

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



Rapport
annuel **2018**

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

Rue Alphonse Vandenpeereboom 14
1080 Molenbeek-Saint-Jean

TABLE DES MATIÈRES

GÉNÉRALITÉS	5
ACTION SOCIALE	7
1. Service Social Général	7
2. Service Médiation de Dettes	11
3. Le Relais	14
4. Service Logement	16
5. Service Social Juridique	16
SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES	17
1. Résidence Arcadia	17
2. Services Non-Résidentiels aux Personnes Agées	21
INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE	25
1. Cellule Études	25
2. Cellule Facilitateurs de projet.....	26
3. Service Emploi	27
4. Cellule Alphabétisation/Français Langue Etrangère	28
GESTION DE L'INFORMATION	29
1. Service Informatique	29
2. Service Qualité.....	29
3. Cellule Statistiques	30
4. Affaires civiles.....	30
4.1. Service Accueil.....	30
4.2. Cellule Données des Usagers.....	32
RESSOURCES HUMAINES	34
1. Service GRH	34
2. Service Administration du Personnel	34

TECHNIQUE.....	37
1. Service Patrimoine.....	37
2. Service Technique.....	37
3. Service Entretien	37
FINANCES	38
1. Service Comptabilité.....	40
2. Service Lignes de Paiement	40
3. Service Récupération au SPP IS	40
4. Service Frais d’Entretien.....	40
COORDINATION SOCIALE ET PROJETS SUBSIDIÉS.....	42
1. Service Projets Subsidiés	42
2. Cellule Coordination Santé.....	42
3. « Écrivain public ».....	42
4. Cellule Lutte contre Fracture Numérique	42
5. Service Participation et Activation Sociale	43
JURIDIQUE	44
1. Service Gestion des Organes	44
2. Service Marchés Publics	46
RECEVEUR	47
1. Service Recettes	47
2. Service Contentieux.....	48
SERVICE COMMUNICATION.....	49
SERVICE EXPÉDITION	51
SERVICE OMBUDS – BUREAU D’ÉTUDES.....	52
SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	54
SIPPT.....	55
LISTE DES ABRÉVIATIONS	58

GÉNÉRALITÉS

Le CPAS a pour objectif de permettre à chacun de mener une existence conforme à la dignité humaine et à cette fin d'assurer le droit à l'aide sociale. Or, le CPAS ne cesse de grandir et les missions qui lui sont confiées par le législateur ne cessent de s'étendre malgré des moyens économiques et financiers provenant des différents niveaux de pouvoirs (fédéral, régional et communal) qui ne permettent plus de répondre qu'aux missions fondamentales et premières.

Dans ce contexte difficile, le CPAS doit néanmoins anticiper et les acquisitions notables de 2018 sont :

- un bâtiment Chaussée de Gand 696 – 698 – 706 ;
- deux logiciels métiers fondamentaux :
 - Sociabili, logiciel de gestion des dossiers sociaux ;
 - Gestion des ressources humaines.

En matière de nouvelle réglementation, citons, sans être exhaustif, l'adoption de la convention harmonisée article 60 et le Règlement général de protection des données EU 2016/679 entré en vigueur le 25 mai 2018 et directement applicable en droit belge dont les objectifs sont l'unification des réglementations européennes et la protection des libertés et droits fondamentaux (droit à la protection des données à caractère personnel).

Pour répondre à l'extension de ses missions, les autorités ont notamment développé des synergies et conclu en 2018 deux conventions de collaboration horizontale non institutionnalisée avec, d'une part, le CPAS de Schaerbeek et d'autre part, avec les CPAS de Charleroi, Mons, La Louvière et Tournai. Ces collaborations permettent aux CPAS de mutualiser des développements informatiques propres (notamment en vue du logiciel Sociabili) mais également de l'étendre à d'autres domaines encore.

Ces changements ont également des répercussions sur les ressources humaines. Dans ce cadre, des mesures d'amélioration du bien-être au travail ont été entreprises. Dans le cadre de l'analyse de risques psycho-sociaux, une série de mesures RH ont été mises en œuvre : supervision de travailleurs sociaux, mise en place de procédures et outils pour la gestion de l'absentéisme, adaptation de la procédure concernant la remise des certificats médicaux et création d'une boîte email centralisée, formation du personnel avec un accent particulier sur les formations en management des responsables d'équipes, etc..

L'Administration poursuit également ses travaux relatifs à la mise en place du télétravail. Une phase pilote avec le personnel social du service social général a débuté en 2018 et une antenne sociale est en test depuis le second semestre.

Un groupe de travail Diversité a également été créé. L'objectif de ce groupe est d'initier et construire une réflexion autour de la thématique « diversité » et de l'intégrer dans la gestion quotidienne de l'Administration. Concrètement, cela signifie : d'abord définir la notion de diversité au sein de l'administration, ensuite effectuer un état des lieux (analyse qualitative et quantitative de la diversité) et enfin la formulation de pistes d'amélioration/propositions concrètes sur des thèmes identifiés. Le groupe de travail est soutenu, dans ces démarches, par BRUXEO (Confédération Bruxelloise d'Entreprises à profit social regroupant 24 fédérations en 2018).

Enfin, des mesures visant à améliorer le climat social ont été initiées en 2018. Ainsi, un processus de conciliation sociale a été entamé sous l'égide du SPF Emploi. Les travaux se concentrent notamment sur le renforcement des conditions du bien-être au travail au-delà des initiatives GRH précédemment énoncées.

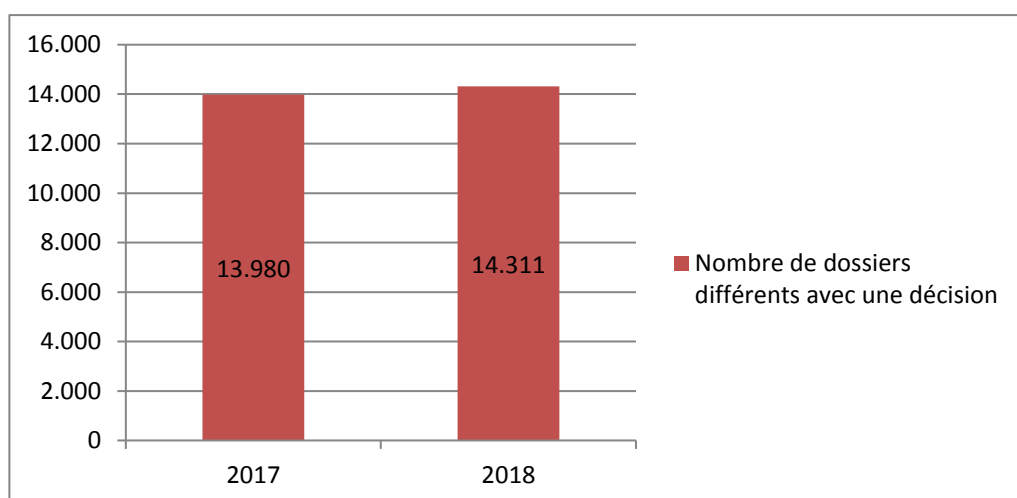
ACTION SOCIALE

1. Service Social Général

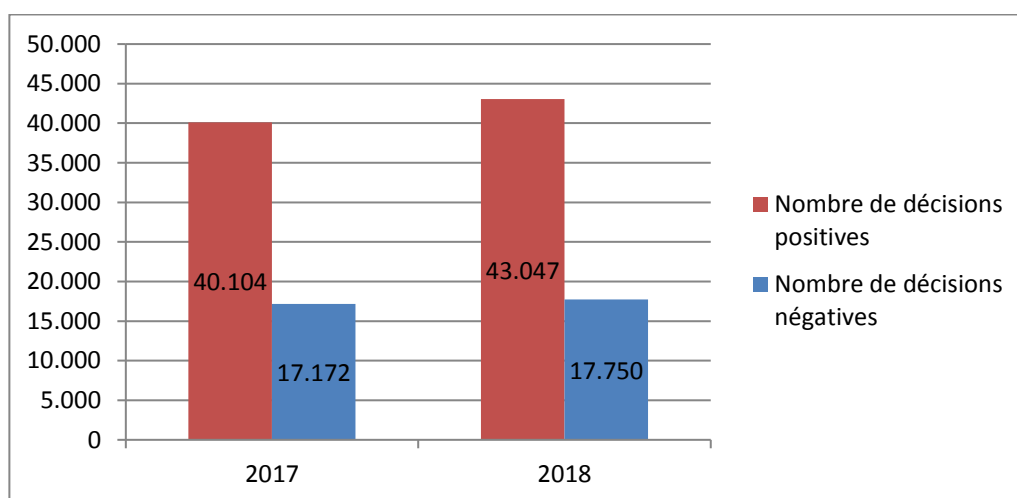
Le Service Social Général a pour mission de traiter les demandes afin que le CPAS puisse assurer l'aide due par la collectivité et qu'elle soit adaptée à chaque demandeur en vue de mener une vie conforme à la dignité humaine (art. 1^{er}, art. 57 par. 1^{er}, art. 59 de la loi organique des CPAS du 08/07/1976).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

Statistiques

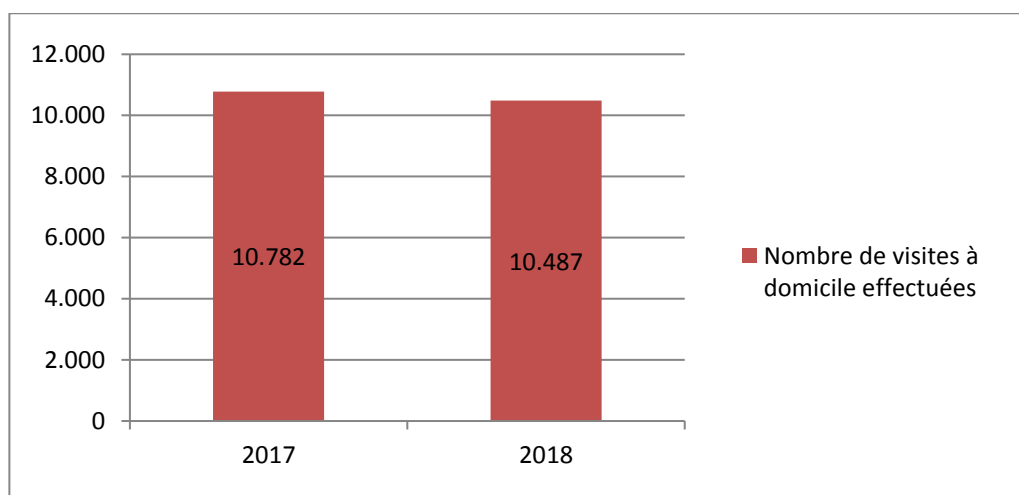
Nombre de dossiers différents avec une décision



Nombre de décisions différentes

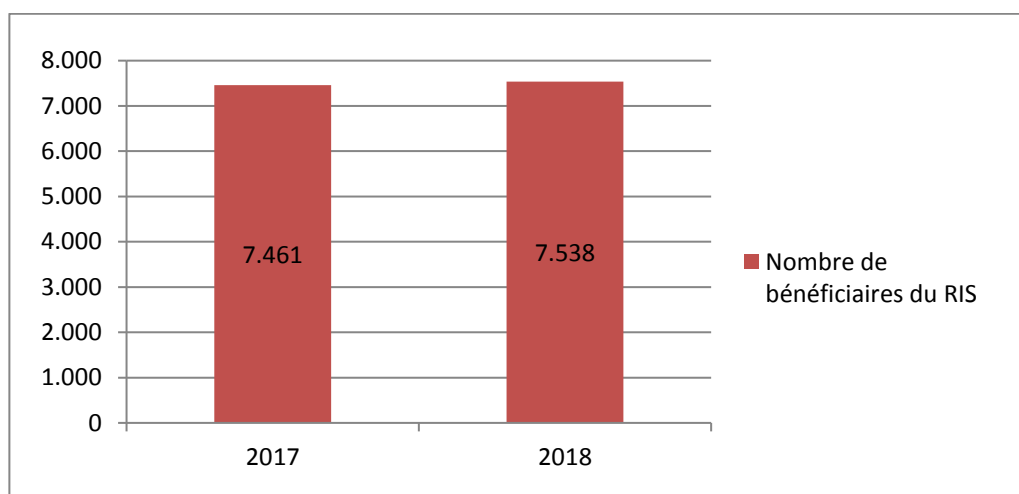


Visites à domicile

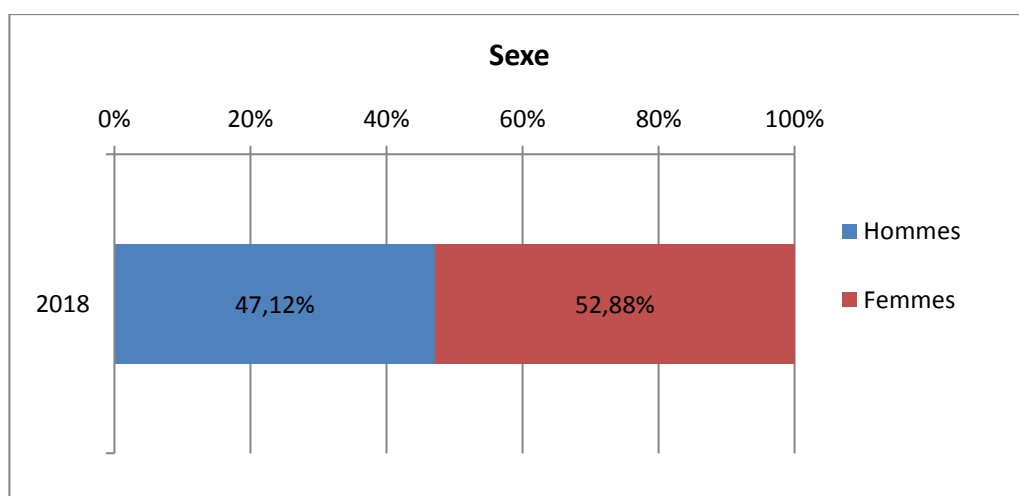


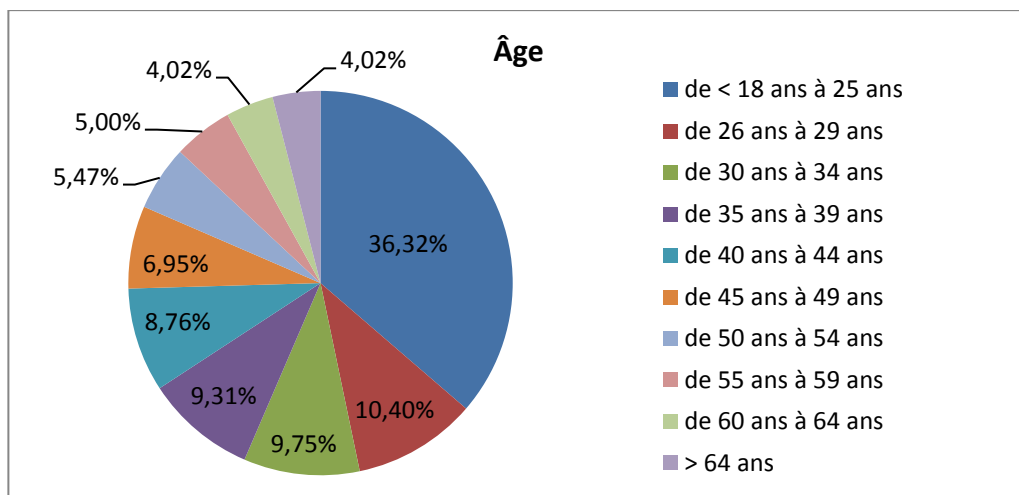
Revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année



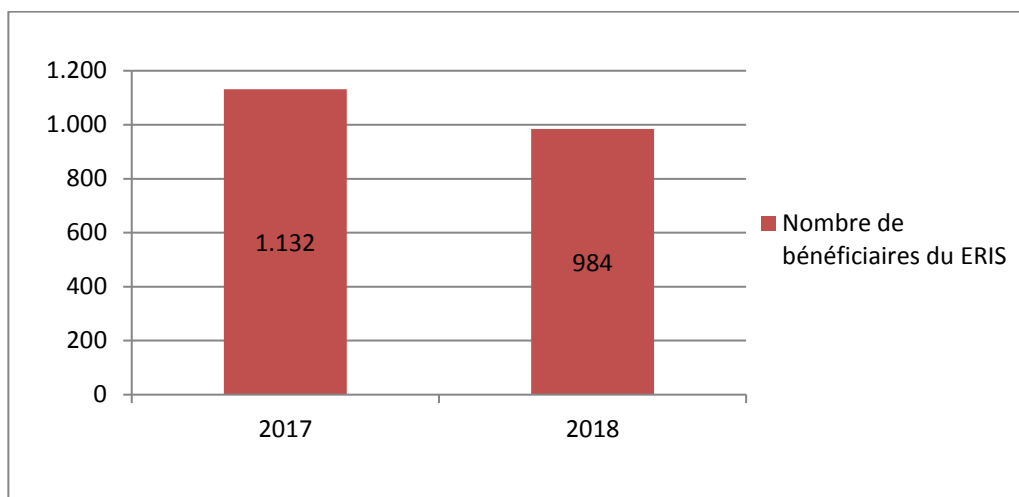
Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2018



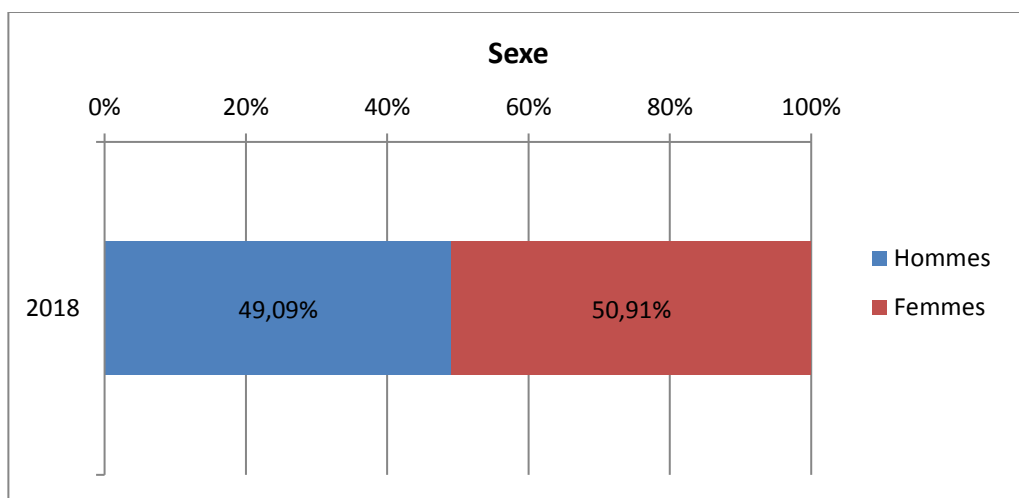


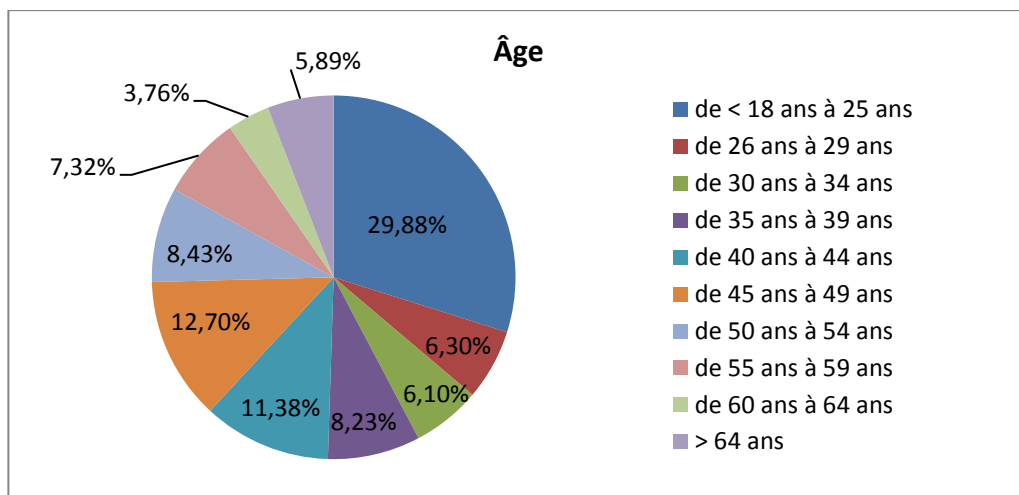
Équivalent au revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année

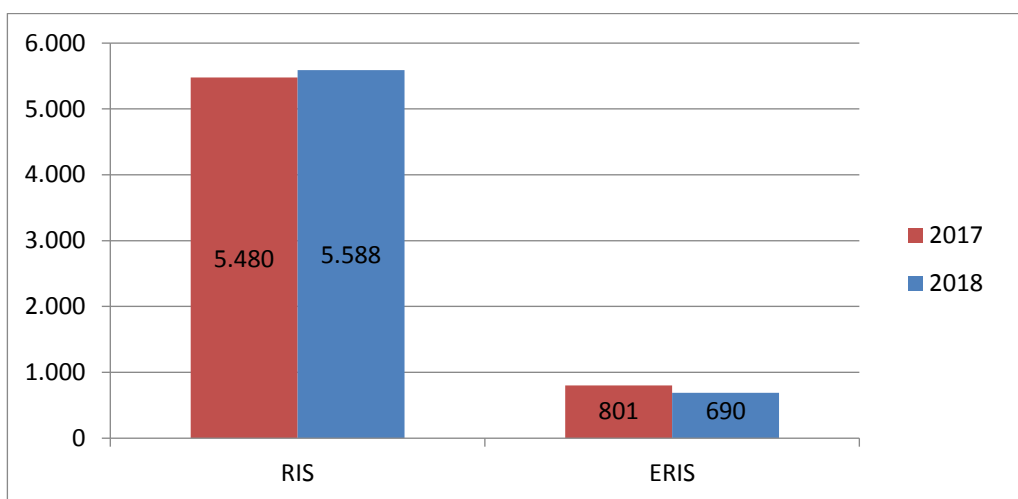


Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2018

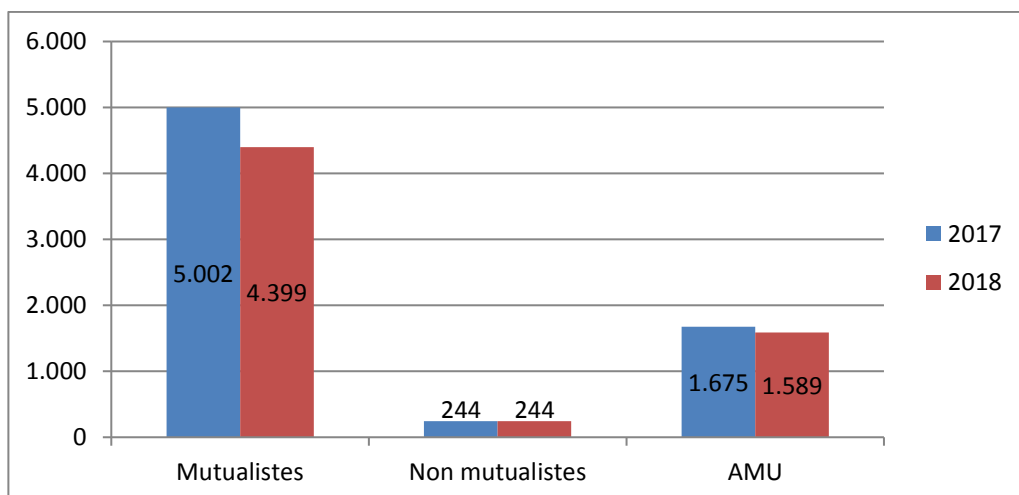




Moyenne mensuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS



Nombre de cartes médicales



Création d'une équipe mobile de 5 assistants sociaux

Le Service Social Général doit faire face à une charge de travail grandissante dans des délais légaux malheureusement plus toujours respectés.

La mise en place de cette équipe permet aux différentes antennes d'assurer notre mission de service public de manière plus optimale, en répondant au mieux aux besoins du terrain. Une des valeurs de notre CPAS, la solidarité, est au cœur de cette nouvelle initiative.

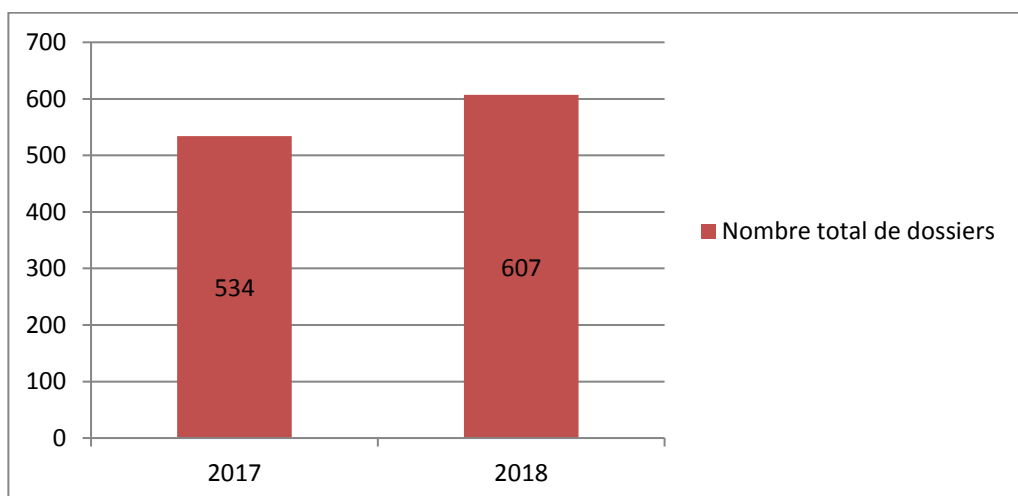
2. Service Médiation de Dettes

Le service Médiation de Dettes travaille dans un contexte visant à briser l'engrenage des dettes, à faire prendre conscience des causes et des effets de l'endettement, ainsi qu'à offrir les moyens de 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. La cellule de Prévention en Énergie mène à cet effet des guidances individuelles et coordonne l'organisation des Journées Énergie.

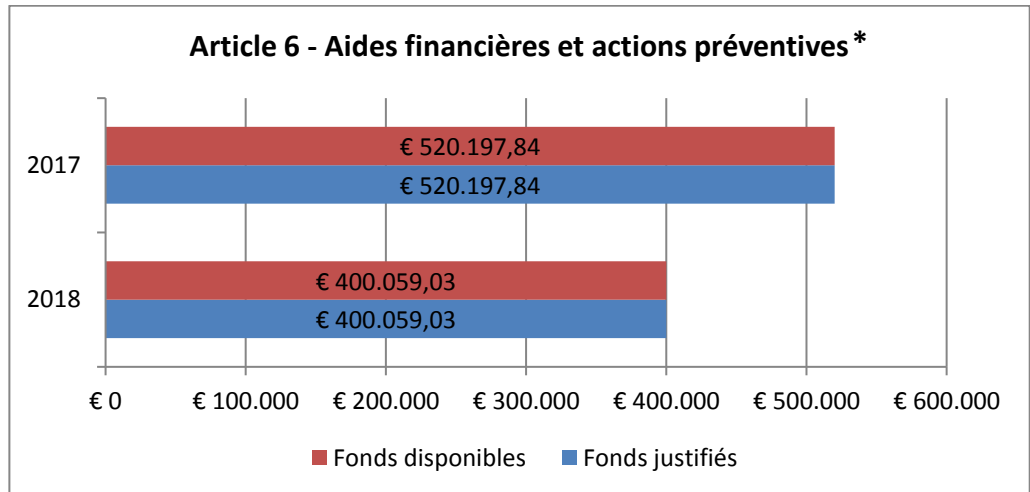
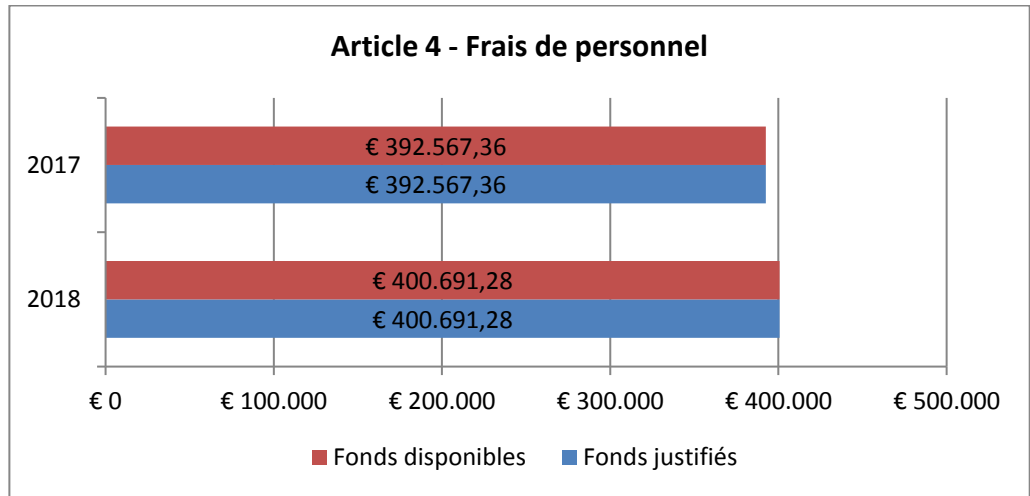
Statistiques

Dossiers en médiation de dettes, guidance ou gestion budgétaire



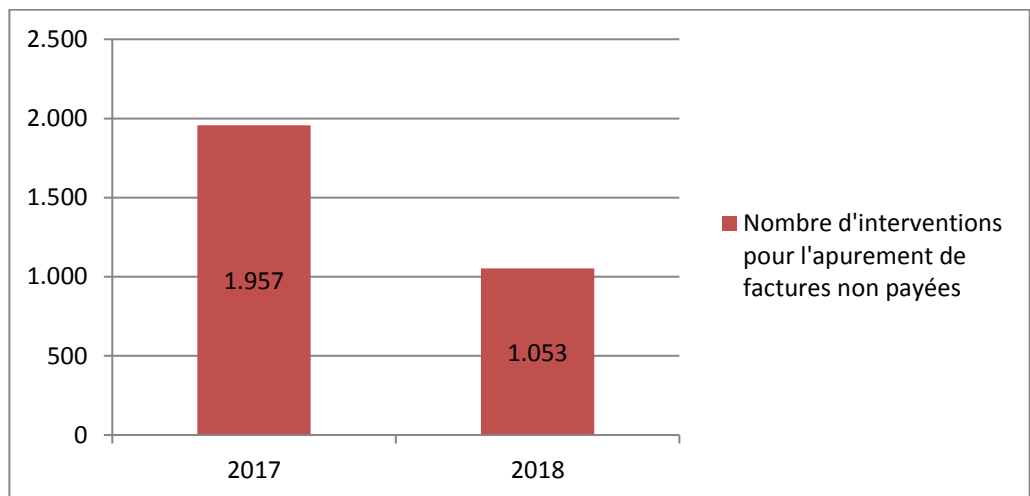
Fonds fédéral gaz et électricité
- utilisé par le service Médiation de Dettes et le Service Social Général

Utilisation du fonds



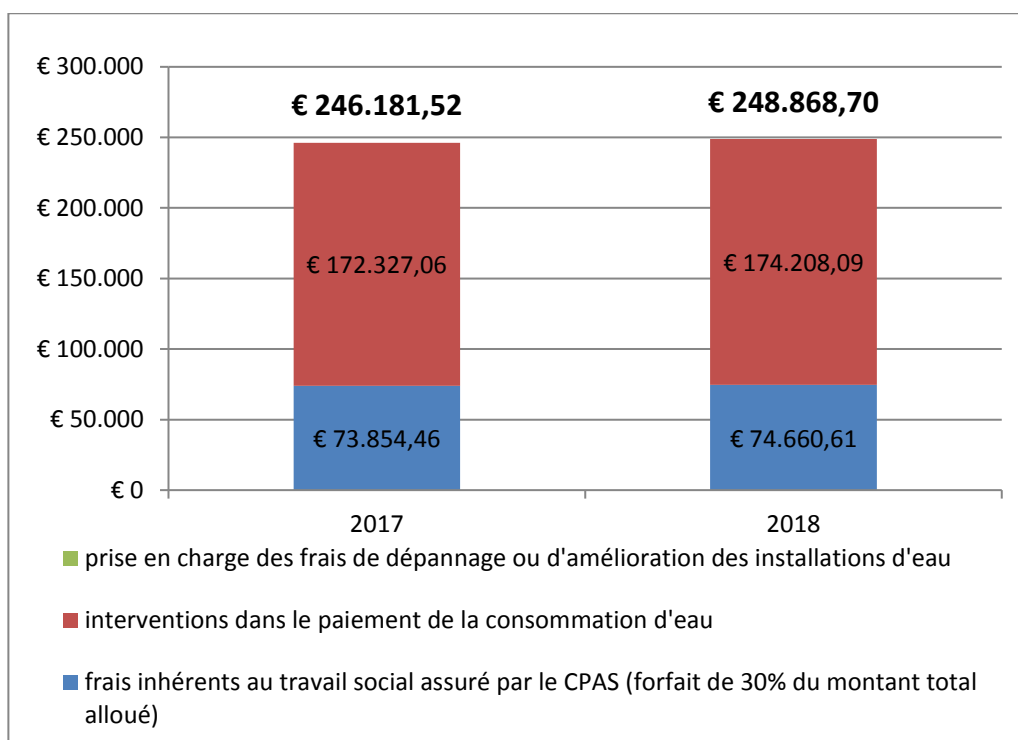
*Le fonds a diminué de € 120.138,81 en 2018. Le dépassement a été pris en charge sur fonds propres.

Interventions pour factures non payées*



*En lien avec la diminution du fonds précité.

Montants justifiés dans le cadre du Fonds Hydrobru



Prévention en Énergie

	2017	2018
Guidances	75 dossiers	86 dossiers *
Ateliers de prévention et formations	24 ateliers 5 formations en interne 1 animation pour le service « Aide à domicile »	12 animations externes via partenaires 3 animations en interne (BAEL, Le Relais) 3 formations en interne (PFI)
Journées Énergie : nombre de participants	<u>Journée énergie 15 (pour enfants) :</u> 150 élèves + 6 professeurs 15 animations 6 partenaires	<u>Journée énergie 16 (adultes) :</u> 231 participants (hors partenaires et volontaires) <u>Journée énergie 17 (enfants) :</u> 200 participants/10 classes 12 animations 5 partenaires qui ont animé

* 85 nouvelles demandes émanant de l'interne, 124 nouvelles demandes traitées en permanence → ont abouti à 86 suivis et 131 visites à domicile.

Cellule de Prévention en Énergie : ateliers sur l'énergie pour adultes en collaboration avec VIA

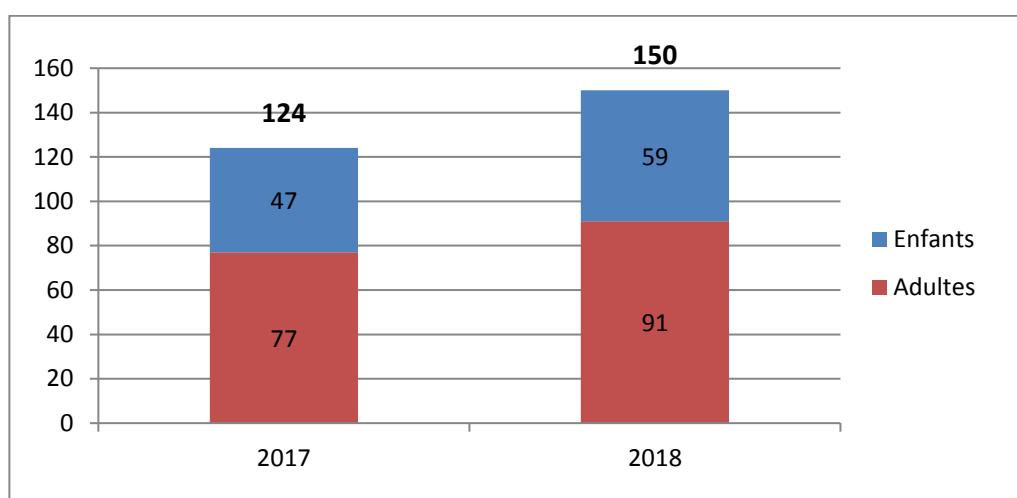
La cellule de Prévention en Énergie a développé un partenariat avec le VIA, le bureau d'accueil des primo-arrivants. La cellule intervient dans le parcours que suivent les nouveaux résidents étrangers pour aborder les économies d'énergie. Au travers des animations, elle les oriente et outille pour éviter l'endettement énergétique tout en améliorant le confort dans le logement.

3. Le Relais

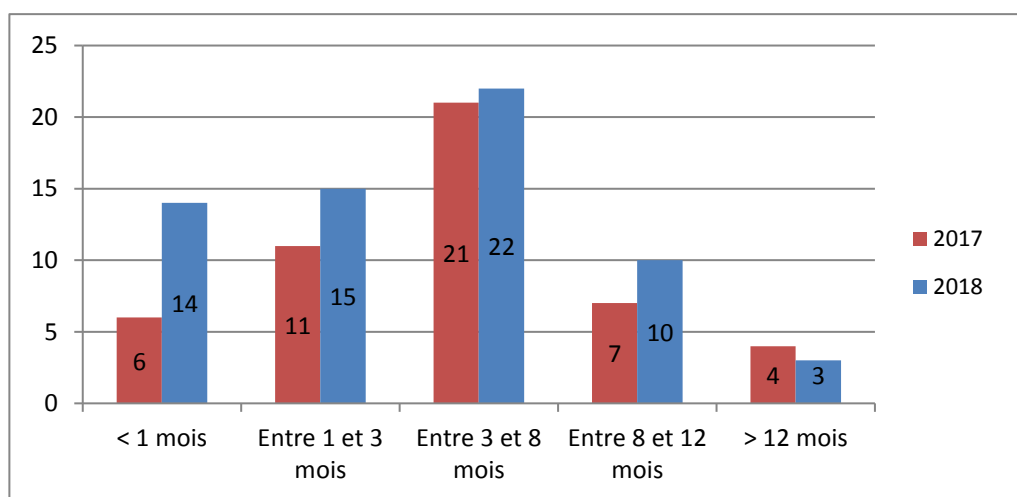
La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais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

Statistiques

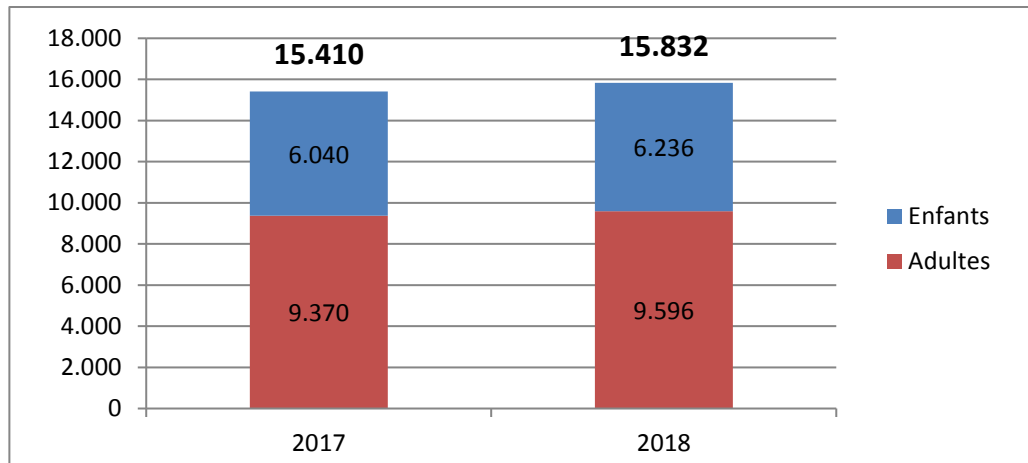
Nombre de résidents hébergés



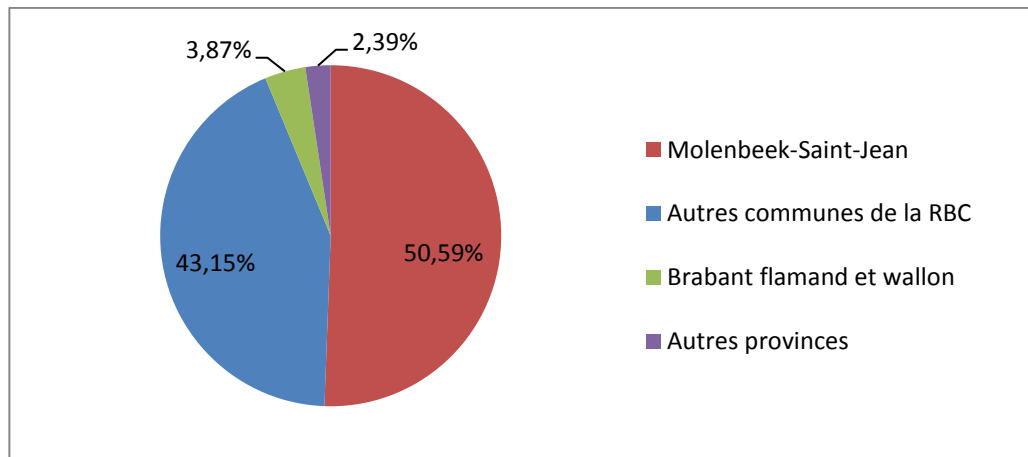
Durée de séjour des personnes ayant quitté Le Relais



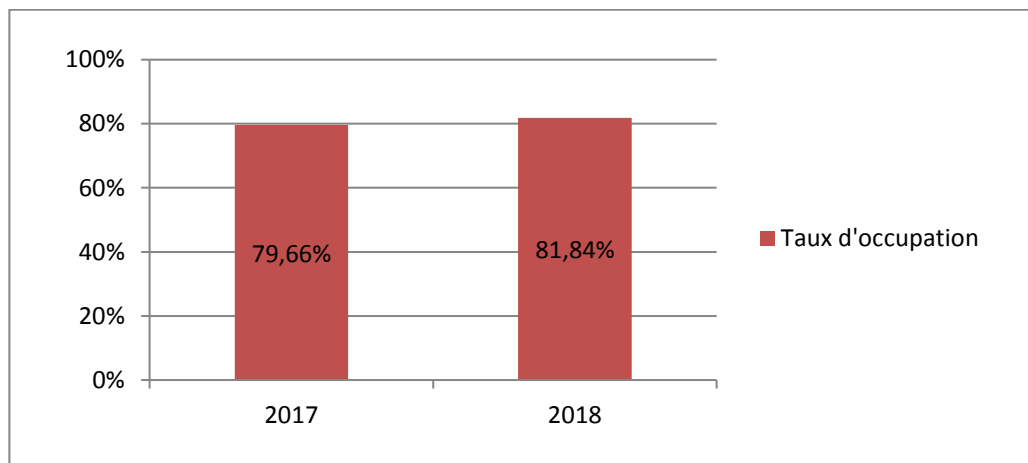
Nombre de nuitées



Répartition des nuitées selon l'origine des résidents



Taux d'occupation



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.

4. Service Logement

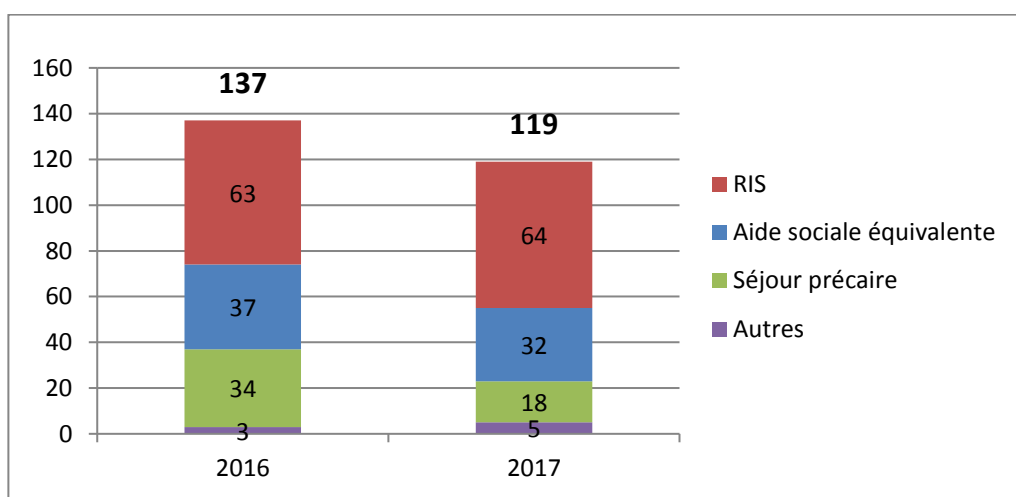
La Cellule Logement a permis, via la convention que notre Centre a avec « Le Logement Molenbeekois », que 18 logements sociaux soient attribués par dérogation à nos usagers pour 2018.

5. Service Social Juridique

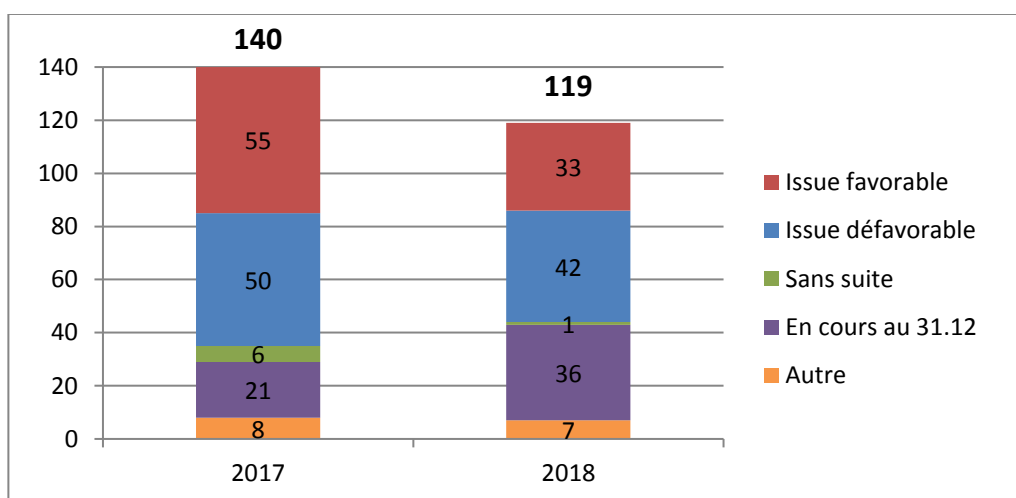
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique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

Statistiques

Nombre de décisions contestées par catégorie



Nombre de dossiers suivis par résultat



SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS 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 résidants, 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 résidants 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 résidants.

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 résidant.

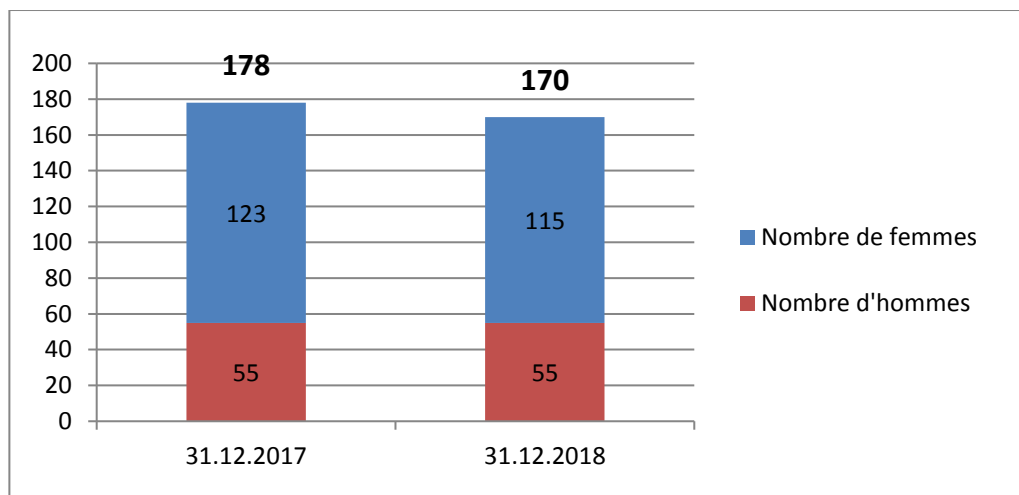
Service Géro-nto-social

Le service Géro-nto-social réalise un accueil et un accompagnement social de qualité pour les résidants 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 résidants. Ce service propose aussi des alternatives à un placement en maison de repos, à savoir des logements Kangourou (maisons intergénérationnelles).

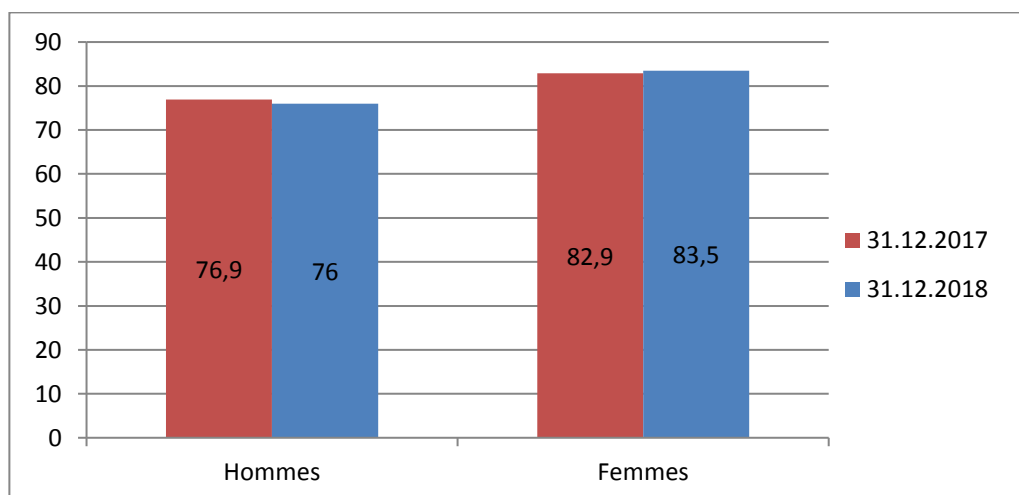
Statistiques

Résidents

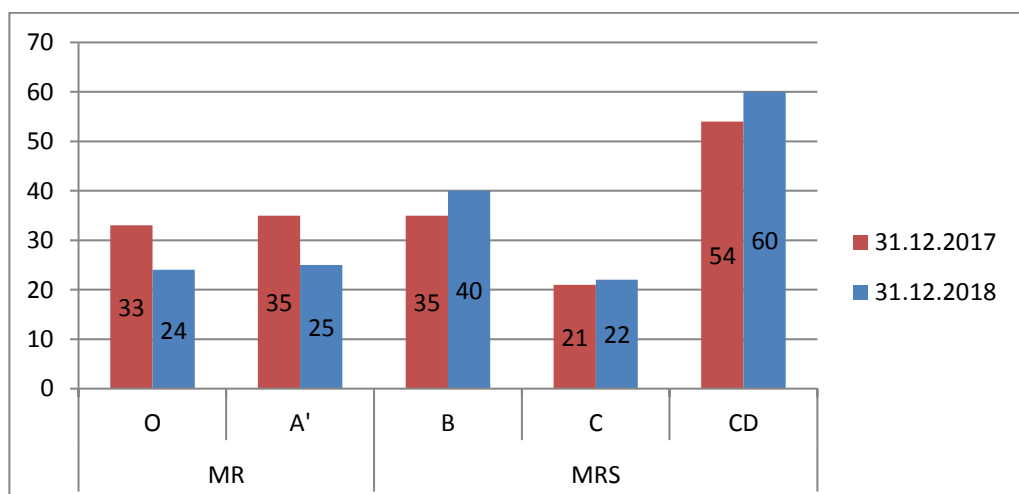
Nombre de résidents



Âge moyen des résidents

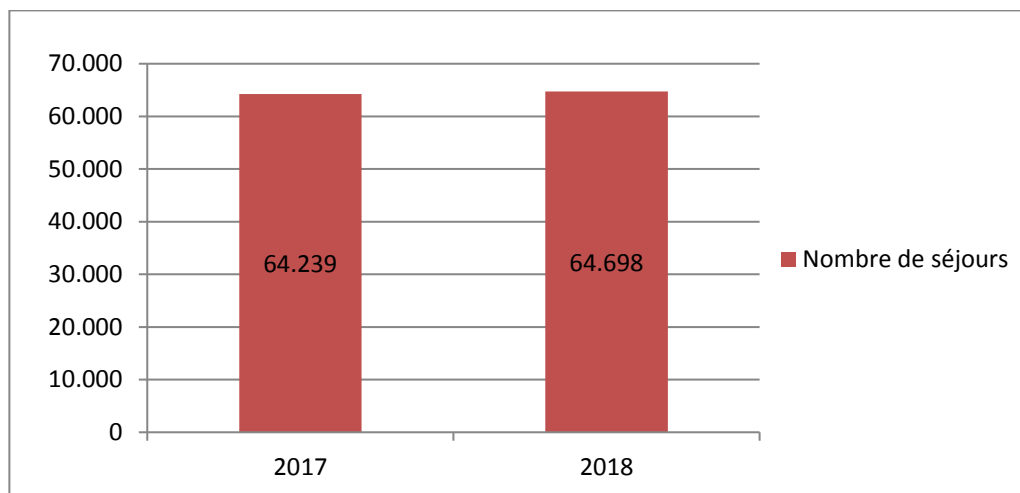


Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

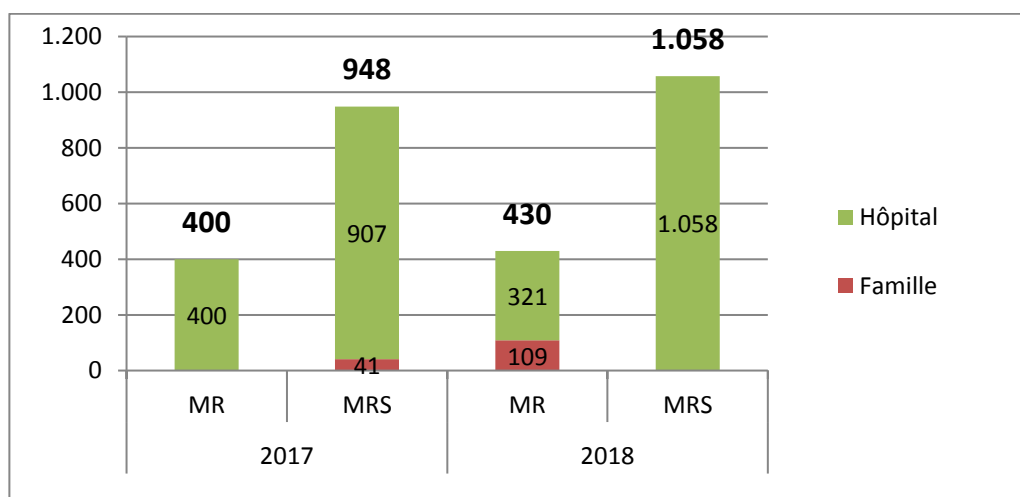


Séjours - occupation

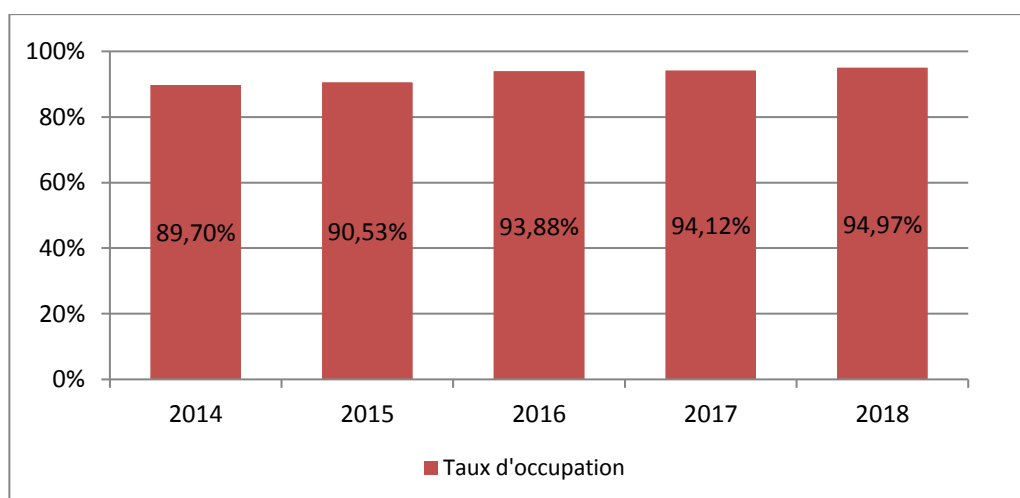
Nombre de séjours



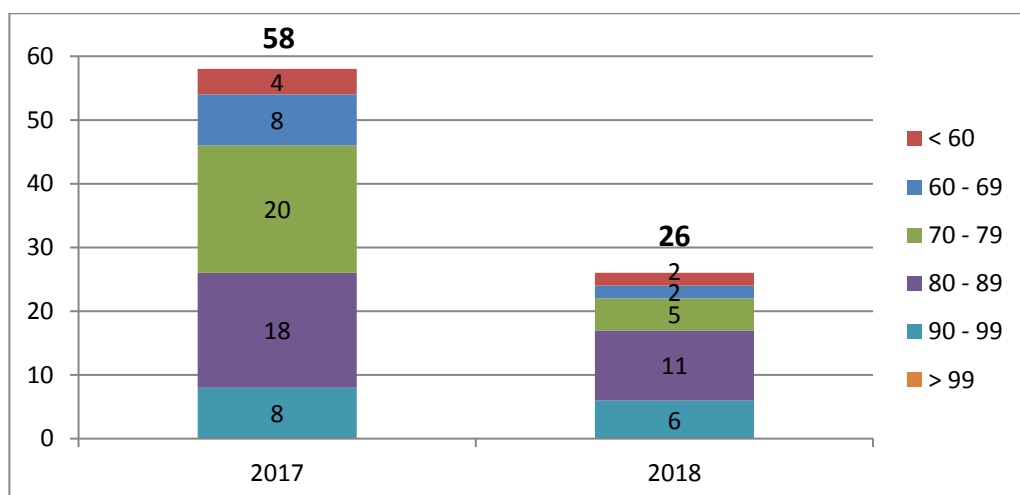
Nombre de jours d'absence



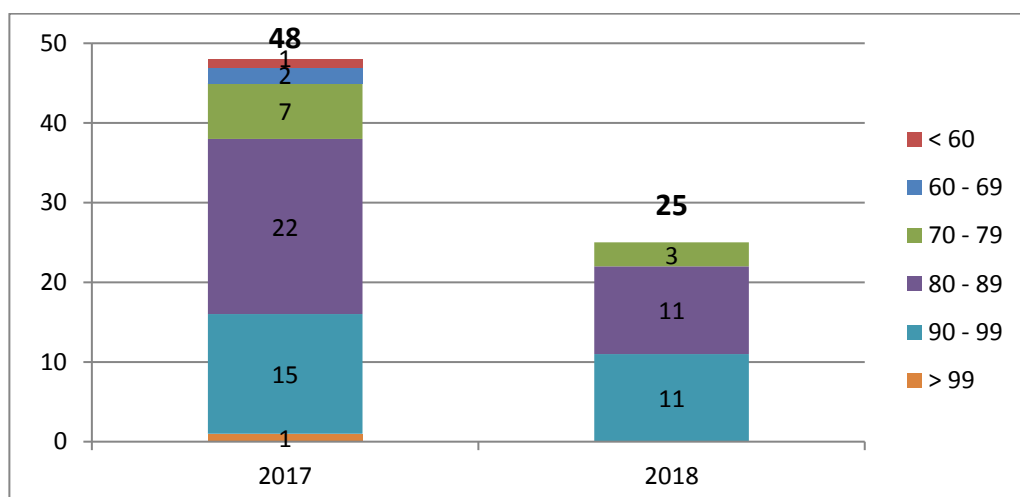
Taux d'occupation



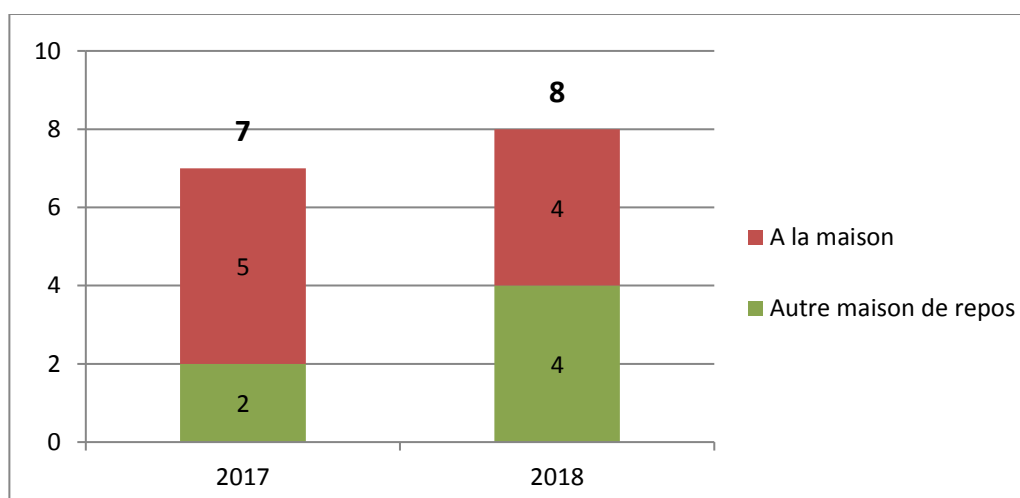
Admissions par catégorie d'âge



Décès par catégorie d'âge



Départ définitif par destination



Nouvelles initiatives pour agrémenter la vie du résident

Deux groupes de travail ont été créés sur le thème de la démence et de l'alimentation. La volonté de la direction est de faire participer les membres du personnel à la réflexion des changements futurs de la conception à leur concrétisation. Au travers de ces travaux, le personnel analyse le fonctionnement actuel et les innovations/évolutions possibles. Les propositions seront ensuite analysées par rapport à leur faisabilité.

Parallèlement, s'inscrivant dans la politique de personnel du Centre, la Direction a pris des mesures en vue d'une meilleure estimation de la charge de travail des unités de soins. Renfort kiné & ergo.

La réflexion multidisciplinaire visant à diminuer l'agressivité des résidents de l'unité 2 (médical, paramédical et architectural) a été poursuivie et différentes actions ont été mises en place (musicothérapie, table magique, Gymsana, bain snoezelen, manucure, massage des mains, réaménagement du jardin, groupe de travail relatif à l'alimentation, etc.).

Améliorations au niveau de l'infrastructure à la Résidence Arcadia

- Mise en place d'un système de contrôle de bon fonctionnement des sonnettes et de leurs accessoires ;
- Etanchéité des façades et de la toiture aile 3 ;
- Remise en état des éclairages de secours.

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 social dédié aux personnes âgées selon le modèle de Résidence services ou logement solidaire.

2. Services Non-Résidentiels aux Personnes Agées

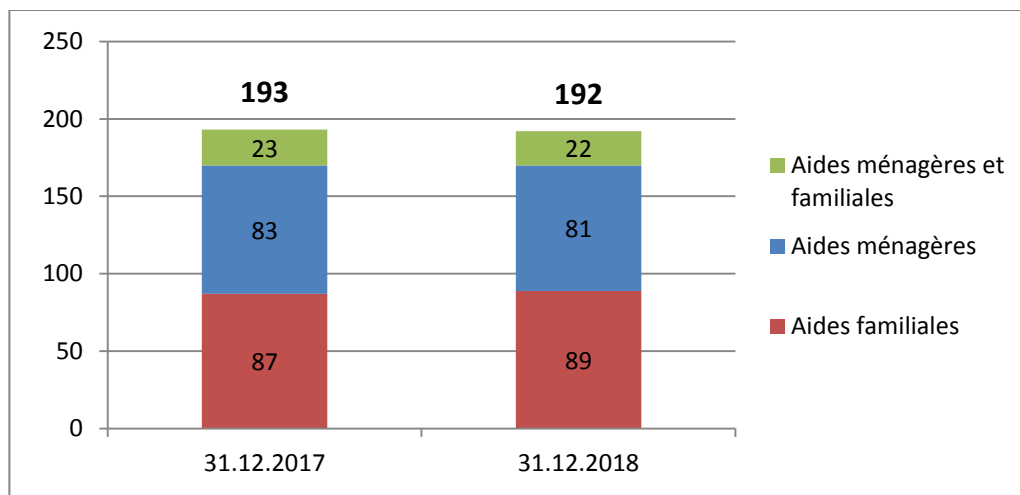
Les services Non-Résidentiels aux Personnes Agées sont composés entre autres du service Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficultés.

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

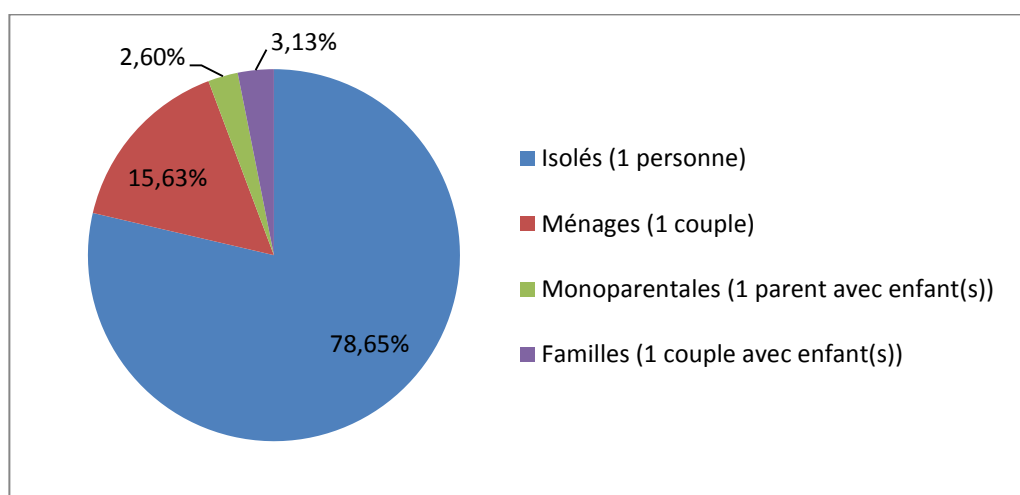
Statistiques

Aide à Domicile

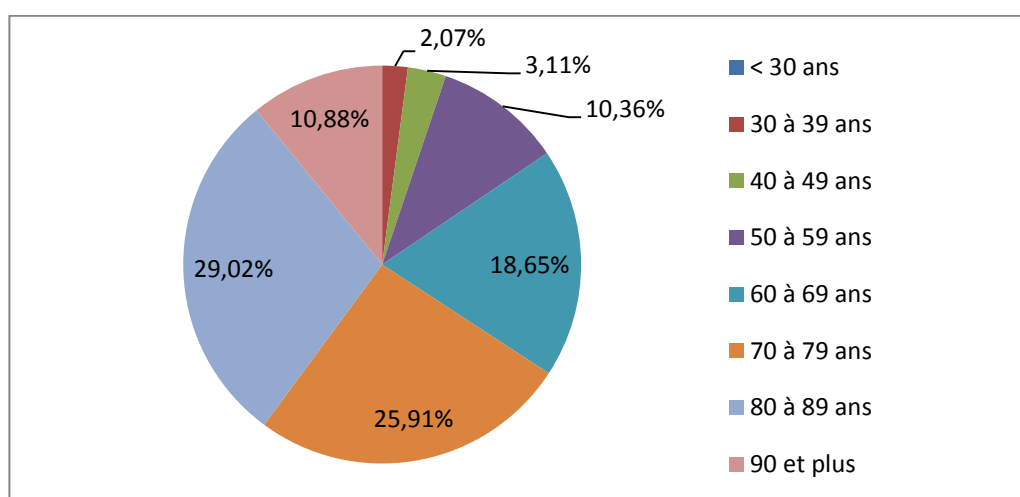
Nombre de bénéficiaires



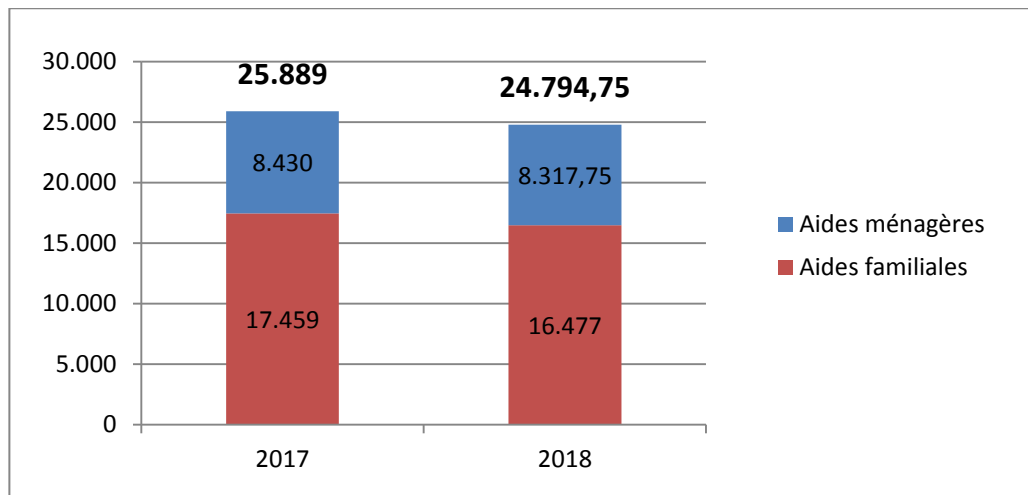
Analyse des bénéficiaires en 2018



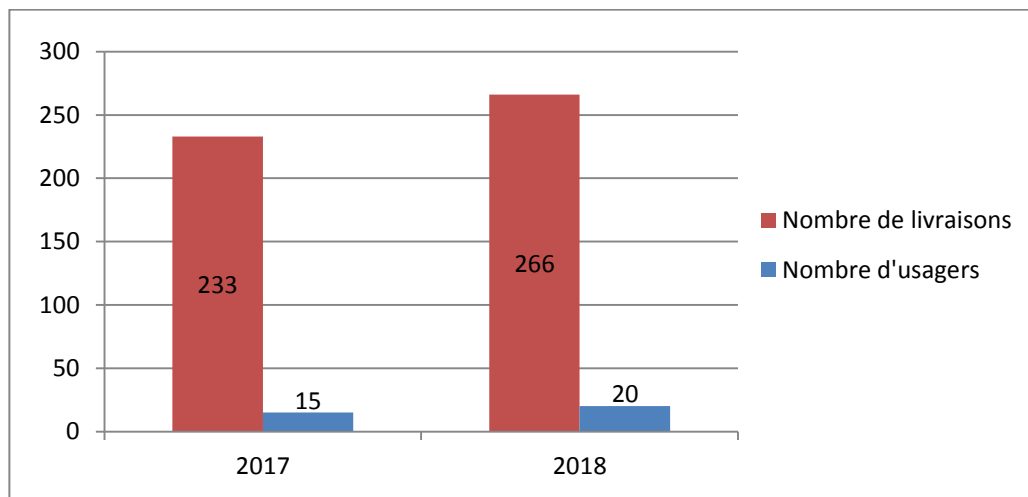
Âges des bénéficiaires en 2018



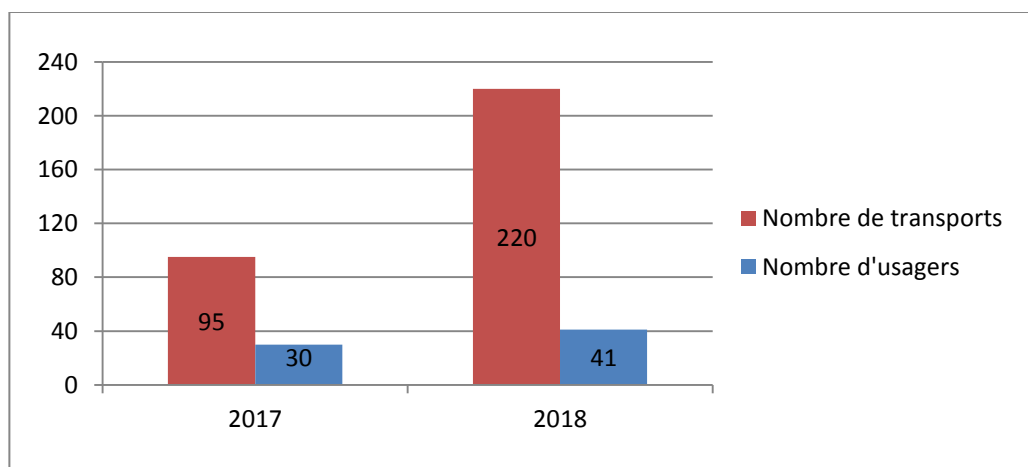
Nombre d'heures prestées par les aides



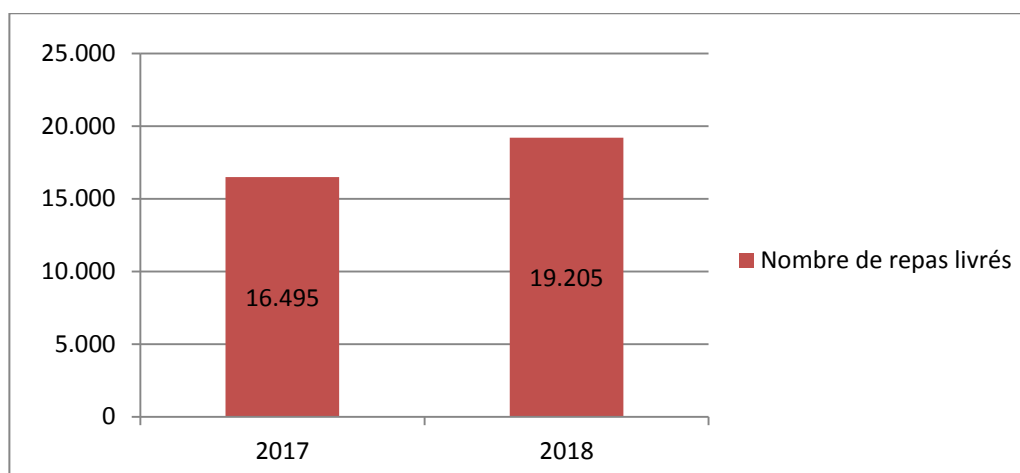
Service Courses



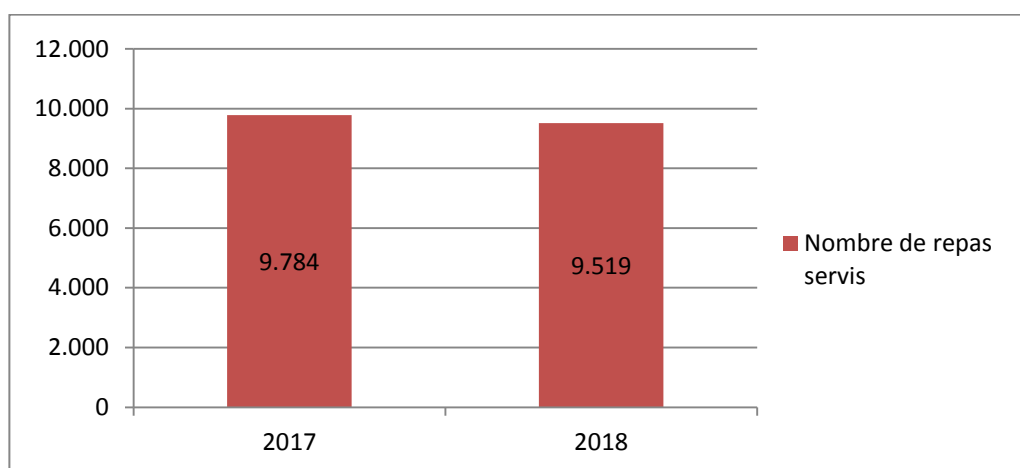
Service de Transport de Personnes



Service de Repas à Domicile



Centre de Rencontre Marie-José



Projet Campine

Les autorités se sont engagés à poursuivre le projet Campine qui consiste en un habitat solidaire et intergénérationnel, comprenant 8 logements (6 pour des personnes âgées et 2 pour des étudiants) et des espaces collectifs (cuisine, salle à manger, salon, ...).

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

Le département de l'Insertion Socioprofessionnelle (ISP) vise l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente, à travers un accompagnement tout au long du parcours d'insertion. Dans cette optique, le CPAS a mis en œuvre un trajet d'intégration sociale structuré et individualisé, dont l'objectif est d'augmenter le taux de participation et d'activation des bénéficiaires. Les initiatives prises par le CPAS visent une insertion durable du public sur le marché du travail. Ainsi, les bénéficiaires qui ne rencontrent pas de difficultés sociales aiguës et ne sont pas dispensés pour raison de santé et/ou équité sont orientés vers le département ISP.

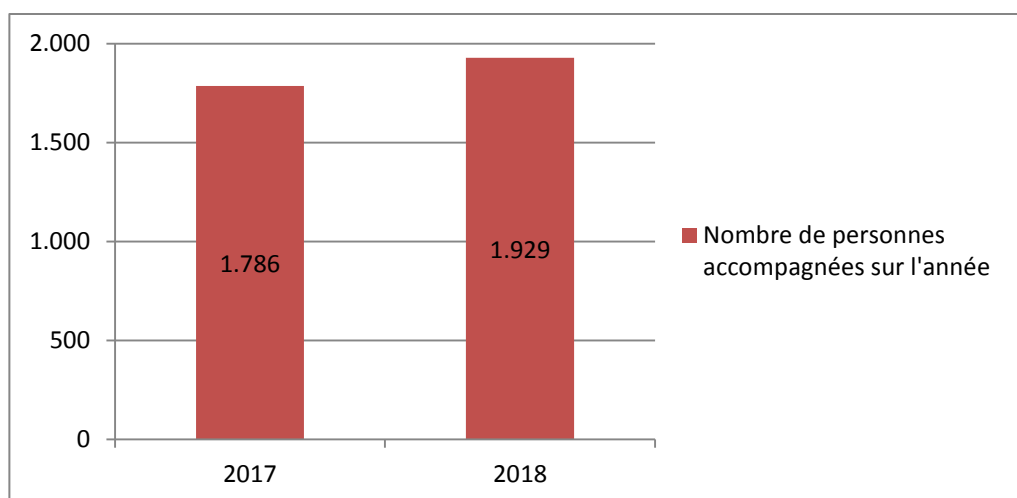
Le département ISP est structuré en entités spécialisées par activité de l'insertion socioprofessionnelle. Il s'agit des cellules/services Alpha/FLE, Facilitateurs de projet, Etudes, Emploi (recherche active d'emploi et mise à l'emploi en application de l'art. 60§7).

1. Cellule Études

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

Statistiques

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



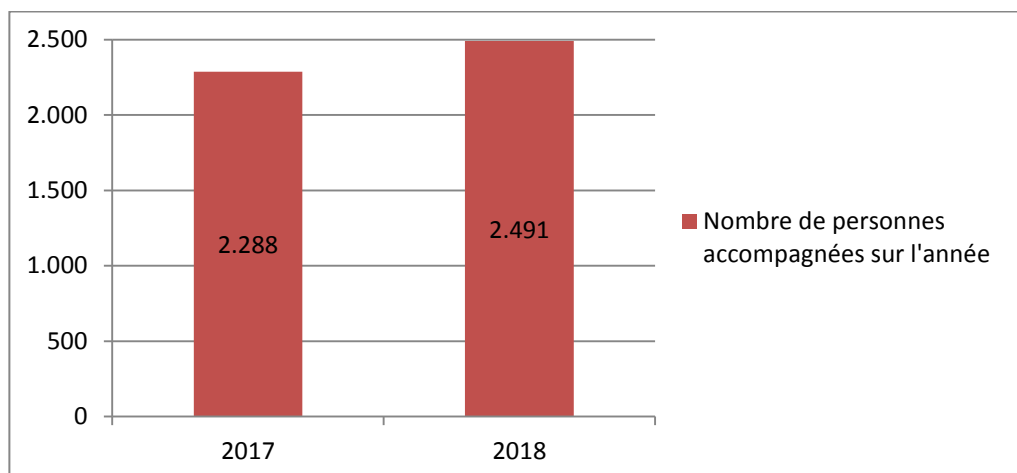
2. Cellule Facilitateurs de projet

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

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

Statistiques

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



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 projet.

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

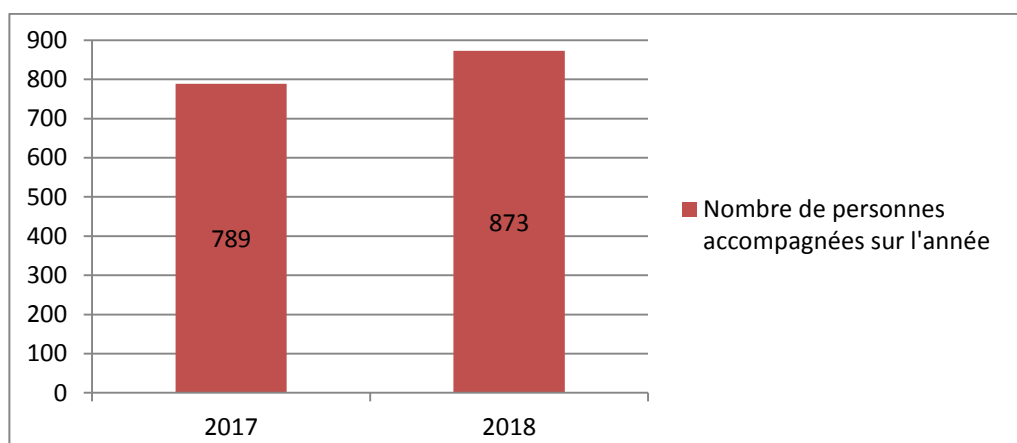
La deuxième mission de ce service est d'offrir la possibilité aux bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente qui sont dans une dynamique de recherche active d'emploi de se forger une expérience professionnelle et d'acquérir des compétences supplémentaires et ce, par une mise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

Afin de remplir cette deuxième mission, les accompagnateurs Article 60 soutiennent les bénéficiaires durant tout le processus de la mise à l'emploi (présélection, sélection, engagement, suivi social et psychosocial, médiation sociale...). En outre, ils gèrent les relations avec les partenaires auprès desquels les prestations de travail sont réalisées. Le contrat prend fin quand la durée nécessaire à l'obtention des allocations de chômage est atteinte. Les personnes engagées dans ce cadre travaillent soit dans les services du CPAS, soit sont mises à disposition de partenaires via une convention : ASBL, entreprises d'économie sociale, communes, entreprises du secteur privé.

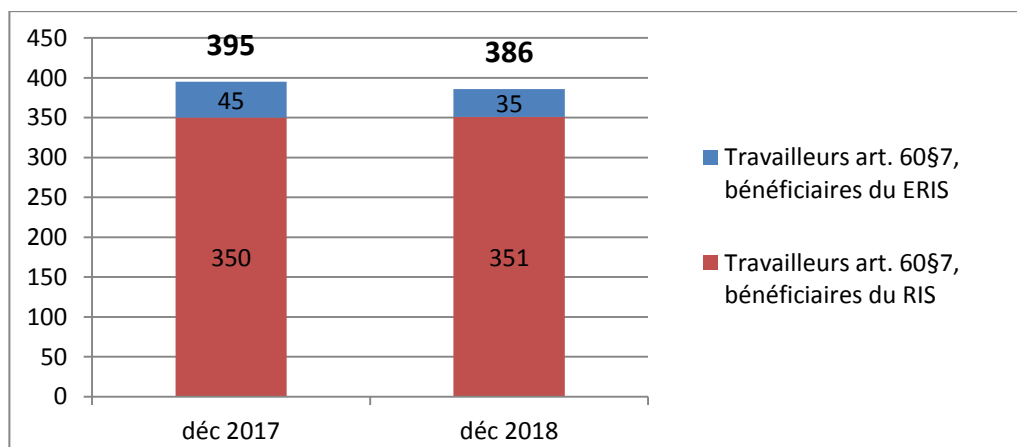
Un coach emploi intervient plus particulièrement pour accompagner les travailleurs article 60 pendant les deux mois avant la fin de leur contrat et un mois après la fin du contrat afin d'améliorer la transition vers le marché du travail traditionnel ou Actiris. Il soutient la personne dans sa recherche d'emploi durable.

Statistiques

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



Nombre de travailleurs art. 60§7 (récupération auprès de l'Etat)



Augmentation du nombre de contrats Article 60§7

Dans le but d'atteindre les objectifs fixés par la région à l'horizon 2019 en matière de mise à l'emploi, le nombre de contrats Article 60§7 est passé de 373 en 2017 à 391 en 2018.

4. Cellule Alphabétisation/Français Langue Etrangère

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

GESTION DE L'INFORMATION

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

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

2. Service Qualité

Le service Qualité a pour mission de :

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

Statistiques

Formations en bureautique pour le personnel

	2017	2018
Nombre de modules différents offerts	13	13
Nombre de sessions organisées (1 jour)	29	29
Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions	166	133

Formations relatives à Mol-I

	2018
Nombre de sessions organisées (1/2 jour)	10
Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions	62

3. Cellule Statistiques

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

4. Affaires civiles

4.1. Service Accueil

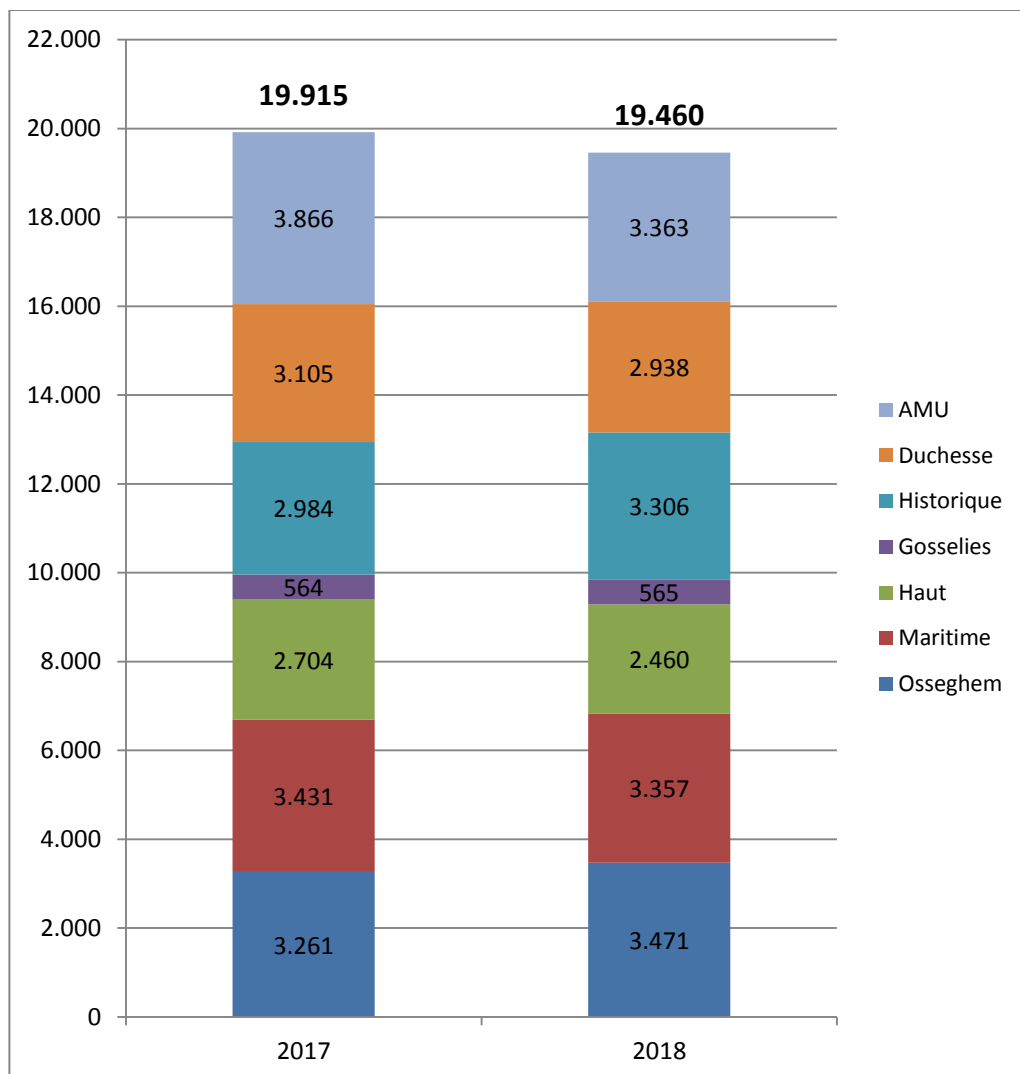
Le service Accueil est la vitrine du CPAS. Sa mission est d'orienter adéquatement toute personne qui se présente au CPAS et d'aider les usagers dans leurs démarches administratives en rapport avec le CPAS. Pour cela, l'Accueil réalise deux types d'activités :

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

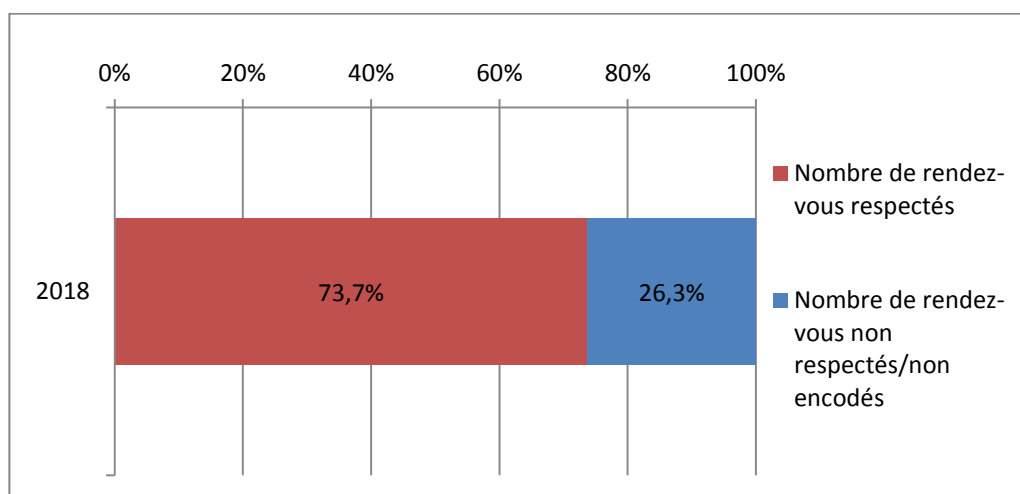
Statistiques

Rendez-vous pris à l'accueil

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



Respect des rendez-vous



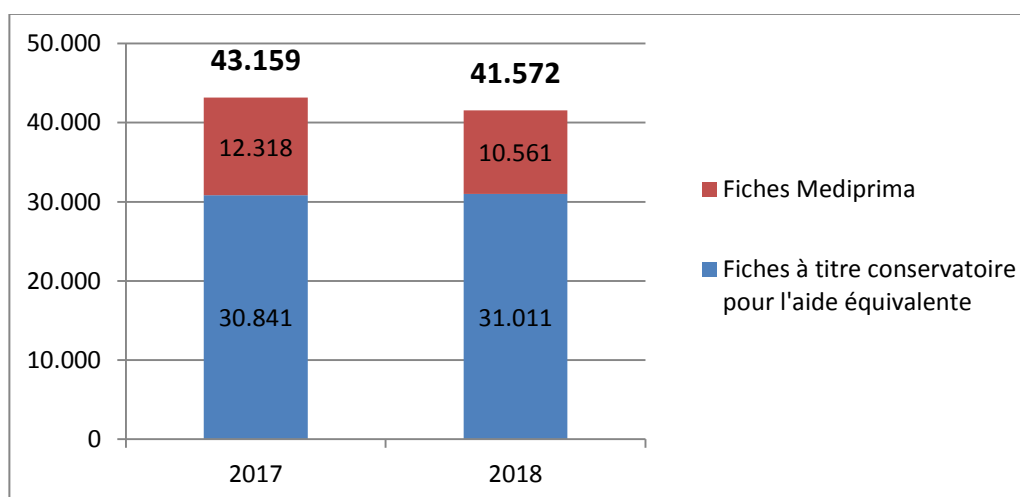
4.2. Cellule Données des Usagers

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

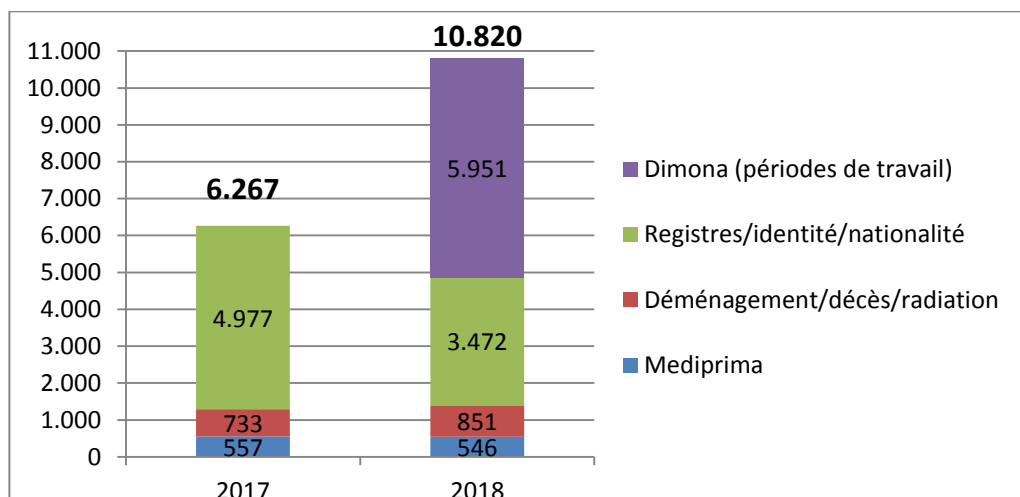
Le travail de cette cellule permet d'une part de régulariser plus rapidement le dossier administratif des usagers, et d'autre part de réduire le temps de traitement des demandes d'aide. Il s'inscrit donc dans le cadre d'une simplification administrative, de l'amélioration de la qualité du service rendu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

Statistiques

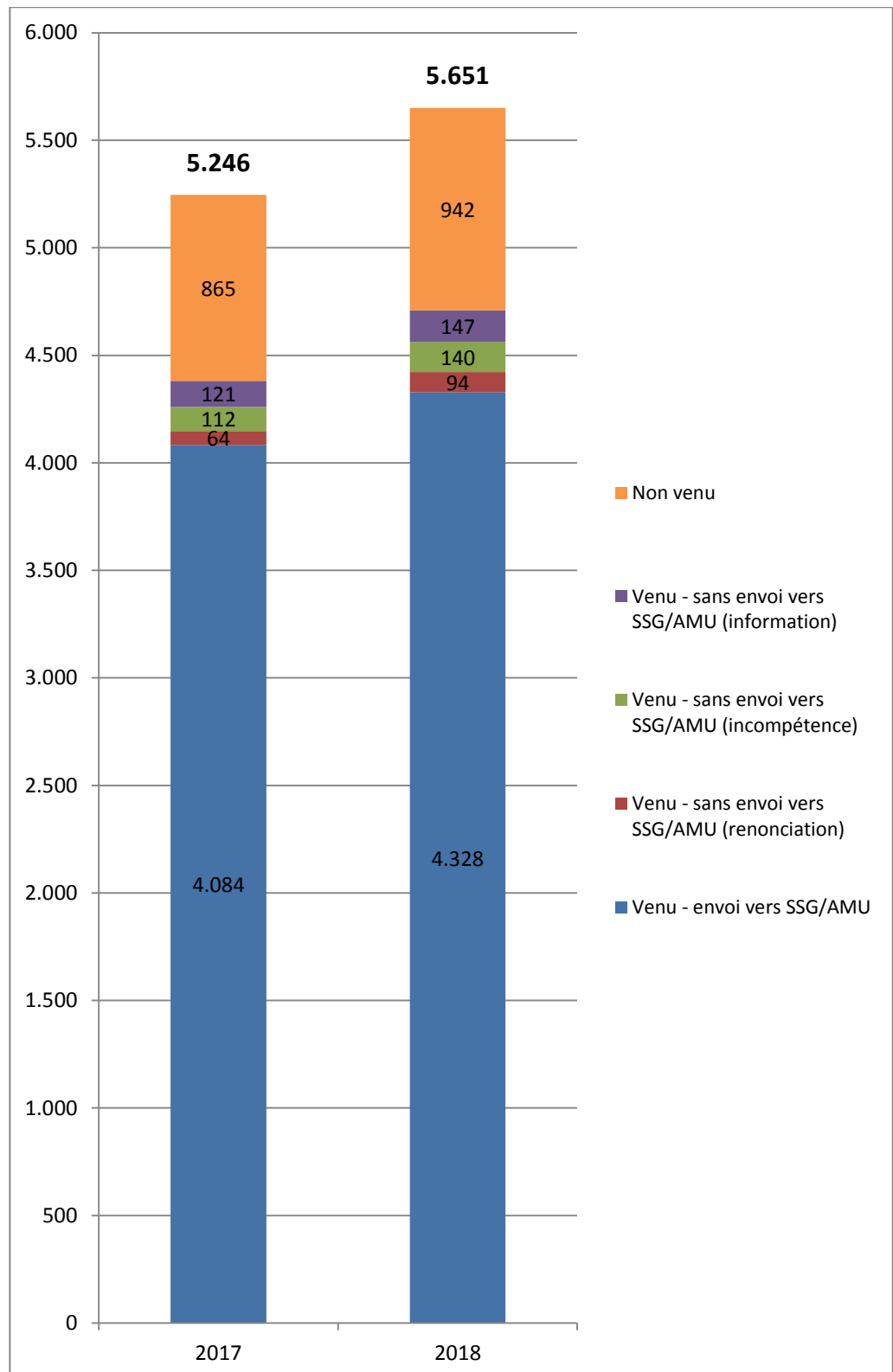
Nombre de fiches envoyées à l'Etat



BCSS : nombre de notifications reçues et traitées



Nombre de rendez-vous pris à la CDU en 2018



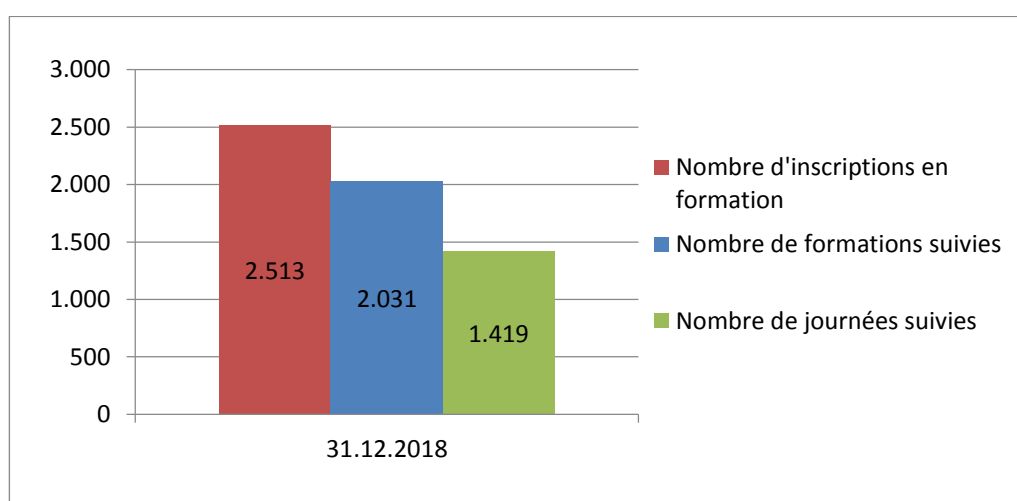
RESSOURCES HUMAINES

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 2018 au 31.12.2018



Organisation de formations animées par UNIA

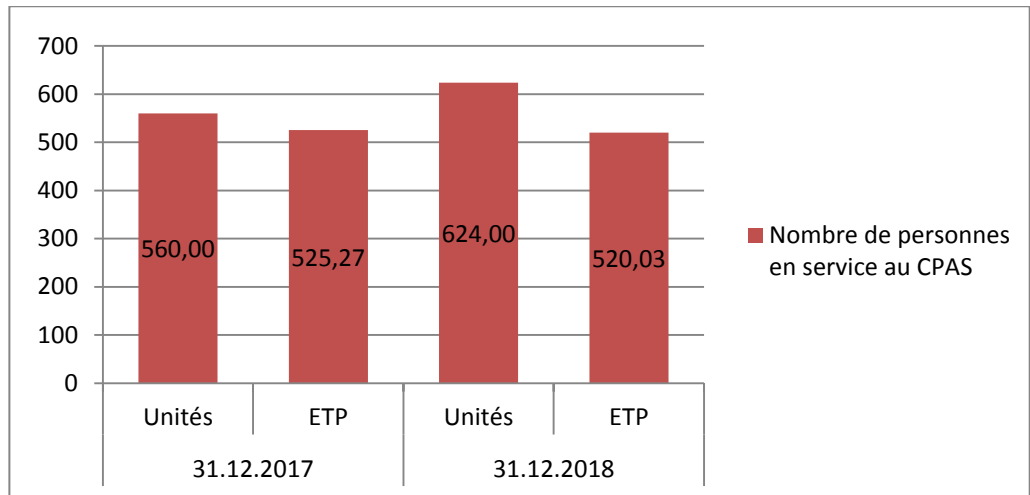
Suite aux séances de sensibilisation à la diversité qui avaient été organisées en 2016 avec UNIA, une formation a été organisée sur base des besoins exprimés par l'ensemble des managers, à savoir « Comment réagir aux propos discriminatoires dans mon équipe » en 2017 et poursuivie en 2018.

2. Service Administration du Personnel

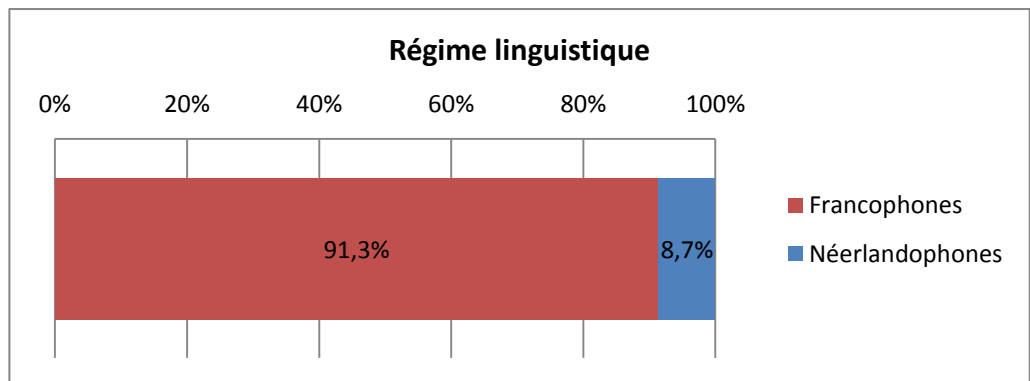
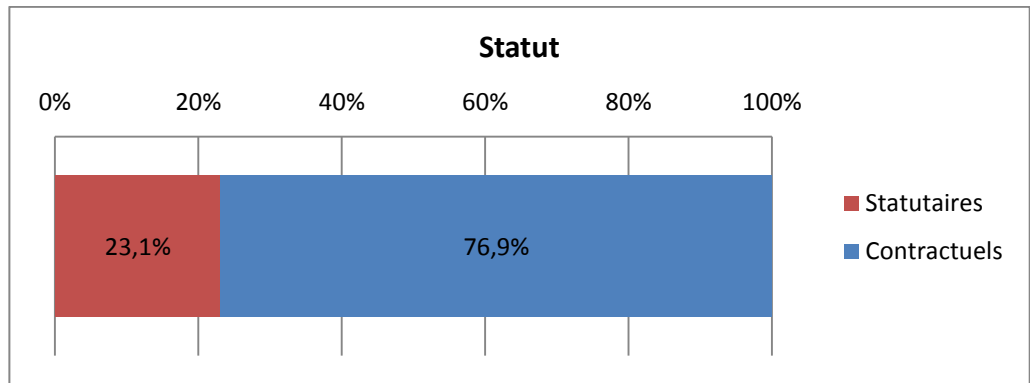
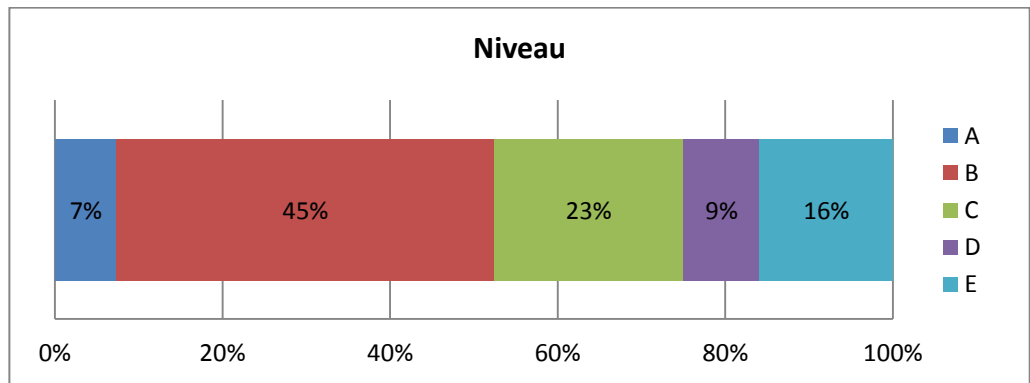
Le service Administration du Personnel s'occupe des aspects administratifs des dossiers du personnel statutaire et contractuel, y compris les personnes engagées via l'article 60§7, de leur entrée en service à leur fin d'occupation : contrats de travail, gestion du temps et des absences, accidents de travail, gestion des salaires et des cotisations sociales, instruction et suivi des demandes adressées aux autorités du CPAS. De plus, il informe et conseille les agents sur ces matières.

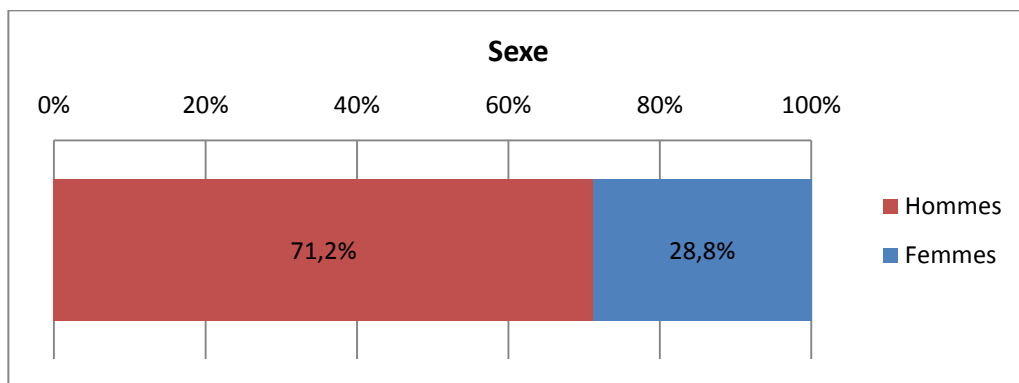
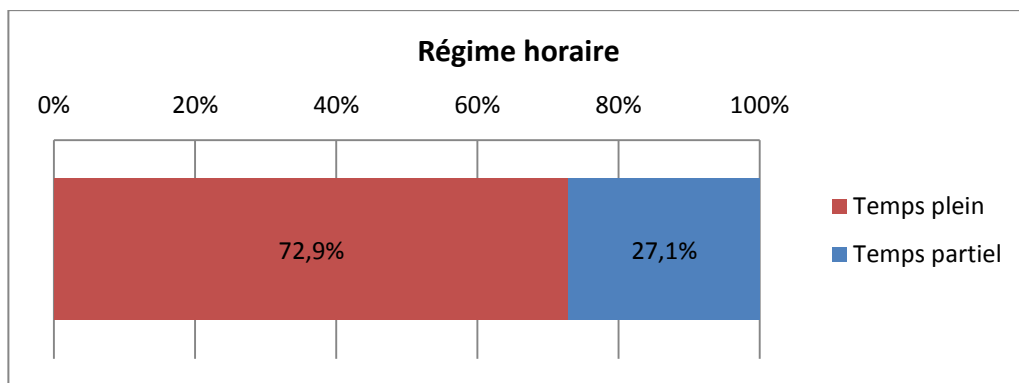
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux ...).

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

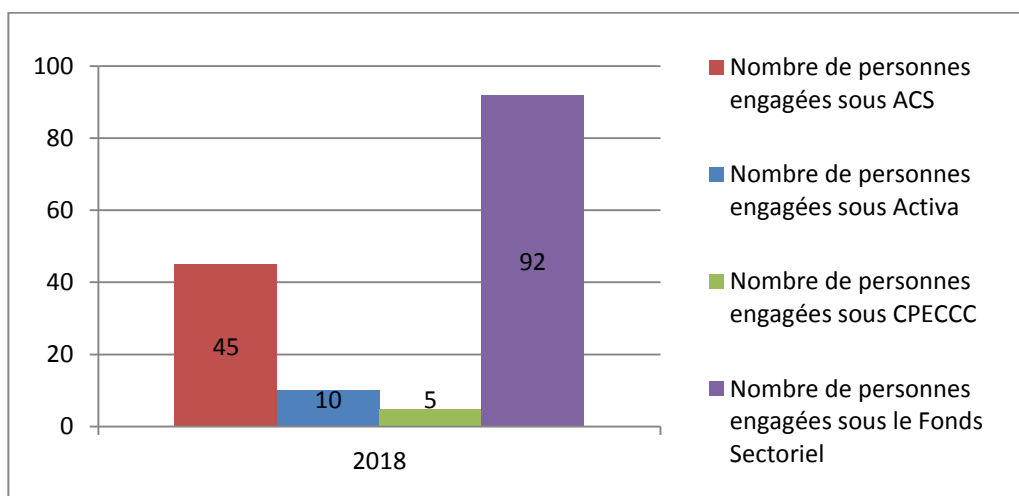


Personnel au 31.12.2018





Mesures en faveur de l'emploi



TECHNIQUE

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

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 en respectant les règles de l'art en vigueur dans les métiers du bâtiment. La deuxième mission du service est la dispense de formations, expériences professionnelles et connaissances relatives à l'environnement du bâtiment aux employés engagés dans le cadre de l'article 60§7 de la loi organique des CPAS.

Aménagement et rénovation des bâtiments du CPAS

En 2018, plusieurs travaux et rénovations ont été effectués dans les bâtiments du CPAS :

Arcadia :

- Rénovation du revêtement de sol de deux couloirs ;
- Rénovation complète d'une première partie des chambres ;
- Rénovation du réfectoire du 1B ;
- Remplacement de la robinetterie de tous les cabinets sanitaires ;
- Rénovation de la salle annexe à la cafétéria ;
- Rénovation de la salle de bain 1^{er} étage ;
- Rénovation des plafonds des couloirs aile 4 et aile 3 ;
- Aménagement d'un guichet unique médical.

Rue de l'Indépendance 56 :

- Aménagement du rez-de-chaussée (ignifugation de l'espace, électricité, etc.).

3. Service Entretien

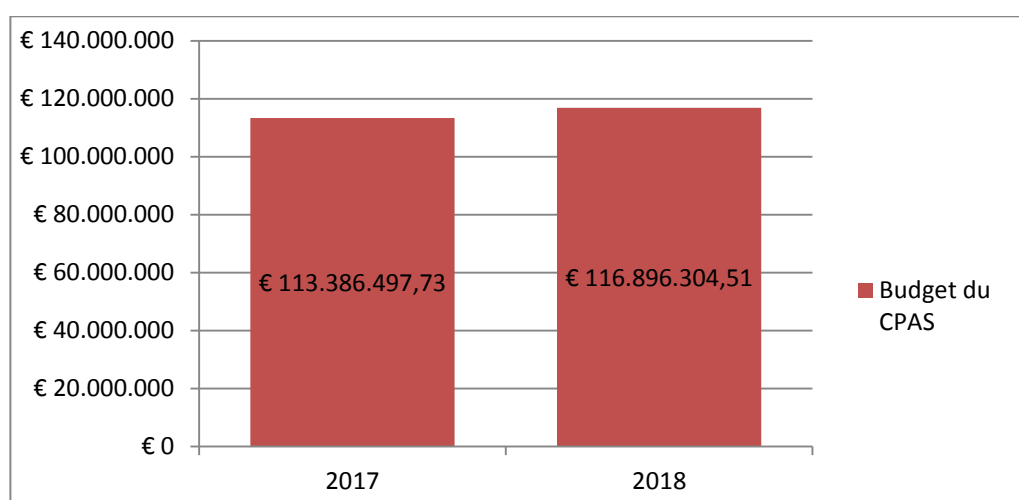
Le service Entretien veille à l'entretien des locaux du CPAS afin de garantir leur propreté et hygiène. Il assure également la préparation des salles de réunion.

FINANCES

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

Statistiques

Budget du CPAS



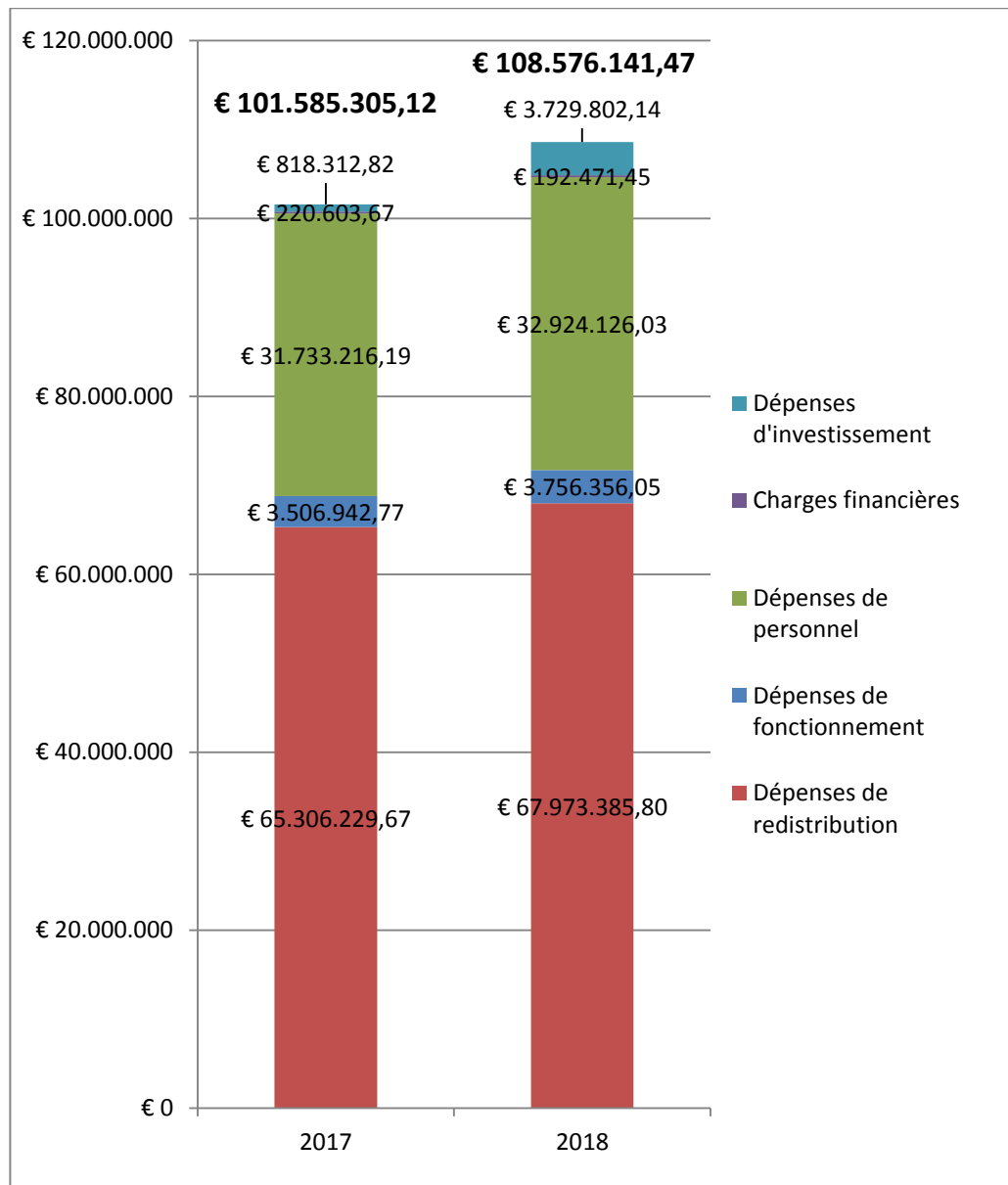
Modifications budgétaires

	2017	2018
Modification budgétaire 1	€ 584.325,01	€ 2.296.574,31
Modification budgétaire 2	€ 2.000.000,00	€ 119.775,79
Modification budgétaire 3	€ 1.778.219,30	€ 1.729.536,16
Modification budgétaire 4	/	€ 30.305,80

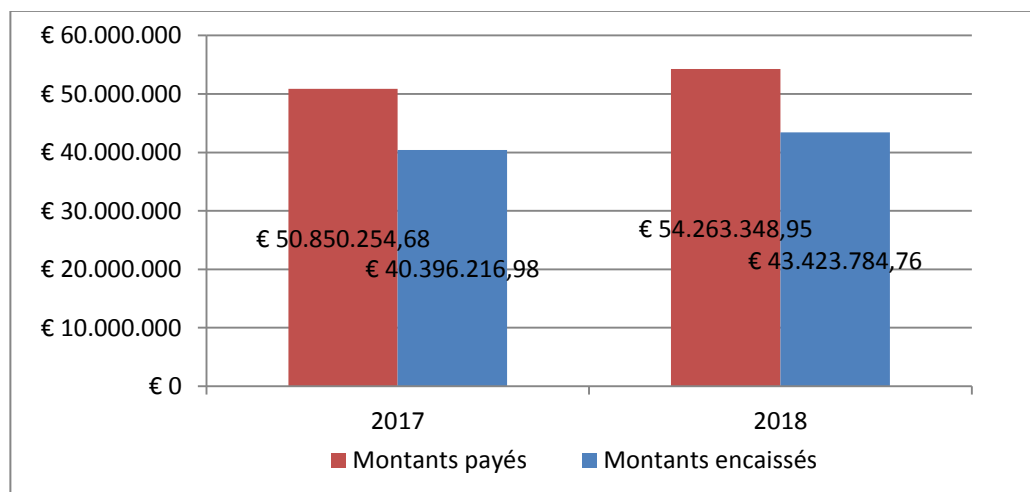
Dotation communale

	2017	2018
Budget initial	€ 26.376.765,00	€ 27.134.216,00
Tableau correctif	-€ 75.044,61	-€ 47.182,37
Modification budgétaire 1	/	/

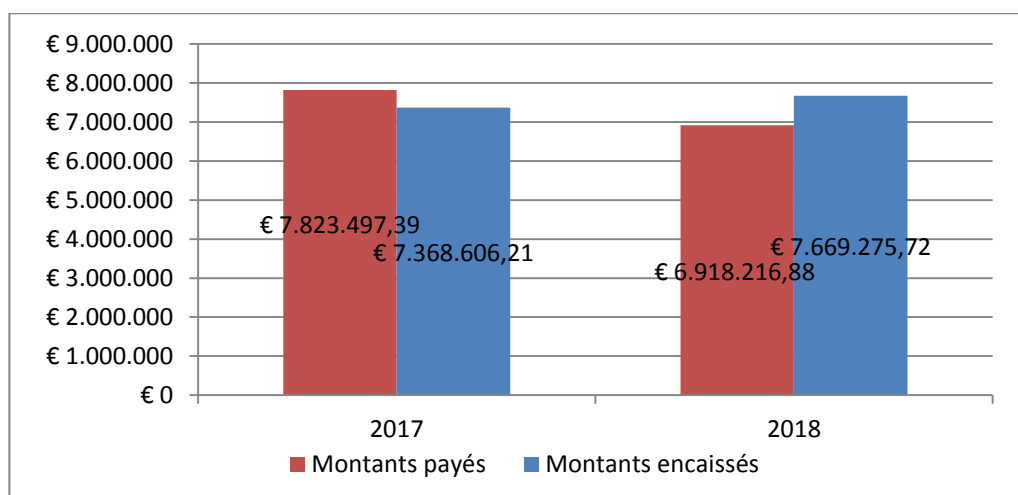
Dépenses durant l'exercice budgétaire



RIS (antérieurs compris)



ERIS (antérieurs compris)



1. Service Comptabilité

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

2. Service Lignes de Paiement

La mission du service Lignes de Paiement est la traduction en actes administratifs des décisions prises par les comités spéciaux.

3. Service Récupération au SPP IS

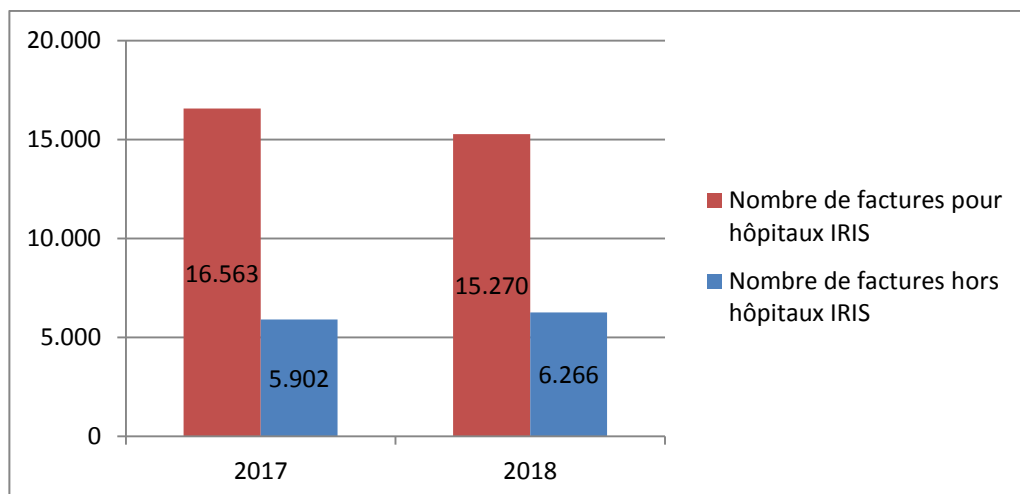
Le service est en charge de la récupération, auprès du SPP Intégration Sociale, des dépenses consenties dans le cadre des lois relatives au droit à l'intégration sociale et l'aide financière équivalente (en ce compris les frais médicaux).

4. Service Frais d'Entretien

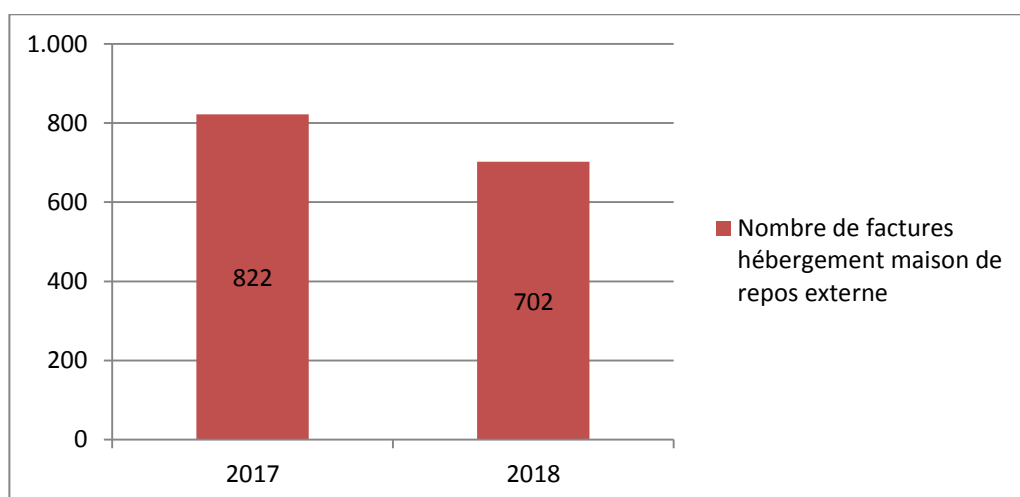
La mission du service Frais d'Entretien consiste à traiter des avis et factures émis par les établissements de soins et à délivrer des réquisitoires d'hospitalisation, dans le respect des dispositions de la loi du 02/04/1965 et de la convention IRIS. En outre, le service effectue les démarches administratives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

Statistiques

Factures hôpitaux



Factures et placement en maison de repos externe



COORDINATION SOCIALE ET PROJETS SUBSIDIÉS

1. Service Projets Subsidiés

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

2. Cellule Coordination Santé

La cellule Coordination Santé a pour mission notamment d'être le relais entre le CPAS et les prestataires de soins. Elle gère les conventions entre le CPAS et les partenaires santé. Elle effectue ses activités en ayant comme objectif l'accès aux soins de santé de qualité pour les plus démunis. La cellule est composée du coordinateur santé et du médecin-conseil, cette dernière fonction étant vacante depuis 2016.

Statistiques

Nombre de partenaires conventionnés

	Au 31.12.2018
Médecins généralistes	97
Pharmaciens	32
Kinésithérapeutes	14
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

3. « Écrivain public »

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

4. Cellule Lutte contre Fracture Numérique

La cellule Lutte contre la Fracture Numérique a pour mission de gérer les espaces numériques développés au sein du Centre, en organisant l'occupation des lieux et en veillant au matériel informatique mis à disposition du public. Elle apporte également un soutien aux services sociaux dans l'élaboration d'un accompagnement social spécifique incluant l'approche de l'outil informatique et de l'accès à l'Internet. Elle organise ainsi des séances d'initiation à l'outil informatique et à l'accès à l'Internet au sein des espaces numériques.

5. Service Participation et Activation Sociale

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

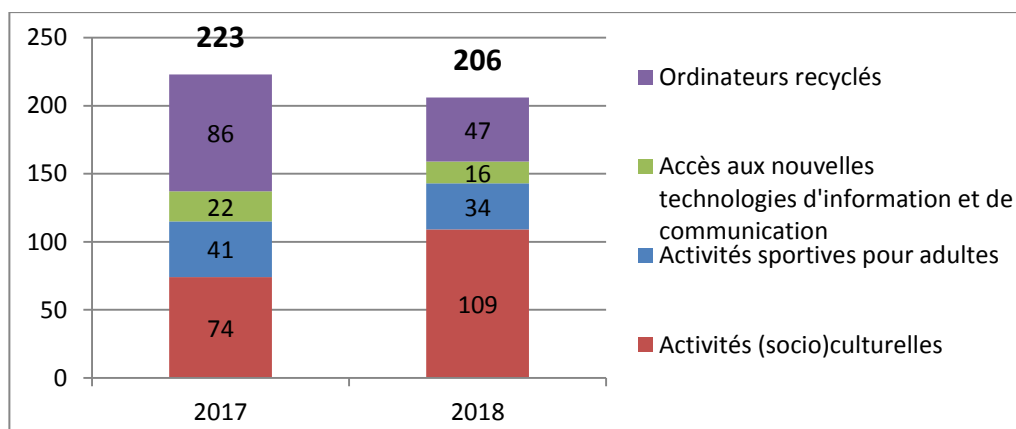
Le service diffuse aux usagers des propositions de loisirs sélectionnées selon l'accessibilité géographique et financière. Il informe le public cible des possibilités d'interventions individuelles dans les dépenses liées à des activités culturelles et sportives, à l'accès aux nouvelles technologies,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

En outre, le service organise, en collaboration avec l'asbl MOVE, des séjours de vacances à Cornimont pour les enfants des usagers ainsi que des sorties collectives pour différents publics du CPAS.

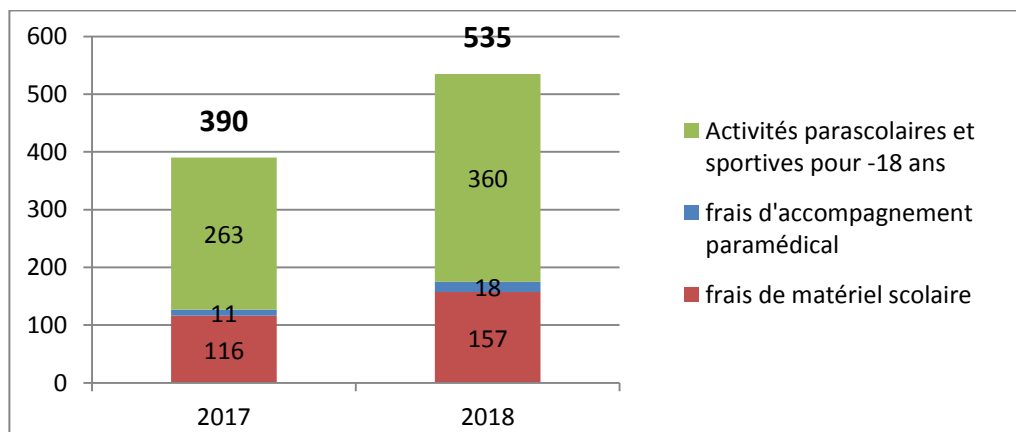
Pour finir, le service Participation et Activation Sociale est chargé, avec le service de l'accueil, de la mise en œuvre de la convention avec l'association « Article 27 ».

Statistiques

Interventions dans le cadre de la participation et activation sociale



Interventions dans le cadre de la lutte contre la pauvreté infantile



JURIDIQUE

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

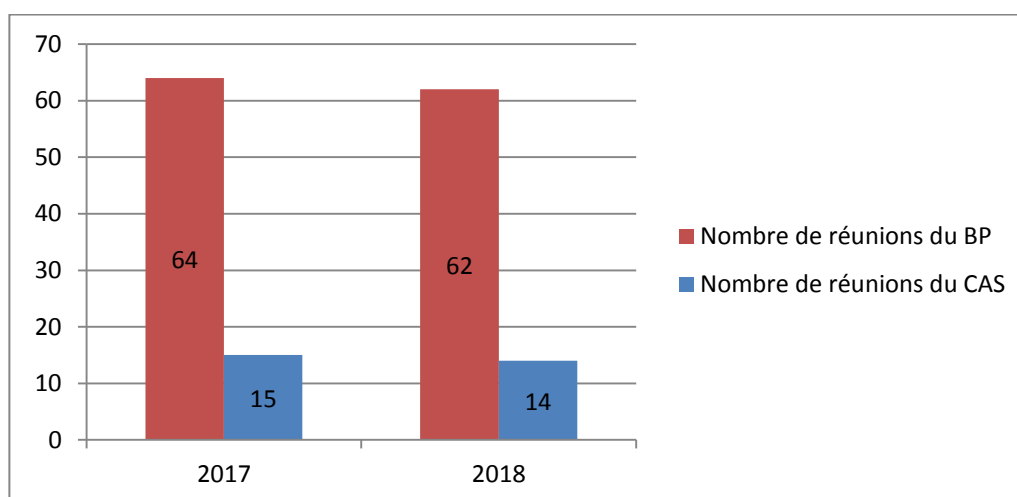
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimiser les relations avec ces différents organismes.

1. Service Gestion des Organes

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

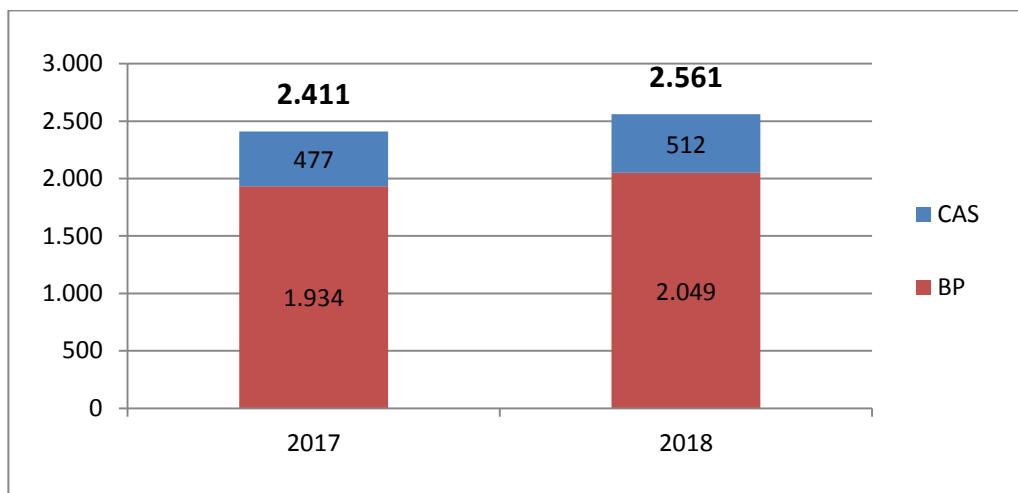
Statistiques

Nombre de réunions

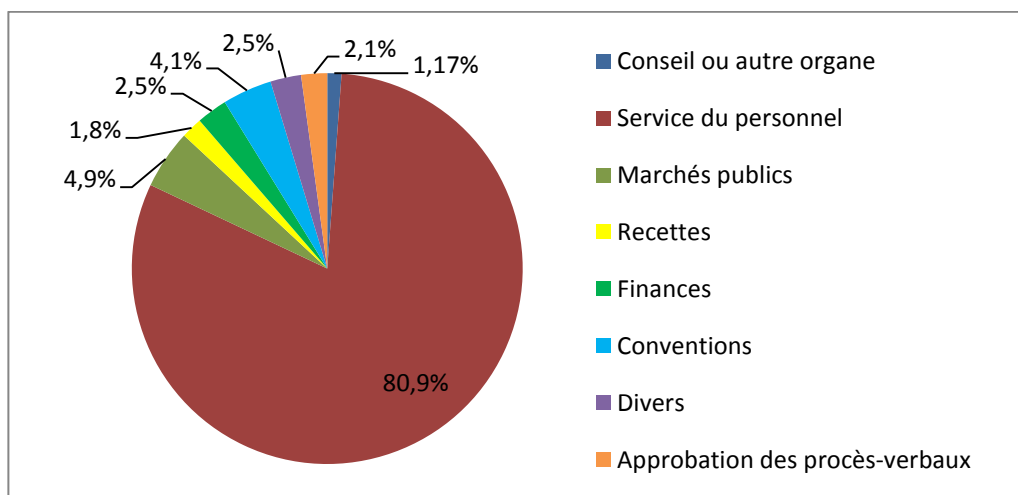


Dossiers soumis

Nombre de dossiers soumis au BP et au CAS



Répartition des dossiers soumis au CAS en 2018 selon l'origine



BOS : envoi électronique des décisions aux autorités de tutelle

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

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

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

Après deux ans d'utilisation, nous ne pouvons que nous féliciter des progrès dans le traitement des dossiers que permet cet outil, tout en espérant qu'il puisse être remédié dans le futur à ses quelques petits défauts.

2. Service Marchés Publics

Le service Marchés Publics veille, dans le respect des règles légales et administratives, à la mise en œuvre, à l'accompagnement, à l'exécution et au suivi de tous les dossiers ayant trait à des dépenses devant faire l'objet d'une procédure de marché public soit de fournitures, soit de services, soit de travaux, et ce, par rapport aux besoins de l'ensemble des services de l'administration.

RECEVEUR

1. Service Recettes

Le service Recettes a pour mission de veiller à effectuer les recettes et acquitter les dépenses ordonnancées suivant le budget dans les délais prescrits.

Statistiques

Délai de paiement

Ratio relatif au délai de paiement des créances relatives aux produits d'exploitation qui concernent les services, les biens et les prestations.

Créances à recouvrer relatives aux produits d'exploitation qui concernent les services, biens et prestations

228,45

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 228,45 jours.

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

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

59,17

Ce ratio calcule le délai moyen de recouvrement des créances à charge des pouvoirs publics. Son résultat est exprimé en nombre de jours. Il s'agit des interventions telles que la dotation communale, le Fonds Spécial de l'Aide Sociale, les interventions du pouvoir central dans les paiements des aides sociales, les forfaits INAMI, ... Le délai d'attente de paiement de ces créances est de 59,17 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

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

50,63

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

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

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

La trésorerie

Actifs de trésorerie	-8.231.821,52
- Dettes financières à un an au plus	1.622.245,56
= Trésorerie nette	-9.854.067,08

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

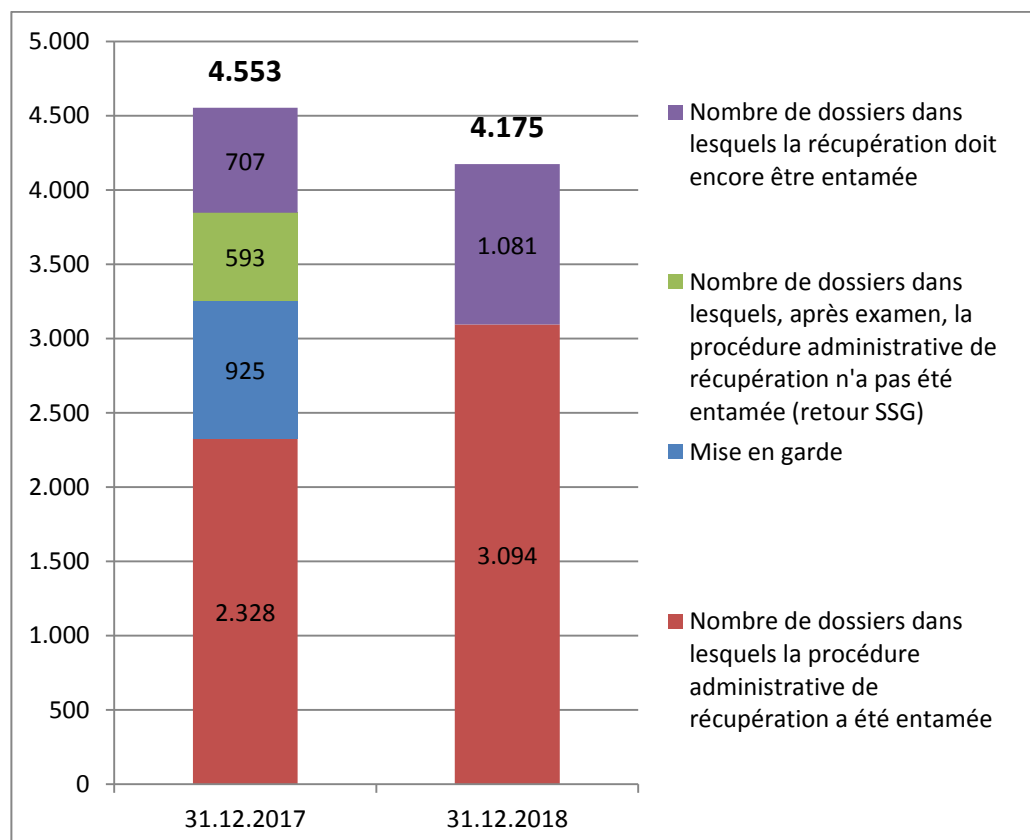
2. Service Contentieux

Le service Contentieux veille, dans le respect des règles légales et administratives, à 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

- nombre de dossiers transmis au service depuis sa création



SERVICE COMMUNICATION

Le service Communication veille à la communication à destination des membres du personnel et à l'attention des usagers, de la population, mais aussi des associations, institutions et des médias. Pour ce faire, le service s'occupe notamment de la rédaction et mise en page de documents, textes et brochures, de l'organisation d'événements, et ce, en collaboration avec les services concernés. Le service Communication est également responsable de la gestion des sites Internet et Intranet du CPAS, ainsi que des publications sur Facebook.

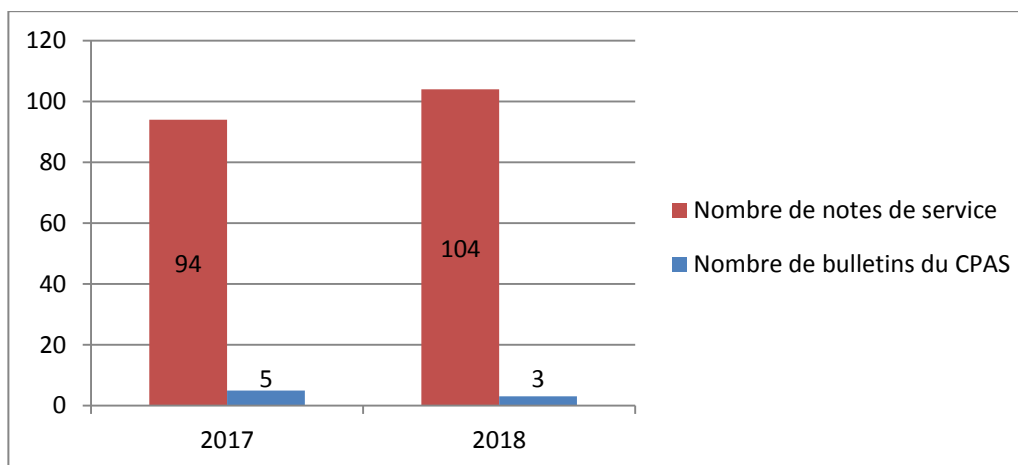
Activités

Communiqués de presse en 2018

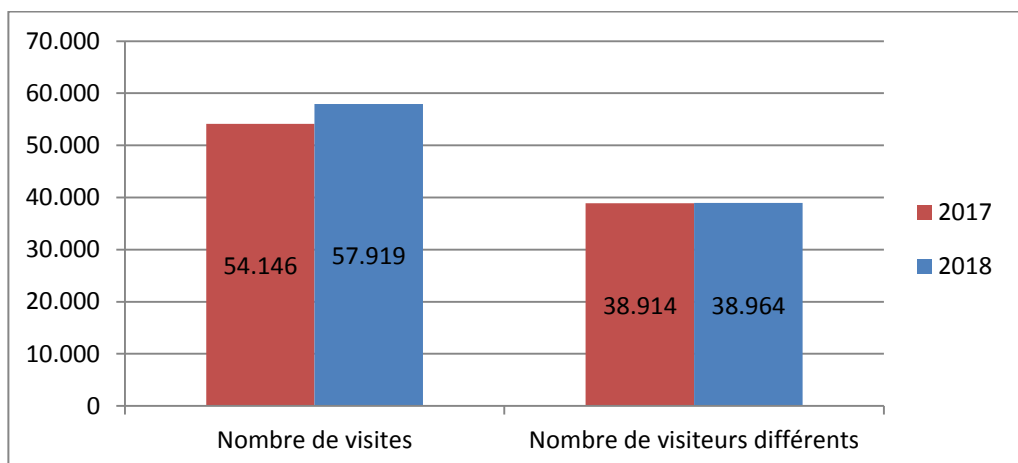
- Communiqué de Presse du 26 janvier 2018 : Budget 2018 du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean : Renforcement du travail social et création de résidences flats pour les seniors ;
- Communiqué « Journée Energie » (19 avril 2018).

Statistiques

Nombre de notes officielles diffusées

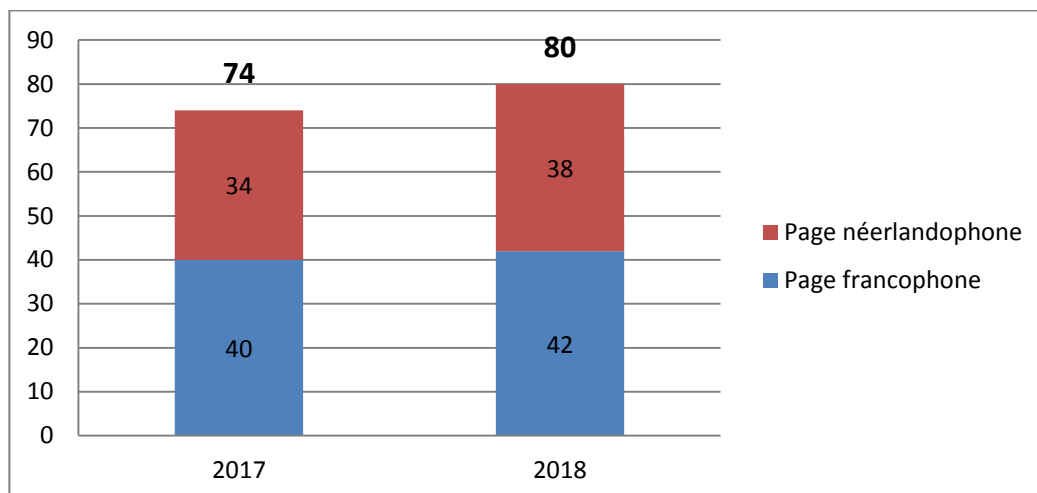


Site Internet

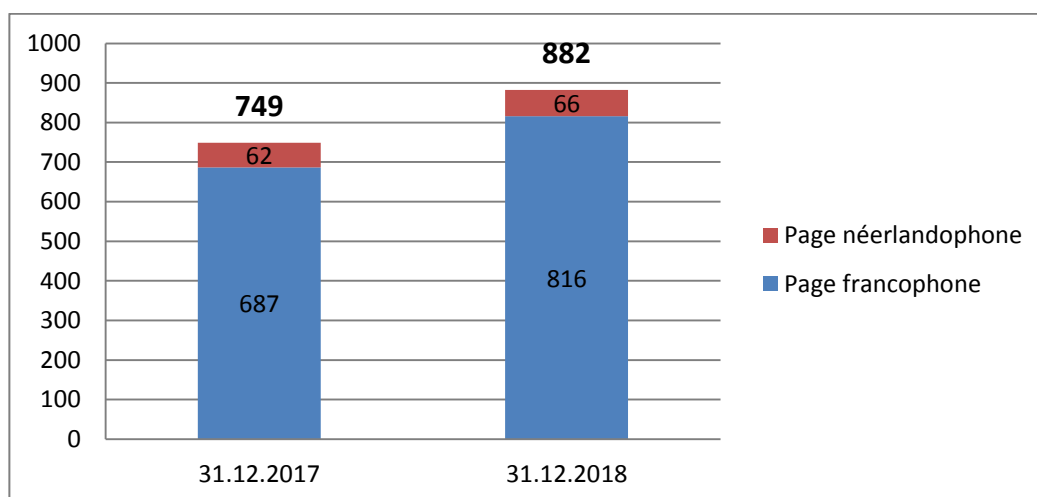


Facebook

Nombre de publications



Mentions j'aime des pages



Lancement d'un nouvel Intranet et du Qui est Qui

Le nouvel 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.

Publication de la brochure Job

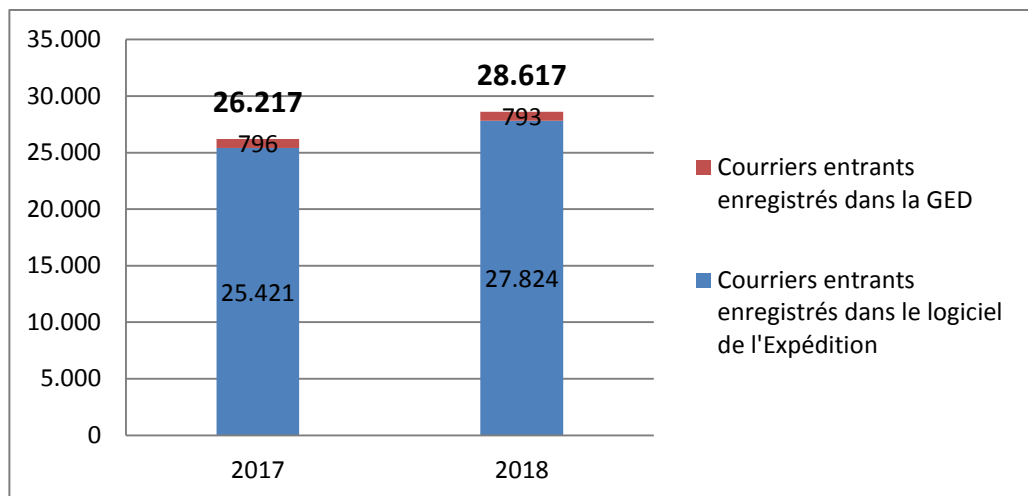
En collaboration avec la Cellule Etudes, le service Communication a publié la brochure pratique Job Etudiant. Celle-ci s'adresse aux étudiants qui bénéficient d'une aide du CPAS.

SERVICE EXPÉDITION

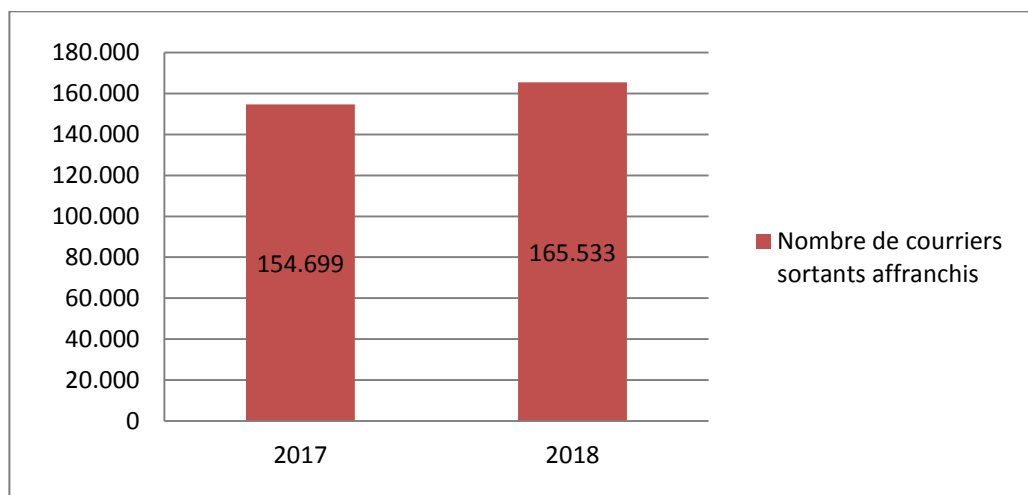
Le service Expédition s'occupe de l'enregistrement et de la transmission des courriers entrants, internes et sortants. Il veille à fournir un bon accueil téléphonique et assure également les demandes de réservation de salles de réunion au siège central. Outre les diverses tâches administratives dont il a la charge, il gère aussi le classement journalier des dossiers des usagers du Centre.

Statistiques

Nombre de courriers entrants



Nombre de courriers sortants



SERVICE OMBUDS – BUREAU D'ÉTUDES

L'Ombuds a pour missions générales de:

- recevoir les plaintes des usagers et de recevoir les usagers le cas échéant ;
- traiter la plainte et de se procurer les informations internes y afférentes, après avoir vérifié qu'il s'agit d'une plainte de dernier recours ;
- concilier les points de vue entre les usagers et les services concernés ;
- formuler des recommandations ou des propositions tendant à donner – ou non – satisfaction à l'utilisateur et/ou à améliorer le fonctionnement du service tant par le rapport annuel adressé au Conseil de l'Action Sociale que par des rapports intermédiaires à l'attention du Secrétaire du Centre.

Le Bureau d'Études a pour mission de réaliser des études et des enquêtes dans le domaine de l'exclusion sociale pour faire en sorte que les politiques sociales du Centre soient les plus adaptées possible aux besoins des usagers et aux réalités sociales locales.

Statistiques

Relevé des plaintes suivies ou classées sans suite : Évolution janvier 2009 – décembre 2018

Année		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2009-2018
Recettes	Suivies et clôturées	/	/	/	/	5	1	2	5	1	/	14
	Non recevables et classées sans suite	/	/	/	1	1	/	/	/	4	3	9
Départements organisationnels	Suivies et clôturées	7	5	/	/	5	4	3	30	11	3	68
	Non recevables et classées sans suite	5	1	/	1	7	6	1	1	1	/	23
Départements sociaux	Suivies et clôturées	66	91	92	135	100	89	94	114	125	96	1.002
	Non recevables et classées sans suite	34	9	35	46	63	56	49	40	38	54	424
Sous-Total	A Suivies et clôturées	73	96	92	135	110	94	99	149	137	99	1.084
	B Non recevables et classées sans suite	39	10	35	48	71	62	50	41	43	57	456
Total A + B		112	106	127	183	181	156	149	190	180	156	1.540

Plaintes reçues en 2018

Traitement des plaintes		Suivies et clôturées	Non recevables	Classées sans suite	Enregistrées en 2017, clôturées en 2018	Enregistrées en 2018, reportées à 2019	TOTAL	
Recettes (Caisse + Contentieux)		/	3	/	/	/	3	
Départements organisationnels		Patrimoine	2	/	/	/	2	
		Finances	/	/	/	/	/	
		Affaires civiles (Accueils / CDU)	1	/	/	/	/	1
		Juridique général	/	/	/	/	/	/
		GRH	/	/	/	/	/	/
Départements sociaux	Service Social Général Action sociale	Service social général	56	32	9	/	2	99
		Médiation de dettes et cellule Énergie	/	2	/	/	/	2
		Coordination Santé	/	/	/	/	/	/
		Maison d'accueil Le Relais	/	1	/	/	/	1
		Activation sociale	/	/	/	/	/	/
	ISP	Facilitateurs de projets, Cellule Études, service Emploi	2	1	/	/	/	3
	Services résidentiels et non résidentiels	Logistique / Gestion Administration - Arcadia	7	4	/	/	/	11
		Soins – Arcadia	8	/	1	/	/	9
		Services non résidentiels / Politique personnes âgées	21	3	1	/	/	25
	Total		97	46	11	/	2	156
Rapports intermédiaires : 6								

SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le Secrétariat général a pour mission d'assister le Secrétaire et le Secrétaire-Adjoint dans leurs missions. Il prépare, gère et s'occupe du suivi des dossiers de ces derniers, notamment par la transmission de tâches aux responsables de département et de service, par la tenue d'un échéancier des dossiers. Il collabore à cette fin avec tous les services du Centre. Le Secrétariat général fournit aussi un support administratif. Ainsi, il prépare et organise des réunions, gère les agendas et crée des présentations PowerPoint. De plus, il coordonne la rédaction du rapport annuel et de la note de politique générale. Le service comprend également la gestion de projets et la traduction.

SIPPT

Les missions et tâches du SIPPT sont décrites dans l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail.

Le service assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes autres mesures et activités de prévention. Le conseiller en prévention a une fonction essentiellement consultative. Il fournit un avis et formule des propositions sur les questions de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie, etc. Il se consulte avec le médecin du travail et collabore avec le service externe de prévention en fonction des besoins qui nécessitent d'autres compétences.

Statistiques

Accidents du travail

Taux de fréquence

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Tf	14,03	20,3	17,35	22,56	19,7

Taux de gravité réel

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

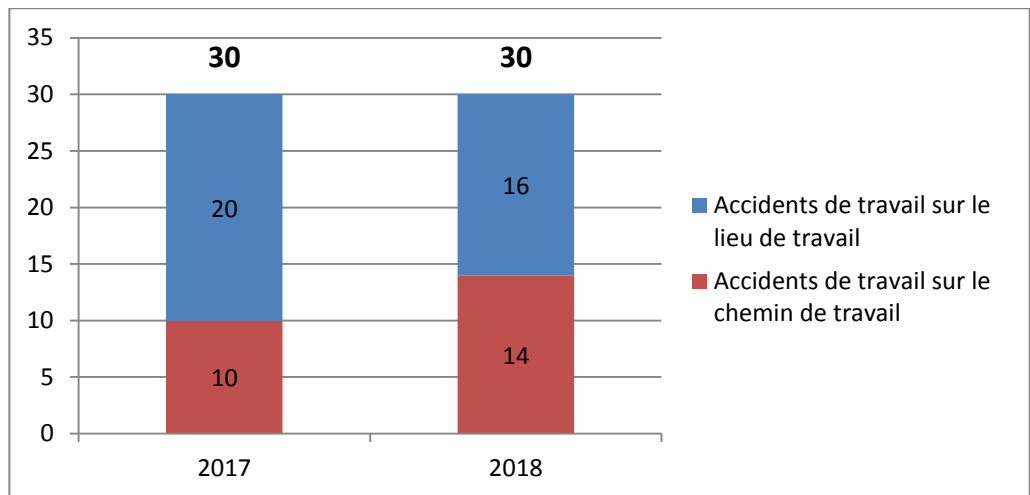
	2014	2015	2016	2017	2018
Tg réel	0,45	0,55	0,36	0,60	0,5

Taux de gravité global

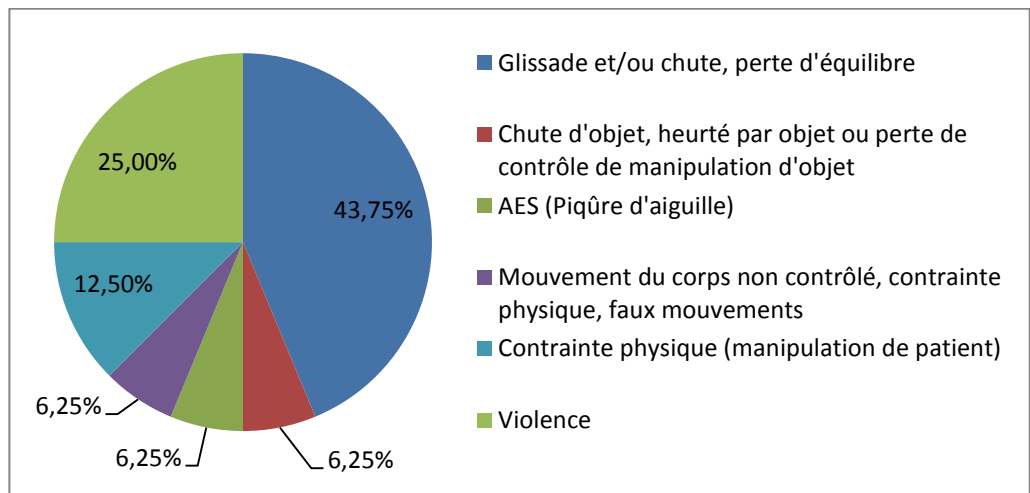
$$\text{Taux de gravité global (Tg global)} = \frac{(\text{nombre de journées réellement perdues} + \text{nombre de journées d'incapacité forfaitaires}) * 1000}{\text{nombre d'heures d'exposition aux risques}}$$

	2014	2015	2016	2017	2018
Tg global	1,20	1,69	1,24	2,07	1,32

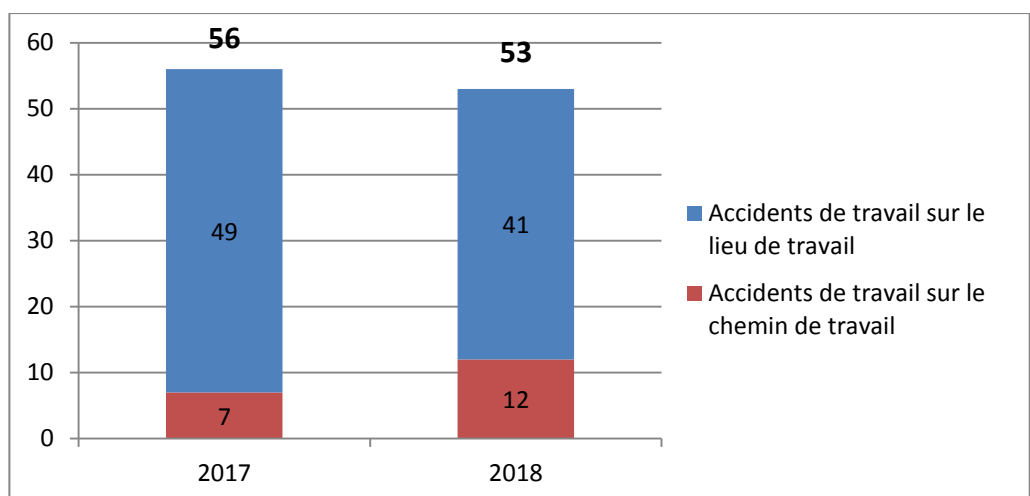
Nombre d'accidents de travail (hors travailleurs sous contrat article 60)



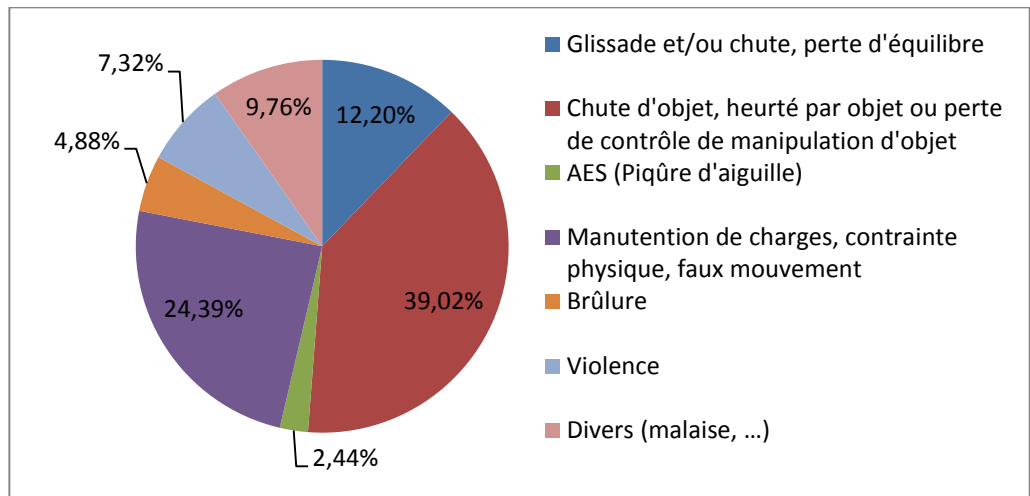
Accidents sur le lieu de travail par nature (hors travailleurs sous contrat article 60)



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



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



LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
AES	Accident d'Exposition au Sang
ALPHA	Alphabétisation
AMU	Aide Médicale Urgente
ASBL	Association sans but lucratif
BAEL	Bureau d'Aide à l'Écriture et aux Langues
BCSS	Banque Carrefour Sécurité Sociale
BOS	BO Secrétariat
BP	Bureau Permanent
CAS	Conseil d'Action Sociale
CDU	Cellule Données des Usagers
CIRB	Centre Informatique pour la Région Bruxelloise
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CPECCC	Contrat Premier Emploi Commission Communautaire Commune
CV	Curriculum Vitæ
EU	Union européenne
ERIS	Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale
ETP	Équivalent Temps Plein
FLE	Français Langue Étrangère
GED	Gestion Électronique des Documents
GRH	Gestion des Ressources Humaines
INAMI	Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité
IRIS	Interhospitalière Régionale des Infrastructures de Soins
ISP	Insertion Socioprofessionnelle
MAIS	Agence immobilière sociale "La Molenbeekoise" asbl
Mol-I	Molenbeek-Intranet
MR	Maison de repos
MRS	Maison de repos et de soins
PFI	Plan de Formation Individualisé
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale
RBC	Région de Bruxelles-Capitale
RH	Ressources Humaines
RIS	Revenu d'Intégration Sociale
SIPPT	Service Interne de Prévention et de Protection au Travail
SPF	Service Public Fédéral
SPP IS	Service Public de Programmation Intégration Sociale
SSG	Service Social Général
Tf	Taux de fréquence
Tg	Taux de gravité
VIA	Bureau d'accueil des primo-arrivants