

# **RAPPORT ANNUEL**

# **2023**



# TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	3
GÉNÉRALITÉS .....	5
ACTION SOCIALE .....	8
1. Service Social Général .....	8
2. Insertion socioprofessionnelle .....	14
2.1. Cellule Facilitateurs de projets .....	15
2.2. Service Emploi .....	16
3. Cellule Etudes .....	17
4. Coordination sociale et santé .....	19
4.1. Cellule Coordination Santé .....	19
4.2. Cellule Coordination sociale .....	19
4.3. Service Participation et Activation Sociale .....	20
5. Services Médiation de Dettes .....	21
6. Service Social Juridique .....	22
7. Le Relais .....	24
8. Service Logement .....	27
9. Amphora .....	27
SERVICES RÉSIDENTIELS ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES .....	29
1. Résidence Arcadia .....	29
2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées .....	33
3. Résidence Services Sociale Lemaire et projet Alliance-Habitat .....	36
GESTION DE L'INFORMATION .....	37
1. Service Informatique .....	37
2. Cellule Statistiques .....	38
3. Affaires civiles .....	38
3.1. Service Accueil .....	38
3.2. Cellule Données des Usagers .....	38
RESSOURCES HUMAINES .....	40
1. Service GRH .....	40
2. Service Administration du Personnel .....	40
TECHNIQUE .....	44
1. Service Patrimoine .....	44
2. Service Technique .....	44
3. Service Entretien .....	44
FINANCES ET SUBSIDES .....	45
1. Service Comptabilité .....	47
2. Service Agents de Paiement .....	47
3. Service Récupération au SPP IS .....	47
4. Service Frais d'Entretien .....	47
5. Service Projets Subsidiés .....	48
JURIDIQUE .....	49
1. Service Gestion des Organes .....	49
2. Service Marchés Publics .....	51
DIRECTEUR FINANCIER .....	52
1. Service Recettes .....	52
2. Service Contentieux .....	53

SERVICE COMMUNICATION.....	54
SERVICE EXPÉDITION .....	59
SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL .....	60
SIPPT .....	61
CONTRÔLE INTERNE.....	65
LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	67

## GÉNÉRALITÉS

La commune de Molenbeek continue d’être confrontée à de multiples situations sociales complexes en 2023, mettant de nombreuses familles à l’intersection de problématiques sociales et économiques qui accentuent le risque de pauvreté et d’exclusion sociale. Ces difficultés sont aggravées par un éloignement persistant des institutions, que ce soit en raison de la maîtrise insuffisante de la langue, de la méconnaissance des droits ou encore du non-recours aux droits sociaux. Ces facteurs contribuent à une sous-protection sociale parmi certaines franges de la population, augmentant les vulnérabilités.

D’après les statistiques, Molenbeek constitue l’une des communes où les inégalités socio-spatiales sont les plus importantes. La moyenne d’âge est de 35 ans soit l’une des plus basses de la Région avec plusieurs quartiers qui concentrent la population la plus jeune de la Région. Le revenu disponible par famille basé sur un indice de revenu nécessaire selon la composition de ménage pour le faire fonctionner, y est faible alors que le revenu médian est largement en-dessous de la moyenne régionale (< 17.000 euros par ménage dans certains quartiers en 2021). Le taux de chômage<sup>1</sup> de la population active avoisine les 21 % (soit largement supérieur à la moyenne régionale de 14%) avec un taux particulièrement élevé pour les femmes (22% de la population active, contre 19% pour les hommes). Pour les moins de 25 ans<sup>2</sup>, le taux d’inactivité est de 29% (contre 22% pour la moyenne régionale) avec un taux de 30% pour les femmes. Parallèlement, le niveau de qualification de la population active est faible (infra-qualification majoritaire) et le degré de scolarité est largement inférieur aux autres communes bruxelloises en termes de taux de scolarité ou d’obtention d’un diplôme de l’enseignement secondaire. Bien que les loyers les plus bas se concentrent dans certains quartiers de la petite couronne en particulier dans le Molenbeek historique, les quartiers Maritime et de la Duchesse, l’absence de ressources a un réel impact sur la qualité du logement.

La tranche des « Séniors » n’est pas épargnée non plus par les difficultés puisqu’en 2023, la proportion de personnes âgées qui bénéficient de la GRAPA atteignait 19,94% soit plus du triple des communes de la seconde ceinture de Bruxelles.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Source : tableau F.3.1. Données 2022 - Actiris - Chiffres clés ; caractéristiques des communes de la région bruxelloise. Calculs view.brussels / Sur base de l'estimation de la population active occupée (BNB 2023), de la répartition de la population active occupée par commune (Steunpunt-WSE 2022) et par région (EFT 2023).

<sup>2</sup> Tableau F.3.2 : Taux de chômage des jeunes (< 25 ans) par commune et genre en Région bruxelloise (moyenne annuelle 2001-2023) – Actiris.

<sup>3</sup> Voir tableau des communes : nombre de bénéficiaires d'une Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) : 2013-2023 (janvier).

Les défis sociaux auxquels la commune de Molenbeek est confrontée nécessitent des réponses adaptées à un public dont les besoins se diversifient et se complexifient. Le CPAS vise à garantir à chaque personne en difficulté l'aide nécessaire pour vivre dignement, conformément à sa mission légale. Toutefois, la multiplication des tâches imposées au CPAS, souvent sans les moyens financiers adéquats, rend cette mission de plus en plus difficile à remplir. La gestion de la crise sociale, de plus en plus présente sur le territoire molenbeekois, nécessite des politiques proactives.

Le CPAS de Molenbeek met néanmoins un point d'honneur à maintenir la qualité de ses services tout en modernisant ses processus, malgré une charge de travail accrue dans l'ensemble de ses services. L'accompagnement du personnel est primordial, afin de garantir que chaque agent puisse évoluer dans ses fonctions et rester motivé dans l'accomplissement de sa mission au service des usagers.

Enfin, en 2023, le CPAS accorde une attention particulière à l'inclusion des publics les plus vulnérables, en mettant l'accent sur la sensibilisation à l'activation des droits sociaux et en accompagnant ceux qui sont le plus éloignés des nouvelles technologies par, notamment, la création d'une cellule numérique. Plus que jamais, l'institution et ses équipes restent engagées à protéger et soutenir les plus précarisés.

D'autres actions ont également été entreprises et/ou poursuivies :

- Evaluation, chaque semaine, du fonctionnement des services par le Comité de direction du Centre, présidé par le Secrétaire général ;
- Mise en place d'un service de gestion de la qualité documentaire ;
- Développement de Grafana, un outil informatique permettant la gestion des échéances dans les dossiers sociaux ;
- Poursuite du travail de la coordination sociale ;
- Pérennisation de 6 Contrats locaux social santé ;
- Poursuite du guichet énergie ;
- Mise en place de distributeurs de protections hygiéniques au sein de l'épicerie sociale et dans toutes les antennes sociales afin de lutter contre la précarité menstruelle ;
- Poursuite de l'amélioration de la qualité des conditions de vie et services offerts aux résidents de notre maison de repos ;
- Campagne de promotion pour le centre de rencontre de la Résidence Services Sociale Lemaire ;
- Poursuite de la mise à jour du Site internet du CPAS ;
- Mise en oeuvre du Règlement relatif au télétravail structurel ;
- Poursuite du développement des logiciels Sociabili et Persée implémentés en 2020 ;
- Participation active au programme de digitalisation des pouvoirs locaux (WePulse) mené par la Région et Paradigm, le Centre Informatique de la

Région de Bruxelles-Capitale (anciennement CIRB) sur les 4 axes du programme : RH, Social, Finances/Comptabilité et gestion de la relation citoyens.

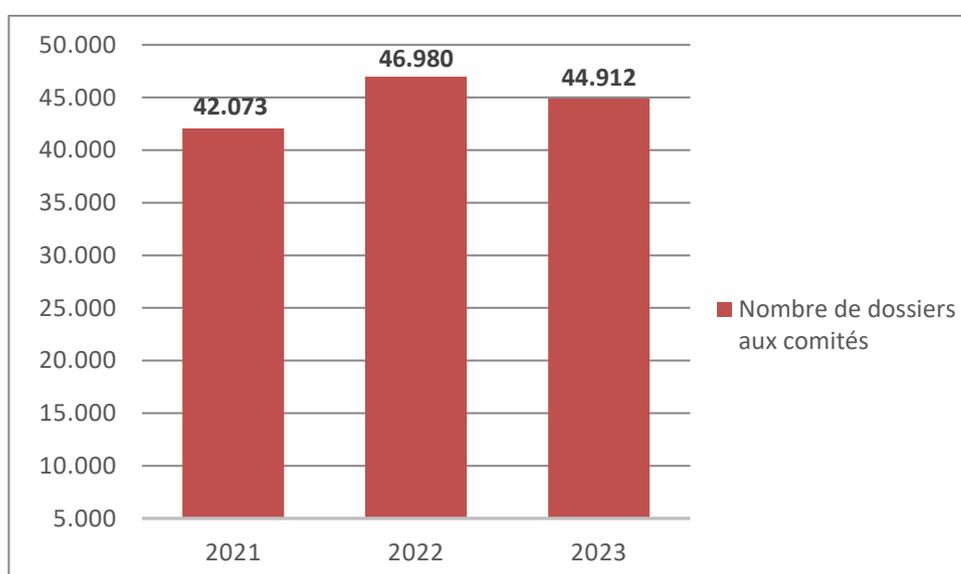
# ACTION SOCIALE

## 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.

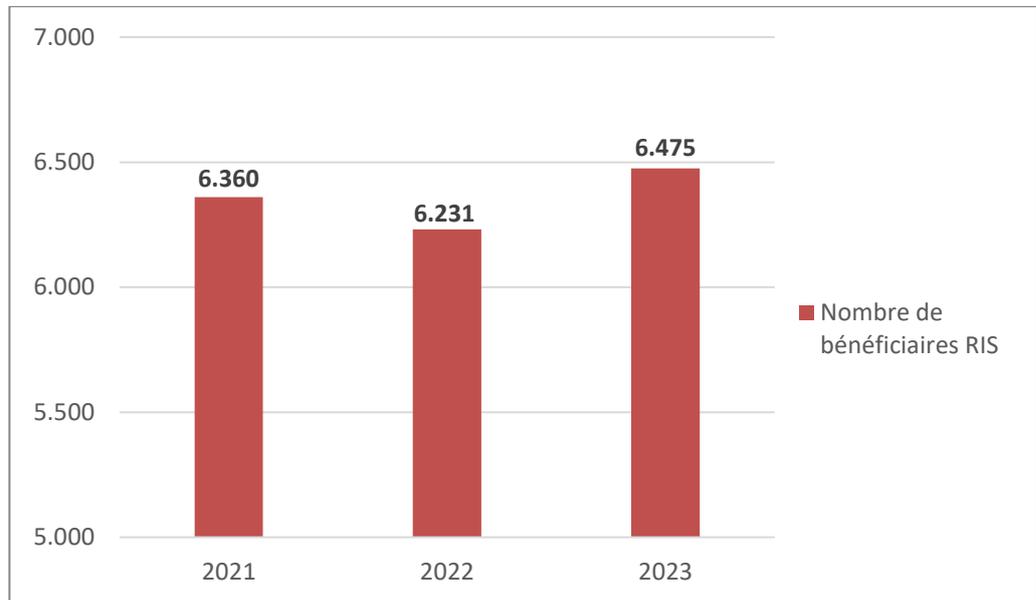
### Statistiques

#### Evolution du nombre de dossiers distincts aux comités sur l'année

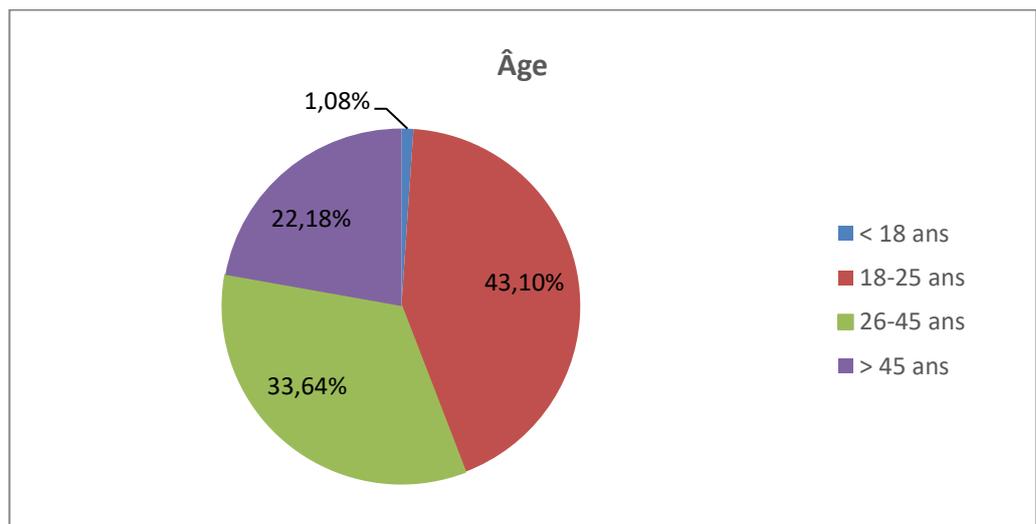


## Revenu d'intégration

### *Évolution du nombre de bénéficiaires sur l'année (moyenne mensuelle)*

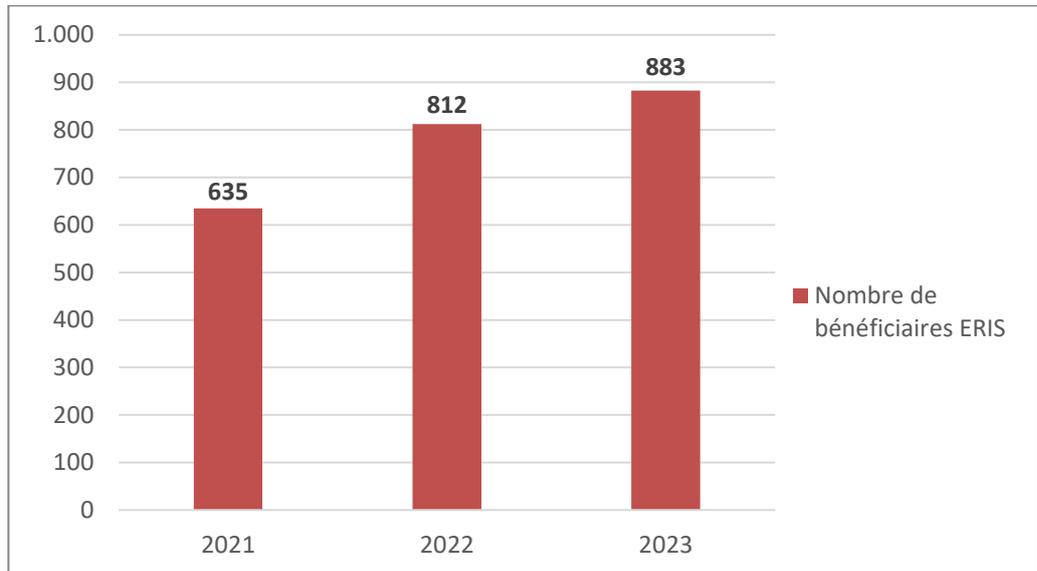


### *Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2023*

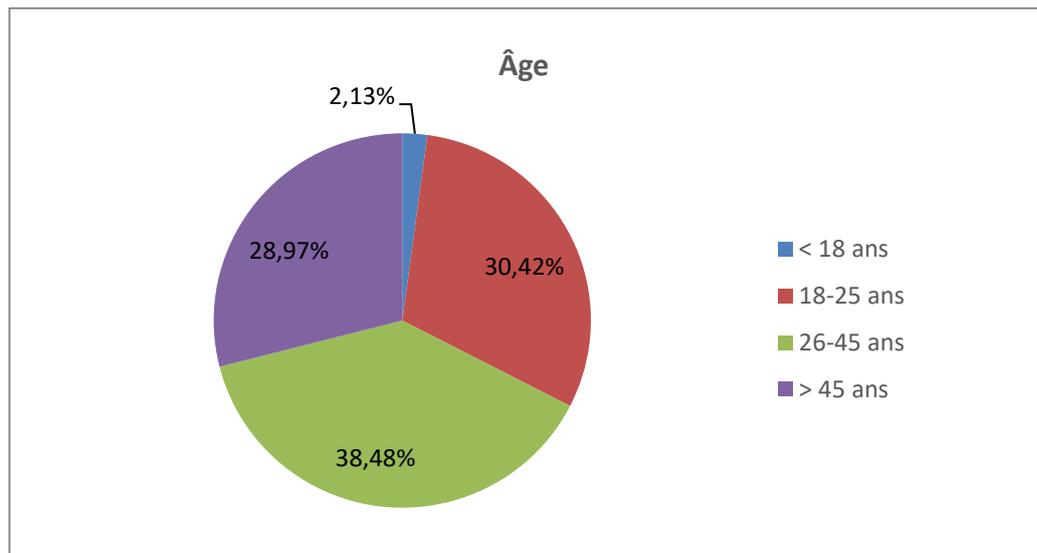


## Équivalent au revenu d'intégration

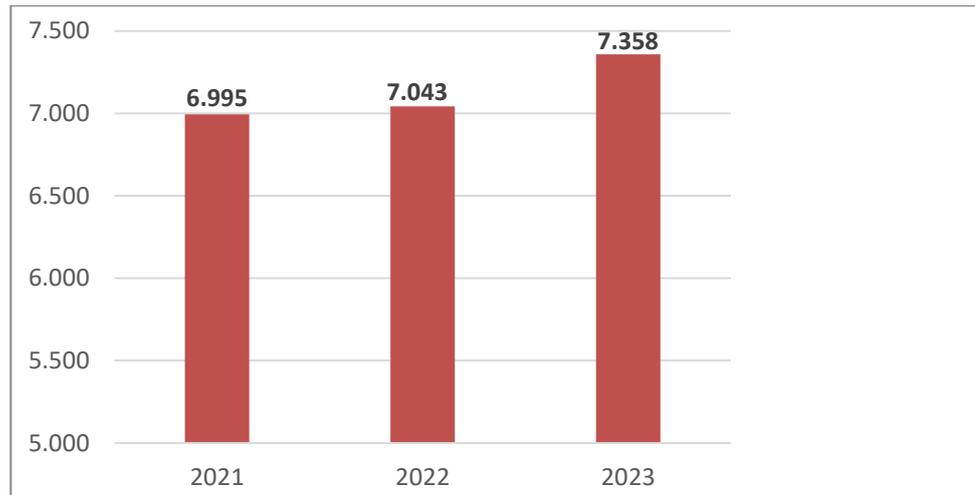
### *Évolution du nombre de bénéficiaires sur l'année (moyenne mensuelle)*



### *Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2023*

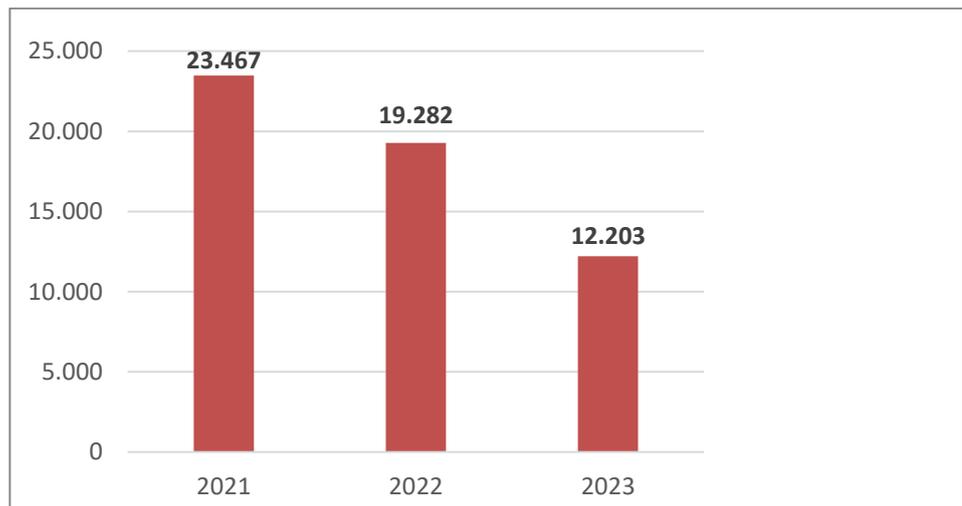


### Moyenne annuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS



### Chèques alimentaires

#### *Nombre de chèques alimentaires distribués par année*



#### *Montants dépensés par année*



## Organisation du Service Social Général

Au sortir de la crise sanitaire, les autorités ont mené une réflexion sur les évolutions nécessaires à mener au sein du département tout en conservant les acquis positifs des deux années « COVID-19 ». De manière générale, les autorités ont opté pour la retitularisation progressive des dossiers sociaux et l'ouverture d'antennes sociales offrant l'ensemble des services au public (accueil, garde d'urgence, distribution de réquisitoires et de cartes médicales, etc.). Ces évolutions ont pour objectif d'harmoniser la prise en charge des demandes, d'assurer un équilibre dans la charge de travail des assistants sociaux et de permettre une meilleure connaissance des dossiers dans le cadre de la trajectoire sociale mise en place.

En 2023, le Service Social général s'est ainsi développé autour des axes suivants :

- 3 antennes sociales (Osseghem, Delaunoy, Indépendance) ;
- 1 coordination générale remaniée composée d'une responsable générale et de 5 secrétaires d'administration chargés du pilotage du service social général ;
- 11 équipes sociales composées de 6 à 9 assistants sociaux sous la responsabilité d'un(e) assistant(e) social(e) en chef ;
- 1 équipe « activation sociale » centrée sur l'apprentissage de la langue ;
- 1 équipe « référent parcours social » ciblant les publics en difficulté ;
- 1 assistant administratif chargé de la gestion de la rédaction de courrier spécifiques.

Parmi les évolutions en 2023, citons :

- Adaptation de la ligne de conduite ENERGIE afin de la faire correspondre à la conjoncture économique ;
- Participation au projet REDI (projet fédéral) et réflexion sur les lignes de conduites à adopter en 2024 ;
- Amélioration des logiciels sociaux utilisés par la première ligne : Sociabili (gestion des dossiers sociaux), AgendAS (prise de rendez-vous), TIKS (gestion des demandes), TDS (gestion du trajet du dossier social) ;
- Perfectionnement de l'outil Grafana comme échancier social et outil de planification et de suivi des objectifs ;
- Maintien de l'adresse mail permettant aux travailleurs sociaux de faire part de leurs propositions ou suggestions quant aux logiciels « métier » ;
- Prolongation et professionnalisation du numéro d'appel gratuit pour les usagers ;
- Mise en place de groupes de travail relatifs à l'élaboration de lignes de conduite : saisies sur ressources, débiteurs alimentaires, carte médicale ;
- Mise en place d'un service de qualité documentaire afin d'assurer la gestion administrative des documents ;
- Evolution du SSG :
  - o Evolution du canevas du bilan social ;
  - o Réouverture définitive des antennes sociales au 1.03.2023 ;
  - o Gestion des urgences à partir des antennes ;

- Poursuite du projet-pilote Relecteur.trices ;
- Rencontres individuelles avec les responsables d'équipe et un membre de la ligne hiérarchique ;
- Examen de recrutement pour des postes en CDI au service social d'AS en chef et de secrétaires d'administration (niveau A) ;
- Création de nouvelles plages de permanences ;
- Réouverture du Guichet Hospitalisation ;
- Centralisation des plaintes des usagers ;
- Meilleure utilisation de l'échéancier Grafana et intégration dans la planification de tous les assistants sociaux.

## **Subsides COCOM**

Le CPAS s'est vu octroyer des moyens complémentaires en 2023 en remplacement des subsides COVID afin de mener des projets spécifiques. Ces moyens alloués par la COCOM ont été moins importants que lors des exercices 2021 et 2022. Des choix quant à leur utilisation ont dû être opérés. Ils ont ainsi été consacrés à :

- Renforcer les aides Energie (aide individuelle à l'utilisateur) ;
- Renforcer le Service social général ;
- Constituer le Guichet Energie destiné aux citoyens inconnus du CPAS et rencontrant des difficultés dans le paiement de leur facture d'énergie ;
- Consolider des services de seconde ligne tels que la cellule Logement ou l'AMU ;
- Renforcer l'Épicerie sociale Amphora ;
- Renforcer l'accueil au CPAS ;
- Mettre en place un service de qualité documentaire.

## **Lutte contre le non-recours aux droits sociaux**

Le phénomène du non-recours aux droits renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique de droits et de services à laquelle elle pourrait cependant prétendre. Afin de lutter contre ce phénomène, le CPAS a développé différentes initiatives : information via les canaux sociaux, distribution de dépliants, actions de prévention et de sensibilisation des publics cibles, collaboration avec les acteurs de terrain, développement de lignes de conduite qui permettent une prise en charge la plus large possible d'aides ponctuelles ou structurelles, etc. Durant l'année 2023, le CPAS a pu mettre l'accent sur la fin du tarif social, la question du surendettement et l'approche socio-sanitaire via les Contrats locaux social santé.

## **Cellule numérique**

En 2023, le CPAS a mis en place une cellule numérique (projet e-inclusion) afin de lutter contre la fracture numérique qui touche bon nombre de citoyens. Cette cellule est composée de 4 agents polyvalents, dont une coordinatrice et assure les missions suivantes :

- Organisation de permanences digitales quotidiennes dans 5 espaces numériques ;

- Réalisation de formations collectives au sein d’espaces numériques ;
- Développement d’un digital Buddy permettant d’offrir des services digitaux au domicile des usagers les plus isolés.

## **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 qui ne sont pas dispensés pour raison de santé et/ou d’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, Facilitateurs de projet, Emploi (recherche active d’emploi et mise à l’emploi en application de l’art. 60§7) et Etudes.

### **Actions**

- Poursuite de l’implémentation de la nouvelle convention de partenariat avec Actiris pour la période 2022-2027 ;
- Participation au développement de méthodologies de collaboration entre Actiris et les CPAS Bruxellois annoncé par le nouveau cadre de partenariat 2022-2027 ;
- Poursuite de la relation d’aide au moyen de l’outil que constitue le projet individualisé d’intégration sociale (PIIS) ;
- Intégration des récentes dispositions légales relatives à l’emploi d’insertion visé à l’art. 60§7 de la loi organique notamment par le biais de l’application de la convention de mise à disposition, du formulaire de demande de collaboration et du plan d’acquisition de compétences harmonisés ;
- Un management participatif par le biais de groupes de travail thématiques (ex. formations nécessaires aux travailleurs sociaux en ISP, accompagnement collectif des bénéficiaires), un travail sur les besoins en informatique, une simplification des outils de travail, une révision des procédures, des rencontres et travaux interservices/départements visant un décloisonnement interne ont été réalisés ;
- Accélération des trajectoires, notamment au moyen de la (re)mise en œuvre d’actions d’accompagnement collectif, mais aussi les nouvelles synergies entre le département et le service social général principalement marquées par une orientation vers l’emploi de bénéficiaires plus éloignés et un élargissement des sources d’orientation vers les dispositifs du département ;
- Poursuite de l’accompagnement des bénéficiaires de la protection temporaire ;

- Maintien des activités de formation en langue (alphabétisation) opérées en interne à l'attention des bénéficiaires en emploi d'insertion visé à l'art.60§7 de la loi organique ;
- Maintien de parcours de (pré)formations dans le cadre des actions d'orientation et de suivi des usagers et développement du soutien aux formations :
  - o Diffusion aux équipes des informations relatives aux formations ;
  - o Mise à disposition d'outils d'orientation auprès des travailleurs sociaux ;
  - o Mise en place de collaborations avec des organismes de formation à l'attention des travailleurs en emploi d'insertion visé à l'art. 60§7 de la loi organique ;
  - o Travail de catégorisation des opérateurs de formations agréés et/ou reconnus comme support aux travailleurs sociaux dans le cadre du Plan d'Acquisition de compétences des travailleurs en emploi d'insertion visés à l'art. 60§7 de la loi organique des CPAS ;
- Mise en place d'un espace emploi, offrant également un accès au numérique ;
- Maintien des mesures de relance et de redéploiement de la région de Bruxelles-Capitale face à la crise sanitaire dans le cadre de l'axe stratégique « Transition socio-économique & Emploi » sous la forme d'un accompagnement spécifique des bénéficiaires en vue du lancement ou du maintien de leur propre activité professionnelle ;
- Continuation et développement des coopérations avec les professionnels externes du réseau associatif local, et en particulier dans le cadre de la santé mentale et de l'accompagnement des jeunes NEET, et des partenaires au niveau régional ;
- Maintien des coopérations avec des professionnels externes spécialisés, tel l'Atelier de pédagogie personnalisé ;
- Participation à la mise en œuvre et/ou co-construction de projets entre partenaires actifs en matière d'emploi.

## **2.1. Cellule Facilitateurs de projets**

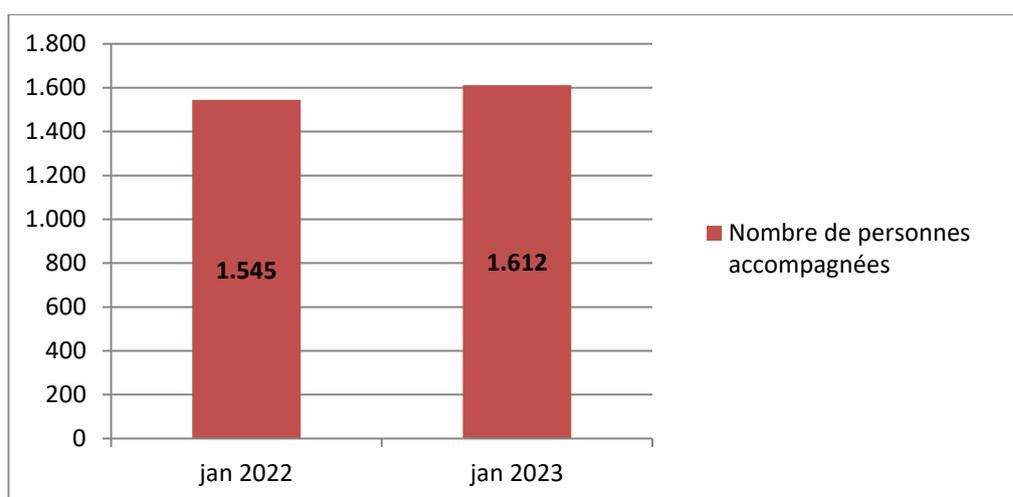
L'accompagnement vers l'emploi est initié par un moment consacré à la prise de contact et à la création d'une relation de confiance avec l'utilisateur auprès de la cellule Facilitateurs de projets. L'utilisateur est alors informé des services offerts et des objectifs poursuivis par l'insertion socioprofessionnelle. 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 la détermination de projet, un projet de formation ou un projet de mise à l'emploi.

## 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.

## **2.2. 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.

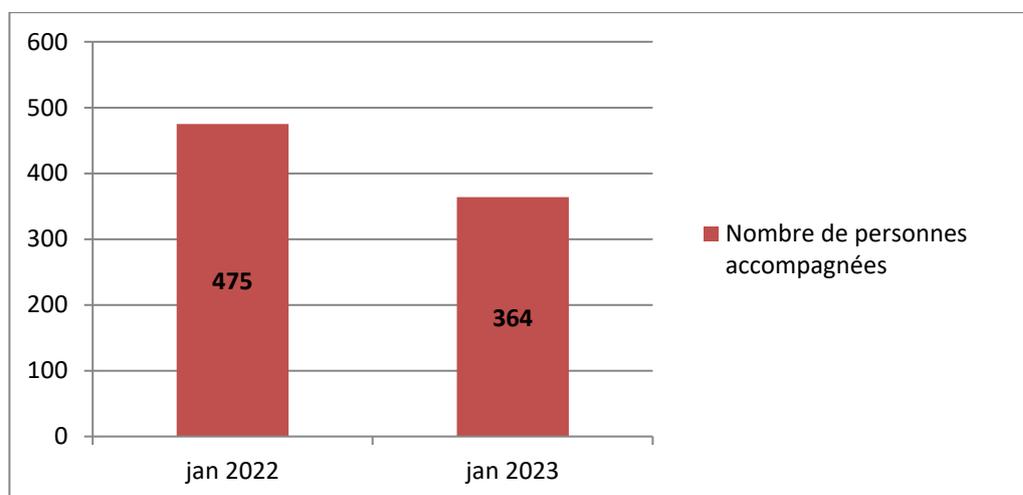
Afin de remplir cette deuxième mission, les accompagnateurs Emploi soutiennent les personnes engagées dans le cadre de l'emploi d'insertion visé à l'article 60§7 L.O. durant tout le processus de la mise à l'emploi (présélection, sélection, engagement, suivi social et psychosocial, médiation sociale,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

## 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

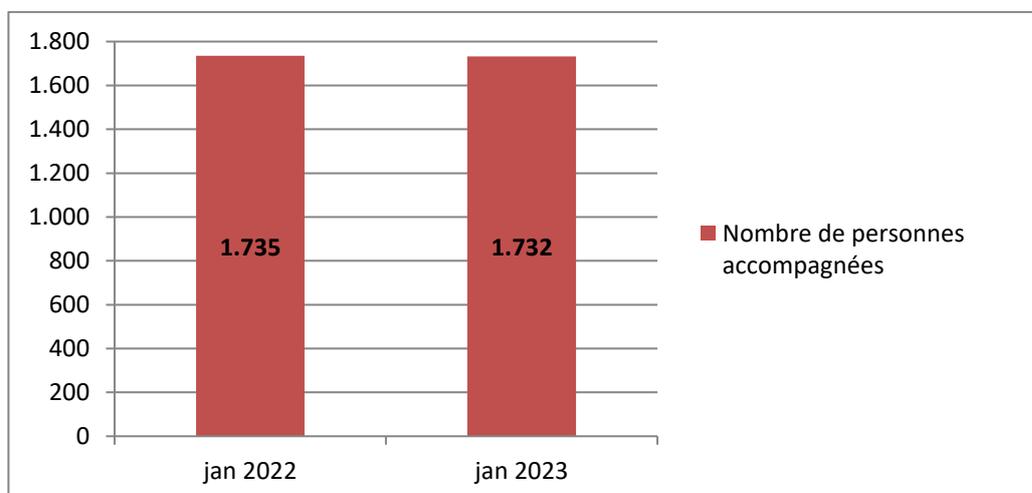
Le CPAS poursuit le projet EKLA visant l'orientation des étudiants suivis par le CPAS vers les studios confiés à La MAIS dans le bâtiment EKLA. Le projet permet d'intégrer 50 étudiants dans un projet d'études tout en bénéficiant d'un logement et d'un accompagnement spécifique. L'accompagnement est réalisé 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 (70,38 % en 2023) que ceux du secondaire (29,62 % en 2023). L'occupation des studios EKLA a permis à 28 étudiants d'aboutir à leur projet d'études en 2023 et 2 étudiants ont signé un contrat à durée indéterminée. Trente-huit étudiants de la Cellule Etudes, quatre étudiants suivis par un autre CPAS et huit jeunes suivis par la Cellule des Facilitateurs de projet ou job ont pu intégrer un studio EKLA pour une durée maximale de 3 ans.

## Actions

Des Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) (détachés par la Fédération Wallonie-Bruxelles) sont proposés à la demande et organisés au Centre. Il s'agit principalement de remédiation scolaire pour les cours de mathématiques (tant pour les étudiants en enseignement secondaire que supérieur).

## Statistiques

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



\*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

## **4. Coordination sociale et santé**

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 31.12.2023
Médecins généralistes	111
Pharmaciens	35
Kinésithérapeutes	19
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

### **4.2. Cellule Coordination sociale**

Depuis 2020 la coordination sociale prévue à l'article 62 de la loi organique a été remobilisée par le biais de l'engagement d'une coordinatrice sociale. Depuis, la structure est entièrement redynamisée.

#### **Actions**

Poursuite du travail de la coordination sociale centrée sur plusieurs axes :

- La coordination sociale proprement dite qui assure les liens avec le réseau associatif et qui développe une approche thématique définie avec les partenaires (5 réunions en 2023) ;
- La coordination santé et le service culture et loisirs (2 réunions en 2023) ;

- Les contrats locaux social santé mis en place à l’initiative de la COCOM qui se basent sur une approche par quartier (Quartiers de Molenbeek historique et de la Gare de l’ouest). Suite à un appel à projet en avril 2022, 6 projets social-santé ont été sélectionnés et sont implémentés depuis le mois de juin 2022. Ils ont été pérennisés en 2023 ;
- Les projets pilotes et microprojets (ex. : familles monoparentales, Roms, sans abri, etc.).

### **4.3. Service Participation et Activation Sociale**

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

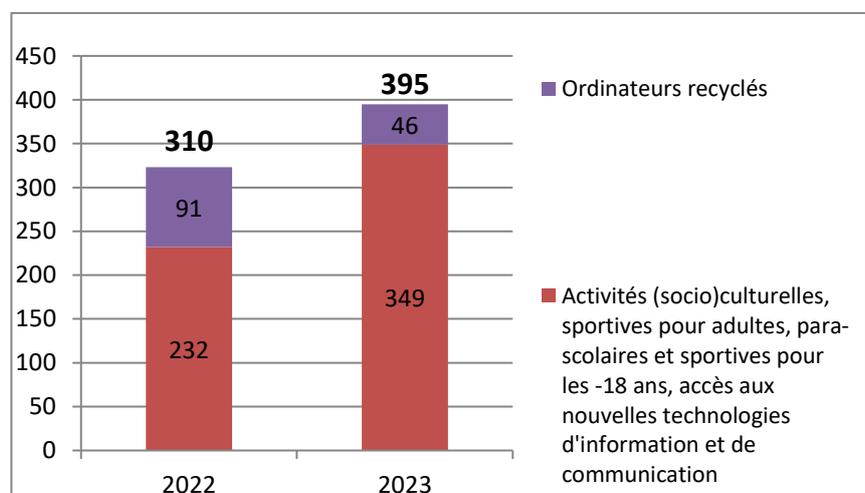
Le service diffuse aux usagers des propositions de loisirs sélectionnées selon l’accessibilité géographique et financière. Il informe le public cible des possibilités d’interventions individuelles dans les dépenses liées à des activités culturelles et sportives, à l’accès aux nouvelles technologies,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

#### **Nombre d'interventions individuelles**



## **Actions**

Le CPAS a poursuivi ses différentes collaborations avec ses partenaires : asbl Article 27, asbl La Cité Joyeuse, Centre Arnaud Fraiteur et différents projets avec l'Administration communale.

Les interventions inter-CPAS des « référents culturels » ont également continué d'être organisées car elles répondent à une attente des travailleurs de terrain.

Le Comité culturel peut dorénavant compter sur un noyau dur et poursuit ses réunions à un rythme mensuel.

Par ailleurs, plus d'une vingtaine de sorties ont pu avoir lieu au profit de près de 315 participants.

Enfin, le CPAS a poursuivi la distribution de livres en publiant une « librairie » en ligne du CPAS. Un publipostage spécifique pour la promotion de la lecture a par ailleurs été effectué auprès des travailleurs sous contrat art. 60§7. Il a également promu et activement participé aux opérations Lire dans les Parcs menées par les bibliothèques durant les vacances scolaires de printemps et d'été.

## **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 cette cellule est constitué des personnes envoyées par le SSG et le 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.

## **Service Médiation de dettes**

Le Service a accompagné plus de 605 usagers dans la recherche de solutions à leur endettement.

Sur le plan de la prévention, il a participé en interne à former les collègues de différents services et en externe à diverses animations relatives à la médiation de dettes et à la prévention de l'endettement, que ce soit le marché communal ou auprès de la Mission Locale et du Piment.

Le service a également dû faire face à une diminution de ses effectifs suite à plusieurs départs dont notamment celui de sa responsable au mois d'août avec un remplacement mi-décembre 2023.

## **Cellule de Prévention en Énergie**

Les suivis individuels ont constitué en la principale activité du service.

La cellule a participé à des actions collectives en matière de prévention énergie dont des ateliers thématiques comme la facture d'énergie et les astuces pour consommer moins ; à une action en mars 2023 sur le marché de Molenbeek afin de sensibiliser le public molenbeekois à la problématique des coupures après la trêve hivernale, du tarif social élargi et la fin prévue de celui-ci, une autre en juillet 2023 (statut BIM) ainsi qu'à une action en décembre 2023 autour de la thématique de l'eau lors de laquelle 80 kits énergie ont été distribués touchant plus de 318 personnes de manière personnalisée.

## **Ouverture d'un Guichet énergie**

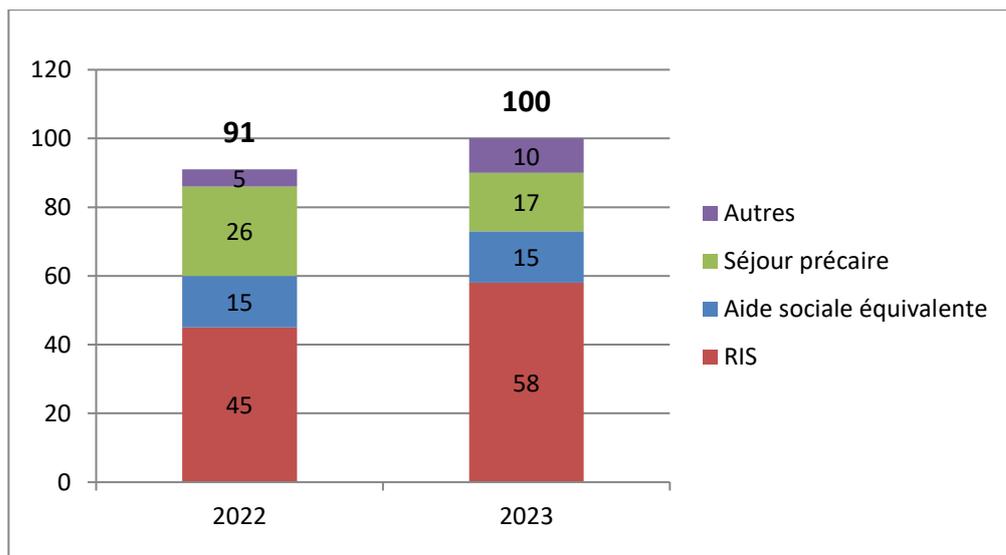
Le guichet a pérennisé son action dans la continuité de l'explosion des prix de l'énergie en continuant à soutenir les molenbeekois, non aidés par le Service Social Général ou le Service Médiation de Dettes qui ont des difficultés dans la prise en charge de leurs factures d'électricité à l'aide d'interventions financières ou l'octroi du statut de client protégé.

## **6. Service Social Juridique**

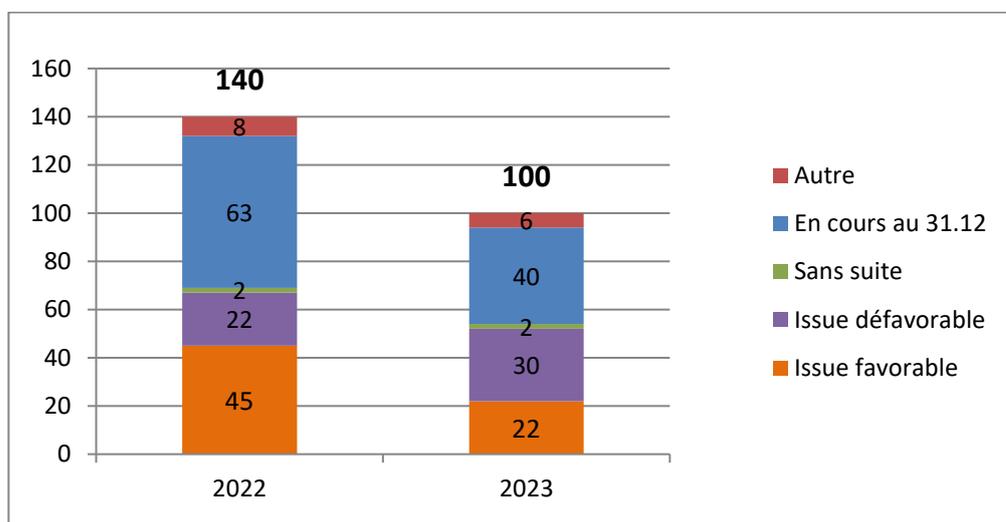
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique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

### **Statistiques**

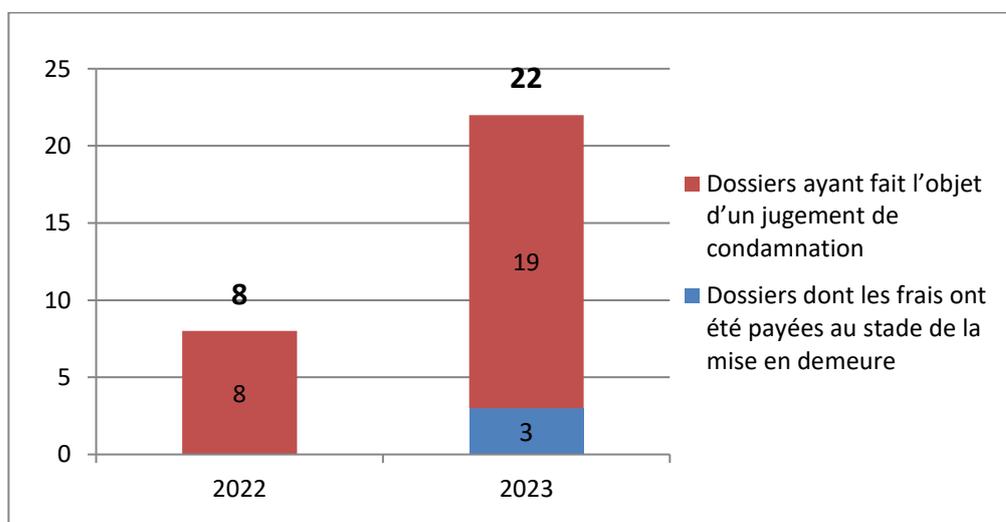
#### **Nombre de décisions contestées par catégorie**



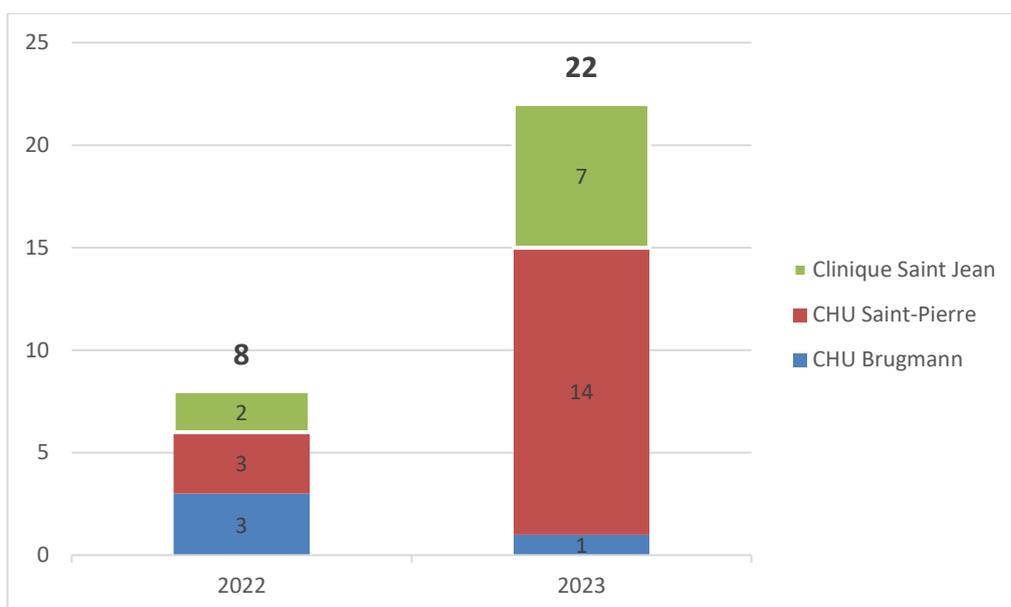
### Nombre de dossiers suivis par résultat



### Nombre de dossiers suivis dans le cadre du contentieux des frais d'hospitalisation



## Nombre de dossiers par établissement hospitalier

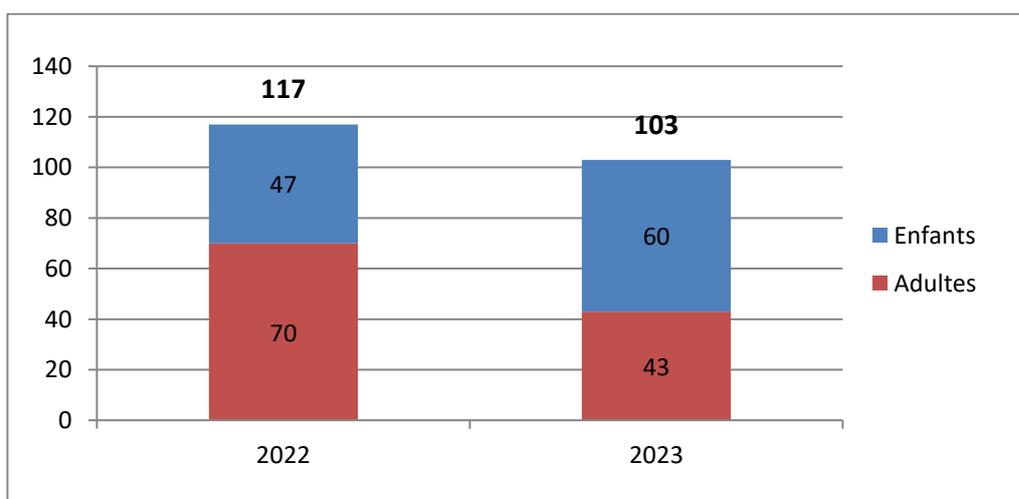


## 7. Le Relais

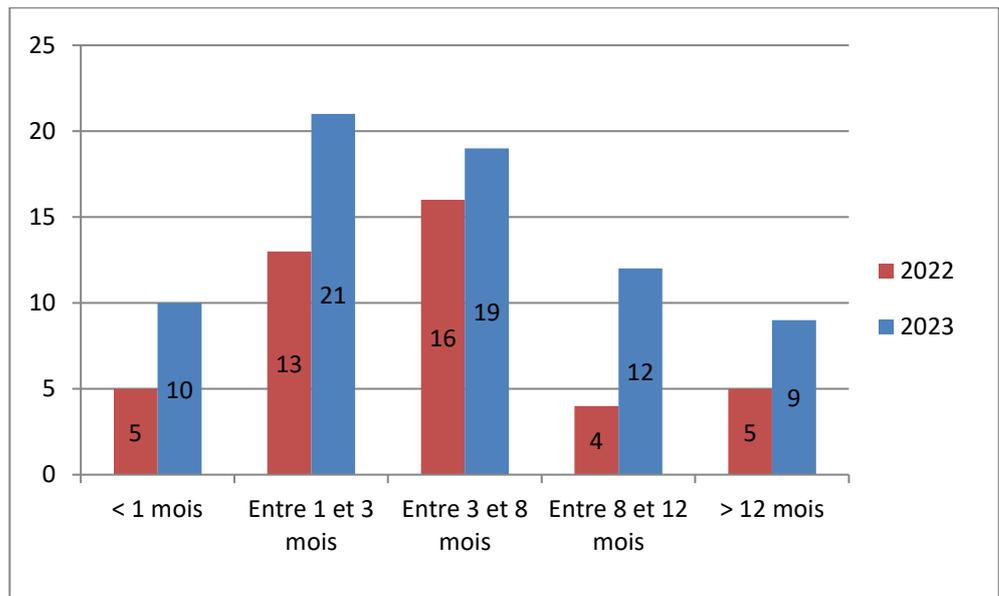
La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement, accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais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

### **Statistiques**

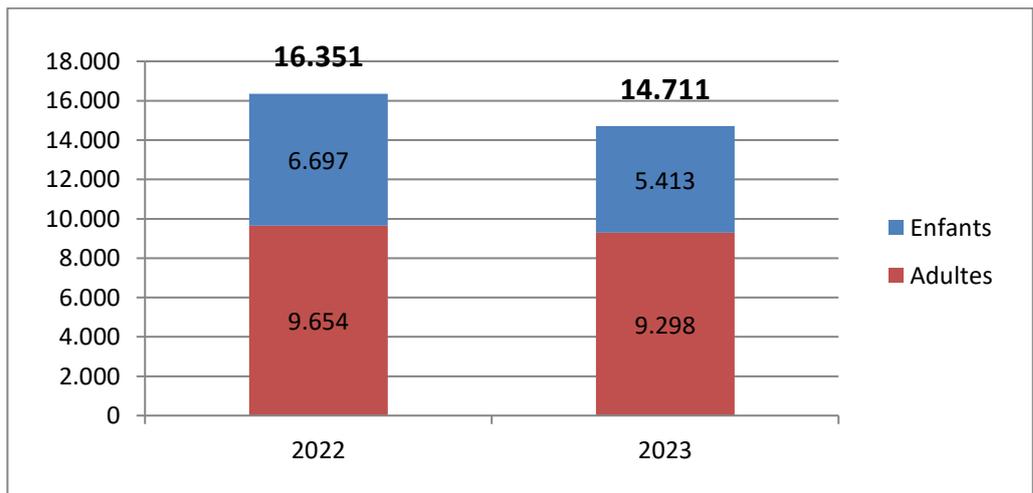
#### Nombre de résidents hébergés



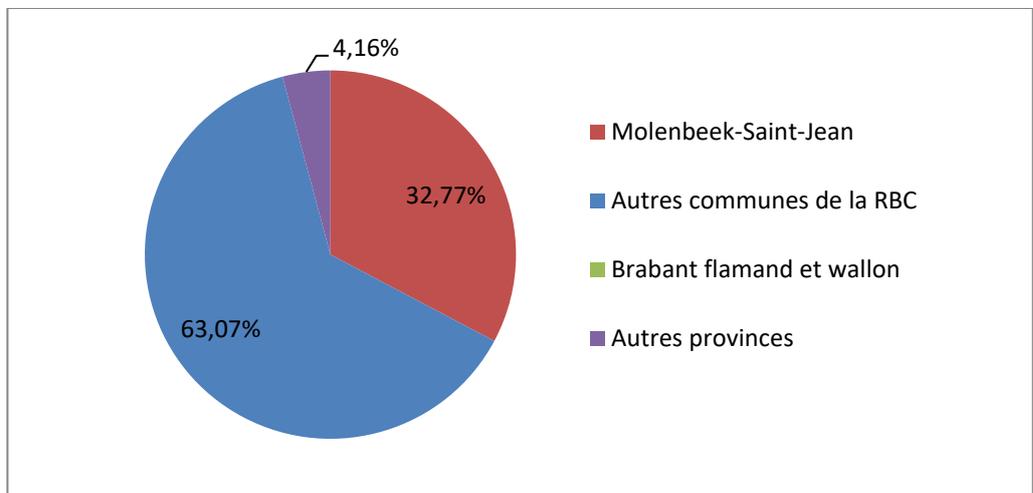
**Durée de séjour des personnes (adultes) ayant quitté Le Relais**



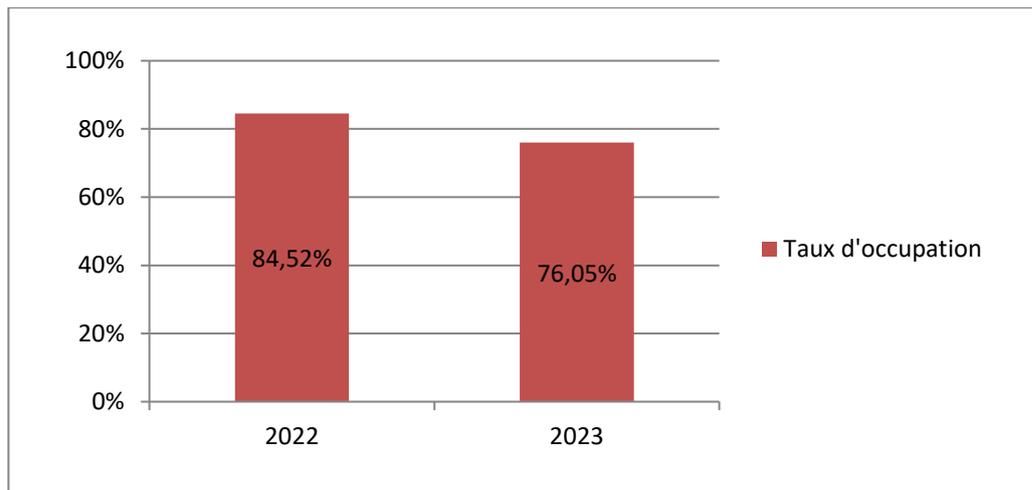
**Nombre de nuitées**



**Répartition des nuitées selon la provenance des résidents**



## Taux d'occupation\*



\* La baisse du taux d'occupation est due, d'une part, à l'inoccupation prolongée de deux chambres (6 lits) qui nécessitent des travaux et, d'autre part, au nombre important d'entretiens d'admission qui n'ont pas abouti.

## **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.

## **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 en psychologie en vue de la mise en œuvre de l'ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri (2022). La réorganisation du travail effectuée au sein de la maison d'accueil a permis d'y intégrer la nouvelle mission qu'est le post-hébergement. Seulement 24% des personnes qui ont quitté la maison ont accepté un suivi post hébergement. Dans l'ensemble, nous pouvons constater que les situations qui ont été suivies après le séjour, parfois de manière intensive, ont donné de bons résultats.

Quant à l'assistant en psychologie, il a pour objectif principal de mettre en place des moyens pour promouvoir la santé mentale des résidents qu'il y ait un trouble psychopathologique ou non. Ceci se fait de diverses manières : lors d'entretiens individuels avec les résidents, de groupes de discussion ou encore en apportant un support à l'équipe. L'assistant psychologue a également pour mission de collaborer efficacement avec d'autres membres du réseau de santé mentale bruxellois.

## **Actions**

La maison d'accueil a retrouvé sa capacité d'occupation antérieure à la pandémie COVID-19. Elle a repris les divers ateliers et groupes de paroles et réorganisé notamment des sorties et des moments conviviaux.

## **8. Service Logement**

Le service Logement collabore étroitement avec l'autorité communale dans sa politique de lutte contre les logements insalubres et inadaptés et les « marchands de sommeil ». Il collabore également avec les pouvoirs publics ainsi qu'avec les initiatives associatives locales visant l'amélioration de l'état du parc des logements (notamment avec la Direction de l'Inspection Régionale du Logement de Bruxelles-Capitale, DIRL). Le service assure le fonctionnement optimal de la convention avec le Logement Molenbeekois et soutient le SSG en donnant des explications et informations aux équipes en matière de logement (par ex. : rôle de la justice de Paix, conditions d'octroi pour une demande de l'allocation loyer, d'allocation de déménagement ou de relogement. La Cellule logement collabore aussi avec les autres services du CPAS qui en font la demande (ISP, Cellule prévention énergie, ...). Enfin, il assure le suivi de personnes en recherche de logement, en situation d'expulsion ou de précarité locative.

### **Actions**

Dans le cadre du projet EKLA (studios à destination de jeunes en ISP aux études), notre Cellule Logement a permis l'attribution de 15 studios à de nouveaux étudiants. Une permanence sociale hebdomadaire est organisée 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 1 studio en faveur de jeunes suivis en ISP.

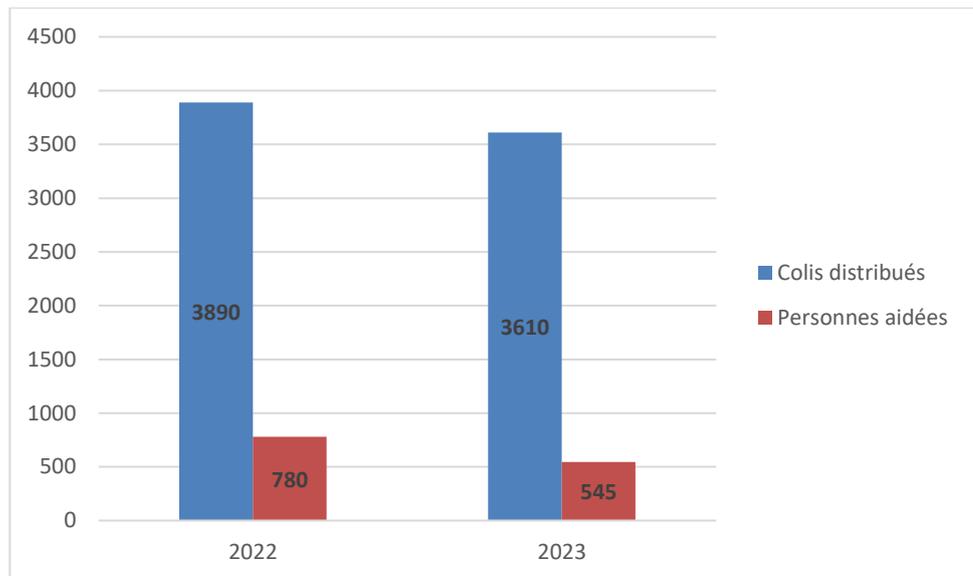
Durant l'année 2023, 200 personnes ont été reçues en permanence.

## **9. Amphora**

Les services de l'asbl Amphora ont été intégrés au sein du CPAS fin 2020. Depuis, le service développe deux axes de travail : la distribution de colis alimentaires via le programme FEAD et l'épicerie sociale qui permet à des personnes de pouvoir acheter des produits de première nécessité à des prix inférieurs au prix du marché.

### **Statistiques**

#### **Nombre de personnes aidées et de colis distribués par année**



## Actions

Le service Amphora s'est principalement concentré sur l'épicerie sociale. Le travailleur social engagé en 2022 a été indisponible en 2023 et n'a été remplacé qu'à la fin de l'exercice. Amphora a cependant pu maintenir tous les services offerts (épicerie sociale et distribution de colis alimentaires) et développer une approche préventive. Amphora a maintenu le programme de prévention de la précarité menstruelle du CPAS en se constituant comme un point de distribution de matériel hygiénique. De même, Amphora est agréée et mandatée comme projet d'économie sociale qui permet de développer un axe d'insertion socio-professionnelle via la mise à disposition de personnes engagées dans le cadre d'un contrat d'insertion.

# 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, Recettes, Informatique, RH, Communication, Technique et SIPPT. 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.

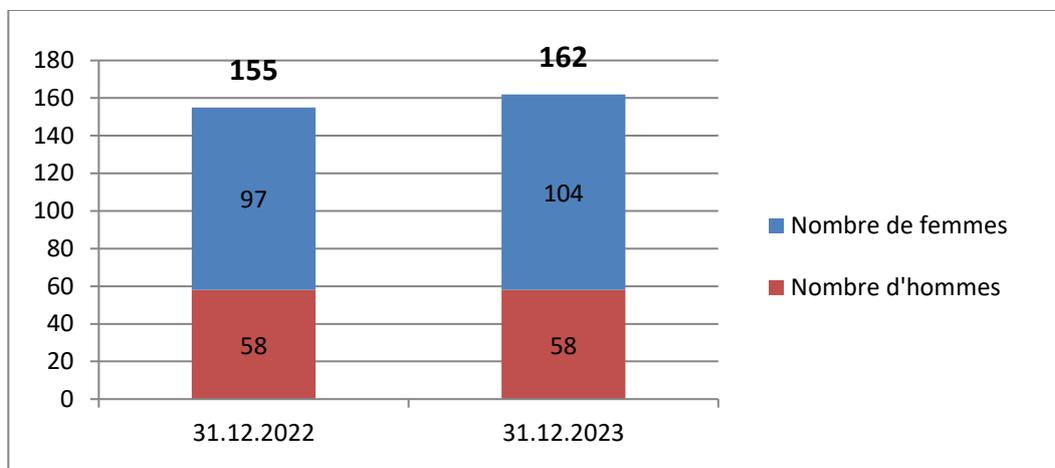
### **Service Géroto-social**

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).

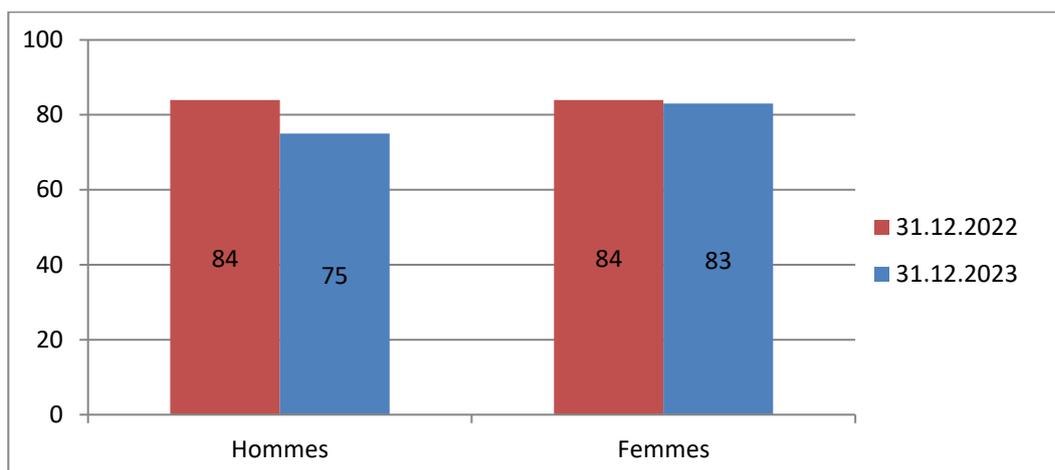
## Statistiques

### Résidents

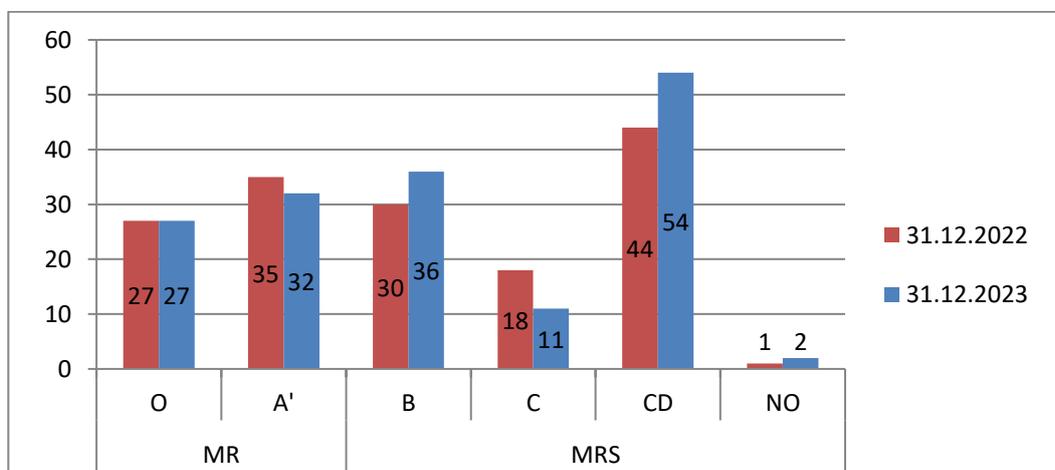
#### *Nombre de résidents*



#### *Âge moyen des résidents*

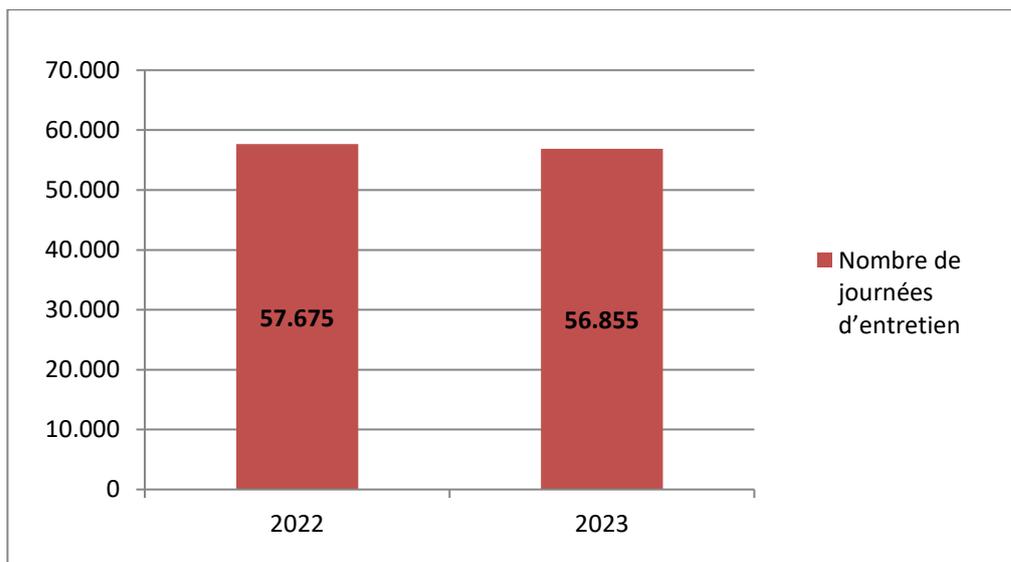


#### *Dépendance de soins selon l'échelle de Katz*

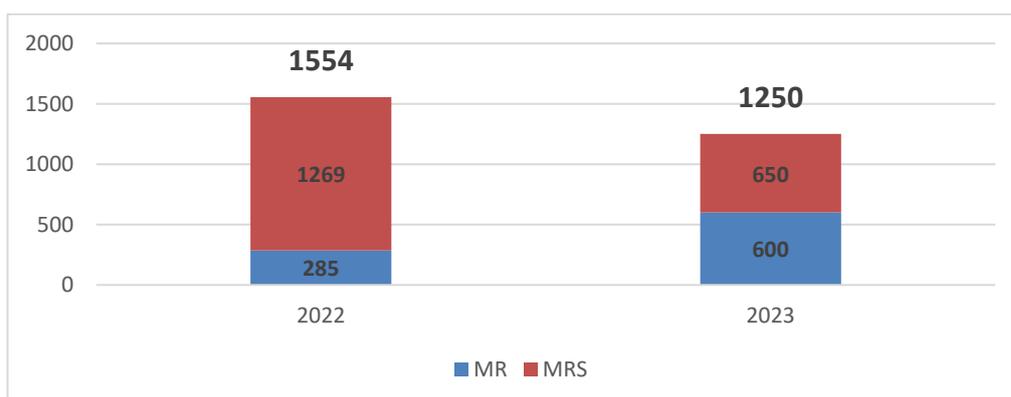


## Séjours - occupation

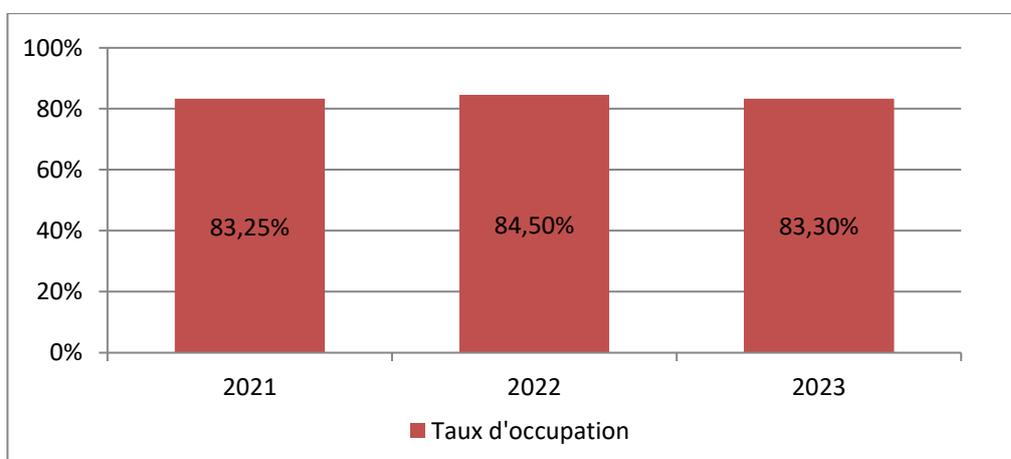
### *Nombre de journées d'entretien*



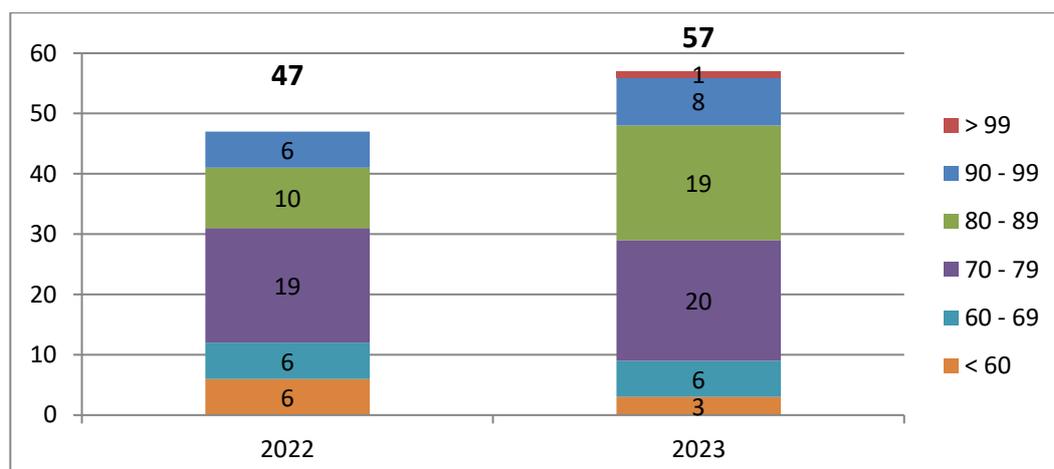
### *Nombre de jours d'absence*



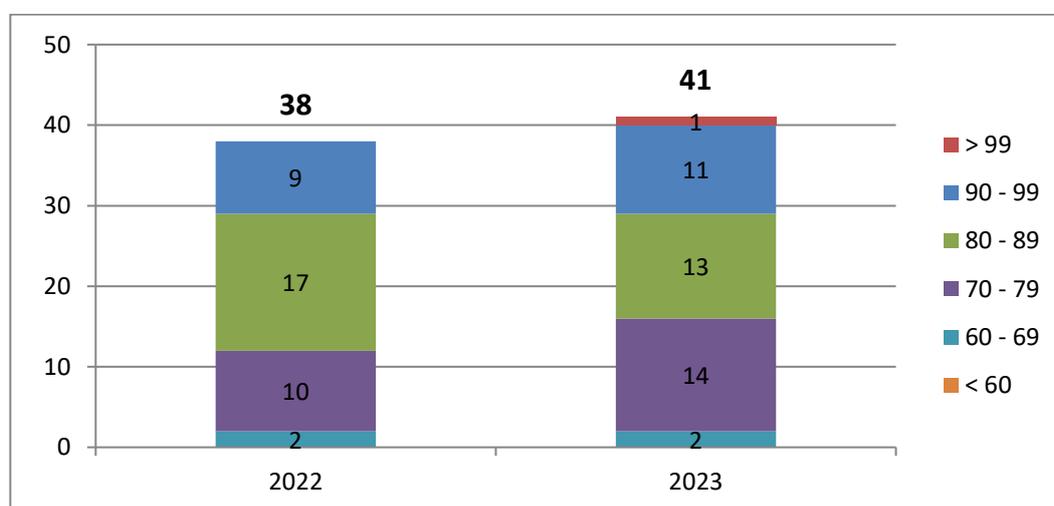
### *Taux d'occupation*



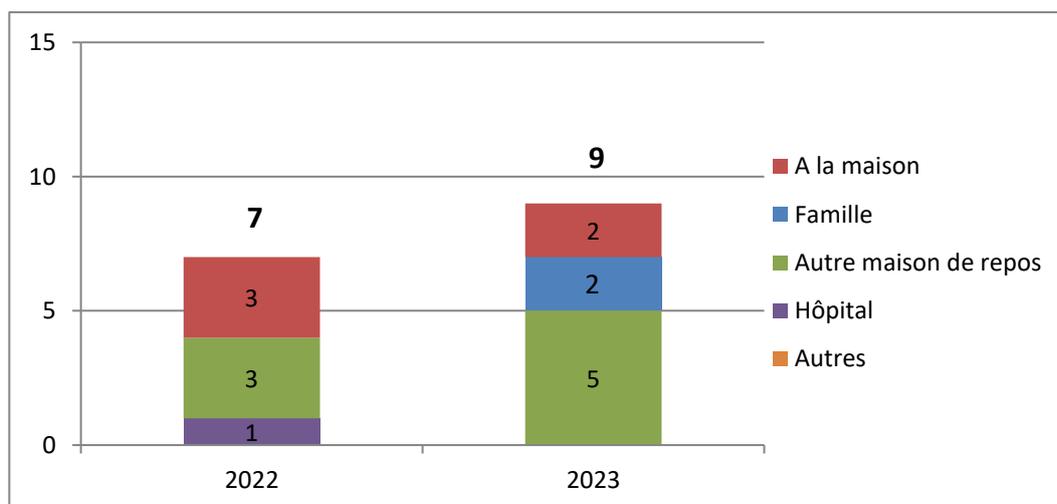
### Admissions par catégorie d'âge



### Décès par catégorie d'âge



### Départ définitif par destination



## **Nouvelles initiatives pour agrémenter la vie du résident**

- Eclairage des têtes de lits pour les chambres de l'aile 3 ;
- Renouvellement du mobilier de soins de l'unité 1A ;
- Renouvellement du mobilier de la salle de billard ;
- Début de travaux relatifs à l'extension et au réaménagement de la nouvelle salle de vie de l'unité 2B ;
- Acquisition d'un minigolf démontable (activité développée dans le cadre du projet chute-parachute subsidié par Iriscare) ;
- Massages et soins bien-être (projet Manumas subsidié par Iriscare) ;
- Organisation d'un trajet de formation relatif à l'approche domiciliaire pour les résidents, les familles, les médecins, les administrateurs de biens et le personnel ;
- Elaboration d'un nouveau projet de vie ;
- Relance des ateliers numériques.

## **Améliorations au niveau de l'infrastructure à la Résidence Arcadia**

- Remplacement de plusieurs conduites pluviales ;
- Remplacement de plusieurs châssis ;
- Rénovation de l'électricité basse et haute tension ;
- Rénovation de l'équipement central informatique ;
- Remplacement du traitement d'air de l'aile 3 ;
- Ajout de boutons d'appels infirmiers dans les chambres des résidents.

## **Amélioration des conditions de travail du personnel**

- Remplacement de la chape et du tunnel de lavage de la cuisine
- Rénovation du bureau de la direction.

## **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.

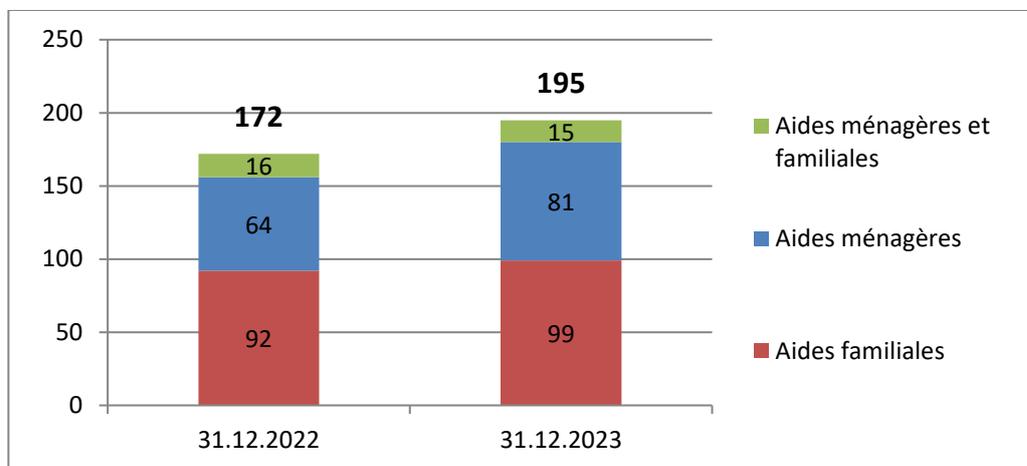
Ils comprennent aussi le service Courses, l'ergothérapie à domicile, les logements Kangourou, les logements de transit « Vieillesse Heureuse » et les actions saisonnières.

Un autre service non résidentiel aux personnes âgées du CPAS est le Centre de Rencontre Parc Marie-José dont l'activité a été centralisée en juillet 2024 au Centre de jour Lemaire qui offre plus d'espace et qui est ouvert 7 jours sur 7. La vétusté du bâtiment du parc, la nécessité d'effectuer des investissements afin de renouveler toute l'infrastructure « hôtellerie », la problématique insoluble des inondations en cas d'orages sont autant d'éléments qui justifient cette décision.

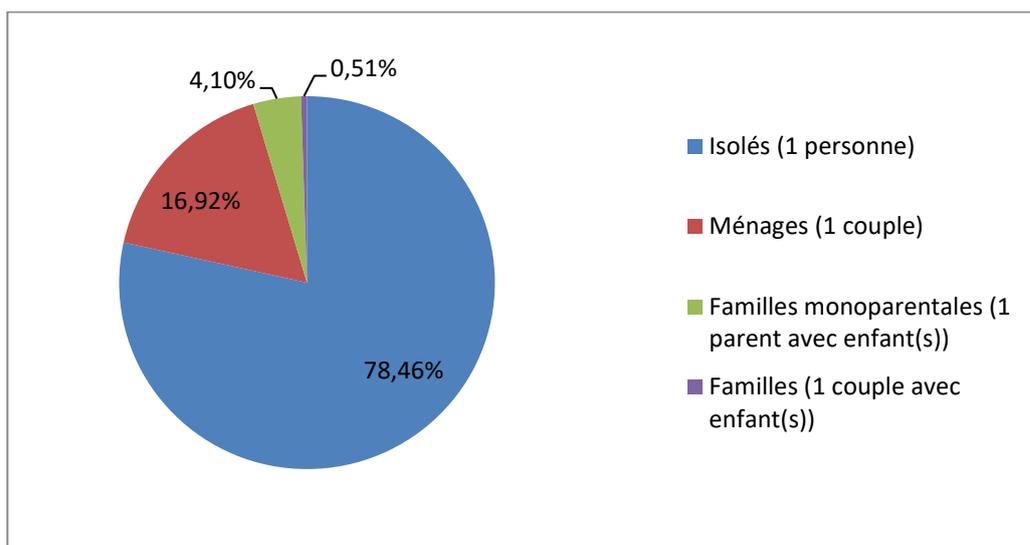
## Statistiques

### Aide à Domicile

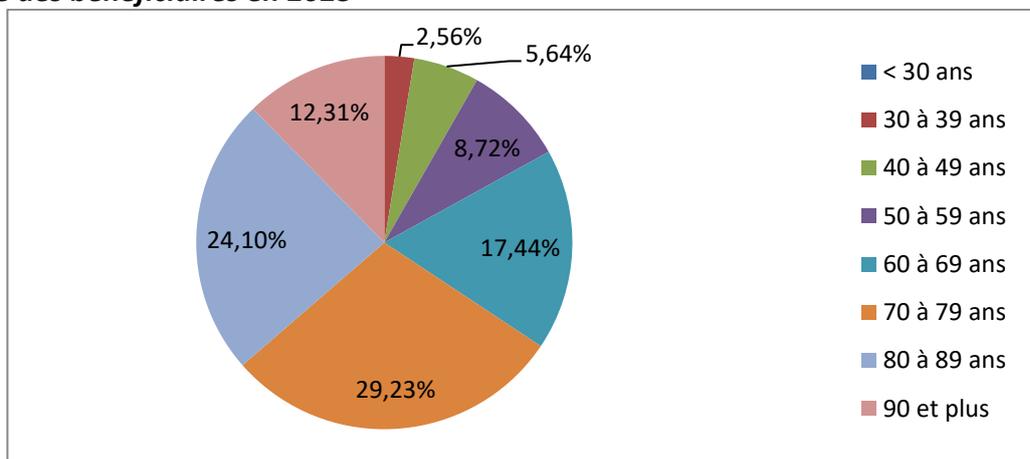
#### *Nombre de bénéficiaires*



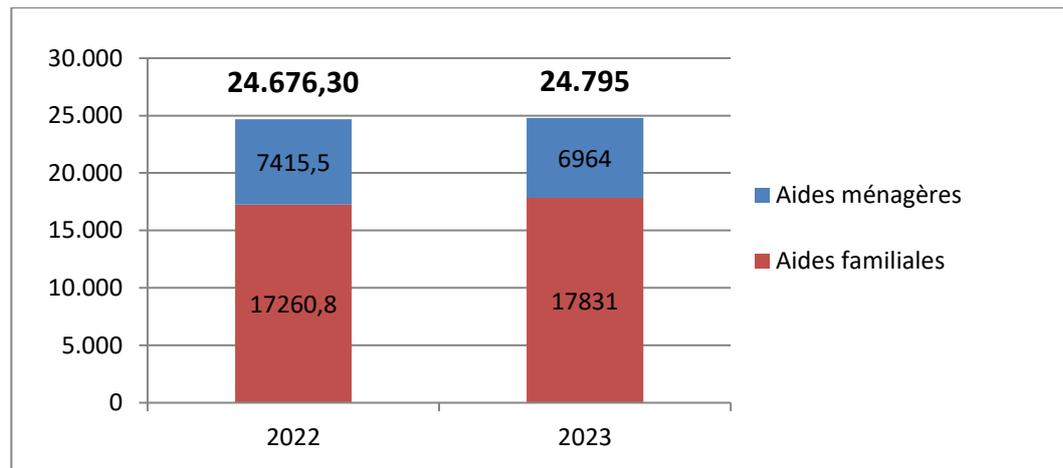
#### *Analyse des bénéficiaires en 2023*



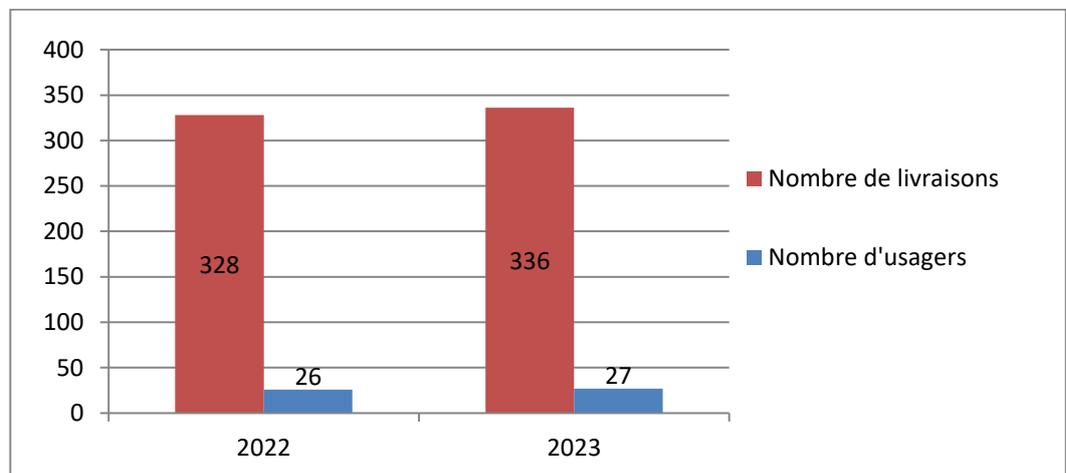
#### *Âge des bénéficiaires en 2023*



### Nombre d'heures prestées par les aides



### Service Courses



### Actions

Suite à la crise sanitaire, la politique de maintien à domicile a su prouver son indispensable nécessité dans le paysage local d'aide aux séniors et le service d'aide à domicile continue à s'adapter à la période post-COVID.

Le Service d'ergothérapie à domicile (projet subsidié par Iriscare) poursuit également ses activités pour conseiller les séniors sur l'adaptation à moindre coût de leur domicile aux besoins liés au vieillissement et ce, en collaboration avec le service Déma-R-âge.

### **3. Résidence Services Sociale Lemaire et projet Alliance-Habitat**

La Résidence Services Sociale Lemaire a ouvert ses portes le 1.07.2022 et est opérationnelle. Le CPAS y assure les services de base et coordonne la mise en place des services payants. L'objectif est d'offrir aux personnes de plus de 60 ans, qui sont dans les conditions pour pouvoir bénéficier d'un logement social, d'accéder à une formule de résidence-services financièrement basse. Le CPAS y a créé également un centre de rencontre dont la fréquentation a augmenté et un centre de services ouverts aux habitants du quartier. Les flats sont tous occupés. Une demande d'agrément définitif a été introduite auprès des autorités fin 2023. Des ateliers numériques ont démarré et connaissent un franc succès.

Quant au projet Alliance-Habitat, bien que les cahiers spéciaux des charges aient été finalisés au niveau de la SLRB, il est actuellement impossible de lancer les marchés publics suite à la décision ministérielle de mettre le projet en attente (à l'heure de la rédaction de ce rapport).

# 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.

### **Actions**

En 2023, de manière non exhaustive, les travaux suivants ont été réalisés :

- Remplacement du matériel ancien par un matériel récent (fixe ou portable) ;
- Maintien à niveau (technologie et sécurité) des serveurs de l'administration (mise à niveau des systèmes d'exploitation, gestion de l'espace disque, gestion des backups) ;
- Développement des fonctionnalités des logiciels existants (Tiks, AgendAS, TDS, Sociabili, e-RH, échéancier social) et installation des diverses mises-à-jour ;
- Finalisation des travaux de remplacement (adaptations, réécritures, etc.) des logiciels liés à l'AS/400 ;
- Préparation du remplacement de la centrale téléphonique et remplacement de l'ancien matériel réseau de la Résidence Arcadia (évolution de la technologie et vétusté du matériel) ainsi que la réorganisation des câbles au niveau des armoires informatiques ;
- Participation active au programme de digitalisation des pouvoirs locaux (WePulse) mené par la Région et le Centre Informatique de la Région de Bruxelles-Capitale (CIRB) sur les 4 axes du programme : RH, Social, Finances/Comptabilité et Gestion de la relation citoyens ;

- Poursuite de la collaboration sur les matières IT avec d'autres CPAS afin de pouvoir offrir des solutions performantes et peu onéreuses aux collaborateurs. Par exemple : plateforme Sociabili (actuellement 6 CPAS) pour le logiciel social, applications et développement partagés avec le CPAS de Schaerbeek (tiks, agendas, cartes médicales, traitement des factures hospitalières, etc.).

## **2. 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.

## **3. Affaires civiles**

### **3.1. 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 Agents d'orientation et d'information guident 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.

### **3.2. 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.

## Actions

- Les agents administratifs du SSG ont été transférés au sein du Pôle Affaires Civiles en vue de la mise en place du service Gestion documentaire ;
- Le service Gestion documentaire a pour mission de réceptionner en antenne et au Centre les documents remis par les usagers, de délivrer un accusé de réception desdits documents et assurer la première analyse administrative, l'orientation, l'encodage et les alertes conformément à la procédure en vigueur.
- Ce service assure également le suivi des demandes par mail des usagers (fixation de RDV / encodage des documents joints / alertes suivant la procédure en vigueur) ;
- Les demandes des usagers sont enregistrées dans le programme TIKS et un rdv est fixé pour chaque demande ;
- Le catalogue de services destiné à uniformiser les réponses données aux usagers par les agents du call center et de l'accueil a été mis à jour ;
- Les usagers sont invités :
  - o Soit à déposer leurs documents au Guichet Gestion documentaire (suppression de la boîte aux lettres pendant les ouvertures du Centre) ;
  - o 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 en présentiel ou par téléphone (système d'alternance «travail sur site/à domicile»);
- La gestion des nouvelles demandes est adaptée aux problématiques (réfugiés ukrainiens, suites de la crise énergétique, etc.) ;
- La CDU réalise l'affiliation à la CAAMI des usagers ukrainiens bénéficiant de la protection temporaire
- Engagement d'une 2<sup>ème</sup> interprète (FR-UA) grâce aux subsides afin d'améliorer la prise en charge des demandeurs ukrainiens ;
- Reprise complète de la Gestion et du traitement des clignotants par le service « Prévention de la fraude sociale » ;
- Collaboration étroite avec le Directeur de l'Action sociale pour la gestion des fraudes & dénonciations.

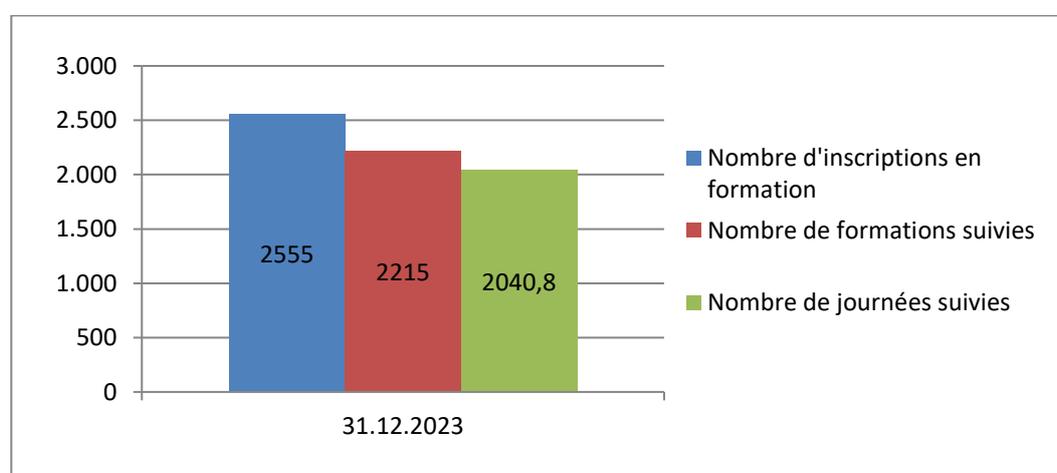
# RESSOURCES HUMAINES

## 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 formations 2023 au 31.12.2023\*



\* En 2023, les stigmates de la période COVID ont disparus et l'organisation des formations a repris normalement

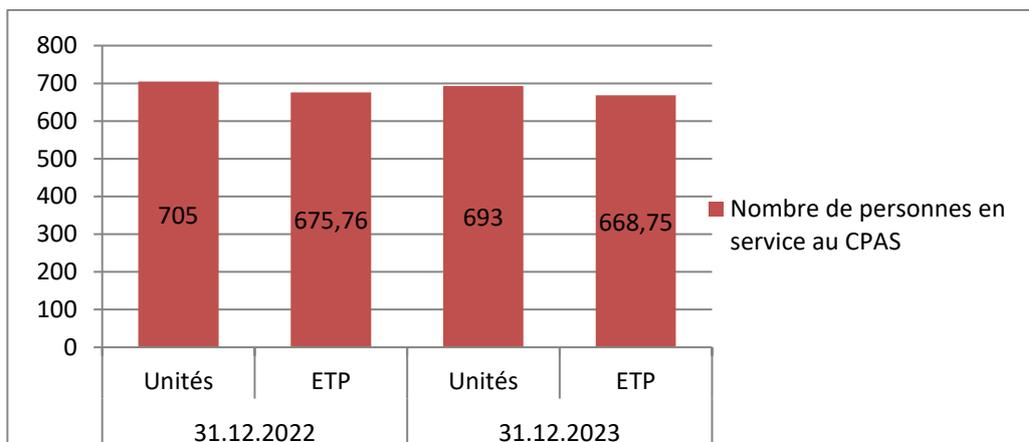
## 2. Service Administration du Personnel

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.

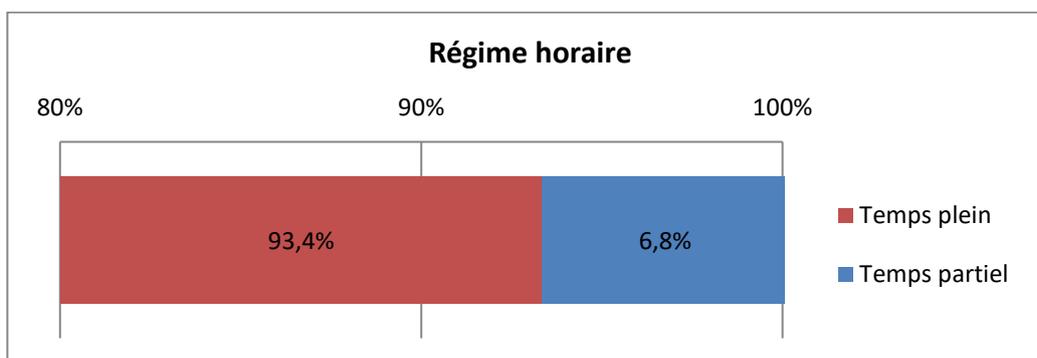
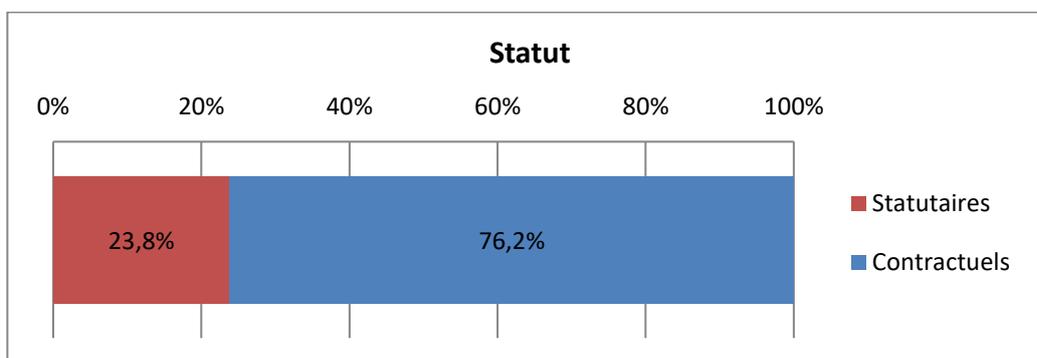
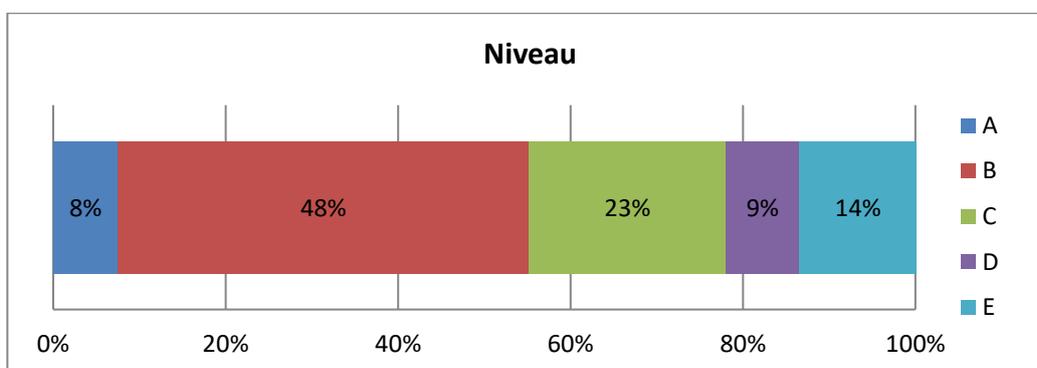
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux ...).

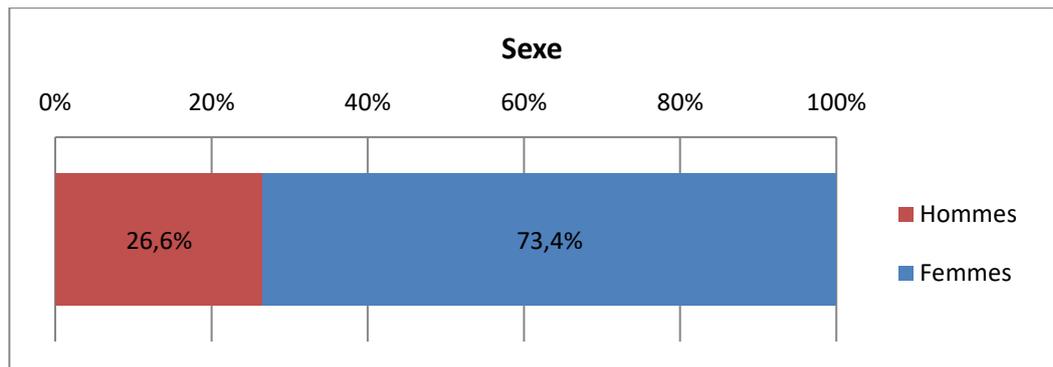
## Statistiques

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

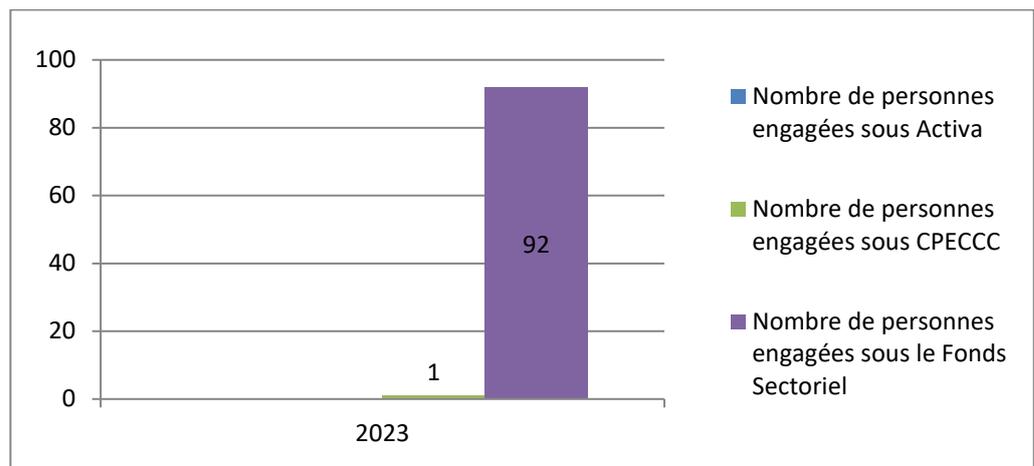


### Personnel au 31.12.2023





### Mesures en faveur de l'emploi



### **Actions**

- Maintien de la plateforme en e-learning (formation en ligne et à distance) ;
- Premières nominations dans le cadre de la procédure de nomination statutaire après 5 ans d'ancienneté effective ; une quarantaine de personnes ont bénéficié de la mesure
- Collaboration avec l'ERAP en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action RH ;
- Poursuite du Service de soutien et d'accompagnement psychologique individuel des travailleurs (y compris d'ordre privé) et rappels réguliers de l'existence de celui-ci via différents canaux de communication ;
- Poursuite de la mise en place d'un deuxième pilier de pension pour les agents contractuels ;
- Mise en œuvre du règlement relatif au télétravail structurel ;
- Nouveau processus d'évaluation d'application à partir du 1.01.2023 basé principalement sur les compétences et leurs développements ainsi que sur les objectifs fondés sur la description de fonction, pierre angulaire de l'ensemble des processus de gestion des compétences ;
- Poursuite de la formation de l'ensemble du personnel au nouveau cycle d'évaluation d'application depuis 2023 ;
- Poursuite de la mise en place du logiciel RH (Persée) par l'utilisation de plus en plus élargie de l'appliquet e-RH (demandes de congés, changement de situations,

pointage, envoi des fiches de paie par voie électronique, formations) avec l'implémentation du module évaluation ;

- Poursuite du travail d'élaboration du ROI du CPPT en conciliation sociale ;
- Recrutement de plusieurs agents grâce aux subsides dont le CPAS a bénéficié de la part de la COCOM dans le cadre des mesures en faveur de l'énergie et pour la poursuite des projets entamés par le CPAS en 2021 (44 postes subsidiés jusqu'au 31.12.2023 + prolongation de certains contrat grâce à une nouvelle subsidiation en 2024) ;
- Revalorisation barémique pour le personnel des niveaux B et A ;
- Premier allongement des échelles barémiques pour tous les niveaux ;
- Examens de promotion et de recrutement et procédures contractuelles ;
- Sensibilisation sur le respect destinée au personnel du CPAS ainsi qu'aux usagers organisée par le groupe de travail prévention et soutien en matière de violence dans le cadre de la journée de lutte contre la violence
- Participation aux travaux régionaux dans le cadre du projet « WePulse » ayant pour objectif le choix d'un même logiciel de gestion des ressources humaines intégré pour l'ensemble des pouvoirs locaux.
- Mise en place d'un groupe de travail sur la thématique de la diversité en vue de l'établissement d'un futur plan diversité
- Poursuite de l'amélioration du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs;
- Amélioration/ Révision des descriptions de fonctions sur base du travail réalisé par des étudiants du master en GRH de l'ULB.

# TECHNIQUE

Le département Technique gère les bâtiments du CPAS en les adaptant de façon permanente à l'évolution des techniques et aux besoins 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.

### **Actions**

En 2023, suite à la réduction du patrimoine privé, le service du Patrimoine a concentré ses efforts sur la gestion des marchés publics destinés à améliorer les conditions de travail du personnel ainsi que les conditions de vie des résidents de la maison de repos Arcadia et la maison d'accueil Le Relais.

## **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.

### **Actions**

Grâce à l'introduction de son nouveau logiciel de gestion, le suivi des interventions de maintenance par le service s'est amélioré, offrant une meilleure visibilité tant pour le demandeur que pour l'équipe, avec une planification optimisée et une évaluation de la finalisation des travaux. Par ailleurs, les travaux d'embellissement de la maison de repos demeurent un axe central de leurs activités.

## **3. Service Entretien**

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

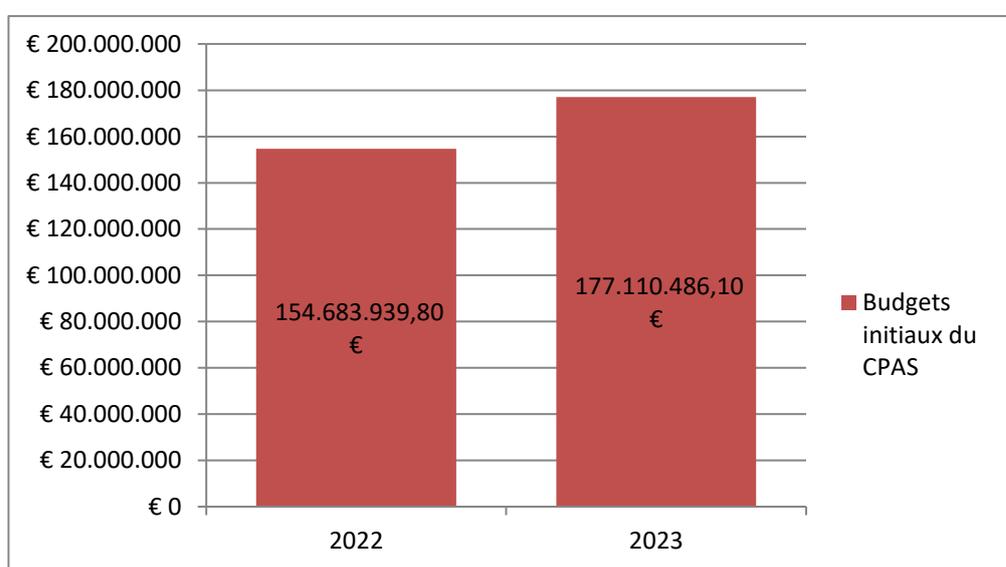
## FINANCES ET SUBSIDES

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. Il traduit, en outre, les décisions des comités spéciaux en actes administratifs.

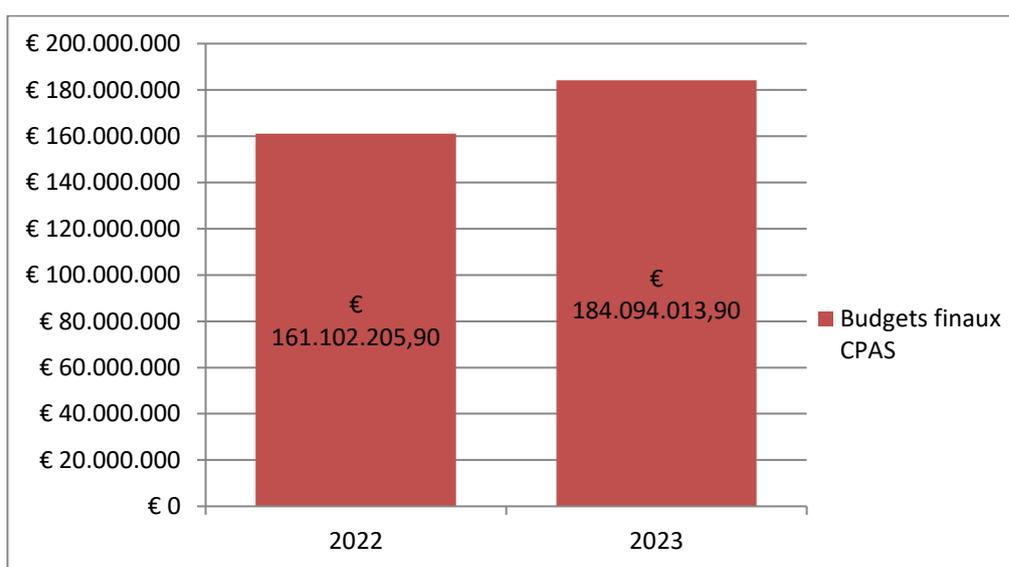
### Statistiques

#### Budget du CPAS

##### *Total des dépenses et des recettes inscrites aux budgets initiaux du CPAS*



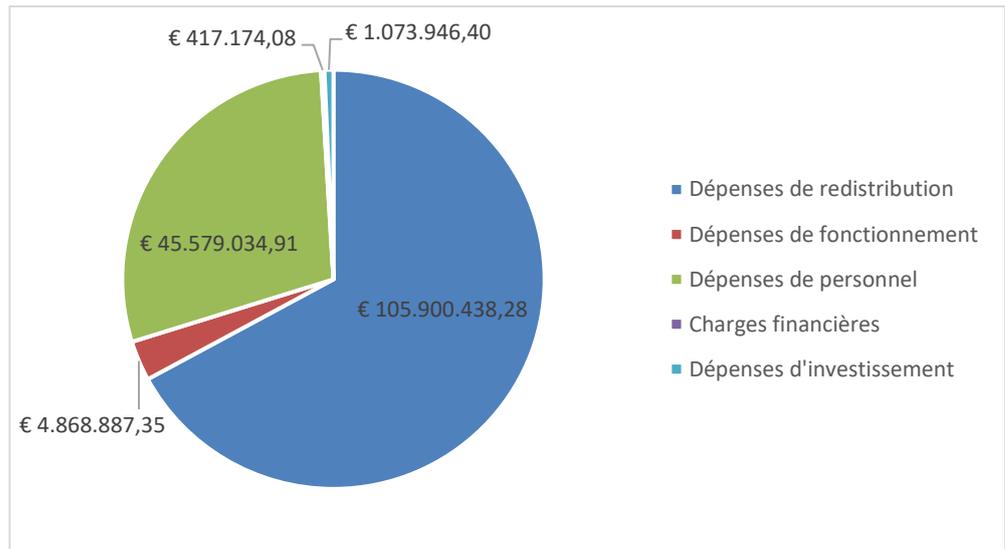
##### *Total des dépenses et des recettes inscrites aux budgets finaux du CPAS*



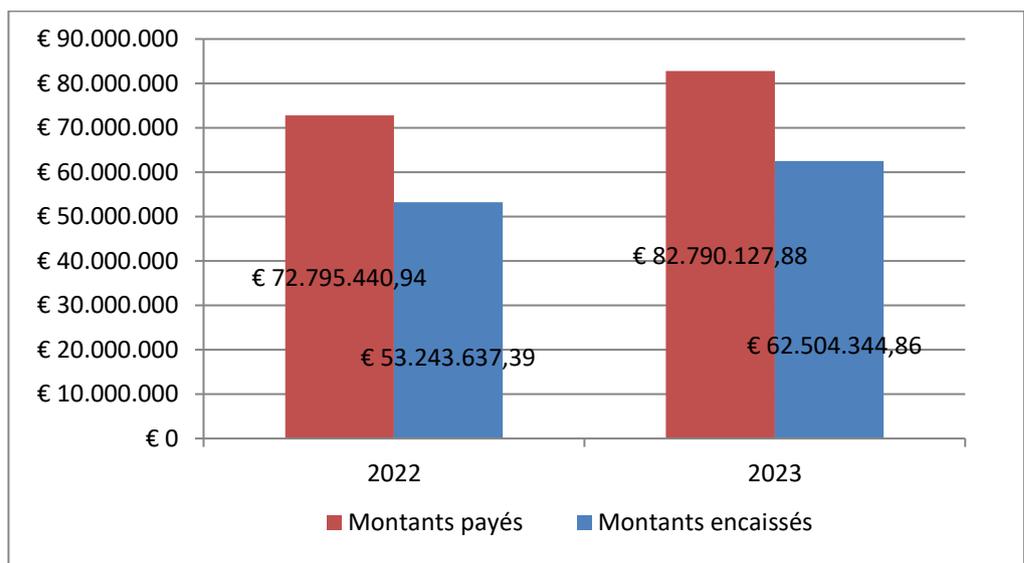
## Dotation communale

	2022	2023
Budget initial	€ 34.316.600,00	€ 37.332.907,00
Tableau correctif	-€ 1.029.942,60	€ 432.275,40
Modification budgétaire 1	€ 420.000,00	€ 1.000.000,00
Total	€ 33.706.657,40	€ 38.765.182,40

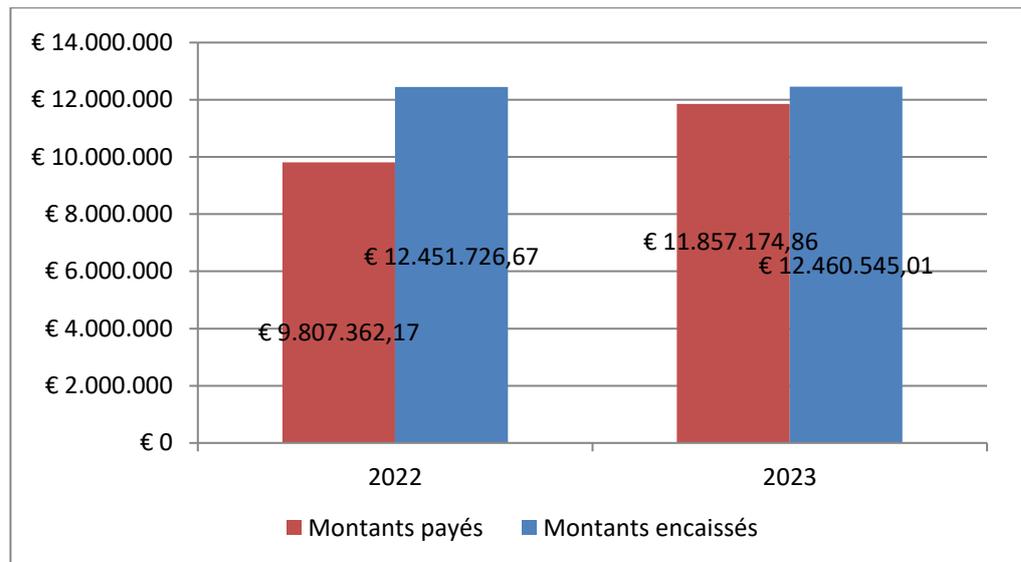
## Dépenses durant l'exercice budgétaire



## 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 Agents de Paiement**

La mission du service Agents 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 à l'aide financière équivalente (en ce compris les frais médicaux) ainsi que les déclarations dans le cadre de l'aide médicale urgente.

### **4. Service Frais d'Entretien**

La mission du Service Frais d'entretien consiste à traiter les avis et factures émis par les établissements et organismes de soins dans le respect des dispositions de la loi du 02.04.1965.

## 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 et ce, en adéquation avec ses missions. Des candidatures aux appels à projet sont à cette fin introduits. Deuxièmement, le service veille à la bonne gestion et à la justification des subsides octroyés au CPAS en apportant un appui transversal aux services concernés.

### Principaux fonds octroyés en 2023 qui ont été justifiés par le service des projets subsidiés en collaboration avec d'autres services

<b>SPP IS</b>	<b>6.577.584,43 €</b>
Fonds Social Gaz et Electricité et subvention complémentaire pour l'année 2023	1.112.588,11 €
Frais de personnel	3.301.142,60 €
Promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des CPAS	397.012,71 €
Subvention particulière pour les frais d'accompagnement et d'activation dans le cadre d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)	1.661.501,01 €
Subvention pour l'aide alimentaire	105.340,00 €
<b>COCOM</b>	<b>4.481.546,00 €</b>
Contrats locaux social santé ( quartiers centre historique et gare de l'ouest)	516.666,00 €
Coordination sociale	105.000,00 €
Renfort social CPAS (A)	2.664.000,00 €
Renfort social CPAS (B) - projets	1.076.000,00 €
Subvention pour le renforcement des services de médiation de dettes	119.880,00 €
<b>Actiris</b>	<b>748.775,52 €</b>
Cadre de partenariat entre le Actiris et le CPAS	657.425,52 €
Prime 350€	91.350,00 €
<b>vivaqua</b>	<b>255.219,85 €</b>
Fonds social eau	255.219,85 €
<b>Région - Bruxelles Environnement</b>	<b>173.160,00 €</b>
Fonds social de guidance énergétique	173.160,00 €
<b>Région - Commune</b>	<b>91.301,65 €</b>
Atelier de pédagogie personnalisée	91.301,65 €
<b>SPP IS- Union européenne</b>	<b>60.359,71 €</b>
e-inclusion	60.359,71 €
<b>iriscare</b>	<b>37.500,00 €</b>
Maison kangourou	37.500,00 €
<b>Total général</b>	<b>12.425.447,16 €</b>

# 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.

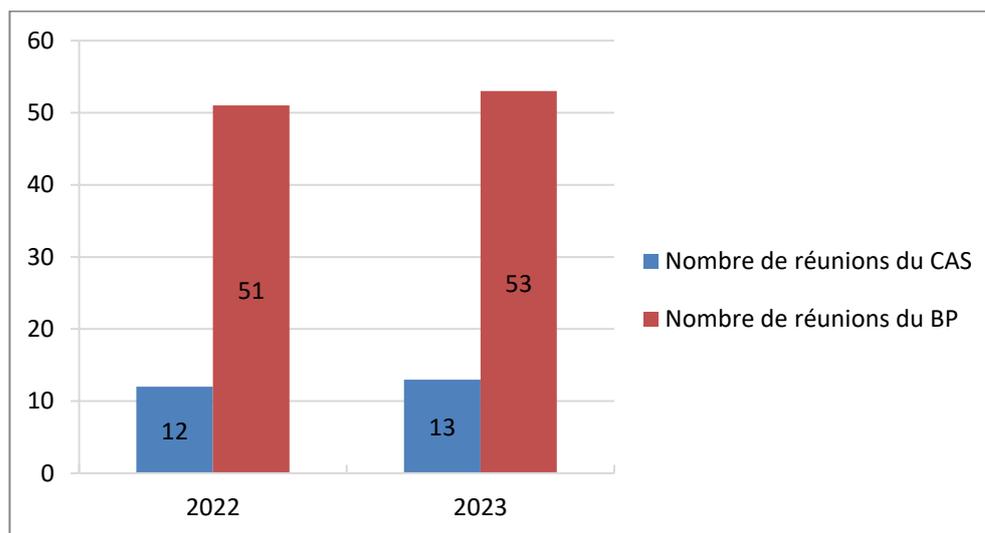
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimiser les relations avec ces différents organismes.

## 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.

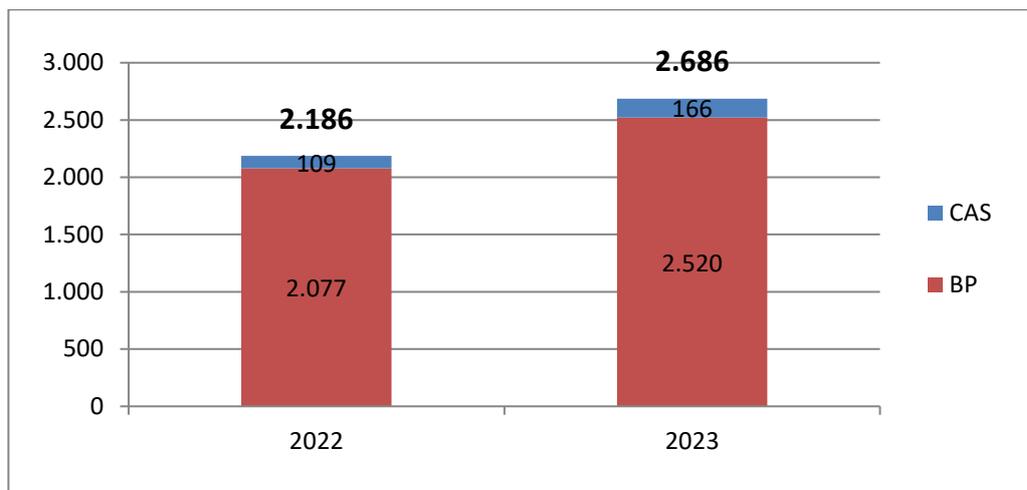
### Statistiques

#### Nombre de réunions

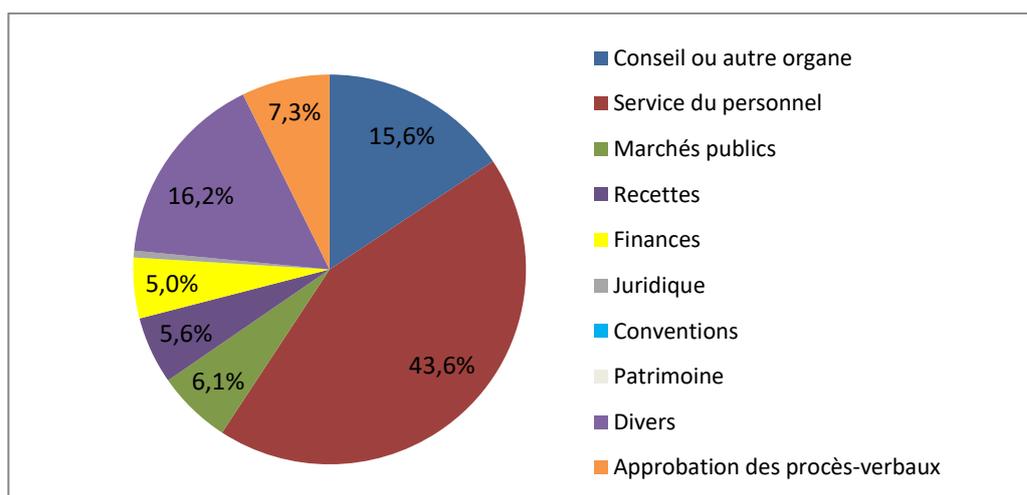


## Dossiers soumis

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



### *Répartition des dossiers soumis au CAS en 2023 selon l'origine*



## **BOS : envoi électronique des décisions aux autorités de tutelle**

Depuis plusieurs années maintenant, 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 qui a changé son nom en "Paradigm") et présente les avantages suivants :

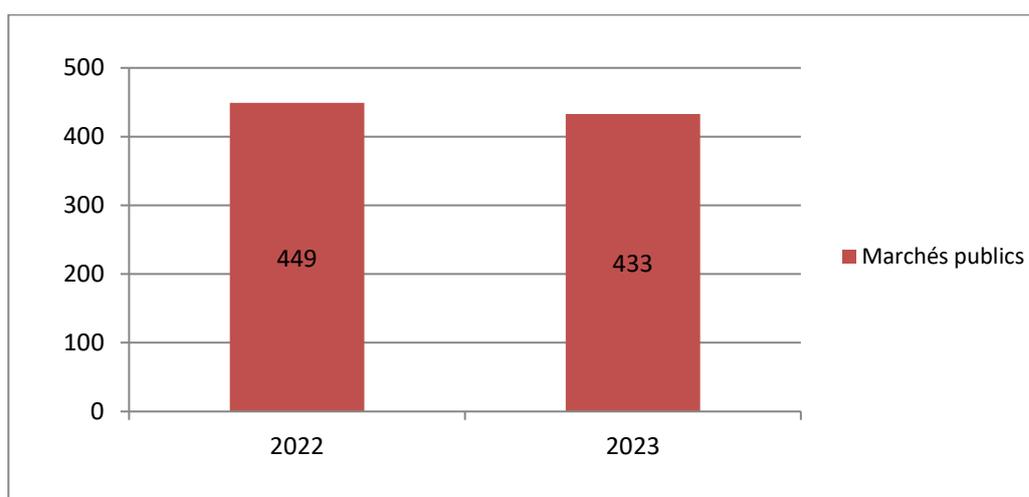
- un encodage des dossiers par les services demandeurs ;
- une uniformisation de la soumission des dossiers aux autorités ;
- une vision plus globale et plus structurée des dossiers ;
- un meilleur suivi et une meilleure traçabilité des dossiers, aussi bien pour le service Gestion des Organes que pour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

## **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**

#### **Nombre de marchés publics**



# 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

282,23

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, etc.), les débiteurs d'aliments, les subsides de fonctionnement, etc. Une créance est ainsi payée après 282,23 jours.

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

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

62,38

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 62,38 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

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

48,31

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	-7.965.839,25
- Dettes financières à un an au plus	1.562.861,93
<b>= Trésorerie nette</b>	<b>-9.528.701,18</b>

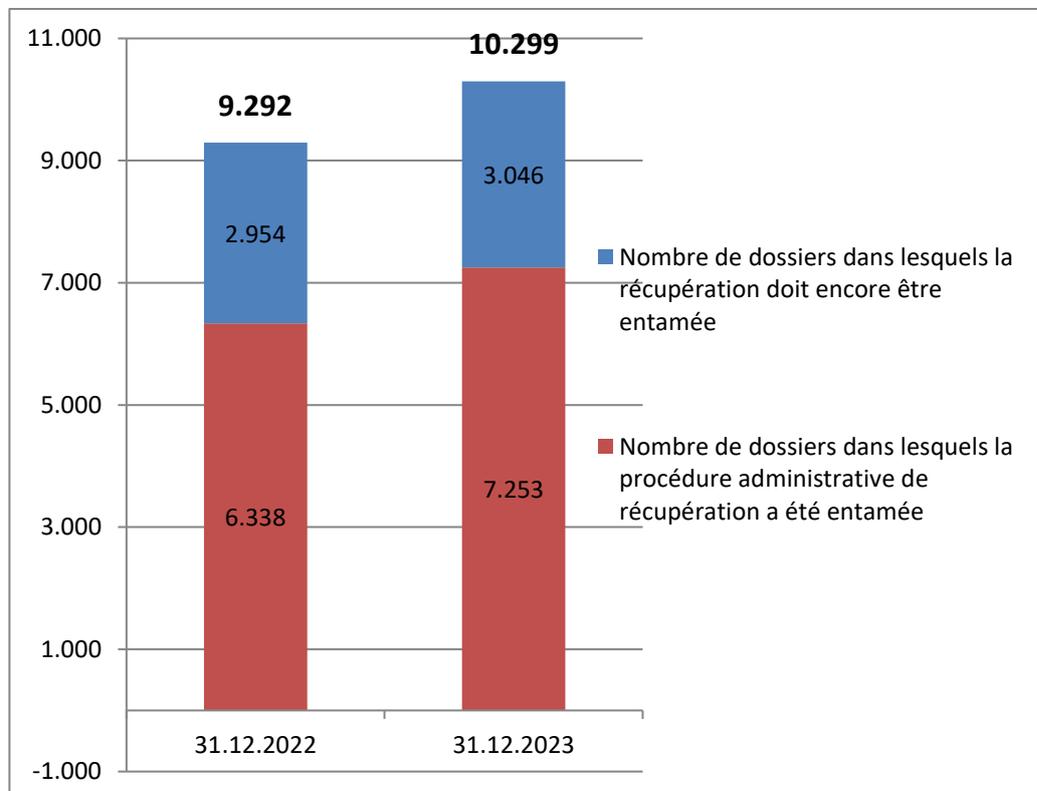
Par manque de trésorerie permanente, le Directeur financier du Centre a toujours recours aux crédits à terme fixe. Ce qui permet de réduire au maximum les intérêts débiteurs liés à un compte bancaire qui présenterait un solde négatif.

## 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

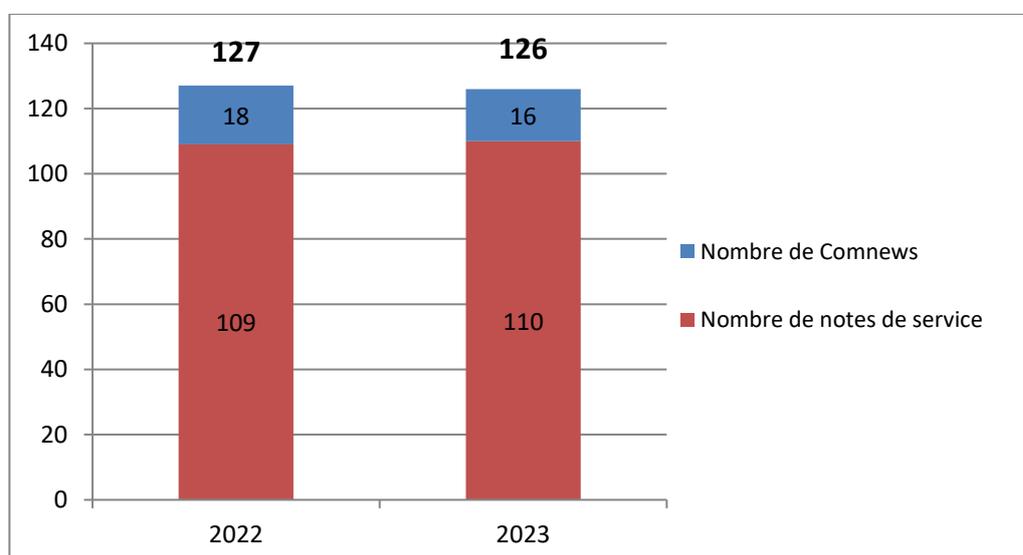


## SERVICE COMMUNICATION

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, 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.

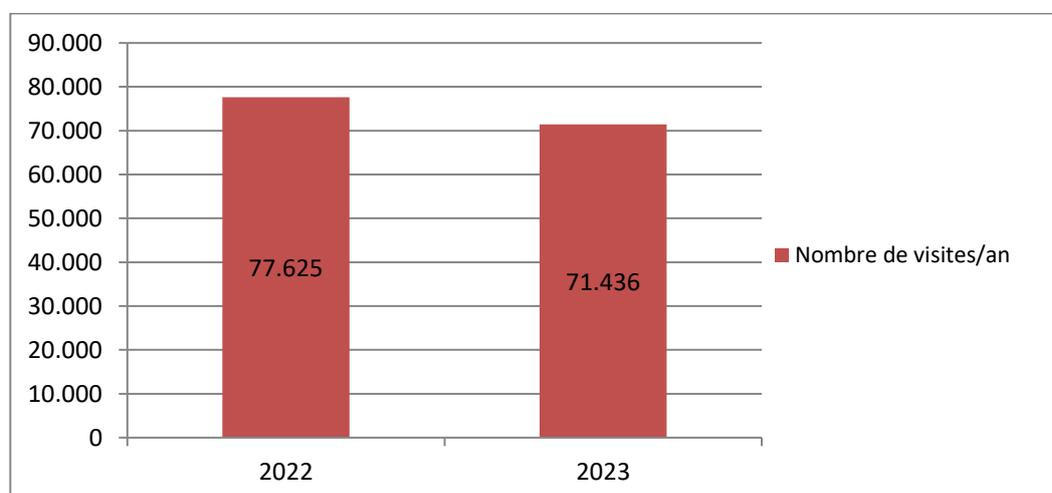
### Statistiques

#### Nombre de notes officielles diffusées et de comnews

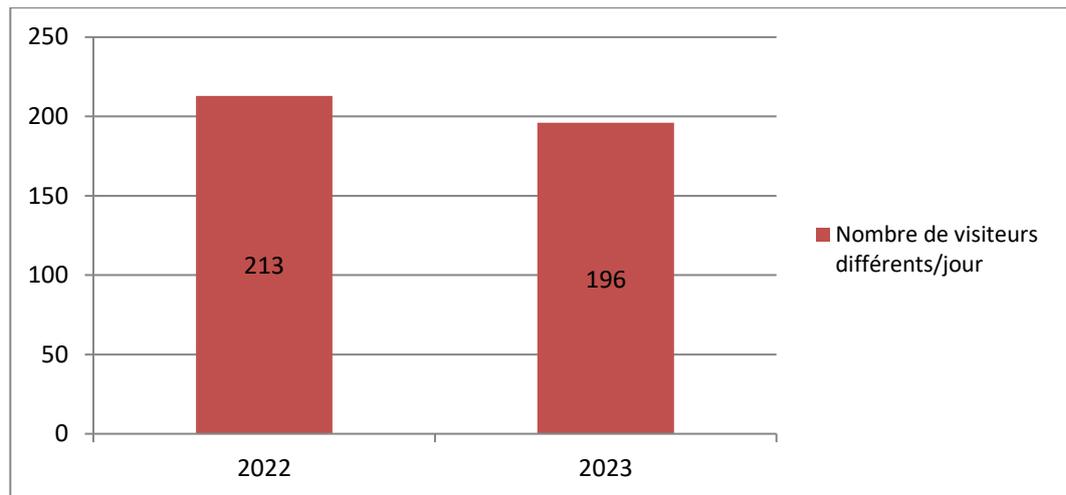


#### Site Internet

#### *Nombre de visites par an*

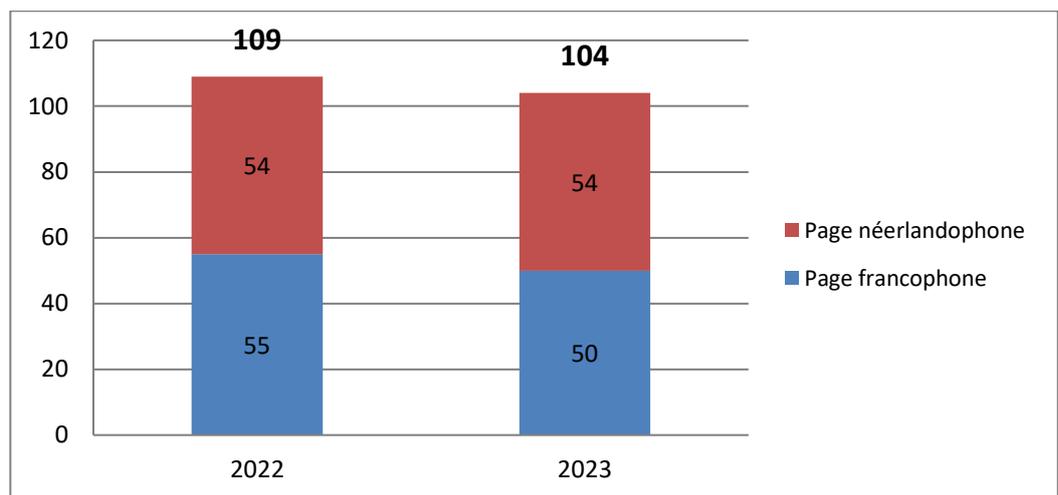


### Nombre de visiteurs différents par jour

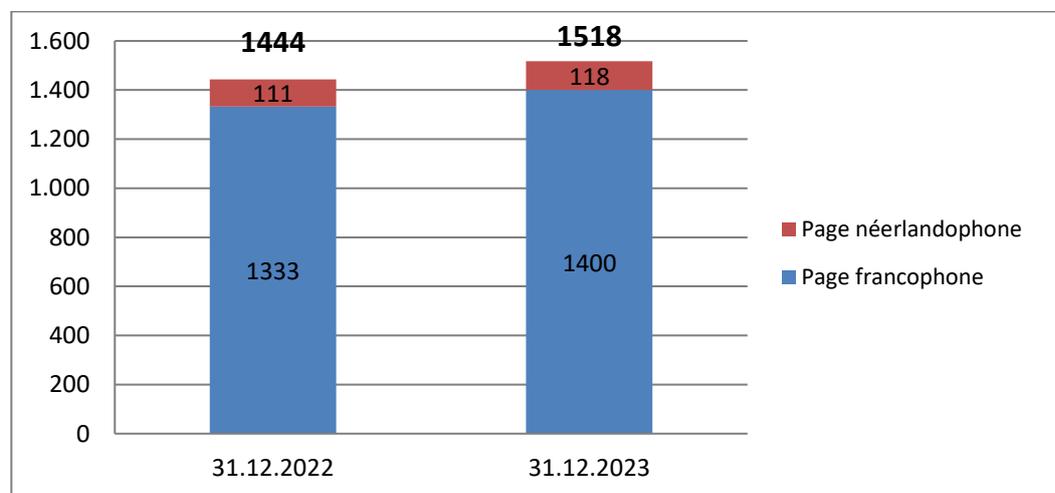


### Facebook

#### Nombre de publications



#### Mentions j'aime des pages



## **Site Internet**

La procédure de mise à jour du site internet est poursuivie afin de le rendre plus moderne, dynamique et attractif, notamment au niveau de la page d'accueil.

## **Intranet**

Des actualités générales et des actualités des Ressources Humaines sont régulièrement publiées afin de dynamiser l'utilisation de l'Intranet.

## **Molenbeek Info**

Grâce à la collaboration avec l'administration communale, des articles sur les différents services du CPAS et les nouveautés pour les bénéficiaires sont intégrés dans chaque publication du journal communal, le Molenbeek Info (3 en 2023).

## **Visite du Ministre Maron au centre Lemaire (2.02.2023)**

Monsieur Maron, en charge de l'action sociale et de la santé pour la COCOM est venu visiter la résidence services sociale et le centre Lemaire, en présence de représentants d'Iriscare, de l'Observatoire de la Santé et du Social, du CPAS et du Logement Molenbeekois. L'objectif de la visite du Ministre était de voir sur le terrain comment des seniors peuvent être accueillis dans un lieu de vie sécurisant avec un accompagnement social et un accès à des soins.

## **Inauguration du centre de compétence Schols (15.02.2023)**

Le nouveau centre de compétences Schols dédié à l'insertion socioprofessionnelle du public du CPAS a été inauguré le 15 février 2023 en présence de la Ministre fédérale de l'Intégration sociale Madame Lalieux, de la Bourgmestre Madame Moureaux, de la Présidente Madame Bastin, des autorités du CPAS et des travailleurs du site. L'affichage et la signalisation du site, ainsi qu'une campagne de communication ont été réalisés afin d'informer et mettre en avant ce nouveau centre de compétences.

## **Campagne de promotion pour le Centre Lemaire**

Une campagne a été organisée afin de faire connaître le centre de rencontre, mais également les différents services proposés dans le centre Lemaire pour les seniors. La communication a été réalisée via des flyers, sur le site Internet ainsi que sur les réseaux sociaux.

## **Démarrage d'un plan Diversité au CPAS (printemps 2023)**

Vu l'importance de cette thématique, le CPAS a entamé le développement d'un plan Diversité. Des actions ont été déterminées par le personnel lors de séances de travail collectives afin de les intégrer dans le futur plan Diversité.

## **Capsules vidéo présentant les services au public**

Des capsules vidéo présentant une série de services en lien avec le public ont été élaborées par la coordination sociale avec la participation de nombreux collègues. L'objectif était de faire connaître les services du CPAS et les différentes aides sociales possibles. Pour les diffuser au grand public, le CPAS s'est doté d'une page YouTube.

Une campagne de communication s'étendant de mai à juillet 2023 a été effectuée afin de diffuser ces vidéos.

### **Campagne de promotion pour le service Ergothérapeute à domicile**

En été 2023, une campagne de promotion a eu lieu afin de faire connaître le nouveau service d'ergothérapeute à domicile qui accompagne les seniors pour vivre confortablement et en sécurité chez eux le plus longtemps possible.

### **Fête du personnel (16.05.2023)**

La fête du personnel a permis à plus de 300 membres du personnel de se réunir pour un moment convivial au Château du Karreveld. Cet événement annuel est l'unique occasion pour les membres du personnel de tous les services et des différents sites de se rencontrer. Les autorités ont ainsi pu remercier et valoriser les membres du personnel pour leur investissement quotidien auprès de nos publics aidés.

### **Nouveaux distributeurs de serviettes hygiéniques**

Suite à la campagne sur la précarité menstruelle et afin de faciliter encore davantage l'accès aux protections périodiques aux usagères du CPAS, des distributeurs de serviettes hygiéniques ont été installés dans toutes les antennes sociales du CPAS. Une campagne de communication a été organisée à ce sujet en juillet 2023.

### **Campagne de communication sur la nouvelle cellule numérique**

A la suite de la création de la cellule numérique proposant des formations et permanences numériques, une campagne de communication a été élaborée à partir de juillet 2023 afin d'en informer les citoyens molenbeekois. La communication s'est articulée autour de flyers, d'affiches, de publications sur le site Internet du CPAS et de la commune, ainsi que de posts sur les réseaux sociaux et la parution d'encarts dans le journal communal. La communication a été largement partagée par les services internes du CPAS, ainsi que par de nombreuses associations molenbeekoises.

### **Semaine de la mobilité (16 au 22.09.2023)**

La semaine de la mobilité a clôturé l'action Friday bikeday qui encourage le déplacement en vélo du personnel. Une communication a également été réalisée sur les réseaux sociaux internes et externes mettant, cette année, l'accent sur la ville qui change.

### **Campagne de sensibilisation au respect (1<sup>ère</sup> semaine d'octobre 2023)**

Une campagne de sensibilisation au respect et à la non-violence a été menée la 1<sup>ère</sup> semaine d'octobre. Des biscuits affichant un smiley et des flyers de sensibilisation ont été distribués à notre public et à nos travailleurs.

### **Viva For Life (17 au 23.12.2023)**

En complément de toutes nos initiatives en la matière, le CPAS a pris part activement, cette année encore, 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 en faveur de la lutte contre la pauvreté infantile.

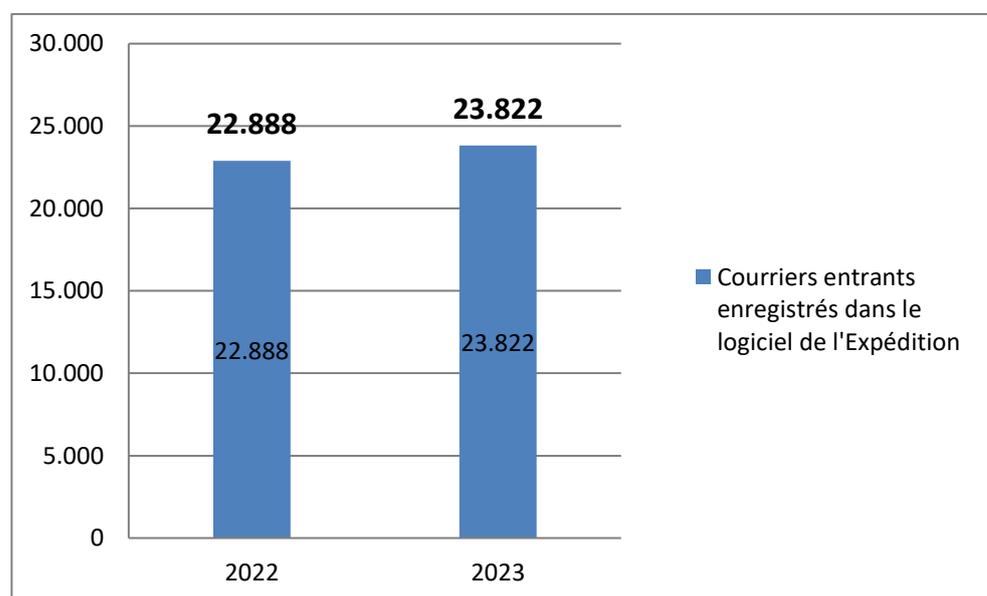
## SERVICE EXPÉDITION

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

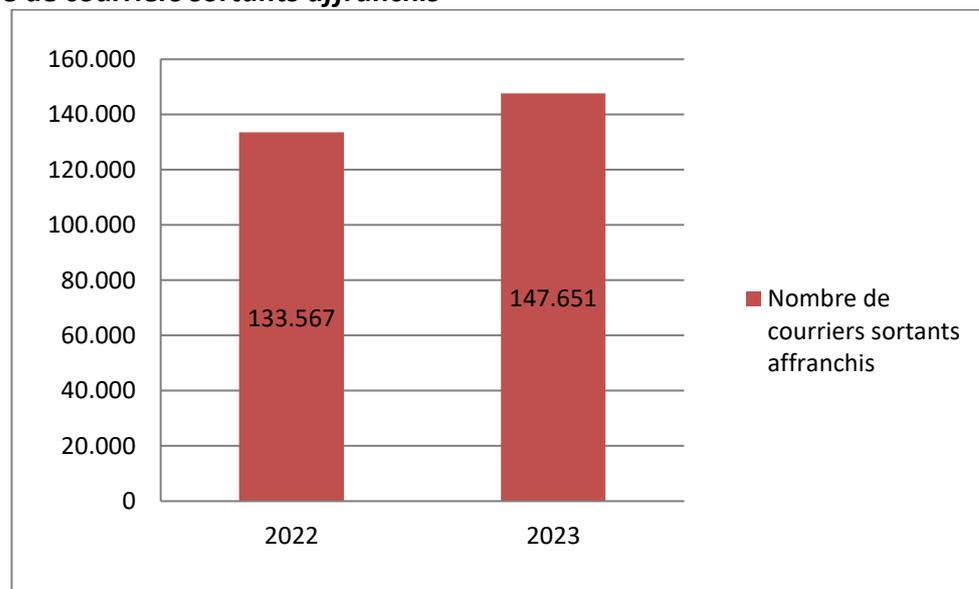
#### Courriers entrants

##### *Courriers enregistrés dans le logiciel de l'Expédition*



#### Courriers sortants

##### *Nombre de courriers sortants affranchis*



## **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.

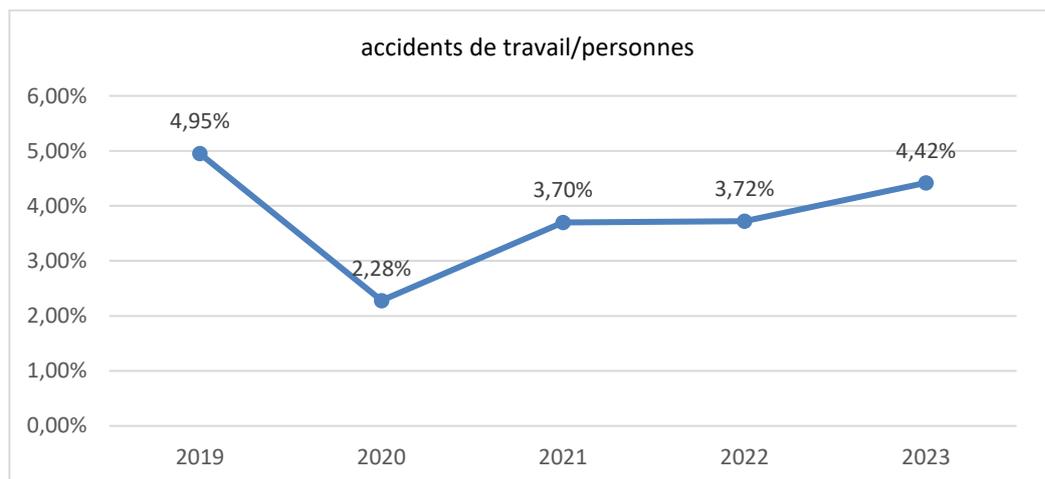
# SIPPT

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.

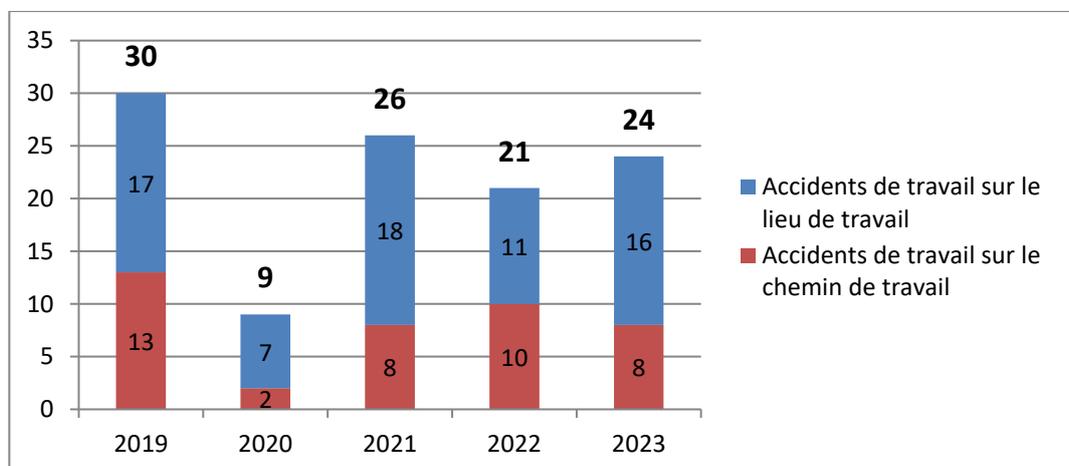
Le service assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes les autres mesures et activités de prévention. Le conseiller 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

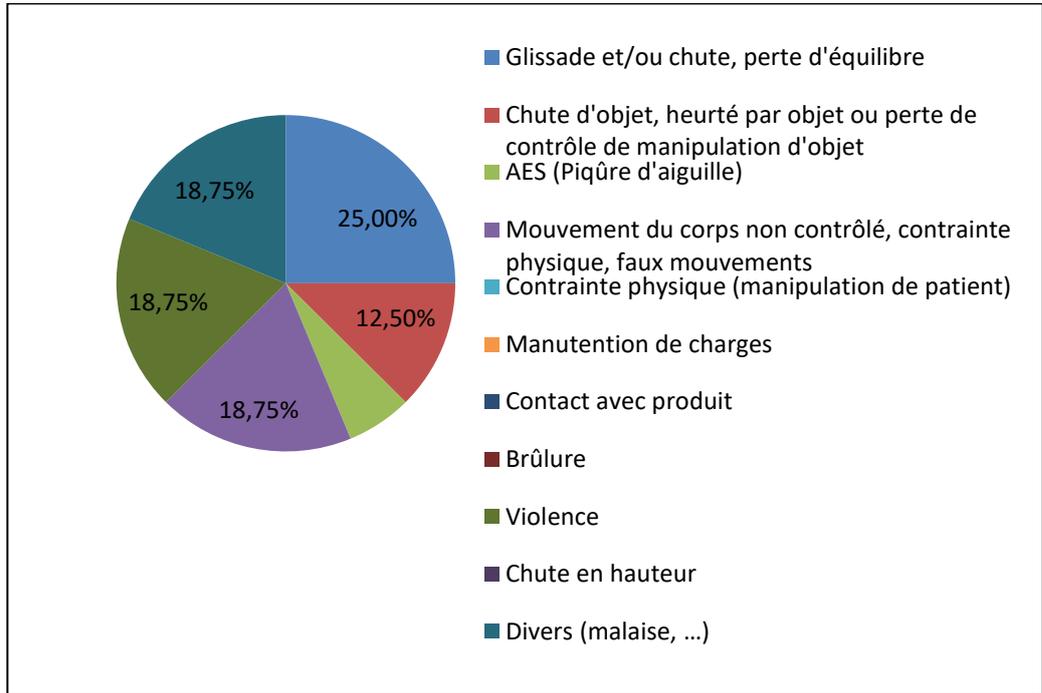
### Accidents du travail



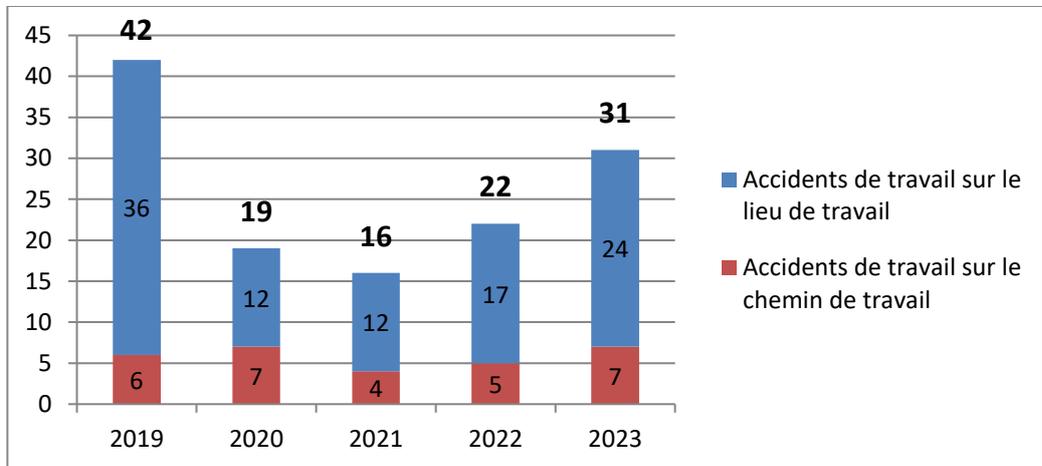
### **Nombre d'accidents de travail (hors travailleurs sous contrat article 60§7)**



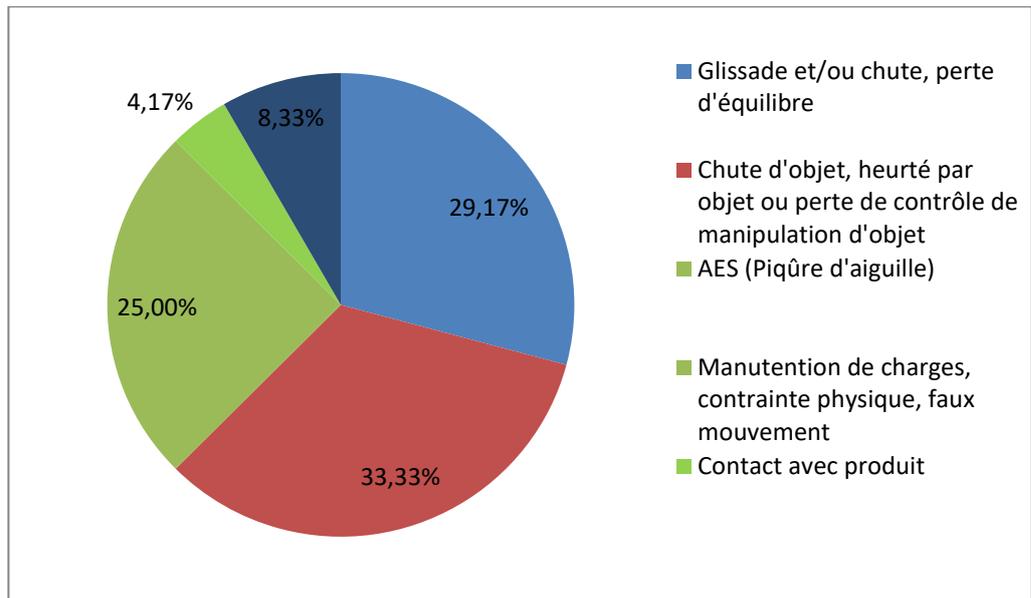
**Accidents sur le lieu de travail par nature (hors travailleurs sous contrat article 60)**



**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**



#### **Renforcement du SIPPT**

Le CPAS a pu mettre à disposition du SIPPT deux conseillers en prévention niveau 1 via l'engagement d'un responsable du service et la formation du conseiller niveau 2 pour accéder au niveau 1. Ce dernier s'occupera entre autres du suivi du personnel engagé dans le cadre des contrats d'insertion article 60. Une troisième collaboratrice continue à assurer les fonctions administratives en particulier pour le volet médecine du travail.

#### **Mesures sanitaires**

Les pratiques d'hygiène, les procédures et mesures de prévention des maladies infectieuses ainsi que la bonne ventilation des locaux resteront des bonnes pratiques pour le bien-être et la sécurité des travailleurs au quotidien. Vu l'importance de la qualité de l'air sur le lieu de travail, les lecteurs/mesureurs capables de fournir des indications sur le niveau de CO2 et le degré d'humidité présents dans l'air garderont leur place dans les bureaux, les paysagers et les locaux de permanence.

#### **Le plan d'actions annuel 2023**

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'actions annuel. Un nouveau plan global prévention 2023-2027 fut le fruit de cette collaboration. L'employeur, en collaboration avec la ligne hiérarchique, le SIPPT et le CPPT veillent à son exécution.

#### **Séances d'accueil**

En vue d'assurer un bon accueil des nouveaux travailleurs, des séances d'accueil sont organisées. Le SIPPT y participe avec une présentation sur le bien-être au travail et les rôles des différents acteurs. Le CPAS dispose aussi d'une brochure qui donne un condensé de bons conseils et de mesures pratico-pratiques visant à éviter les accidents au travail. Elle est en cours d'actualisation.

## **Surveillance et promotion de la santé**

Une collaboration efficace et efficiente entre le SIPPT et le SEPPT (CESI) a permis de satisfaire les besoins du personnel et les obligations légales en termes d'examens médicaux et visites périodiques grâce à un bon suivi administratif et la flexibilité du médecin de travail. L'année 2023 a enregistré un taux d'absence des plus bas.

## **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. Elles sont placées aux murs et aux endroits ad hoc des différents sites. Elles font l'objet d'un contrôle trimestriel par Covarmed sous la supervision du SIPPT.

## CONTRÔLE INTERNE

Le contrôle interne est un processus intégré de maîtrise de l'organisation du CPAS. Ce processus vise à fournir une assurance raisonnable quant à l'atteinte des objectifs du CPAS, en traitant au mieux les risques auxquels il est confronté. Il vise également à assurer le respect de la législation en vigueur et des procédures, la disponibilité d'informations fiables sur la gestion et les finances, l'utilisation efficace des moyens et la prévention de la fraude.

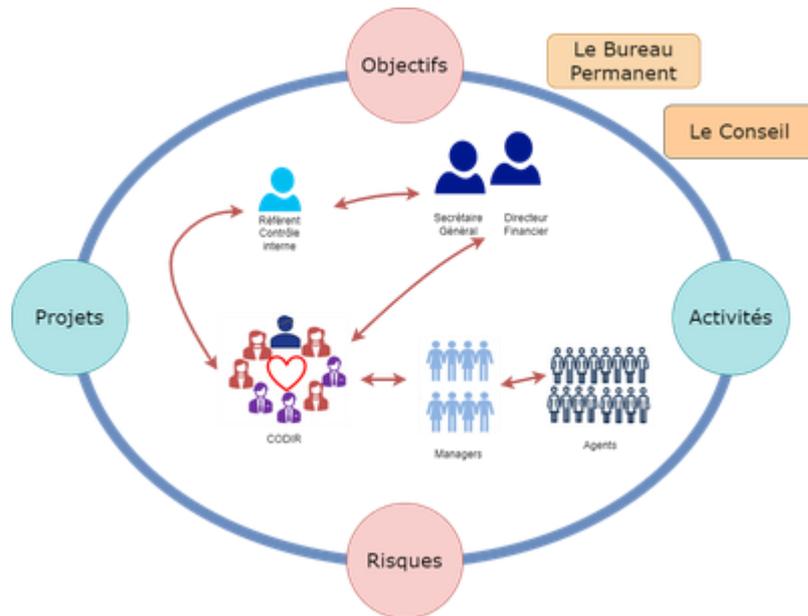
Le référent contrôle interne est chargé de développer le dispositif de contrôle interne et de le mettre en œuvre.

Les objectifs :

1. La réalisation d'un travail efficient pour atteindre les objectifs du CPAS, c'est-à-dire le service au citoyen et la satisfaction de l'intérêt général via :
  - La réalisation de notre mission de base : permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine ;
  - La réalisation de nos missions quotidiennes : octroi des aides financières, mise au travail, etc. ;
  - La réalisation des missions stratégiques et opérationnelles tirées du programme et de la note de politique générale.
2. La préservation des actifs au sens large du terme : bâtiments, mobilier, créances, etc. ;
3. La disposition d'informations pertinentes de gestion et financières ;
4. Le respect des normes, à savoir le strict respect de la légalité et également celui des normes internes, des règles de l'art, etc. ;
5. L'utilisation efficace et économique des moyens ;
6. La prévention de la fraude.

Les acteurs :

Le contrôle interne est l'affaire de tous. Chacun, à son échelle, a un rôle à jouer en la matière. En effet, si le système de contrôle interne doit être mis en œuvre par le Secrétaire général, c'est à l'ensemble du Comité de direction (CODIR), d'abord, et à l'ensemble de la ligne hiérarchique, ensuite, que ce concept doit être insufflé.



## Action

Le nouveau référent contrôle interne, désigné en 2023, est chargé, en collaboration avec le Comité de direction et sous l'autorité du Secrétaire général, de développer le dispositif de contrôle interne et de le mettre en œuvre. Il contribuera à la transversalité des processus entre les départements et aura pour mission d'insuffler une culture de contrôle interne au sein de l'administration conformément aux orientations stratégiques.

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
AES	Accident d'Exposition au Sang
ALPHA	Alphabétisation
ASBL	Association sans but lucratif
AS	Assistant Social
BCSS	Banque Carrefour Sécurité Sociale
BOS	Back-Office Secrétariat
BP	Bureau Permanent
BSFF	Brussels Short Film Festival
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
CPE	Cellule Prévention Energie
CPECCC	Contrat Premier Emploi Commission Communautaire Commune
CPPT	Comité pour la Prévention et la Protection au Travail
CV	Curriculum Vitæ
ERAP	Ecole Régionale d'Administration Publique
ERIS	Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale
ETP	Équivalent Temps Plein
FAQ	Frequently Asked Questions
FDSS	Fédération des Services Sociaux
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
GED	Gestion Électronique des Documents
GRAPA	Garantie de Revenus aux Personnes Âgées
GRH	Gestion des Ressources Humaines
GSARA	Groupe Socialiste d'Action et de Réflexion sur l'Audiovisuel
GSM	Global System for Mobile communications
HT/BT	Haute Tension et Basse Tension
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
PC	Personal Computer
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale
RAD	Repas à Domicile

RBC	Région de Bruxelles-Capitale
RH	Ressources Humaines
RIS	Revenu d'Intégration Sociale
RTBF	Radio-télévision belge de la Communauté française
SAD	Service Aide à Domicile
SEPPT	Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail
SIPPT	Service Interne de Prévention et de Protection au Travail
SPP	Service Public de Programmation
SPP IS	Service Public de Programmation Intégration Sociale
SMD	Services Médiation de Dettes
SSG	Service Social Général
TDS	Trajet du Dossier Social
Tf	Taux de fréquence
Tg	Taux de gravité
TMS	Troubles Musculo-Squelettiques
ULB	Université Libre de Bruxelles
VIA	Bureau d'accueil des primo-arrivants
WIFI	Wireless Fidelity

---