

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



Rapport  
annuel **2021**

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

Rue Alphonse Vandenpeereboom 14  
1080 Molenbeek-Saint-Jean



# TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	3
GÉNÉRALITÉS .....	5
ACTION SOCIALE .....	8
1. Service Social Général .....	8
2. Insertion socioprofessionnelle .....	15
2.1. Cellule Alphabétisation.....	16
2.2. Cellule Facilitateurs de projets .....	17
2.3. Service Emploi .....	18
3. Cellule Etudes .....	19
4. Coordination Sociale .....	21
4.1. Cellule Coordination Santé.....	21
4.3. Service Participation et Activation Sociale .....	22
4.4. Coordination sociale.....	22
5. Services Médiation de Dettes.....	23
6. Service Social Juridique .....	25
7. Le Relais .....	26
8. Service Logement .....	29
9. Amphora.....	30
SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES .....	31
1. Résidence Arcadia .....	31
2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées.....	37
GESTION DE L'INFORMATION .....	43
1. Service Informatique .....	43
2. Service Qualité.....	44
3. Cellule Statistiques .....	44
4. Affaires civiles.....	45
4.1. Service Accueil.....	45
4.2. Cellule Données des Usagers.....	45

RESSOURCES HUMAINES .....	47
1. Service GRH .....	47
2. Service Administration du Personnel .....	48
TECHNIQUE.....	51
1. Service Patrimoine.....	51
2. Service Technique.....	51
3. Service Entretien .....	52
FINANCES ET SUBSIDES .....	53
1. Service Comptabilité.....	56
2. Service Agents de Paiement.....	56
3. Service Récupération au SPP IS .....	56
4. Service Frais d’Entretien.....	56
5. Service Projets Subsidiés .....	56
JURIDIQUE .....	57
1. Service Gestion des Organes .....	57
2. Service Marchés Publics .....	59
DIRECTEUR FINANCIER .....	60
1. Service Recettes .....	60
2. Service Contentieux.....	61
SERVICE COMMUNICATION.....	62
SERVICE EXPÉDITION .....	67
SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL .....	68
SIPPT.....	69
LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	74

## GÉNÉRALITÉS

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 (< 20.500 euros par ménage dans certains quartiers en 2021). Le taux de chômage de la population active avoisine les 22 % (soit largement supérieur à la moyenne régionale de 15 %) avec un taux particulièrement élevé pour les femmes (24 % de la population active, contre 20 % pour les hommes). Pour la tranche d'âge des 18-25 ans, le taux d'inactivité est de 29 % (contre 23 % pour la moyenne régionale) avec un taux de 31 % 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 2021, la proportion de personnes âgées qui bénéficient de la GRAPA atteignait 18 % soit plus du triple des communes de la seconde ceinture de Bruxelles.

La commune rencontre également une présence importante de personnes sans titre de séjour légal sur le territoire belge qu'il est impossible à évaluer statistiquement.

Ces quelques données suffisent à démontrer que la commune voit se conjuguer de multiples problématiques sociales qui placent de nombreuses familles à l'intersection de plusieurs problématiques qui accroissent le risque de pauvreté et de désaffiliation sociale. Ces multiples difficultés sont accentuées par un éloignement des institutions (maîtrise de la langue, non connaissance, non accessibilité, non demande, etc.) qui implique un non-recours aux droits sociaux et à la sous-protection sociale de certains ayants droit.

Au niveau du CPAS, il est constaté que la proportion de personnes aidées par le Centre par rapport à la population totale est très importante lorsque l'on cumule des bénéficiaires du Revenu d'intégration (RIS) et les bénéficiaires de l'aide sociale (ERIS). Si on note une tendance à la baisse des bénéficiaires du revenu d'intégration depuis le 2ème semestre 2021, on constate toutefois sur l'ensemble de l'année 2021 une augmentation par rapport aux années 2019 et 2020. Il est indéniable que la crise sanitaire a eu un impact sur les personnes les plus fragiles mais a également attiré d'autres profils de publics qui ont subi de plein fouet les conséquences de celle-ci.

Sans surprise, en 2021, le CPAS a dû composer avec les suites de la crise sanitaire et ses conséquences économiques, sociales, médicales et psychologiques pour les citoyens, révélant un nouveau public aux besoins de plus en plus larges et divers. Il est donc primordial que notre institution, dont la mission légale est de garantir à toute personne en difficulté l'aide due par la collectivité et prévue par la loi afin de lui permettre de vivre dignement, adapte son fonctionnement et sa manière de travailler afin que les publics les plus vulnérables ne se retrouvent pas encore plus isolés, du fait de la pandémie.

A l'instar de l'année précédente, les aides exceptionnelles distribuées aux CPAS nous ont notamment permis d'être davantage actifs en matière de :

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

La démarche du CPAS est axée sur la qualité des services proposés et la modernisation de l'administration malgré un contexte particulièrement mouvementé et une charge de travail qui reste tendue dans tous les services de notre institution.

Plus que jamais, assurer la protection sociale des plus précarisés est une priorité pour le CPAS et l'ensemble de ses équipes. Une attention toute particulière est portée à la sensibilisation des publics à l'activation de leurs droits et au public le plus éloigné des nouvelles technologies.

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 ;
- Tour des services organisé de manière hybride par les autorités afin de récolter les doléances et le ressenti des membres du personnel (séances organisées simultanément en présentiel et en distanciel) ;
- Réintroduction du système du titulariat (fin 2021) ;
- Redynamisation de la coordination sociale ;
- Poursuite de l'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux résidents de notre maison de repos ;

- Poursuite de la gestion de la pandémie au sein de notre maison de repos et de notre maison d'accueil ;
- Développement de pistes d'amélioration en communication interne par le biais d'une mission de consultance réalisée par l'ULB au sein du SSG ;
- Entame de la mise à jour du Site internet et d'intranet ;
- Remplacement progressif du parc des PC par des ordinateurs portables ;
- Poursuite du développement des logiciels Sociabili et Persée implémentés en 2020 ;
- Réflexion sur la mise en place d'un télétravail structurel ;
- 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.

*Note : Afin de faciliter la lecture du présent document, les paragraphes consacrés aux missions et aux projets sont de taille de police différentes.*

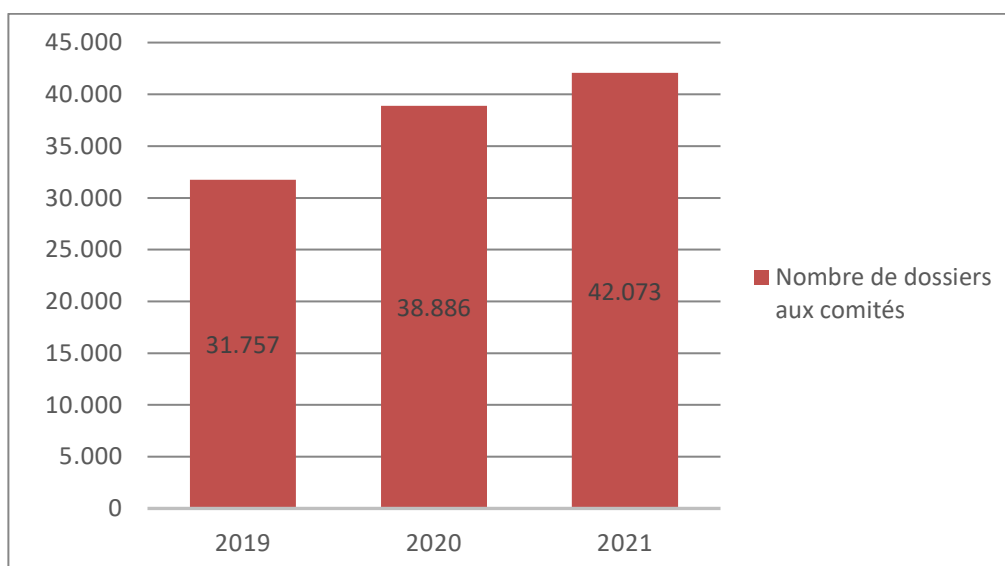
# ACTION SOCIALE

## 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.

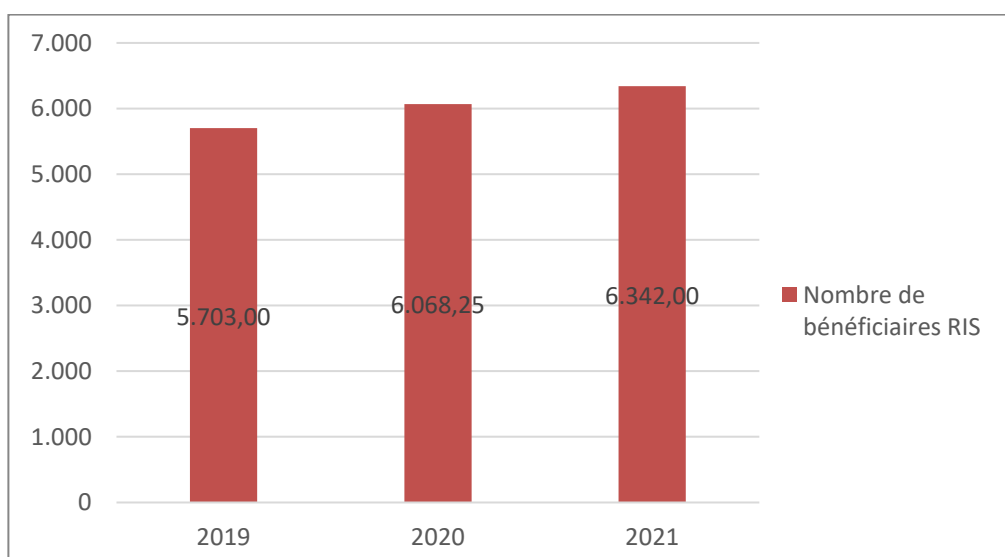
### Statistiques

#### Evolution du nombre de dossiers distincts par comité sur l'année



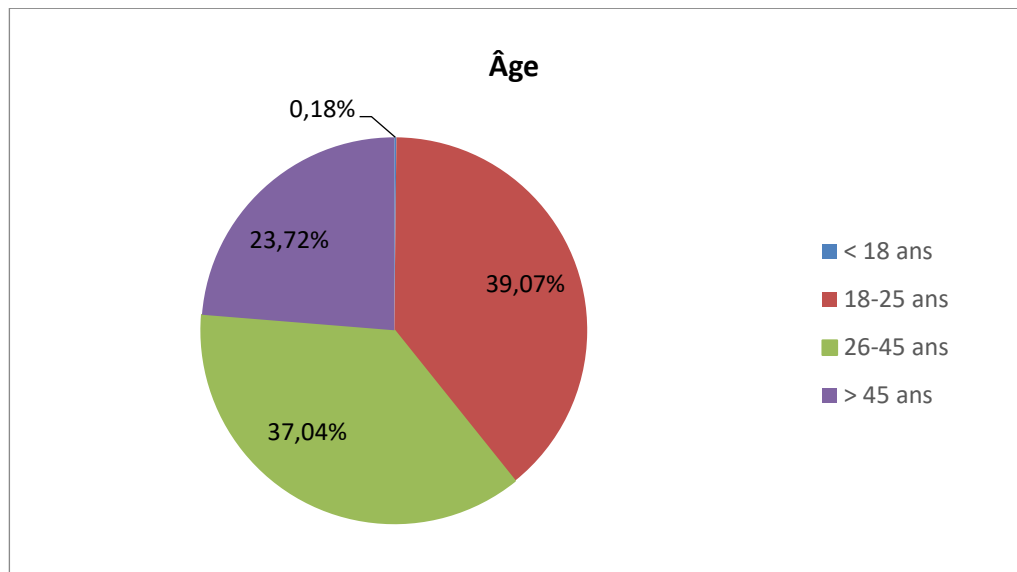
#### Revenu d'intégration

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



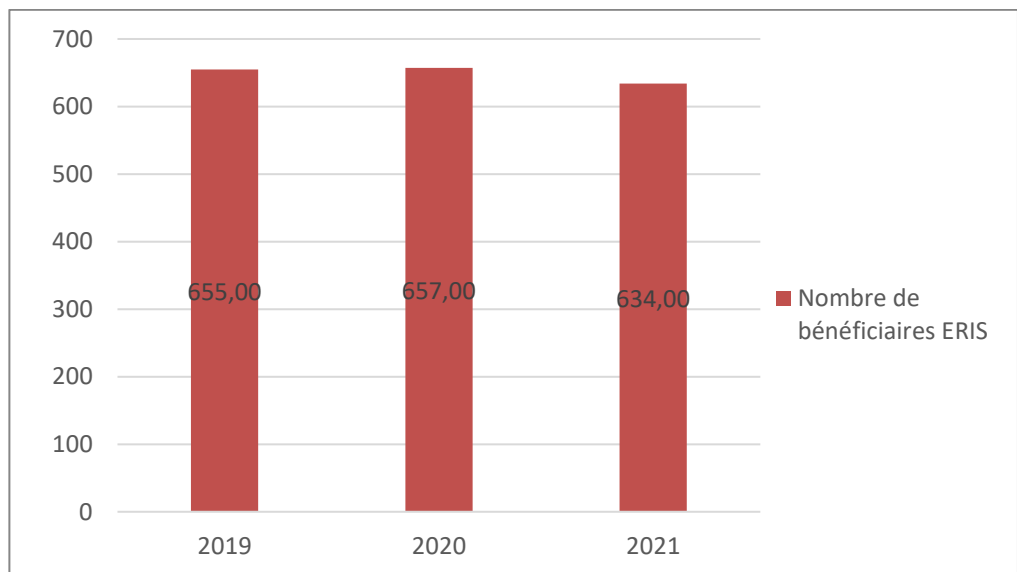


**Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2021**

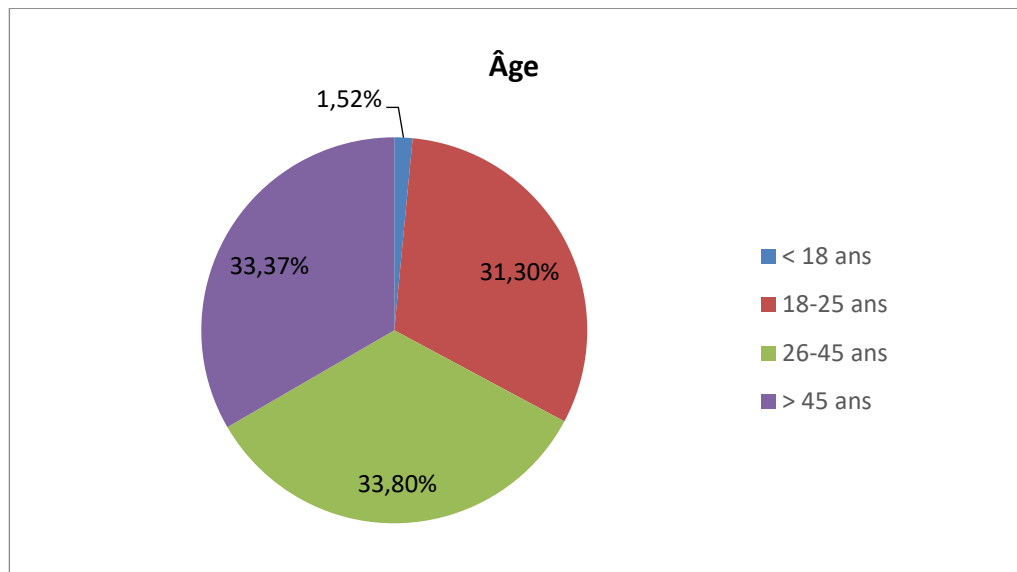


**Équivalent au revenu d'intégration**

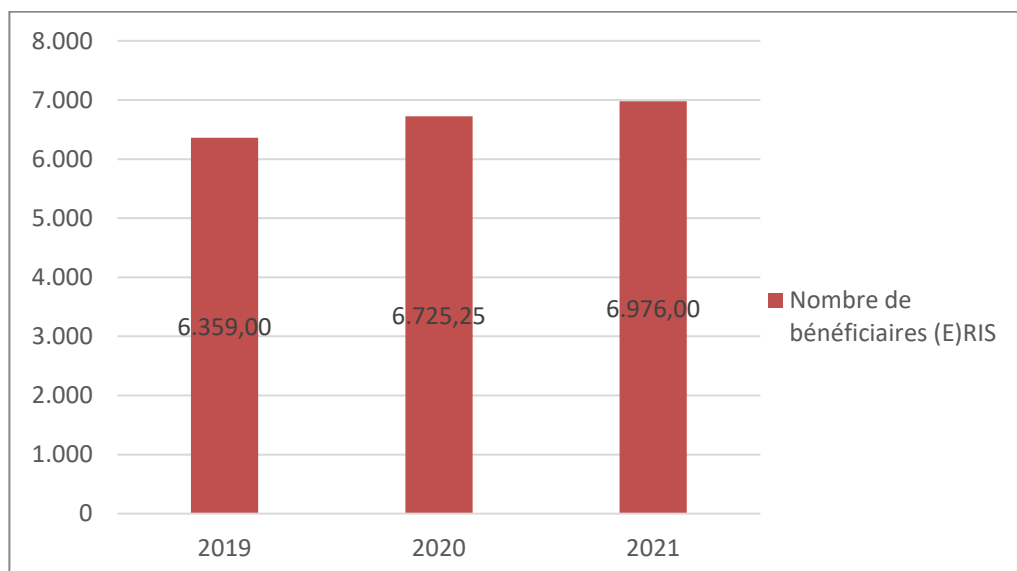
**Évolution du nombre de bénéficiaires sur l'année (moyenne annuelle)**



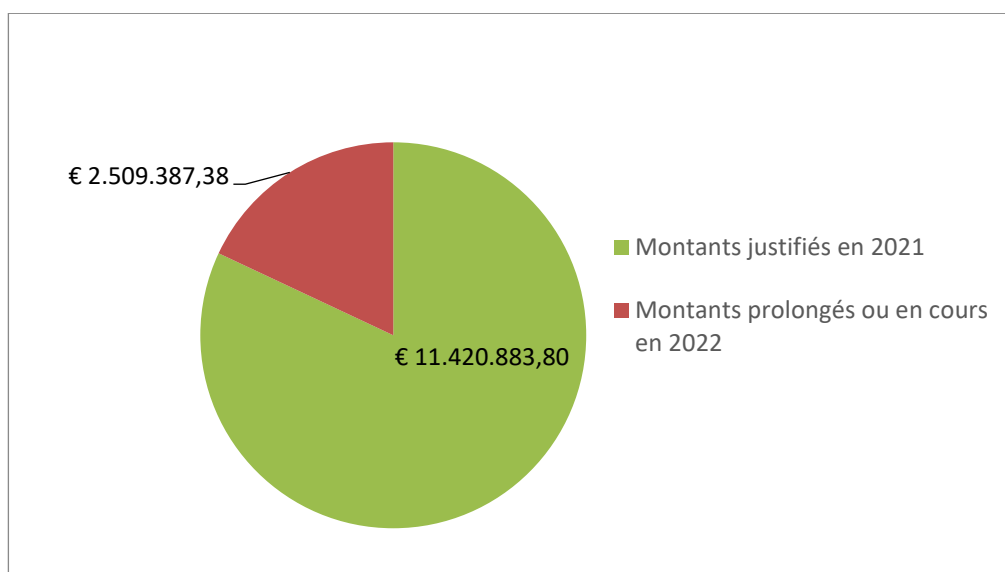
**Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2021**



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



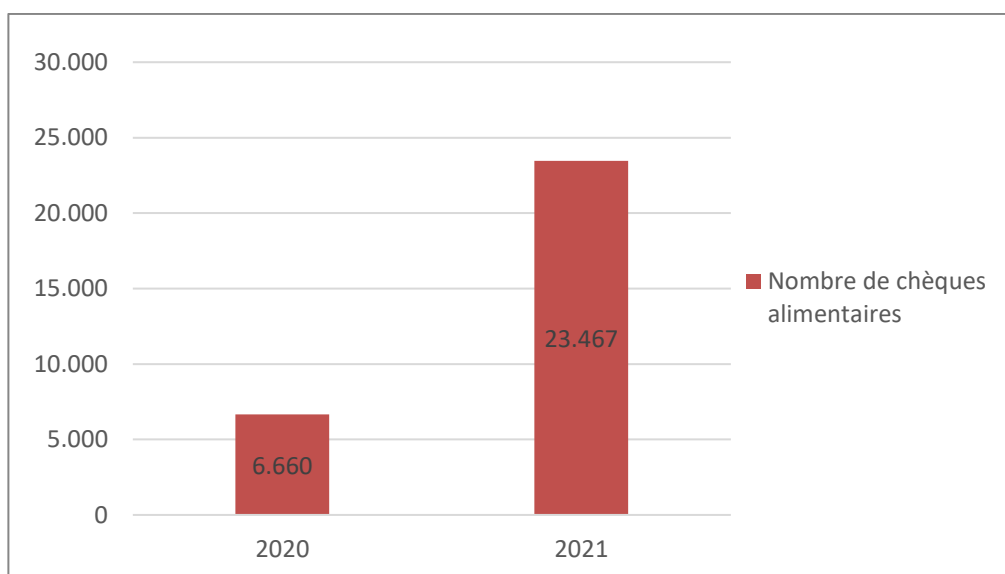
## Subsides COVID



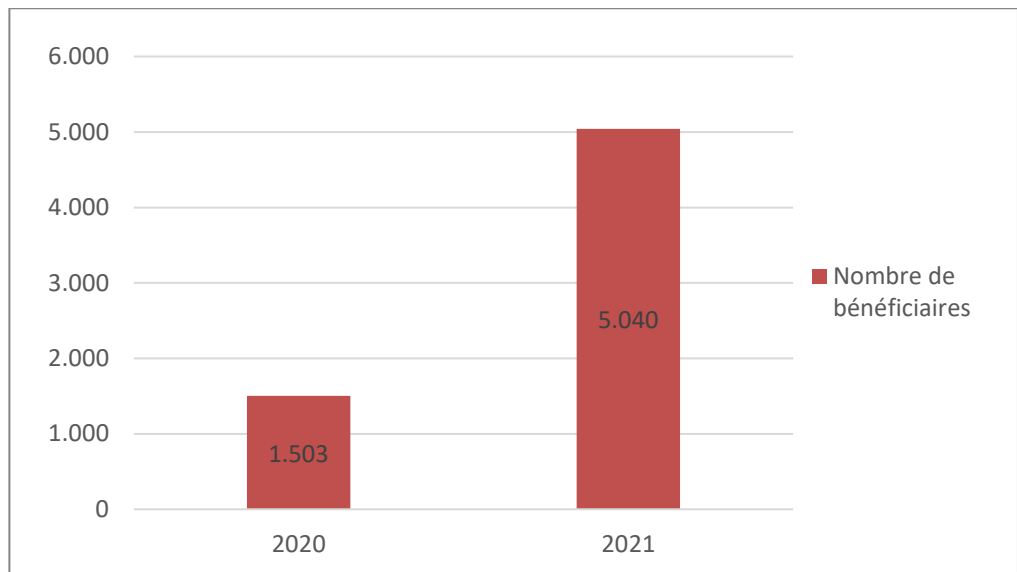
## Aides alimentaires

### Chèques alimentaires

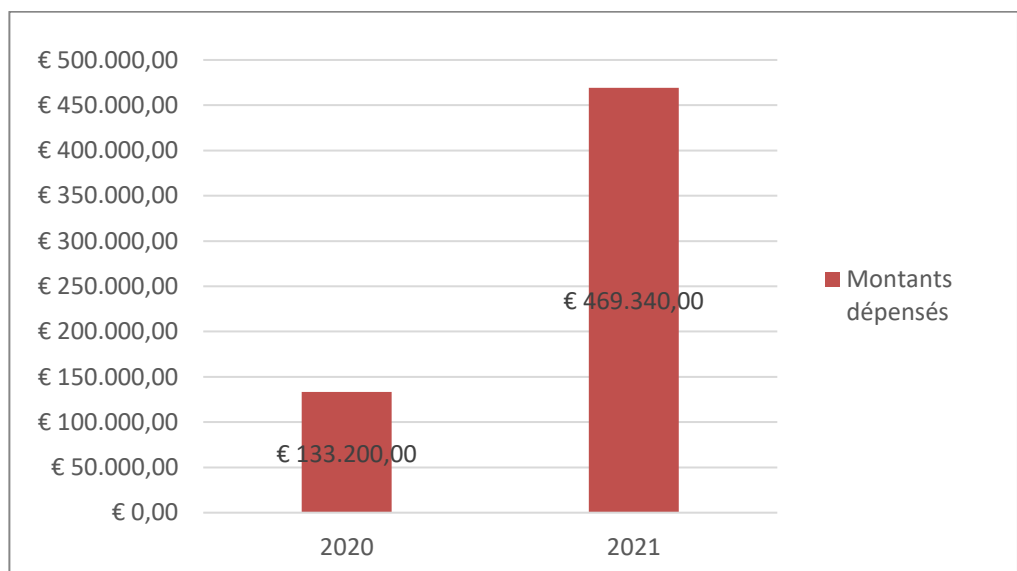
#### *Nombre de chèques alimentaires distribués par année*



### **Nombre de bénéficiaires différents par année**

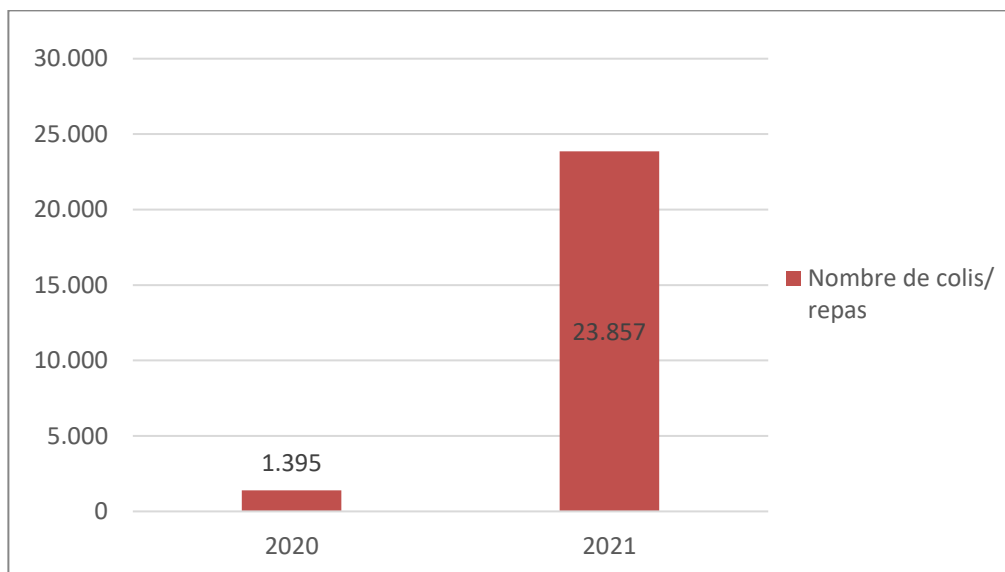


### **Montants dépensés en aides alimentaires par année**

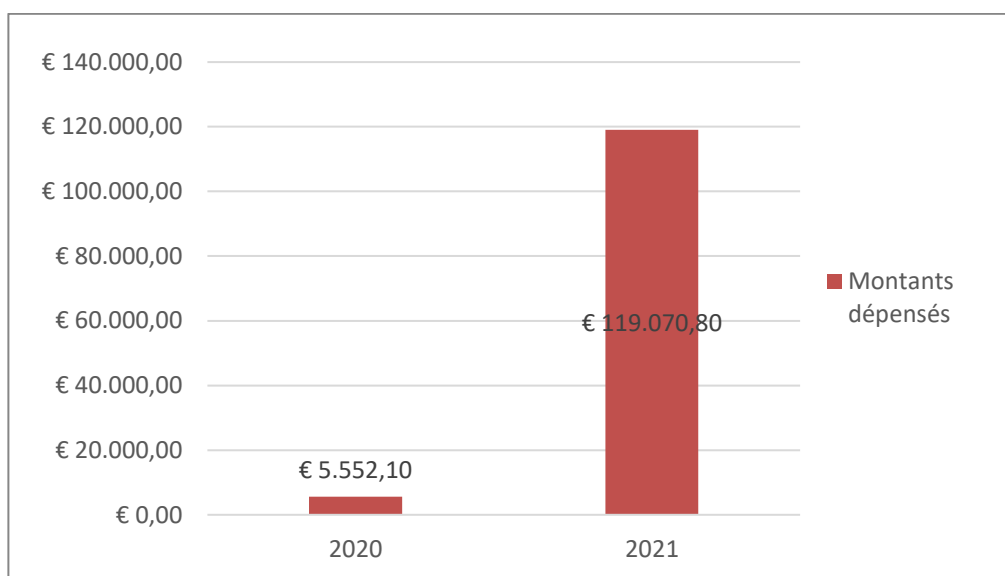


## Colis alimentaires

### *Nombre de colis/repas distribués par année*



### *Montants dépensés en aides alimentaires par année*



## Réorganisation du Service Social Général

En 2021, le Service Social Général a connu une organisation temporaire mise en place dans le cadre de la situation de crise sanitaire COVID-19. La réflexion relative à une nouvelle organisation ne reprenant que les aspects positifs de ce qui a été mis en place pendant la crise sanitaire se poursuit en concertation avec les agents de terrain (contacts à distance avec les usagers, contacts en présentiel, digitalisation des documents, enregistrement des demandes des usagers, télétravail). Les étapes suivantes ont été mises en place :

- Mise en place de critères de référencement des dossiers sociaux ;
- Amélioration du logiciel TIKS et nouvelle répartition des TIKS afin d'avoir une meilleure vision des demandes sociales par dossier ;
- Projet pilote portant sur la création de la nouvelle fonction de relecteur.trice ;
- Accueil des urgences sociales au Centre réintégré au Service Social Général ;
- Evolutions du logiciel Sociabili afin de faciliter le travail social ;
- Remise en place effective en octobre 2021 du titulariat des dossiers sociaux ;
- Elaboration d'une enquête qualitative auprès des AS sur le travail social ;
- Mise en place d'une supervision des AS en chef ;
- Entrée en service de nouveaux as en chef.

## Campagne zoom

Les CPAS ont reçu des subsides supplémentaires afin de soutenir les jeunes de 18/25 ans, largement impactés par les effets de la crise sanitaire. Pour informer ce public-cible des aides sociales auxquelles il a droit après enquête sociale, une large campagne de communication a été réalisée (flyers, mailing aux services sociaux des différentes hautes écoles, courrier adressé aux associations molenbeekoises, réseaux sociaux, campagne d'affichage sur les grands panneaux JC Decaux du 6 au 26 juillet 2021, communiqué de presse, publication dans le journal communal).

## Subsides « COVID »

Utilisation raisonnée et responsable des subsides « COVID » à travers :

- La contractualisation avec des structures associatives (aide alimentaire, accès à l'hygiène, santé mentale) ;
- L'octroi d'aide individuelle spécifique aux usagers sur base d'une enquête sociale ;
- L'octroi d'aides exceptionnelles dans le cadre de la crise sanitaire et de ses conséquences (familles monoparentales, étudiants, achat de vêtements).

## Lutte contre le non-recours aux droits sociaux

Le phénomène du non-recours 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 terrains, développement de lignes de conduite qui permettent une prise en charge la plus large possible d'aides ponctuelles ou structurelles, etc.

## **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 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.

### **Amélioration du cadre du travail des Facilitateurs**

- Simplification des outils de travail ;
- Possibilité de valider les dossiers « Comité » ;
- Réactivation des réunions d'équipe ;
- Organisation des permanences ;
- Réflexion relative à la formation des facilitateurs ;
- Constitution d'un groupe de travail et analyse de risque.

### **Poursuite des actions**

- Mise en œuvre de parcours individualisé visant à prendre en charge l'individu depuis la phase de l'orientation de son projet professionnel jusqu'à la mise à l'emploi en passant par la sensibilisation aux métiers, la préformation et la formation qualifiante ;
- Consolidation de l'intégration de nouvelles dispositions légales relatives à l'emploi d'insertion visé à l'art. 60§7 de la loi organique et implication dans des actions d'amélioration des pratiques harmonisées ;
- Développement de parcours de (pré)formations dans le cadre des actions d'orientation et de suivi des usagers ;
- Maintien des coopérations avec des professionnels externes spécialisés ;
- Poursuite du partenariat avec des professionnels externes spécialisés dans le cadre du projet d'expérimentation « Atelier de pédagogie personnalisé » ;
- Augmentation progressive du nombre de travailleurs en emploi d'insertion en application de l'art.60§7 de la loi organique des CPAS ;
- Implication dans l'élaboration concertée d'un nouveau cadre de partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois ;
- Investissement dans les mesures de relance et de redéploiement de la région de Bruxelles-Capitale face à la crise du COVID-19 qui concernent les entrepreneurs et les indépendants ;

- Progression dans l'opérationnalisation du Service AJIS (Accompagnement des Jeunes en Inclusion Sociale) ;
- Travail de remaniement de l'organisation des activités au sein du Département ISP ;
- Organisation d'une « Jobweek ».

Ces projets réalisés au bénéfice des personnes accompagnées au sein de la cellule Facilitateurs de projets, du Service Emploi et du Service AJIS ont été mis en œuvre dans un contexte où des obstacles organisationnels et de lourdes difficultés dans le chef des personnes accompagnées liés à la crise sanitaire sont toujours présents. En 2021, ingéniosité et remobilisation à portée individuelle sont restées les fers de lance des équipes du département Insertion socioprofessionnelle pour soutenir les bénéficiaires vers l'emploi.

## **2.1. Cellule Alphabétisation**

Lorsqu'une formation de base en alphabétisation est requise, les bénéficiaires sont orientés vers la cellule ALPHA du CPAS préalablement à la phase de détermination d'un projet professionnel. Le travail des formateurs consiste à enseigner et/ou améliorer la connaissance du français des bénéficiaires afin d'accroître leur capacité à intégrer le trajet d'insertion menant vers l'emploi. Vu l'offre de cours de français langue étrangère proposée en externe, les bénéficiaires seront orientés vers ces partenaires. La Cellule Alphabétisation poursuit néanmoins ses activités.

### **Crise sanitaire**

Les activités de formation en langue opérées en interne du CPAS à l'attention des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (ou de son équivalent) ont été réduites dans le courant de l'année 2020 et 2021. Ainsi, un agent est chargé de la formation en langue des travailleurs en emploi d'insertion visé à l'art.60§7 L.O. et un agent est chargé des formations ALPHA pour les bénéficiaires pour lesquels un besoin de renforcement a été identifié.

Par ailleurs, les activités visant à construire des synergies et des outils permettant aux bénéficiaires et travailleurs en emploi d'insertion d'acquérir de nouvelles compétences ont été développées, aux côtés des activités transversales au département préexistantes ayant pour but de créer des partenariats dans le cadre de l'emploi d'insertion visé à l'art.60§7 L.O., de maintenir et de développer les collaborations ainsi que la qualité des services aux usagers accompagnés en insertion socioprofessionnelle.



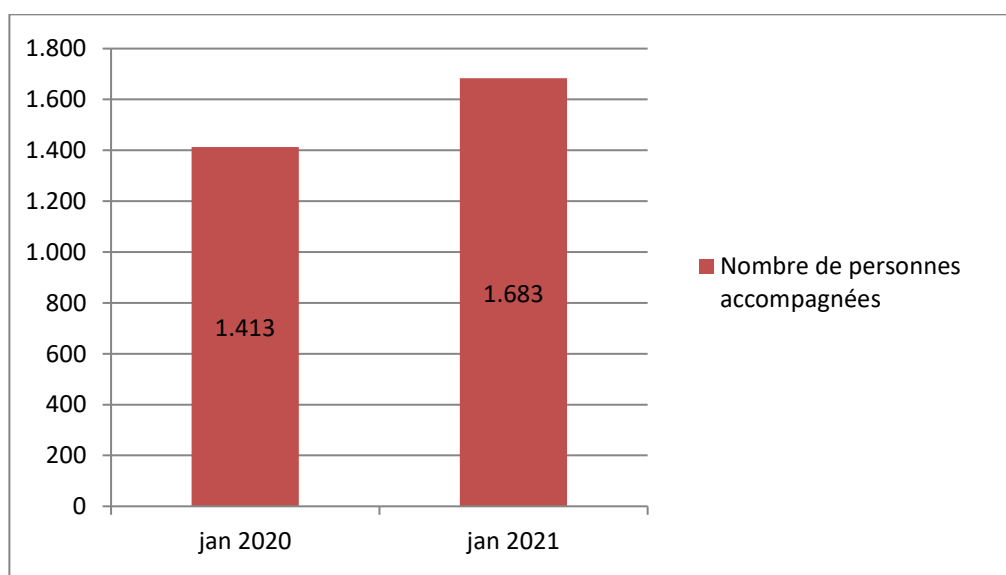
## **2.2. Cellule Facilitateurs de projets**

L'accompagnement vers l'emploi est initié par un moment consacré à la prise de contact et à la création d'une relation de confiance avec l'utilisateur auprès de la cellule Facilitateurs de projets. L'utilisateur est alors informé des services offerts et des objectifs poursuivis par l'insertion socioprofessionnelle. Ensuite, le facilitateur de projets soutient l'utilisateur dans la construction de son projet professionnel et, le cas échéant, son parcours de (pré)formation. Dès lors, les actions nécessaires à la clarification de la situation de l'utilisateur ainsi qu'à l'identification de ses attentes, de ses aspirations ou encore de ses compétences sociales et professionnelles sont mises en œuvre. Sur la base du bilan socioprofessionnel et du projet ainsi établis, l'utilisateur pourra être soit orienté et suivi dans ses démarches de préformation ou de formation soit orienté et accompagné dans sa recherche d'emploi.

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

### **2.3. Service Emploi**

Sa première mission est d'informer, accompagner et soutenir les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente dans leur recherche active d'emploi, en tentant de concrétiser le projet professionnel qui aura été déterminé en amont dans le parcours d'insertion socioprofessionnelle auprès des facilitateurs de projets.

Ainsi les accompagnateurs Emploi ont pour objectif de rendre les usagers les plus autonomes possible dans leur recherche d'emploi en offrant les outils adéquats et un suivi personnalisé. Le ciblage et l'analyse d'offres d'emploi, l'élaboration de CV et lettres de motivation, les simulations d'entretien d'embauche sont quelques instruments parmi d'autres qui permettent au service Emploi de réduire la distance séparant les bénéficiaires du marché du travail.

La deuxième mission de ce service est d'offrir la possibilité aux bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente qui sont dans une dynamique de recherche active d'emploi de se forger une expérience professionnelle et d'acquérir des compétences supplémentaires et ce, par une mise à l'emploi en l'application de l'article 60§7 de la loi organique.

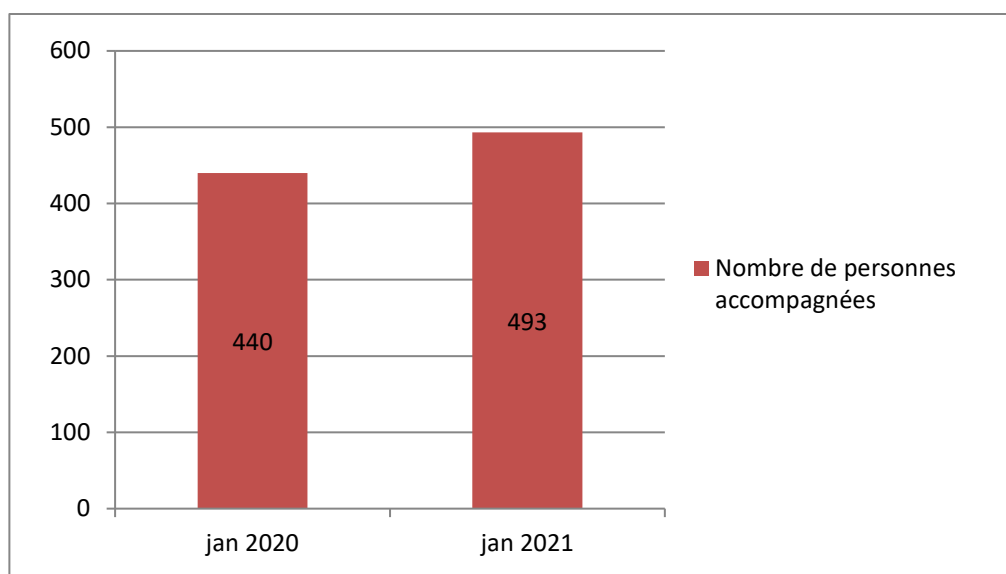
Afin de remplir cette deuxième mission, les accompagnateurs Emploi soutiennent les personnes engagées dans le cadre de l'emploi d'insertion visé à l'article 60§7 L.O. durant tout le processus de la mise à l'emploi (présélection, sélection, engagement, suivi social et psychosocial, médiation sociale,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

En outre, ils gèrent les relations avec les partenaires auprès desquels les prestations de travail sont réalisées. La durée du contrat ne peut être supérieure à la durée nécessaire en vue d'obtenir le bénéfice complet des allocations sociales. Les personnes engagées dans ce cadre travaillent soit dans les services du CPAS, soit sont mises à disposition de partenaires via une convention : ASBL, entreprises d'économie sociale, communes, entreprises du secteur privé marchand.

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

## Statistiques

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



\*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

## 3. Cellule Etudes

La cellule Études a pour mission d'informer, d'accompagner et de suivre les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente âgés de moins de 26 ans dans leur parcours d'études afin qu'ils obtiennent un diplôme valorisable sur le marché de l'emploi. L'aide peut également toucher des étudiants de plus de 26 ans sous certaines conditions. Chaque usager est accompagné par un conseiller Études qui lui offre tous les conseils utiles et nécessaires pour son parcours d'études. Les conseillers informent ainsi les bénéficiaires à propos des études existantes, ainsi que des possibilités d'aides en matière d'intervention financière dans les frais liés à ces études. Les conseillers suivent aussi régulièrement les usagers, notamment en évaluant leur parcours d'études en cours.

## Projet EKLA

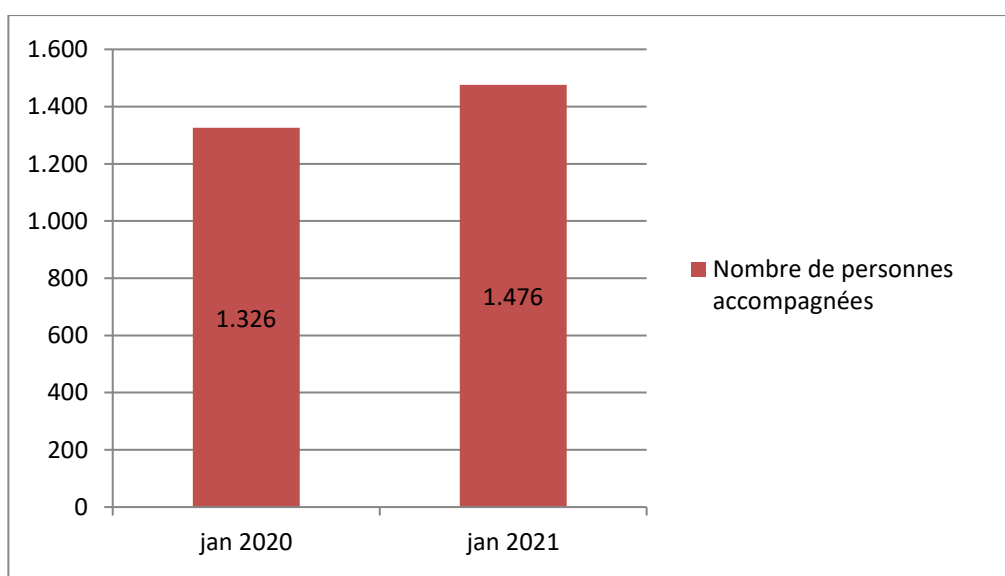
Le CPAS poursuit le projet EKLA visant l'orientation des étudiants suivis par le CPAS vers les studios confiés à La MAIS dans le bâtiment EKLA. Le projet permet d'intégrer 50 étudiants dans un projet d'études tout en bénéficiant d'un logement et d'un accompagnement spécifique. L'accompagnement est réalisé dans le cadre d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) qui définit les obligations réciproques dans le chef du Centre et de l'étudiant. L'évolution du public a conduit à une adaptation des pratiques par la modification des lignes de conduite en 2020. En effet, les étudiants du supérieur sont devenus plus nombreux (64 %) que ceux du secondaire (36 %). L'occupation des studios EKLA a permis à 13 étudiants d'aboutir à leur projet d'études en 2021. Ainsi, 13 nouveaux étudiants ont pu intégrer un studio EKLA pour une durée maximale de 3 ans. Les autres occupants poursuivent les objectifs qu'ils se sont fixés. Il est constaté que suite à la crise sanitaire, les demandes de logement ont augmenté significativement. Le délai pour obtenir un studio dans le projet est actuellement compris entre 6 mois et 1 an d'attente.

## Crise sanitaire

La cellule Etudes a dû adapter son fonctionnement dans le cadre de la crise sanitaire. Un tableau de bord spécifique a été constitué ainsi qu'une adresse mail propre à la celle-ci a été créée à destination des étudiants suivis par le CPAS. L'accompagnement des étudiants participant au projet EKLA, des étudiants isolés et des étudiants vivant des situations complexes a pu être assuré. Les permanences ont repris au mois de juillet 2020 et le suivi des PIIS a pu être réalisé. Un focus a été mis sur la fracture numérique par la mise en place d'une procédure d'octroi de matériel informatique (enseignement à distance).

## Statistiques

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



\*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

## **4. Coordination Sociale**

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

### **4.1. Cellule Coordination Santé**

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

#### **Statistiques**

##### **Nombre de partenaires conventionnés**

	Au 31.12.2021
Médecins généralistes *	104
Pharmaciens	32
Kinésithérapeutes	18
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

\* Au 7.04.2022, nous comptons par ailleurs 197 médecins non conventionnés avec le CPAS pour lesquels une dérogation est accordée pour la poursuite du suivi de leur(s) patient(s), bénéficiaire(s) d'une carte médicale de notre Centre. Cette dérogation a été accordée à 315 titulaires d'une carte médicale.

### **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 de lutte contre la pauvreté.

Le service diffuse aux usagers des propositions de loisirs sélectionnées selon l'accessibilité géographique et financière. Il informe le public cible des possibilités d'interventions individuelles dans les dépenses liées à des activités culturelles et sportives, à l'accès aux nouvelles technologies, aux activités scolaires, parascolaires et sportives pour les moins de 18 ans, ainsi que la possibilité de prise en charge de frais de cantine, de garde, de matériel scolaire et d'accompagnement paramédical pour les moins de 18 ans.

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

Pour finir, le service Participation et Activation Sociale est chargé, avec le service de l'accueil, de la mise en œuvre de la convention avec l'association « Article 27 ».

#### **Crise sanitaire**

L'activité du service ainsi que celle de ses partenaires locaux ont encore grandement été impactées par la crise sanitaire.

Le service a particulièrement promu les sorties aux musées. La lecture a également été mise à l'honneur grâce notamment à la mesure exceptionnelle de soutien de la FWB à la chaîne du livre belge francophone dont a bénéficié le CPAS.

Le comité culturel du CPAS de Molenbeek a repris ses rencontres à partir du mois d'avril. Ses membres ont participé à divers nouveaux projets et, entre autres, à l'initiative du GSARA (Groupe Socialiste d'Action et de Réflexion sur l'Audiovisuel), à la constitution du jury citoyen du BSFF (Brussels Short Film Festival) 2021 en compagnie des membres du comité culturel du CPAS de Schaerbeek.

Une dizaine de sorties (essentiellement en plein air) ont par ailleurs pu être organisées par le service au profit de près de 300 participants.

### **4.4. Coordination sociale**

L'année 2020 a permis de remobiliser la coordination sociale prévue à l'article 62 de la loi organique. Une coordinatrice sociale est entrée en service en décembre 2020 et l'architecture de la coordination sociale a été complètement redessinée afin d'y intégrer de multiples projets en 2021 tels que les Contrats Locaux Social Santé, les micro-projets thématiques du Centre (familles monoparentales, projet Belvue, Douche Flux et Bulle asbl, etc.) ainsi que des groupes thématiques. Dans le cadre de la crise sanitaire, le focus a été mis sur l'aide alimentaire, la relation avec les partenaires et l'accessibilité du Centre.

## **Crise sanitaire**

Dans le cadre de la crise sanitaire, le focus a été mis sur l'aide alimentaire, l'accessibilité du Centre et la relation avec les partenaires. À ce titre, le CPAS tend à renforcer le travail en réseau et la collaboration avec les différents partenaires locaux. Pour ce faire, le service a notamment mis en place des réunions de coordination sociale rassemblant les principaux acteurs du tissu associatif molenbeekois, ceci afin de développer des actions communes de lutte contre la pauvreté, de fluidifier la communication entre le CPAS et l'associatif et de répondre aux difficultés rencontrées sur le terrain par les acteurs locaux.

## **5. Services Médiation de Dettes**

Le service Médiation de Dettes travaille dans un contexte visant à briser l'engrenage des dettes, à faire prendre conscience des causes et des effets de l'endettement, ainsi qu'à offrir les moyens de le prévenir. Le service trouve ou identifie les causes de la situation d'endettement et y travaille en vue d'une solution durable. Le service a également une mission dans le cadre de l'Ordonnance du 14.12.2006 concernant la distribution du gaz et de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale : suivre les personnes en difficulté de paiement des factures d'énergie.

Le service Médiation de Dettes comprend également la cellule de Prévention en Énergie qui a pour mission d'apporter une aide individuelle et collective aux usagers qui rencontrent des problèmes en matière de consommation d'énergie (eau, gaz et électricité) en leur donnant notamment des conseils pour consommer moins et mieux. Le public cible de la cellule de Prévention en Énergie est constitué des personnes envoyées par le SSG et SMD pour lesquelles une surconsommation d'énergie est détectée suite à leur demande d'intervention financière pour une facture énergie (gaz/électricité et eau). Depuis juin 2020, la cellule offre ses services à tout molenbeekois. La cellule mène à cet effet des guidances individuelles. Des visites à domicile et une permanence hebdomadaire sont prévues. Elle coordonne également l'organisation des Journées Énergie.

### **Cellule de Prévention en Énergie**

En 2021, en raison de la crise sanitaire, la Cellule Prévention Énergie (CPE) a réalisé les suivis individuels en matière d'énergie par téléphone et par échanges de documents. Les visites à domicile n'ont été réalisées que dans les situations qui le justifiaient. Il faut ajouter qu'une permanence téléphonique a été mise en place depuis juin 2020 et est accessible tous les après-midis de la semaine au public et aux associations molenbeekoises.

La CPE a maintenu ses différents partenariats à travers les suivis individuels (collaborations avec les acteurs locaux pour accompagner au mieux les Molenbeekois dans la gestion/réduction de leur consommation) mais aussi via la campagne « zéro coupures hiver 2021 » à laquelle la CPE et le SMD ont participé activement.

Concrètement, ces actions ont été :

- Participation à l'émission Radio Panik en partenariat avec Social Energie. L'émission de Radio Maritime du jeudi 04/03/2021 sur les coupures de gaz et électricité est ré-écoutable sur <https://cutt.ly/szeaPLe> ;
- Le 18 mars 2021 de 8h à 13h, le service Médiation de dettes et la cellule de Prévention en Énergie du CPAS ont tenu un stand sur le marché de Molenbeek avec Infor GazElec et la Fédération des Services Sociaux dans le but de sensibiliser le public aux risques de coupures de gaz et d'électricité ;
- Création d'une capsule vidéo à la demande du FDSS afin de prévenir la coupure possible des compteurs d'énergie : <https://www.socialenergie.be/fr/attention-aux-coupures/> ;
- En partenariat avec Sibelga et le Service Médiation de Dettes, la CPE a aussi contacté par téléphone les ménages molenbeekoïses qui le souhaitaient afin de les informer du soutien que pouvait leur apporter le CPAS et, ainsi, d'éviter la coupure de leur compteur d'énergie au 1<sup>er</sup> juin 2021.

Les ateliers VIA ainsi que les journées énergie ont dû être annulées en raison de la situation sanitaire.

## **Crise sanitaire**

Durant la période hivernale 2021, afin de pallier les problèmes de chaudière, la CPE a pu fournir des convecteurs électriques à certaines familles qui ne pouvaient se chauffer.

Le SMD a pu, dans le respect des règles sanitaires, reprendre les entretiens individuels avec les personnes qui bénéficient d'un suivi en médiation de dettes.

Comme déjà signalé, le SMD a participé activement aux actions de prévention des coupures d'électricité et de gaz dans le cadre de la campagne « zéro coupures hiver 2021 » (action de sensibilisation sur le marché et prises de contact téléphonique avec les personnes susceptibles de faire l'objet d'une coupure). La même action a été réalisée pour les coupures d'eau à la fin de l'hiver.

Le service de médiation de dettes a procédé à la relance, progressive et concertée au sein de l'équipe, du logiciel de médiation de dettes Lotus, ainsi qu'à sa mise à jour, avec la collaboration des autres services bruxellois et du CPAS de Bruxelles.

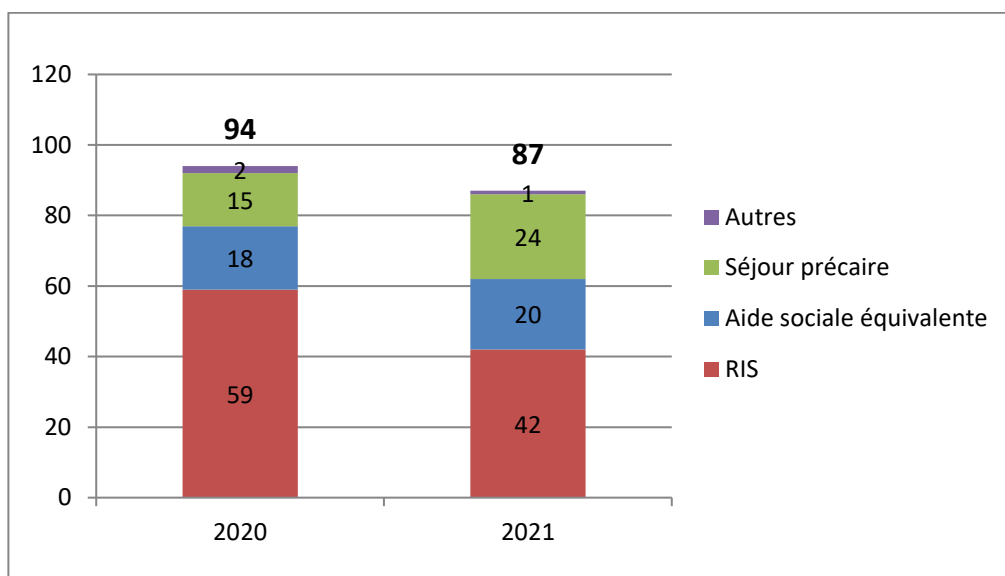


## 6. Service Social Juridique

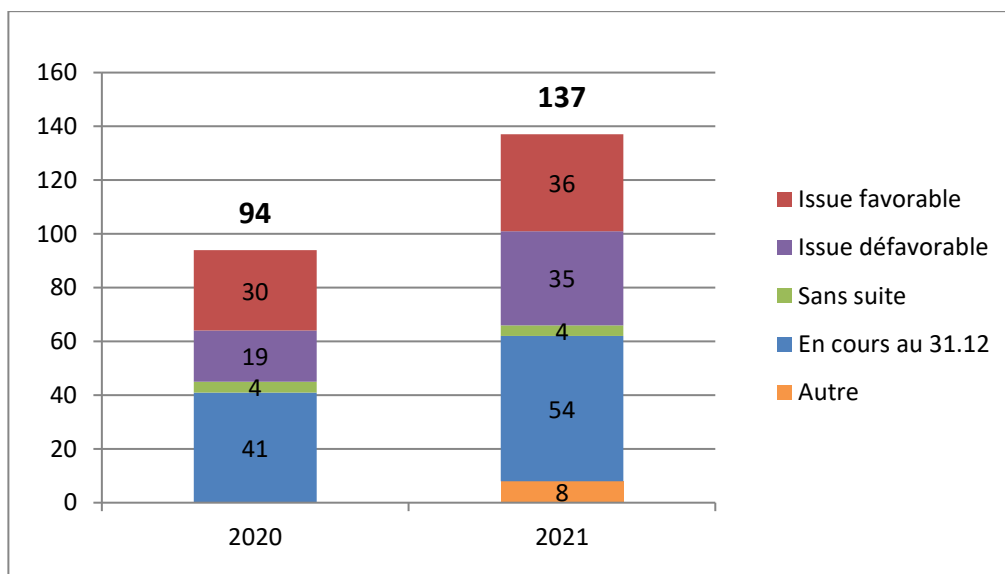
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique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

### Statistiques

#### Nombre de décisions contestées par catégorie



#### Nombre de dossiers suivis par résultat

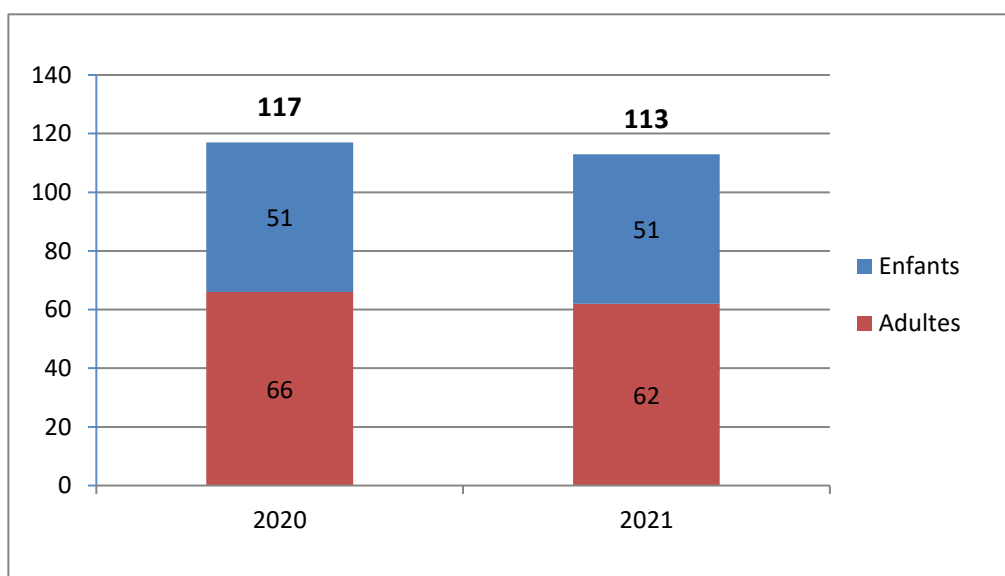


## 7. Le Relais

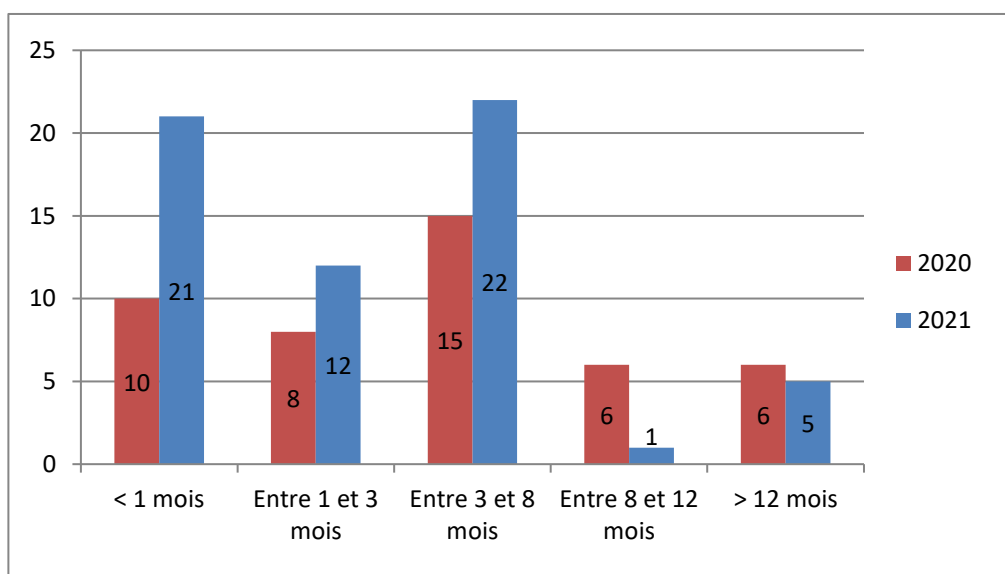
La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement, accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais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

### Statistiques

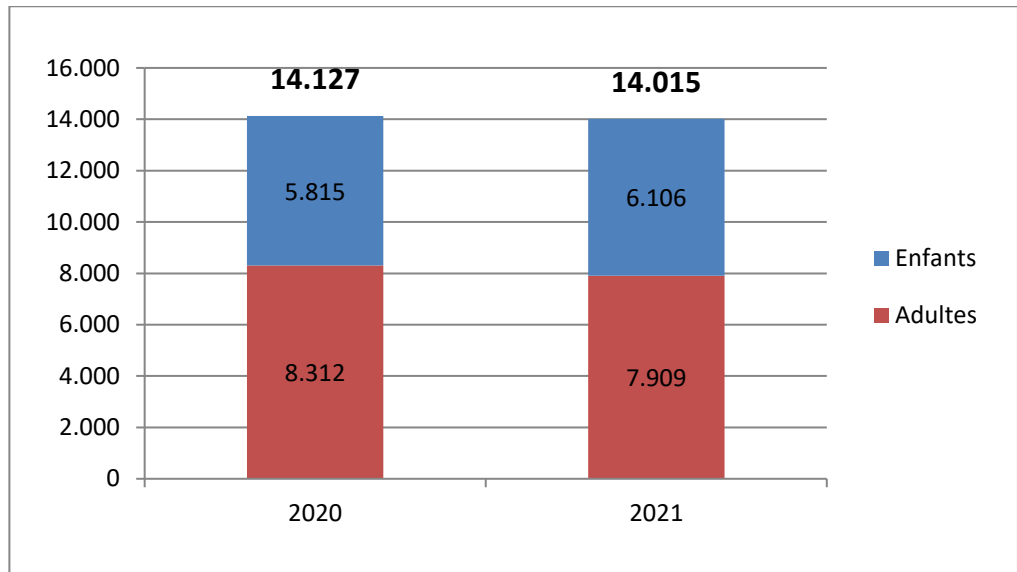
#### Nombre de résidents hébergés



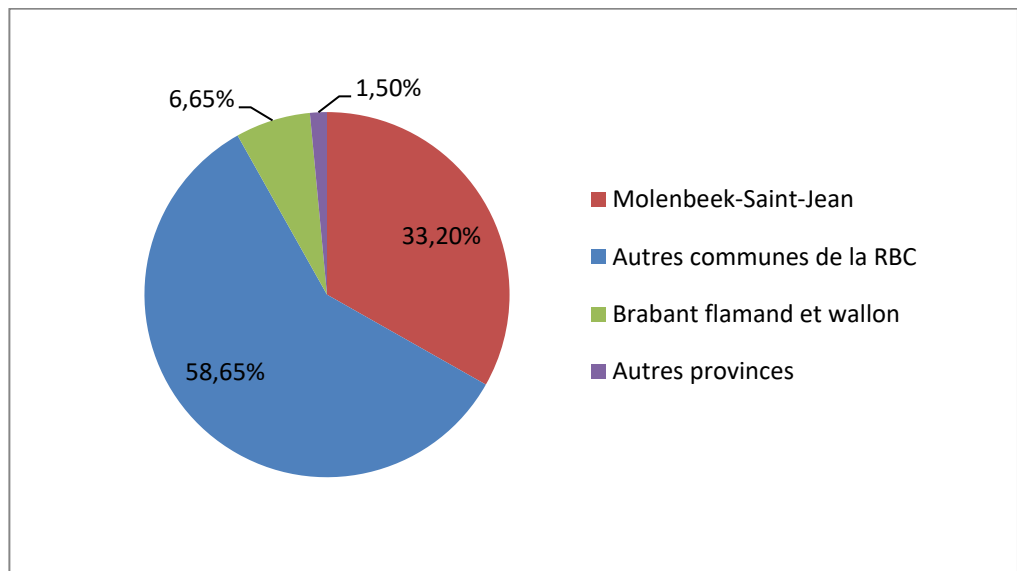
#### Durée de séjour des personnes (adultes) ayant quitté Le Relais



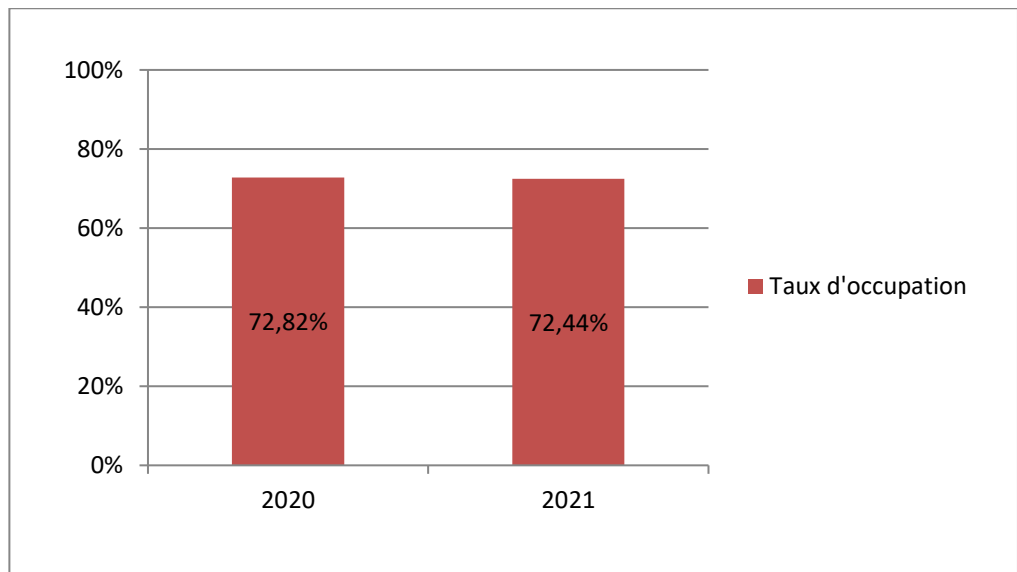
### Nombre de nuitées



### Répartition des nuitées selon la provenance des résidents



## Taux d'occupation\*



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

## **Convention entre Le Relais et Le Logement Molenbeekois**

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

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

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

## **Crise sanitaire**

En 2021, si plusieurs mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire ont pu être levées, certaines sont néanmoins toujours d'application au 31/12/2021. Ainsi le port du masque dans les communs, le testing avant toute admission, l'arrêt des visites et la réduction de la capacité d'accueil à 80 % afin de permettre la distanciation sociale au moment des repas, sont toujours d'actualité.

Ces mesures, bien que contraignantes ont permis de préserver au mieux la communauté. Ainsi les cas de contaminations au COVID 19 sont restés très peu nombreux.

## **8. Service Logement**

En 2021, le contexte de la pandémie du COVID-19 n'a pas permis l'exploitation optimale de l'attribution de logements sociaux en faveur de nos usagers dans le cadre la convention que notre Centre a avec « Le Logement Molenbeekois » : 10 logements ont été attribués en application de cette convention.

Dans le cadre du projet EKLA (studios à destination de jeunes en ISP et gérés par la MAIS), notre Cellule Logement a permis l'attribution de 13 studios à de nouveaux étudiants. Une permanence sociale hebdomadaire a continué à être assurée dans le bâtiment des studios EKLA afin d'effectuer un suivi social le plus proche possible des jeunes.

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

### **Crise sanitaire**

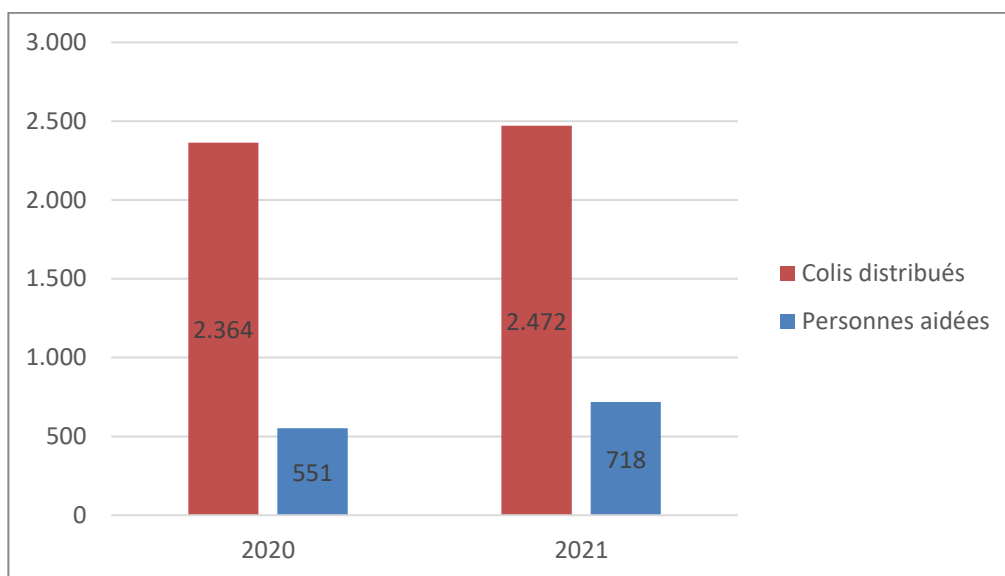
Le gouvernement régional a pris plusieurs arrêtés suspendant les expulsions entre le 1.04.2020 et le 25.04.2021. Le Centre a reçu des subsides dits « COVID » du SPP Intégration sociale et de la COCOM permettant entre autres la prévention des expulsions et l'aide dans le paiement d'arriérés de loyer et de dettes locatives. Enfin, durant l'année 2021 et la crise en particulier, les avis d'expulsion ont été moins importants mais le CPAS a cependant continué à sensibiliser les locataires concernés.

## 9. Amphora

Les services de l'asbl Amphora, composée de l'épicerie sociale et du service Démar-R-âges, ont été intégrés au sein du CPAS fin 2020. Leur fonctionnement est maintenu et les activités sont poursuivies à l'adresse habituelle (Boulevard du Jubilé 42B). Le service, en collaboration avec la coordination sociale, s'est largement investi dans la coordination de l'aide alimentaire au niveau de la commune.

### Statistiques

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



# SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES

## 1. Résidence Arcadia

### **Division Administrative**

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

### **Division Logistique**

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

### **Service Nursing**

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

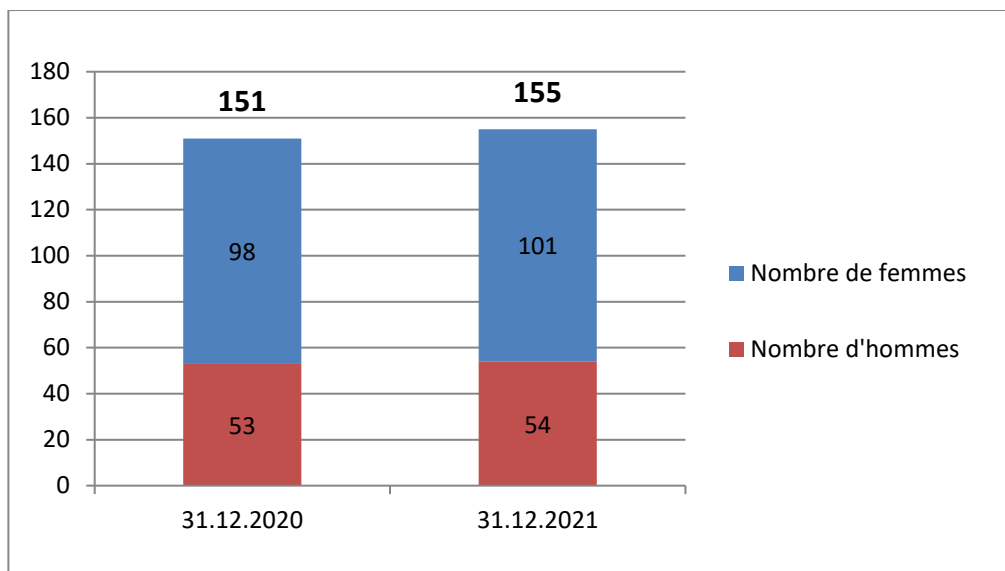
### **Service Géro-nto-social**

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

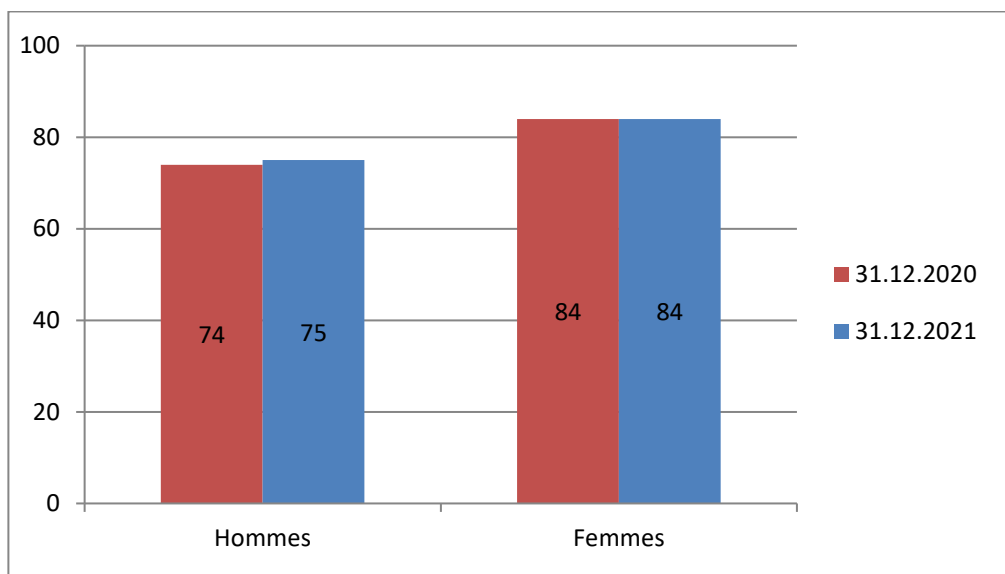
## Statistiques

### Résidents

#### *Nombre de résidents*

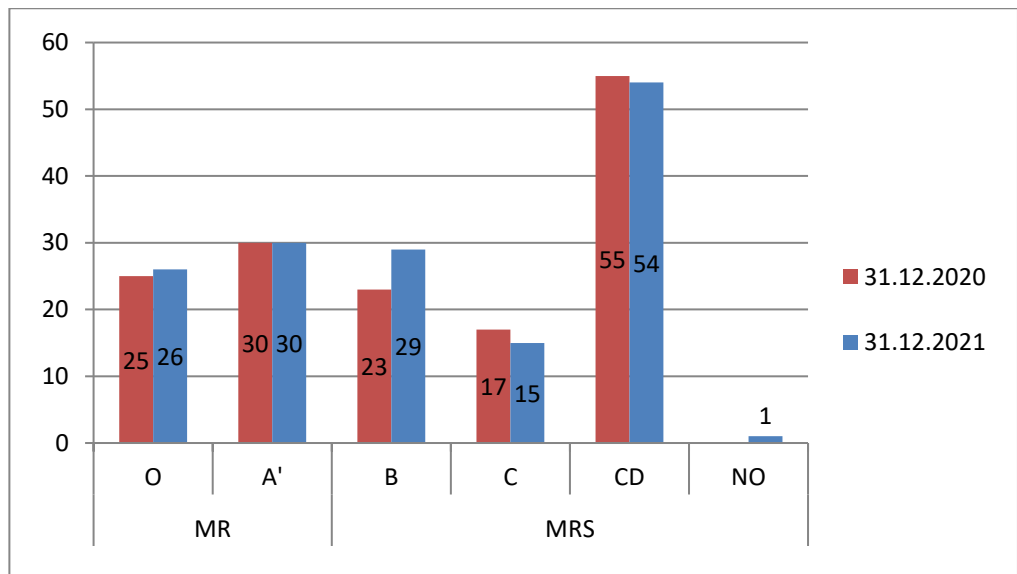


#### *Âge moyen des résidents*



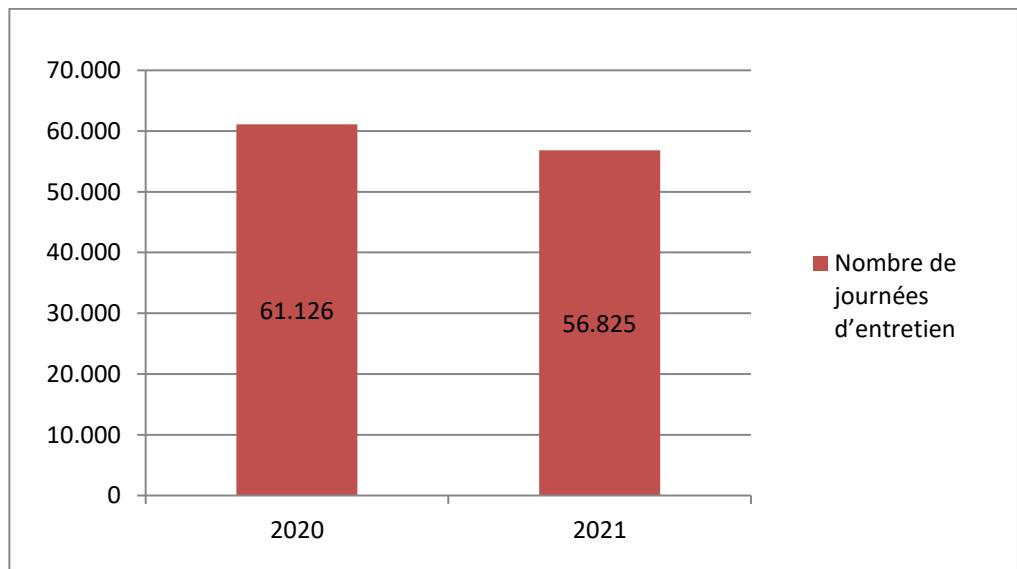


### Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

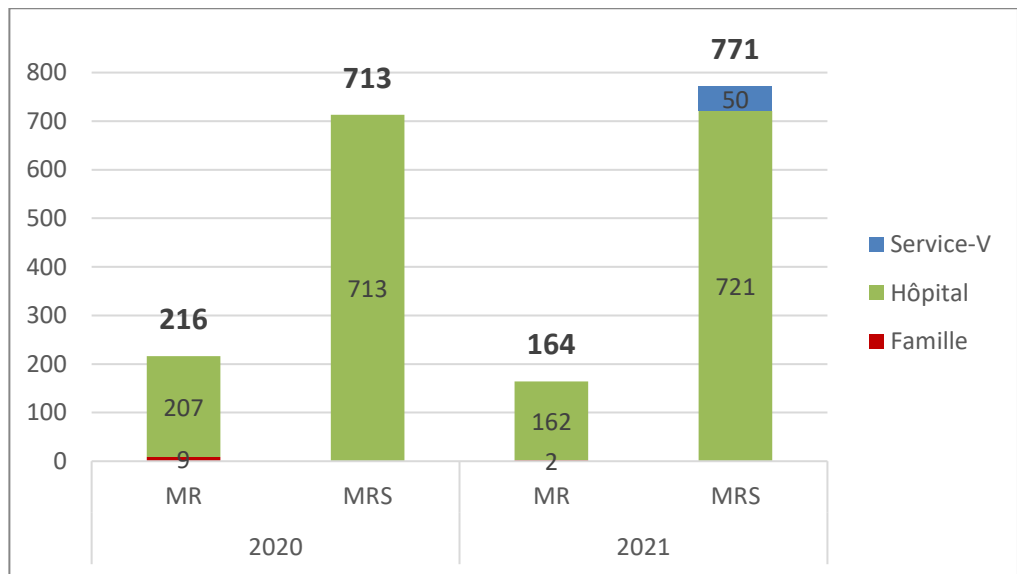


### Séjours - occupation

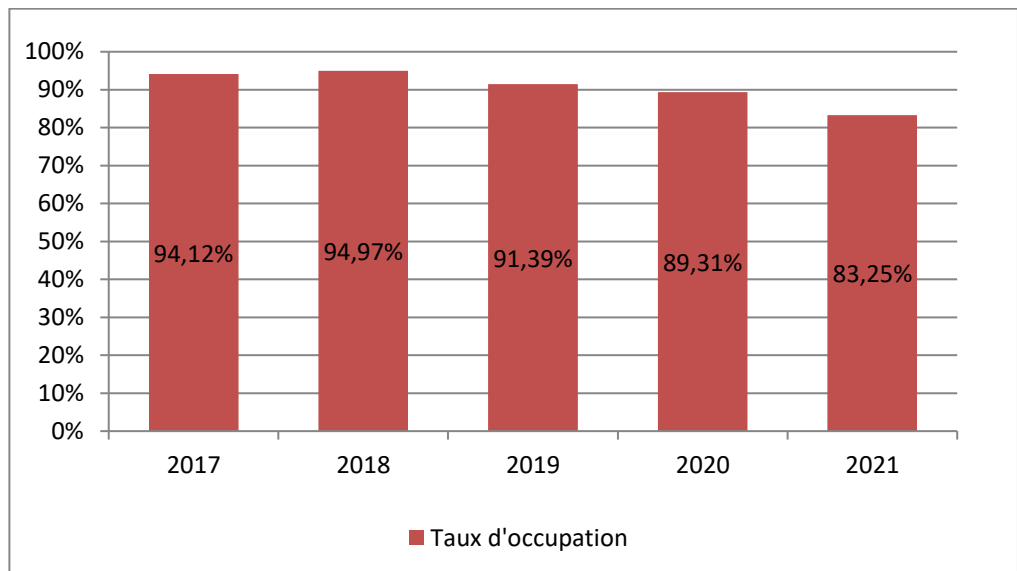
#### Nombre de journées d'entretien



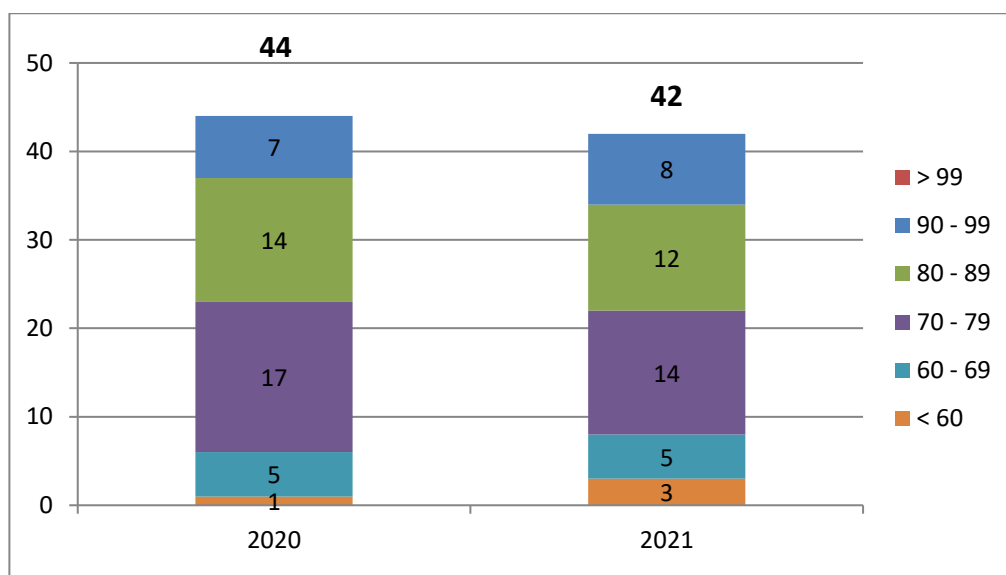
### Nombre de jours d'absence



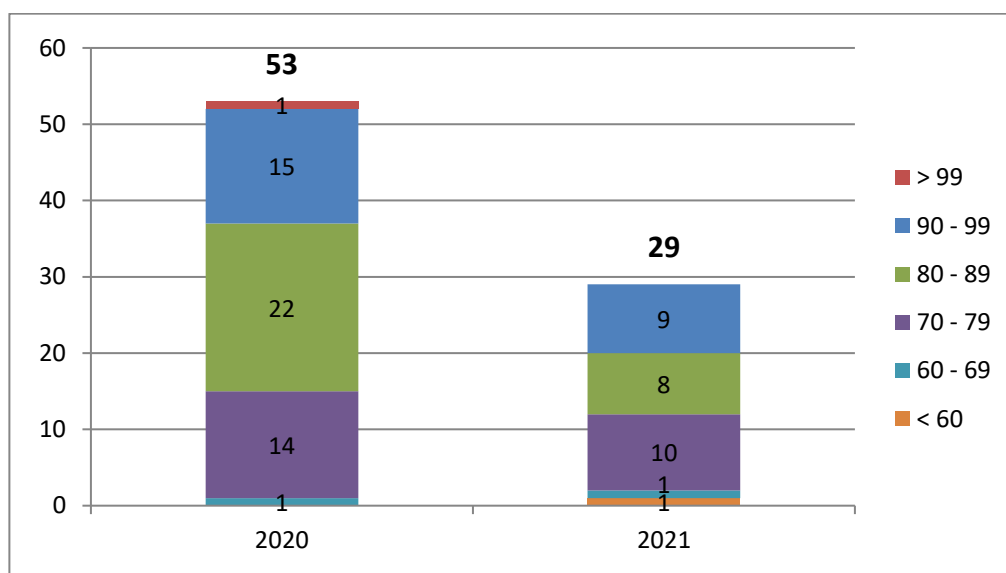
### Taux d'occupation



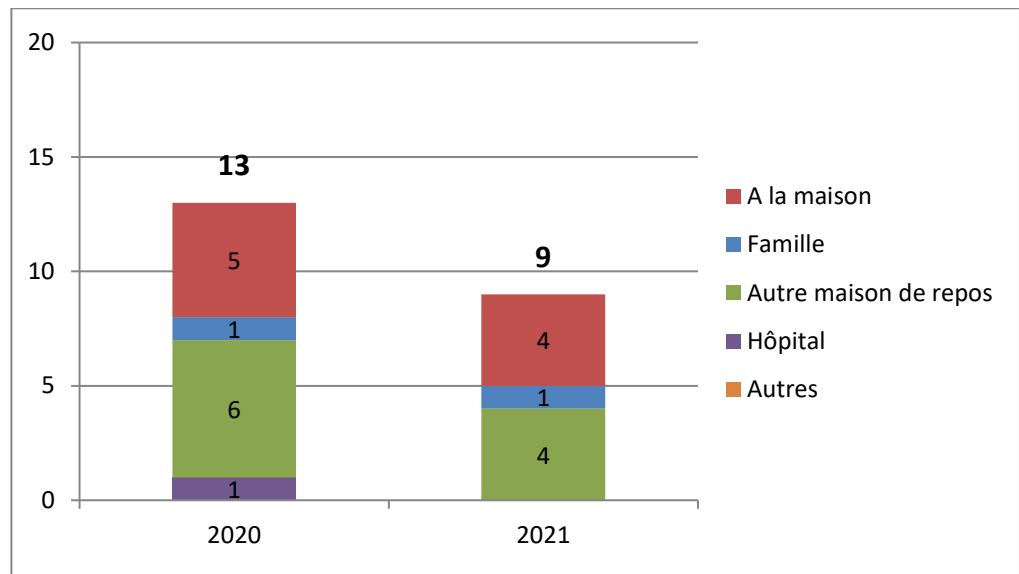
### Admissions par catégorie d'âge



### Décès par catégorie d'âge



## Départ définitif par destination



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

La pandémie a affecté l'intégralité du fonctionnement de la maison de repos ainsi que les contacts sociaux des résidents. Plusieurs initiatives ont néanmoins été mises en place pour maintenir le lien :

- Achat de tablettes pour permettre le contact entre les résidents et leur famille ;
- Organisation du marché de Noël et du repas de Noël dans le respect des mesures sanitaires ;
- Concert de deux violonistes organisés dans la salle des fêtes.

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

- Installation du WIFI ;
- Continuité de la réflexion concernant le remaniement du site web ;
- Aménagement d'un nouveau réfectoire dans le secteur 1A ;
- Début d'exécution des réaménagements du secteur 1A, aile 4 ;
- Installation de l'ascenseur dans le secteur aile 2 et du monolift de l'unité 1B ;
- Installation de la climatisation dans la cafétéria et au réfectoire du secteur 1A ;
- Remplacement d'un lot de châssis et portes ;
- Réaménagement de l'installation électrique HT/BT phase 2 ;
- Travaux d'abattage et d'élagage des arbres situés dans le jardin intérieur ;
- Asphaltage de la zone de parking au niveau du service lingerie ;
- Mise en place d'un abri vélo ;
- Remplacement de la pompe à bière à la cafétéria ;
- Achat de mobilier de soins ;
- Achat de chaises roulantes pour les besoins des services ;
- Acquisition d'un véhicule pour le service RAD.

## Projets Lemaire et Alliance-Habitat

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

## Crise sanitaire

Face au COVID-19, la maison de repos Arcadia a dû travailler d'arrache-pied pour assurer les mesures de sécurité sanitaires mises en place afin de protéger le personnel et les résidents. La pandémie a affecté l'intégralité du fonctionnement de la maison de repos ainsi que les contacts sociaux des résidents. Plusieurs initiatives ont néanmoins été mises en place pour maintenir le lien :

- Campagne de communication relative aux visites (courrier aux familles, site internet de la MR, publication sur les réseaux sociaux et affichage des consignes) ;
- Achat de tablettes pour permettre le contact entre les résidents et leur famille ;
- Mise en place d'un petit magasin ambulant afin de pallier la fermeture du magasin in situ ;
- Organisation du marché de Noël et du repas de Noël dans le respect des mesures sanitaires ;
- Concert de deux violonistes organisés dans la salle des fêtes ;
- Soutien psychologique offert par le CESI au personnel soignant face à l'impact pour les résidents.

## 2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées

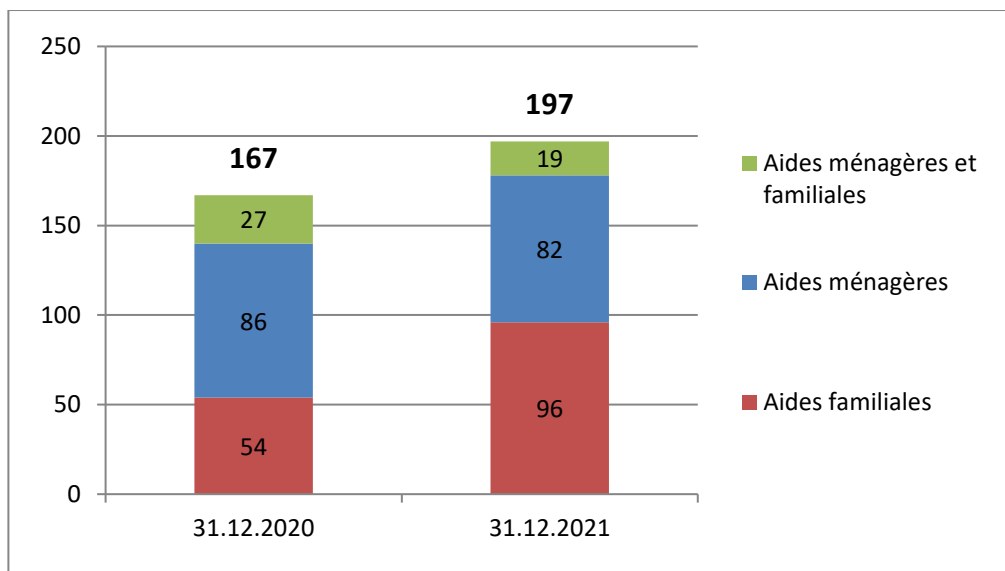
Les services non-résidentiels aux Personnes Agées sont composés entre autres du Service Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficulté.

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

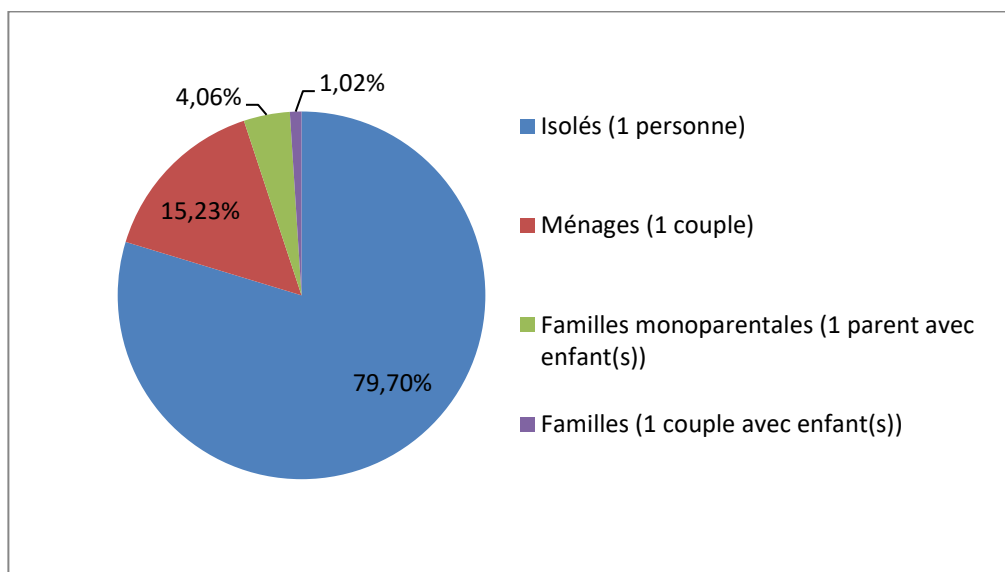
## Statistiques

### Aide à Domicile

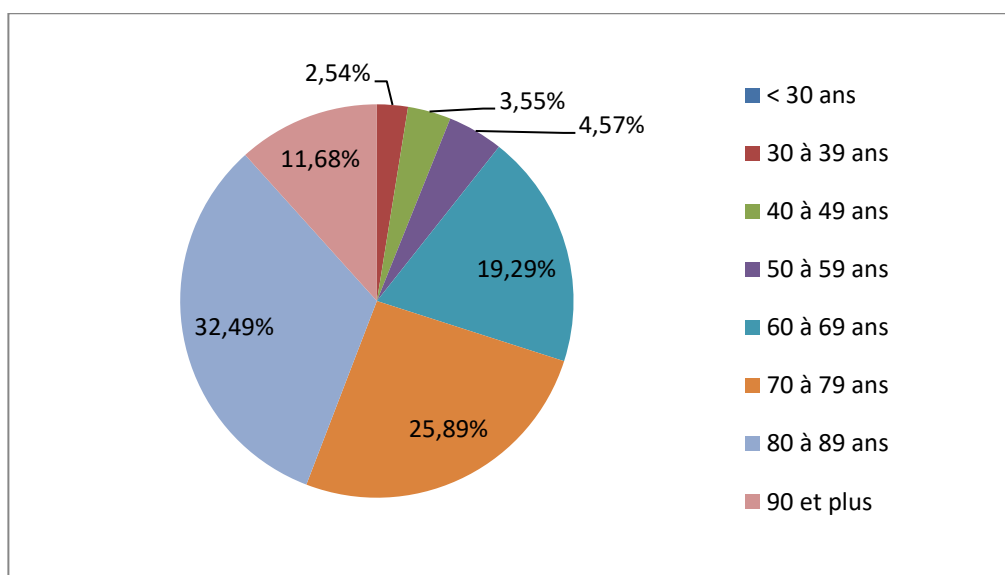
#### *Nombre de bénéficiaires*



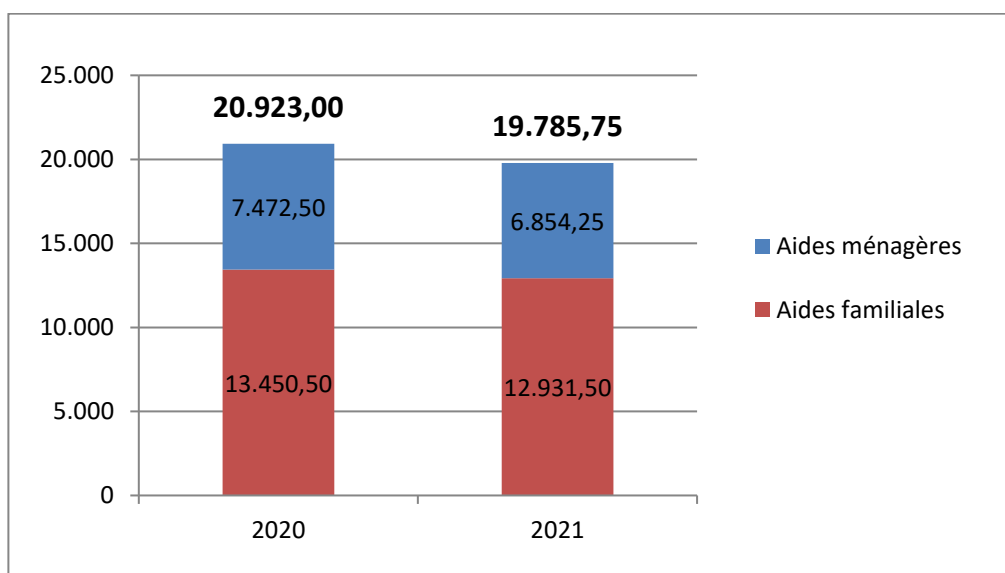
#### *Analyse des bénéficiaires en 2021*



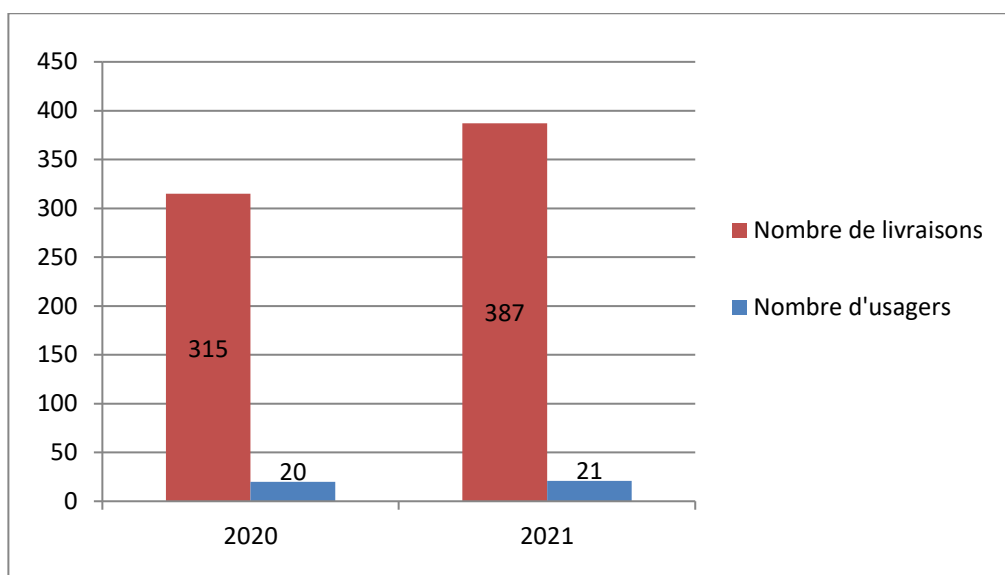
### Âge des bénéficiaires en 2021



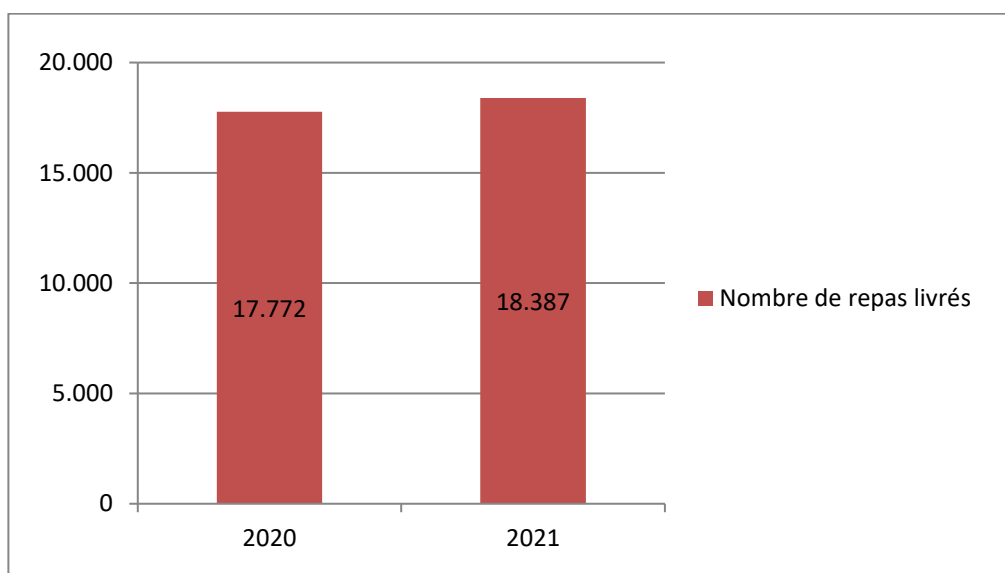
### Nombre d'heures prestées par les aides



### Service Courses

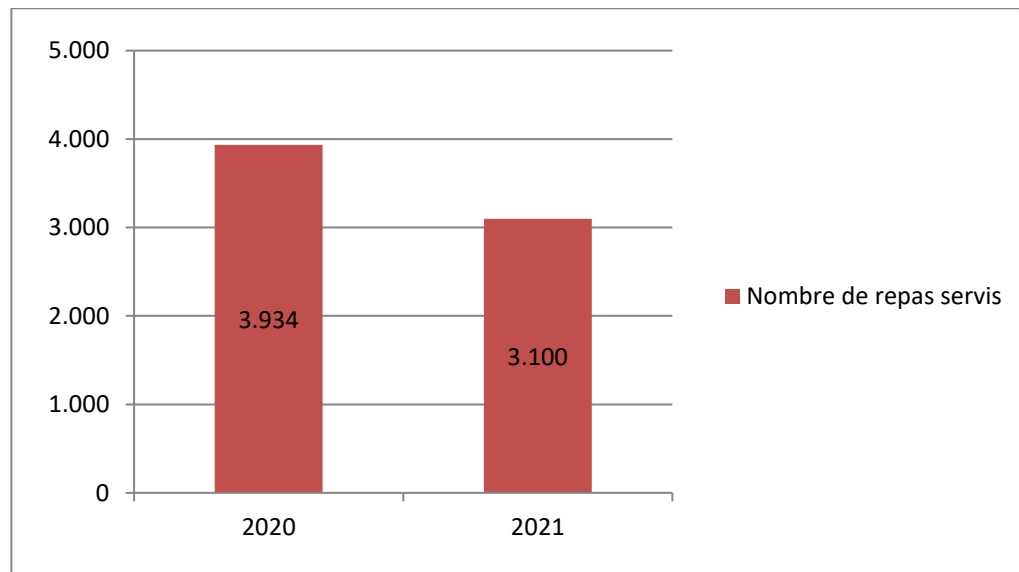


### Service de Repas à Domicile





## Centre de Rencontre Parc Marie-José\*



\* Le Centre a été fermé de mars 2020 à juin 2021

## **Crise sanitaire**

Dans ce contexte particulier d'allègement progressif des mesures liés au COVID-19 succédant des périodes de confinement et de restrictions, la politique de maintien à domicile a su prouver son indispensabilité dans le paysage local d'aide aux seniors. En effet, le service d'aide à domicile ainsi que le service de repas à domicile n'ont pas arrêté leur activité depuis le début des mesures en mars 2020. Au contraire, ces services ont accentué leur présence sur le terrain dans un contexte où le télétravail et d'autres adaptations faisaient leur apparition au sein du service public. Les activités des aides-familiales et des aide-ménagères se sont diversifiées, incluant l'accès à l'informatisation lors de leurs prestations (virements électroniques, commandes en ligne, prises de congés, pointage, etc.). La flexibilité du personnel a également été menée à rude épreuve.

L'énergie déployée à travers ces activités est lisible à travers les chiffres de l'année 2021 en comparaison avec les autres années. En effet, le nombre de bénéficiaires aidés par le SAD est passé de 167 en 2020 à 197. Soit une croissance significative de 18 % en un an. Le nombre de dossiers en attente qui a été traité au cours de cette année 2021 est cinq fois supérieur à celui de 2020. Passant de 11 à 52. Cela a bien entendu été possible par le fait que les visites à domicile ne constituaient plus une étape du processus de traitement et de l'analyse des demandes. De plus, le nombre de retraits de nos services avait augmenté en parallèle dans la même année, passant de 29 en 2020 à 52 en 2021. Ce qui libéra des places au niveau des plannings et permit l'accueil de nouveaux bénéficiaires. Au niveau du suivi des bénéficiaires, une attention particulière avait été accordée aux personnes isolées. Afin de pallier la détresse sociale inhérente à l'isolement (subi), nos assistantes sociales ont pris soin de garder contact avec nos seniors et de veiller à ce que ces personnes ne puissent manquer de rien.

Au niveau du centre de rencontre, les activités se sont arrêtées de manière abrupte dans le respect des mesures applicables à partir de mars 2020 à l'horeca. Ce n'est que le 9 juin 2021, que nous avons pu reprendre avec un certain enthousiasme, tant au niveau du personnel que des clients fréquentant le centre Marie-José. Depuis sa réouverture, il y eut un afflux progressif et toujours en hausse de personnes venant prendre un repas et jouer aux cartes en toute convivialité. En effet, il y eut 285 repas servis sur le mois de juin, suivi de 374 en juillet, puis 435 en août ou encore 459, à la rentrée scolaire pour atteindre 557 repas en décembre avec, en prime, un franc succès pour notre repas de fête de fin d'année.

Cette année 2021 s'inscrit dans un moment charnière de changement de rapport aux contacts humains et nos services continuent de viser la satisfaction de nos bénéficiaires en s'adaptant continuellement à leurs besoins, et les chiffres en augmentation nous encouragent à continuer sur cette voie. Car, la continuité des services proposés à nos concitoyens les plus désarmés est la raison d'être des services de politique de maintien à domicile de nos seniors que sont les centres de rencontre, le service d'aide à domicile ou encore le service des repas à domicile.

# GESTION DE L'INFORMATION

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

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

## **1. Service Informatique**

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

Concrètement, il doit :

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

### **Crise sanitaire**

En 2021, nous avons continué les travaux de mise en télétravail, de mise à disposition du matériel suite au COVID-19 et d'adaptations suite aux mouvements du personnel (engagements, retours en présentiel, fins de contrat, ...).

De manière non exhaustive nous avons également réalisé les travaux suivants :

- Remplacement du matériel ancien par un matériel récent (fixe ou portable) ;
- Evolutions techniques et de sécurité des serveurs de l'administration (mise à niveau des systèmes d'exploitation, gestion des backups) ;
- Développement des fonctionnalités des logiciels existants (Tiks, AgendAS, TDS, Sociabili, e-RH) ;
- Développement des fonctions d'helpdesk afin d'assurer un meilleur suivi des demandes ;
- Suivi dans la mise en place des fonctionnalités de la solution du Call Center ;
- Début des travaux de remplacement (adaptations, réécritures, ...) des logiciels liés à l'AS/400 ;

- 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

## **2. Service Qualité**

Le service Qualité a pour mission de :

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

En 2021, il a également formalisé la mise en conformité au Règlement Général de la Protection des Données de la maison d'accueil Le Relais.

### **Statistiques**

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

	2020	2021
Nombre de modules différents offerts	15	15
Nombre de sessions organisées (1 jour)	0*	0*
Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions	0*	0*

\* Commentaires :

- o En 2020 et en 2021, il n'y a pas eu de sessions organisées de manière traditionnelle car chaque année le cycle démarre au mois de mars et les règles sanitaires relatives au COVID-19, mises en place depuis mars 2020 ont empêché les réunions en présentiel.
- o Toutefois, il y a eu de nombreuses séances d'assistance via téléphone et via vidéoconférence, de durées très variables entre quelques minutes et une heure, voire plus mais sans inscriptions préalables et sans comptabilisation en tant que formation. Les formations formelles en bureautique ont été suspendues à durée indéterminée et jusqu'à nouvel ordre en fonction des règles sanitaires.
- o Le temps libéré par la non-organisation des formations en Bureautique a été mis à profit pour coacher les Managers de plusieurs services sociaux et donner un support à différents projets de réorganisation suite aux contraintes apparues avec le COVID-19.

## **3. Cellule Statistiques**

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

## **4. Affaires civiles**

### **4.1. Service Accueil**

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

- Les 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.

### **4.2. Cellule Données des Usagers**

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

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

### **Crise sanitaire**

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

- Augmentation des demandes ;
- Délivrance de chèques alimentaires, de bons d'avances et de cartes médicales provisoires (tâches reprises par le SSG vers la mi-août 2021 ;

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

- La plupart des agents d'accueil ont été affectés au call center. Des engagements supplémentaires (subsidés « COVID » + contrats d'insertion) et des transferts de personnel ont été effectués. Actuellement le call center est composé de 15 personnes ;
- Les demandes des usagers sont enregistrées dans le programme TIKS ;
- 6 agents administratifs assurent l'accueil physique des demandeurs d'aide (2 pour le bâtiment situé Rue de l'Indépendance et 4 au Centre) ;
- 4 assistants du SSG ont été détachés en vue de recevoir les urgences dont un qui assiste également les agents du call center pour les questions plus problématiques des usagers ;
- Les usagers sont invités :
  - o Soit à déposer leurs documents dans la boîte aux lettres du Centre → mise en place d'une équipe de « dépouillement de courrier » qui scanne les documents dans Sociabili et qui enregistre la demande dans TIKS ;
  - 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 par téléphone ;
- La plupart des demandes des usagers étant faites par téléphone ou par mail, les formulaires CDU sont envoyés à ceux-ci par la poste ou par mail ;
- Les demandes d'attestations sont traitées en priorité par mail ;
- Déploiement d'un système d'alternance « travail sur site/à domicile » ;
- Accompagnement et formation des agents suite aux changements dus à la crise sanitaire.

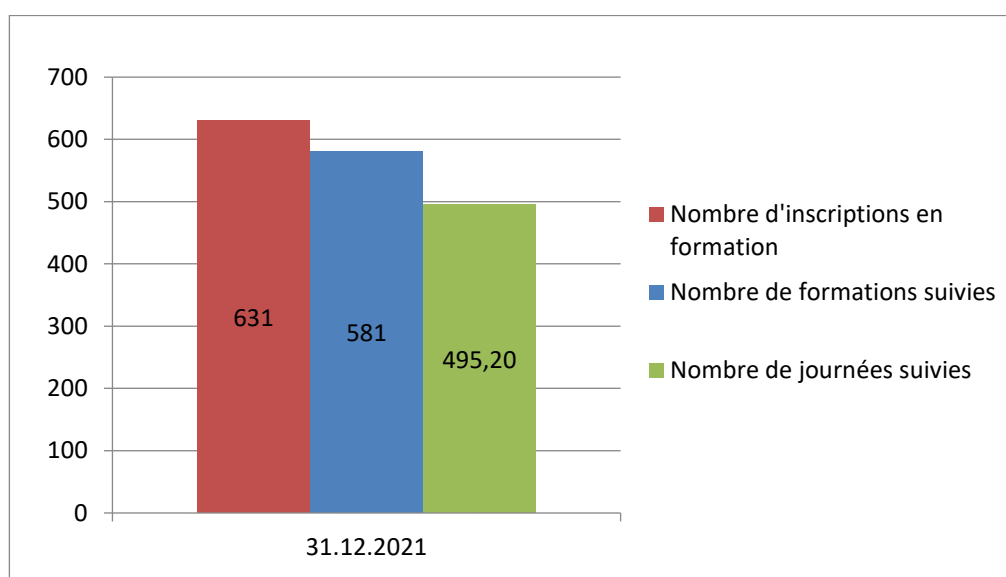
# RESSOURCES HUMAINES

## 1. Service GRH

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

### Statistiques

#### Exécution des plans de formations individuels 2020 au 31.12.2021\*



\* Les formations internes n'ont pas repris en 2021, beaucoup de formations ont encore été suspendues, voir annulées.

### Actions

- Professionnalisation du processus de recrutement avec, notamment, la participation systématique du service GRH aux entretiens de sélections ;
- Communication au personnel des conclusions de l'enquête relative au bien-être sur le lieu de travail réalisée en novembre 2019 par le service externe de prévention et de protection au travail (CESI) ;
- Elaboration et avis favorable des organisations syndicales relatif au plan d'actions RH visant à améliorer le bien-être des travailleurs sur base des conclusions de l'analyse globale des risques de 2019 + identification des thématiques « prioritaires » via la constitution de groupes travail ;
- Lancement de la mise en place du module formation dans e-RH et réflexion autour des nouveaux moyens de formations.

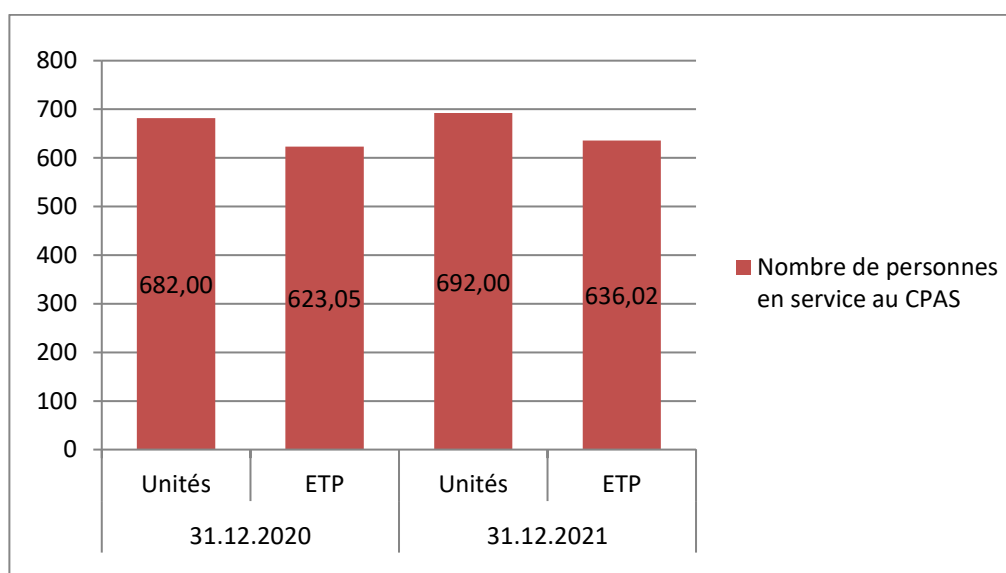
## 2. Service Administration du Personnel

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.

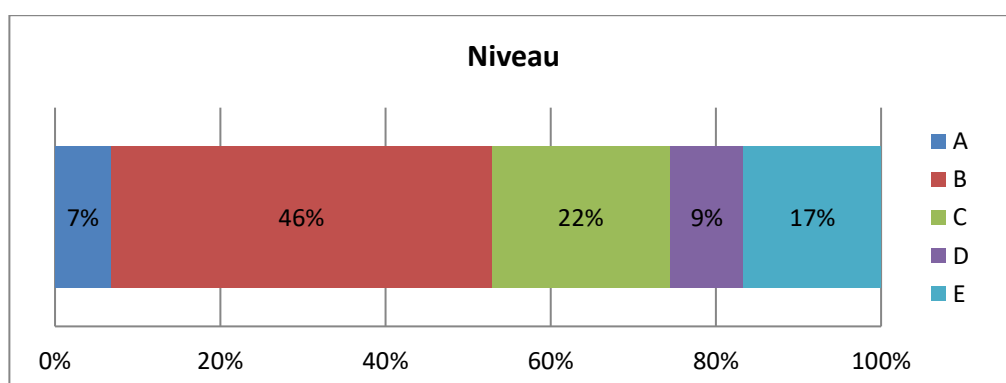
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux ...).

### **Statistiques**

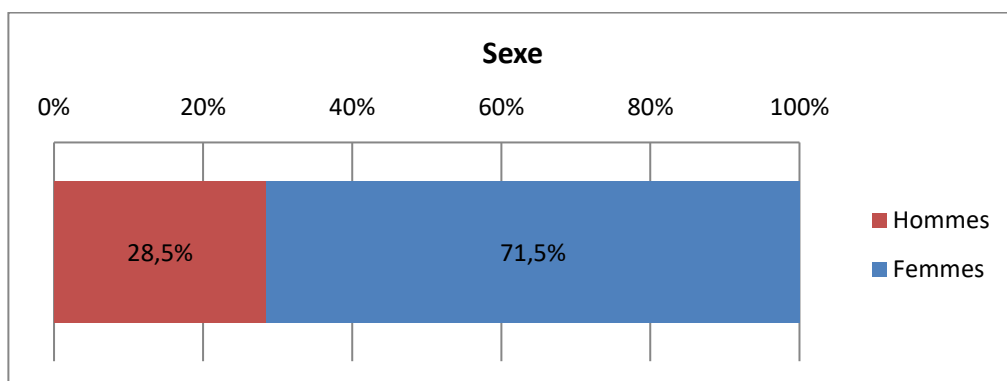
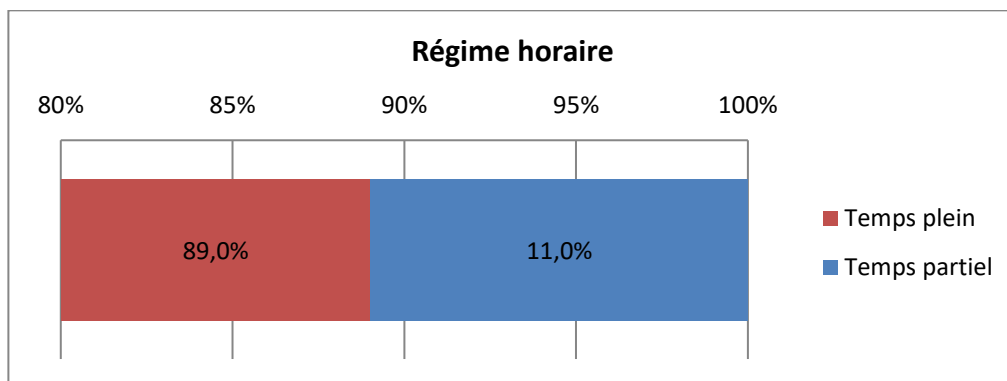
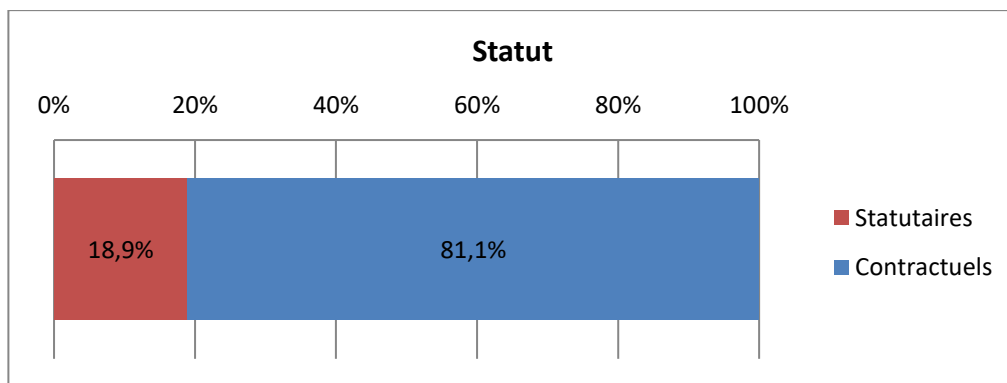
#### Nombre de membres du personnel en service (hors travailleurs article 60§7)



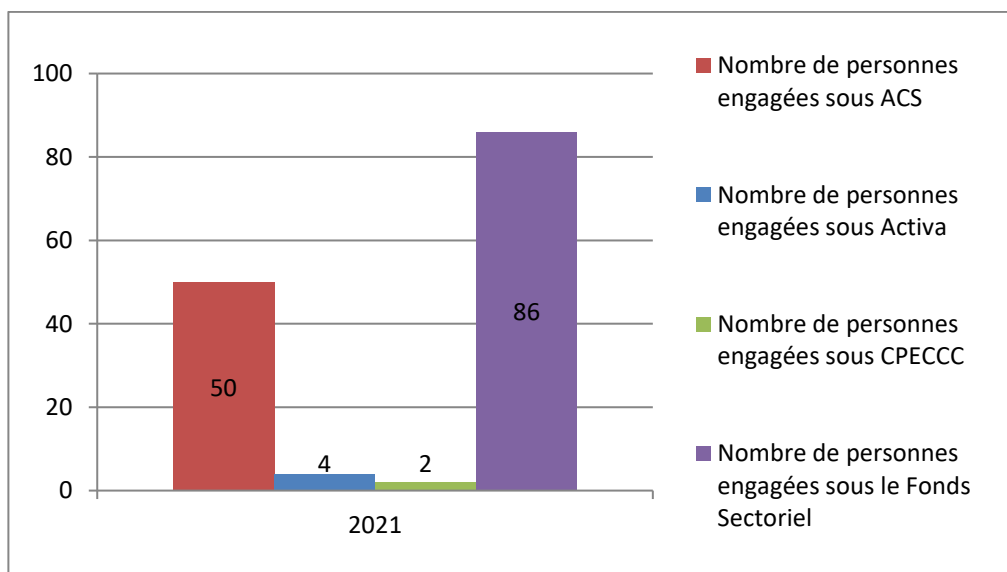
#### Personnel au 31.12.2021







### Mesures en faveur de l'emploi



## Actions

- Entrée en fonction de la Directrice des Ressources humaines ;
- Collaboration avec l'ERAP en vue de la définition et de la mise en œuvre d'une politique de gestion de l'absentéisme
- 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 des travaux nécessaires à la mise à jour du Cadre du personnel
- Poursuite de la mise en place du logiciel RH (Persée) avec l'utilisation de plus en plus élargie de l'appliquet e-RH (demandes de congés, changement de situations, pointage) ;
- Poursuite de la mise en place d'un deuxième pilier de pension pour les agents contractuels ;
- Revalorisation des agents d'information et d'orientation ;
- Revalorisation barémique pour le personnel pour les niveaux E et D.

## Mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire

Dans le cadre de la crise sanitaire, les mesures prises en 2020 restent d'actualité, notamment :

- Mise en place du télétravail pour répondre aux mesures sanitaires en matière de lutte contre le COVID-19 (+/- 350 membres du personnel) ;
- Acquisition de 100 ordinateurs portables ;
- Equipement complémentaire mis à disposition (GSM, webcam + casques avec micro + passage progressif à un équipement tour/écran à un équipement par PC portable) ;
- Respect des bulles d'alternances ;
- Elargissement des horaires de travail suite à la crise sanitaire ;
- Report des congés légaux 2021 ;
- Intervention dans les frais de déplacement domicile - lieu de travail – domicile avec le véhicule personnel ;
- Mise à disposition du parking du Sippelberg pour le personnel jusqu'en juin 2021 ;
- Mise à disposition d'une ligne téléphonique psychosociale gratuite pour le personnel ;
- Procédure retour zones rouge et orange ;
- Procédure de gestion des situations individuelles ;
- Mise à disposition du matériel dans le cadre de la prévention de propagation du virus ;
- Distribution de masques pour personnel ;
- Supervision de la bonne application des mesures préventives sur le terrain ;
- Invitation à partager la manière dont les membres du personnel ont traversé la crise sanitaire et publication des réponses via la newsletter ;
- Venue d'un vaccibus.

# TECHNIQUE

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

## **1. Service Patrimoine**

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

## **2. Service Technique**

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

### **Aménagement et rénovation des bâtiments du CPAS**

En 2021, plusieurs travaux et rénovations ont été effectués dans les bâtiments du CPAS :

Arcadia :

- Renouvellement des couloirs ;
- Aménagement d'une nouvelle salle de vie à l'unité 1A.

Autre :

- Aménagement du Centre de vaccination de Molenbeek, bâtiment appartenant au CPAS situé chaussée de Gand 696 en collaboration avec l'administration communale (nettoyage du bâtiment, réfection du sol, peinture des murs et plafonds, installation d'un système de chauffage, etc.) ;
- Poursuites des études d'IGRETEC relatives au bâtiment sis Chaussée de Gand 696-698-706, au Maritime et au bâtiment situé Jean-Baptiste Janssens 35.

### **Crise sanitaire**

Des actions spécifiques ont été réalisées par le Service Technique dans le cadre de la crise sanitaire (l'installation de plexiglas, de distribution de gel hydroalcoolique, ...).

### **3. Service Entretien**

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

#### **Crise sanitaire**

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

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

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

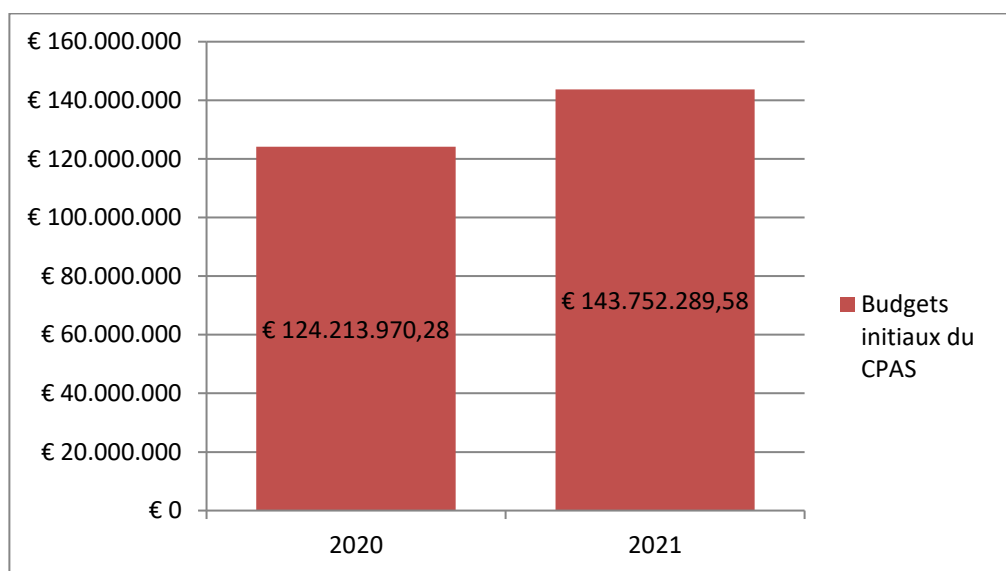
## FINANCES ET SUBSIDES

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

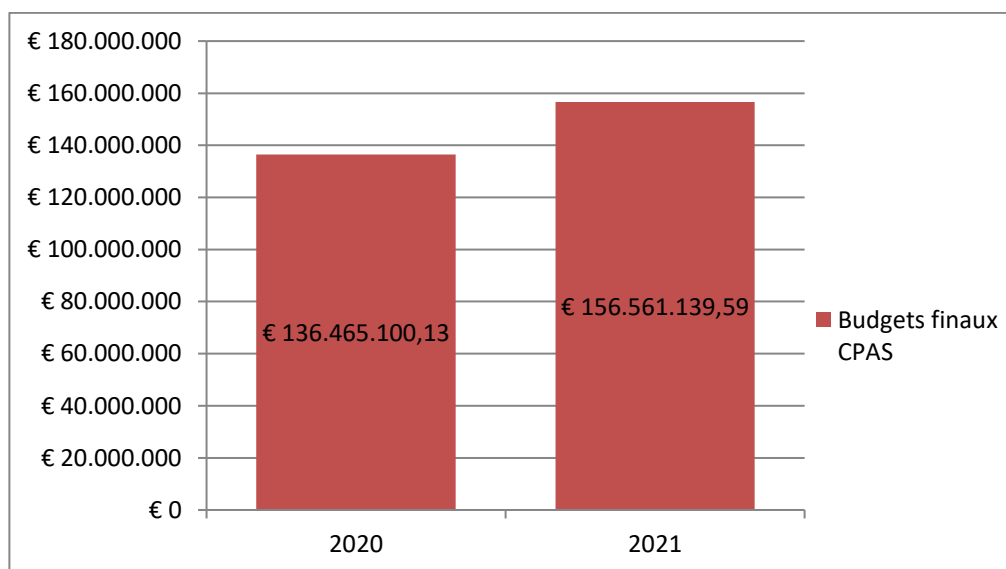
### Statistiques

#### Budget du CPAS

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



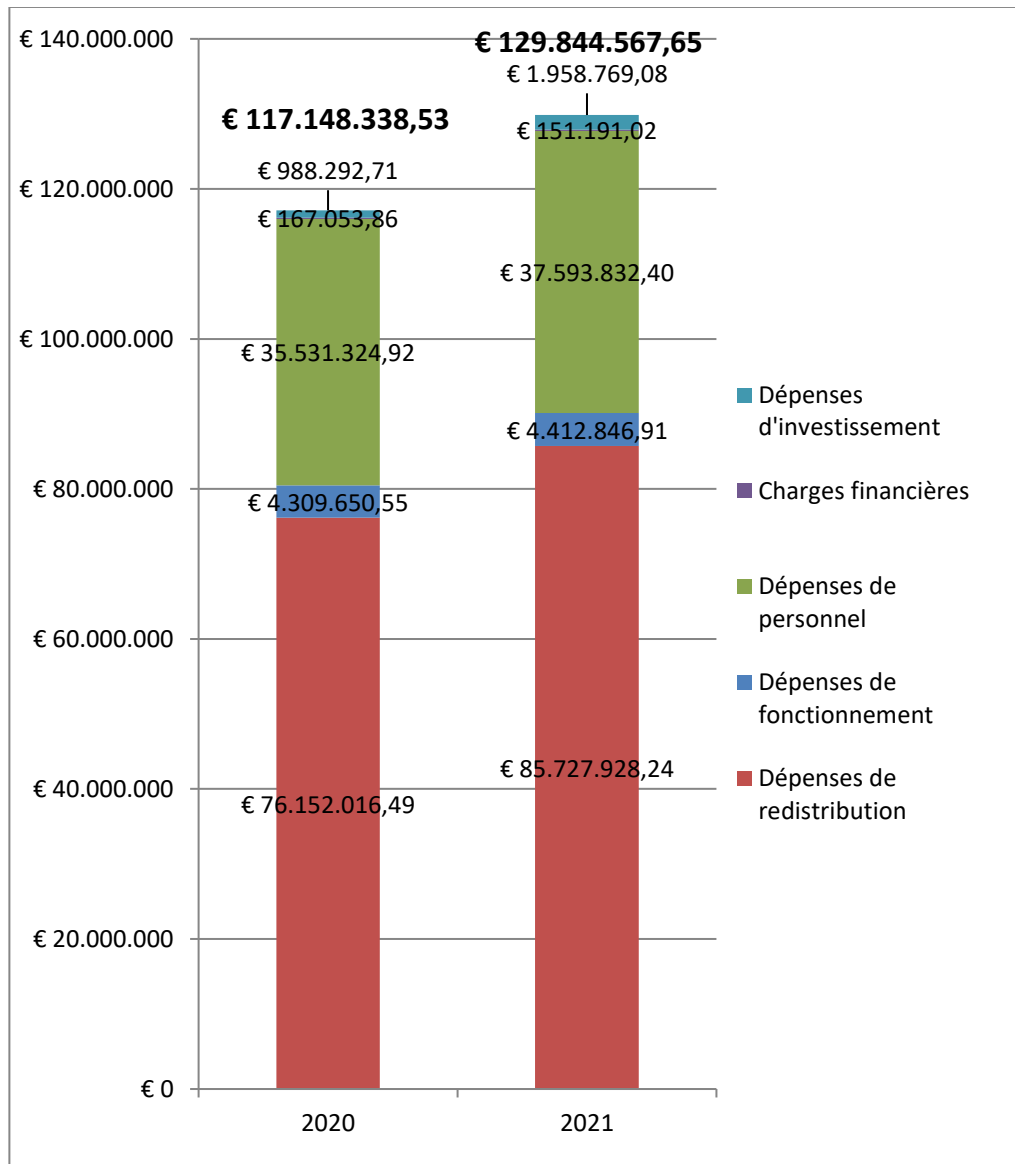
##### *Total des dépenses et des recettes inscrites aux budgets finaux du CPAS*



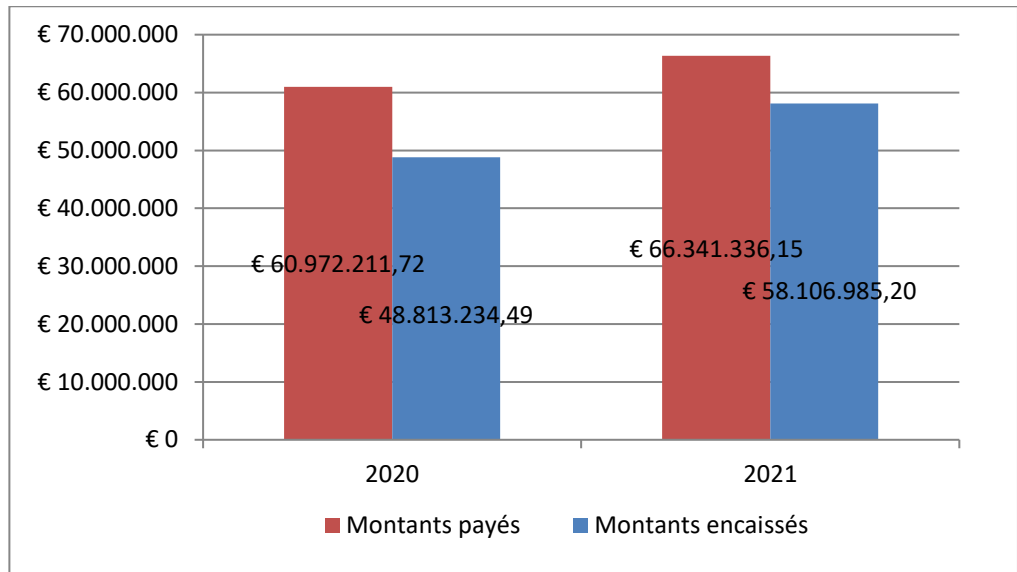
## Dotation communale

	2020	2021
Budget initial	€ 29.921.285,00	€ 30.315.000,00
Tableau correctif	- € 151.153,20	+ € 471.658,07
Modification budgétaire 1	- € 607.000,00	/

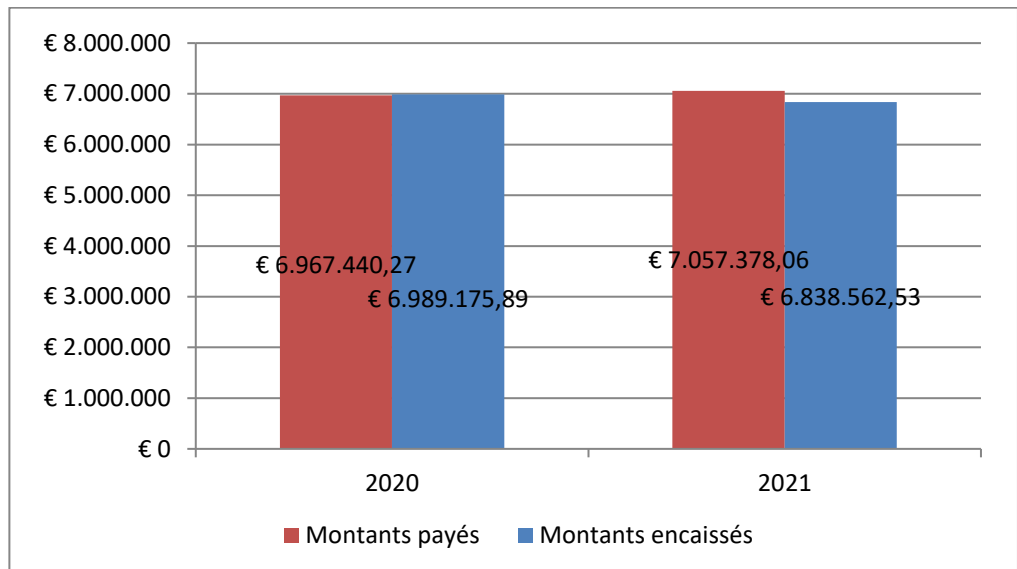
## Dépenses durant l'exercice budgétaire



### RIS (antérieurs compris)



### ERIS (antérieurs compris)



## **1. Service Comptabilité**

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

## **2. Service 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 l'aide financière équivalente (en ce compris les frais médicaux).

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

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

## **5. Service Projets Subsidiés**

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



# JURIDIQUE

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

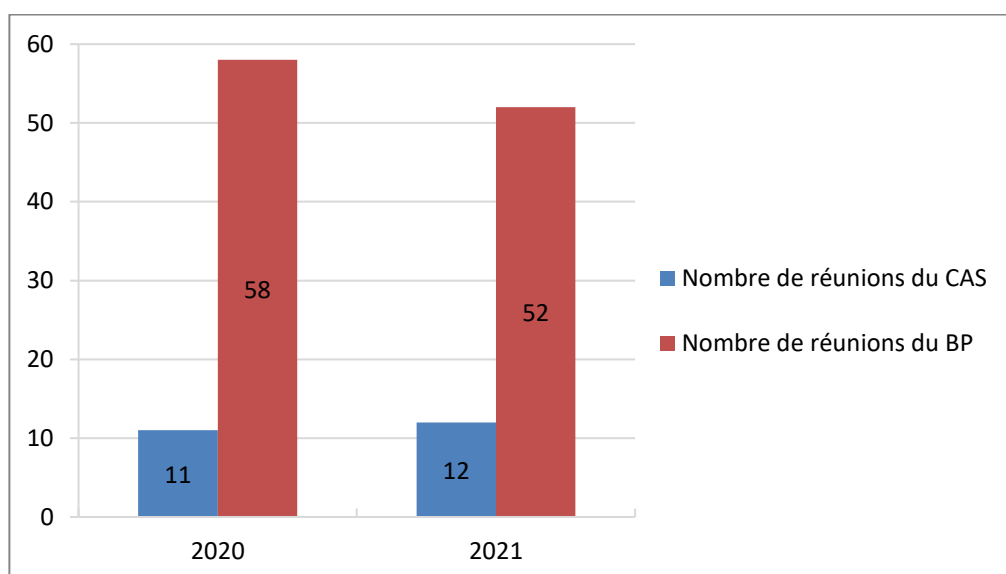
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimiser les relations avec ces différents organismes.

## 1. Service Gestion des Organes

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

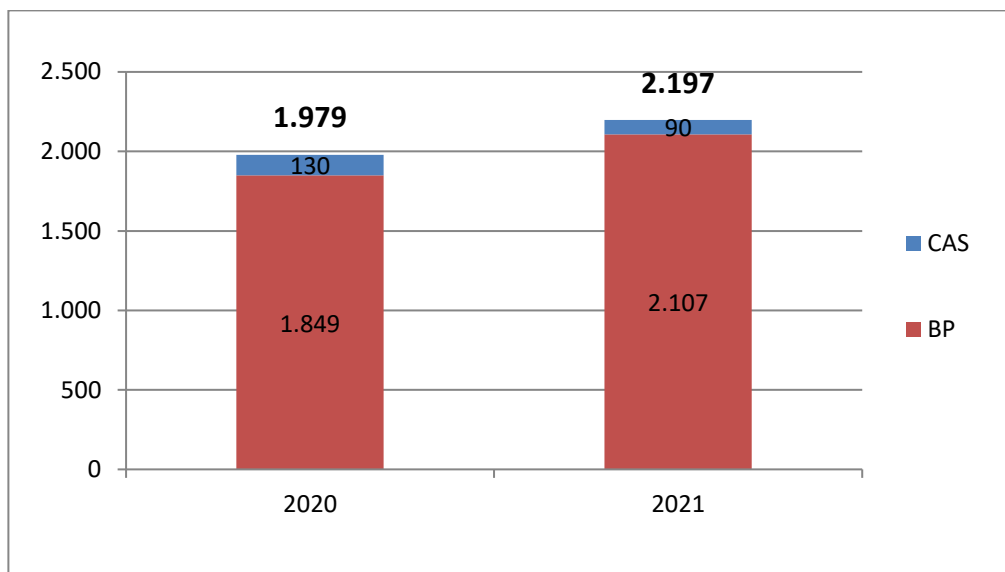
### Statistiques

#### Nombre de réunions



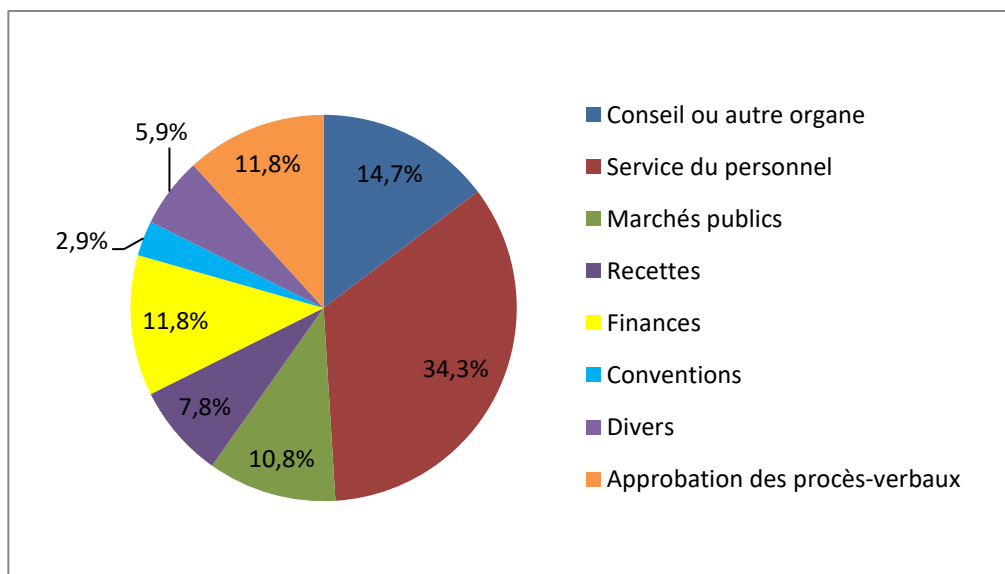
## Dossiers soumis

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



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

### *Répartition des dossiers soumis au CAS en 2021 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) 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.

Des améliorations continuent à y être apportées.

## Tenue des réunions à distance

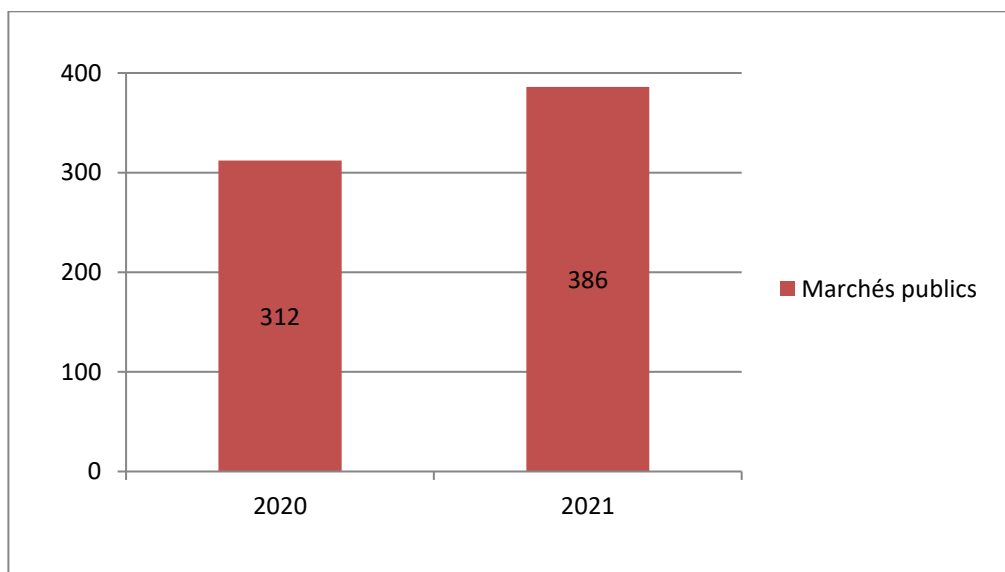
En application de l'article 29 de la loi organique telle que modifiée en 2019 et du fait de la pandémie, les réunions du Conseil de l'action sociale et du Bureau permanent ainsi que celles des différents comités spéciaux se sont tenues à distance. La technologie utilisée (le logiciel Cisco Webex) permet de délibérer sans difficulté et de voter, à scrutin secret lorsque cela est nécessaire.

## 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

316,48

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

Ce ratio englobe les recettes telles que les interventions des bénéficiaires de prestations du CPAS (service d'aides à domicile, repas, maisons de repos, maisons d'accueil, locations, ...), les débiteurs d'aliments, les subsides de fonctionnement, ... Une créance est ainsi payée après 316,48 jours.

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

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

68,04

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 68,04 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

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

40,41

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

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

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

## La trésorerie

Actifs de trésorerie	-6.257.019,70
- Dettes financières à un an au plus	1.617.743,61
<b>= Trésorerie nette</b>	<b>-7.874.763,31</b>

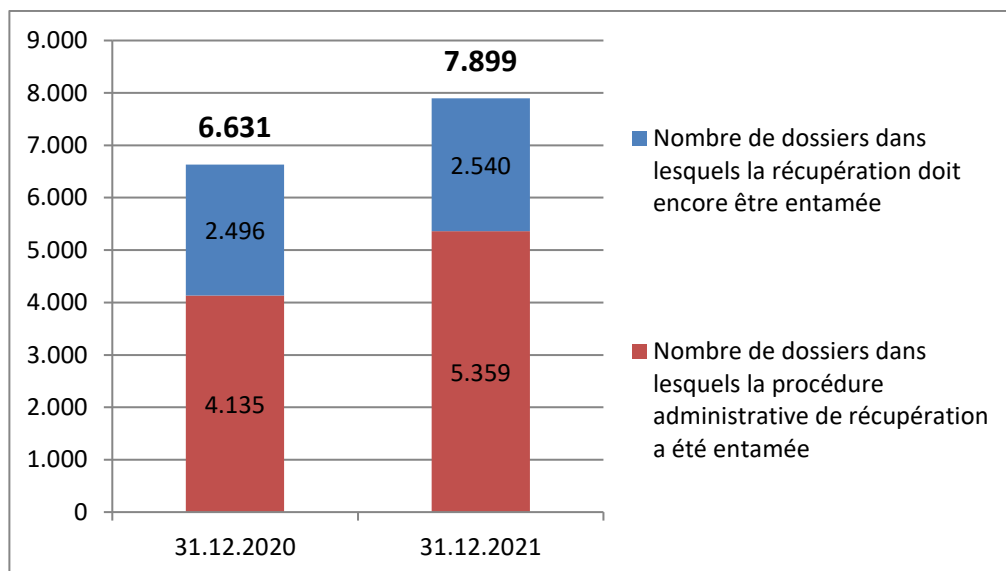
Par manque de trésorerie permanente, le Directeur financier du Centre a toujours recours aux crédits à terme fixe. Ce qui permet de réduire au maximum les intérêts débiteurs liés à un compte bancaire qui présenterait un solde négatif.

## 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



### Crise sanitaire

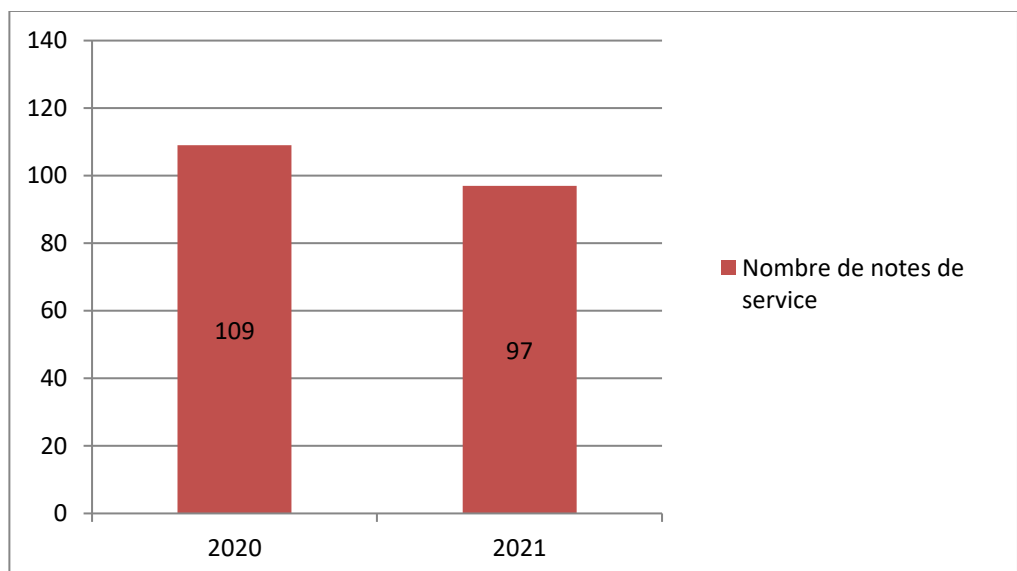
Le service Contentieux, dans le prolongement de l'année 2020, a fourni un renfort au SSG durant les mois de février et mars 2021. Par la suite, en octobre et novembre 2021, le service fut mobilisé afin de traiter les dossiers de créanciers de moins de 25 ans dans le cadre de la campagne « zoom 18-25 ». Notons également que le service Contentieux a bénéficié d'un renfort conjoncturel de cinq assistantes sociales de la mi-août à la fin décembre 2021.

## 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.

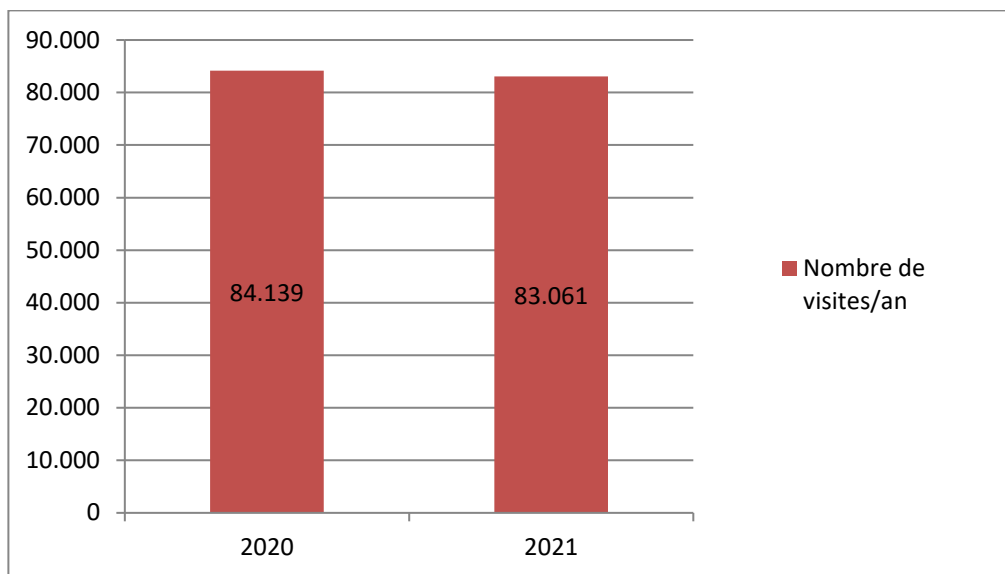
### Statistiques

#### Nombre de notes officielles diffusées

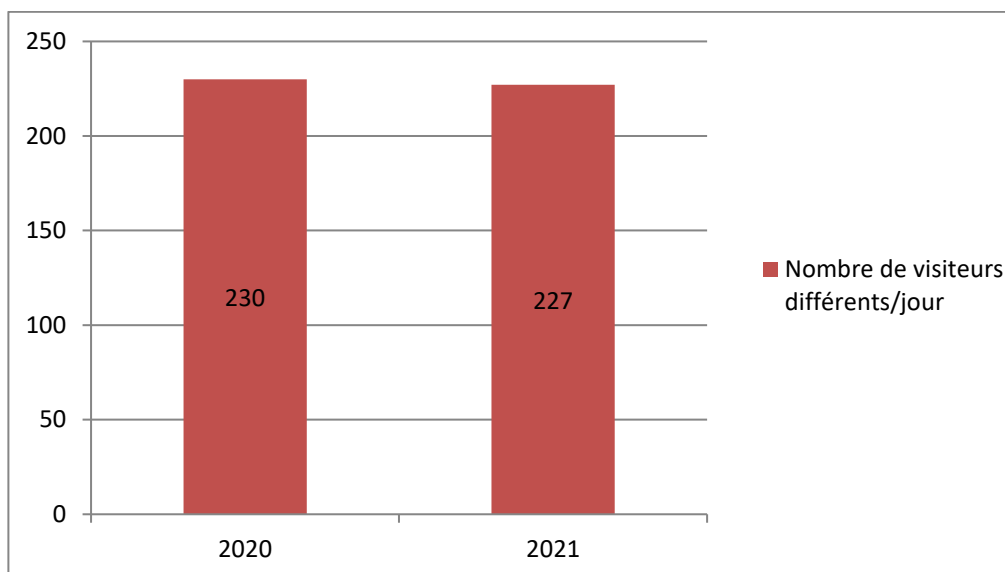


## Site Internet

### *Nombre de visites par an*

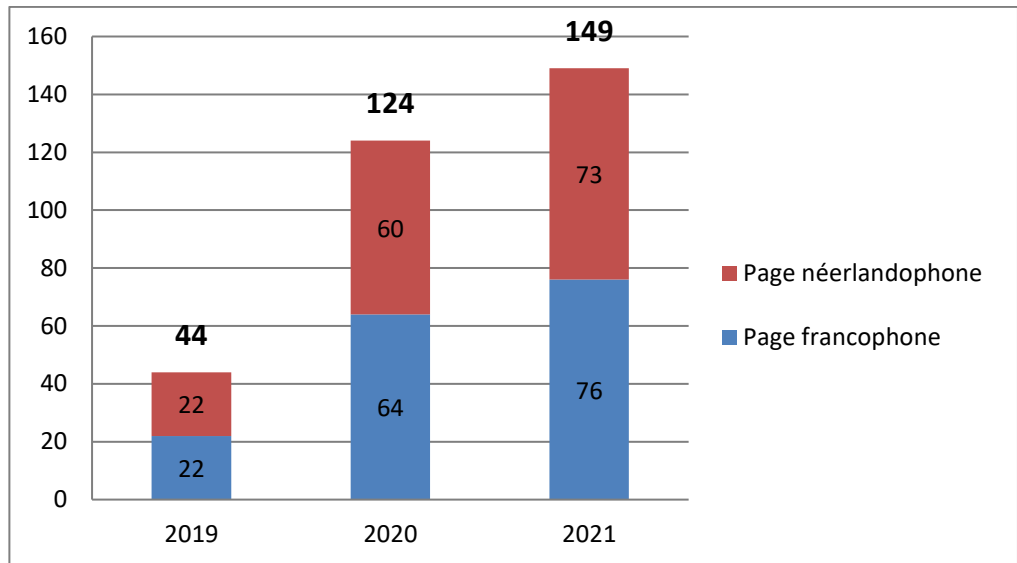


### *Nombre de visiteurs différents par jour*

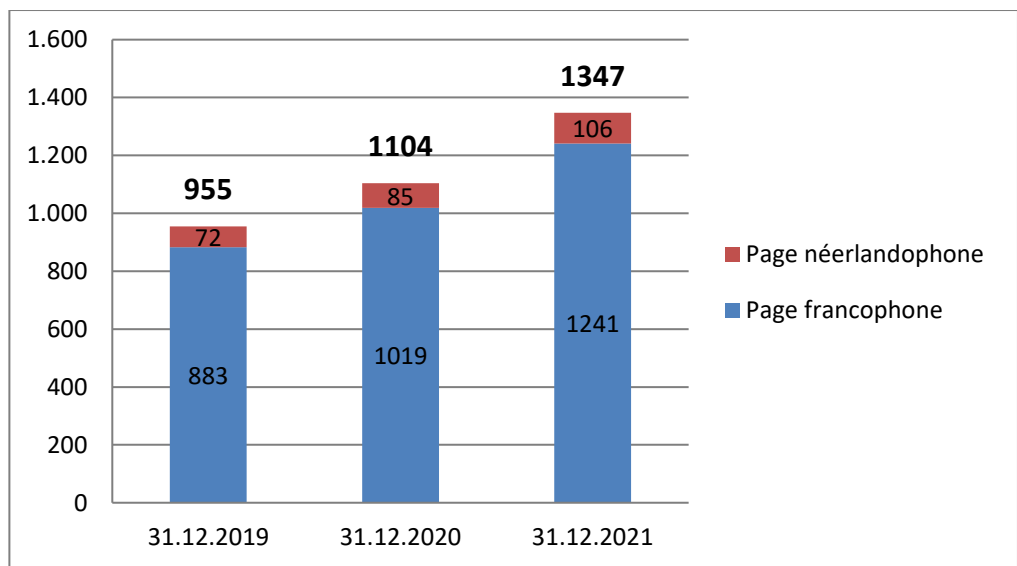


## Facebook

### *Nombre de publications*



### *Mentions j'aime des pages*



## **Analyse et améliorations des outils actuels de communication**

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



## **Site Internet**

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

## **Intranet et Qui est Qui**

L'intranet Mol-i et le Qui est Qui développés par l'administration ont pour objectif de proposer aux membres du personnel un outil moderne, accueillant, dynamique et facile à consulter. Mol-i permet la diffusion et la centralisation de l'information (renseignements divers sur les services du CPAS, en matière de ressources humaines, de documents utiles, etc.). Le but est également de renforcer le sentiment d'appartenance à notre Centre et de consolider les liens entre services et entre membres du personnel, via notamment une mise à jour régulière des actualités générales et RH.

## **Newsletter bimensuelle**

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

## **Comnews**

Depuis novembre 2020, un nouvel outil de communication est utilisé afin de diffuser par courriel des informations diverses sur les actualités et le fonctionnement du CPAS (29 en 2021).

## **Journée internationale des droits de la femme (8 mars)**

Une communication a été diffusée sur les différents canaux de communication externes du CPAS. Cinq dessins mettant en exergue la thématique de l'égalité des chances ont également été publiés en interne.

## **Campagne d'information Jeunes et étudiants (mai-juin)**

Dans le cadre des subsides supplémentaires octroyés aux CPAS afin de soutenir les jeunes de 18/25 ans largement impactés par les effets de la crise sanitaire, le service Communication a réalisé un dépliant d'information à l'attention de ce public-cible. Outre une diffusion sur le site internet, les réseaux sociaux et via les médias, ce dépliant a aussi été diffusé à large échelle via nos partenaires de la coordination sociale.

## **Jobweek (21 au 25 juin)**

Le service Communication a apporté son soutien à l'organisation d'une jobweek organisée par le département ISP (réalisation d'affiches, communication interne/externe, accueil des candidats).

## **Semaine de la mobilité (16 au 22 septembre)**

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 les piétons.

## **Journée internationale de la non-violence (2 octobre)**

Dans le cadre de cette journée, une campagne d'affichage relative au respect a été menée à l'attention du personnel (rappel de protocole contre les agressions et du registre du fait de tiers) mais aussi des usagers au sein des différentes antennes et sur les médias sociaux. Celle-ci coïncide avec la semaine du respect au cours de laquelle les valeurs de notre Centre ont été rappelées.

## **Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté (17 octobre)**

Une communication interne et externe a été réalisée.

## **Viva For Life (17 au 23 décembre)**

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

## **Molenbeek en lumière (7 décembre 2021 au 1<sup>er</sup> février 2022)**

Afin d'égayer la période hivernale et apporter un peu de lumière autour de nous au sens propre comme au figuré, l'administration communale a lancé l'opération Molenlight, opération dans laquelle le CPAS s'est inscrit. Les façades des 3 antennes ouvertes (le Centre, les sites de l'Indépendance et de Delaunoy) ont été recouvertes de guirlandes lumineuses.

## **Crise sanitaire**

Pendant la crise sanitaire, il a été nécessaire de maintenir une communication claire et transparente non seulement avec les usagers et leur famille mais aussi avec les membres du personnel et les organes politiques. En 2021, citons notamment :

- La mise à jour régulière du site internet du CPAS ;
- La création et la mise à jour d'une FAQ sur l'intranet ;
- Une communication mensuelle à l'attention des Conseillers de l'action sociale sur l'état de la situation de la crise sanitaire au sein des différents établissements ;
- Le rappel régulier des consignes en matière de lutte contre le COVID-19 ;
- L'affichage des mesures sanitaires (et adaptation) ;
- La communication à l'attention des visiteurs tous établissements/site confondus via les différents canaux de communication ;
- La diffusion via les différents canaux de communication des diverses aides sociales (aides générales et spécifiques au COVID-19) à l'attention du public.

Le service communication a également réalisé une campagne de sensibilisation à la vaccination à l'attention des usagers et du personnel.

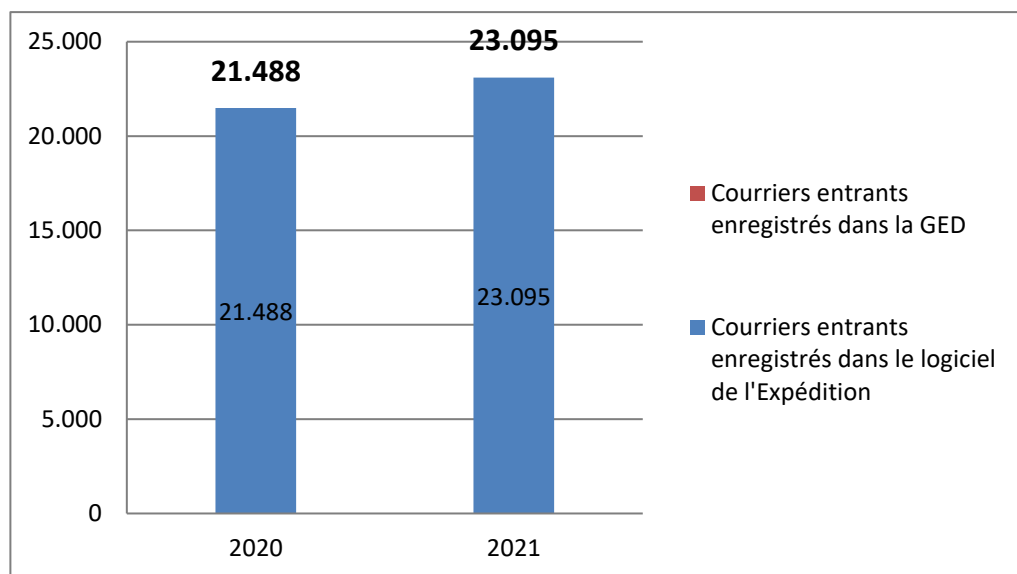
# SERVICE EXPÉDITION

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

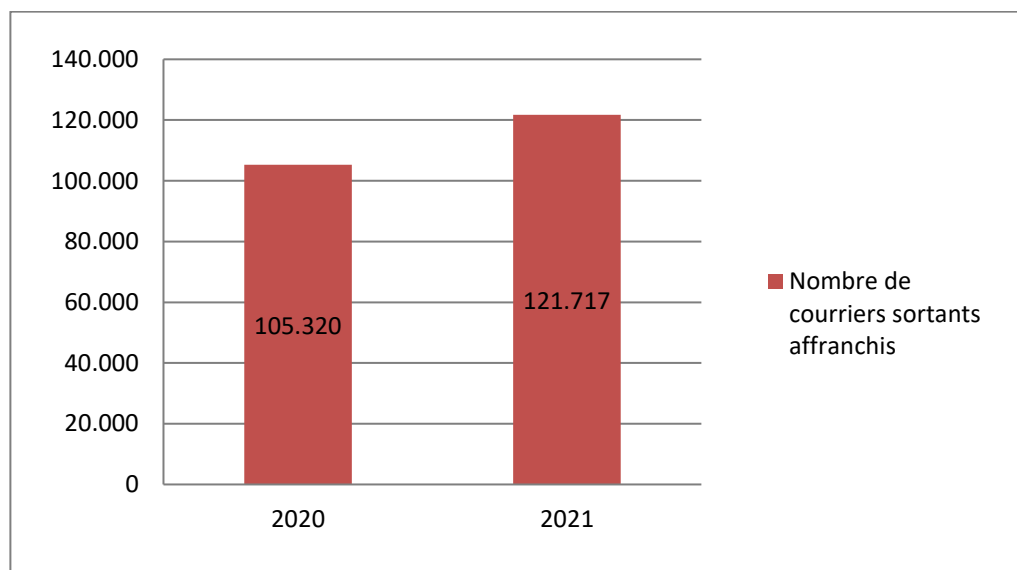
### Courriers entrants

#### *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 autres mesures et activités de prévention. Le conseiller en prévention a une fonction essentiellement consultative. Il fournit un avis et formule des propositions sur les questions de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie, etc. Il se consulte avec le médecin du travail et collabore avec le service externe de prévention en fonction des besoins qui nécessitent d'autres compétences.

## Statistiques

### Accidents du travail

#### *Taux de fréquence*

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Tf	22,56	19,7	17,7	7,01	10,24

#### *Taux de gravité réel*

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Tg réel	0,60	0,5	0,69	0,11	0,19

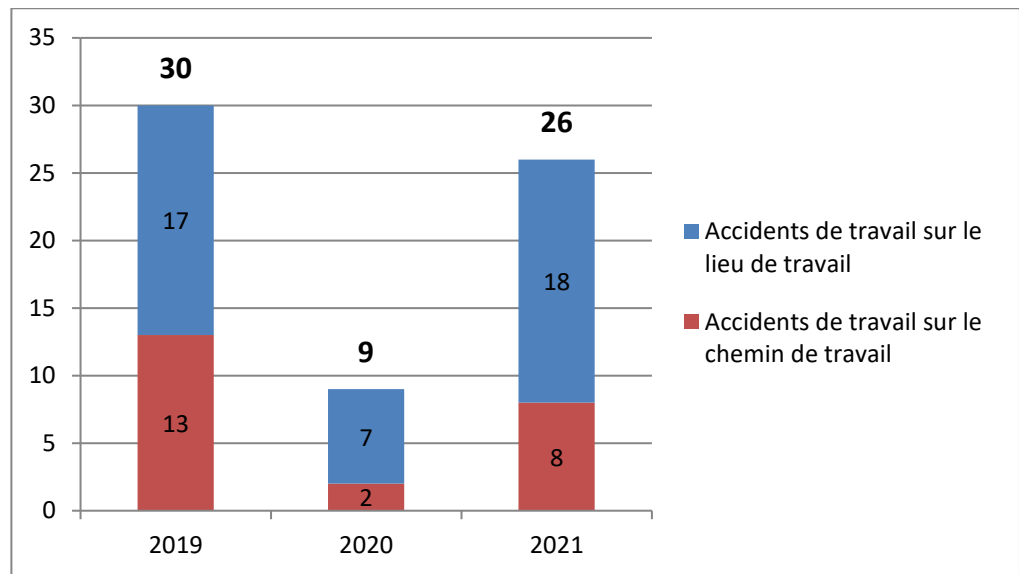
#### *Taux de gravité global*

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

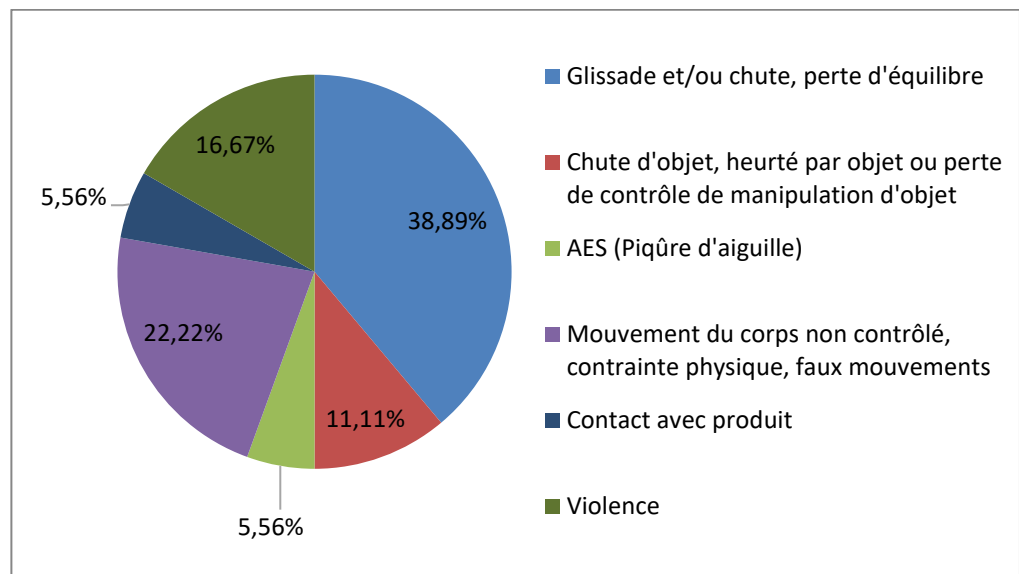
	2017	2018	2019	2020	2021
Tg global	2,07	1,32	0,76	*	0,43

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

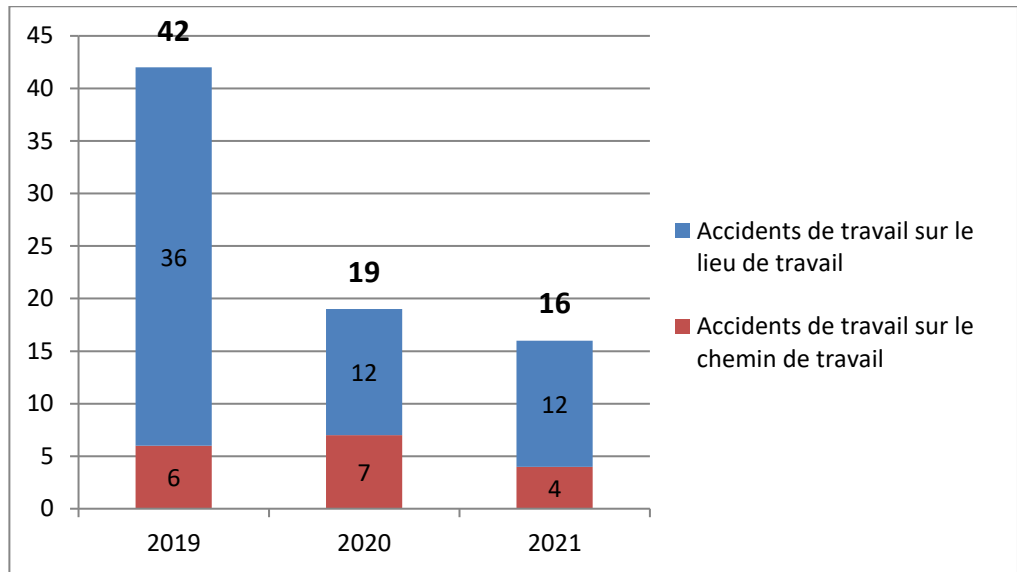
**Nombre d'accidents de travail (hors travailleurs sous contrat article 60§7)**



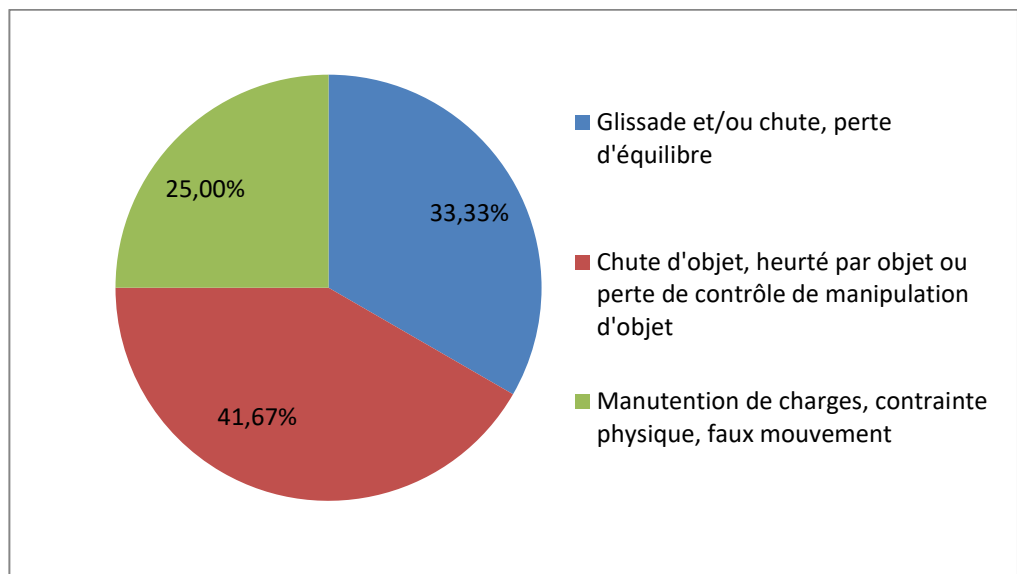
**Accidents sur le lieu de travail par nature (hors travailleurs sous contrat article 60)**



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



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



### Crise sanitaire

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

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

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

Vu l'importance de la qualité de l'air sur le lieu de travail, des lecteurs/mesureurs capables de fournir des indications sur le niveau de CO2 et le degré d'humidité présents dans l'air ont été placés dans les bureaux, les paysagers et les locaux de permanence.

## **Les contrôles COVID-19**

A l'instar de plusieurs administrations publiques, le CPAS a fait l'objet d'un contrôle COVID-19, effectué par une administration fédérale habilitée. Sur base du rapport qui s'en est suivi, force est de constater que toutes les mesures de prévention et de sécurité mises en place par l'employeur (sur recommandation du Conseiller en prévention-Médecin du travail et du Conseiller en prévention-sécurité) étaient appropriés, judicieuses et nécessaires pour éviter et limiter d'éventuelles contaminations.

## **Le plan d'actions annuel 2021**

En collaboration avec les différents services et la ligne hiérarchique, le SIPPT assiste l'employeur dans l'élaboration et la mise à jour de son plan d'action annuel. Mais la crise sanitaire débutée en mars 2020 a ralenti et parfois figé certaines actions en cours dont les réalisations ne seront effectives que dans le courant de l'année 2022.

## **L'actualisation de la brochure d'accueil**

En vue d'assurer un bon accueil des nouveaux travailleurs, le CPAS dispose 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.



## **Les boîtes de secours**

Une gestion efficace et efficiente des troussees 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 en présence d'un Conseiller en prévention.

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
AES	Accident d'Exposition au Sang
AJIS	Accompagnement des Jeunes en Inclusion Sociale
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