



PROGRAMME DE POLITIQUE GENERALE 2019 – 2024

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
1. INTRODUCTION	5
1.1. BASE LEGALE.....	5
2. VOLET POLITIQUE	6
2.1. CONSIDERATIONS GENERALES.....	6
2.2. LE CPAS ET SON RESEAU.....	9
2.3. ACTION SOCIALE.....	9
2.3.1. <i>Service social</i>	9
2.3.2. <i>Insertion socioprofessionnelle</i>	10
2.3.3. <i>Aide sociale</i>	11
2.3.4. <i>Le Relais</i>	12
2.3.5. <i>Activités en économie sociale</i>	12
2.4. TROISIEME ET QUATRIEME AGES	13
2.4.1. <i>Résidence Arcadia</i>	13
2.4.2. <i>Services non-résidentiels</i>	14
2.5. GESTION DE L'ADMINISTRATION	14
2.5.1. <i>Archivage des dossiers (notamment sociaux – KARDEX)</i>	15
2.5.2. <i>BOS</i>	15
2.5.3. <i>Synergies</i>	15
2.5.4. <i>Centralisation de services dans un même bâtiment</i>	15
2.5.5. <i>Climat social</i>	16
2.5.6. <i>Les Valeurs</i>	16
2.6. RESSOURCES HUMAINES.....	17
2.7. FINANCES ET RECETTES	17
2.7.1. <i>Plan d'accompagnement financier</i>	17
2.8. PREVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL	18
2.9. GESTION DE L'INFORMATION	18

ANNEXE 1 : LE CPAS DE MOLENBEEK-SAINT-JEAN EN QUELQUES CHIFFRES.....	19
LISTE DES ABBRÉVIATIONS	20
APPROBATION	21

1. INTRODUCTION

1.1. BASE LÉGALE

Les bases légales du programme de politique générale sont :

- Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS

Article 72. – Deux fois par législature, au premier et au quatrième budget, est joint un plan triennal.

Le premier plan triennal est accompagné d'un programme de politique générale qui comporte pour la durée de la législature les projets politiques principaux et les moyens budgétaires qui s'y rapportent.

Le plan triennal se compose des documents suivants :

1°) une note d'orientation qui comporte les axes politiques fondamentaux choisis pour les trois prochaines années ;

2°) un plan de gestion qui traduit budgétairement la note d'orientation sous formes d'estimations et de perspectives.

Le programme de politique générale et le plan triennal sont soumis au Comité de concertation conformément à l'article 26bis §1,8°.

Article 73. – Le programme de politique générale et le plan triennal adoptés par le Conseil de l'action sociale sont communiqués au conseil communal avec mention des voix émises.

Ils sont commentés par le président du centre et débattus lors de la séance du conseil communal à l'ordre du jour duquel est inscrite l'approbation du budget visé à l'article 72.

- Circulaire budgétaire du 1/8/2018 portant sur l'exercice 2019 et des plans triennaux 2019 – 2021 pour les CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

PS : L'annexe 1 (le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean en quelques chiffres) mentionne quelques données quantitatives essentielles qui permettent de mieux appréhender les évolutions envisagées.

2. VOLET POLITIQUE

2.1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Pour avoir une action sociale efficace, il faut renforcer le sentiment d'appartenance et de collaboration de tout le personnel et de tous les services à notre institution.

L'utilisateur doit être défini dans sa globalité et accompagné tout au long de son parcours de manière cohérente et avec un projet d'insertion construit progressivement par tous les services autour de SA réalité.

Le facteur « temps » de la prise en charge (quelle qu'elle soit) doit être optimisé et établi de manière proactive pour être à l'écoute et pouvoir investiguer de manière positive.

L'accueil doit être optimisé et organisé avec empathie tant en interne que vis-à-vis de l'extérieur.

La première démarche est celle d'une anamnèse claire et complète au travers de données de base à fournir par un demandeur, celles-ci devront être fiables et étayées. La prise en charge démarre ainsi avec des outils administratifs qui permettent des entretiens personnalisés plus longs et donc plus fructueux et mieux ciblés. Chaque cellule (étape) est essentielle et sert de relais dans la progression de l'utilisateur vers la détermination d'un projet finalisé.

Le projet individualisé doit revêtir tout son sens et être relayé d'une équipe à l'autre avec un objectif commun, amener l'allocataire à s'insérer au mieux dans la société ou lui proposer un projet de vie correspondant à ses compétences et besoins.

Une majorité de nos allocataires ont moins de 25 ans. Il est donc impératif de mettre en place des services centrés sur l'accompagnement de ces usagers dans des projets réalistes, adaptés, novateurs tenant compte des métiers en pénurie dans la région bruxelloise et des enjeux économiques actuels.

On peut définir des PIIS autour d'un nombre non limité d'axes :

- axe santé : permet d'assurer à l'utilisateur un développement équilibré ;
- axe de la socialisation et de la communication : apprentissage d'une langue nationale, ... ;
- axe du développement personnel (remédiation aux troubles comportementaux, ...) ;
- axe du cadre de vie (logements, ...) ;
- axe de la parentalité (famille monoparentale, enfants, ...) ;
- axe de recherche des moyens de subsistance (RIS, médiation de dettes, ...) ;
- axe de l'enseignement ;
- axe de la formation ;
- axe de la résilience après un vécu dramatique (Relais, ...).

Toutes ces matières doivent être réalisées de manières transversales à travers les services. Pour optimiser cette communication, il s'agira de favoriser la coexistence de tous dans une même entité.

Des formations doivent être suivies par tout le personnel. Elles doivent répondre aux pratiques professionnelles, ciblées, pointues. Les formations servent de levier à une meilleure appréhension de l'évolution de la société.

Afin de faciliter et de performer l'établissement des anamnèses, l'informatique doit être un support essentiel qui doit répondre aux besoins administratifs du personnel et moderniser la gestion de l'entreprise.

Pour préserver les notions d'équité et de justice sociale, la fraude sociale doit être poursuivie ou mieux prévenue. De même que l'accumulation des contentieux.

Les finances du CPAS doivent être dépendantes d'une gestion rigoureuse qui tienne à la fois compte de la paupérisation de la population molenbeekoise mais aussi de la nécessité de bénéficier de toutes les recettes possibles.

Le CPAS a une maison de repos et de soins. C'est une institution publique qui doit être maintenue mais adaptée à l'évolution de la société et aux critères des agréments.

Le résident doit y être au centre des préoccupations mais l'option du maintien à domicile doit également être envisagée sous toutes ses formes.

Il est indispensable de faire évoluer le CPAS dans une dynamique réfléchie avec les partenaires sociaux, portée par le personnel en concertation et en lien avec la commune. Celle-ci doit partager les projets mais aussi pouvoir les intégrer et les juguler en fonction de ses contraintes budgétaires.

Il ne faut pas négliger de sensibiliser tous les membres du personnel à un engagement solidaire et écologique.

La gestion des ressources humaines doit également se faire au travers d'une organisation qui permette de développer les sentiments de bien-être au travail. Cela doit permettre de surmonter stress et burn-out mais aussi de créer une mixité professionnelle et sociale.

Notre CPAS doit être une institution de première ligne qui assume une aide ciblée aux molenbeekois mais trouve, comme lieu de vie, les ressources suffisantes pour exercer pleinement toutes ses missions.

2.2. LE CPAS ET SON RÉSEAU

Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean est représenté dans différentes organisations et y prend une part active :

- le Comité de direction de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale, section CPAS (désormais Brulocalis) ;
- les différentes commissions qui sont organisées par Brulocalis, section CPAS, entre autres, les affaires juridiques, la mise en marche de services, les problèmes de paiement, etc. ;
- le CPAS est représenté au sein de conseils d'administration de différentes entreprises, entre autres : la Mission Locale de Molenbeek-Saint-Jean, Molenbeek Formation, la MAIS, le Logement Molenbeekois.

Bien entendu, partenaire tout à fait central : la commune. La concertation avec elle sera renforcée et il va de soi que le CPAS partage la quinzaine de points qu'elle lui consacre dans sa déclaration de politique communale (législature 2018 – 2024).

2.3. ACTION SOCIALE

2.3.1. *Service social*

Même si la volonté est d'inscrire l'insertion socio-professionnelle au cœur de l'action sociale du CPAS, le service social général demeure le « corps business » du Centre au vu de la quantité et de la diversité des missions que le législateur lui a confiées. Sans négliger stewards et personnel d'accueil, le travailleur social du « SSG » est le premier contact du demandeur avec l'Administration et beaucoup dépendra de la qualité de ce premier contact. Tout en étant à l'écoute de façon empathique de situations de vie parfois dramatiques, l'assistant social doit simultanément recueillir un maximum d'informations factuelles et administratives tout en planifiant déjà sa visite à domicile. Il n'est guère aisé de prévoir quels seront les effectifs indispensables au terme de la législature pour mener à bien cette mission de manière optimale. De nombreux indicateurs plaident cependant pour un renforcement du service : complexification des législations à appliquer, multiplication des incidents violents avec une partie du public (des mesures devront être arrêtées à cet égard), attentes accrues quant à la qualité du rapport social (réelle « anamnèse »), données socio-économiques et démographique, etc.

2.3.2. Insertion socioprofessionnelle

L'insertion socioprofessionnelle et, singulièrement, professionnelle sera au cœur de cette législature. Si nul ne sait quelle sera la structure du marché de l'emploi au terme de la mandature, il nous appartient d'agir avec détermination pour mettre (ou remettre) au travail les bénéficiaires du revenu d'intégration (ou de son équivalent). Nous savons les obstacles nombreux et ce qu'il est convenu d'appeler « l'infra qualification » des molenbeekois sans emploi en constitue un de taille. Pour atteindre cet ambitieux objectif, il nous faut marier plus grand professionnalisme, individualisation accrue et imagination.

Plus grand professionnalisme et individualisation car, dès les premiers contacts avec le CPAS, il faudrait identifier le plus clairement possible les freins à l'emploi et offrir les réponses les plus adéquates : cours d'alphabétisation, de français ou de néerlandais, procédure de reconnaissance d'un diplôme obtenu à l'étranger, valorisation des compétences, reprise des études, formation qualifiante, orientation vers le secteur de la santé mentale si nécessaire voire éventuelle dispense de la condition « travail » pour motif d'équité (limité dans le temps) ... Pour ce diagnostic précoce, il sera nécessaire d'assurer plus de temps aux assistants sociaux lors du premier entretien et probablement de nouer des partenariats avec des opérateurs spécialisés. Ainsi nous pourrions bien mieux connaître les effectifs pour lesquels le pas vers l'emploi n'est pas démesuré et entamer ce travail de détermination d'un projet professionnel réaliste et satisfaisant pour les deux parties.

Enfin la créativité peut nous donner des outils pour sortir de cette cécité qui nous pousse à considérer l'article 60§7, comme quasi seul et unique moyen d'accéder à l'emploi. Même si c'est un outil important que nous maîtrisons (bien que soumis aux règles régionales mouvantes et sous le contrôle d'Actiris ... sans même soulever son financement simultanément complexe et insuffisant), nous devons réinvestir dans toutes les autres formes possibles : intérim, travail indépendant, CDD, CDI, fonction publique ... En effet certaines peuvent mieux répondre au profil de certains bénéficiaires. A cette fin, à nouveau, nouer des partenariats mais ici avec des acteurs, si possible d'une dimension pas trop modeste, du champ économique.

2.3.3. Aide sociale

Politique en matière de santé

La question de l'accessibilité pour tous à des soins de santé (santé dans son acception large, Organisation Mondiale de la Santé) de qualité est un enjeu qui dépasse de loin, bien entendu, le seul CPAS de Molenbeek. Aussi sa politique en la matière s'articulera avec l'évolution des réglementations des acteurs tant fédéral que communautaire. Trois axes importants cependant :

- Primo, comme la loi organique nous en donne la mission, veiller plus encore à l'assurabilité des ayants droit.
- Secundo, s'appuyer sur une coordination santé revitalisée qui regroupe l'ensemble des partenaires « santé » du CPAS.
- Tertio, la recherche de partenaires dans le secteur de la santé mentale où l'offre locale est chroniquement insuffisante au vu des besoins.

Médiation de dette – Energie – Logement

Le choix d'évoquer simultanément ces trois activités du Centre (qui à l'heure actuelle relèvent de services différents) veut d'abord illustrer la transversalité de nos actions qui, même si des services spécialisés (ou de « seconde ligne ») sont aujourd'hui nécessaires, visent toujours une approche globale du bénéficiaire (et de sa famille). Pas seulement la transversalité mais aussi les très étroites corrélations. A titre d'exemple, on sait bien que c'est le poids du loyer (ou exceptionnellement du remboursement du prêt hypothécaire) qui constitue un des premiers facteurs d'endettement de notre public. Par ailleurs, dans le cadre d'un programme de politique générale qui s'étend jusqu'au premier quart finissant du XXIème siècle, nous ne pouvons pas ignorer la question de l'utilisation rationnelle de l'énergie et de la lutte contre sa surconsommation. Même si ce n'est qu'une toute, toute ... petite pierre à l'édifice pour le « climat » nous poursuivrons et essayerons d'amplifier nos séances d'information collective et ce, particulièrement, à destination des écoliers.

2.3.4. *Le Relais*

Il est malaisé d'imaginer aujourd'hui les formes qu'épousera la lutte contre le « sans-abrisme » (qui malheureusement existera toujours) lorsque cette législature s'achèvera. Le modèle dit de « resocialisation » que notre maison d'accueil fait sien depuis sa création verra certainement se multiplier d'autres approches méthodologiques sans pour autant devenir obsolète. C'est déjà le cas aujourd'hui et citons par exemple « Housing first » même si les publics « cibles » ne se recouvrent pas exactement. Néanmoins la volonté du Centre est non seulement de maintenir cet outil (dont les capacités bénéficient bon an, mal an à 50 % de molenbeekois) mais aussi de le professionnaliser plus avant tout en assurant une sécurité accrue des résidants et du personnel.

2.3.5. *Activités en économie sociale*

Le CPAS envisage, par la recherche de repreneurs, l'arrêt de sa participation dans les deux entités d'économie sociale A Vos Services et Greenworks.

Le CPAS soutiendra, par ailleurs, le maintien de l'offre de fourniture à bas prix de nourriture de qualité par le biais d'Amphora.

2.4. TROISIÈME ET QUATRIÈME ÂGES

2.4.1. *Résidence Arcadia*

Deux axes primordiaux guideront les membres du Conseil de l'action sociale durant leur mandature en matière de politique 3^{ème} et 4^{ème} âges. Il s'agit du maintien de la maison de repos et de soins en tant qu'institution publique et de la diversification de l'offre alternative au placement en maison de repos.

Pour le maintien de l'établissement dans le giron public, les mesures visant à contenir le déficit comptable d'Arcadia dans la moyenne des maisons de repos publiques se poursuivront tout en assurant un service de qualité aux résidents. Une étude de faisabilité de reconstruction de l'établissement sera lancée d'une part, en vue d'asseoir encore et pour le long terme la position de la maison de repos et de soins dans cette moyenne et d'autre part, en prenant en compte les solutions alternatives à l'hébergement qui seront développées par le Centre.

Les équipes de la maison de repos mettront toute initiative en œuvre pour améliorer la vie quotidienne du résident et pour répondre aux normes évolutives. L'approche humaine de la personne âgée démente et la fin de vie digne resteront des préoccupations centrales.

La diversification de l'offre alternative au placement en maison de repos se concrétisera par l'aboutissement de deux projets : « Lemaire » et « Alliance Habitat ».

Le projet « Lemaire » prévoit la construction par le Logement Molenbeekois, en collaboration avec la société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, de flats résidences. Le CPAS s'y verra attribuer un droit de superficie en tant que gestionnaire des espaces collectifs.

Le projet « Alliance Habitat » prévoit une résidence service et des habitations autonomes solidaires pour personnes âgées dans une nouvelle construction sur l'actuel emplacement de l'aile 5 de la maison de repos désaffectée depuis quelques années. Ces formules d'accueil viendront enrichir l'offre résidentielle d'hébergement des personnes âgées organisées par notre Centre.

2.4.2. Services non-résidentiels

Outre le projet Alliance/Habitat, nous maintiendrons et développerons les services qui simultanément répondent à de réels besoins et connaissent un franc succès et qui visent à lutter contre l'isolement des personnes :

- aide à domicile ;
- repas à domicile (à intégrer au précédent) ;
- centre de rencontre du Parc Marie-José ;
- plan « canicule » et plan « grand froid » ;
- logements « Kangourou ».

2.5. GESTION DE L'ADMINISTRATION

De plus en plus de citoyens font appel aux CPAS dont les missions ne cessent de s'étendre. Ils doivent sans cesse s'adapter à leurs besoins et doivent réagir rapidement aux changements tout en gardant la qualité du service au cœur de leurs préoccupations.

Une modification importante de la loi organique a été adoptée par l'assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune. Cette modification prévoit une simplification du système de tutelle. En contrepartie, les CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale devront moderniser leur gestion. Trois axes seront menés durant la mandature en la matière :

- le développement du contrôle interne ;
- la mise en place d'une politique de personnel adaptée à l'évolution des problématiques sociales et des enjeux sociétaux (obligation pour le CPAS de se doter d'un directeur des Ressources Humaines et d'un directeur de l'action sociale) ;
- la mise en place d'un comité de direction assurant un interface entre la décision politique et l'exécution au sein de l'administration.

2.5.1. *Archivage des dossiers (notamment sociaux – KARDEX)*

L'article 45 de la loi organique du 8 juillet 1976 organique des CPAS charge le Secrétaire de la responsabilité de l'archivage. Une gestion efficace des archives et de leur conservation doit être mise en place au cours de cette mandature. Il faudra également investir dans un système de gestion électronique des documents.

2.5.2. *BOS*

L'application BOS (Back Office Secrétariat), utilisée pour gérer et rendre accessible aux membres les dossiers soumis au Conseil de l'action sociale, doit continuer à évoluer, notamment en fonction des éventuelles modifications législatives.

2.5.3. *Synergies*

Au cours de cette mandature, notre CPAS travaillera à renforcer encore les synergies entre son administration et celle de la commune, notamment par le biais de la réunion bimestrielle que le Secrétaire du Centre organise avec son homologue de la Commune en vue d'harmoniser les pratiques des deux administrations ou de partager les bonnes pratiques entre leurs services.

Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean veillera à développer les conventions de collaboration qu'il a conclues avec d'autres CPAS.

2.5.4. *Centralisation de services dans un même bâtiment*

L'éclatement des services du CPAS en plusieurs localisations pose de nombreux problèmes logistiques et organisationnels. Ceci génère des coûts directs et indirects importants. Une étude de faisabilité quant à un regroupement de services dans un même bâtiment sera lancée. Les conclusions de cette étude pourront être intégrées, le cas échéant, dans la note d'orientation qui sera établie lors du 4^{ème} budget de la mandature. Elles influenceront les choix stratégiques en matière de gestion du patrimoine dès qu'elles seront connues.

Cette centralisation aura également un impact sur l'efficacité des services et permettra de manière récurrente le traitement transversal des dossiers des usagers.

2.5.5. Climat social

Les contingences du plan d'accompagnement financier qui fait l'objet d'une convention quadripartite cosignée par la Région, la Commune, le CPAS et le Fonds de refinancement des trésoreries communales ont eu un effet qui s'est particulièrement ressenti sur la charge de travail des services de première ligne et du personnel administratif. Dans le cadre de cette même convention, la direction s'est trouvée fortement déforcée. Plus de pression du travail et moins d'encadrement ont évidemment mené à des tensions sociales relayées par les organisations syndicales.

Il importe dès lors de veiller tout particulièrement à renforcer les conditions du bien-être au travail au-delà des initiatives énoncées ci-dessous.

Un processus de conciliation sociale a été entamé en 2018 avec le SPF Emploi et les nouvelles autorités du Centre ont décidé de le poursuivre jusqu'à son terme soit, à priori, avant la fin de la législature. Cette conciliation devrait concourir à l'amélioration du climat social.

2.5.6. Les Valeurs

En 2010, le personnel réuni en différents groupes de travail s'est doté d'une charte de valeurs et des compétences partagées du CPAS, valeurs qui ont été entérinées par les autorités : vision, équité, loyauté, professionnalisme, respect d'autrui, solidarité, communication et créativité.

Des activités impliquant le personnel seront organisées pour raviver ces valeurs qui s'estompent au fil des ans.

2.6. RESSOURCES HUMAINES

Au travers de son département des Ressources Humaines, le CPAS continue à mettre en œuvre une politique des ressources humaines intégrée et partagée, contribuant au développement de sa politique sociale.

Notre centre peut se targuer de développer la gestion des compétences et un management par objectifs tel que préconisé par les institutions régionales ; il n'en reste pas moins qu'une politique de gestion des carrières répondant au contexte évolutif qu'il soit régional (changements légaux et évolution du marché du travail) ou interne (évolution des demandes individuelles des travailleurs et des besoins de l'administration) est un enjeu continu.

Aussi, l'ensemble des projets aura pour but de contribuer à renforcer l'attractivité du CPAS sur le marché du travail (2^{ème} pilier de pensions pour les collègues contractuels, télétravail, plan diversité, plan de déplacement d'entreprise ...) et la gestion des carrières et des compétences (politique de statutarisation adaptée aux besoins de l'administration, implémentation d'un nouveau logiciel RH, modernisation des procédures ...), bases essentielles pour le bien-être des travailleurs et, dès lors, pour une action sociale efficace.

2.7. FINANCES ET RECETTES

2.7.1. *Plan d'accompagnement financier*

La Région de Bruxelles-Capitale et le Fonds Régional Bruxellois de Refinancement des Trésoreries Communales (FRBRTC) ont conclu avec la Commune et le CPAS une convention de prêt visant un redressement financier par la mise en place de mesures de contrôle. Il revient à un inspecteur régional de suivre l'exécution du plan financier adopté par la commune qui a bénéficié d'un prêt de trésorerie du FRBRTC.

Le suivi de l'exécution des plans se fait également au travers de l'organisation régulière de comités d'accompagnement composés de représentants des communes et des autorités de tutelle.

C'est dans ce contexte budgétaire tendu que la Commune et le CPAS doivent élaborer leur programme de politique générale et recentrer leurs axes vers leurs missions de base en assurant une gestion efficiente de leurs établissements et services.

2.8. PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL

Les autorités du CPAS poursuivent, sans cesse, l'objectif d'améliorer le bien-être des travailleurs et ce, dans tous les domaines. Cet objectif passera par un renforcement du service interne de prévention et de protection au travail.

2.9. GESTION DE L'INFORMATION

Les technologies de l'information sont devenues indispensables et essentielles dans l'Administration. C'est en effet grâce notamment à l'outil informatique aujourd'hui que l'on peut assurer le cheminement de l'information dans une structure comme le CPAS qui ne cesse de grandir et dont les missions ne cessent de s'étendre. La performance du système informatique permettra entre autre de décharger le personnel de tâches administratives répétitives et pouvoir investir le temps gagné dans la qualité du service.

Au cours de la mandature, le département de gestion de l'information apportera de nouveaux outils permettant d'améliorer l'efficacité des services aux citoyens et les conditions de travail des collaborateurs du CPAS. En développant les initiatives avec des partenaires (des conventions horizontales non institutionnalisées ont été initiées en 2018) et en apportant des améliorations techniques et organisationnelles à la préparation des dossiers sociaux et à leurs suivis, nous visons une meilleure prise en charge des usagers et une plus grande harmonisation de la charge de travail que le traitement de ces dossiers nécessite.

Nous prévoyons de développer de nouvelles initiatives permettant de mieux répondre aux besoins des citoyens et bénéficiaires de nos établissements et services, comme, par exemple, mettre en œuvre un centre d'appel actuellement à l'étude. Le personnel pourra bénéficier d'une offre de formations internes dispensées par le service qualité étoffée et mise à jour en fonction de ses besoins.

Nous poursuivrons enfin notre rôle d'accompagnement pour mettre en œuvre les changements organisationnels et améliorer la digitalisation des procédures et documents.

ANNEXE 1 : LE CPAS DE MOLENBEEK-SAINT-JEAN EN QUELQUES CHIFFRES

Population de notre commune au 1/1/2018	97.005
Quelques indicateurs internes	
Revenu d'intégration – nombre de titulaires au 31/12/2018	5.625
Aide sociale équivalente – nombre de titulaires au 31/12/2018	652
Total des titulaires RIS et ERIS au 31/12/2018	6.277
Dont nombre de jeunes moins de 25 ans	2.353
Pourcentage des jeunes de moins de 25 ans dans le total des titulaires	37,5 %
Cartes médicales – nombre de titulaires au 31/12/2018	4.279
Aide médicale urgente – nombre de titulaires au 31/12/2018	1.289
Nombre de dossiers suivi en médiation de dette	543
Nombre de personnes suivies par la cellule « études » au 31/12/2018	1.015
Nombre de repas fournis en 2017 par le service « repas à domicile »	16.495
Nombre de repas servis en 2017 au Centre de rencontre « Parc Marie-José »	9.784
Nombre de bénéficiaires des services Aide aux familles et aide ménagères au 31/12/2018	193
Maison de repos – Résidence Arcadia – Capacité d'hébergement	187 lits
Maison d'accueil – Le Relais- Capacité d'accueil	52 lits
Logements Kangourous	8 chambres
Personnel du CPAS – hors « article 60 »	560

LISTE DES ABBRÉVIATIONS

BOS	Back Office Secrétariat
CDD	Contrat de travail à Durée Déterminée
CDI	Contrat de travail à Durée Indéterminée
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
ERIS	Équivalent du revenu d'intégration sociale
FRBRTC	Fonds Régional Bruxellois de Refinancement des Trésoreries Communales
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale
PS	Post-Scriptum
RH	Ressources Humaines
RIS	Revenu d'intégration sociale
SPF	Service Public Fédéral
SSG	Service Social Général

APPROBATION

Le présent programme de politique générale a été joint au budget de l'année 2019, approuvé par le Conseil de l'Action sociale en séance du 25 avril 2019.

Présents :

Madame Gérardine BASTIN	Présidente
Monsieur Marc Dumont	Membre
Monsieur Christian MAGERUS	Membre
Madame Tania DEKENS	Membre
Madame Carine LIEKENDAEL	Membre
Madame Anna RABATTI	Membre
Madame Maria Gloria GARCIA FERNANDEZ	Membre
Monsieur Pascal DUQUESNE	Membre
Madame Aicha DAOUDI	Membre
Madame Nathalie TIELENS	Membre
Monsieur Pascal VERHEYE	Membre
Madame Sarah DJEBARA	Membre
Madame Maria Etelvina DELGADO FERNANDEZ	Membre
Monsieur Didier ROZEN	Secrétaire temporaire

Didier ROZEN
Secrétaire temporaire du CPAS

Gérardine BASTIN
Présidente du CPAS