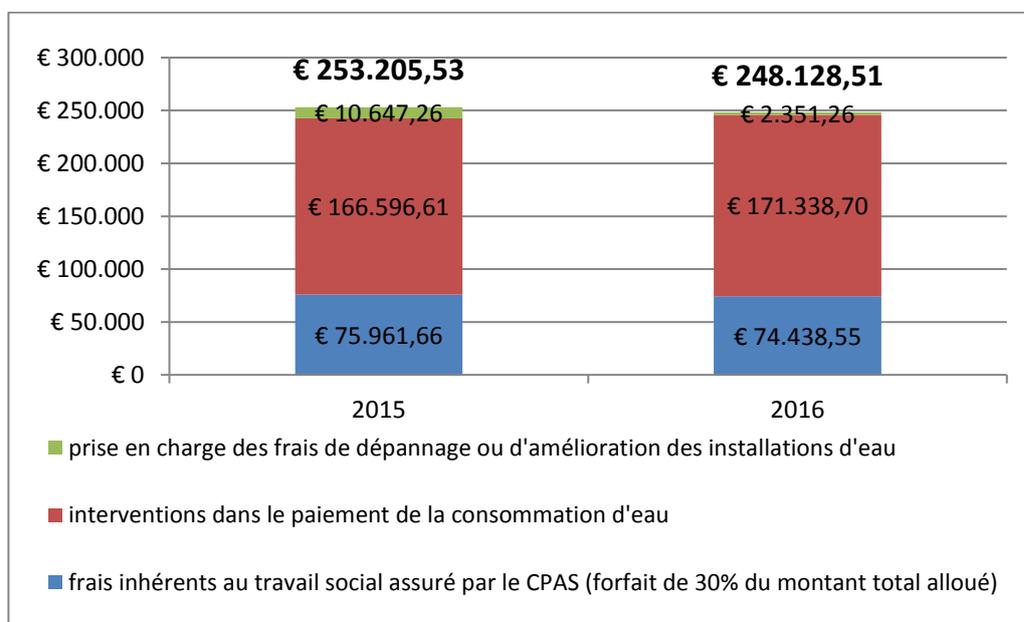
\*En 2016, le CPAS a dû faire face à une diminution du montant qui lui est alloué dans le cadre du fonds gaz et électricité.



### 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

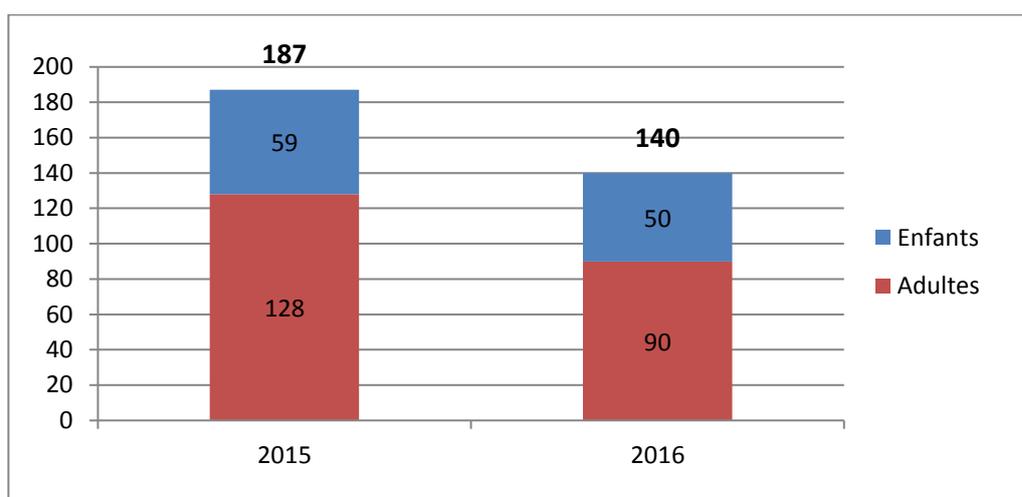
	2015	2016
Guidances	104 dossiers	116 dossiers
Ateliers de prévention et formations	17 ateliers 9 formations en interne	16 ateliers 6 formations en interne
Journées Énergie : nombre de participants	<u>Journée Énergie 11 (pour écoles) :</u> 263 enfants + 7 professeurs <u>Journée Énergie 12 (public général) :</u> 250 visiteurs + 50 volontaires/professionnels	<u>Journée Énergie 13 (pour écoles) :</u> 230 enfants + 10 professeurs <u>Journée Énergie 14 (public général) :</u> 284 visiteurs + 32 partenaires volontaires/professionnels

### 3. Le Relais - Logement d'Urgence

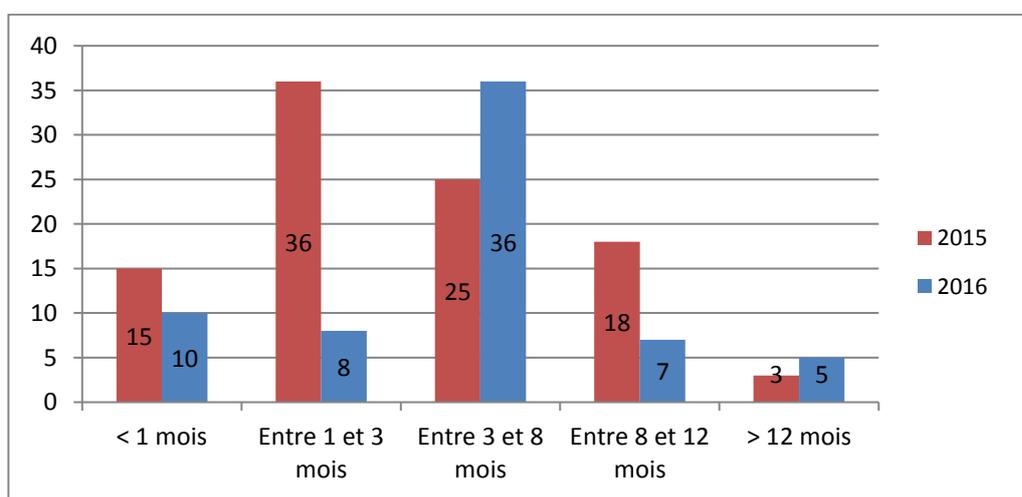
La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais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

#### **Statistiques**

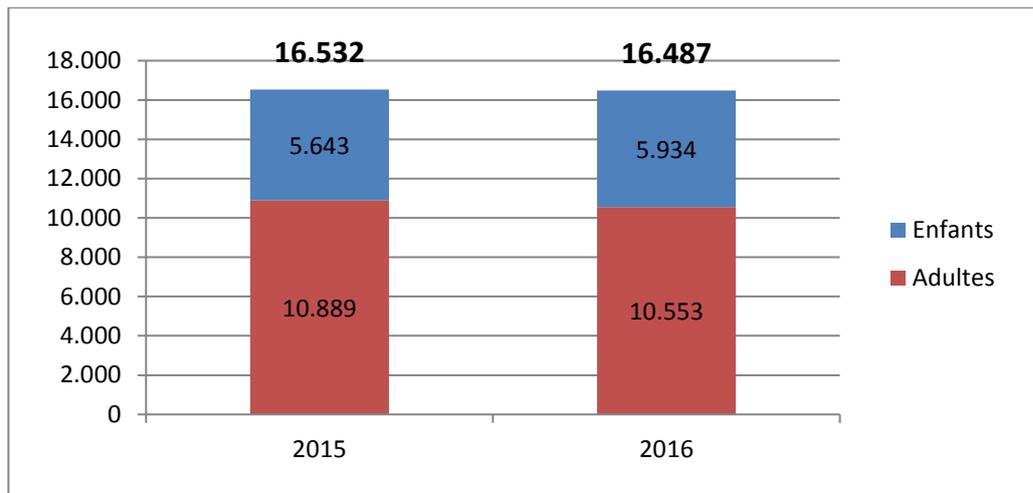
##### Nombre de résidents hébergés



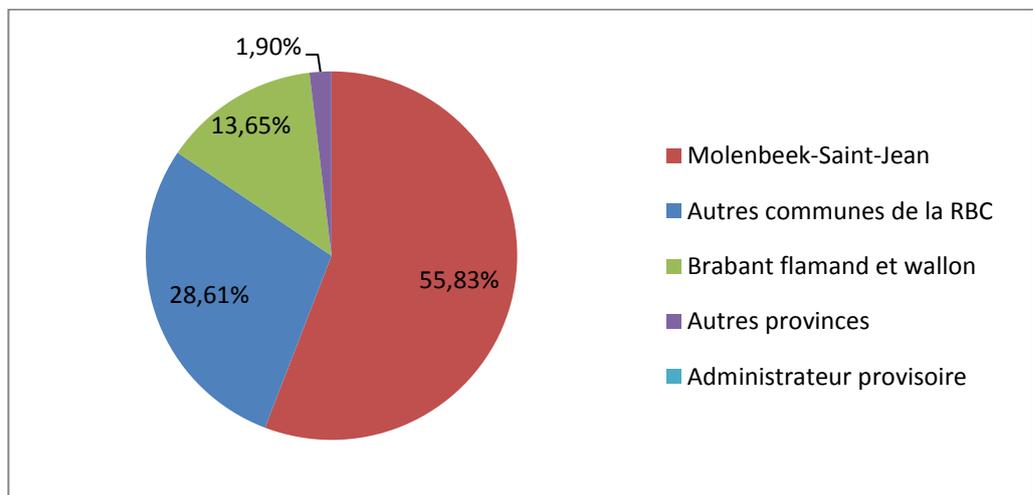
##### Durée de séjour des personnes ayant quitté Le Relais



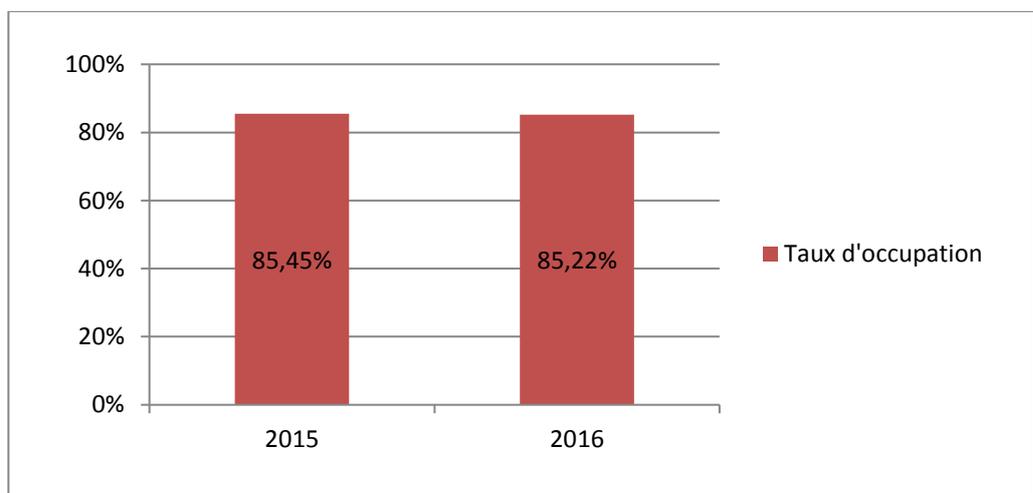
### Nombre de nuitées



### Répartition des nuitées selon l'origine des résidents



### Taux d'occupation

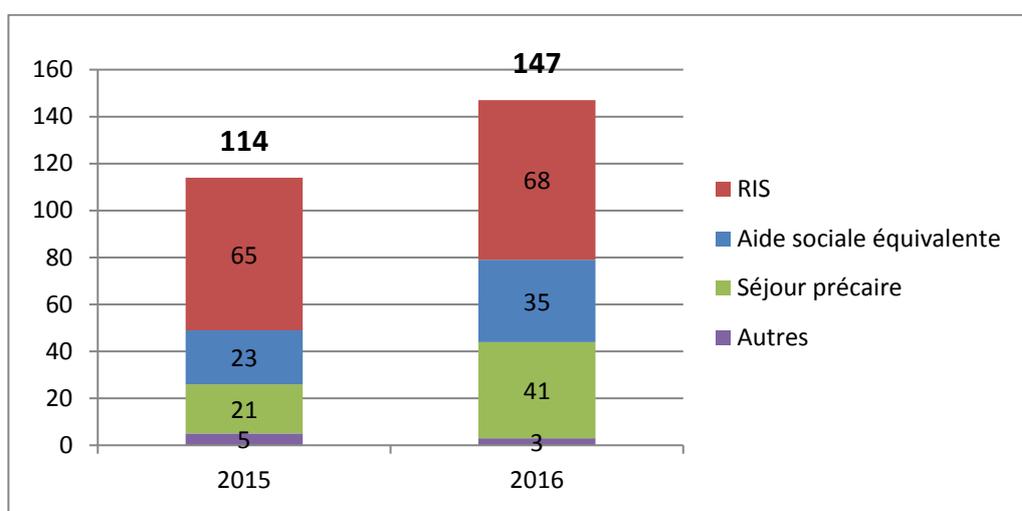


## 4. Service Social Juridique

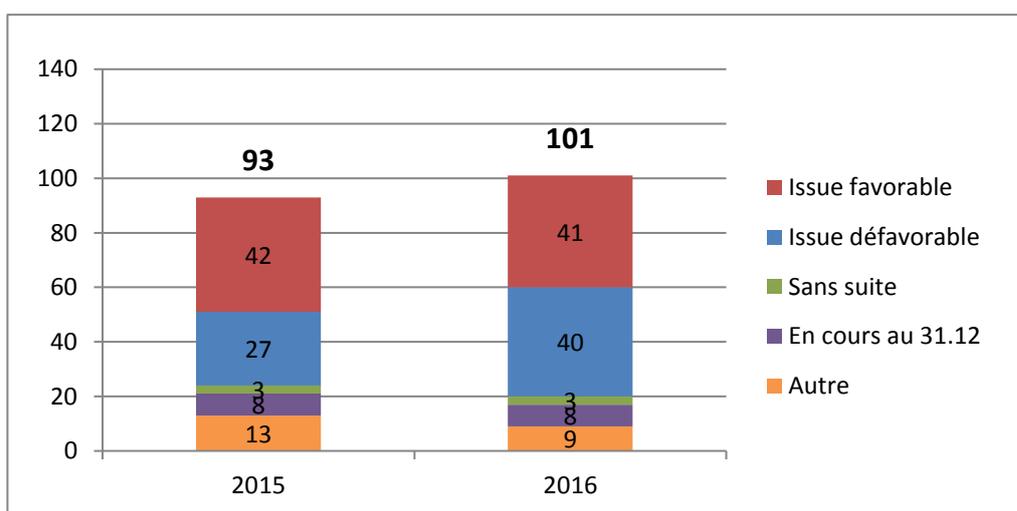
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique 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



# SERVICES RÉSIDENTIELS ET NON-RÉSIDENTIELS

## Activités annuelles pour les personnes âgées

La Résidence Arcadia ainsi que le Centre de Rencontre Marie-José organisent tous les ans plusieurs activités récurrentes pour les personnes âgées.

Ainsi, comme chaque fin d'année scolaire, la chorale Arcadia s'est produite au Théâtre Royal de La Monnaie dans le cadre du programme social *Un Pont entre deux mondes*. Cette fois, elle était accompagnée des enfants d'une classe de 5<sup>ème</sup> primaire de l'école Chouette.

La Résidence Arcadia a également organisé son marché de Noël annuel ainsi que les traditionnels dîners de Noël. Au Centre de Rencontre Marie-José, les pensionnés molenbeekoïses ont pu participer à de nombreuses activités dont le barbecue de la rentrée en septembre ainsi que le dîner de Noël.

## 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 résidents, 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 résidents 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 d'Arcadia, 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 résidents.

### 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 résident.

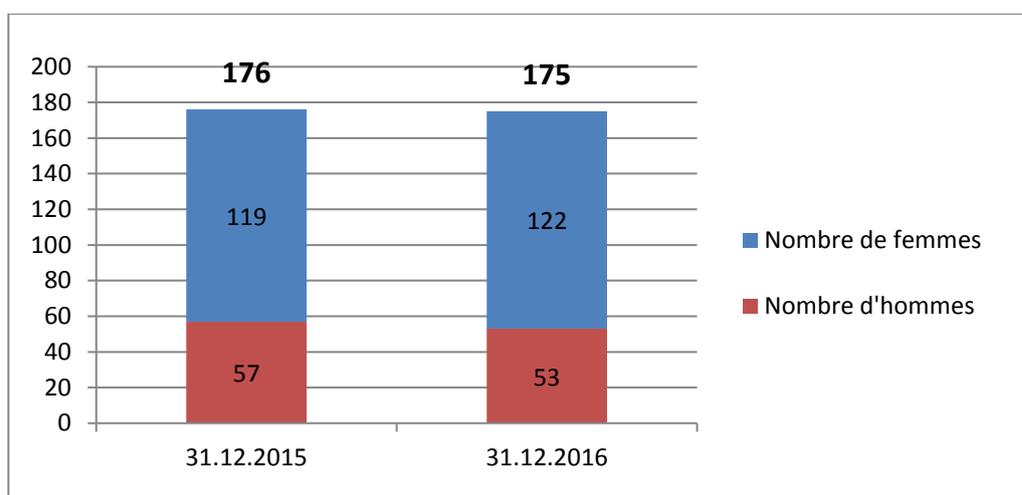
## Service Géroto-social

Le service Géroto-social réalise un accueil et un accompagnement social de qualité pour les résidents 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 résidents. 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.

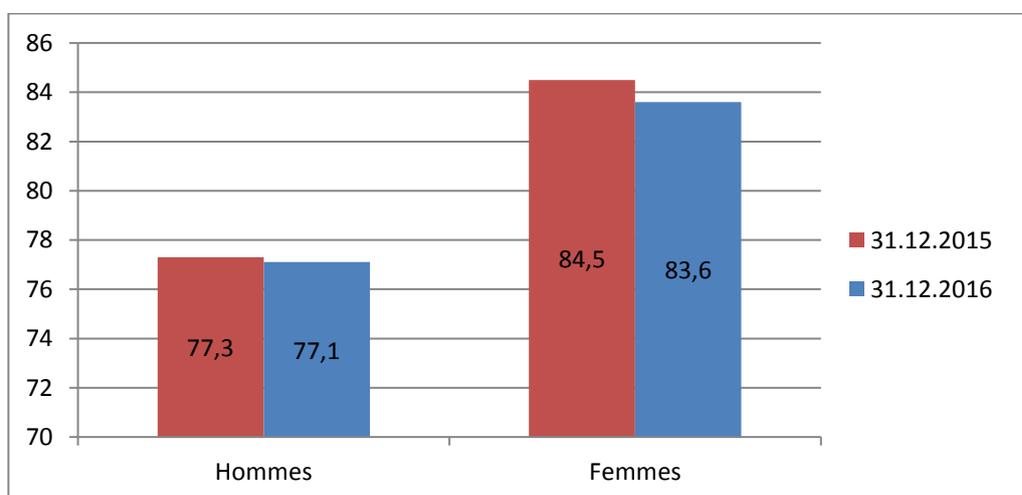
## Statistiques

### Résidents

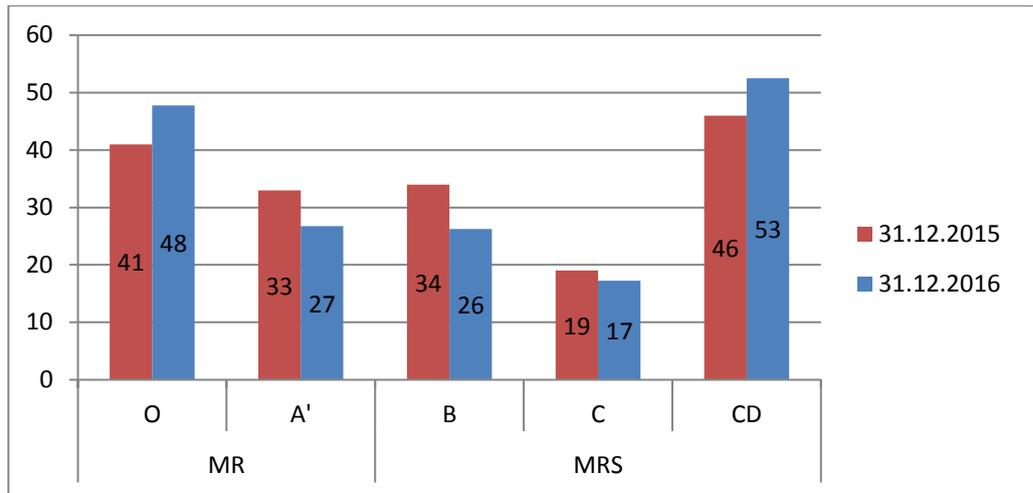
#### *Nombre de résidents*



#### *Âge moyen des résidents*

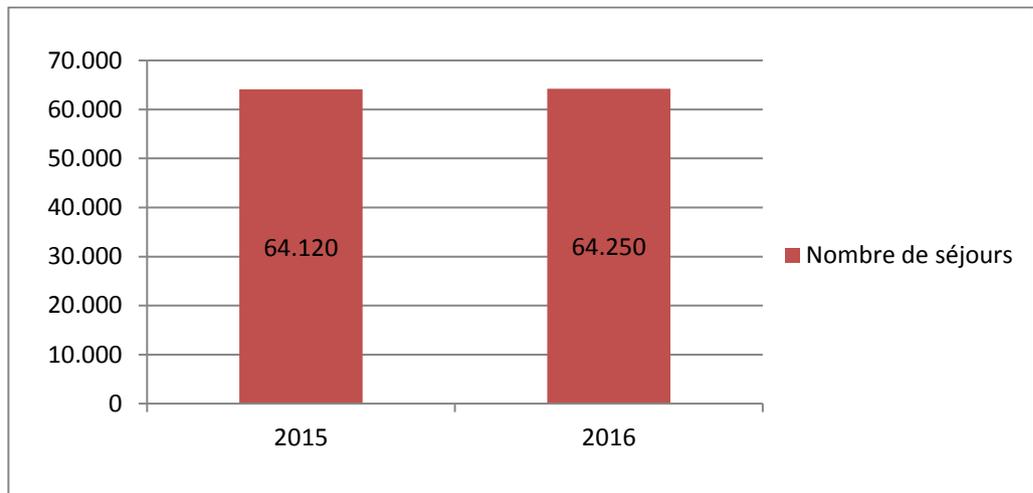


### Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

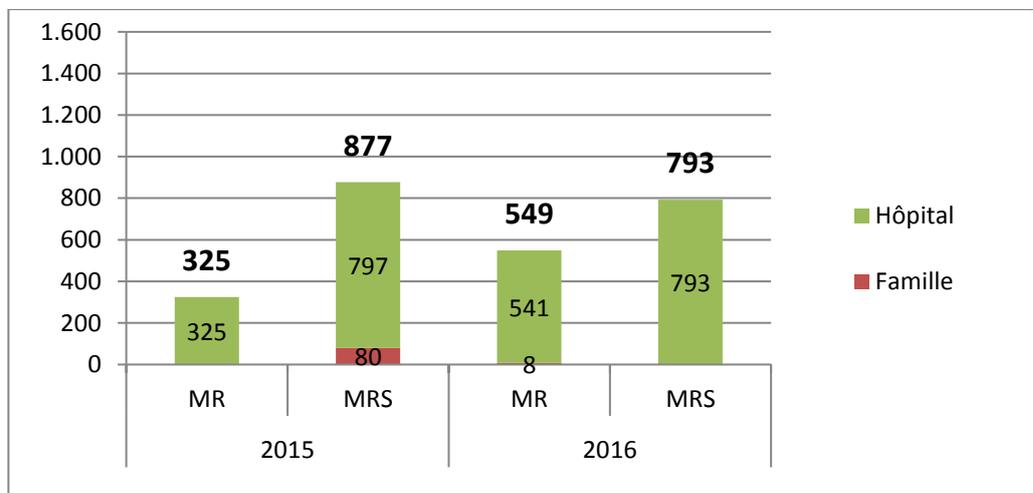


### Séjours - occupation

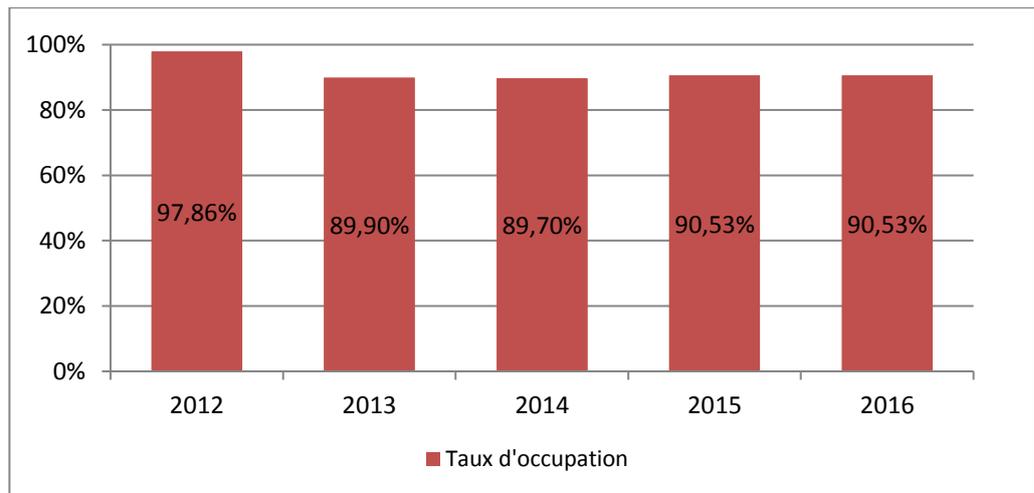
#### Nombre de séjours



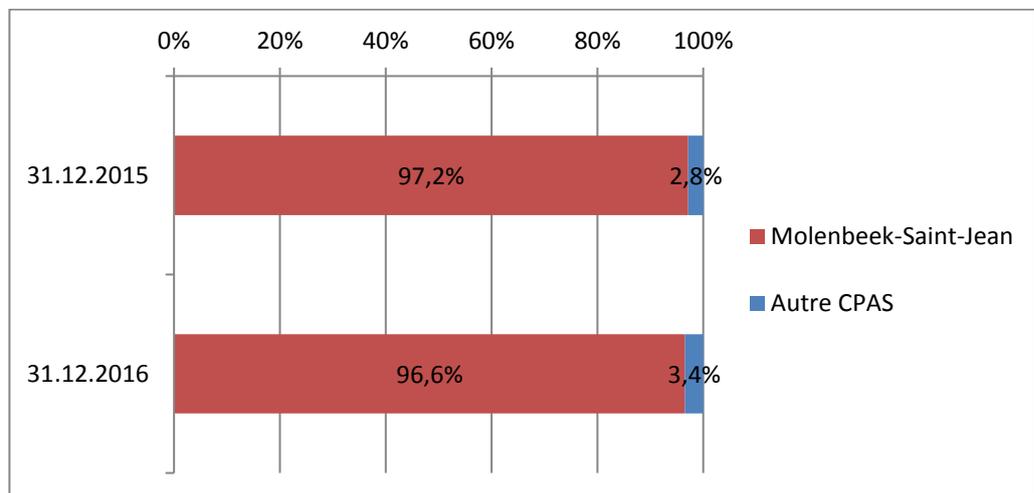
#### Nombre de jours d'absence



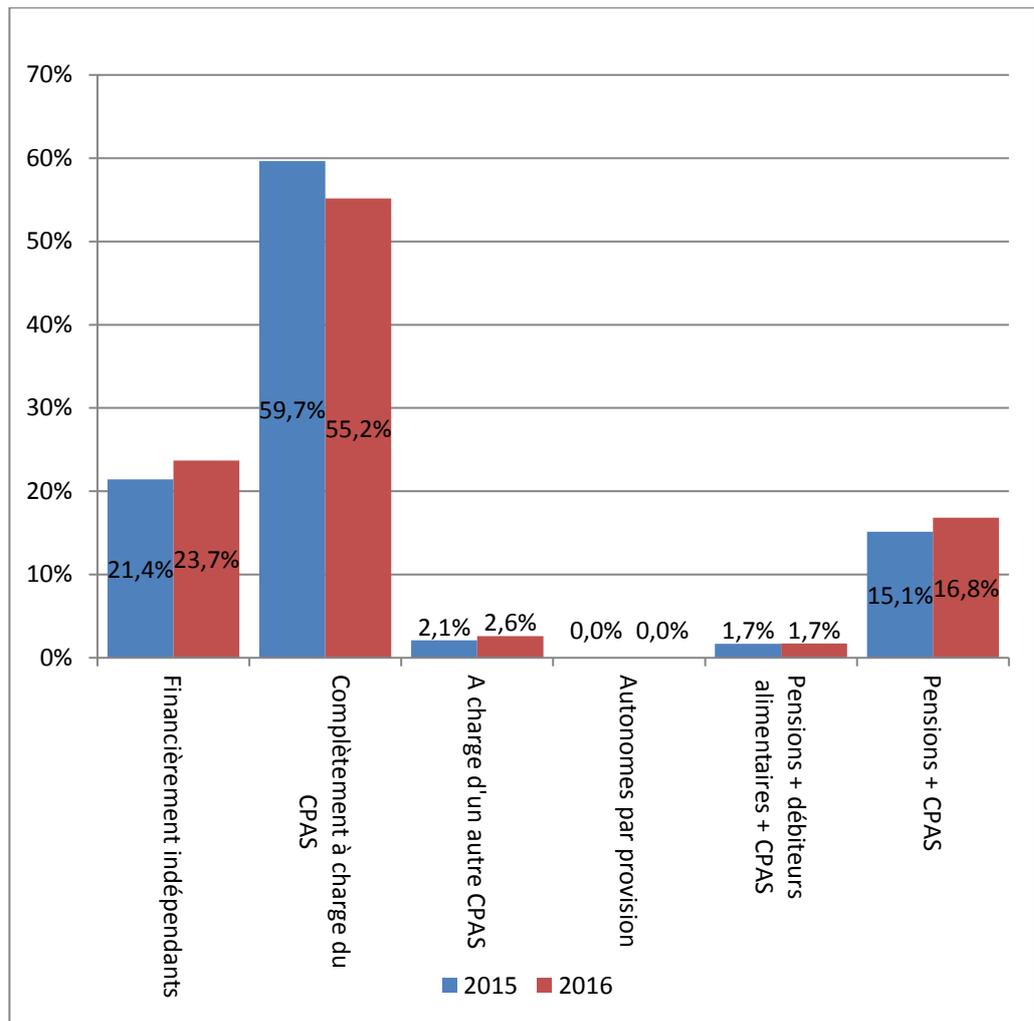
### Taux d'occupation



### CPAS compétent

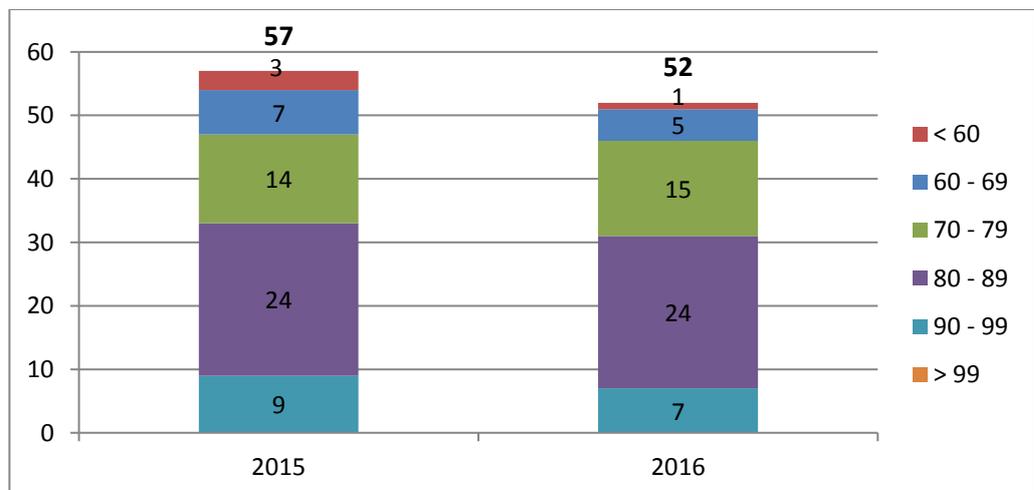


## Résumé de la facturation - payants

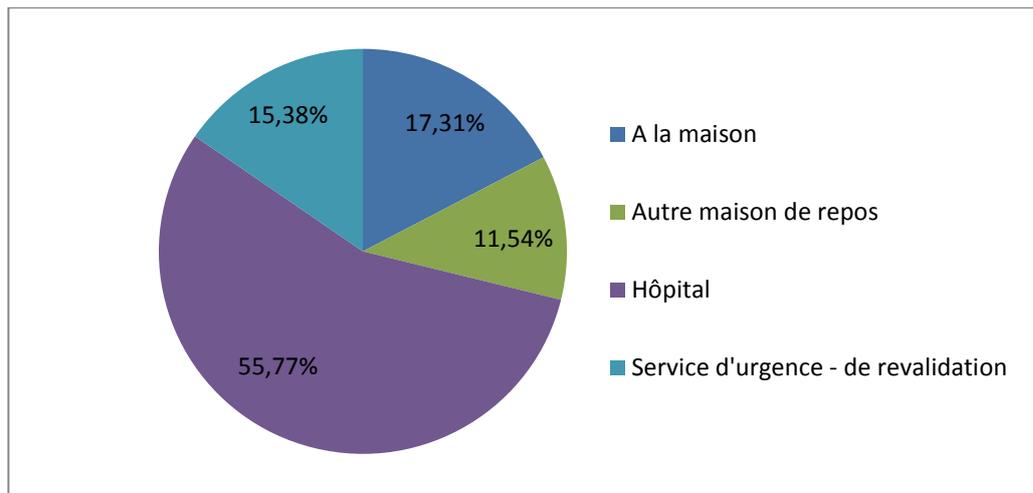


## Admissions

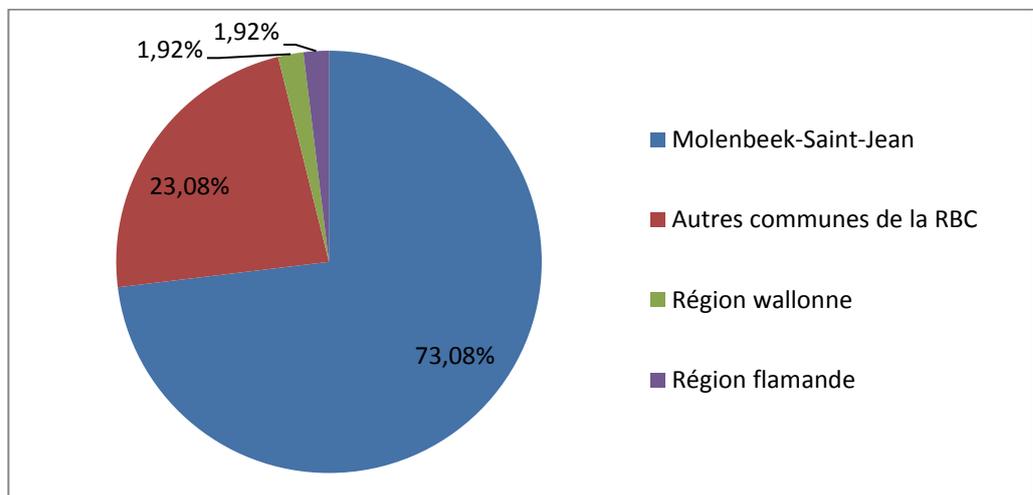
### Évolution des admissions par catégorie d'âge



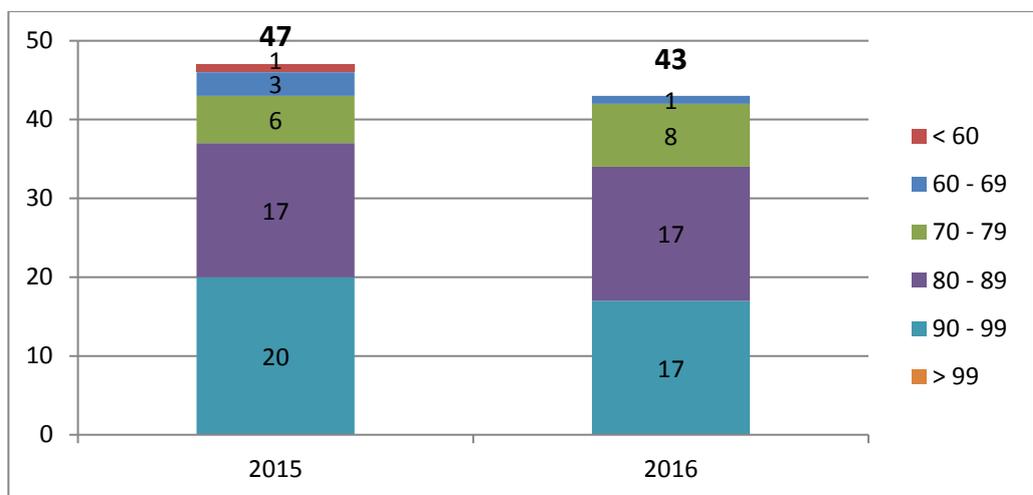
### Admissions en 2016 selon l'origine



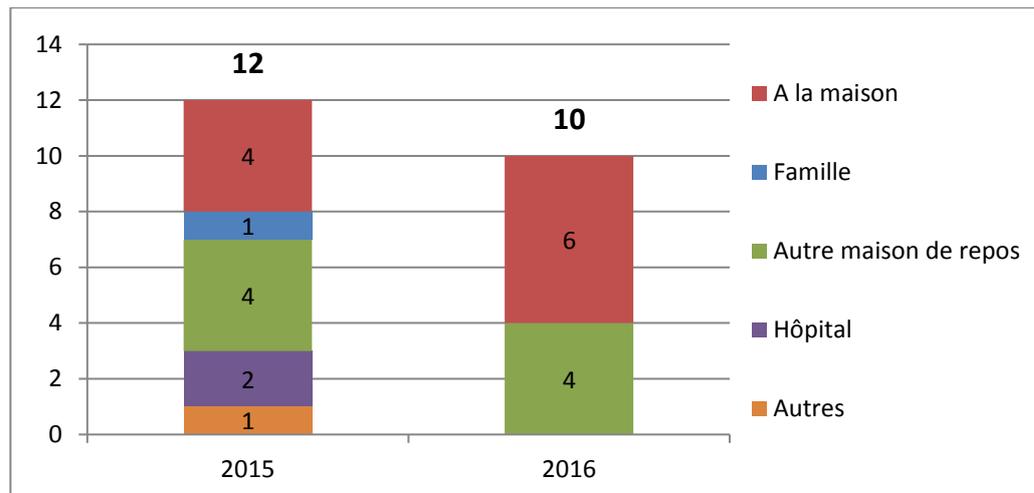
### Admissions en 2016 par commune



### Décès par catégorie d'âge



### Départ définitif par destination



### **Audit et réorganisation du service Nursing de la Résidence Arcadia**

Un audit organisationnel du service Nursing de la maison de repos et de soins Résidence Arcadia a été réalisé.

Suite à cet audit, l'organigramme de la Résidence Arcadia a été revu. Il a été mis en application à partir de mars 2016. L'organisation des unités de soins a également été repensée avec la révision des descriptions de fonction et des changements au niveau des horaires du service Nursing qui seront mis en place à partir de mars 2017.

L'objectif de cette réorganisation était d'améliorer les services à rendre et particulièrement dans la prise en soins des résidents : dossiers de soins et traçabilité/enregistrement des données (notamment via le développement de l'informatique), prise en charge des patients désorientés, mise en œuvre de l'adaptation aux soins palliatifs, mesures d'amélioration des conditions de travail du personnel, prise en compte des changements législatifs, etc.

Ces modifications ont fait l'objet de négociations et de concertation avec les organisations syndicales représentatives des travailleurs, ainsi que de réunions d'information avec les membres du personnel.

## Inauguration de la salle des fêtes rénovée et actions pour améliorer l'image de la Résidence Arcadia

La rénovation de la salle des fêtes de la Résidence Arcadia s'est achevée en 2016. Avec un mobilier flambant neuf et une installation pour la projection de films, cette salle a été convertie en un lieu de vie et de festivités superbe pour les résidents.

La salle des fêtes rénovée a été inaugurée officiellement le 3 juin 2016 en présence des résidents, des familles, des membres du personnel, des partenaires d'Arcadia ainsi que des représentants communaux.

Outre les discours des autorités, deux chorales ont chanté : la chorale Bô Sôley avec des chants du monde et la chorale d'Arcadia. Elles se sont produites dans le cadre du programme social *Un Pont entre deux Mondes* du Théâtre Royal de la Monnaie. À l'occasion de l'inauguration, un communiqué de presse a été envoyé aux médias.

Cette rénovation cadre dans les actions entreprises pour améliorer l'image de la Résidence Arcadia, avec entre autres la modernisation des salles de bains. Visant à attirer de nouveaux résidents, la maison de repos continue également à tenir régulièrement des visites guidées à destination des services sociaux des hôpitaux et entretient des contacts hebdomadaires avec les centres de revalidation.



## 2. Services Non-Résidentiels aux Personnes Agées

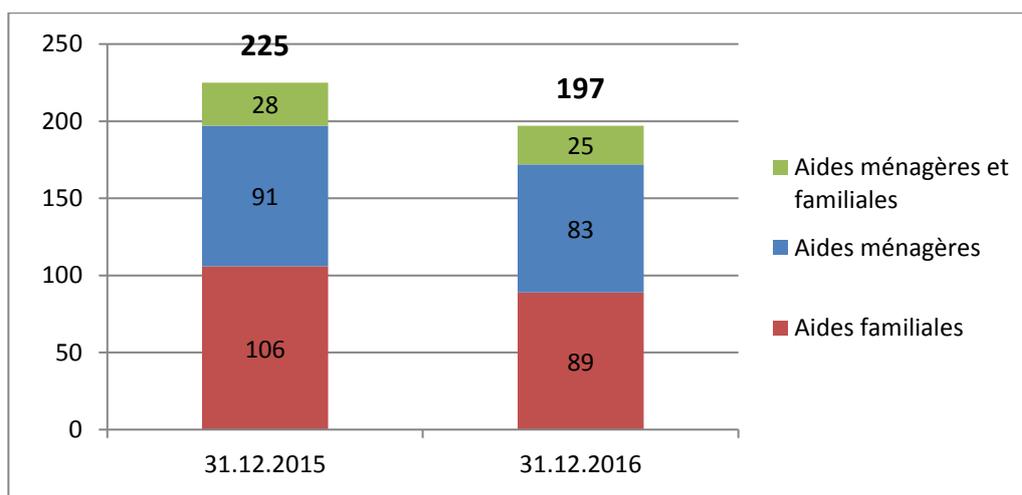
Les services Non-résidentiels aux Personnes Agées sont composés entre autres du service Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficultés.

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.

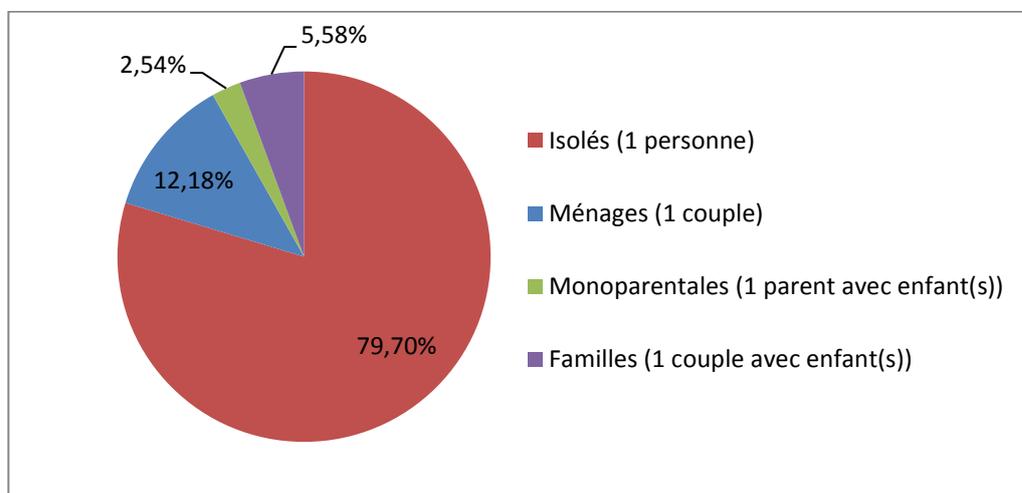
### Statistiques

#### Aide à Domicile

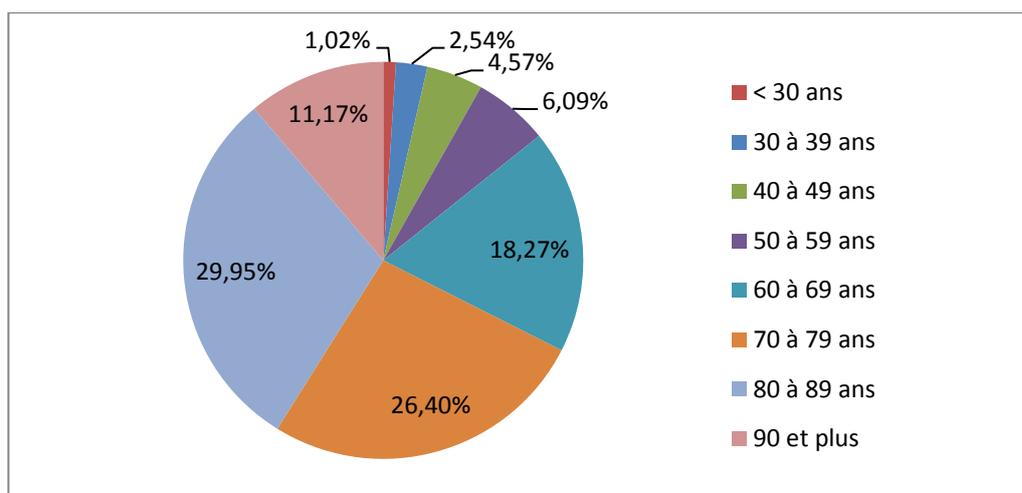
##### *Nombre de bénéficiaires*



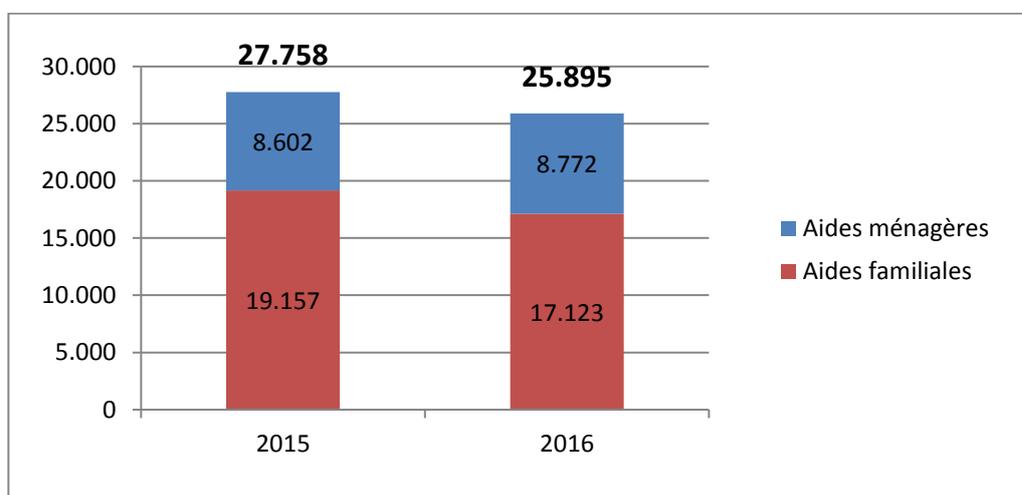
##### *Analyse des bénéficiaires en 2016*



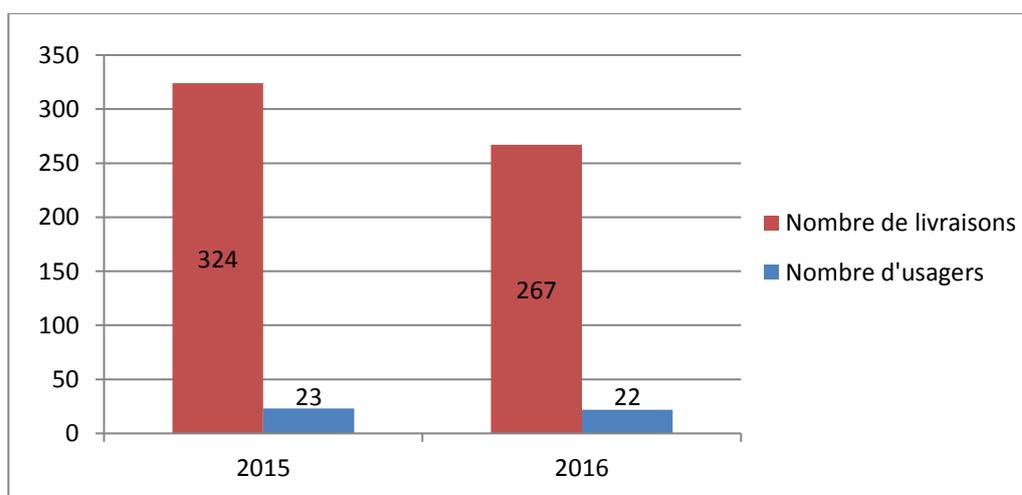
### Âges des bénéficiaires en 2016



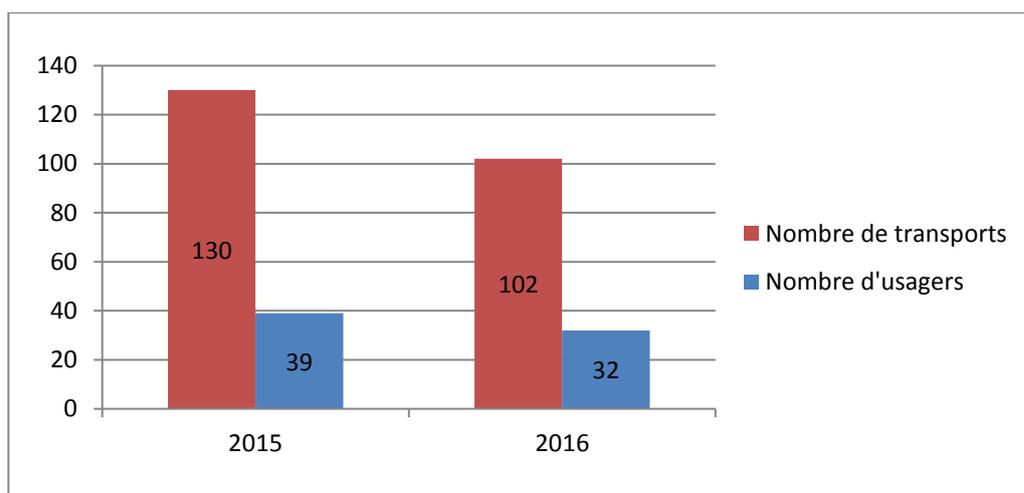
### Nombre d'heures prestées par les aides



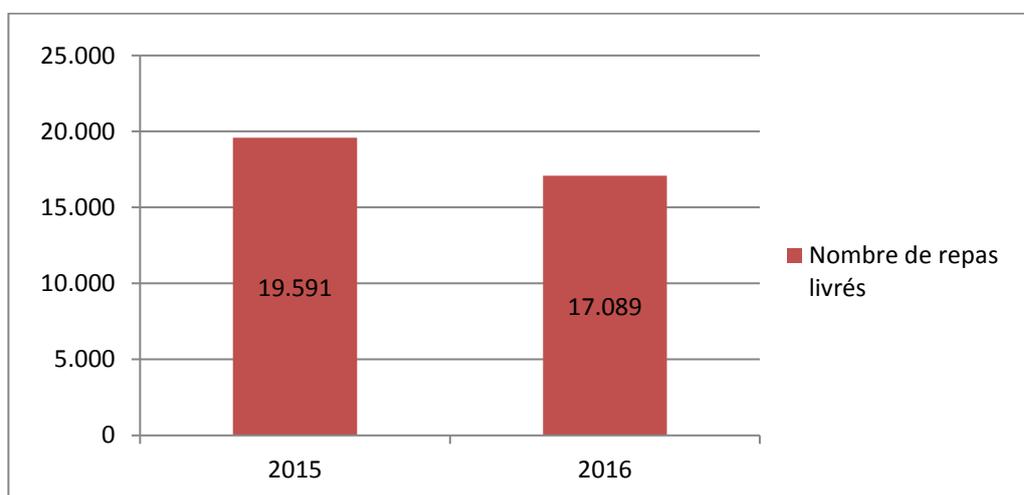
### Service Courses



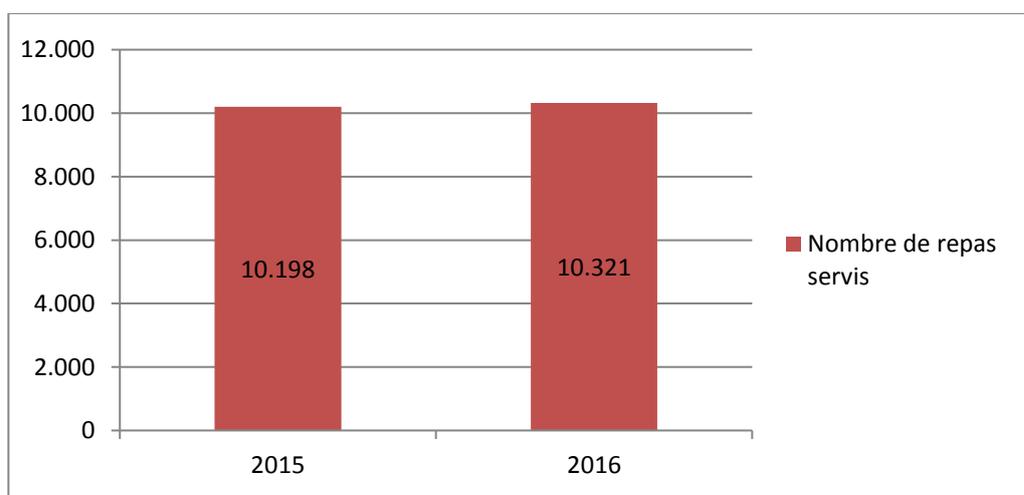
### Service de Transport de Personnes



### Service de Repas à Domicile



### Centre de Rencontre Marie-José



## 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. Dans cette optique, le CPAS a mis en œuvre un trajet d'intégration sociale structuré et individualisé, dont l'objectif est d'augmenter le taux de participation et d'activation des bénéficiaires. Les initiatives prises par le CPAS visent une insertion durable du public sur le marché du travail. Ainsi, les bénéficiaires qui ne rencontrent pas de difficultés sociales aiguës et ne sont pas dispensés pour raison de santé et/ou équité sont orientés vers le département ISP.

Le département ISP est structuré en cellules spécialisées par activité de l'insertion socioprofessionnelle. Il s'agit des cellules Alpha/FLE, Facilitateurs de projet, Études, Emploi et Article 60§7.

### Réorganisation du département ISP

L'année 2016 a été marquée par la réorganisation du département ISP. Ainsi la cellule Alphabétisation/FLE a été intégrée au département ISP et les activités de la cellule Transition ont été intégrées dans les activités de la cellule Article 60.

Un travail de remaniement est en cours pour fusionner les cellules Emploi et Article 60. Ce projet découle des résultats des groupes de travail initiés fin 2015 et qui ont abouti en 2016 :

- Groupe de travail sur la réflexion à propos du trajet ISP ;
- Groupe de travail sur la transparence du trajet vis-à-vis du public ;
- Groupe de travail sur la communication interservice.

### Meilleure connaissance et activation du réseau ISP existant autour du CPAS

Afin de mieux connaître et activer le réseau d'insertion socioprofessionnel existant, le département ISP participe à la Commission Zonale Nord-Ouest de la Mission Locale, avec d'autres services d'insertion professionnelle. Cette initiative vise à construire un socle commun d'offres ISP plus structuré entre les partenaires de la zone (avoir un aperçu des potentiels employeurs, des centres de formation, etc.), créer des collaborations et élargir le partenariat dans une approche plus globale et structurée.

## 1. Cellule Facilitateurs de projet

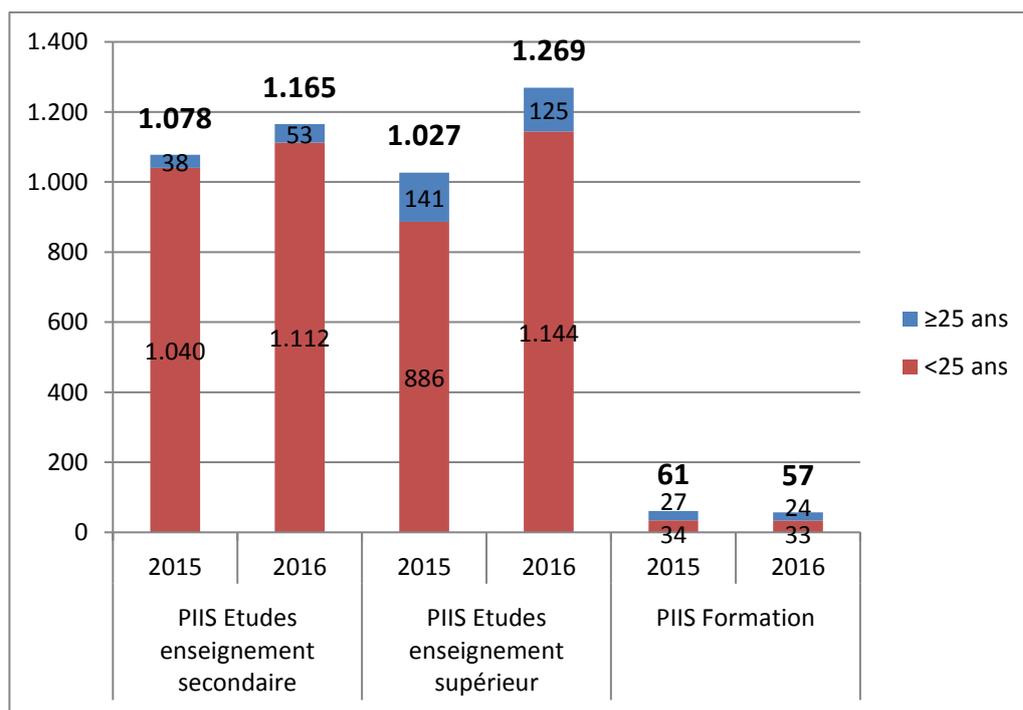
Lorsque le bénéficiaire dispose d'un niveau de maîtrise suffisant d'une des langues régionales, l'accompagnement vers l'emploi est initié par une rencontre avec le facilitateur de projet qui soutient l'utilisateur dans la construction de son projet professionnel. Dès lors, les actions nécessaires à la clarification de la situation de l'utilisateur ainsi qu'à l'identification de ses attentes, de ses aspirations ou encore de ses compétences sociales et professionnelles sont mises en œuvre. Sur la base du bilan socioprofessionnel et du projet ainsi établis, l'utilisateur pourra soit être orienté et suivi dans ses démarches de préformation ou de formation au sein de la cellule ; soit être orienté et accompagné dans sa recherche d'emploi auprès d'une autre cellule du département.

## 2. Cellule Études

La cellule Études 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 afin qu'ils obtiennent un diplôme valorisable sur le marché de l'emploi. Chaque usager est accompagné par un conseiller Études qui lui offre tous les conseils utiles et nécessaires pour son parcours d'études. Les conseillers informent ainsi les bénéficiaires à propos des études existantes, ainsi que des possibilités d'aides en matière d'intervention financière dans les frais liés à ces études. Les conseillers suivent aussi régulièrement les usagers, notamment en évaluant leur parcours d'études en cours.

### Statistiques

#### Nombre de PIIS au courant de l'année



### 3. Cellule Emploi

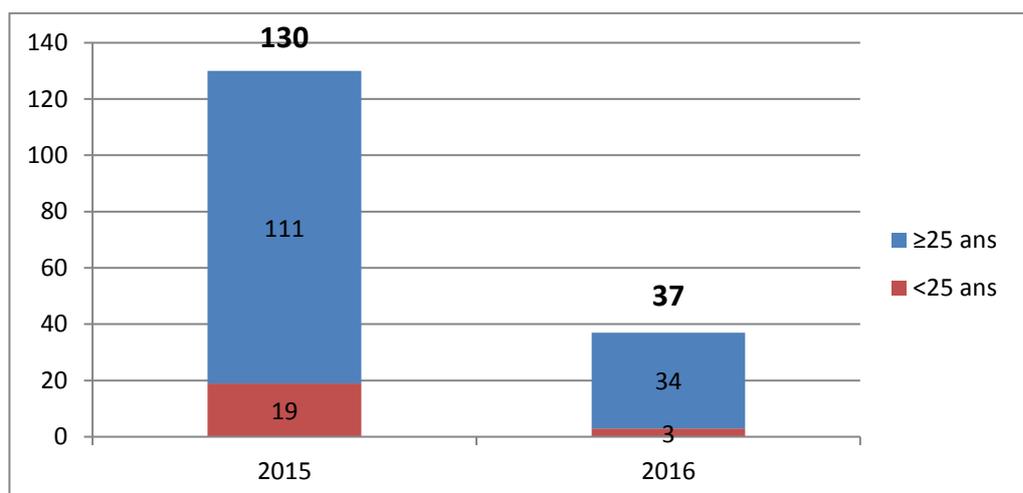
Au sein du département de l'Insertion Socioprofessionnelle, la cellule Emploi a pour mission d'informer, d'accompagner et de soutenir les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente dans leur recherche active d'emploi, en tentant de concrétiser le projet professionnel qui aura 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.

Le ciblage et l'analyse d'offres d'emploi, l'élaboration de CV et lettres de motivation, les simulations d'entretien d'embauche sont quelques instruments parmi d'autres qui permettent à la cellule Emploi de réduire la distance séparant les bénéficiaires du marché du travail.

#### **Statistiques**

##### Nombre de PIIS au courant de l'année



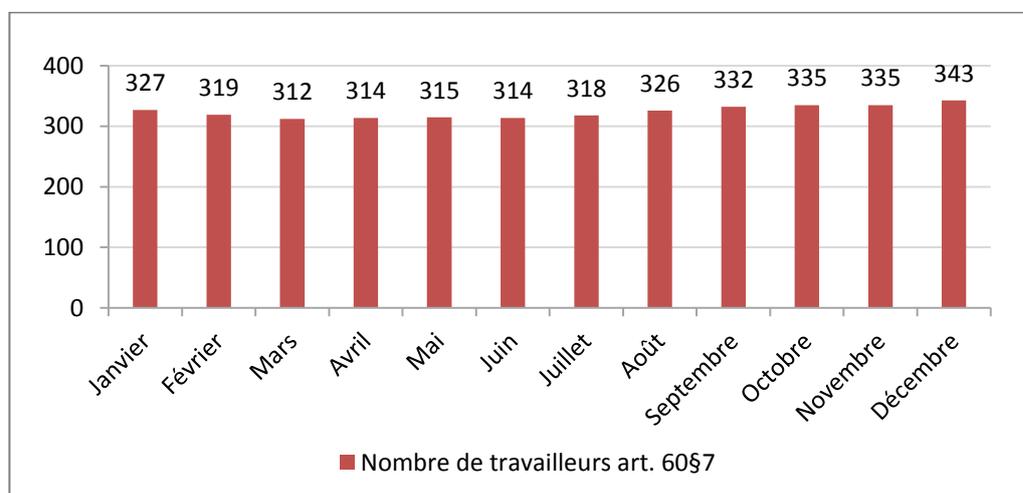
## **4. Cellule Art. 60**

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 une mise à l'emploi en l'application de l'article 60§7 de la loi organique. Les accompagnateurs Article 60 soutiennent les personnes engagées dans le cadre d'un contrat conclu en application de l'article 60§7 durant tout le processus de la mise à l'emploi (présélection, sélection, engagement, suivi social et psychosocial, médiation sociale...). En outre, ils gèrent les relations avec les partenaires auprès desquels les prestations de travail sont réalisées. 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.

Le coach Post-Article 60 accompagne les travailleurs pendant les deux mois avant la fin de leur contrat et un mois après la fin du contrat et ce, en étroite collaboration avec Actiris afin d'améliorer la transition vers le marché du travail traditionnel ou Actiris. Il soutient la personne dans sa recherche d'emploi durable.

### **Statistiques**

#### **Nombre de travailleurs art. 60§7 en 2016 (récupération auprès de l'Etat)**



## **5. Cellule Alphabétisation/Français Langue Etrangère**

Lorsqu'une formation de base en français langue étrangère (FLE) ou en alphabétisation est requise, les bénéficiaires sont orientés vers la cellule Alpha/FLE du CPAS préalablement à la phase de détermination d'un projet professionnel. Le travail des formateurs consiste à enseigner et/ou améliorer la connaissance du français des bénéficiaires afin d'accroître leur capacité à intégrer le trajet d'insertion menant vers l'emploi.

# GESTION DE L'INFORMATION

Le département de Gestion de l'Information regroupe les différents services de support destinés à accompagner :

- le personnel dans l'utilisation et la gestion des données utiles à la mission du CPAS (outils informatiques, gestion administrative des dossiers sociaux, procédures, données chiffrées et statistiques) ;
- et l'utilisateur dans ses démarches auprès du CPAS (orientation, accueil, constitution administrative du dossier).

## **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 du système des bons de congés électroniques**

Dans un souci de simplification administrative, le service des Ressources Humaines et le service Informatique ont développé un logiciel permettant la gestion électronique des demandes de congé. Ce logiciel a été testé durant l'année 2016 par un panel de services pour les demandes de congés (extra)légaux et compensatoires et de prises et ajouts de récupération.

Sur base du feedback positif, il a été décidé d'implémenter en 2017 ce programme auprès de tous les services, excepté la Résidence Arcadia, le Relais, le service d'Aide à Domicile, le service Repas à Domicile et le Centre de Rencontre Marie-José, services pour lesquels une étude de faisabilité est en cours.

## **2. Service Qualité**

Le service Qualité a pour mission de :

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

### **Statistiques**

#### **Formations en bureautique pour le personnel**

	2015	2016
Nombre de modules différents offerts	15	11
Nombre de sessions organisées	62 (½ jour)	34 (1 jour)
Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions	359	189

## **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.

## **4. Affaires civiles**

### **4.1. Service Accueil**

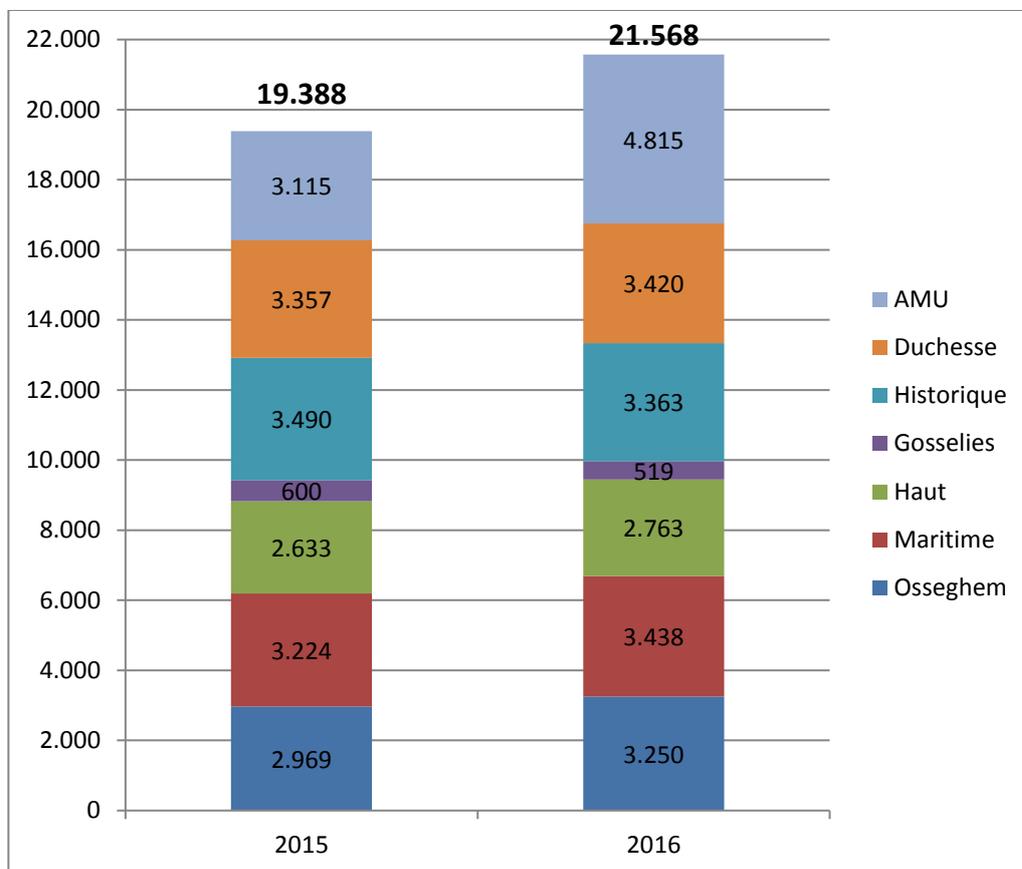
Le service Accueil est la vitrine du CPAS. Sa mission est d'orienter adéquatement toute personne qui se présente au CPAS et d'aider les usagers dans leurs démarches administratives. Pour cela, l'Accueil réalise deux types d'activités :

- Les stewards orientent les usagers et visiteurs vers les différents sites et services du CPAS. Ils veillent à maintenir une ambiance sereine et préviennent les conflits par le dialogue.
- Les accueillants administratifs servent de relais entre les usagers et les différents services du CPAS. Ils transmettent les documents des usagers aux services concernés, fixent les rendez-vous avec les travailleurs sociaux et délivrent les documents officiels à destination des usagers et des tiers éventuels concernés.

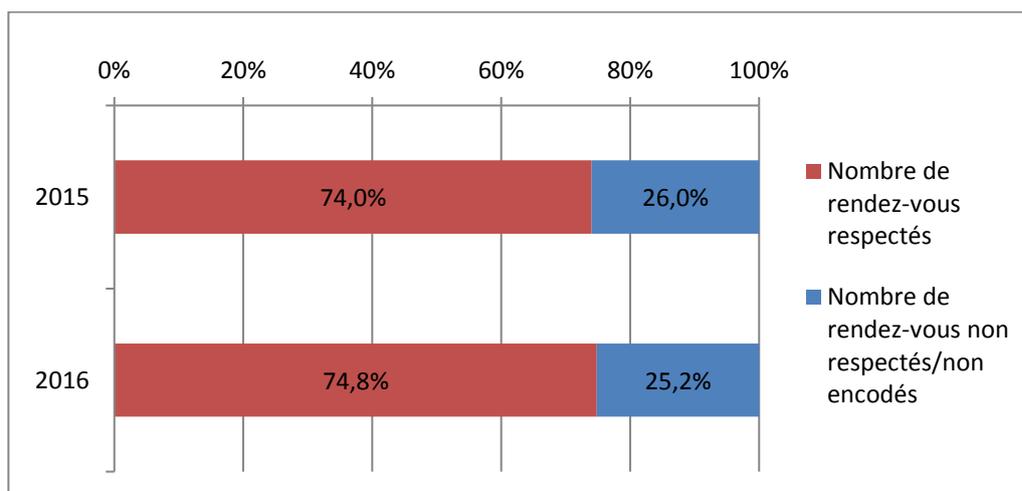
## Statistiques

### Rendez-vous pris à l'accueil

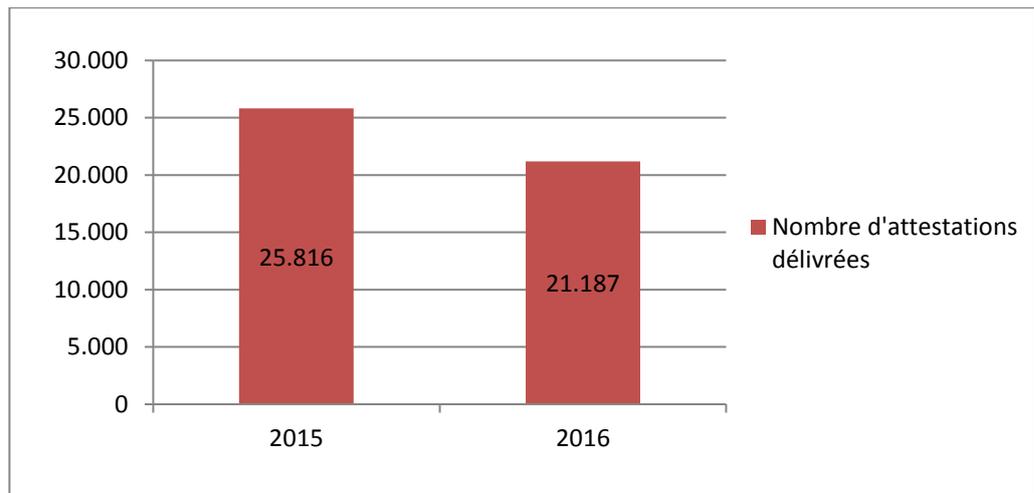
#### *Nombre de rendez-vous pris à l'accueil (au guichet ou par téléphone)*



#### *Respect des rendez-vous*



## Attestations délivrées



## 4.2. 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. La CDU veille également à la préparation des permanences des assistants sociaux.

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.

### **Statistiques**

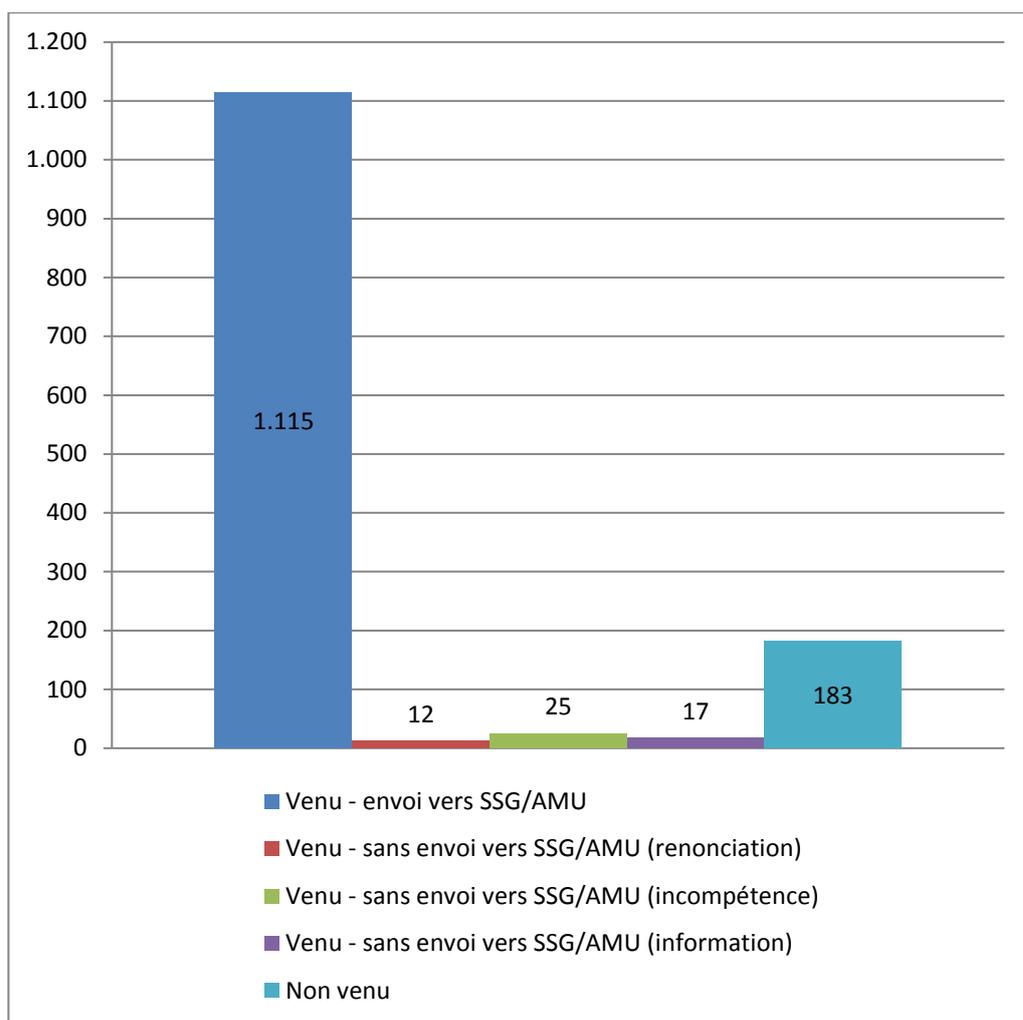
#### Nombre de fiches envoyées à l'Etat

	2016
Fiches à titre conservatoire pour l'aide équivalente	32.155
Fiches Mediprima	14.378

#### BCSS : nombre de notifications reçues et traitées

	2016
Mediprima	431
Déménagement/décès/radiation	797
Registres/identité/nationalité	3.803

## Nombre de rendez-vous pris à la CDU en 2016



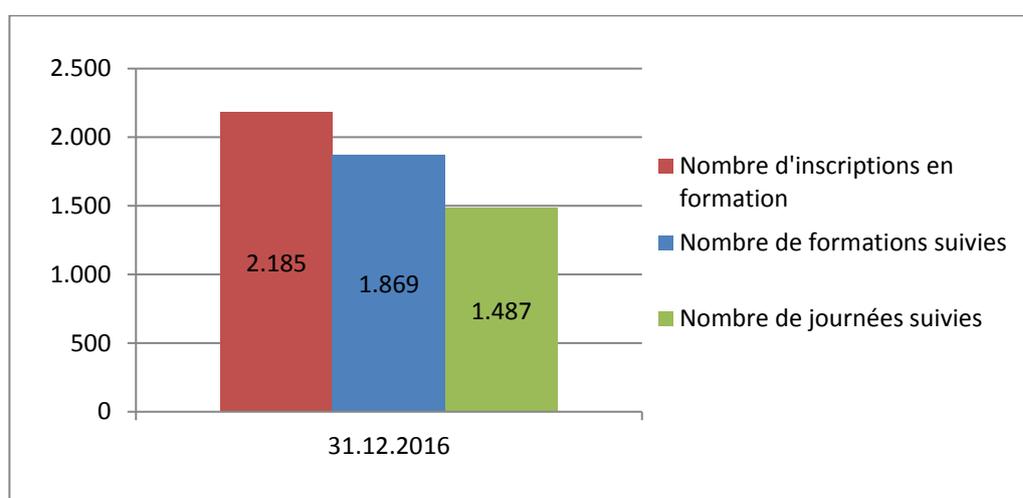
# RESSOURCES HUMAINES

## 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 2016 au 31.12.2016



### Séances d'information sur la diversité pour les responsables d'équipe

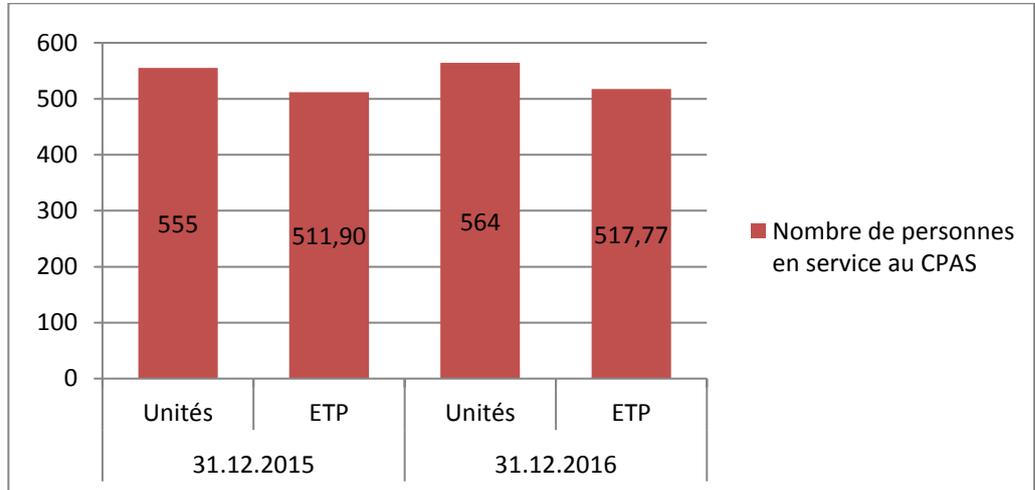
La gestion de la diversité constitue un enjeu tant individuel qu'organisationnel. Dans cette optique et dans le cadre de la politique de bien-être au travail du CPAS, des séances de sensibilisation à la diversité ont été organisées pour l'ensemble des responsables d'équipe. L'objectif était de les sensibiliser à cette thématique en leur donnant des bases des lois anti-discrimination, en mettant en avant des exemples de bonnes pratiques, etc.. La formation a été donnée par UNIA, le centre interfédéral pour l'égalité des chances. Cette sensibilisation sera complétée en 2017 par une journée sur la thématique *réagir aux propos discriminatoires dans mon équipe*.

## 2. Service Administration du Personnel

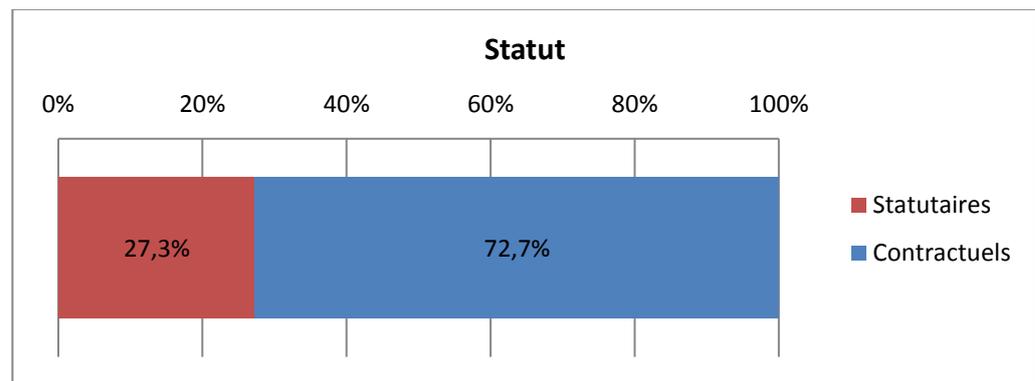
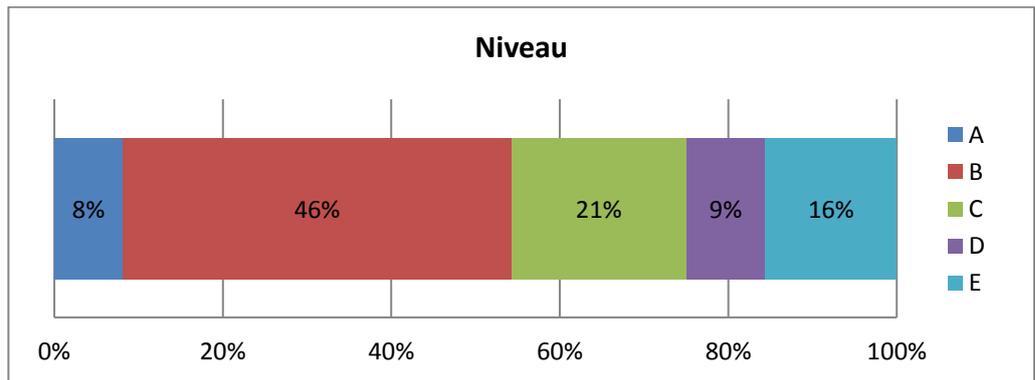
Le service Administration du Personnel s'occupe des aspects administratifs des dossiers du personnel statutaire et contractuel, y compris les personnes engagées via l'article 60§7, de leur entrée en service à leur fin d'occupation : contrats de travail, gestion du temps et des absences, accidents de 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.

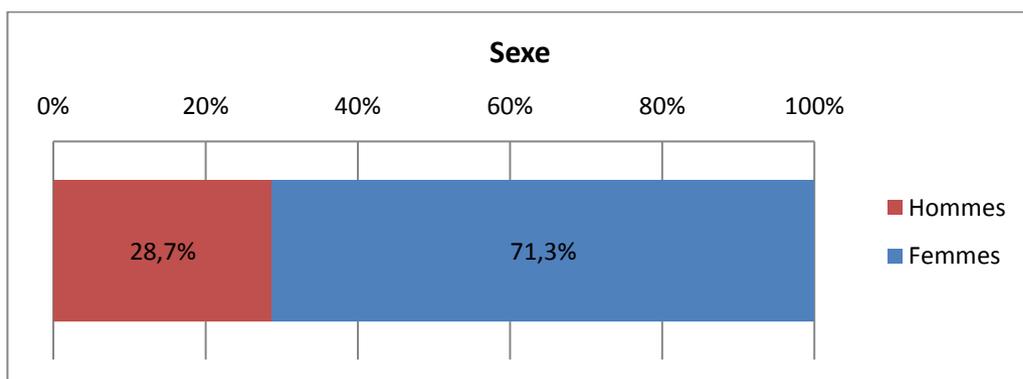
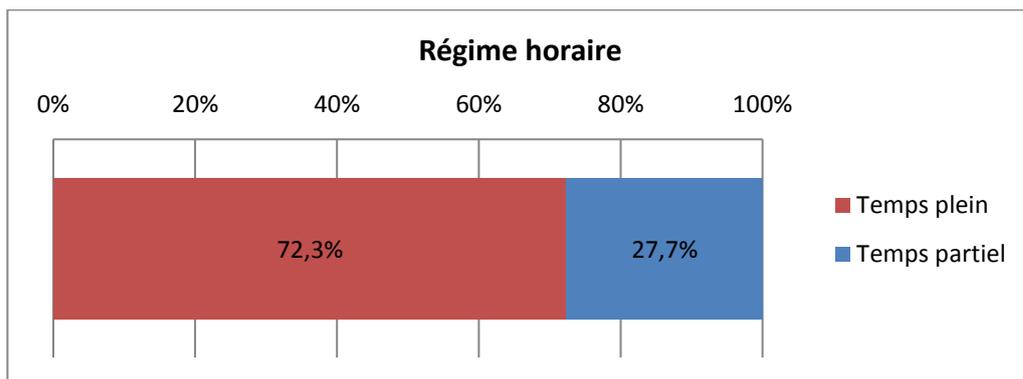
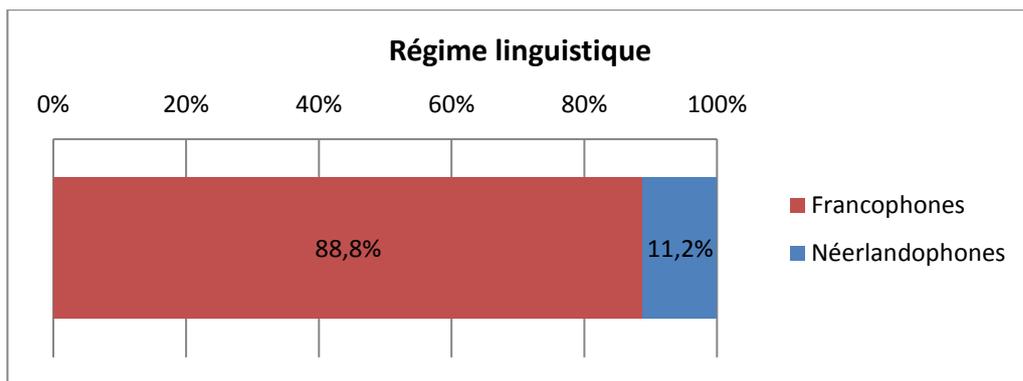
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux ...).

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

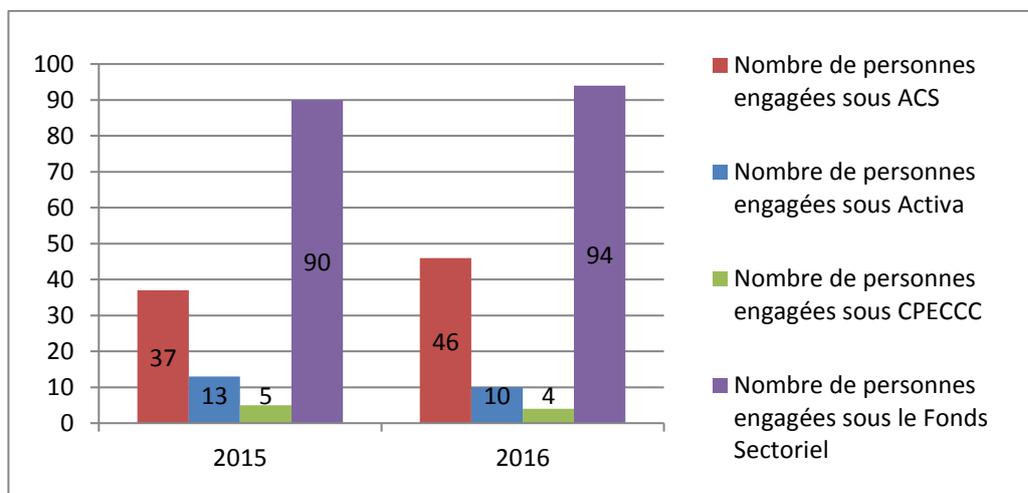


**Personnel au 31.12.2016**





## Mesures en faveur de l'emploi



# 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.

## Aménagements et rénovation des bâtiments du CPAS

En 2016, de nombreux travaux et rénovations ont été effectués dans les bâtiments du CPAS :

### Rue de l'Indépendance

- Placement d'une nouvelle toiture avec isolation
- Début de l'aménagement général et aménagement complet du 1<sup>er</sup> étage qui contient une salle d'attente, 11 bureaux de permanence et des espaces de bureaux : câblage de la détection intrusion, installation des éléments de chauffage et de ventilation, placement de cloisons, plafonnage, etc.
- Les autres étages, et prioritairement le 2<sup>ème</sup> étage, seront aménagés en 2017.

### Au Relais

- Fin de l'installation de la cogénération pour le chauffage
- Placement d'un disjoncteur différentiel général pour gérer toute l'électricité du site Maritime-Relais

### À l'antenne Maritime

- Installation d'un nouveau chauffage et percements pour la tuyauterie
- Placement de 4 vélux
- Installation d'une rampe adaptée pour les personnes à mobilité réduite pour accéder au bâtiment Pierre-Victor Jacobs, adjacent au Maritime

### Sur le site de la Résidence Arcadia

En 2016, la rénovation complète de la salle des fêtes de la Résidence Arcadia a pris fin. Les travaux, qui ont duré deux ans, ont été importants :

- Stabilité : nouvelle dalle au niveau de la toiture et au niveau du sol ;
- Système électrique entièrement refait ;
- Murs replafonnés ;
- Châssis et fenêtres côté couloir entièrement refaits ;
- Prévention incendie : mise aux normes incendie avec de nouvelles portes coupe-feu ;
- Nouveau revêtement du sol : résistance à l'usure des piétements, des différents déménagements de mobilier. Revêtement également acoustique car étouffe les bruits de pas ;
- Investissement dans du nouveau mobilier (chaises, etc.) ;
- Nouveau chauffage dans le plafond pour gagner de l'espace ;
- Nouveau système de ventilation permettant le renouvellement de l'air. En fonction de la température, l'air est soit rafraîchi soit réchauffé pour maintenir la température la plus constante possible ;

- Système de ventilation permettant également l'option climatisation : en cas de canicule ou de fortes chaleurs, possibilité pour les résidents de se réfugier dans la salle des fêtes ;
- Investissement dans un nouvel équipement sonore : faux plafond acoustique qui permet un meilleur rendu du son ;
- Projecteur au plafond pour diffuser des films comme dans une salle de cinéma ;
- Nouveaux rideaux opaques avec commande électrique donnant la possibilité de faire des vraies projections cinéma.

D'autres travaux ont également été réalisés sur le site de la Résidence Arcadia en 2016 :

- Modernisation des salles de bains
- Rénovation de la chambre froide du stock
- Renouvellement de la chaufferie
- Mise en place de 2 nouvelles chaudières pour des appartements rue de la Vieillesse Heureuse
- Placement de panneaux solaires pour la production de l'eau chaude, ainsi qu'installation d'une cogénération pour la production de l'eau chaude et de l'électricité prévues pour 2017

## **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.

## **3. Service Entretien**

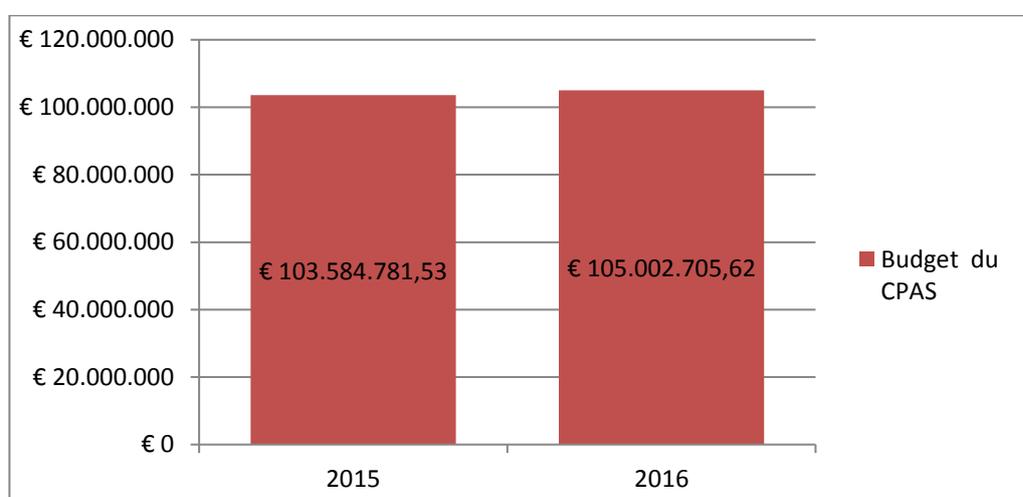
Le service Entretien veille à l'entretien des locaux du CPAS afin de garantir leur propreté et hygiène. Il assure également la préparation des salles de réunion.

# 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



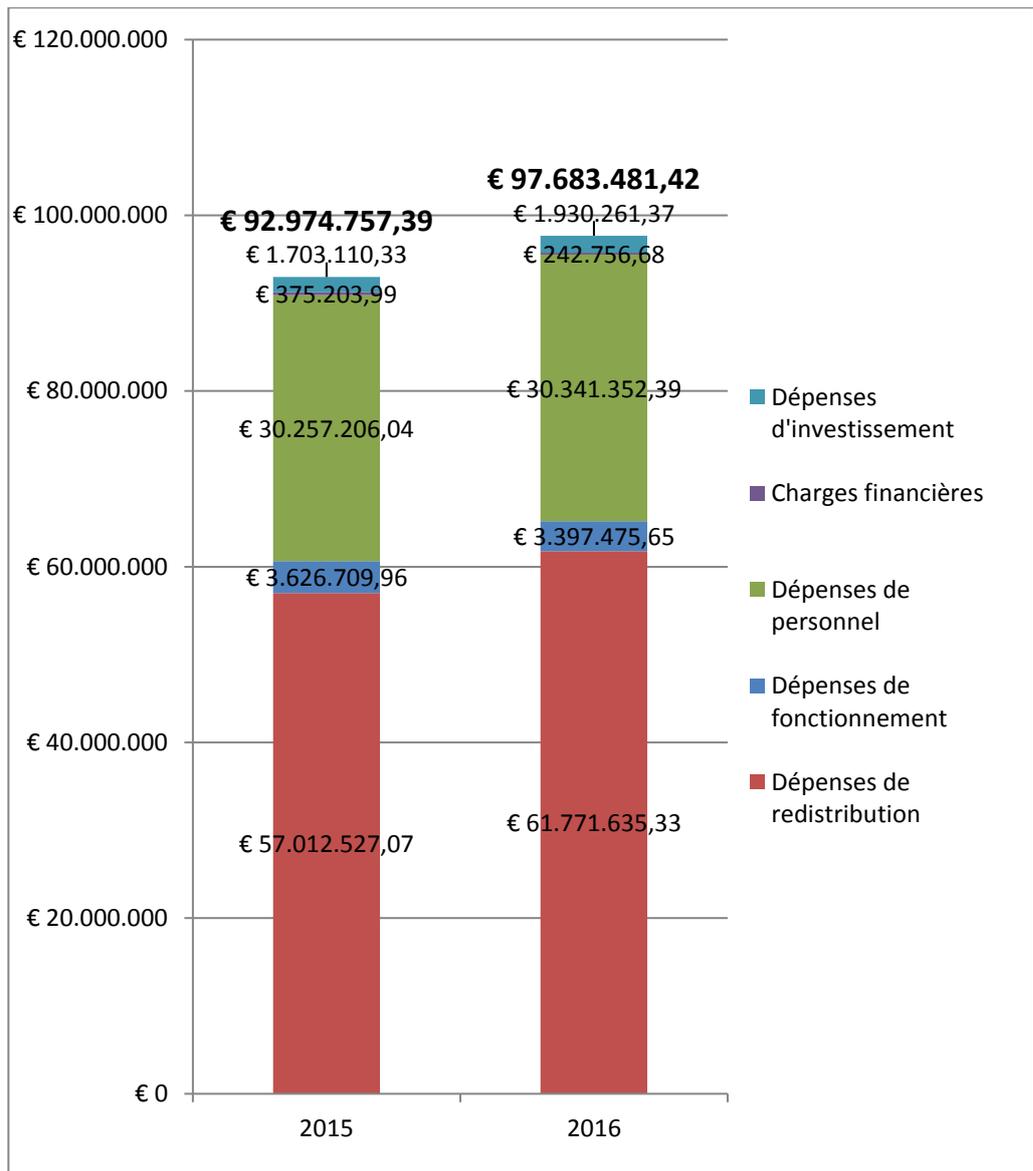
### Modifications budgétaires

	2015	2016
Modification budgétaire 1	€ 6.363.940,35	€ 323.491,52
Modification budgétaire 2	€ 406.027,78	€ 3.136.799,78
Modification budgétaire 3	/	/

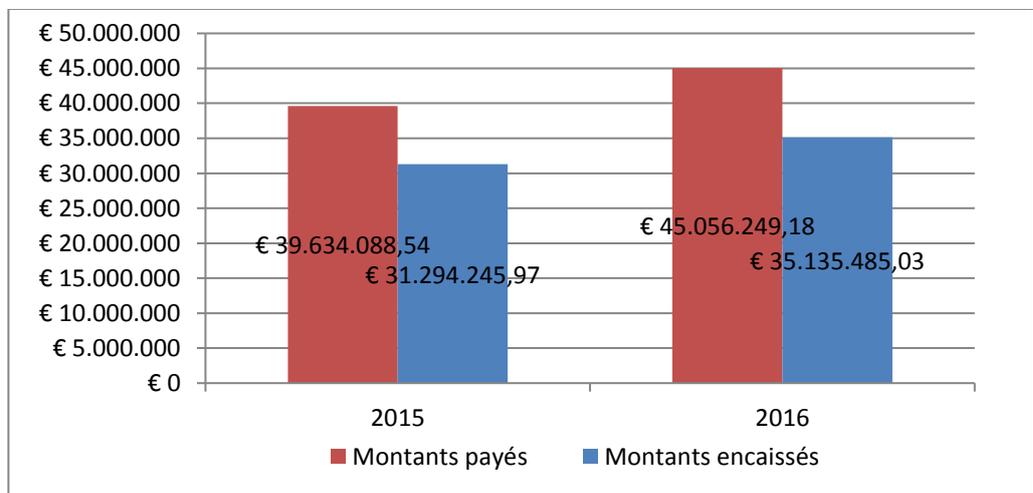
### Dotation communale

	2015	2016
Budget initial	€ 23.703.900,00	€ 25.122.274,00
Tableau correctif	€ 6.363.940,35	€ - 5.837,76
Modification budgétaire 1	€ 193.969,65	€ 714.204,06
Modification budgétaire 2	/	/
Modification budgétaire 3	/	/

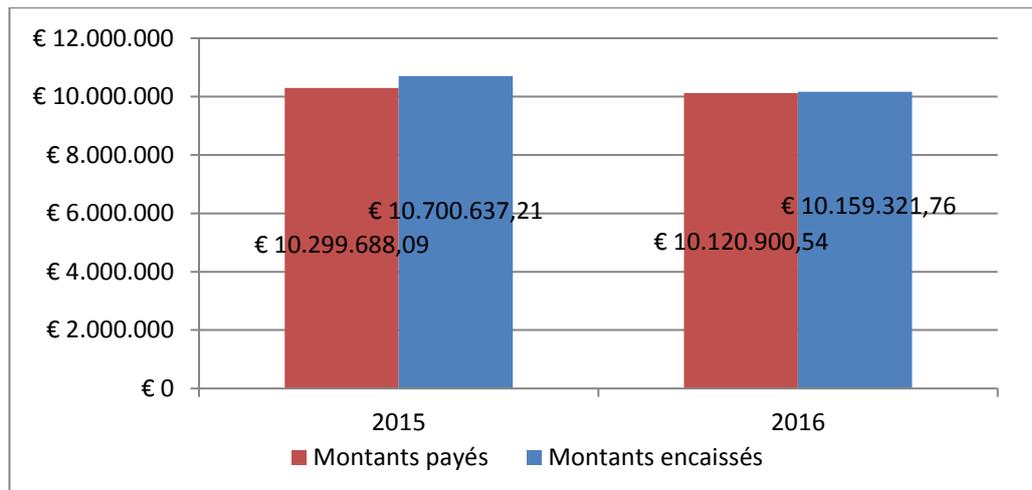
## Dépenses durant l'exercice budgétaire



## 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

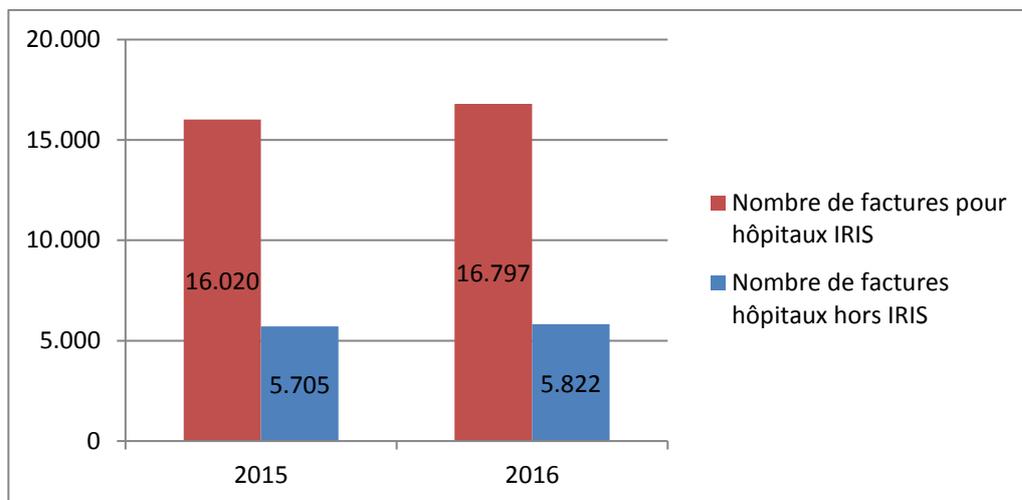
Le service Facturation au SPP Intégration Sociale est en charge de la récupération, auprès du SPP Intégration Sociale, des dépenses consenties dans le cadre des lois relatives au droit à l'intégration sociale et l'aide financière équivalente (en ce compris les frais médicaux). En son sein, une entité *Contentieux avec l'État* est chargée du traitement et de la récupération des créances bloquées auprès du pouvoir subsidiant.

### 4. Service Frais d'Entretien

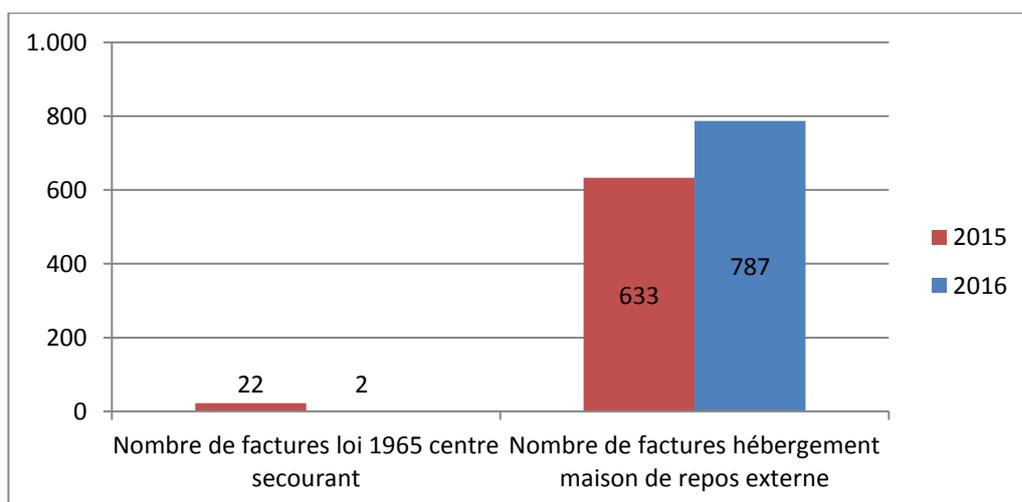
La mission du service Frais d'Entretien consiste à traiter des avis et factures émis par les établissements de soins et à délivrer des réquisitoires d'hospitalisation, dans le respect des dispositions de la loi du 02/04/1965 et de la convention IRIS. En outre, le service effectue les démarches administratives 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



# COORDINATION SOCIALE ET PROJETS SUBSIDIÉS

## 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 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. 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 2016.

### **Statistiques**

#### Nombre de partenaires conventionnés

	Au 31.12.2016
Médecins généralistes	89
Pharmaciens	33
Kinésithérapeutes	14
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

## 3. Écrivain public

Le service Écrivain Public est ouvert à tous les Molenbeekois. 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.

## 4. 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.

## 5. Service Participation et Activation Sociale

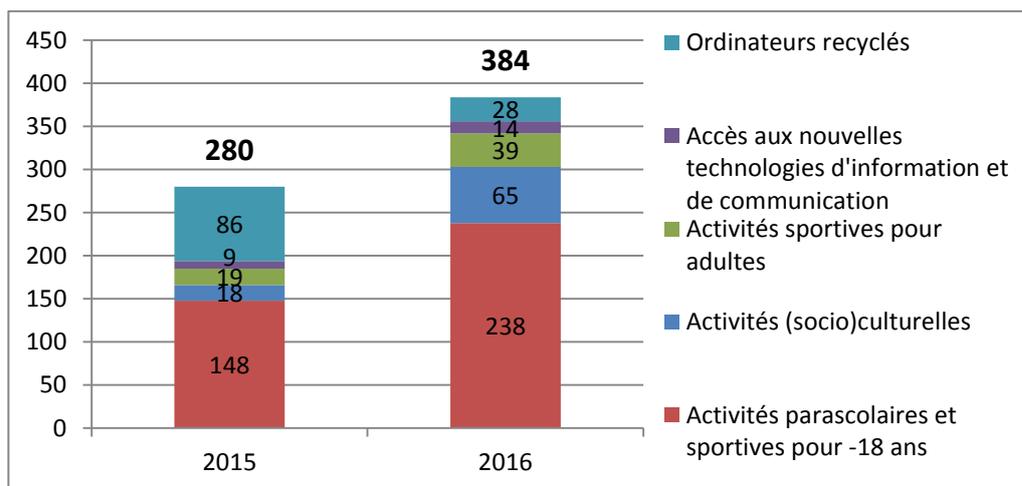
Le service Participation et Activation Sociale encourage la participation des usagers et de leurs familles à des activités socioculturelles et sportives (ex. : ateliers artistiques, camps et stages de vacances pour enfants et jeunes, spectacles, sport, etc.).

Le service diffuse aux usagers des propositions de loisirs sélectionnées selon l'accessibilité géographique et financière. Il informe le public cible des possibilités d'interventions individuelles dans les dépenses liées à des activités culturelles et sportives et à l'accès aux nouvelles technologies.

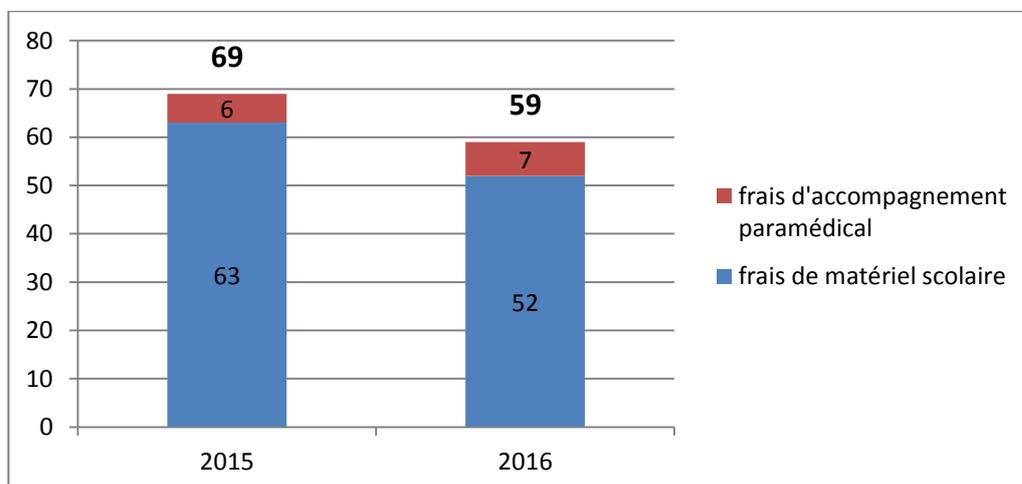
En outre, le service organise des séjours de vacances à Cornimont pour les enfants des usagers ainsi que des sorties collectives pour différents publics du CPAS. Pour finir, le service Participation et Activation Sociale est chargé, avec le service de l'accueil, de la mise en œuvre de la convention avec l'association « Article 27 ».

### Statistiques

#### Interventions dans le cadre de la participation et activation sociale



#### Interventions dans le cadre de la lutte contre la pauvreté infantile



# 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.

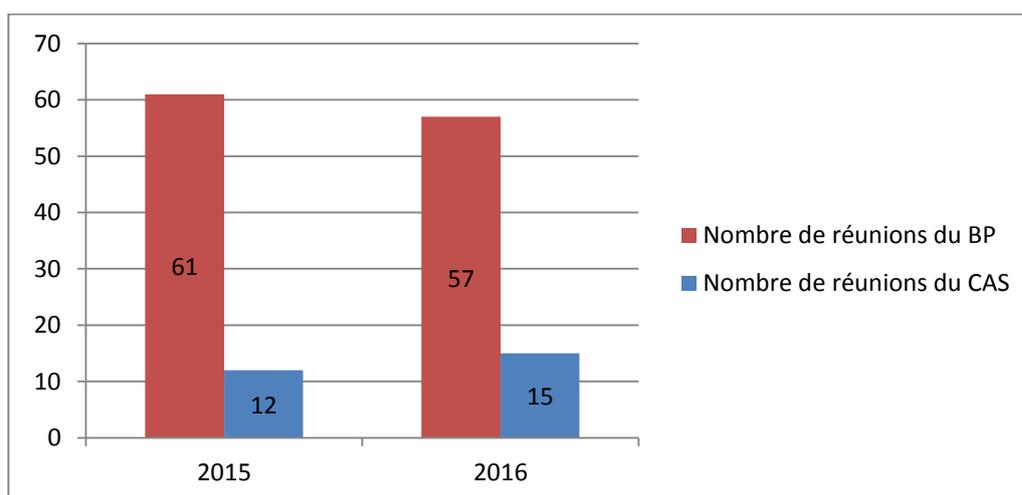
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimiser les relations avec ces différents organismes.

## 1. Service Gestion des Organes

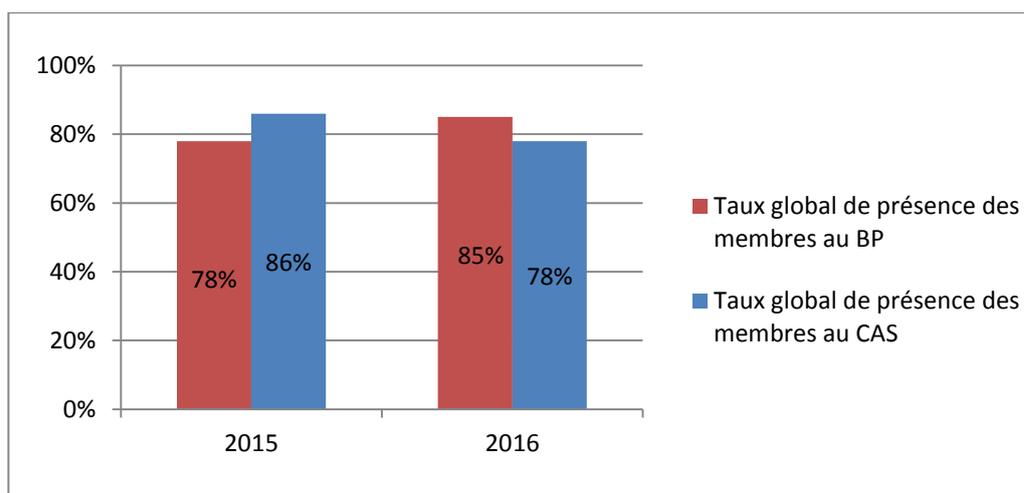
Entre autres tâches, le service Gestion des Organes vérifie, pour l'ensemble des services du Centre, la bonne application des règles légales ou administratives dans les dossiers qui doivent être soumis au Bureau Permanent (BP) ou au Conseil de l'Action Sociale (CAS). Il veille à la bonne organisation 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

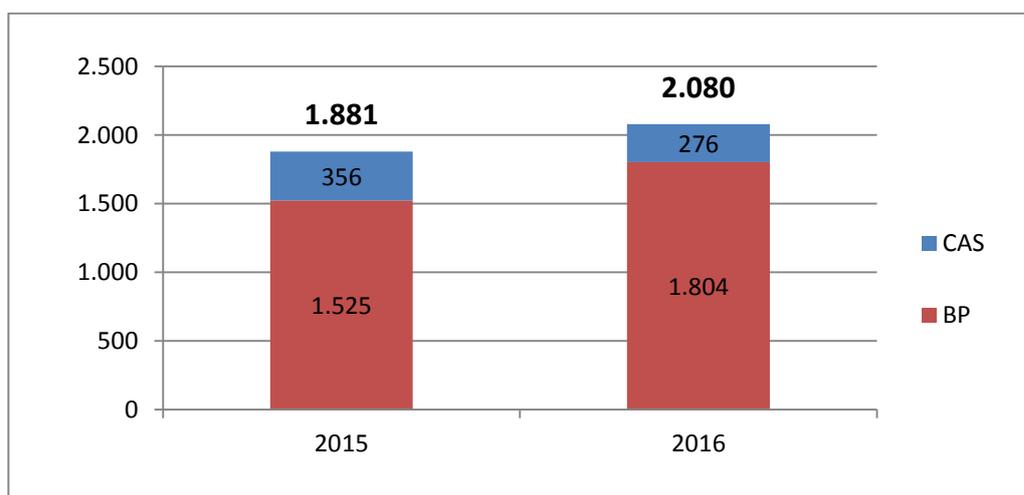


## Taux de présence

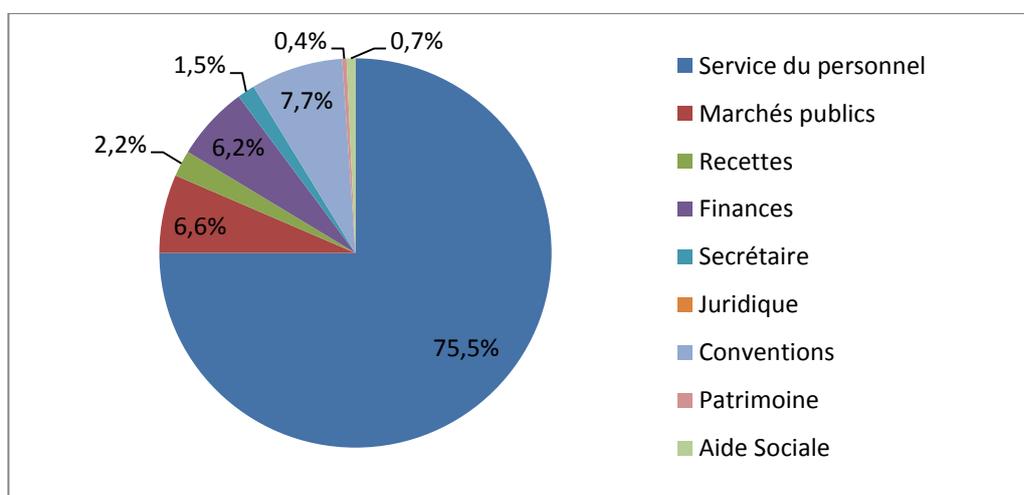


## Dossiers soumis

### *Nombre de dossiers soumis au BP et au CAS*



### *Répartition des dossiers soumis au CAS selon l'origine en 2016*



## **Mise en place du logiciel BO Secrétariat pour la soumission des dossiers au BP et au CAS**

Le CPAS a acquis le programme BO Secrétariat (BOS) pour faciliter la soumission des dossiers au Bureau Permanent et au Conseil de l'Action sociale.

Ce programme a été créé par le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) et est déjà utilisé par plus de 30 administrations locales en région bruxelloise, dont notamment l'administration communale de Molenbeek-Saint-Jean.

BO Secrétariat présente de nombreux avantages et permet notamment :

- un encodage des dossiers par les services demandeurs ;
- une uniformisation de la soumission des dossiers aux autorités ;
- une vision plus globale et plus structurée des dossiers ;
- un meilleur suivi et une meilleure traçabilité des dossiers, aussi bien pour le service Gestion des Organes que pour les services qui ont introduit les dossiers ;
- une consultation plus aisée des dossiers par les Conseillers du CPAS ;
- une transmission informatique des dossiers aux autorités de tutelle ;
- une réduction de la consommation de papier.

## **2. 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.

# RECEVEUR

## 1. 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

262,48

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 262 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des interventions des pouvoirs publics.

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

66,63

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 66 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

Dettes sociales, commerciales et d'investissement à un an au plus

59,41

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 inférieur 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	-8.930.980,88
- Dettes financières à un an au plus	1.376.496,42
<b>= Trésorerie nette</b>	<b>-10.307.477,30</b>

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.

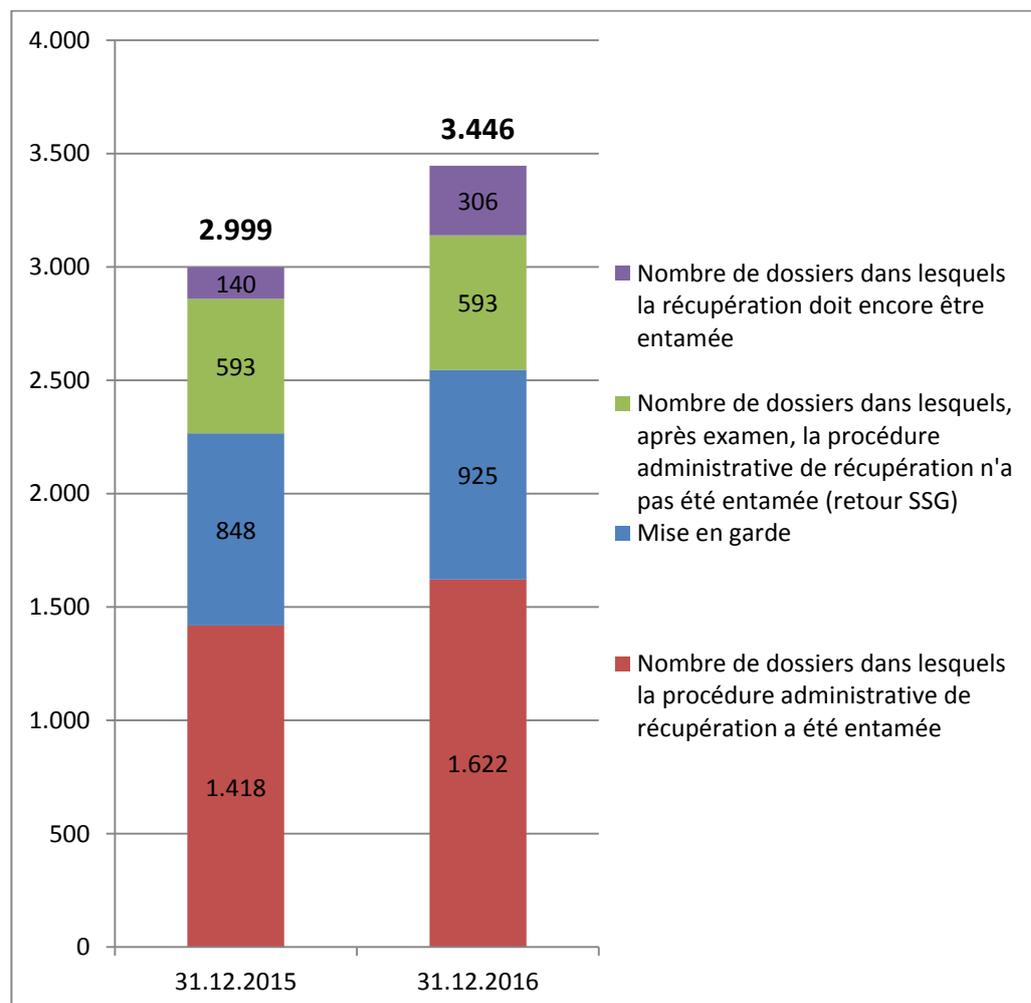
## 2. Service Contentieux

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 déclarer, ou ayant déclaré tardivement, certains éléments de leur dossier.

### Statistiques

#### Contentieux/Récupération

##### - nombre de dossiers transmis au service depuis sa création



## 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 Facebook.

### Activités

#### Communiqués de presse en 2016

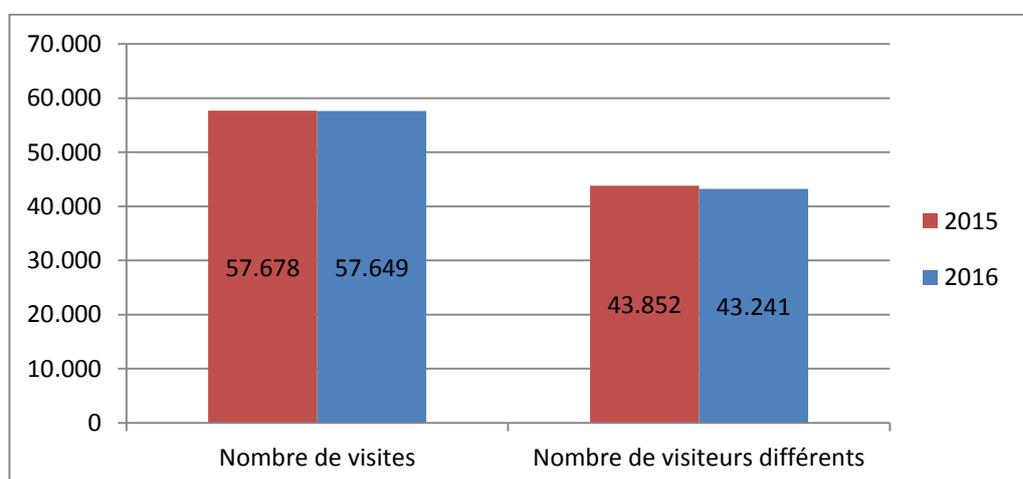
- Inauguration de la nouvelle salle des fêtes à la Résidence Arcadia (1<sup>er</sup> juin 2016)
- Journée Énergie 14 : Comment maîtriser l'énergie à la maison ? (24 novembre 2016)

#### Articles parus dans la presse sur le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean en 2016

- *OCMW-voorzitter Molenbeek : 'Meer solidariteit tussen gemeentes nodig'*, Brusselnieuws.be, 18/02/2016
- *Molenbeek-Saint-Jean : Trois familles nombreuses expulsées*, La Capitale, 26/02/2016
- *Exclusif – Travailleurs sociaux : Moins de secret professionnel pour lutter contre le terrorisme*, La Capitale, 02/04/2016
- *Molenbeek-Saint-Jean : Gare aux faux agents du CPAS*, La Capitale 23/08/2016
- *Dossier CPAS : Action sociale au CPAS de Molenbeek ; Fonctionnement du CPAS ; Le service de Médiation de Dettes : une aide en cas de difficultés de paiement ; Le Projet MIRIAM : accompagnement de familles monoparentales ; Les seniors au CPAS : un large éventail de services sur-mesure*, Molenbeek Info, décembre 2016

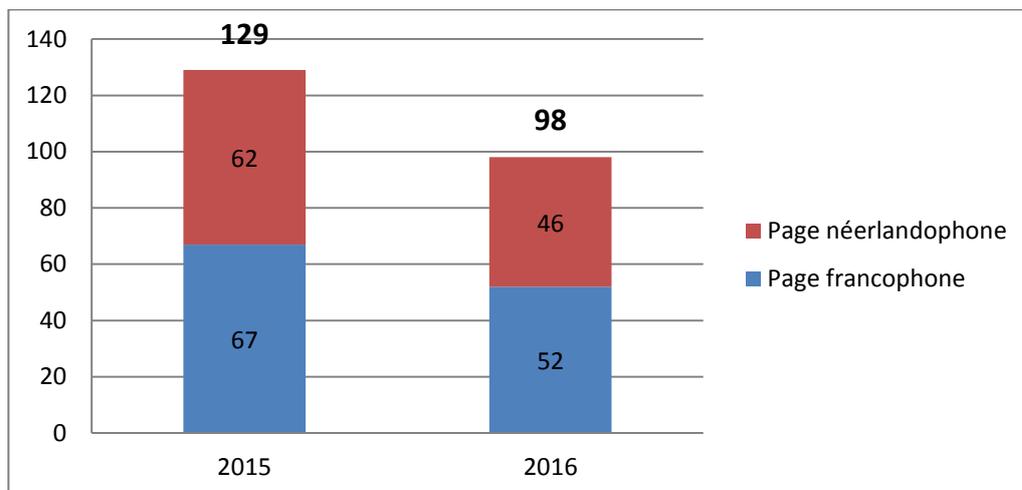
### Statistiques

#### Site Internet

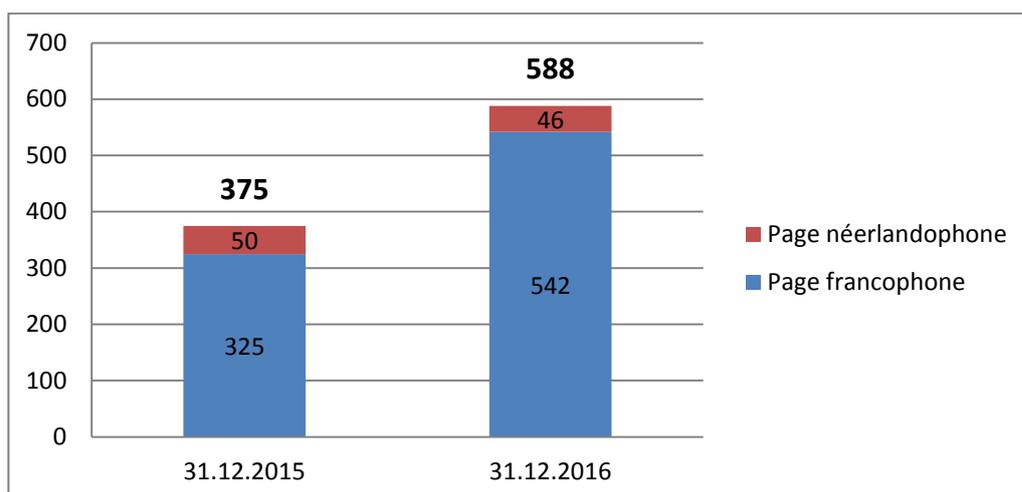


## Facebook

### *Nombre de publications*



### *Mentions j'aime des pages*



## **Campagne de sensibilisation sur le respect**

A l'occasion de la journée internationale de la non-violence qui se tient chaque année le 2 octobre, le CPAS a organisé une campagne sur la thématique du respect. L'objectif était de sensibiliser les membres du personnel ainsi que le public au respect mutuel.

Ainsi, durant la semaine du 3 au 7 octobre 2016, des badges RESPECT ont été distribués avec un flyer explicatif au personnel et à une partie du public. Parallèlement, des affiches avec des messages positifs incitant au respect ont été apposées dans les salles d'attente. Elles sont renouvelées avec des nouveaux messages tous les trois mois.

Cette campagne a été mise en œuvre et coordonnée par le service Communication et par le groupe Violence.

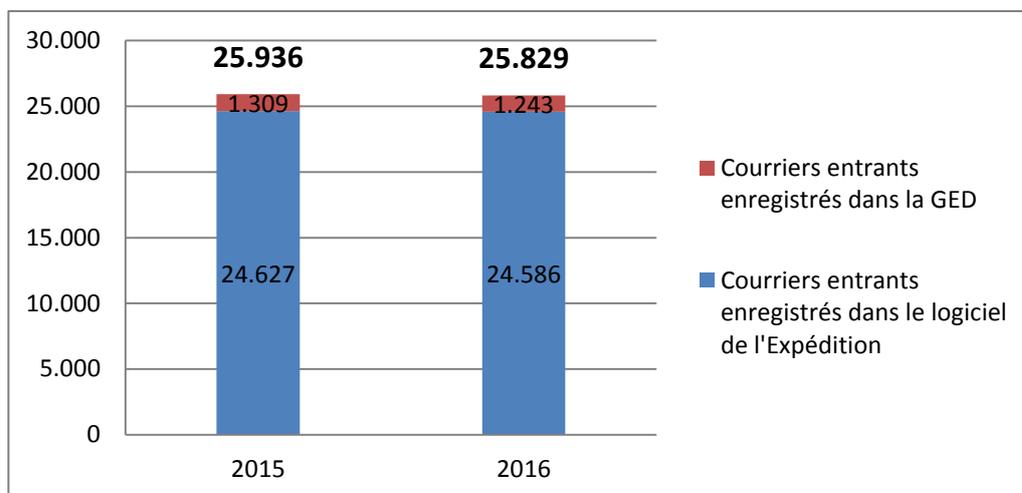


## SERVICE EXPÉDITION

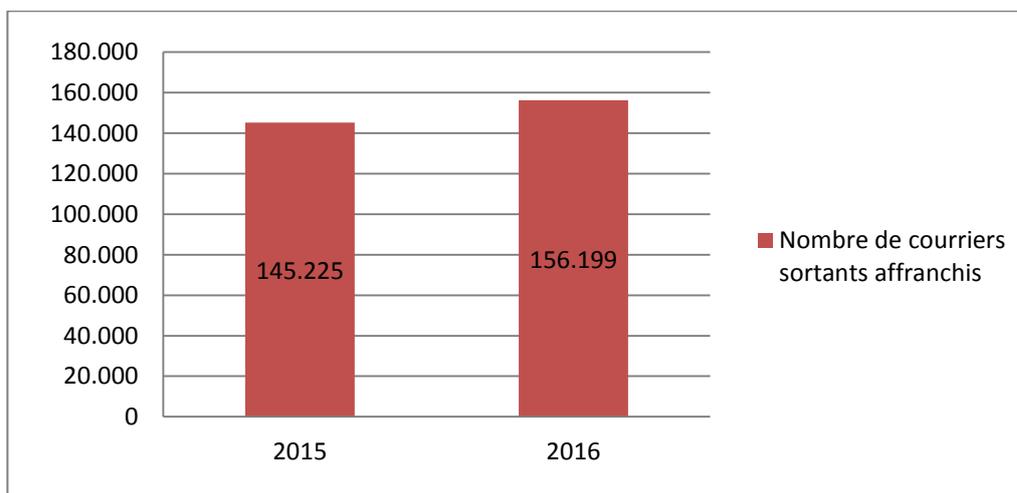
Le service Expédition s'occupe de l'enregistrement et de la transmission des courriers entrants, internes et sortants. Il veille à fournir un bon accueil téléphonique et assure également les demandes de réservation de salles de réunion au siège central. Outre les diverses tâches administratives dont 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



## SERVICE OMBUDS – BUREAU D'ÉTUDES

L'Ombuds a pour missions générales de:

- recevoir les plaintes des usagers et de recevoir les usagers 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 entre les usagers et les 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.

## Statistiques

### Relevé des plaintes suivies ou classées sans suite : Évolution janvier 2005 – décembre 2016

Année		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2005-2016
Recettes	Suivies et clôturées	/	/	/	/	/	/	/	/	5	1	2	5	13
	Non recevables et classées sans suite	/	/	/	/	/	/	/	1	1	/	/	/	2
Départements organisationnels	Suivies et clôturées	/	/	2	/	7	5	/	/	5	4	3	30	56
	Non recevables et classées sans suite	/	/	2	/	5	1	/	1	7	6	1	1	24
Départements sociaux	Suivies et clôturées	38	66	55	71	66	91	92	135	95	84	94	114	1.001
	Non recevables et classées sans suite	7	5	16	11	34	9	35	46	53	56	49	39	360
Economie sociale : Greenworks et A Vos Services	Suivies et clôturées	/	/	/	/	/	/	/	/	5	5	/	/	10
	Non recevables et classées sans suite	/	/	/	/	/	/	/	/	10	/		1	10
Sous-Total	<b>A</b> Suivies et clôturées	38	66	57	71	73	96	92	135	110	94	99	149	1.080
	<b>B</b> Non recevables et classées sans suite	7	5	18	11	39	10	35	48	71	62	50	41	397
Total A + B		45	71	75	82	112	106	127	183	181	156	149	397	1.477

## Plaintes reçues en 2016

Traitement des plaintes		Suivies et clôturées	Non recevables	Classées sans suite	Enregistrées en 2015, clôturées en 2016	Enregistrées en 2016, clôturées en 2017	TOTAL		
Recettes		5	/	/	/	/	5		
Départements organisationnels		Technique et Patrimoine	14	/	/	/	14		
		Finances	/	/	/	/	1		
		Affaires civiles (Accueil / CDU)	15	1	/	/	/	16	
		Juridique général (Expédition / Marché publics)	/	/	/	/	/	/	
Départements sociaux		Action sociale	Service social général	20	16	4	/	1	41
			Médiation de dettes et cellule Énergie	/	/	1	/	/	1
			Coordination santé	3	/	/	/	/	3
		ISP	Facilitateurs, Études & Formations, cellule Emploi	2	2	/	/	/	4
			Services résidentiels et non résidentiels	Gestion et Logistique	12	/	1	/	1
		Soins		10	4	/	/	/	14
		Géronto-social		61	9	2	1	2	75
		Maisons de repos extérieures		1	/	/	/	/	1
Economie sociale : Greenworks et A Vos Services		/	/	1	/	/	1		
<b>Total</b>		<b>143</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>190</b>		
<b>Rapports intermédiaires: 2</b>									

## **SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

Le Secrétariat général a pour mission d'assister le Secrétaire et le Secrétaire-Adjoint dans leurs missions. Il prépare, gère et s'occupe du suivi des dossiers de ces derniers, notamment par la transmission de tâches aux responsables de département et de service, 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 la gestion de projets et la traduction.

# 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*

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Tf	19,18	17,02	14,03	20,3	17,35

#### *Taux de gravité réel*

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

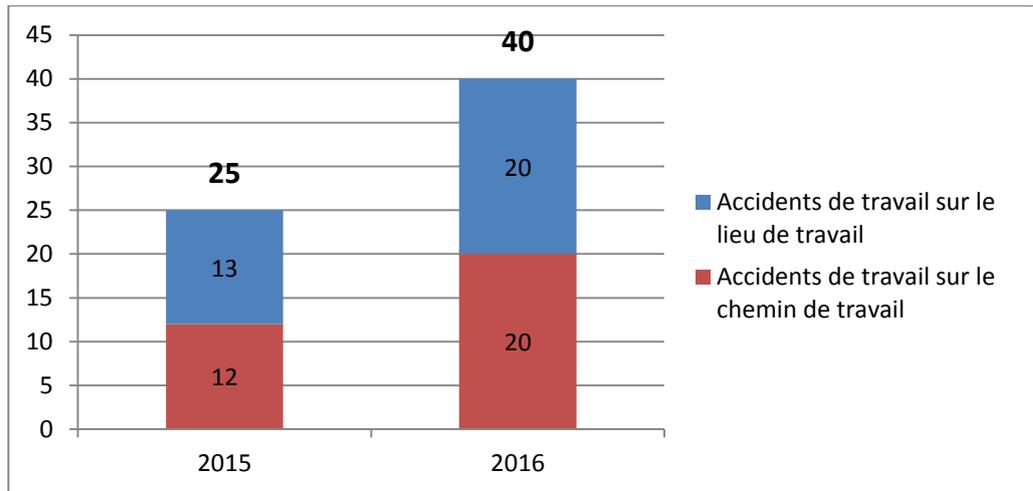
	2012	2013	2014	2015	2016
Tg réel	0,42	0,31	0,45	0,55	0,36

#### *Taux de gravité global*

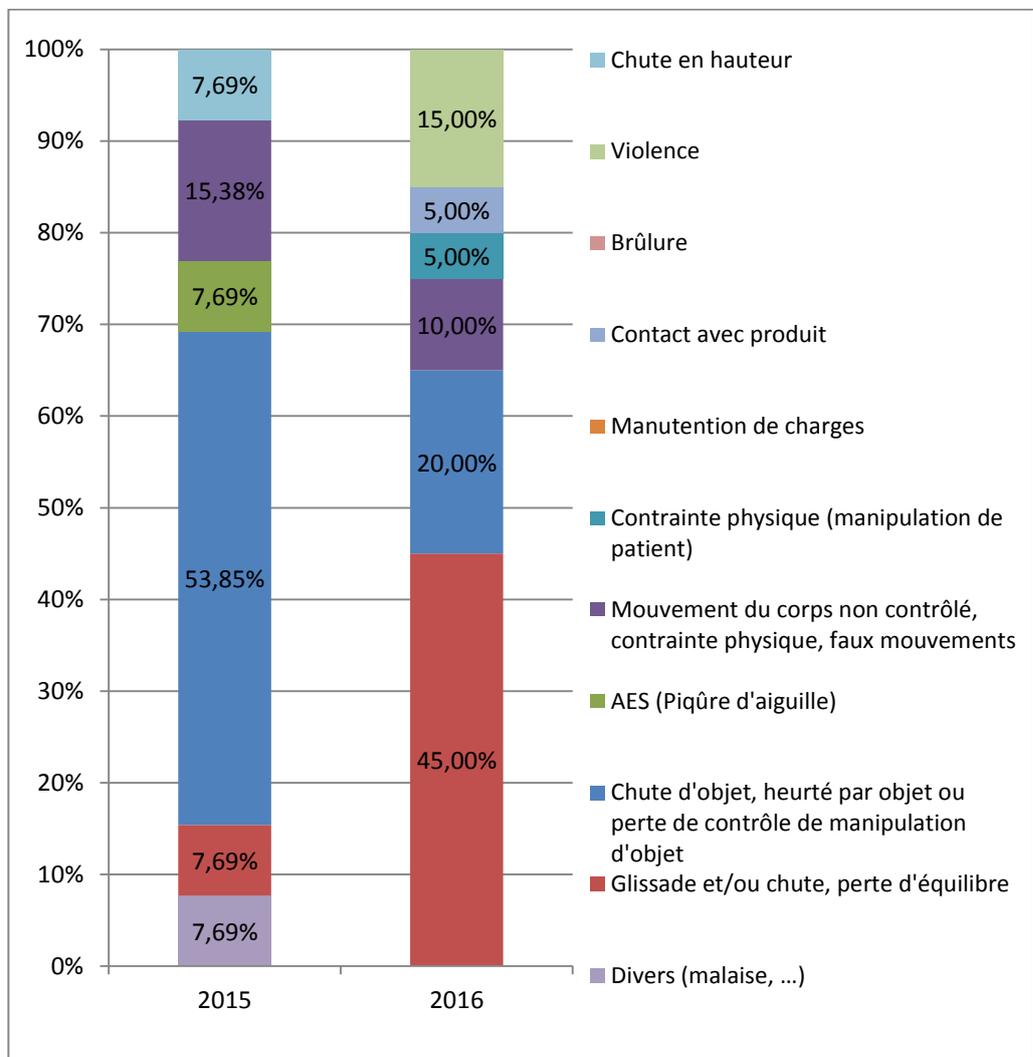
$$\text{Taux de gravité global (Tg global)} = \frac{(\text{nombre de journées réellement perdues} + \text{nombre de journées d'incapacité forfaitaires}) * 1000}{\text{nombre d'heures d'exposition aux risques}}$$

	2012	2013	2014	2015	2016
Tg global	1,52	1,32	1,20	1,69	1,24

### Nombre d'accidents de travail



### Accidents sur le lieu de travail par nature



## **Surveillance de la santé**

	2015	2016
Nombre de travailleurs soumis	637	654
Nombre d'examens médicaux	577	657
Nombre de vaccinations obligatoires	65	63
Nombre de personnes soumises aux vaccinations contre la tuberculose	39	97
Nombre de déclarations au Fonds des Maladies Professionnelles	0	0
Nombre de personnes avec un handicap	2	1

## **Registre des faits de tiers**

	2015	2016
Violence physique (usagers)	0	2
Violence psychique (usagers)	32	21
Harcèlement moral (formel)	0	0
Harcèlement sexuel	0	1
Autres	0	0

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
AES	Accident d'Exposition au Sang
ALPHA	Alphabétisation
AMU	Aide Médicale Urgente
ASBL	Association sans but lucratif
BCSS	Banque Carrefour Sécurité Sociale
BOS	BO Secrétariat
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
CV	Curriculum Vitæ
ERIS	Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale
ETP	Équivalent Temps Plein
FLE	Français Langue Étrangère
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
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale
PUIC	Plan d'Urgence et d'Intervention Communale
RBC	Région de Bruxelles-Capitale
RIS	Revenu d'Intégration Sociale
RTBF	Radio-télévision belge de la Communauté française
SIPPT	Service Interne de Prévention et de Protection au Travail
SPP IS	Service Public de Programmation Intégration Sociale
SSG	Service Social Général
Tf	Taux de fréquence
Tg	Taux de gravité