

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

Rapport
annuel

2020

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. Insertion socioprofessionnelle	10
2.1. Cellule Alphabétisation/Français Langue Etrangère	10
2.2. Cellule Facilitateurs de projets	11
2.3. Service Emploi	12
3. Cellule Etudes	13
4. Coordination Sociale	15
4.1. Cellule Coordination Santé	15
4.2. « Écrivain public »	15
4.3. Service Participation et Activation Sociale	15
4.4. Coordination sociale	16
5. Services Médiation de Dettes	16
6. Service Social Juridique	18
7. Le Relais	19
8. Service Logement	21
9. Amphora	22
SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES	23
1. Résidence Arcadia	23
2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées	28
GESTION DE L'INFORMATION	32
1. Service Informatique	32
2. Service Qualité	33
3. Cellule Statistiques	33
4. Affaires civiles	34
4.1. Service Accueil	34
4.2. Cellule Données des Usagers	34

RESSOURCES HUMAINES	36
1. Service GRH	36
2. Service Administration du Personnel	37
TECHNIQUE.....	41
1. Service Patrimoine.....	41
2. Service Technique.....	41
3. Service Entretien	42
FINANCES ET SUBSIDES	43
1. Service Comptabilité.....	45
2. Service Lignes de Paiement	45
3. Service Récupération au SPP IS	45
4. Service Frais d’Entretien.....	45
5. Service Projets Subsidiés	45
6. Cellule Lutte contre Fracture Numérique	46
JURIDIQUE	47
1. Service Gestion des Organes	47
2. Service Marchés Publics	49
DIRECTEUR FINANCIER	50
1. Service Recettes	50
2. Service Contentieux.....	51
SERVICE COMMUNICATION.....	52
SERVICE EXPÉDITION	56
SERVICE SÉCRÉTARIAT GÉNÉRAL	57
SIPPT.....	58
LISTE DES ABRÉVIATIONS	62

GÉNÉRALITÉS

2020 aura sans nul doute été une année inédite. En tant que garant du respect de la dignité humaine à laquelle toute personne peut prétendre, le CPAS a traversé cette période mouvementée en étant guidé par le pragmatisme et la nécessité d'assurer une continuité de services, en faisant preuve d'innovation et de réactivité et en s'assurant de conserver un lien avec les publics les plus vulnérables, tout en respectant les mesures sanitaires en vigueur.

Au-delà des impacts sanitaires et économiques, la pandémie aura bouleversé la vie d'un grand nombre de citoyens et impacté dans une large mesure un certain nombre de facteurs déterminants du bien-être, comme ceux relatifs au travail, au logement ou à la santé mentale. A ce stade, à Bruxelles, l'impact social de cette crise sanitaire n'est pas encore tout à fait visible mais celle-ci a révélé l'impérieuse nécessité de créer des solutions innovantes, à l'attention des personnes déjà précarisées et de celles dont les revenus ont été impactés par le COVID-19 et qui s'adressent au CPAS.

Ainsi, au-delà des nombreuses mesures prises en matière de gestion des ressources humaines, le CPAS a opéré un plan de poursuite des activités et une réorganisation temporaire du Service social général pour répondre à la crise sanitaire en respectant les mesures imposées tout en veillant à la sécurité et la santé des collaborateurs du CPAS et des usagers :

- Mise en place d'un call center et d'un numéro d'appel gratuit pour les usagers ;
- Mise en place d'un outil d'enregistrement des demandes des usagers (TIKS);
- Mise en place d'une équipe « renfort » ;
- Composition des équipes en alternance télétravail/présentiel ;
- Durée des entretiens de permanence étendue à 30 minutes (20 minutes auparavant) ;
- Mise en place d'un pôle « urgences » au Centre ;
- Engagement de personnel supplémentaire.

Cette réorganisation servira de point d'appui pour entamer une future réflexion sur l'évolution du Service social général. L'accueil du citoyen a dû être réinventé tout en veillant au maintien du contact avec le public le plus fragile (démarches administratives via le call center et continuité de guichet ouvert pour les urgences).

Par ailleurs, les moyens financiers distribués aux CPAS nous ont notamment permis d'être davantage actifs en matière de :

- Aide alimentaire ;
- Intervention dans le paiement des loyers et des factures d'énergie ;
- Soins de santé ;
- Petite enfance.

Un communiqué a été adressé à cet effet à l'ensemble de nos partenaires associatifs énumérant les aides pour toutes les personnes qui sont dans le besoin qu'elles soient directement ou indirectement impactées financièrement par la crise du COVID-19.

Les étudiants ont été soutenus par la mise à disposition d'ordinateurs portables.

Des actions visant à réduire la fracture numérique d'utilisateurs accompagnés en insertion socioprofessionnelle ont également été mises en œuvre.

Soulignons aussi le travail exemplaire du personnel de la maison de repos Arcadia et de la maison d'accueil le Relais qui, depuis le mois de mars, n'a eu de cesse de lutter contre le COVID-19 en assurant les mesures spécifiques de sécurité sanitaire mises en place afin de protéger au mieux les résidents.

Au-delà de ces innovations liées à la pandémie, d'autres actions ont été entreprises. Les nouvelles dispositions de la loi organique ont été mises en place. Le Comité de Direction du Centre, présidé par le Secrétaire général, évalue chaque semaine le fonctionnement des services et apporte des réponses adaptées aux nécessités du terrain. Le développement des logiciels Sociabili et Persée implémentés en 2019 se poursuit également. Par ailleurs, les résultats de l'enquête sur le bien-être au travail ont été obtenus. Ils permettront de construire un plan d'actions visant à améliorer le bien-être au travail par la mise en place de mesures préventives, en collaboration avec le service externe de prévention et de protection au travail et les organisations représentatives des travailleurs. Enfin, la mise en place du télétravail pour répondre aux mesures sanitaires en matière de lutte contre le COVID-19 (+/- 300 membres du personnel) et l'acquisition de 150 ordinateurs portables ont permis d'entamer le test à plus grande échelle de l'implémentation éventuelle du télétravail structurel.

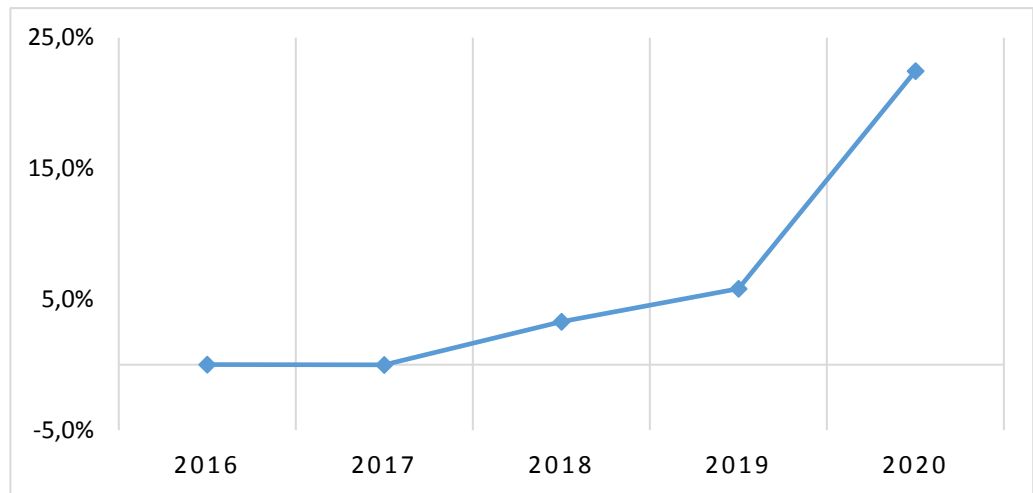
ACTION SOCIALE

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.

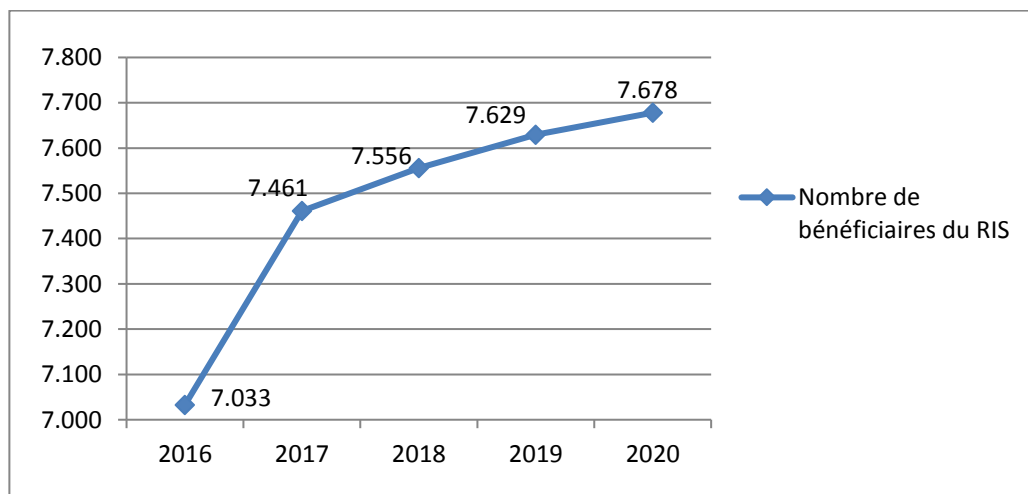
Statistiques

Evolution du nombre de dossiers distincts par comité (taux de croissance)

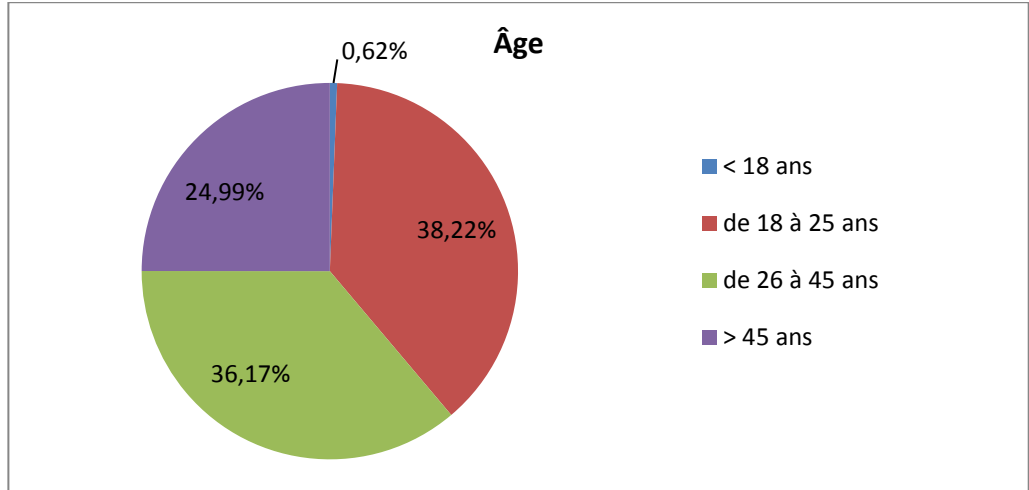


Revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année

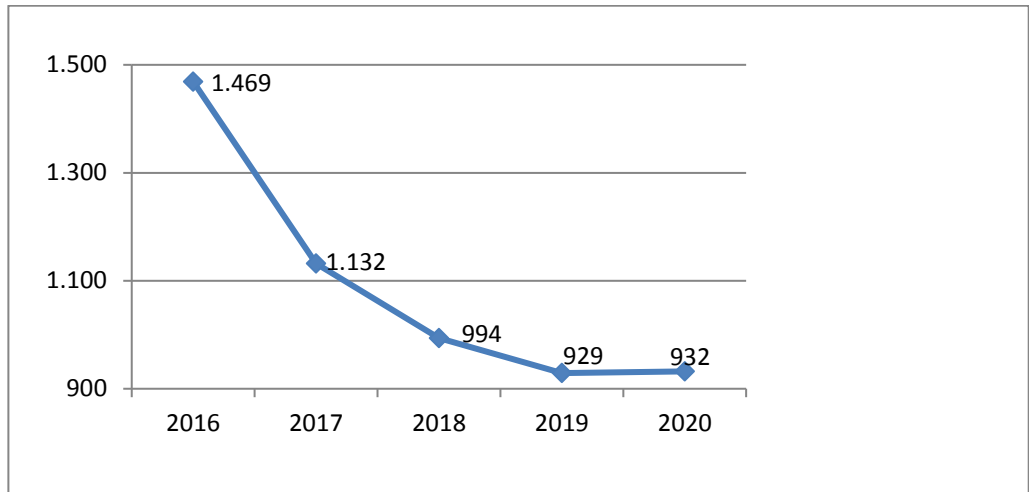


Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2020

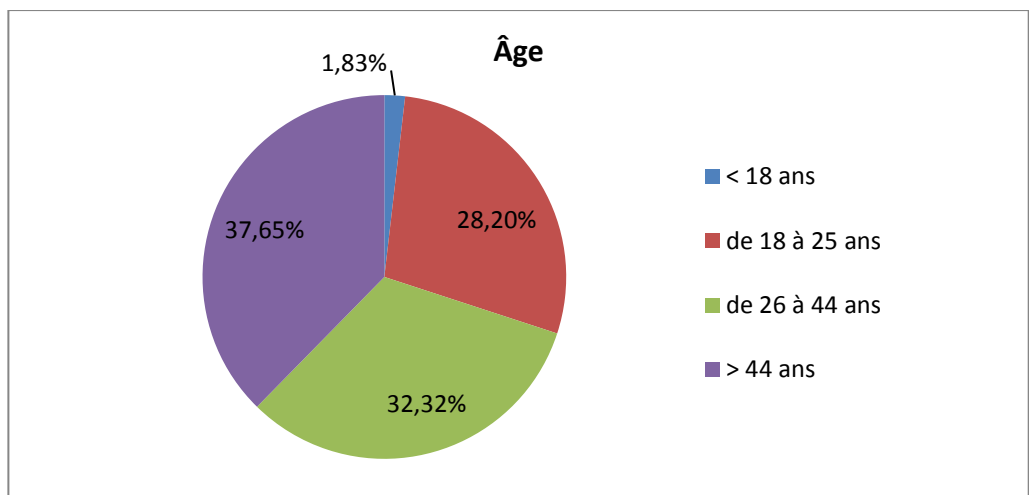


Équivalent au revenu d'intégration

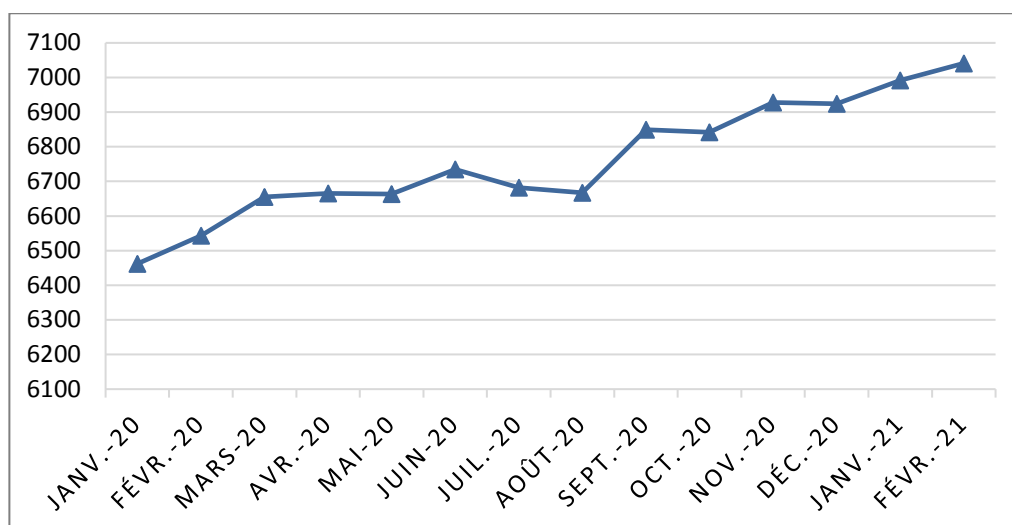
Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année



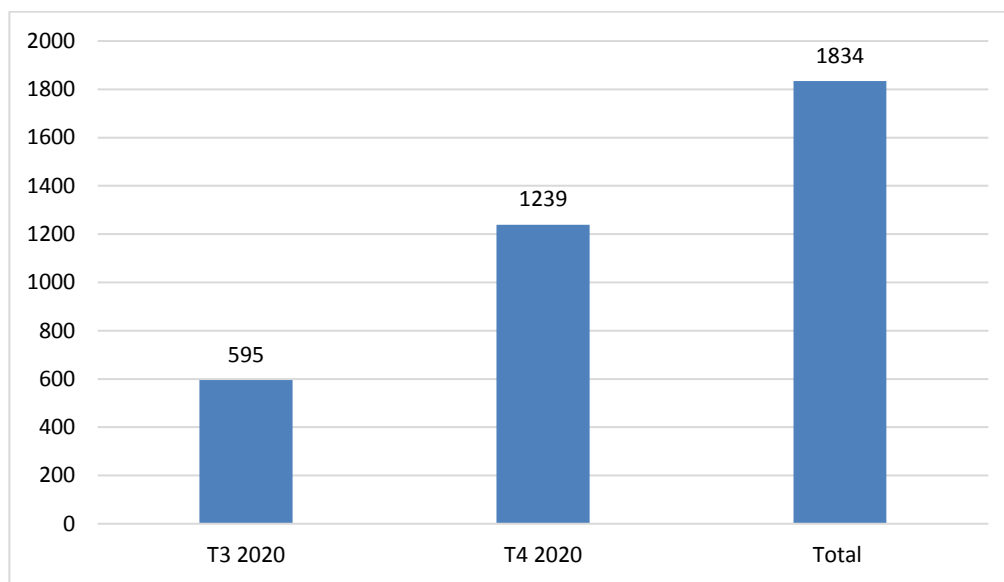
Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2020



Moyenne mensuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS



Chèques alimentaires - Nombre de bénéficiaires différents par trimestre



Réorganisation du Service Social Général

Face au COVID-19, le CPAS a dû réorganiser le Service Social Général afin de respecter les mesures sanitaires imposées (cf. ci-dessus). Fort de cette expérience, le CPAS a entamé une réflexion sur la réorganisation à plus long terme de ce service qui ne reprendra que les aspects positifs. Un groupe de pilotage relatif à cette future organisation (projet @one) ainsi qu'un groupe de travail sur l'utilisation et la coordination de l'outil TIKS ont été créés. Ce dernier est composé d'un représentant de chaque organisation syndicale, d'un expert désigné par chacune de celles-ci et de membres désignés par la direction.

En parallèle, le logiciel Sociabili et les programmes annexes ont été mis en production: AgendAS (Prise de rendez-vous) et TDS (gestion du trajet du dossier social). L'adresse

mail permettant aux travailleurs sociaux de faire part de leurs propositions ou suggestions quant aux logiciels « métier » a été maintenue.

2. 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 est structuré en entités spécialisées par activité de l'insertion socioprofessionnelle. Il s'agit des cellules/services Alpha/FLE, Facilitateurs de projet, Emploi (recherche active d'emploi et mise à l'emploi en application de l'art. 60§7) et Etudes.

Poursuite des actions

- Mise en œuvre de la relation d'aide au moyen d'un contrat contenant un projet individualisé d'intégration sociale consolidée ;
- Intégration par phasage de textes légaux relatifs à l'emploi d'insertion visé à l'art.60§7 de la loi organique ;
- Adoption de la convention de mise à disposition, du formulaire de demande de collaboration et du plan d'acquisition de compétences harmonisés ;
- Etablissement de nouveaux canevas de rapport social ;
- Développement de l'expertise dans l'orientation et le suivi des jeunes ni en emploi, ni en stage, ni en formation et mise en place d'un Service AJIS (Accompagnement des Jeunes en Inclusion Sociale) ;
- Redéfinition des activités opérées par les formateurs internes en langue à l'attention des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (ou de son équivalent) ;
- Elaboration de parcours de formations dans le cadre des actions d'orientation et de suivi des usagers ;
- Déploiement de nouvelles méthodologies d'accompagnement lors de la crise sanitaire ;
- Maintien des coopérations avec les professionnels externes.

2.1. 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. Vu l'offre de cours de français langue étrangère

proposée en externe, les bénéficiaires seront orientés vers ces partenaires. La Cellule Alphabétisation poursuit néanmoins ses activités.

Crise sanitaire

Les activités de formation en langue opérées en interne du CPAS à l'attention des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (ou de son équivalent) ont été réduites dans le courant de l'année 2020. Ainsi, un agent est chargé de la formation en langue des travailleurs en emploi d'insertion visé à l'art.60§7 L.O. et un agent est chargé des formations alpha pour les bénéficiaires pour lesquels un besoin de renforcement a été identifié. Par ailleurs, les activités visant à construire des synergies et des outils permettant aux bénéficiaires et travailleurs en emploi d'insertion d'acquérir de nouvelles compétences ont été développées, aux côtés des activités transversales au département préexistantes ayant pour but de créer des partenariats dans le cadre de l'emploi d'insertion visé à l'art.60§7 L.O., de maintenir et de développer les collaborations ainsi que la qualité des services aux usagers accompagnés en insertion socioprofessionnelle.

2.2. Cellule Facilitateurs de projets

L'accompagnement vers l'emploi est initié par un moment consacré à la prise de contact et à la création d'une relation de confiance avec l'utilisateur auprès de la cellule Facilitateurs de projets. L'utilisateur est alors informé des services offerts et des objectifs poursuivis par l'insertion socioprofessionnelle. Ensuite, le facilitateur de projets soutient l'utilisateur dans la construction de son projet professionnel et, le cas échéant, son parcours de (pré)formation. 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 être soit orienté et suivi dans ses démarches de préformation ou de formation soit orienté et accompagné dans sa recherche d'emploi.

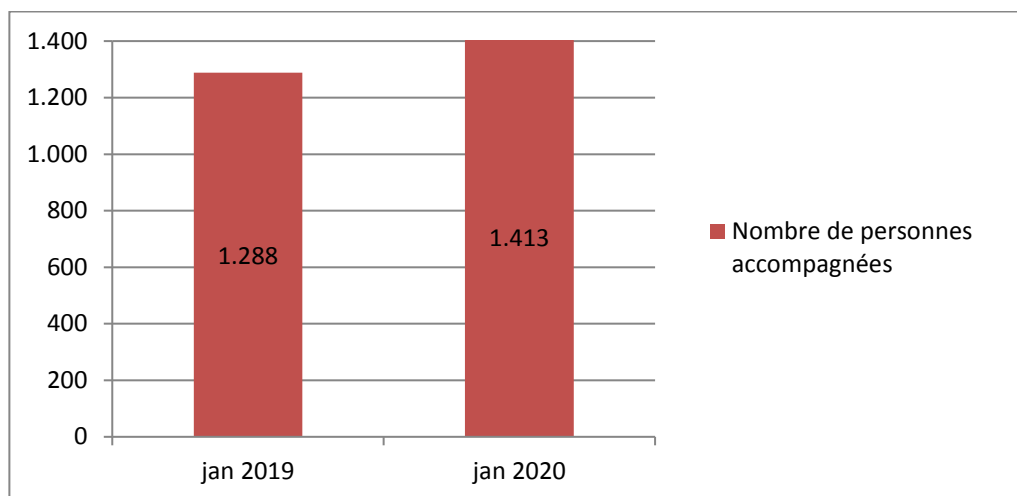
Les facilitateurs font également signer des Projets Individualisés d'Intégration Sociale (PIIS) aux personnes avec lesquelles le CPAS a l'obligation de faire cette démarche suite à la réforme de novembre 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale. Concrètement, les facilitateurs élaborent, d'un commun accord, des PIIS avec les personnes moyennement éloignées ou proche du marché de l'emploi. Ces PIIS peuvent avoir différents thèmes, à savoir détermination de projet, de projet de formation ou de projet de mise à l'emploi.

Crise sanitaire

Les difficultés liées à la crise sanitaire ont engendré de lourdes difficultés dans le chef des personnes accompagnées qui a impliqué un travail de remobilisation à portée individuelle vers l'emploi réalisé par le facilitateur de projets.

Statistiques

Nombre de personnes différentes qui ont bénéficié d'un accompagnement pour la détermination de leur(s) projet(s)*



*Chiffres mensuels : situation en janvier de chaque année.

2.3. Service Emploi

Sa première mission est d'informer, accompagner et 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 projets.

Ainsi les accompagnateurs Emploi ont pour objectif de rendre les usagers les plus autonomes 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 au service Emploi de réduire la distance séparant les bénéficiaires du marché du travail.

La deuxième mission de ce service est d'offrir la possibilité aux 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.

Afin de remplir cette deuxième mission, les accompagnateurs Emploi soutiennent les personnes engagées dans le cadre de l'emploi d'insertion visé à l'article 60§7 L.O. durant tout le processus de la mise à l'emploi (présélection, sélection, engagement, suivi social et psychosocial, médiation sociale, etc.).

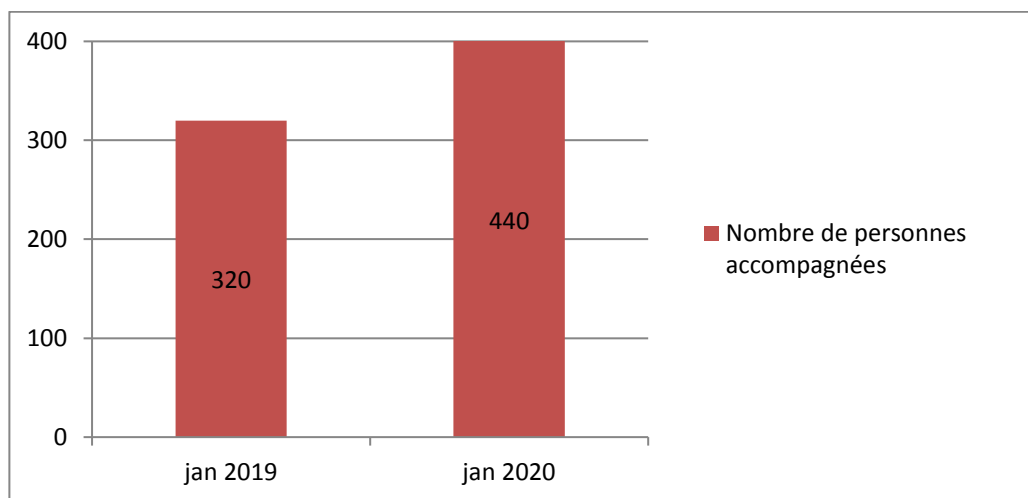
En outre, ils gèrent les relations avec les partenaires auprès desquels les prestations de travail sont réalisées. La durée du contrat ne peut être supérieure à la durée nécessaire en vue d'obtenir le bénéfice complet des allocations sociales.

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 marchand.

Enfin, les travailleurs en emploi d'insertion sont accompagnés en fin de contrat afin d'améliorer la transition vers le marché du travail traditionnel. Les accompagnateurs Emploi soutiennent la personne dans sa recherche d'emploi durable et améliore l'articulation entre le CPAS et Actiris (service LINK et antenne locale).

Statistiques

Nombre de personnes différentes qui ont bénéficié d'un accompagnement pour leur recherche active d'emploi*



*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

Crise sanitaire

Le Centre s'est vu contraint de suspendre les engagements durant la période de confinement. A partir de l'été, cette activité a pu à nouveau progressivement être opérée. Toutefois, plusieurs facteurs liés à la crise sanitaire désavantagent encore l'objectif d'accroître le nombre de travailleur.se.s en emploi d'insertion visé à l'art.60§7 LO.

3. Cellule Etudes

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 âgés de moins de 26 ans dans leur parcours d'études afin qu'ils obtiennent un diplôme valorisable sur le marché de l'emploi. L'aide peut également toucher des étudiants de plus de 26 ans sous certaines conditions. 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.

Projet Ekla

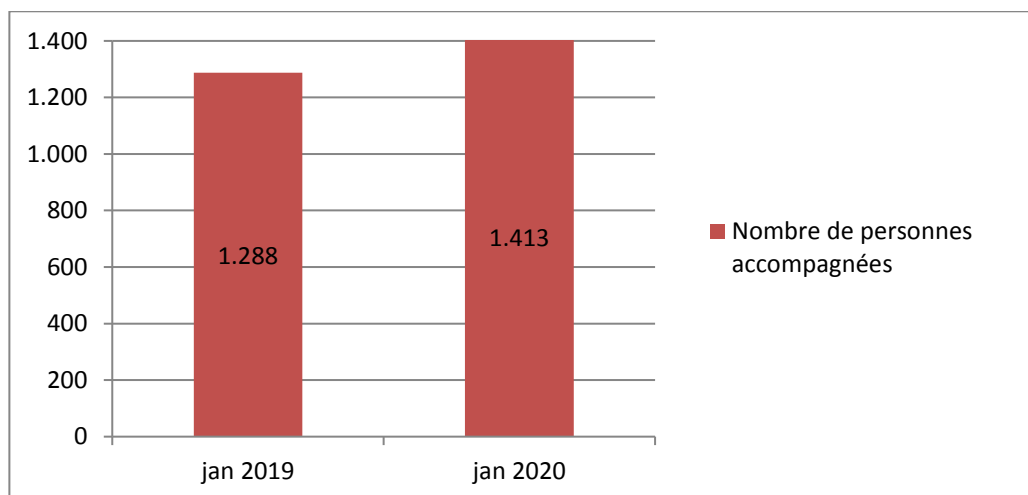
Le CPAS poursuit le projet EKLA visant l'orientation des étudiants suivis par le CPAS vers les studios confiés à La MAIS dans le bâtiment EKLA. Le projet permet d'intégrer 50 étudiants dans un projet d'études tout en bénéficiant d'un logement et d'un accompagnement spécifique. L'accompagnement est réalisé dans le cadre d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) qui définit les obligations réciproques dans le chef du Centre et de l'étudiant. L'évolution du public a conduit à une adaptation des pratiques par la modification des lignes de conduite en 2020. En effet, les étudiants du supérieur sont devenus plus nombreux (64%) que ceux du secondaire (36%).

Crise sanitaire

La cellule Etudes a dû adapter son fonctionnement dans le cadre de la crise sanitaire. Un tableau de bord spécifique a été constitué ainsi qu'une adresse mail propre à la celle-ci a été créée à destination des étudiants suivis par le CPAS. L'accompagnement des étudiants participant au projet EKLA, des étudiants isolés et des étudiants vivant des situations complexes a pu être assuré. Les permanences ont repris au mois de juillet et le suivi des PIIS a pu être réalisé. Un focus a été mis sur la fracture numérique par la mise en place d'une procédure d'octroi du matériel informatique (enseignement à distance).

Statistiques

Nombre de personnes différentes qui ont bénéficié d'un accompagnement pour leur parcours d'études*



*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

Rupture de série statistique depuis décembre 2019 suite à la migration de CPAS2000 vers Sociabili.

4. Coordination Sociale

La Coordination sociale a pour objectif général la concertation et la synergie avec les acteurs sociaux molenbeekois. La concertation vise l'identification et l'articulation des actions sociales envers la population molenbeekoise aidée par le Centre. La Coordination sociale crée des lieux de réflexion et d'identification entre les responsables du CPAS et les acteurs locaux qui permettent de rendre des avis qui nourrissent les politiques sociales du Centre. Autrement dit, elle offre un point d'ancrage afin de pouvoir analyser des phénomènes sociaux sur le territoire et identifier des besoins sociaux dans un objectif d'amélioration de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les thématiques traitées par la Coordination sociale sont choisies en tenant compte des problématiques sociales aiguës identifiées comme objectifs de la politique générale du CPAS et en lien avec l'actualité sociale sur le territoire molenbeekois.

4.1. 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 d'un médecin-conseil.

Statistiques

Nombre de partenaires conventionnés

	Au 31.12.2020
Médecins généralistes *	99
Pharmaciens	33
Kinésithérapeutes	15
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

* Nous comptons par ailleurs 136 médecins non conventionnés avec le CPAS pour lesquels une dérogation est accordée pour la poursuite du suivi de leur(s) patient(s), bénéficiaire(s) d'une carte médicale de notre Centre. Cette dérogation a été accordée à 239 titulaires d'une carte médicale.

4.2. « Écrivain public »

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

4.3. 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.) et de lutte contre la pauvreté.

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, à l'accès aux nouvelles technologies, aux activités scolaires, parascolaires et sportives pour les moins de 18 ans, ainsi que la possibilité de prise en charge de frais de cantine, de garde, de matériel scolaire et d'accompagnement paramédical pour les moins de 18 ans.

En outre, le service organise, en collaboration avec l'asbl MOVE, 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 ».

Crise sanitaire

De manière générale, la crise sanitaire a impliqué l'annulation de nombreux événements. De même, les habitudes des familles ont été modifiées durant les deux périodes de confinement, y compris durant les vacances scolaires. Les stages proposés habituellement ne se sont pas tenus et plusieurs structures associatives ont modifié considérablement leur offre au public jeune. De même, les projets liés aux nouvelles technologies n'ont pas pu être tenus.

4.4. Coordination sociale

L'année 2020 a permis de remobiliser la coordination sociale prévu à l'article 62 de la loi organique. Une coordinatrice sociale est entrée en service en décembre 2020 et l'architecture de la coordination sociale a été complètement redessinée afin d'y intégrer de multiples projets en 2021 tels que les Contrats locaux social santé, les micro-projets thématiques du Centre (famille monoparentale, etc.) ainsi que des groupes thématiques. Dans le cadre de la crise sanitaire, le focus sera mis sur l'aide alimentaire, la relation avec les partenaires et l'accessibilité du Centre.

5. Services 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 le prévenir. 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 comprend 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. Le public cible de la cellule de Prévention en Énergie est constitué des personnes envoyées par le SSG et SMD pour lesquelles une surconsommation d'énergie est détectée suite à leur demande d'intervention financière pour une facture énergie (gaz/électricité et eau). Depuis juin 2020, la cellule offre ses services à tout molenbeekois. La cellule mène à cet effet des guidances individuelles. Des visites à domicile et une permanence hebdomadaire sont prévues. Elle coordonne également l'organisation des Journées Énergie.

Cellule de Prévention en Énergie

Un service minimum a été maintenu durant le confinement et le suivi des dossiers individuels a dû être adapté aux circonstances particulières liées à la crise sanitaire. Les ateliers VIA ainsi que les journées énergie ont dû être annulées. Les visites à domicile ont été suspendues depuis mars 2020. Une permanence téléphonique a été mise en place depuis juin 2020 et est accessible tous les après-midis de la semaine au public et aux associations molenbeekoises. Les suivis individuels en matière d'énergie se font à distance, par téléphone et par échanges de documents, photos de compteurs ou d'installation prises par les bénéficiaires et envoyées au service. Si la CPE ne peut accompagner directement le public, elle l'oriente vers des partenaires locaux qui ont les moyens de procéder à des actions nécessaires à domicile (chauffagiste, etc.).

Crise sanitaire

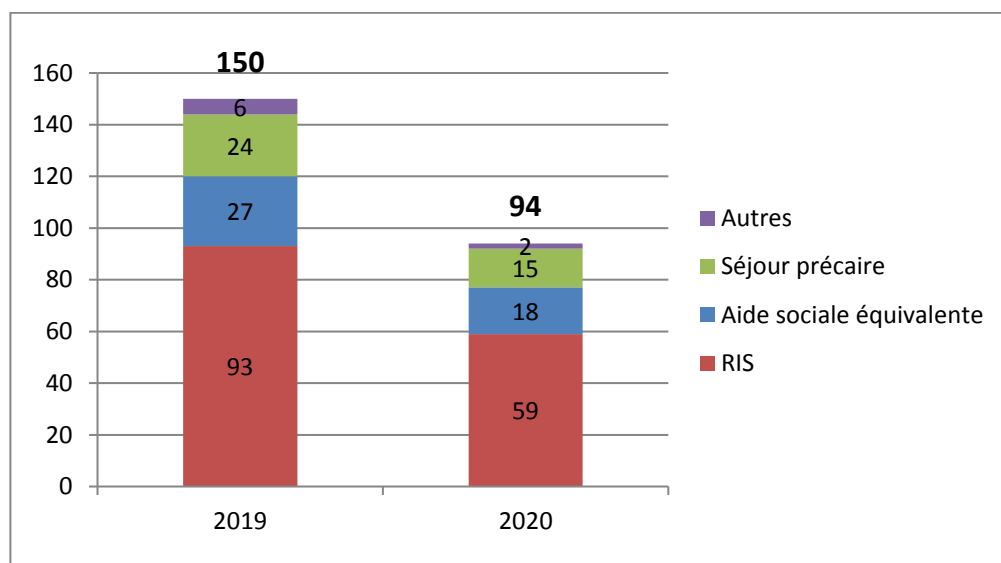
La distribution de chèques alimentaires pour les usagers du Service Médiation de dettes a été organisée. Deux médiateurs de dettes et une conseillère énergie ont participé à l'équipe renfort du SSG en septembre 2020 et plus largement, un soutien a été fourni pour les interventions sur les factures d'énergie. En parallèle, un groupe de travail « zéro coupure d'eau/d'énergie à la fin de la période hivernale » a été mis en place ainsi que plusieurs projets avec la collaboration du service Qualité : « création d'une base de données « Service Médiation de dettes » et quantification de la charge de travail d'un médiateur de dettes », « relance du logiciel de médiation de dettes Lotus » et « accueil d'un nouveau collaborateur Médiateur de dette ». Par ailleurs, afin d'amortir les conséquences sociales des mesures prises pour lutter contre la propagation du COVID-19, le gouvernement bruxellois a prolongé la période d'interdiction des coupures de gaz et électricité pendant toute l'année 2020 (jusqu'au 31.05.2021). Pour l'eau, Vivaqua a également décidé de suspendre les coupures d'eau en cas de défaut de paiement pendant toute l'année 2020 (et tant que les mesures sanitaires liées à la crise du COVID-19 sont en vigueur). Enfin, diverses mesures ont été prises pour suspendre ou limiter les mesures d'exécution des décisions judiciaires pendant la première vague ainsi que pendant la seconde vague de la pandémie (interdiction des expulsions domiciliaires, suspension des saisies mobilières et immobilières, interdiction de saisies-arrêt ou de cessions sur salaire, etc.).

6. Service Social Juridique

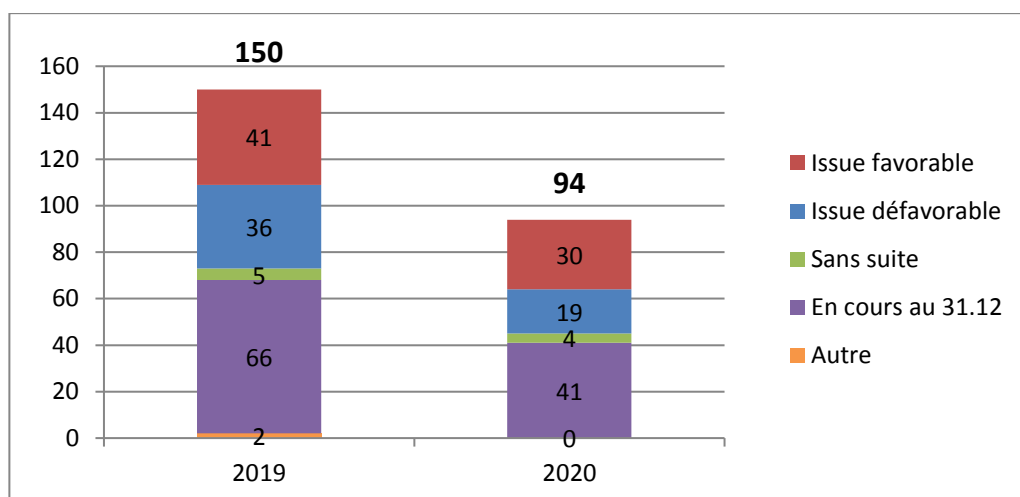
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique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

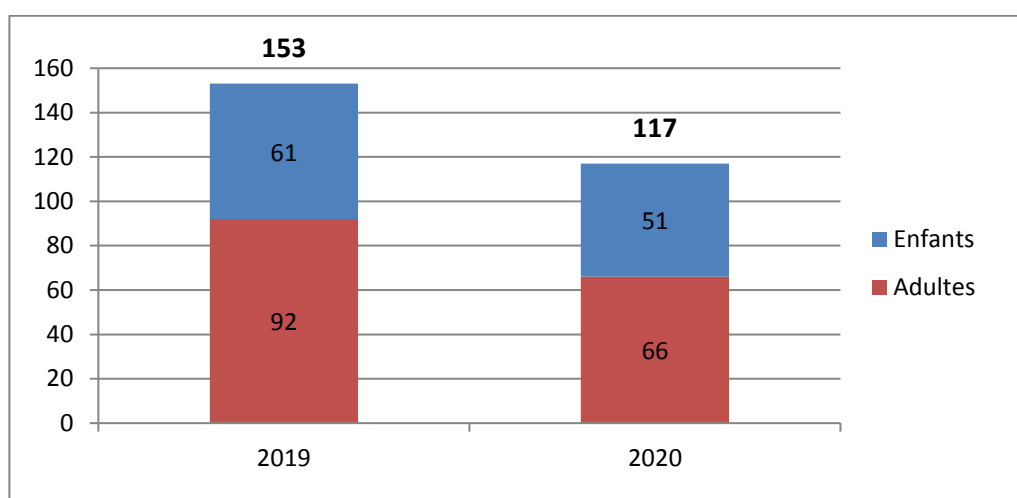


7. Le Relais

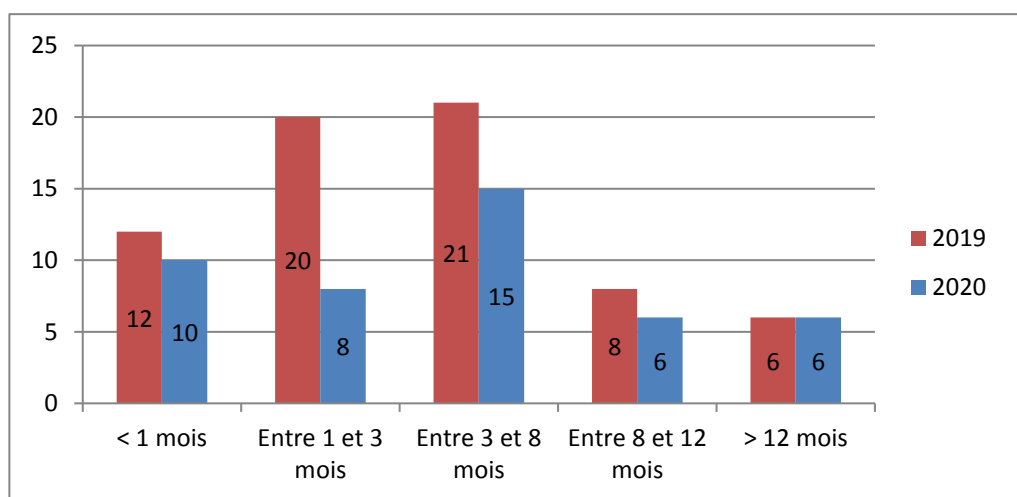
La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais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

Statistiques

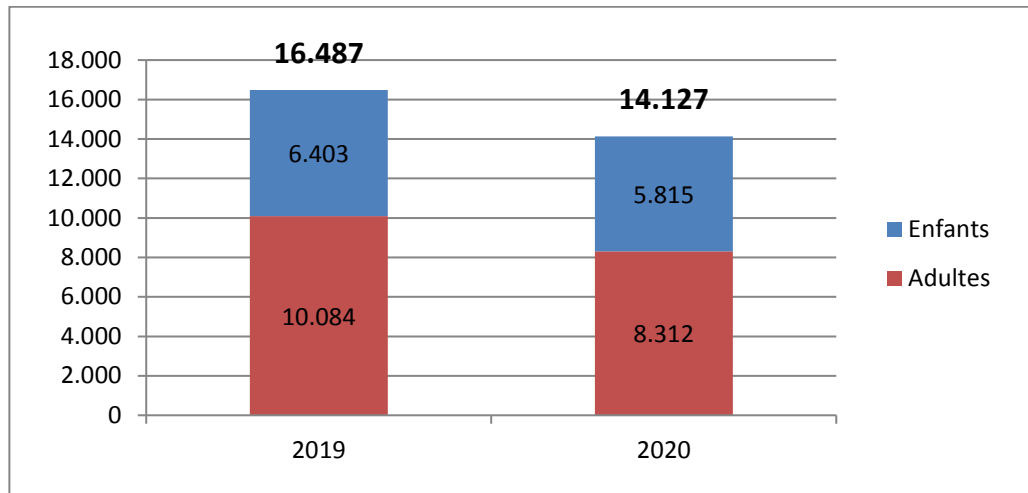
Nombre de résidents hébergés



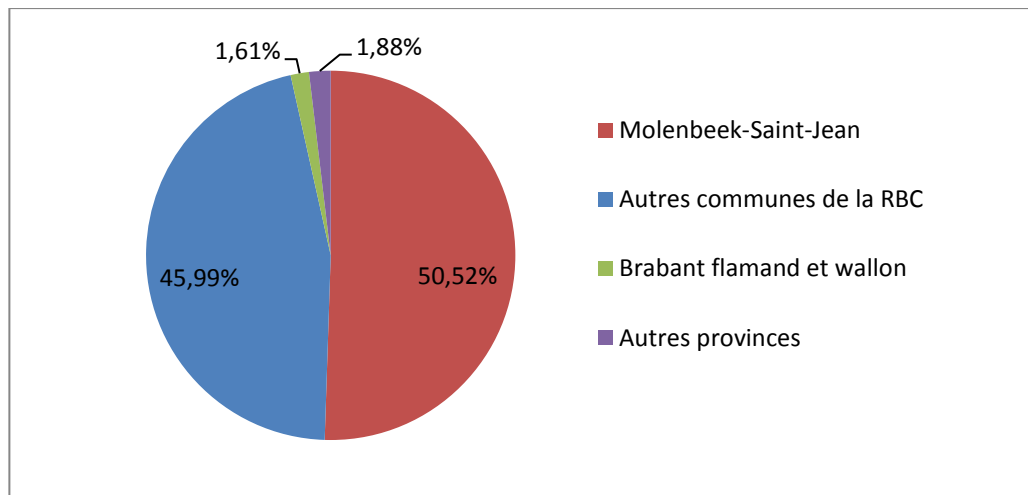
Durée de séjour des personnes (adultes) ayant quitté Le Relais



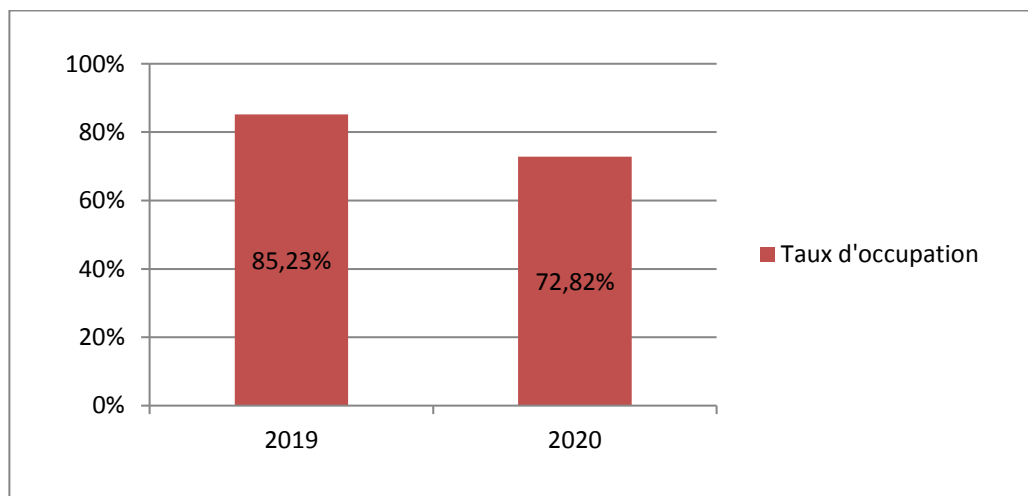
Nombre de nuitées



Répartition des nuitées selon l'origine des résidents



Taux d'occupation*



* La baisse du taux d'occupation est due à la diminution des lits mis à disposition afin de pouvoir assurer le respect de la règle de distanciation sociale dans les communes.

Convention entre Le Relais et Le Logement Molenbeekois

Le CPAS a conclu, pour la maison d'accueil le Relais, une convention avec « Le Logement Molenbeekois ». Cette convention constitue un outil précieux pour le relogement des victimes de violences conjugales ou intrafamiliales en visant l'attribution prioritaire d'un logement à celles-ci.

Nouvelle ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri

L'équipe de la maison d'accueil a été renforcée par l'engagement d'une assistante sociale et d'un assistant psychologie en vue de la mise en œuvre de la nouvelle ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri. Une réflexion est également menée concernant la réorganisation du travail effectué au sein de la maison d'accueil en y intégrant la nouvelle mission dévolue par la même ordonnance à savoir, le post-hébergement.

Crise sanitaire

Dès le début de la crise sanitaire, le confinement des résidents de la maison d'accueil a été décidé conformément à la circulaire du 11.03.2019 transmise aux services résidentiels conventionnés par la COCOM. L'arrêt des visites, des sorties non essentielles et des activités de groupes y était préconisé. Aussi, les personnes qui devaient impérativement sortir étaient, à leur retour, confinées en chambre pour 14 jours. Afin de permettre le respect des mesures de distanciation sociale, un espace repas supplémentaire a été créé dans une des ailes du bâtiment. Les personnes les plus fragiles y ont été regroupées. Ces mesures ont impliqué entre autres :

- Une réduction de la capacité d'accueil à 80% (espaces communs trop petits) ;
- Un renforcement du nettoyage des chambres, des sanitaires et des espaces communs ;
- L'acquisition de plateaux repas jetables pour les personnes confinées et pour les personnes fragilisées ;
- L'organisation d'un tour de rôle pour l'utilisation de la machine à laver ;
- L'organisation quotidienne, pendant le confinement, d'un point d'information pour rassurer, informer et rester à l'écoute des résidents ;
- L'achat de petites courses pour les résidents.

Vers la mi-mai, un déconfinement progressif est intervenu. La maison d'accueil a, pour ce faire, pu compter sur les conseils et interventions du médecin référent dont le rôle a été formalisé durant cette crise sanitaire. Par ailleurs, le testing des résidents et du personnel a été organisé avec l'aide du Cesi, de Bruss'help et du médecin référent.

Enfin, les admissions sur base d'un protocole établi par Bruss'help ont repris mi-juin. Un test est demandé à chaque admission et l'accès aux communs est interdit au nouveau résident en attendant les résultats.

8. Service Logement

En 2020, le contexte de la pandémie du COVID-19 n'a pas permis l'exploitation optimale de l'attribution de logements sociaux en faveur de nos usagers dans le cadre la convention que notre Centre a avec « Le Logement Molenbeekois » : 10 logements ont été attribués dans le cadre de cette convention.

Dans le cadre du projet Ekla (studios à destination de jeunes en ISP et gérés par la MAIS), notre Cellule Logement a permis l'attribution de 12 studios à de nouveaux étudiants. Une permanence sociale hebdomadaire a continué à être assurée dans le bâtiment des studios Ekla afin d'effectuer un suivi social le plus proche possible des jeunes.

Dans le cadre du projet CAMPINE, projet intergénérationnel de 8 studios individuels et d'espaces communs, notre Cellule Logement a permis l'attribution de 3 studios en faveur de jeunes suivis en ISP.

Crise sanitaire

Le gouvernement régional a pris plusieurs arrêtés suspendant les expulsions entre le 1.04.2020 et le 25.04.2021.

Le Centre a reçu des subsides dits COVID du SPP Intégration sociale et de la COCOM permettant entre autres la prévention des expulsions et l'aide dans le paiement d'arriérés de loyer et de dettes locatives.

Enfin, durant l'année 2020 et la crise en particulier, les avis d'expulsion ont été moins importants mais le CPAS a cependant continué à sensibiliser les locataires concernés.

9. Amphora

Les services de l'asbl Amphora, composée de l'épicerie sociale et du service Déma-R-âges, ont été intégrés au sein du CPAS. Leur fonctionnement est maintenu et les activités sont poursuivies à l'adresse habituelle (Boulevard du Jubilé 42B).

SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES

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.

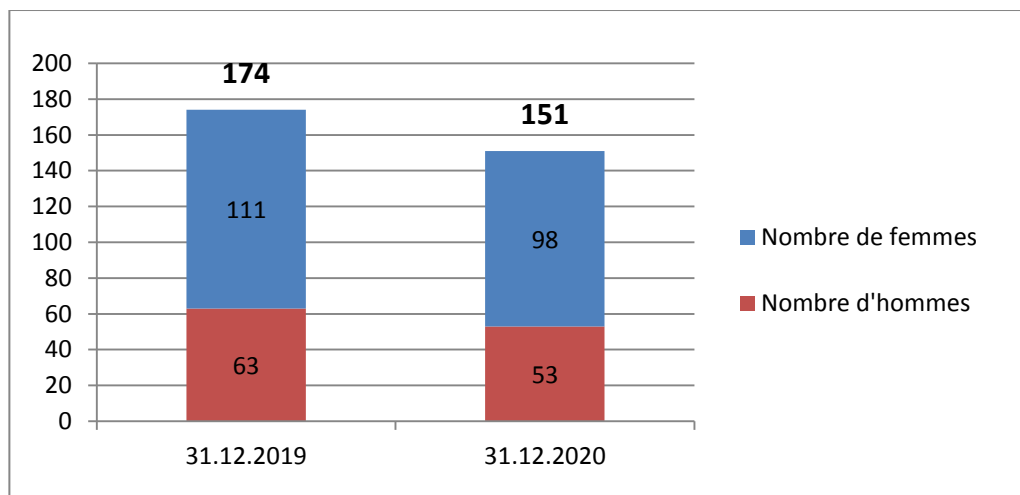
Service Géro-nto-social

Le service Géro-nto-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).

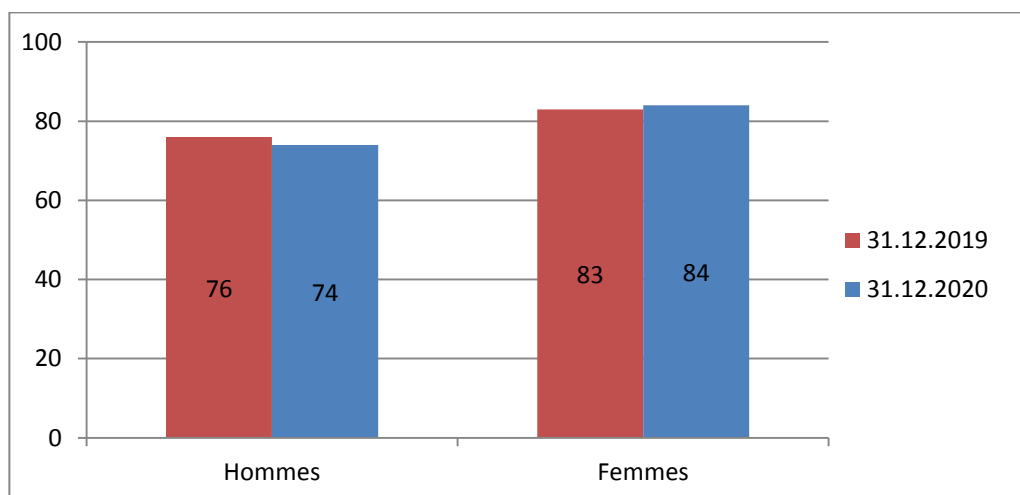
Statistiques

Résidents

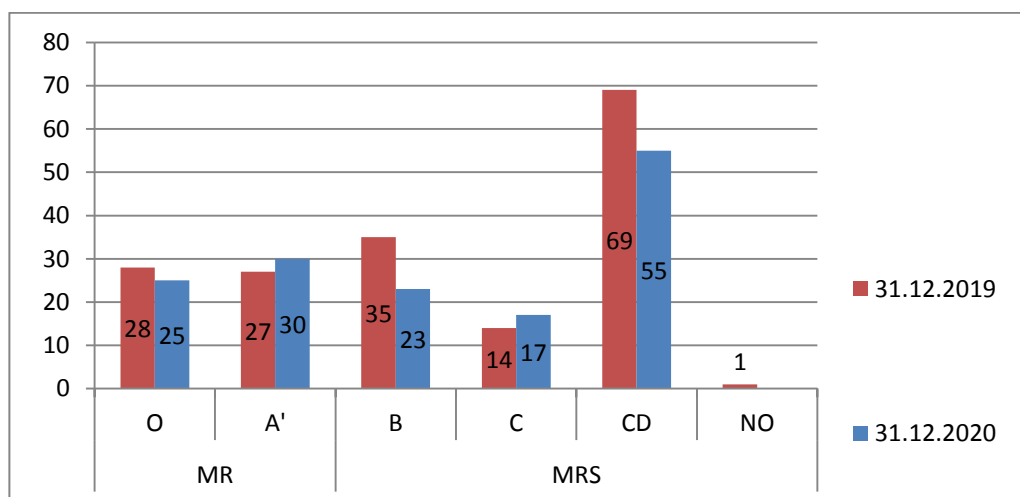
Nombre de résidents



Âge moyen des résidents

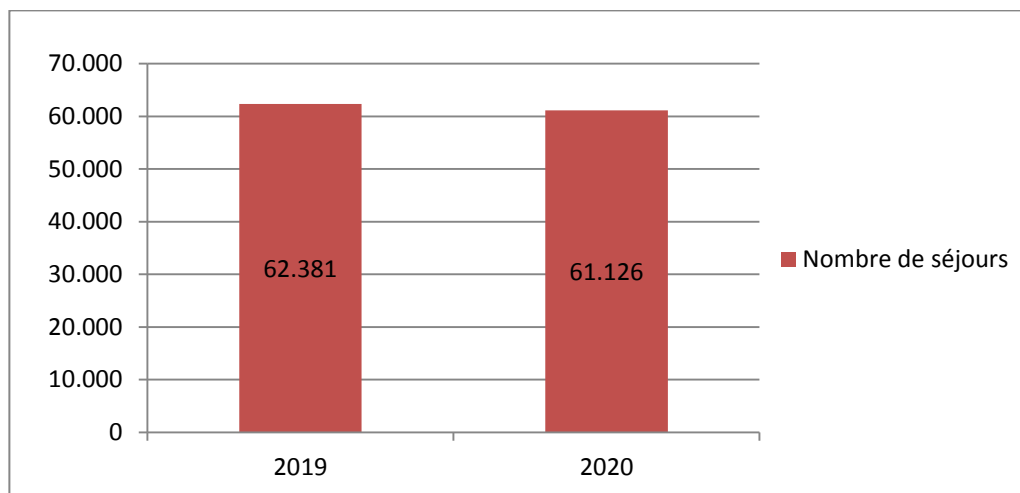


Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

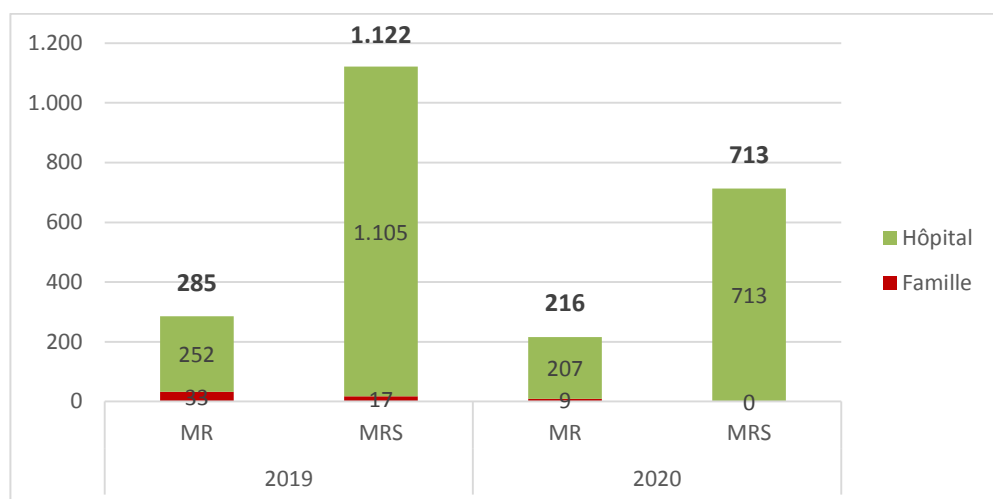


Séjours - occupation

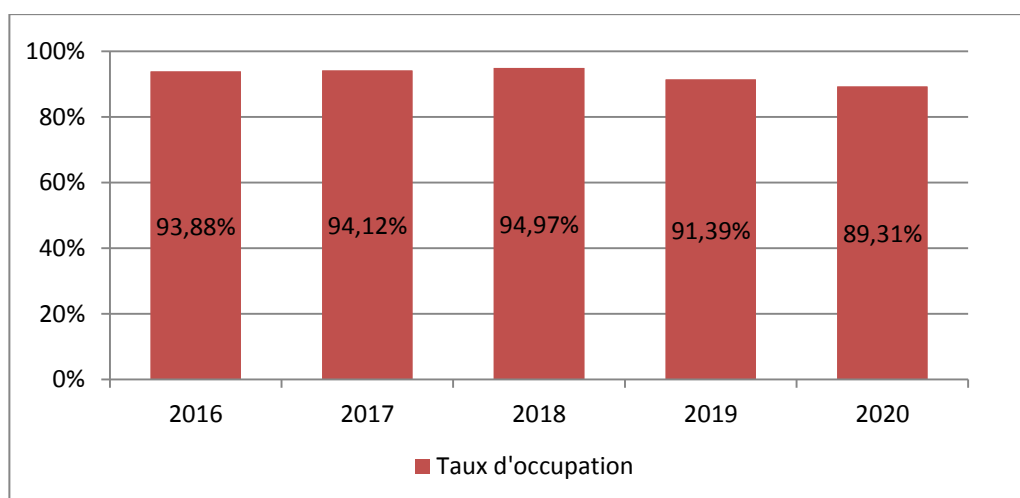
Nombre de séjours



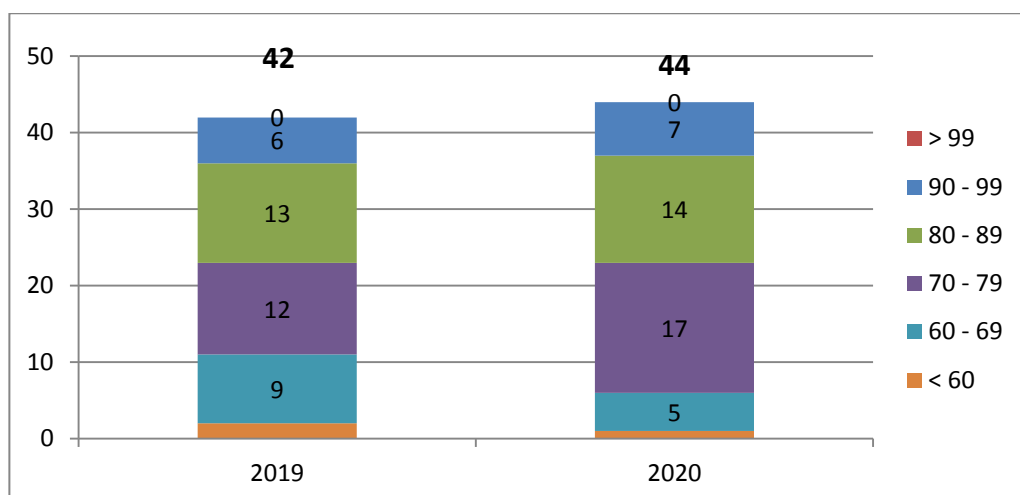
Nombre de jours d'absence



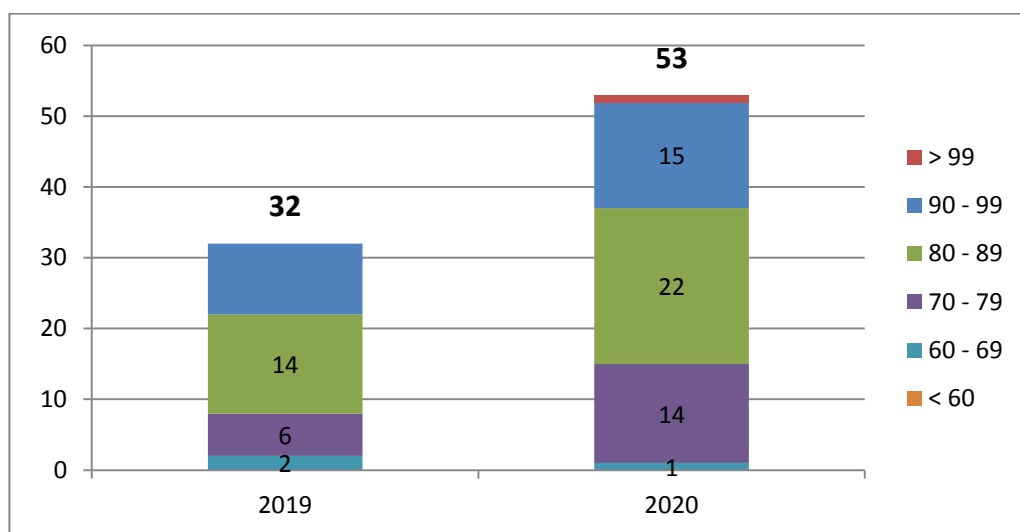
Taux d'occupation



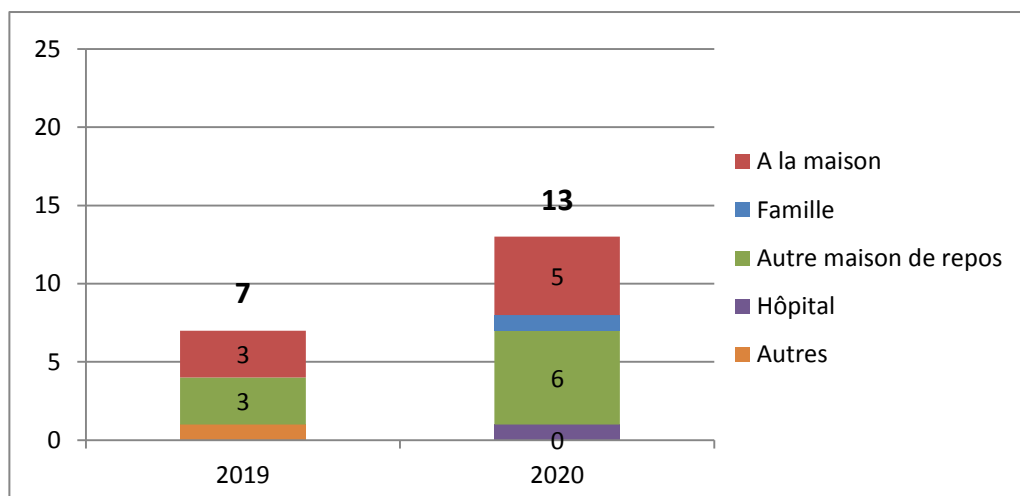
Admissions par catégorie d'âge



Décès par catégorie d'âge



Départ définitif par destination



Nouvelles initiatives pour agrémenter la vie du résidant

Outre les deux groupes de travail créés en 2018 sur le thème de la démence et de l'alimentation, d'autres groupes de réflexion ont vu le jour : accueil, enregistrement et informatisation des soins, fin de vie. La volonté de la direction reste de faire participer les membres du personnel à la réflexion des changements futurs de la conception à leur concrétisation. Au travers de ces travaux, le personnel analyse le fonctionnement actuel et les innovations/évolutions possibles. Les propositions sont ensuite analysées par rapport à leur faisabilité. L'ensemble de ces réflexions est validé en concertation avec le groupe de pilotage relatif au projet de vie. Notons aussi la promotion des soins bucco-dentaires via l'initiative 'dentalmobilis'.

Améliorations au niveau de l'infrastructure à la Résidence Arcadia

- Rénovation d'une chambre froide dans la zone de la cuisine ;
- Rénovation d'un réfectoire à l'aile 3 ;
- Rénovation de plusieurs chambres des résidents ;
- Rénovation de la toiture de l'aile 3 ;
- Mise en conformité de l'ascenseur de l'aile 4.

Projets Lemaire et Alliance-Habitat

Les autorités se sont engagées à poursuivre la mise en place des projets Lemaire et Alliance-Habitat qui visent le logement dédié aux personnes âgées selon le modèle de Résidence services ou logement solidaire.

Crise sanitaire

Face au COVID-19, la maison de repos Arcadia a dû travailler d'arrache-pied pour assurer les mesures de sécurité sanitaires mises en place afin de protéger le personnel et les résidents. A cette fin, les actions suivantes ont notamment été entreprises :

Pour le personnel :

- Distribution de masques FFP2 et de matériel de protection (blouse, charlotte, visière) ;
- A l'entrée des vestiaires, installation d'un tapis de désinfection comme alternative aux surchaussures et affichage du nombre maximum des personnes présentes autorisées simultanément ;
- Organisations de plusieurs testings ;
- Soutien psychologique offert par le CESI au personnel soignant face à l'impact du COVID sur les relations de soins avec les résidents ;
- Formations pour le personnel visant à rappeler les techniques d'isolement et l'utilisation du matériel de protection ;
- Octroi d'une prime spéciale COVID.

Pour les résidents :

- Organisation de plusieurs testings ;
- Mise en isolement temporaire partielle de certaines zones, étages et/ou chambres afin d'éviter la propagation du virus ;
- Confinement de résidents en chambre ;
- Visites :

- Interdites pendant le confinement -> organisation des contacts entre le résident et sa famille via des tablettes
- Autorisées partiellement pendant le déconfinement et de manière encadrée -> mise en place d'un local dédié à cet effet pour les résidents en mesure de se déplacer
- Campagne de communication relative aux visites (courrier aux familles, site internet de la MR, publication sur les réseaux sociaux et affichage des consignes) ;
- Mise en place d'un petit magasin ambulant afin de palier à la fermeture du magasin in situ ;
- Fermeture du fumoir (jardin extérieur accessible).

De manière générale :

- Renforcement de l'entretien des chambres, des sanitaires et des communs ;
- Recours à l'interim pour assurer les services de soins et de cuisine afin de palier à l'absentéisme important du personnel suite aux contaminations au COVID-19 ;
- Affichage des mesures de lutte contre le COVID-19 ;
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique ;
- Utilisation de la vaisselle jetable et de matériel d'entretien jetable ;
- Fermeture de la cafétéria ;
- Suspension des interventions techniques et procédures de rénovation pour éviter la circulation des tiers ;
- Annulation des activités en groupe, des ateliers de groupe ergo/kiné et du passage du coiffeur ;
- Traitement spécial COVID pour le linge des résidents, le linge plat et les vêtements de travail.

2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées

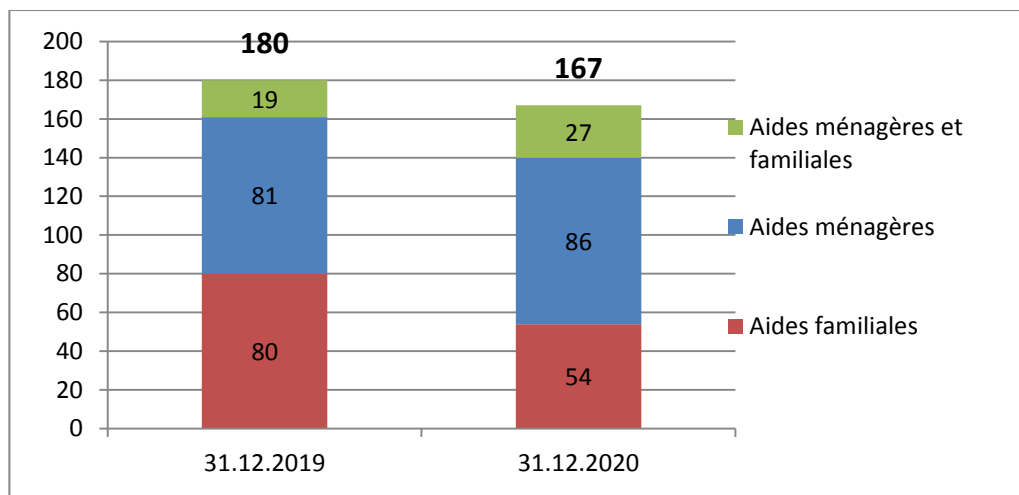
Les services non-résidentiels aux Personnes Agées sont composés entre autres du service Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficulté.

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.

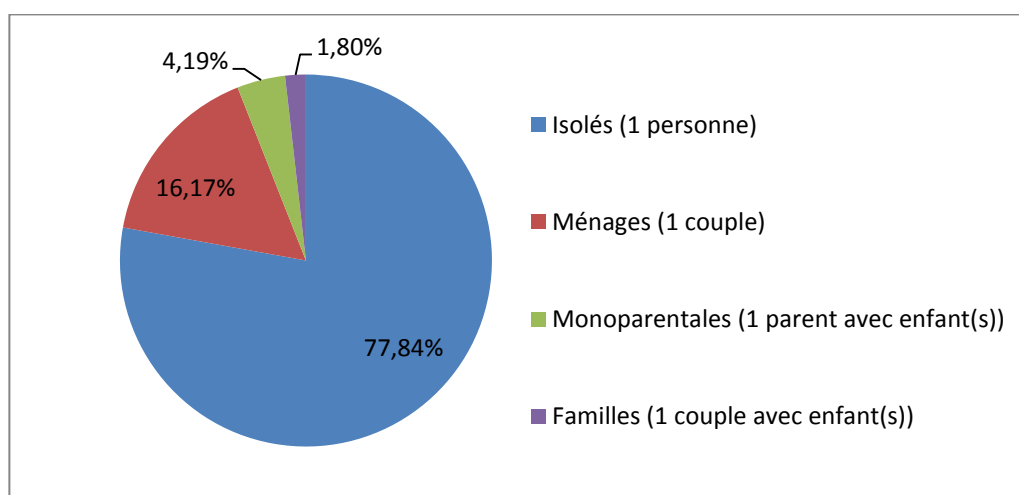
Statistiques

Aide à Domicile

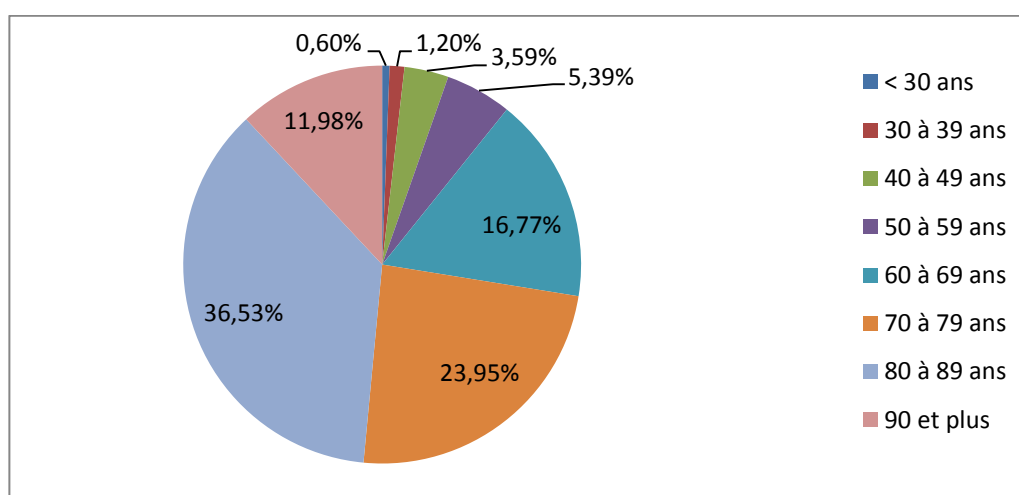
Nombre de bénéficiaires



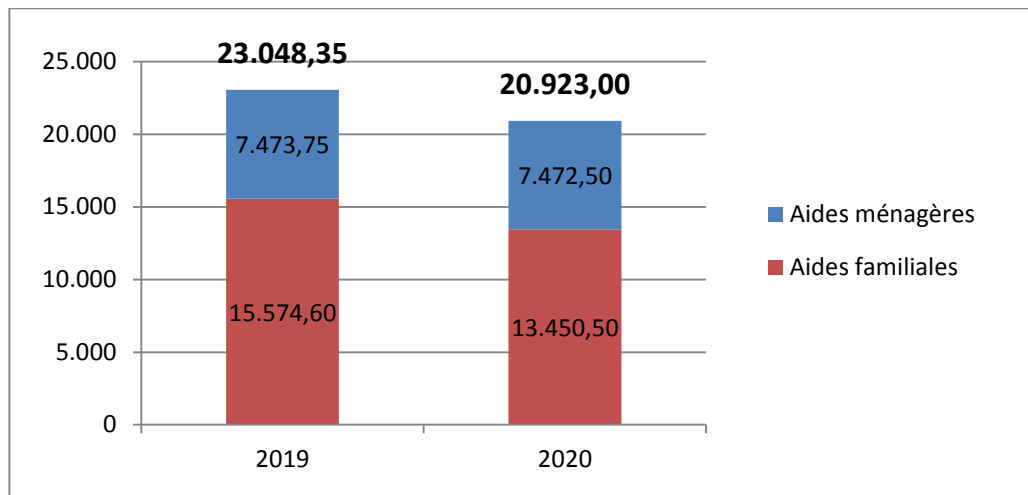
Analyse des bénéficiaires en 2020



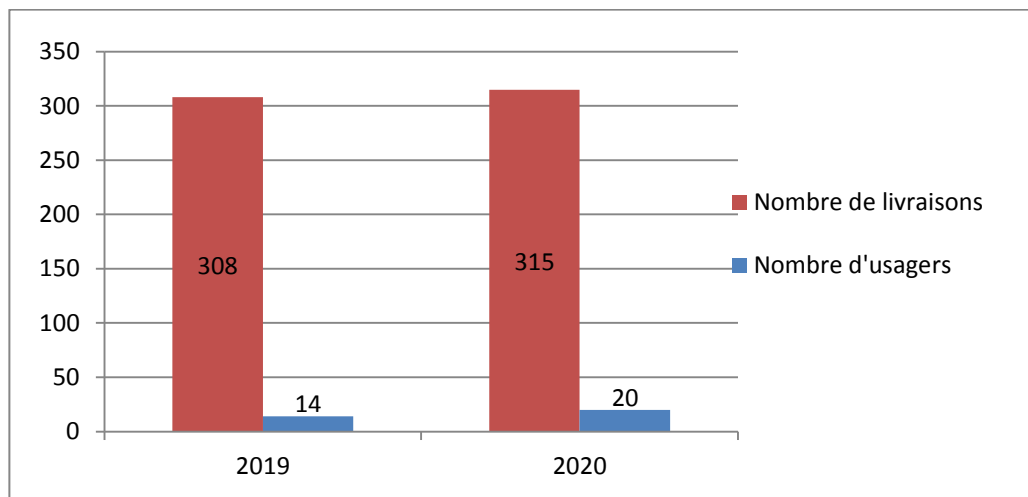
Âges des bénéficiaires en 2020



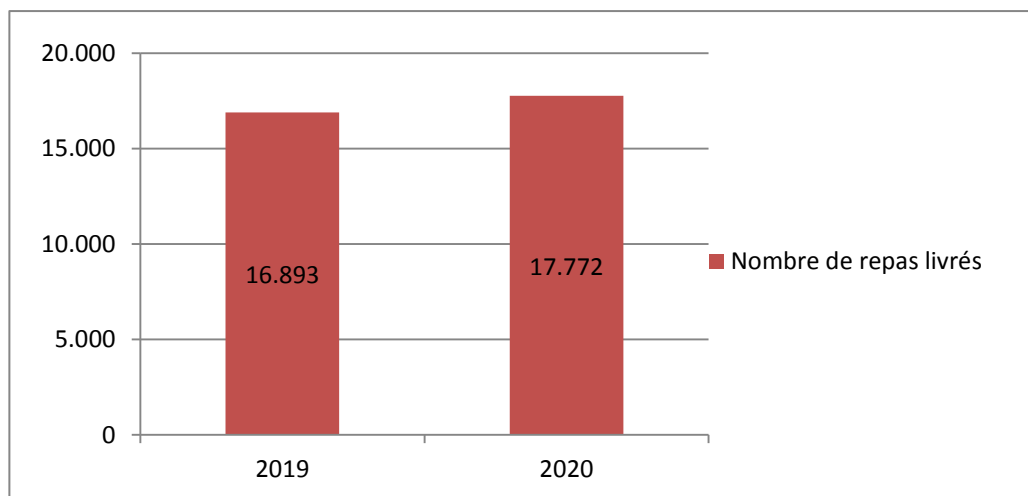
Nombre d'heures prestées par les aides



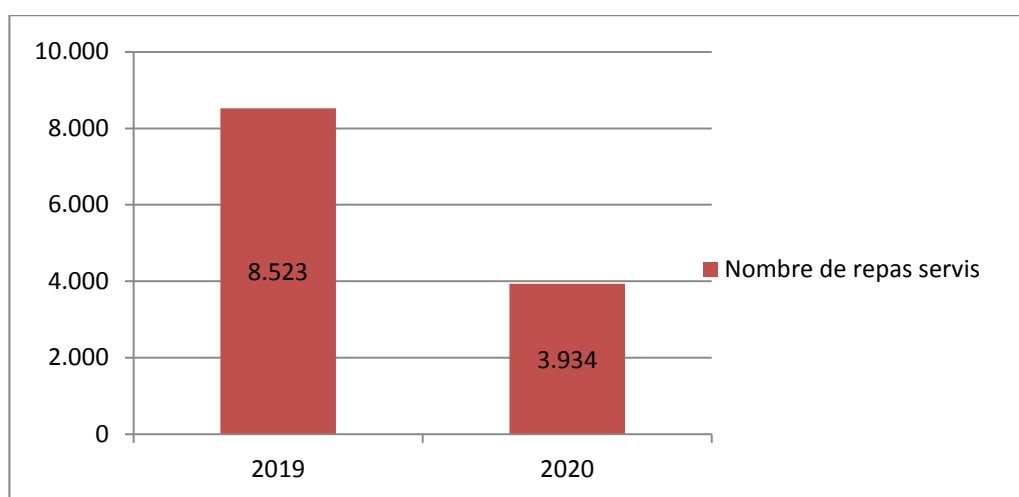
Service Courses



Service de Repas à Domicile



Centre de Rencontre Marie-José*



*Le Centre est fermé depuis mars 2020

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'usager dans ses démarches auprès du CPAS (orientation, accueil, constitution administrative des dossiers).

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.

Crise sanitaire

Suite aux mesures de confinement imposées par le pouvoir fédéral, le CPAS s'est rapidement organisé pour assurer la protection de ses travailleurs et mettre en place le télétravail pour les fonctions qui le permettaient et qui étaient absolument nécessaires pour la réalisation de sa mission de service public (+/- 300 membres du personnel). Plus largement et de manière non exhaustive, voici un aperçu des actions assurées spécifiquement au cours de cette crise par le service informatique :

- Déménagement des pc fixes vers le domicile des travailleurs ;
- Mise en service de gsm ;
- Equipement des postes fixes en webcams et micros ;
- Maintien du helpdesk ;
- Mise en place d'un call center pour les usagers ;
- Développement du logiciel TIKS pour la gestion dématérialisée des demandes ;
- Acquisition de 150 ordinateurs portables et renouvellement d'une commande pour 2020 ;
- Mise en place d'un système de visioconférence ;
- Déploiement d'un système d'alternance « travail sur site/à domicile » ;

- Accompagnement aux multiples changements nécessaires à la continuité des activités.

2. Service Qualité

Le service Qualité a pour mission de :

- optimiser les processus et procédures de travail ;
- développer et maintenir un système-qualité ;
- développer des outils bureautiques, destinés à piloter les processus et à simplifier les méthodes de travail ;
- 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

	2019	2020
Nombre de modules différents offerts	15	15
Nombre de sessions organisées (1 jour)	26	0*
Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions	164	0*

*Commentaires :

- o En 2020, il n'y a pas eu de sessions organisées de manière traditionnelle car chaque année le cycle démarre au mois de mars et ensuite les règles sanitaires relatives au COVID-19 ont empêché les réunions en présentiel.
- o Toutefois, il y a eu de nombreuses séances d'assistance via téléphone et via vidéoconférence, de durées très variables entre quelques minutes et une heure, voire plus mais sans inscriptions préalables et sans comptabilisation en tant que formation. Les formations formelles en bureautique ont été suspendues à durée indéterminée et jusqu'à nouvel ordre en fonction des règles sanitaires.
- o Le temps libéré par la non-organisation des formations en Bureautique a été mis à profit pour coacher les Managers de plusieurs services sociaux et donner un support à différents projets de réorganisation suite aux contraintes apparues avec le COVID-19.

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 en rapport avec le CPAS. 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.

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.

Crise sanitaire

La crise sanitaire a eu un impact non négligeable sur l'accueil :

- Augmentation des demandes et délivrance de chèques alimentaires, de bons d'avances et de cartes médicales provisoires ;
- Les demandes urgentes représentent entre 30 et 40 demandes par jour, dues pour la plupart au retard dans le traitement des prolongations des aides.

Pour assurer la mission du service au public pendant cette crise, le Pôle Affaires civiles (Accueil et CDU) a dû se réorganiser comme suit :

- La plupart des agents d'accueil ont été affectés au call center. Des engagements supplémentaires (subsidés « COVID » + contrats d'insertion) et des transferts de personnel ont été effectués. Actuellement le call center est composé de 15 personnes ;

- Les demandes des usagers sont enregistrées dans le programme TIKS ;
- 6 agents administratifs assurent l'accueil physique des demandeurs d'aide (2 pour le bâtiment situé Rue de l'Indépendance et 4 au Centre) ;
- 4 assistants du SSG ont été détachés en vue de recevoir les urgences dont un qui assiste également les agents du call center pour les questions plus problématiques des usagers ;
- Les usagers sont invités :
 - Soit à déposer leurs documents dans la boîte aux lettres du Centre → mise en place d'une équipe de « dépouillement de courrier » qui scanne les documents dans Sociabili et qui enregistre la demande dans TIKS ;
 - Soit à envoyer leur demande par mail → un formulaire de demande électronique est disponible sur le site internet du CPAS et une adresse mail est dédiée à cet effet
- Les assistants sociaux de la CDU réalisent les entretiens administratifs par téléphone sauf si l'utilisateur se présente au Centre pour une nouvelle demande. L'entretien est alors effectué directement ;
- La plupart des demandes des usagers étant faites par téléphone ou par mail, les formulaires CDU sont envoyés à ceux-ci par la poste ou par mail ;
- Les demandes d'attestations sont traitées en priorité par mail ;
- Déploiement d'un système d'alternance « travail sur site/à domicile » ;
- Accompagnement et formation des agents suite aux changements dus à la crise sanitaire.

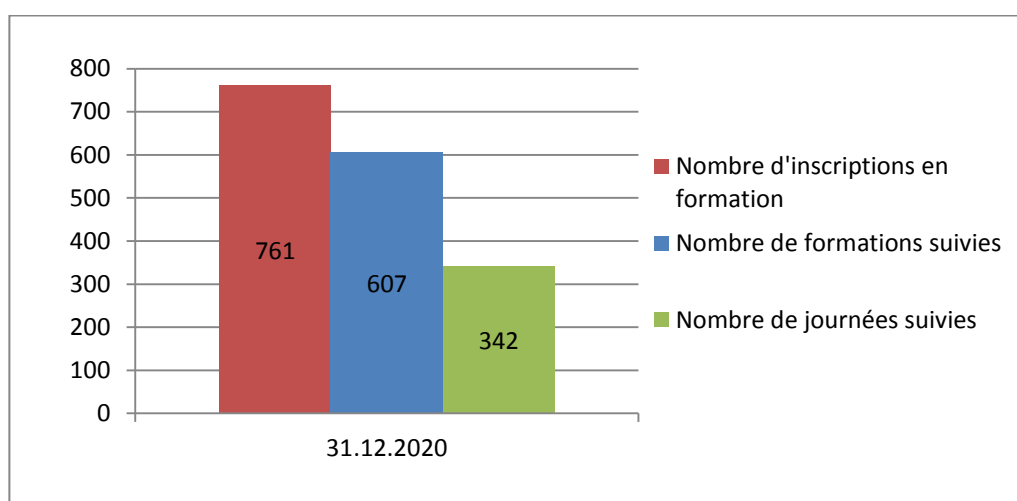
RESSOURCES HUMAINES

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 2019 au 31.12.2020*



* La plupart des organismes de formations ont d'abord suspendu leurs formations pour ensuite les organiser à distance. Au cours de l'année, le personnel a progressivement été équipé afin de pouvoir suivre des formations à distance.

Ligne hiérarchique

L'administration, en collaboration avec le CESI a mis en place un cycle de formation à destination de la ligne hiérarchique sur la thématique du bien-être au travail et le rôle de la ligne hiérarchique dans la prévention des risques psychosociaux. La formation qui aurait dû se terminer en 2020 devrait se clôturer en 2021.

Formations métiers

Vu l'implémentation de nouveaux outils, de nombreuses formations à Sociabili ont été organisées.

Formations en langue

En vue de la préparation de l'examen linguistique du Selor 10 collaborateurs ont été inscrits à des cours de néerlandais via l'ERAP.

Formations thématiques

Plusieurs formations en lien avec la crise sanitaire ont été organisées. Des responsables ont eu l'occasion de participer à des webinaires touchant à la gestion d'équipe à

distance. Pour le personnel de la maison de repos, différentes formations spécifiques ont été organisées telles que : « Les moyens et techniques de protections contre le COVID », « Les techniques de nettoyage et de désinfection » ou encore des sessions d'informations sur la vaccination.

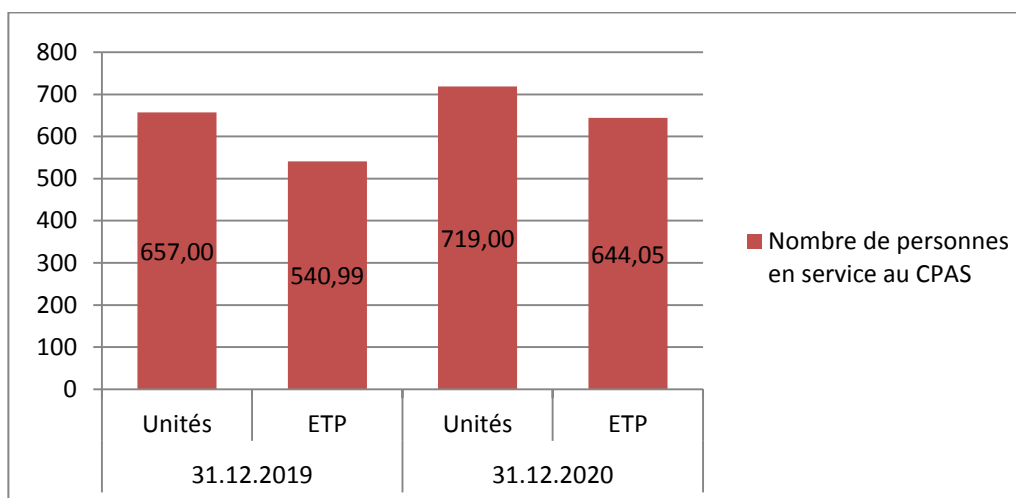
2. Service Administration du Personnel

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.

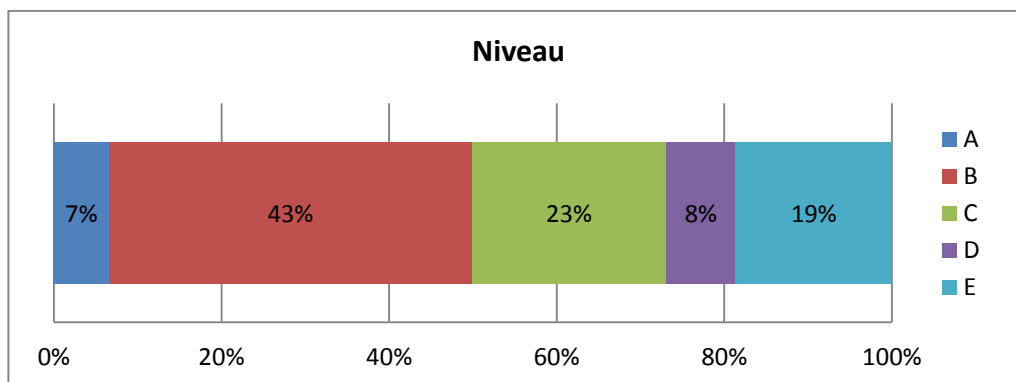
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux ...).

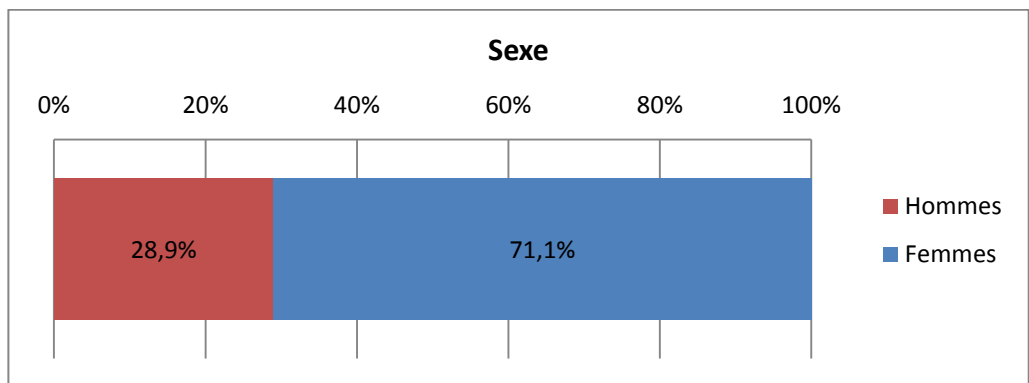
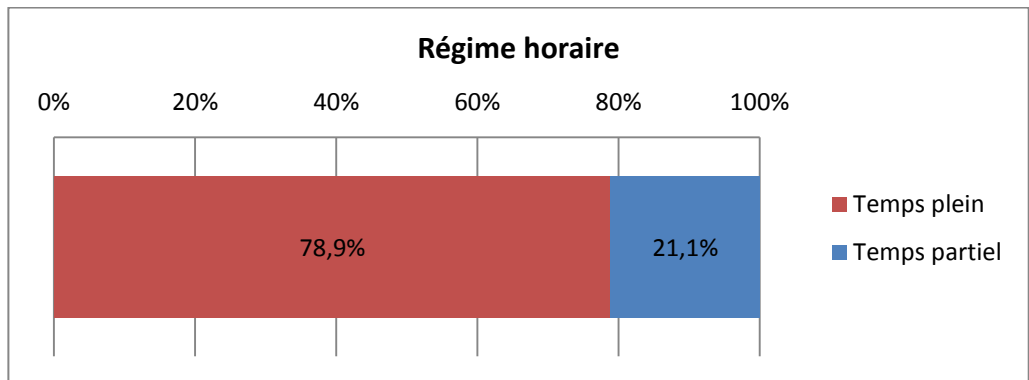
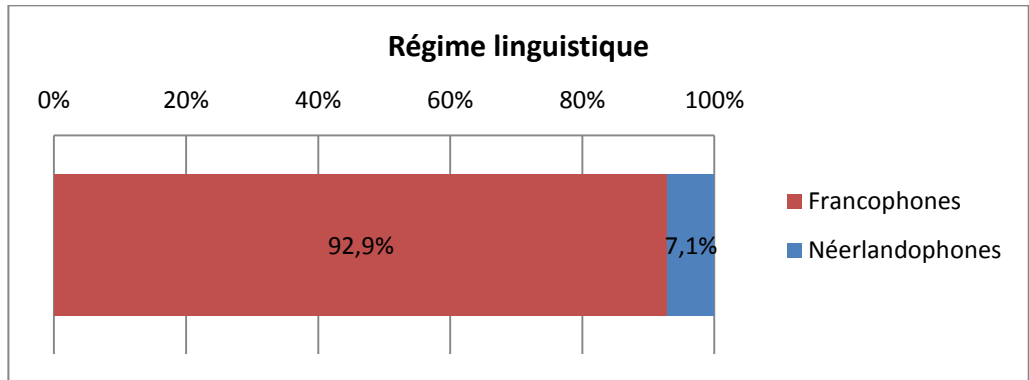
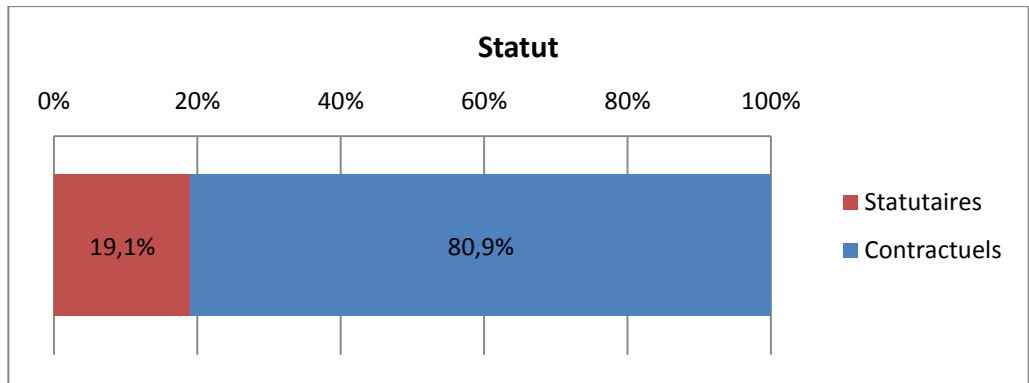
Statistiques

Nombre de membres du personnel en service (hors travailleurs article 60§7)

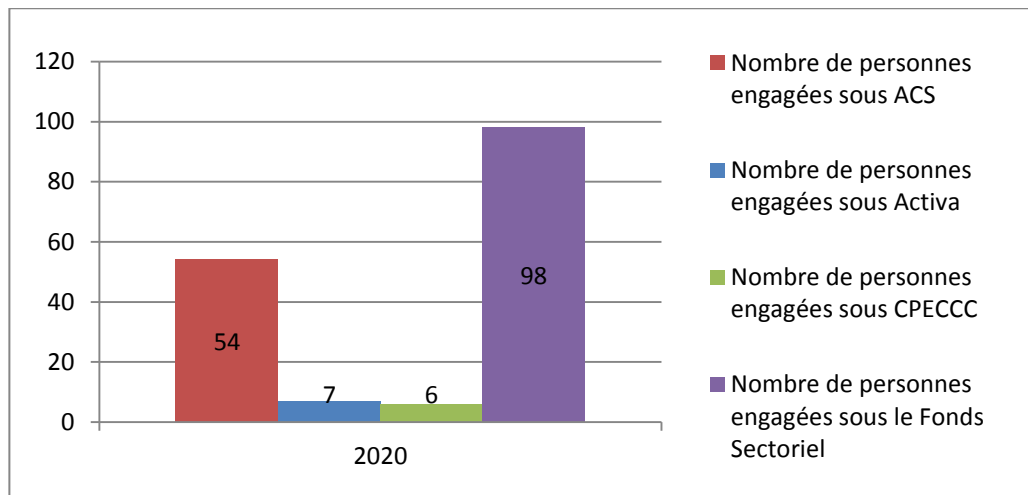


Personnel au 31.12.2020





Mesures en faveur de l'emploi



Actions RH

- Entrée en fonction du Directeur de l'action sociale ;
- Lancement d'une collaboration avec l'Erap en vue de la définition et de la mise en œuvre d'une politique de gestion de l'absentéisme ;
- Attribution du marché public relatif aux contrôles médicaux ;
- Construction d'un plan d'actions RH visant à améliorer le bien-être des travailleurs sur base des conclusions de l'analyse globale des risques de 2019 ;
- Service de soutien et d'accompagnement psychologique individuel des travailleurs (y compris d'ordre privé).
-

Mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire

- Charte de déconfinement ;
- Mise en place du télétravail pour répondre aux mesures sanitaires en matière de lutte contre le COVID-19 en veillant à la sécurité et la santé des collaborateurs du CPAS (+/- 300 membres du personnel);
- Acquisition de 150 ordinateurs portables (distribution par ordre de priorité aux membres du personnel affectés par des restrictions médicales, aux membres du personnel > 55 ans et aux membres du personnel non motorisés qui habitent dans des zones géographiques éloignées) ;
- Elargissement des horaires de travail suite à la crise sanitaire ;
- Reconnaissance du travail fourni par le personnel pendant la période :
 - o Octroi d'une prime spéciale COVID-19 à l'ensemble des membres du personnel de la Résidence Arcadia, de la maison d'accueil le Relais, du service d'aide aux familles et du service des repas à domicile;
 - o Octroi de 5 jours de congés supplémentaires pour 1 ETP et en fonction des journées de travail prestées ;
- Report des congés 2019 et 2020 ;
- Intervention dans les frais de déplacement domicile - lieu de travail – domicile avec le véhicule personnel ;
- Gratuité du parking ;
- Mise à disposition d'une ligne téléphonique psychosociale gratuite pour le personnel ;

- Procédure retour zones rouge et orange ;
- Procédure de gestion des situations individuelles ;
- Fiches spécifiques de sécurité pour certaines fonctions ;
- Mise à disposition du matériel dans le cadre de la prévention de propagation du virus ;
- Distribution de masques pour les usagers.

TECHNIQUE

Le département Technique gère 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.

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, 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 « non lourde » du patrimoine. La deuxième mission du service est la dispense de formations, expériences professionnelles et connaissances relatives à l'environnement du bâtiment aux travailleurs engagés dans un contrat d'insertion.

Aménagement et rénovation des bâtiments du CPAS

En 2020, plusieurs travaux et rénovations ont été effectués dans les bâtiments du CPAS :

Arcadia :

- Aménagement d'un guichet médical unique;
- Réaménagement d'un jardin intérieur côté cafétéria ;
- Réaménagement de deux espaces de vie ;
- Réaménagement des utilitaires des unités de soins afin d'améliorer l'hygiène générale ;
- Renouvellement du revêtement de sol dans le secteur 1A, aile 4 ;
- Modernisation d'un des couloirs du 1A, 1^{er} étage ;
- Remplacement du monolift de l'aile 3, 1^{er} étage ;
- Aménagement de parloirs temporaires dans le cadre du COVID-19.

Centre :

- Remplacement de l'élévateur pour personne à mobilité réduite à l'entrée principale du siège du Centre

Autre:

- Poursuites des études d'IGRETEC relatives au bâtiment sis Chaussée de Gand 696-698-706, au Maritime et au bâtiment si Jean-Baptiste Janssens 35

Crise sanitaire

Des actions spécifiques ont été réalisées par le Service Technique dans le cadre de la crise sanitaire dont notamment :

- L'installation de plexiglas ;
- L'installation du fléchage pour la circulation au sein des bâtiments ;
- L'installation de distributeurs de gel hydroalcoolique ;
- La suppression des ventilateurs.

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.

Crise sanitaire

Les mesures de prévention en matière de lutte contre le COVID-19 ont fortement touchés le Service Entretien aussi bien dans les méthodologies de travail que dans les fréquences de nettoyage. En effet, en application du principe de « désinfection permanente », le service a dû faire face à :

- L'utilisation de nouveaux produits ;
- Une attention particulière au nettoyage des surfaces de contact ;
- La désinfection accrue des bureaux de permanence ;
- La désinfection accrue des sanitaires compte tenu de la restriction de leurs nombres ;
- La désinfection accrue des postes de travail compte tenu du système d'alternance du travail en présentiel.

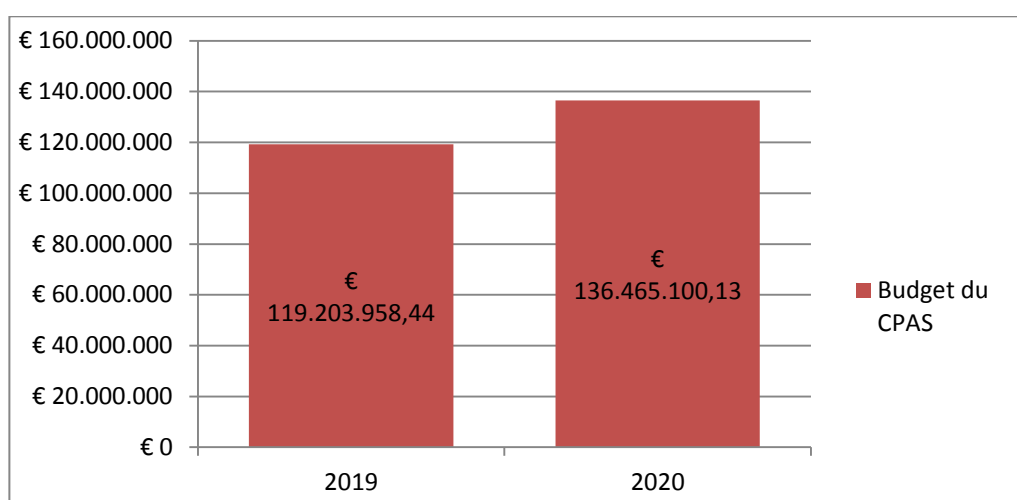
Un renforcement des équipes grâce aux subsides « COVID » s'est avéré nécessaire et possible.

FINANCES ET SUBSIDES

Le département Finances est chargé d'exécuter les responsabilités du Secrétaire général prescrites à l'art. 45 de la loi organique et dans le règlement général de la comptabilité. Il assure également la récupération auprès du SPP IS des dépenses d'aides remboursables par 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



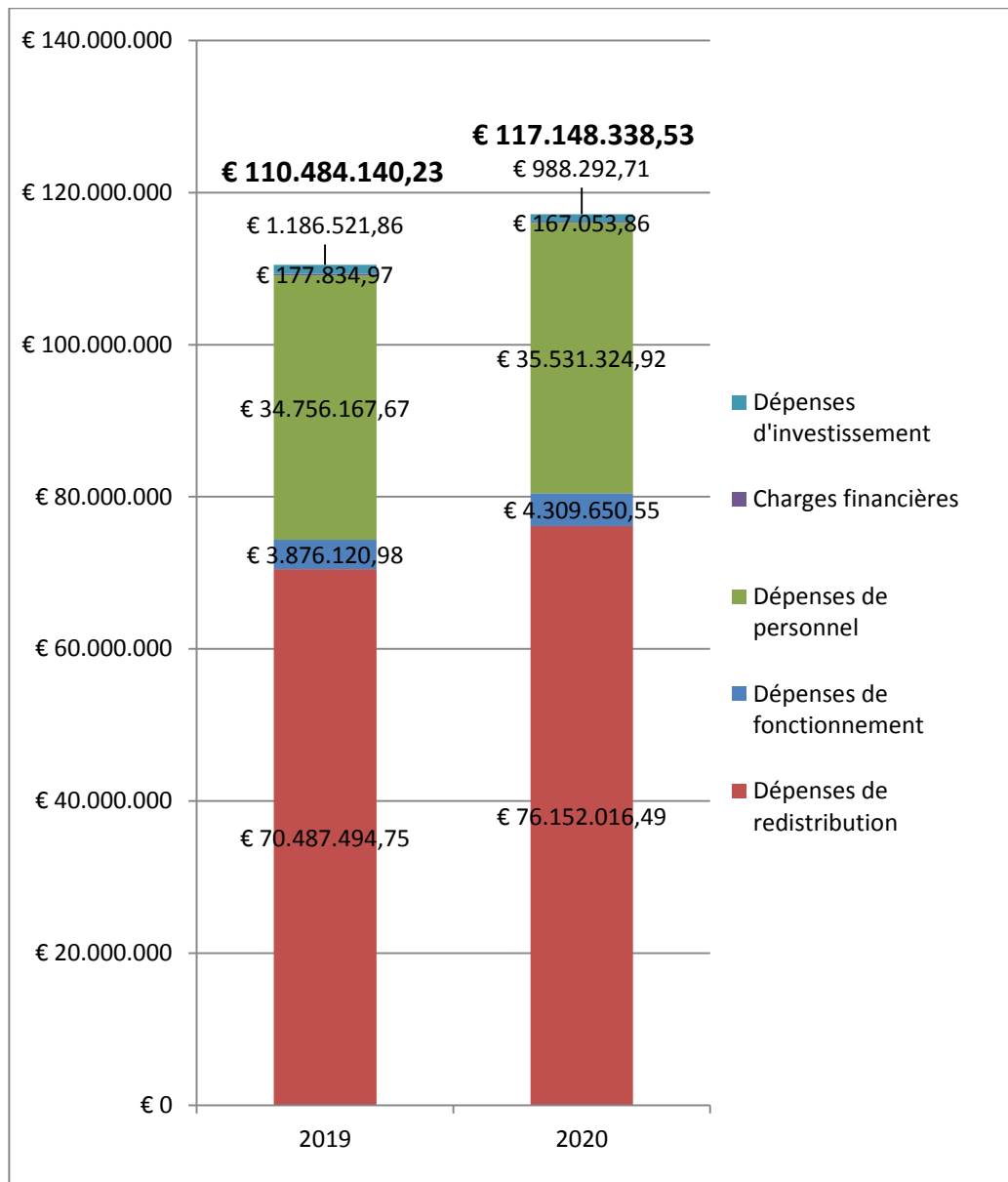
Modifications budgétaires

	2019	2020
Modification budgétaire 1	€ 103.276,56	347.317,77
Modification budgétaire 2	€ 1.453.079,71	11.903.812,08
Modification budgétaire 3	/	
Modification budgétaire 4	/	

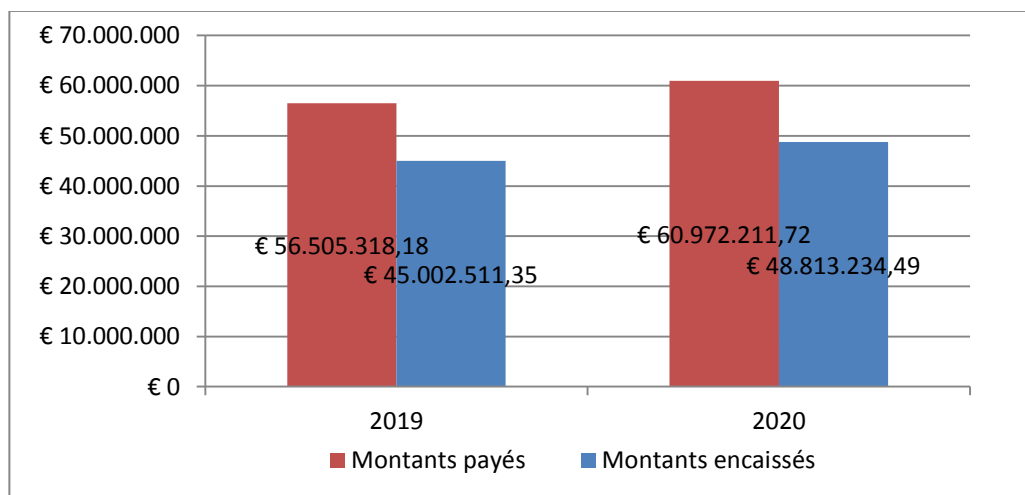
Dotation communale

	2019	2020
Budget initial	€ 28.276.136,00	€ 29.921.285,00
Tableau correctif	-€ 170.985,97	-€ 151.153,20
Modification budgétaire 1	/	-€ 607.000,00

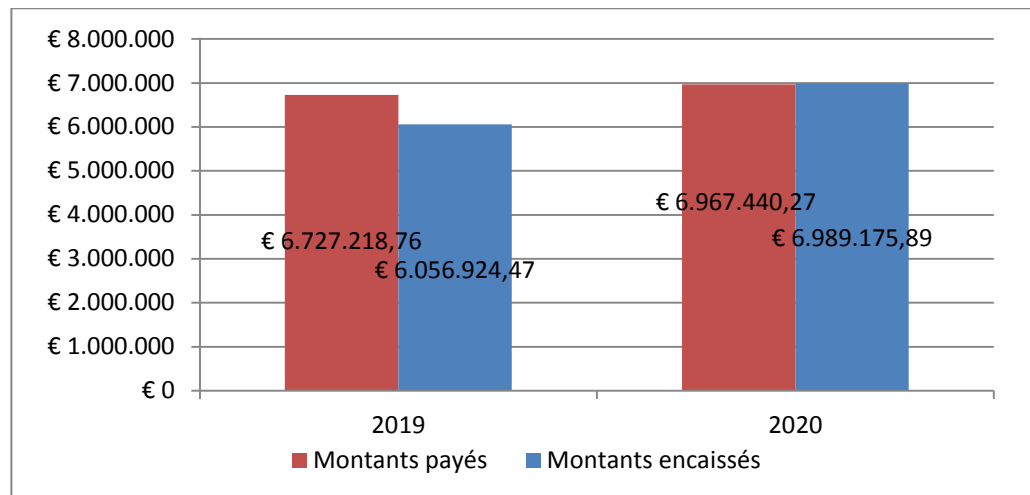
Dépenses durant l'exercice budgétaire



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 Directeur financier, 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 Récupération au SPP IS

Le service 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 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. En outre, le service effectue les démarches administratives liées au placement des personnes dans une maison de repos autre que la Résidence Arcadia.

5. 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.

6. 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.

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.

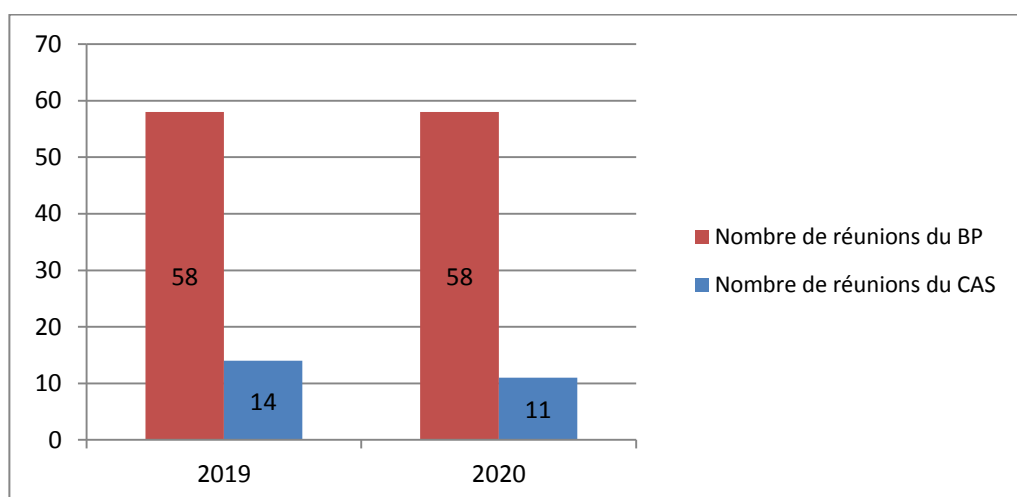
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimiser les relations avec ces différents organismes.

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.

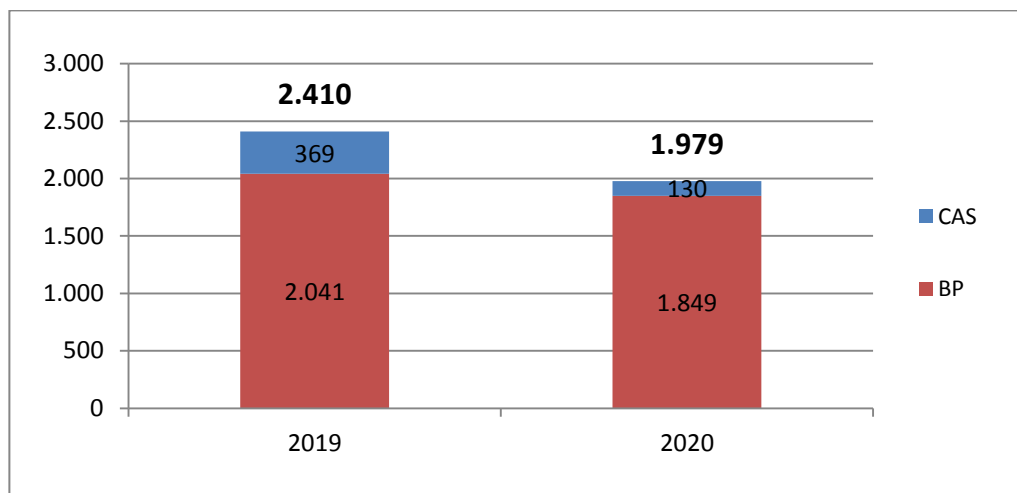
Statistiques

Nombre de réunions



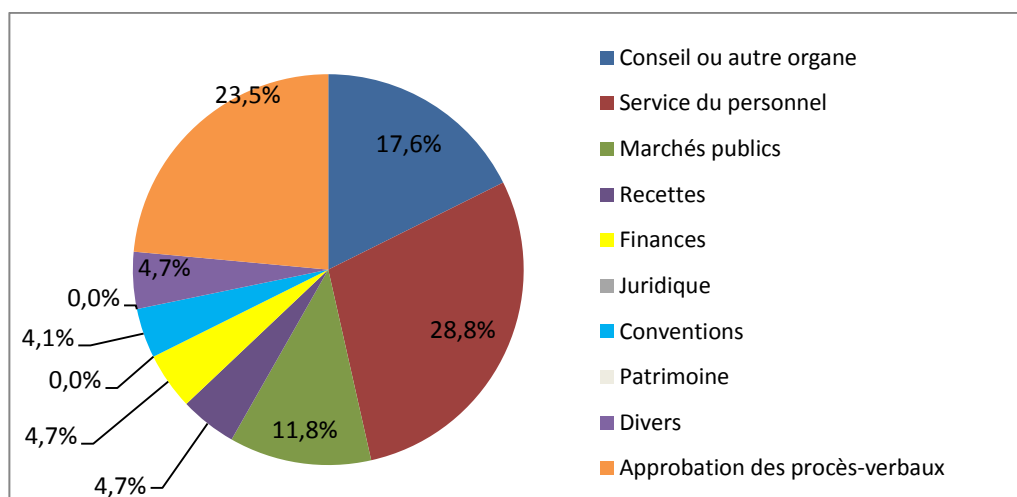
Dossiers soumis

Nombre de dossiers soumis au BP et au CAS*



* Réforme de la loi organique entrée en vigueur le 1.06.2019 qui explique la diminution de dossiers présentés au CAS -> délégation au BP

Répartition des dossiers soumis au CAS en 2020 selon l'origine



BOS : envoi électronique des décisions aux autorités de tutelle

En 2016, le logiciel BO Secrétariat a été mis en place pour faciliter la soumission des dossiers aux membres du Bureau Permanent et du Conseil de l'Action sociale.

Pour rappel, ce programme a été créé par le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) et présente les avantages suivants :

- 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.

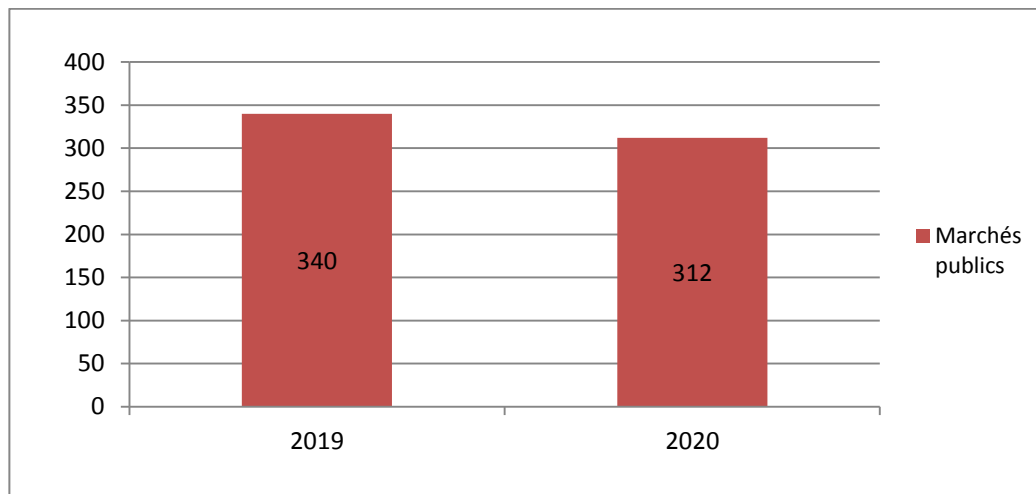
Après quatre ans d'utilisation, nous ne pouvons que nous féliciter des progrès dans le traitement des dossiers que permet cet outil, tout en espérant qu'il puisse être

remédié dans le futur à ses quelques petits défauts. Quelques améliorations peuvent encore y être apportées.

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.

Statistiques



DIRECTEUR FINANCIER

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

374

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 273,74 jours.

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

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

64

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 IRISCARE, ... Le délai d'attente de paiement de ces créances est de 54,06 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

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

44

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 de paiement des fournisseurs est largement inférieur à celui des paiements des créances.

La trésorerie

Actifs de trésorerie	-5.083.959,63
- Dettes financières à un an au plus	1.825.536,09
= Trésorerie nette	-6.909.495,72

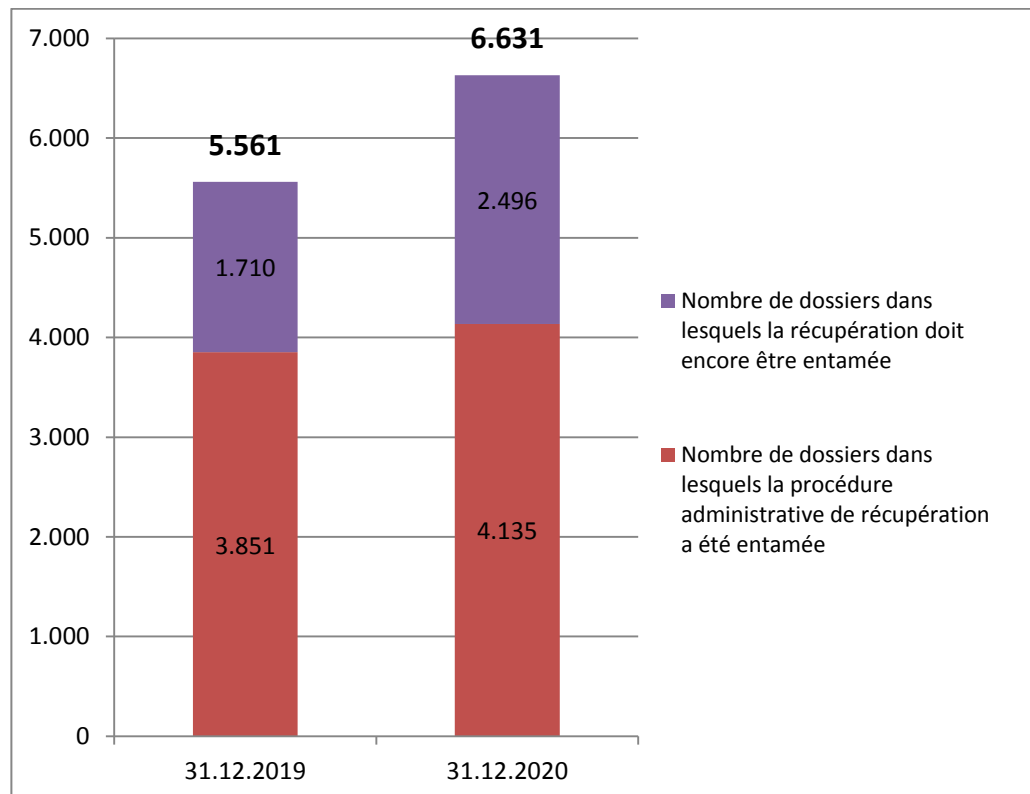
Par manque de trésorerie permanente, le Directeur financier du Centre a toujours recours aux crédits à terme fixe. Ce qui permet de réduire au maximum les intérêts débiteurs liés à un compte bancaire qui présenterait un solde négatif.

2. Service Contentieux

Le service Contentieux veille, dans le respect des règles légales et administratives, à réaliser la récupération de l'ensemble des créances dues au CPAS. Cette mission implique la proposition d'une décision de récupération auprès de l'organe compétent ainsi que l'exécution et le suivi de cette décision. La récupération porte notamment sur l'ensemble des aides octroyées par le CPAS en cas d'omission de déclaration – ou déclaration tardive – de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide, mais également en cas d'avance sur d'autres allocations sociales ou d'erreur du CPAS.

Statistiques

Contentieux/Récupération*



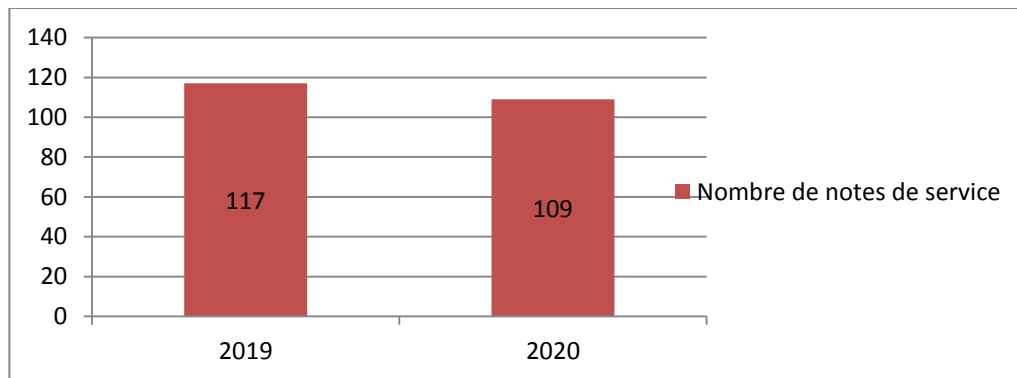
* Les chiffres de 2020 sont impactés par (1) la mise « en disponibilité » des assistants sociaux du service durant trois mois au printemps 2020, ainsi que (2) le renfort donné au service Social Général de septembre à décembre 2020.

SERVICE COMMUNICATION

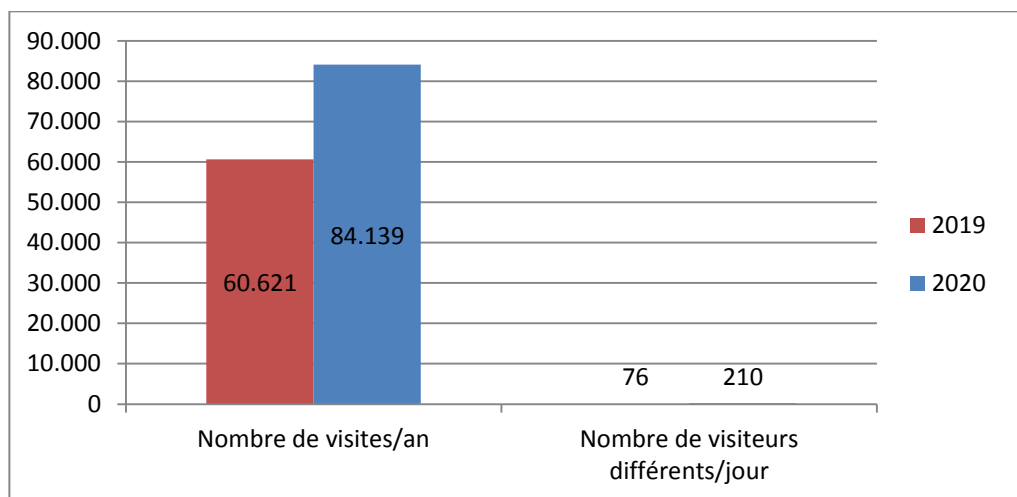
Le service Communication veille à la communication à destination des membres du personnel et à l'attention des citoyens en général et des usagers en particulier, de la population, mais aussi des associations, institutions et des médias. Pour ce faire, le service s'occupe notamment de la rédaction et 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.

Statistiques

Nombre de notes officielles diffusées

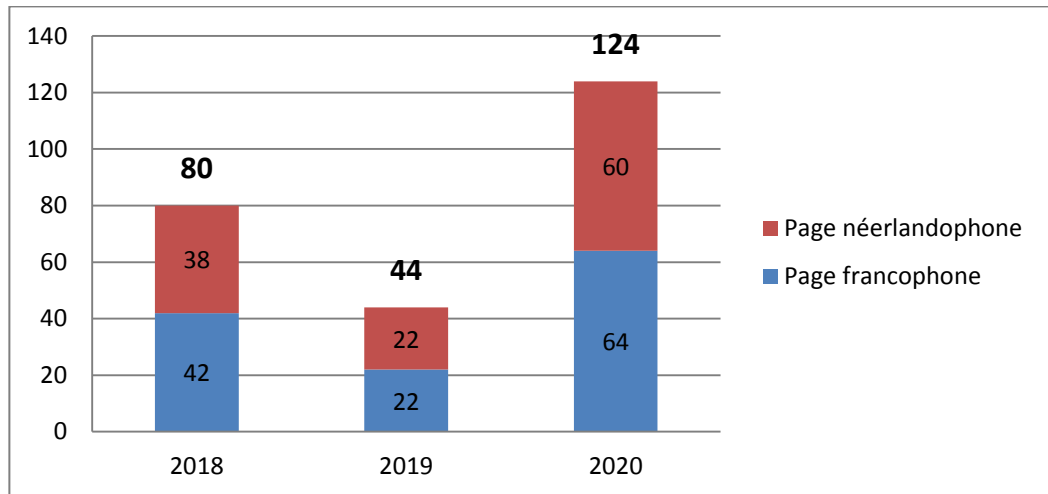


Site Internet

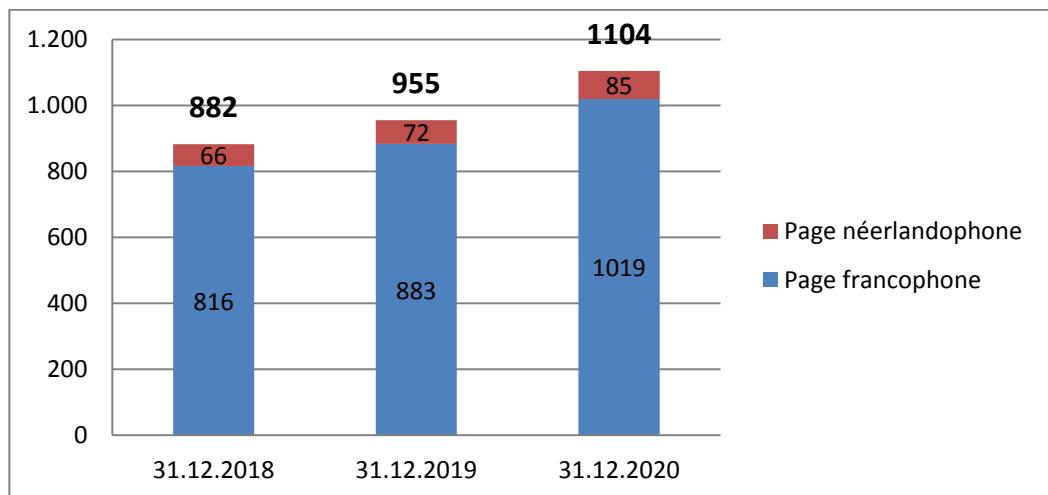


Facebook

Nombre de publications



Mentions j'aime des pages



Analyse et améliorations des outils actuels de communication

Cette thématique a été identifiée comme prioritaire pour l'amélioration du bien-être au travail suite aux conclusions de l'enquête psychosociale « Tous ensemble, tous concernés » réalisée en novembre 2019 par le service externe de prévention et de protection au travail (CESI). Dans ce cadre, un travail d'analyse a été entamé et sera poursuivi en 2021 par le biais d'une mission de consultance confiée à des étudiants en Gestion des ressources humaines. Leur mission visera essentiellement le Service social général afin de déterminer les besoins en matière d'informations, la satisfaction liée à la communication ainsi que la pertinence des outils existants.

Intranet et Qui est Qui

L'intranet Mol-i et le Qui est Qui développés par l'administration ont pour objectif de proposer aux membres du personnel un outil moderne, accueillant, dynamique et facile à consulter. Mol-i permet la diffusion et la centralisation de l'information (renseignements divers sur les services du CPAS, en matière de ressources humaines,

de documents utiles, etc.). Le but est également de renforcer le sentiment d'appartenance à notre Centre et de consolider les liens entre services et entre membres du personnel.

Newsletter bimensuelle

Un bulletin d'information est diffusé périodiquement. Il a pour objectif de tisser du lien entre les membres du personnel, en apprenant à mieux connaître les différents services et corps de métiers qui constituent le CPAS. Un focus est ainsi fait régulièrement sur l'un ou l'autre service ou aspect.

Comnews

Depuis novembre, un nouvel outil de communication est utilisé afin de diffuser par courriel des informations diverses sur les actualités et le fonctionnement du CPAS.

Journée internationale des droits de la femme (8 mars)

Dans le cadre de la campagne de sensibilisation menée à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le portrait de 5 femmes inspirantes a été diffusé sur les différents canaux de communication internes et externes du CPAS. Les membres du personnel ont également été invités à tester leurs connaissances en participant à un quiz pour clôturer cette semaine.

Semaine de la mobilité (16 au 22 septembre)

Une communication quotidienne a été réalisée sur les réseaux sociaux internes et externes mettant l'accent sur les déplacements à vélo et le plan de déplacement en entreprise.

Journée internationale de la non-violence (2 octobre)

Dans le cadre de cette journée, une campagne d'affichage relative au respect a été menée à l'attention du personnel mais aussi des usagers au sein des différentes antennes et sur les médias sociaux.

Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes (25 novembre)

Dans le cadre de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, une campagne de sensibilisation a été lancée contre les différentes formes de violences dont subissent encore de nos jours les femmes. Pendant une semaine, chaque jour, une personnalité et son combat ont été mis en avant.

Viva For Life (17 au 23 décembre)

En complément de toutes nos initiatives en la matière, le CPAS a pris part activement à l'opération Viva For Life organisée par la RTBF. Le service Communication a mis sur pied et coordonné une série d'actions afin de concrétiser cette opération inédite.

Molenbeek en lumière (7 décembre 2020 au 1^{er} février 2021)

Afin d'égayer la période hivernale et apporter un peu de lumière autour de nous au sens propre comme au figuré, l'administration communale a lancé l'opération

Molenlight, opération dans laquelle le CPAS s'est inscrit. Les façades des 3 antennes ouvertes (le Centre, les sites de l'Indépendance et de Delaunoy) ont été recouvertes de guirlandes lumineuses.

Crise sanitaire

Pendant la crise sanitaire, il a été nécessaire de maintenir une communication claire et transparente non seulement avec les usagers et leur famille mais aussi avec les membres du personnel et les organes politiques. Citons notamment :

- L'établissement d'un plan de continuité des activités ;
- La mise à jour régulière du site internet du CPAS ;
- La création et la mise à jour d'une FAQ sur l'intranet ;
- L'établissement d'une charte de déconfinement (et adaptation) en collaboration avec les RH et le SIPPT ;
- Une communication hebdomadaire à l'attention des Conseillers de l'action sociale sur l'état de la situation de la crise sanitaire au sein des différents établissements ;
- Le rappel régulier des consignes en matière de lutte contre le covid-19 ;
- L'affichage des mesures sanitaires (et adaptation) ;
- La communication à l'attention des visiteurs tous établissements/site confondus via les différents canaux de communication.

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.

SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le Secrétariat général a pour mission d'assister le Secrétaire général dans ses 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 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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Tf	17,35	22,56	19,7	17,7	7,01

Taux de gravité réel

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Tg réel	0,36	0,60	0,5	0,69	0,11

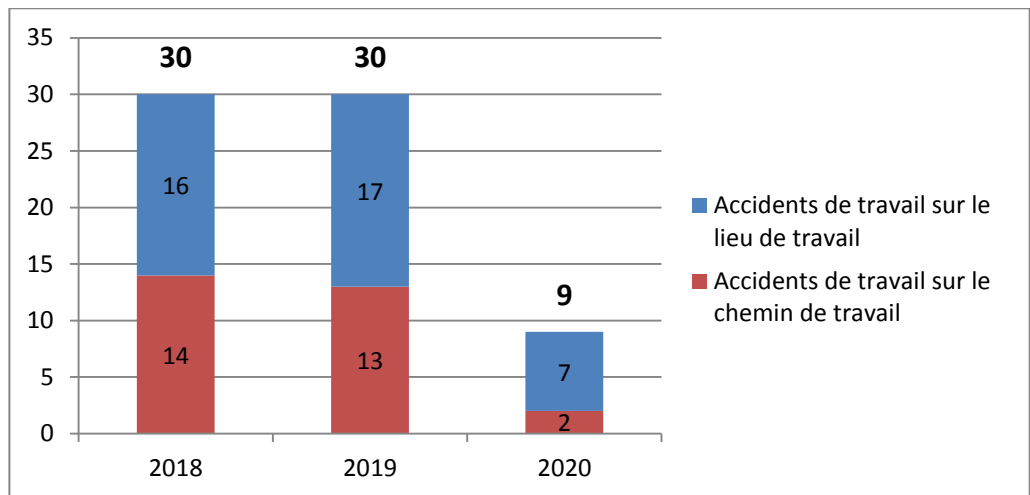
Taux de gravité global

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

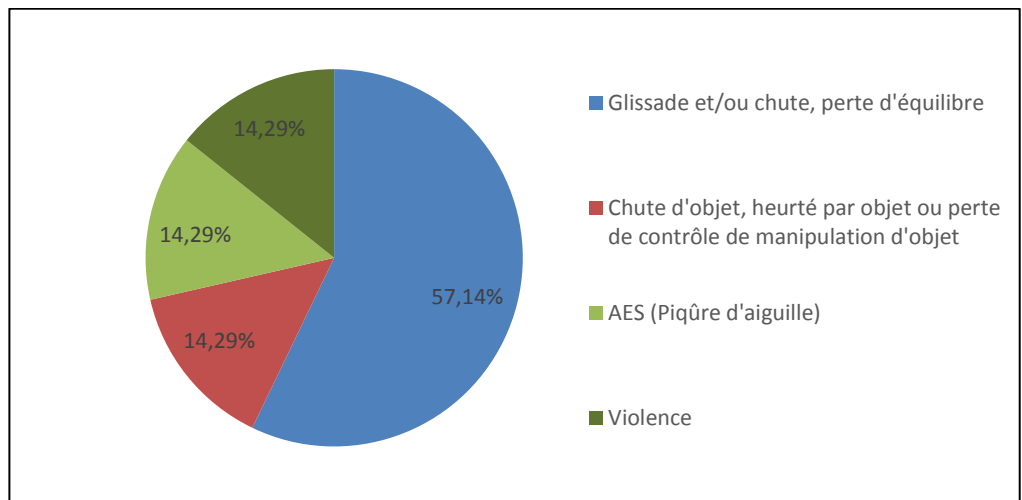
	2016	2017	2018	2019	2020
Tg global	1,24	2,07	1,32	0,76	*

* Il n'y a pas eu d'accident du travail avec incapacité permanente

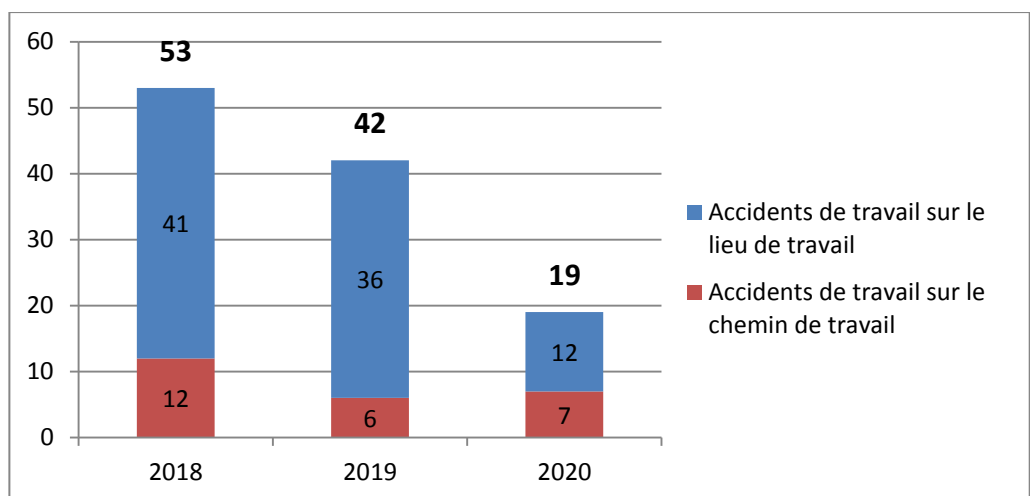
Nombre d'accidents de travail (hors travailleurs sous contrat article 60§7)



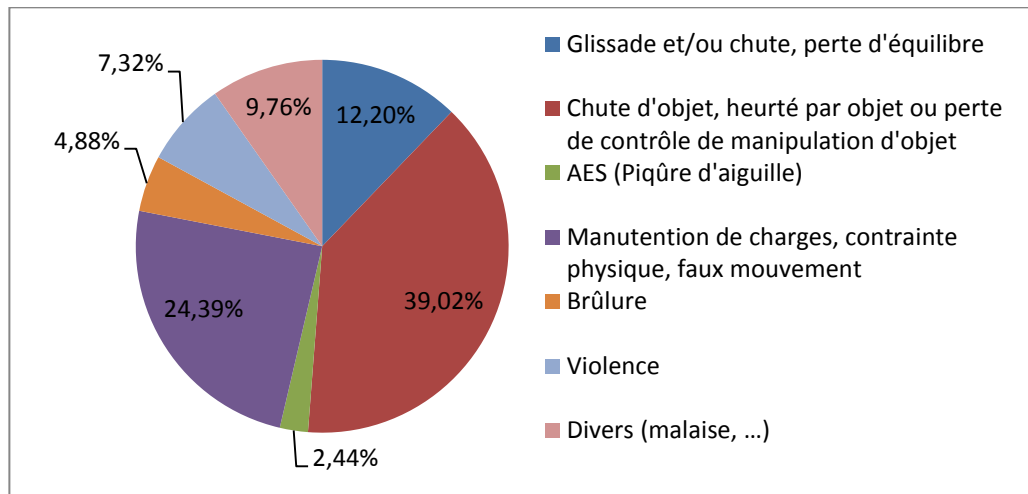
Accidents sur le lieu de travail par nature (hors travailleurs sous contrat article 60)



Nombre d'accidents de travail pour les travailleurs sous contrat article 60§7



Accidents sur le lieu de travail par nature pour les travailleurs sous contrat article 60



Crise sanitaire

Tout comme l'ensemble des services du CPAS, le SIPPT a été très sollicité afin de veiller au bien-être et à la sécurité des travailleurs sur leur lieu de travail, en présentiel sur site ou dans le cadre du télétravail. En étroite collaboration avec l'employeur et le SEPPT (Service Externe de Prévention et de Protection au Travail), il a participé aux nombreuses réunions ordinaires et extraordinaires du CPPT (Comité de Prévention et de Protection au Travail) visant à mettre en place des mesures de prévention en vue de limiter la propagation du COVID-19 sur le lieu de travail et de permettre aux agents de travailler en sécurité en période de confinement et de déconfinement.

Par ailleurs, la mise en place rapide du télétravail a fait grimper la proportion du nombre des travailleurs (plus de 300) à domicile. Si certains travailleurs ont pu s'adapter rapidement à cette nouvelle organisation du travail, un accompagnement spécifique et une attention particulière furent nécessaires pour d'autres afin de les aider à faire face aux accidents, contraintes psychosociales et troubles musculo-squelettiques (TMS) susceptibles d'arriver dans le cadre du travail à domicile. Pour ce faire, en collaboration avec le CESI (SEPPT), une ligne d'écoute psychosociale a été créée et mise à la disposition des travailleurs. En complément de cela, des brochures, des affiches et des vidéos d'information sont disponibles via intranet et à certains emplacements stratégiques des différents sites.

Afin de veiller au respect des mesures sanitaires, en collaboration avec le Conseiller en prévention - sécurité externe, le SIPPT a effectué plusieurs visites inopinées sur les différents sites. Celles-ci avaient pour but premier de rassurer les travailleurs et de s'assurer qu'ils présentent en toute sécurité. Elles permettaient aussi d'expliquer et/ou de clarifier les décisions prises par l'employeur sur recommandations des Conseillers en prévention (médecin du travail, sécurité, ergonomes, aspects psychosociaux). Toutes les visites ont fait l'objet de rapports écrits, d'avis et des recommandations du SIPPT à l'attention de l'employeur. Ces retours ont contribué à la prise de certaines décisions de l'employeur qui ont permis d'éviter des clusters et la propagation du COVID-19 au sein de l'institution.

Les contrôles COVID

A l'instar de plusieurs administrations publiques, le CPAS a fait l'objet d'un contrôle COVID, effectué par une administration fédérale habilitée. Sur base du rapport qui s'en est suivi, force est de constater toutes les mesures de prévention et de sécurité mises en place par l'employeur (sur recommandation du Conseiller en prévention-Médecin du travail et du Conseiller en prévention-sécurité) étaient appropriés, judicieuses et nécessaires pour éviter et limiter d'éventuelles contaminations.

Le plan global annuel 2020

En collaboration avec les différents services et la ligne hiérarchique, le SIPPT assiste l'employeur dans l'élaboration et la mise à jour de son plan d'action annuel. Mais la crise sanitaire débutée en mars 2020 a ralenti et parfois figé certaines actions en cours dont les réalisations ne seront effectives que dans le courant de l'année 2021.

L'actualisation de la brochure d'accueil

En vue d'assurer un bon accueil des nouveaux travailleurs, le CPAS dispose d'une brochure qui un condensé de bon conseils et de mesures pratico-pratiques visant à éviter les accidents au travail. Elle est en cours d'actualisation.

Les boîtes de secours

Une gestion efficace et efficiente des trousse de secours participe à une politique de prévention rassurante et sécurisante pour les travailleurs. En 2020, via la procédure des marchés publics, la société Covarmed a été désignée et trente nouvelles trousse ont été fournies au CPAS. Elles ont été placées aux murs et aux endroits ad-hoc des différentes. Elles font l'objet d'un contrôle trimestriel par Covarmed en présence d'un Conseiller en prévention.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
ALPHA	Alphabétisation
AMU	Aide Médicale Urgente
ASBL	Association sans but lucratif
BAEL	Bureau d'Aide à l'Écriture et aux Langues
BCSS	Banque Carrefour Sécurité Sociale
BOS	Back-Office Secrétariat
BP	Bureau Permanent
BRUXEO	Confédération représentative des entreprises à profit social bruxelloises
CAS	Conseil d'Action Sociale
CDU	Cellule Données des Usagers
CESI	Service Externe de Prévention et de Protection au Travail
CIRB	Centre Informatique pour la Région Bruxelloise
COCOM	Commission Communautaire Commune
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CPECCC	Contrat Premier Emploi Commission Communautaire Commune
CV	Curriculum Vitæ
ERAP	Ecole Régionale d'Administration Publique
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
IRIS	Interhospitalière Régionale des Infrastructures de Soins
ISP	Insertion Socioprofessionnelle
LO	Loi Organique
MAIS	Agence immobilière sociale « La Molenbeekoise » asbl
Mol-I	Molenbeek-Intranet
MR	Maison de repos
MRS	Maison de repos et de soins
MOVE	Molenbeek Vivre Ensemble
ONSS	Office national de sécurité sociale
PFI	Plan de Formation Individualisé
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale
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
UVCW	Union des Villes et Communes de Wallonie asbl
VIA	Bureau d'accueil des primo-arrivants

