

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



Rapport
annuel

2013



Rue Alphonse Vandenpeereboom 14
1080 Molenbeek-Saint-Jean

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|----|
| TABLE DES MATIERES | 3 |
| CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE | 5 |
| DÉPARTEMENT SOCIAL 1 : Action sociale | 6 |
| 1. Service Social Général | 6 |
| 2. Service Gestion et Médiation de Dettes..... | 10 |
| 3. Le Relais - Logement d'Urgence | 12 |
| 4. Service Social Juridique | 14 |
| 5. Cellule Coordination Santé..... | 15 |
| DÉPARTEMENT SOCIAL 2 : Services résidentiels et non-résidentiels..... | 16 |
| 1. Résidence Arcadia | 16 |
| 2. Services non résidentiels aux Personnes Agées..... | 22 |
| DÉPARTEMENT SOCIAL 3 : Insertion socioprofessionnelle | 26 |
| 1. Facilitateurs de projet | 27 |
| 2. Cellule Études et Formations..... | 28 |
| 3. Cellule Emploi..... | 29 |
| 4. Cellule Article 60..... | 30 |
| 5. Cellule FSE Activation | 31 |
| DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 1 : Ressources Humaines..... | 32 |
| 1. Cellule GRH..... | 32 |
| 2. Cellule Administration du personnel..... | 36 |
| DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 2 : Technique et Marchés Publics..... | 37 |
| 1. Service Marchés publics | 37 |
| 2. Service Patrimoine..... | 37 |
| 3. Service Technique..... | 37 |
| DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 3 : Informatique et Qualité | 39 |
| 1. Service Informatique | 39 |
| 2. Service Qualité..... | 39 |
| DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 4 : Finances..... | 40 |

| | |
|---|----|
| 1. Service Comptabilité..... | 42 |
| 2. Service Lignes de Paiement..... | 42 |
| 3. Service Facturation au SPP IS | 42 |
| 4. Service Contentieux avec l'État..... | 42 |
| DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 5 : Affaires civiles..... | 43 |
| 1. Service Accueil..... | 43 |
| 2. Cellule Données des Usagers..... | 44 |
| DÉPARTEMENT STRATEGIQUE | 45 |
| 1. Service Projets Subsidiés | 45 |
| 2. Service Études et Statistiques | 45 |
| 3. Pôle Logement..... | 45 |
| 3.1 Cellule Logement..... | 45 |
| 3.2 Cellule de Prévention en Énergie | 47 |
| 3.3 Crédit Énergie | 47 |
| 3.4 Service Déma-R-âges | 48 |
| 4. Cellule Alphabétisation..... | 48 |
| 5. Écrivain public..... | 48 |
| 6. Cellule Lutte contre Fracture numérique..... | 49 |
| 7. Service Culture et Loisirs | 49 |
| Consultance Juridique Administrative..... | 50 |
| 1. Service Gestion des Organes | 50 |
| 2. Service Contentieux..... | 52 |
| Service Communication..... | 53 |
| Service Expédition | 56 |
| Service Frais d'Entretien..... | 57 |
| Service Ombuds - Bureau d'Études..... | 58 |
| Service Recettes | 61 |
| Service Secrétariat Général | 63 |
| SIPPT..... | 64 |
| LISTE DES ABREVIATIONS | 67 |

CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

Nouveau Conseil de l'Action Sociale

Le nouveau Conseil de l'Action Sociale a été installé le vendredi 1^{er} mars 2013. Les 13 conseillers ont élu en leur sein le nouveau Président du CPAS : Monsieur Roland VANDENHOVE.

Le Conseil de l'Action Sociale, mis en place pour la législature 2013-2018, se composait au 31 décembre 2013 comme suit :

- Monsieur Roland VANDENHOVE, Président
- Monsieur Marc DUMONT, Membre
- Madame Dina BASTIN, Membre
- Monsieur Pascal GARDINAL, Membre
- Madame Arlette DE BACKER, Membre
- Madame Tania DEKENS, Membre
- Monsieur Abdellah ACHAOUI, Membre
- Madame Kenza YACOUBI, Membre
- Madame Frédérique MAINJOT, Membre
- Monsieur Marvin-Lee URBAIN, Membre
- Madame Carine LIEKENDAEL, Membre
- Monsieur Jean-Yves KITANTOU, Membre
- Monsieur Didier VAN MERRIS, Membre

DÉPARTEMENT SOCIAL 1 :

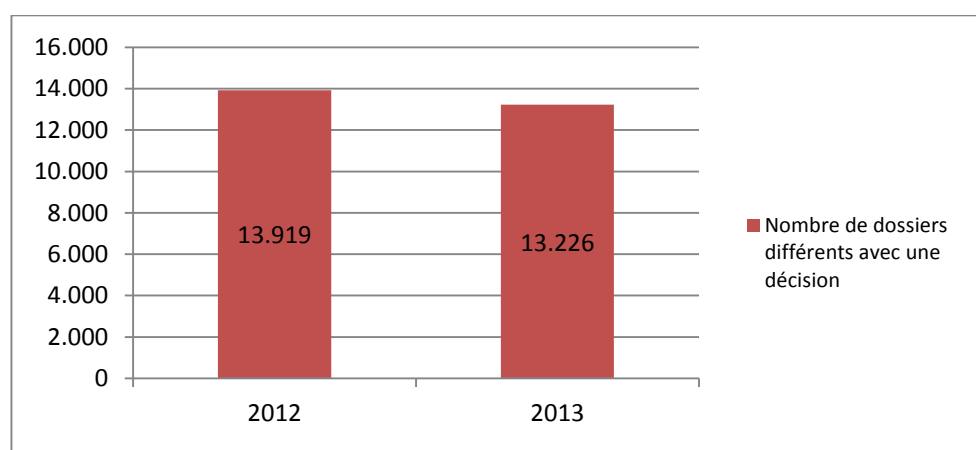
Action sociale

1. Service Social Général

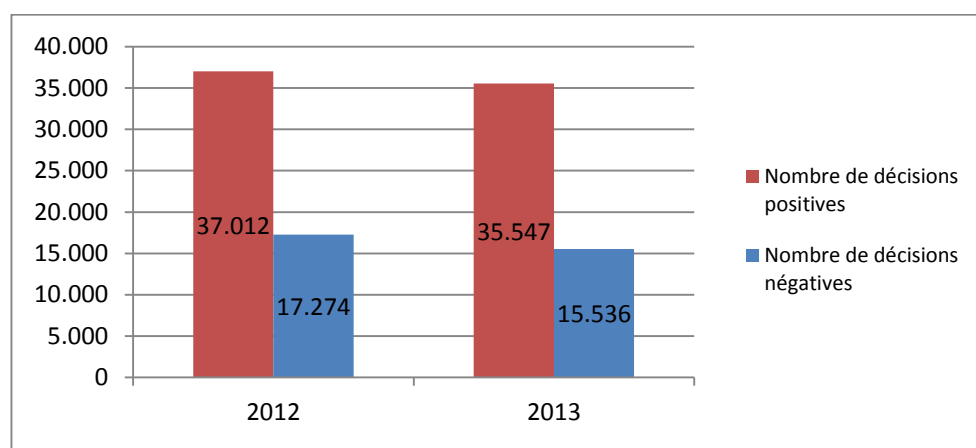
Le Service Social Général a pour mission d'instruire les demandes afin que le CPAS puisse assurer l'aide due par la collectivité et adaptée à chaque demandeur en vue de mener une vie conforme à la dignité humaine (art. 1^{er}, art. 57 par. 1^{er}, art. 59 de la loi organique des CPAS du 08/07/1976). 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

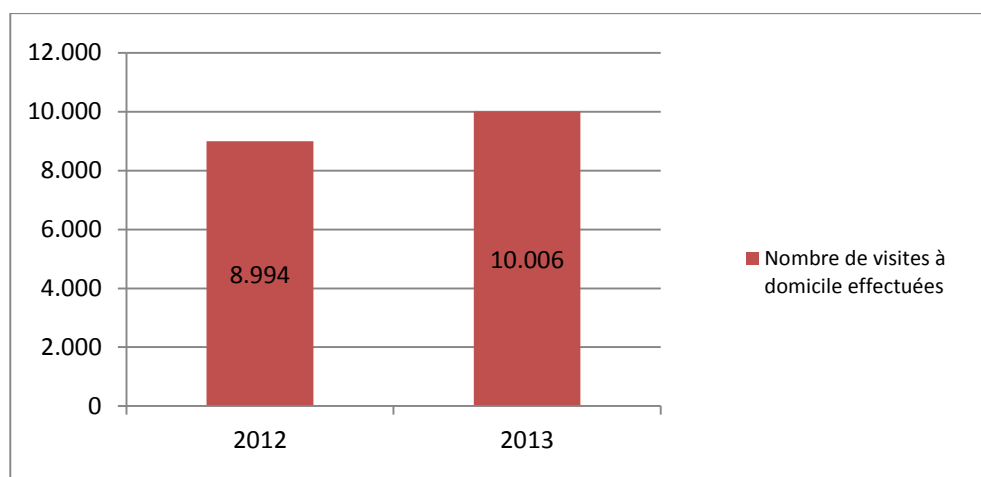
Nombre de dossiers différents avec une décision



Nombre de décisions différentes

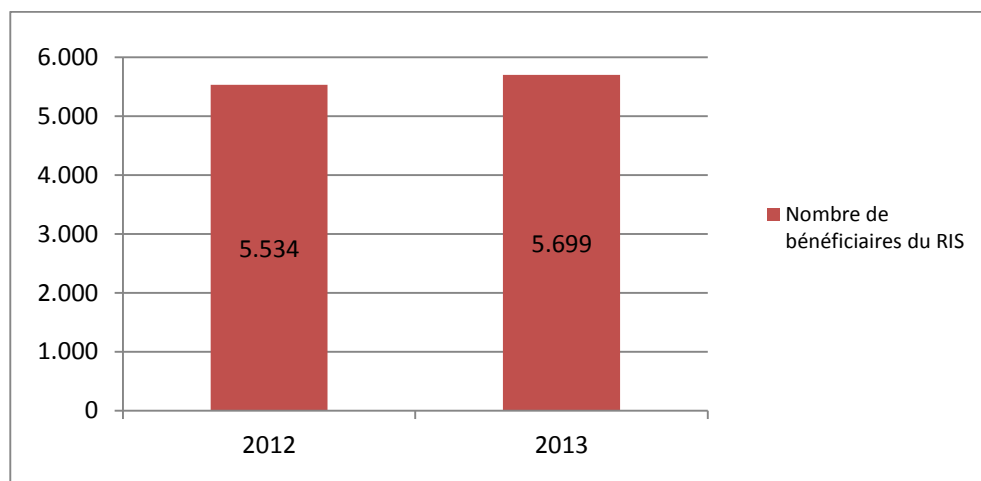


Visites à domicile

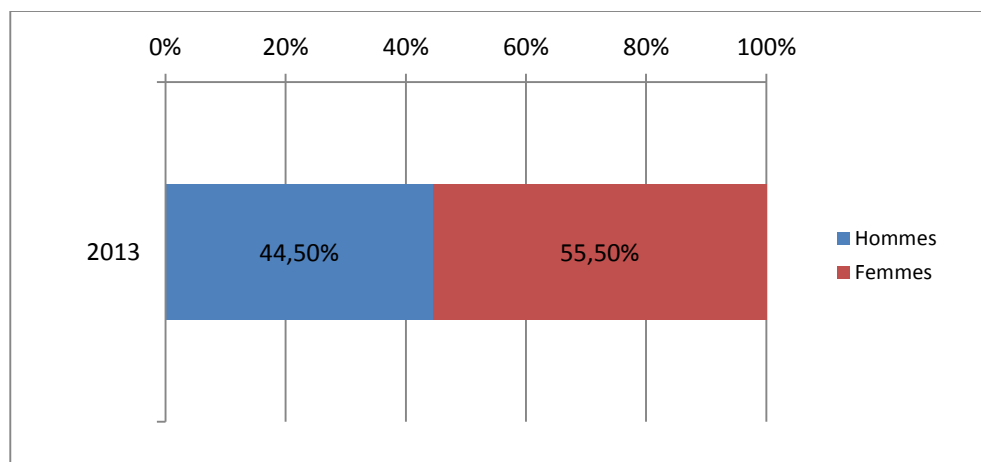


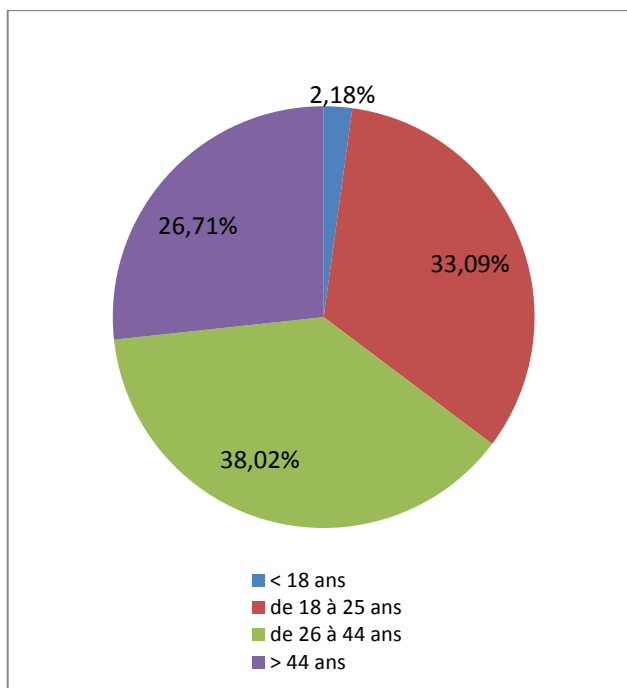
Revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année



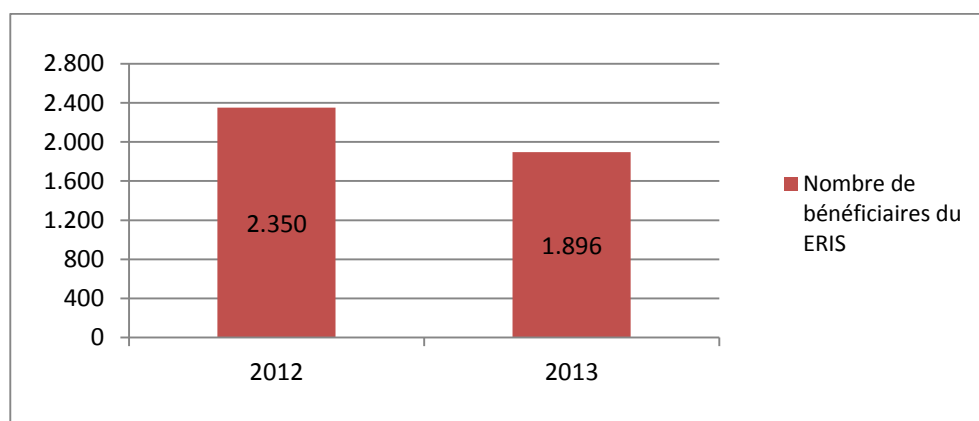
Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2013



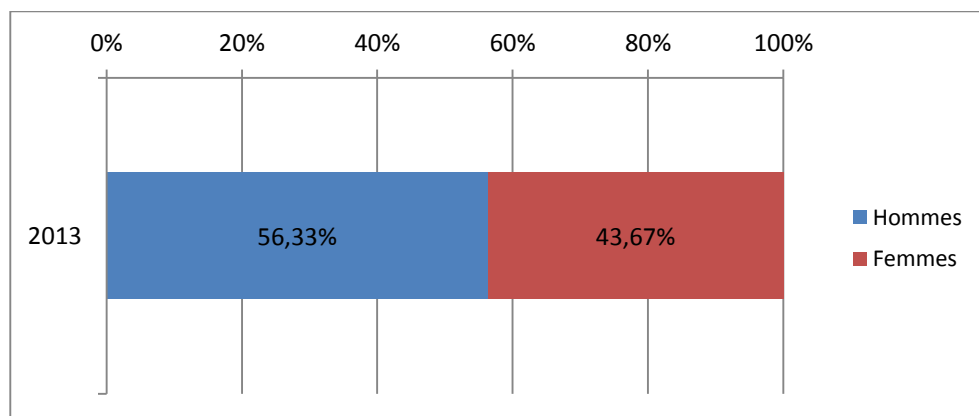


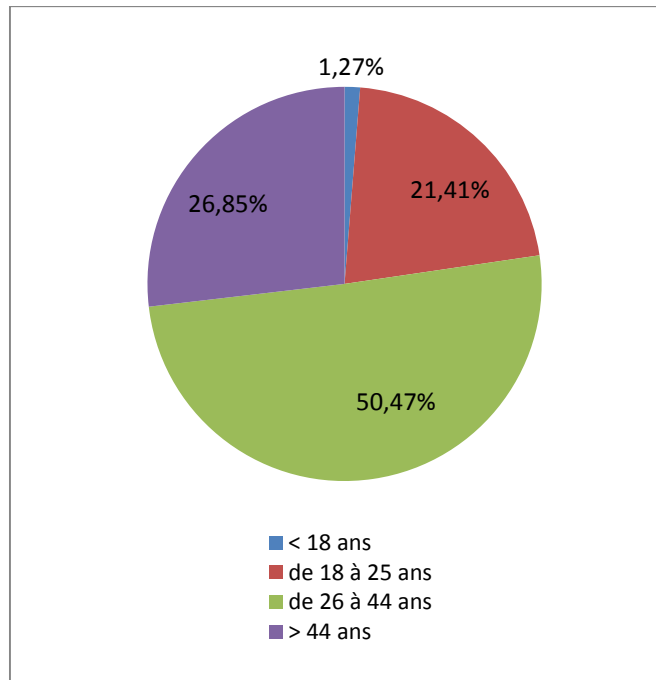
Équivalent au revenu d'intégration

Évolution du nombre de bénéficiaires différents sur l'année

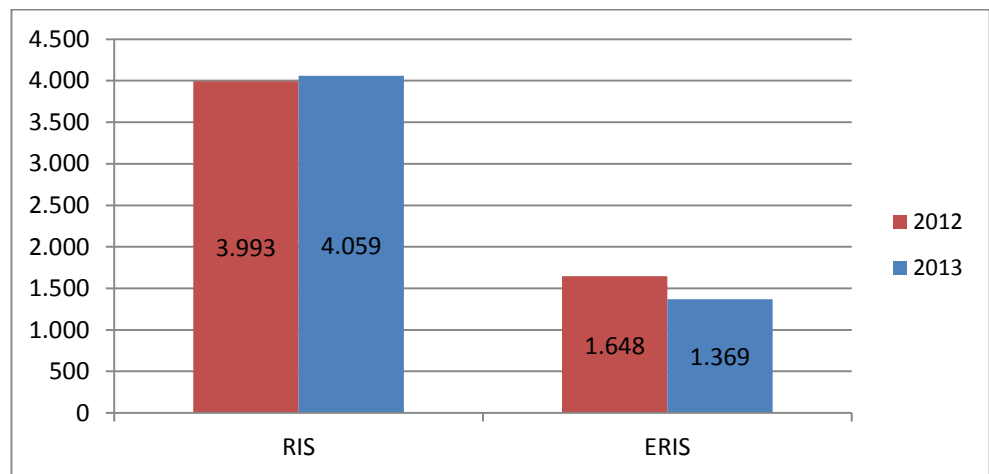


Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERS en 2013

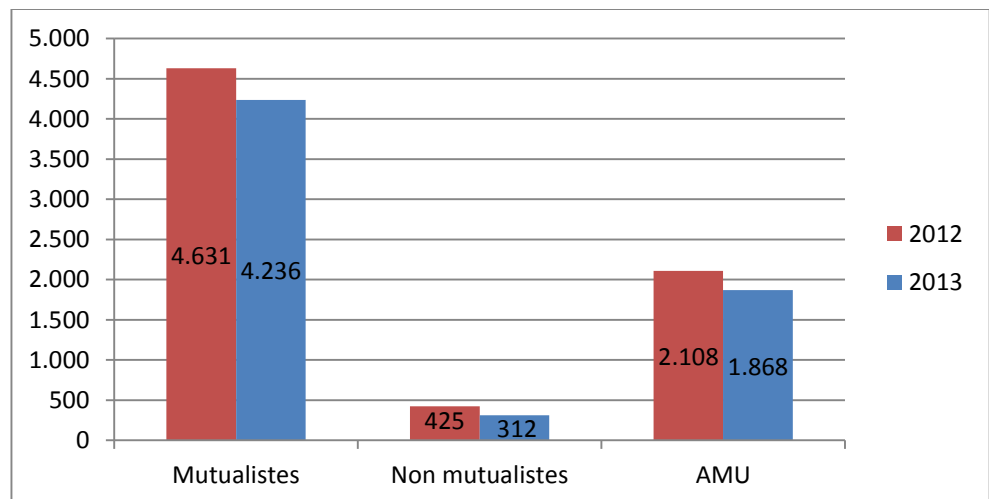




Moyenne mensuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS



Nombre de cartes médicales



Nouvelle répartition des assistants sociaux en chef

Afin d'harmoniser les pratiques professionnelles au sein des différents secteurs, mieux favoriser le partage d'informations et créer une nouvelle dynamique professionnelle, un système de tournante des assistants sociaux en chef a été mis en place.

Parallèlement à ce changement, nous avons également procédé à une nouvelle répartition des rues de Molenbeek dans les différents secteurs afin de mieux répartir le nombre de dossiers par antenne sociale. Dorénavant, chaque antenne, à l'exception de l'antenne Gosselies, traite environ 1000 dossiers.

Accueil des nouveaux assistants sociaux

Travailler au CPAS de Molenbeek-Saint-Jean demande un grand nombre de compétences tant au niveau législatif, social et organisationnel. Afin d'optimiser l'apprentissage de ces compétences, nous avons développé un plan de formation spécifique d'un mois pour les nouveaux assistants sociaux. Tout travailleur social qui commence à travailler au Service Social Général, suit cette formation.

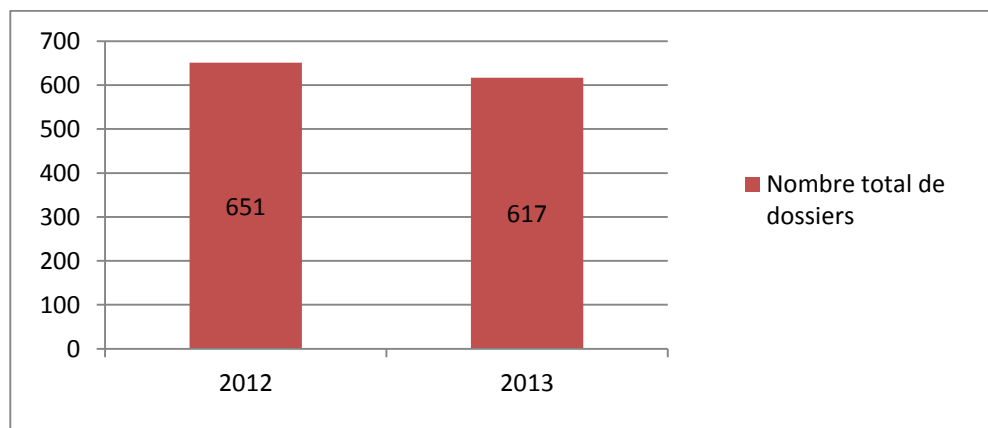
Outre cette formation spécifique d'un mois, chaque nouveau travailleur social est accompagné dans sa familiarisation avec l'institution par un parrain ou une marraine qui dispose d'une certaine expérience professionnelle et de qualités pédagogiques.

2. Service Gestion et Médiation de Dettes

Le service Gestion et 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 l'éviter. 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.

Statistiques

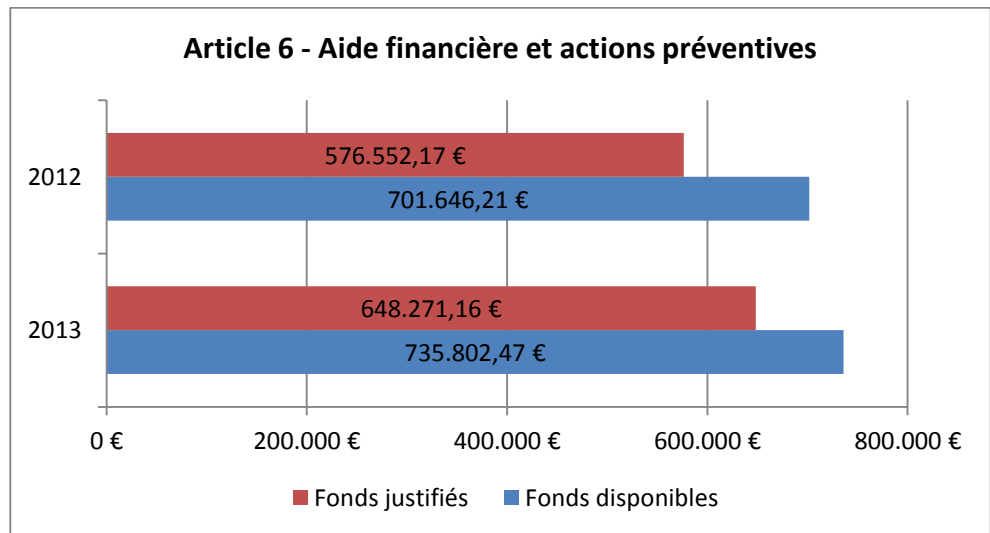
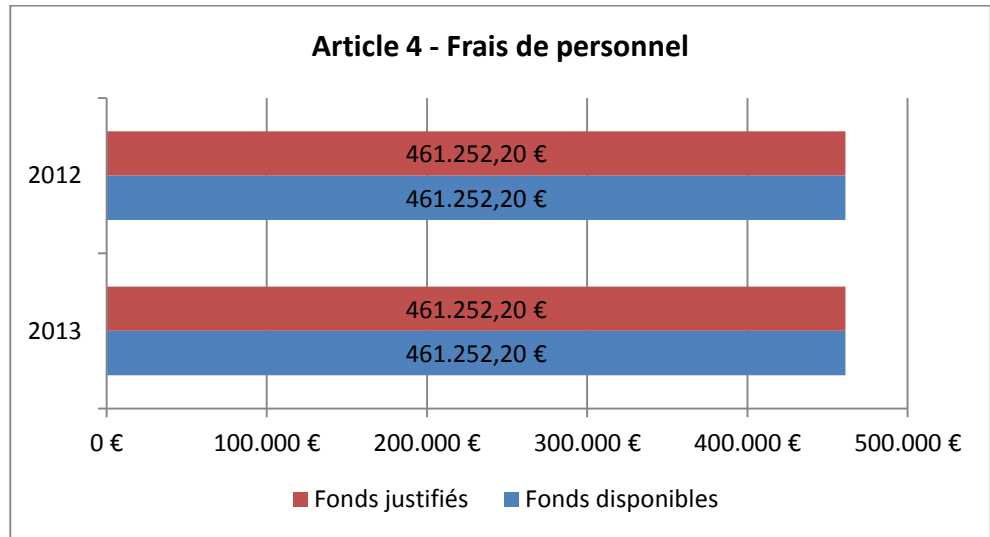
Dossiers en médiation de dettes, guidance ou gestion budgétaire



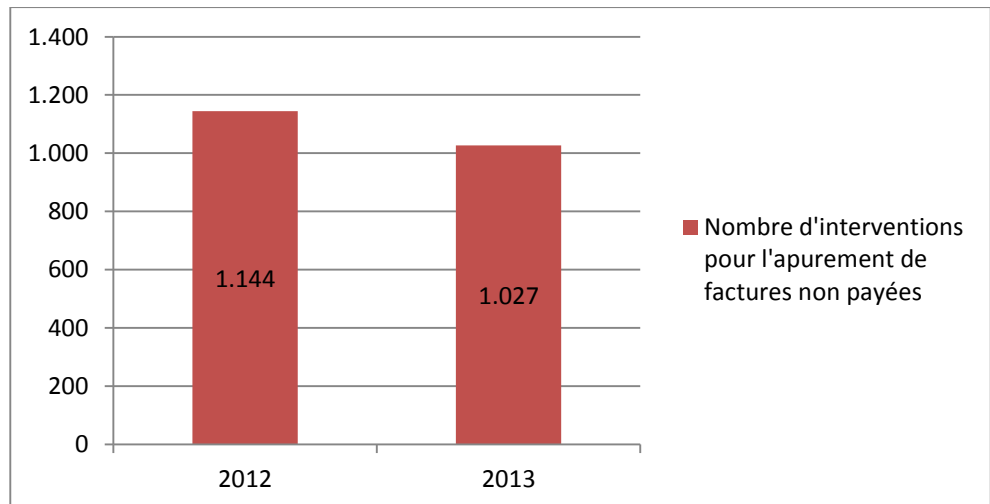
Fonds fédéral gaz et électricité

- utilisé par le service Gestion et Médiation de Dettes et le Service Social Général)

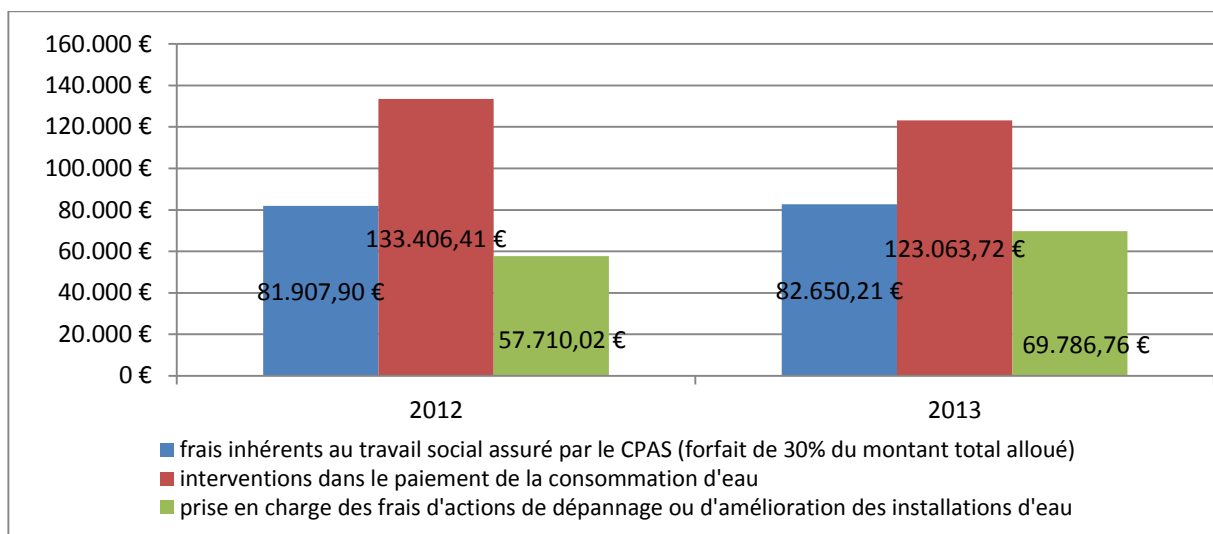
Utilisation du fonds



Interventions pour factures non payées



Montants justifiés dans le cadre du Fonds Hydrobru
- utilisé par le service Gestion et Médiation de Dettes et le Service Social Général)



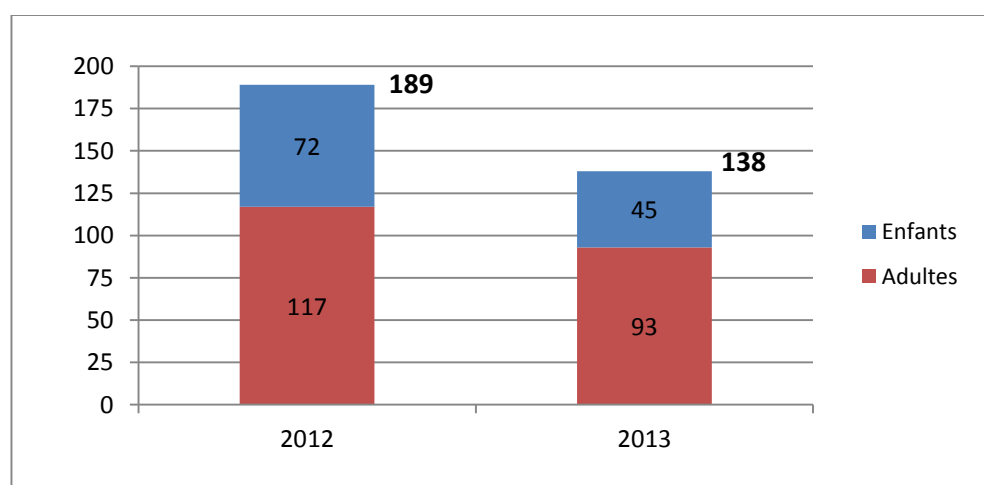
3. Le Relais - Logement d'Urgence

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.

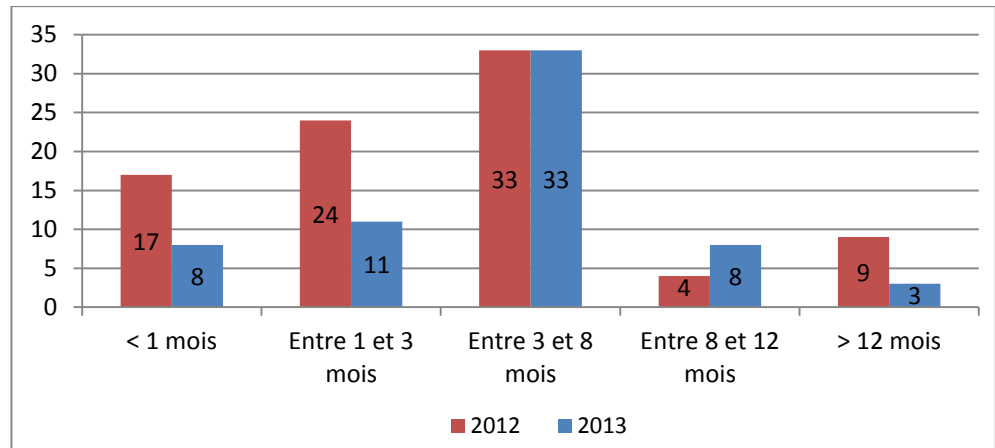
Le Relais dispose également d'un logement d'urgence. Ce logement est mis à disposition d'un ménage devant quitter temporairement son logement, ou de personnes sans logement qui ont la perspective d'intégrer un nouveau logement dans un délai proche.

Statistiques

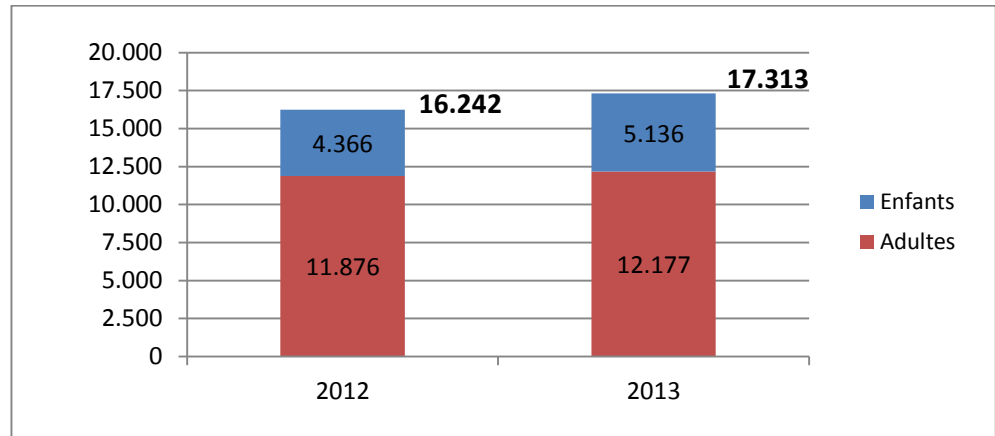
Nombre de résidents hébergés



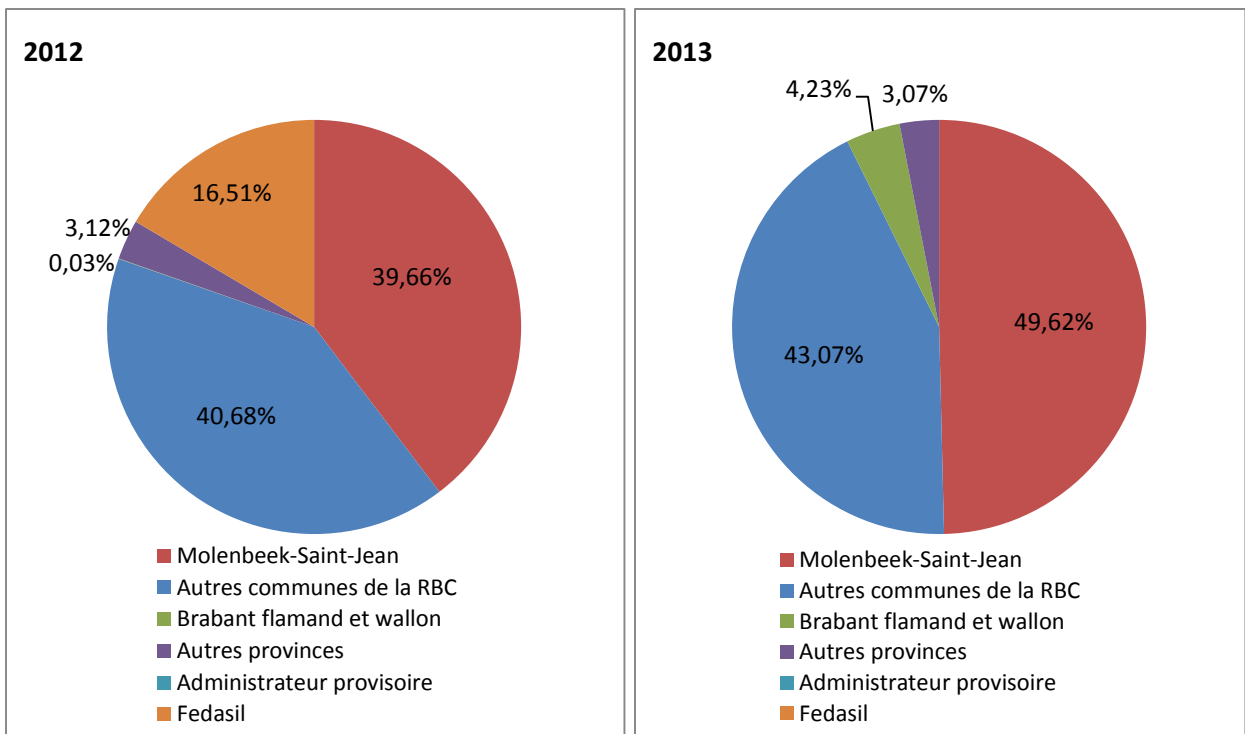
Durée de séjour des personnes ayant quitté le Relais



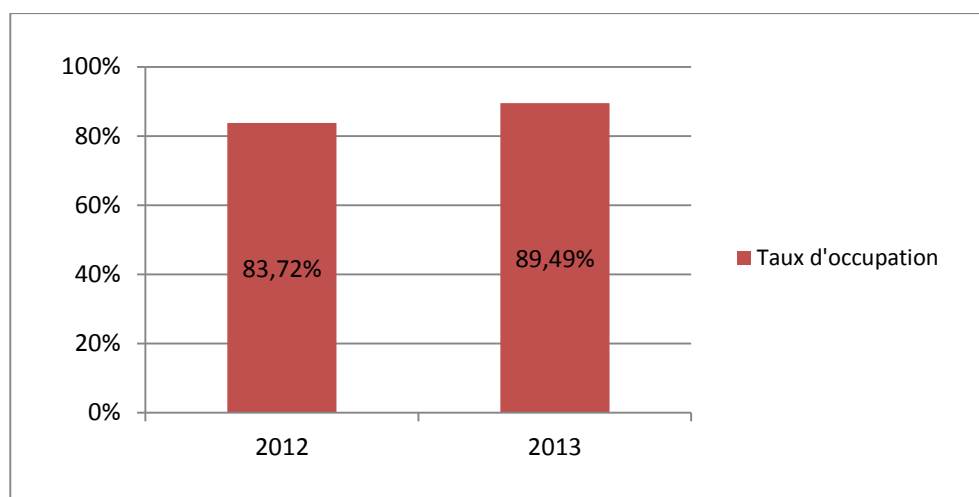
Nombre de nuitées



Répartition des nuitées selon l'origine des résidents



Taux d'occupation

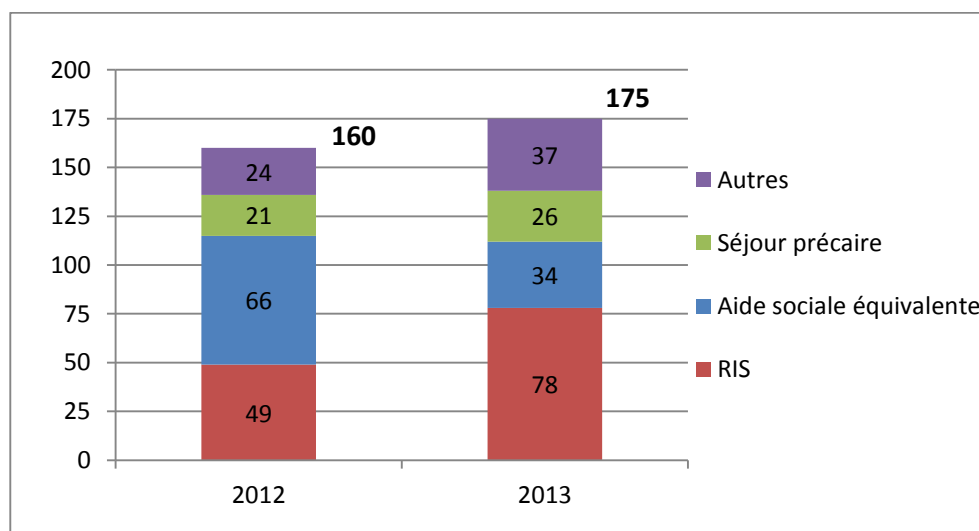


4. Service Social Juridique

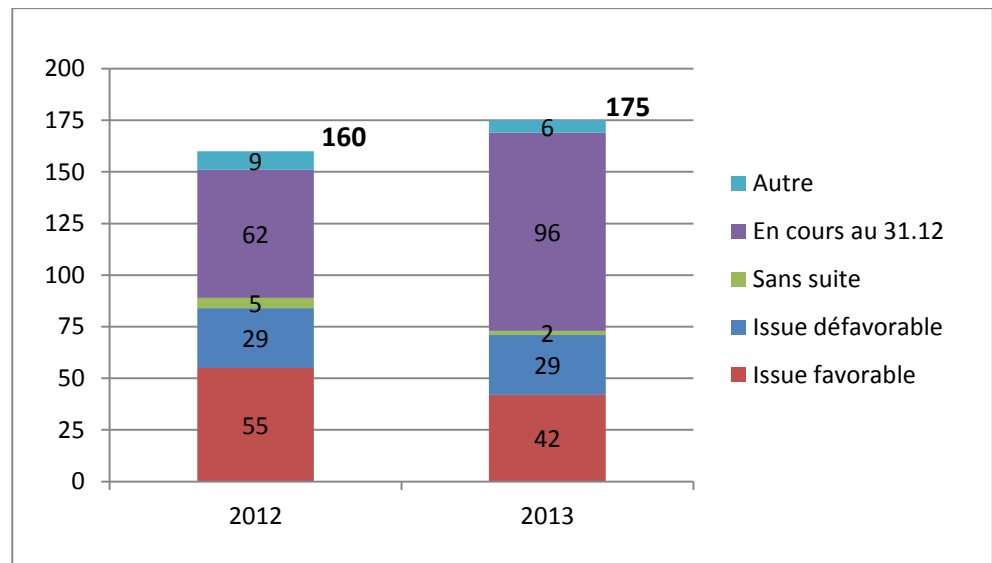
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux, en étant attentif, pour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



5. 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.

Statistiques

Nombre de partenaires conventionnés

| | Au 31.12.2013 |
|--------------------------------|---------------|
| Médecins généralistes | 88 |
| Pharmaciens | 34 |
| Kinésithérapeutes | 19 |
| Hôpitaux du réseau IRIS (tous) | 11 |

DÉPARTEMENT SOCIAL 2 :

Services résidentiels et non-résidentiels

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 : économat-stock, entretien, cafétéria, lingerie et 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.

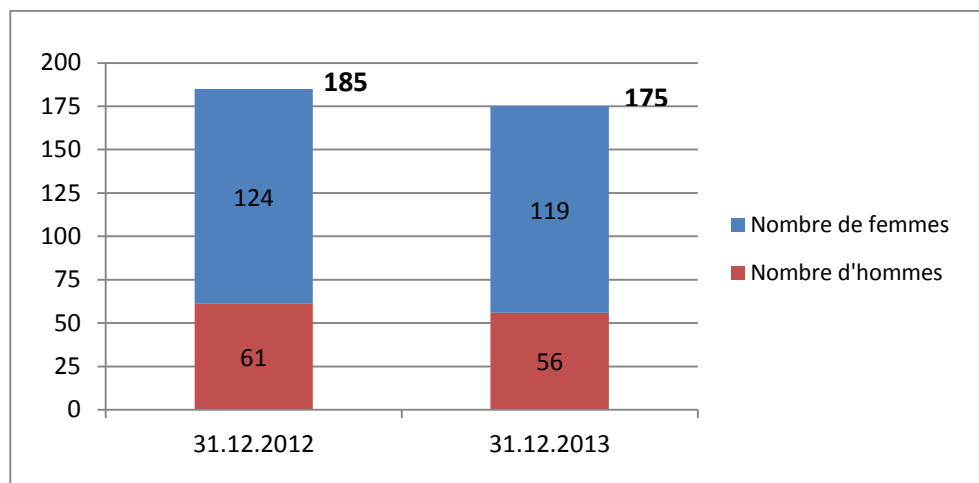
Pour réaliser sa mission, le service Nursing met en œuvre une démarche de soins qui prend en considération les dimensions physique, psychologique, sociale, culturelle et philosophique de la santé du résidant.

Service Géroto-social

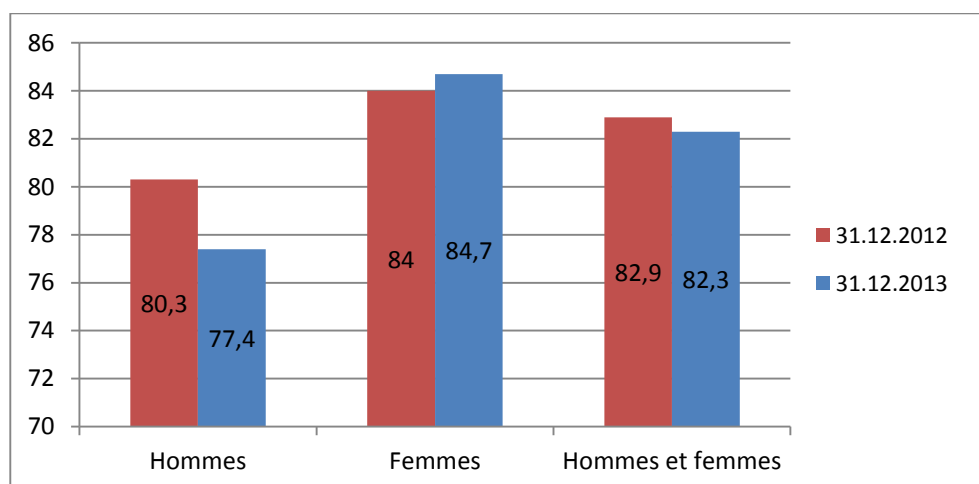
Le service Géroto-social réalise un accueil et un accompagnement social de qualité pour les résidants pendant toute la durée de leur séjour. Il accomplit sa mission en collaboration étroite d'une part, avec les autres services de la Résidence et d'autre part, avec les différents services du siège du CPAS. Ce service comprend, notamment, la cellule sociale de la Résidence Arcadia et des placements au sein d'autres maisons de repos à charge du CPAS ; les animateurs et les ergothérapeutes qui organisent des activités pour les résidants. Ce service propose aussi des alternatives à un placement en maison de repos, à savoir des logements Kangourou et des appartements à caractère social (ouverts à tous), rue de la Vieillesse Heureuse.

Statistiques

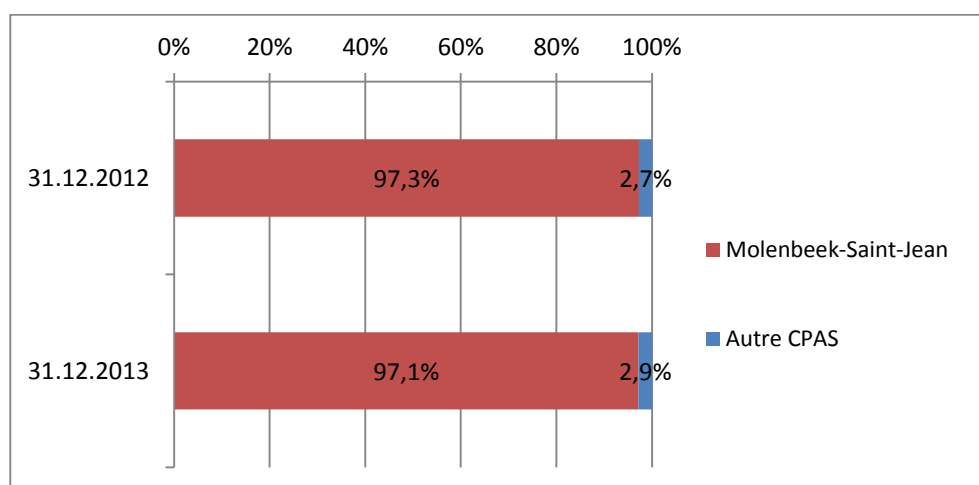
Nombre de résidents



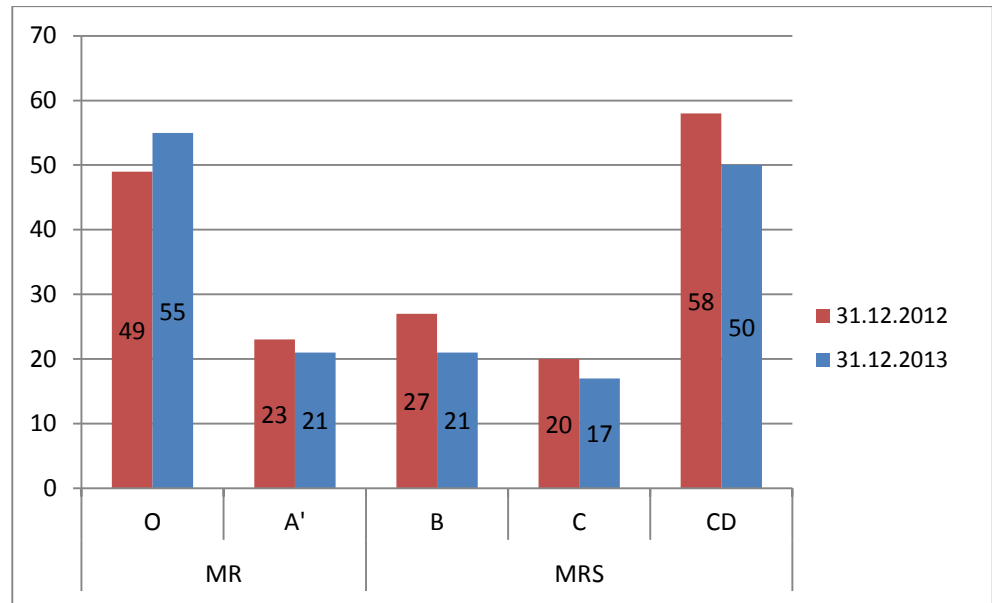
Âge moyen des résidents



CPAS compétent

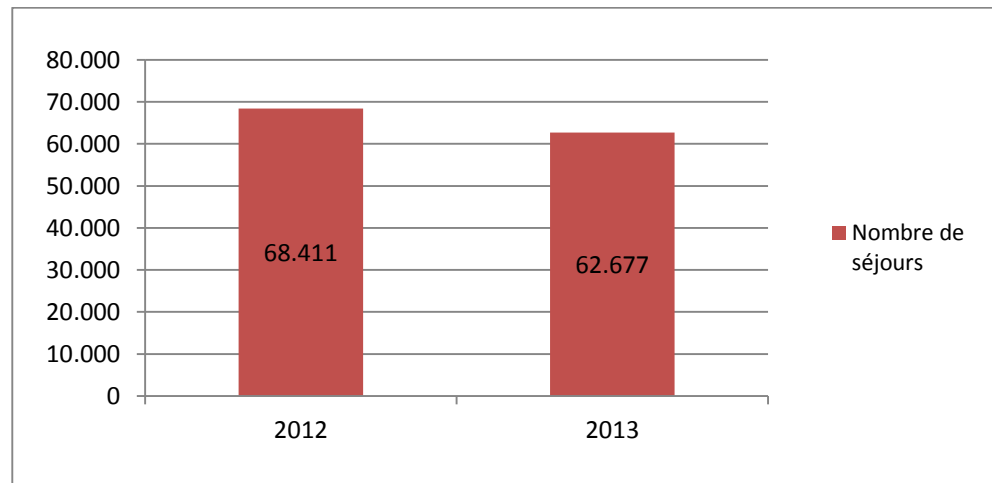


Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

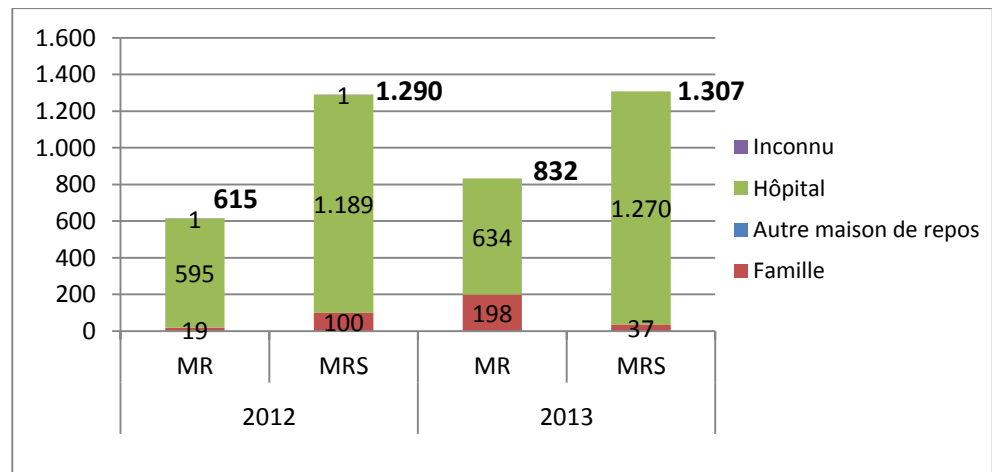


Séjours - occupation

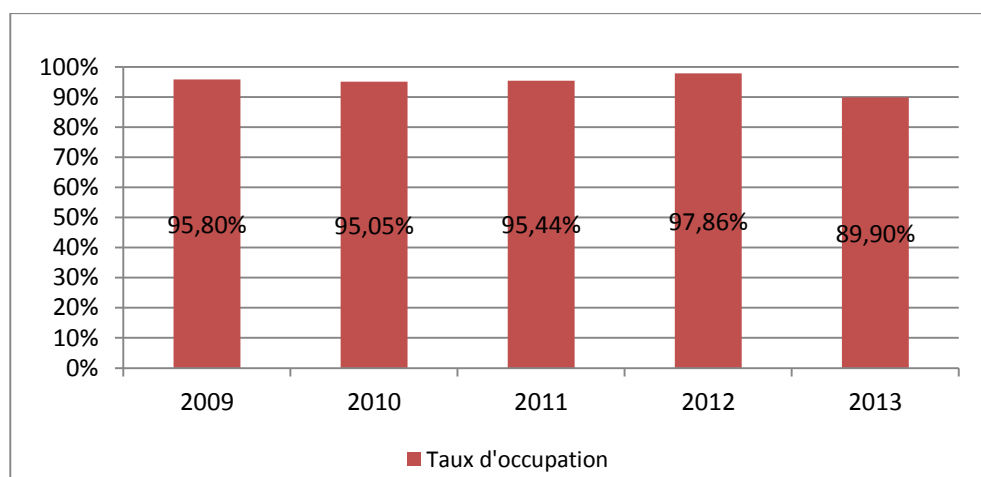
Nombre de séjours



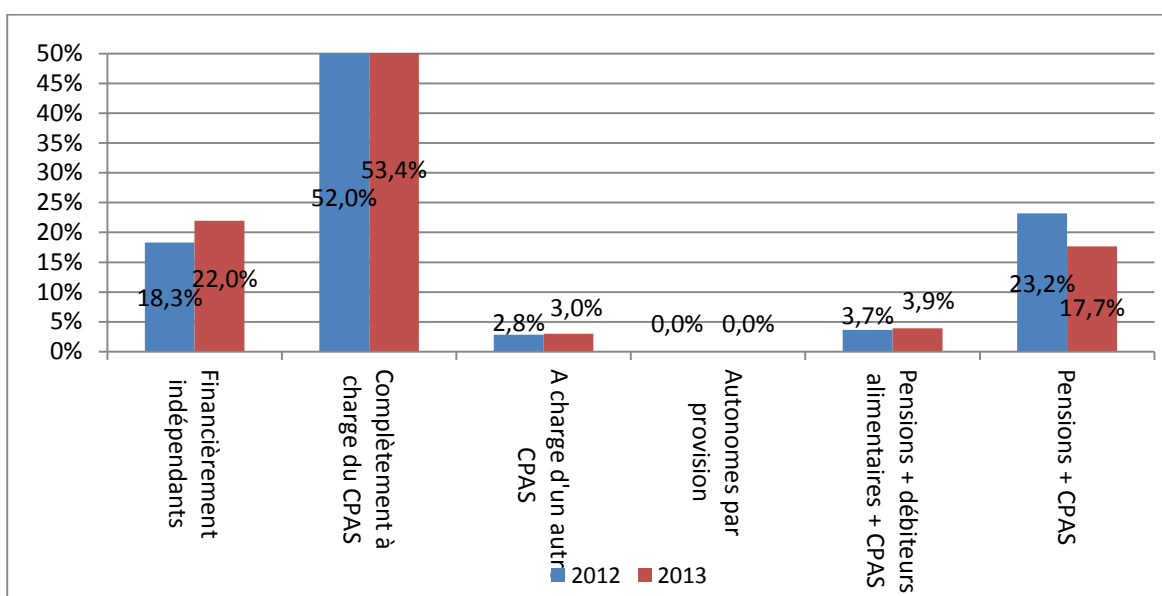
Nombre de jours d'absence



Taux d'occupation

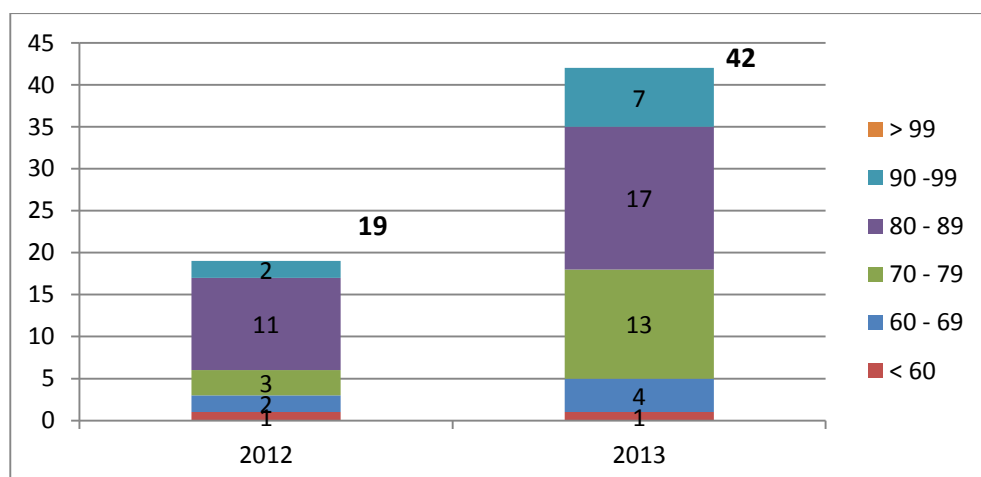


Résumé de la facturation - payants

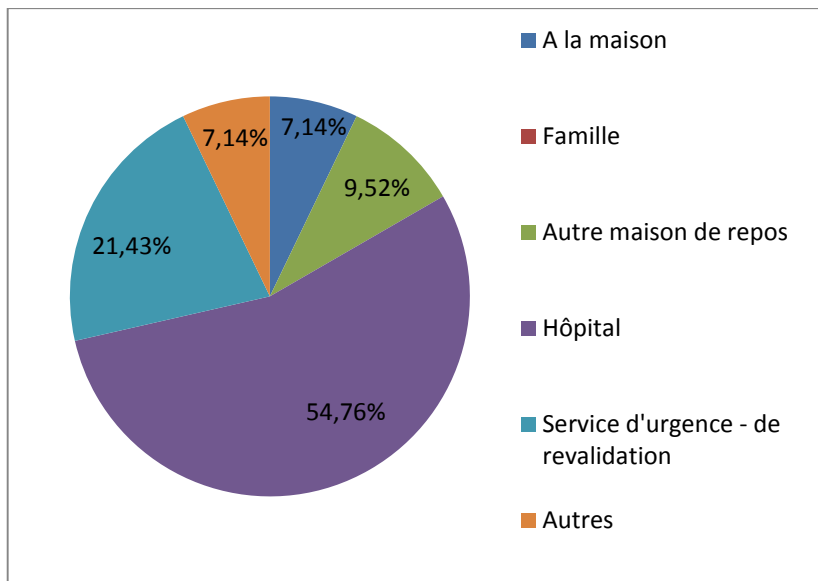


Admissions

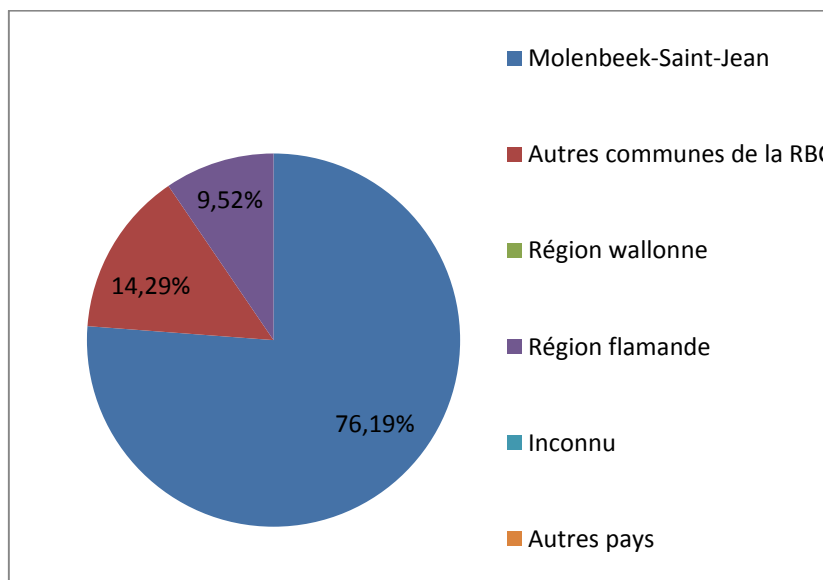
Évolution des admissions par catégorie d'âge



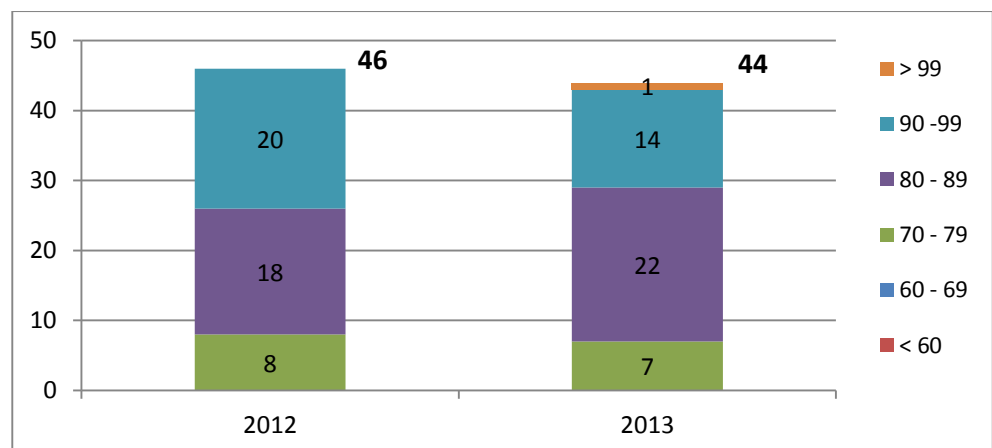
Admissions en 2013 selon l'origine



Admissions par commune

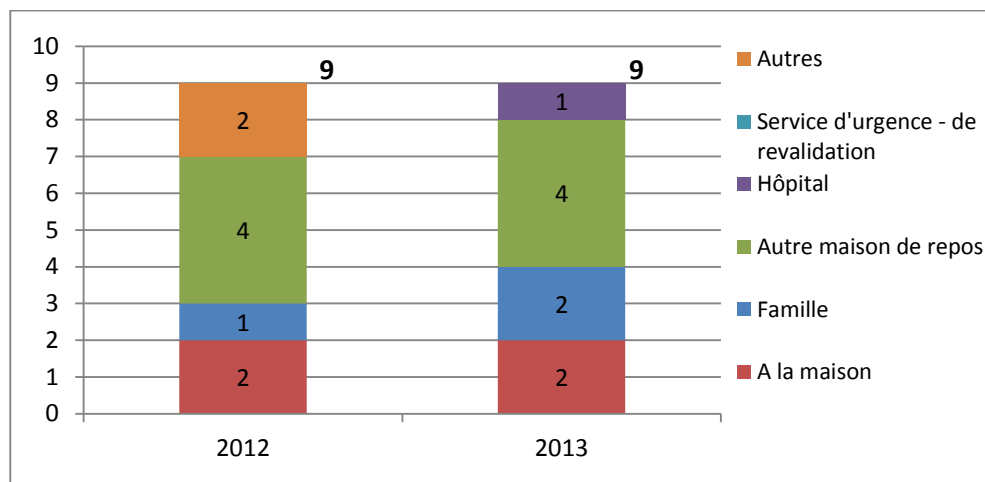


Décès par catégorie d'âge



Départ définitif

Départ définitif par destination



Conférence sur la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées

La Résidence Arcadia a organisé une conférence-débat intitulée « La maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées » le dimanche 5 mai 2013. Cette conférence, qui a fortement intéressé tous les participants, a été donnée par Madame Marguerite MORMAL, Présidente d'Alzheimer Belgique. L'oratrice a présenté des informations utiles sur la maladie d'Alzheimer et les troubles qui y sont apparentés. De plus, elle a abordé les difficultés que les proches d'un malade peuvent éprouver, et a également donné des conseils pour faire face à la maladie et mieux comprendre les malades. Cette conférence a été financée grâce à un subside de la Fondation Roi Baudouin. Cette subvention a également permis de prendre en charge des formations données aux aides ménagères et aux aides familiales du service d'Aide à Domicile afin qu'elles puissent répondre de manière adaptée aux situations que peuvent rencontrer les molenbeekoïses.

Journées portes ouvertes

Les vendredi 4 et samedi 5 octobre, la Résidence Arcadia a ouvert ses portes au public et de nombreux visiteurs avaient fait le déplacement. Au programme, des rencontres avec des professionnels du secteur du troisième âge, des visites guidées de l'institution et une exposition des œuvres d'art et de photographies réalisées par les résidents.

Cela a été l'occasion pour les personnes intéressées de découvrir la Résidence Arcadia et se familiariser avec la vie en maison de repos et de soins.

Le programme du vendredi ciblait les professionnels et a été l'occasion d'échanger sur le secteur du 3^{ème} âge avec la présence des stands de la cellule sociale d'Arcadia, de l'ASBL Alzheimer Belgique, des maisons Kangourou et du service d'Aide à Domicile. Des visites guidées ont également eu lieu toutes les demi-heures.

La programmation du samedi, similaire à celle de vendredi, s'est adressée à un plus large public. Outre notre Président qui a remis le prix au grand gagnant du concours artistique des résidents, la Bourgmestre et l'Echevine de l'Action Sociale ont tenu à être présentes.

2. Services non résidentiels aux Personnes Âgées

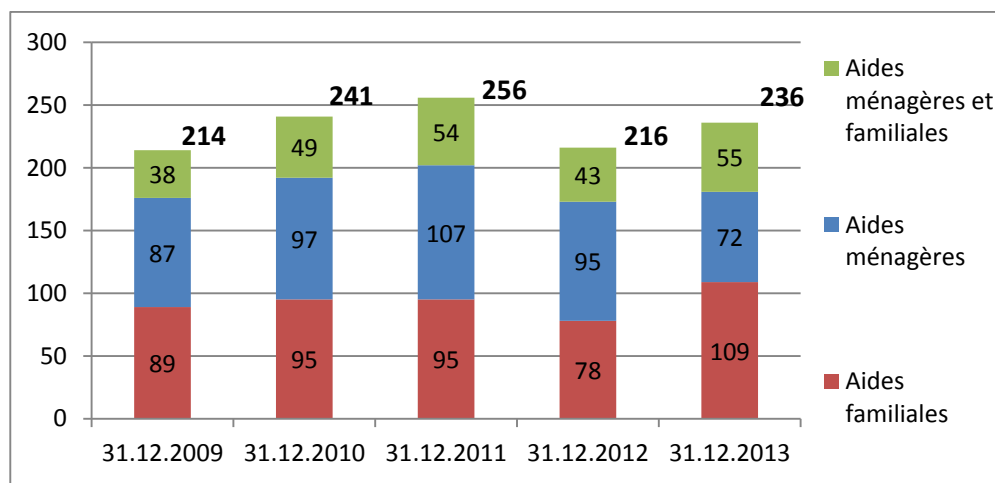
Les services non résidentiels aux personnes âgées sont composés entre autres du service d'Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile, l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficultés.

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 tout simplement passer un bon moment.

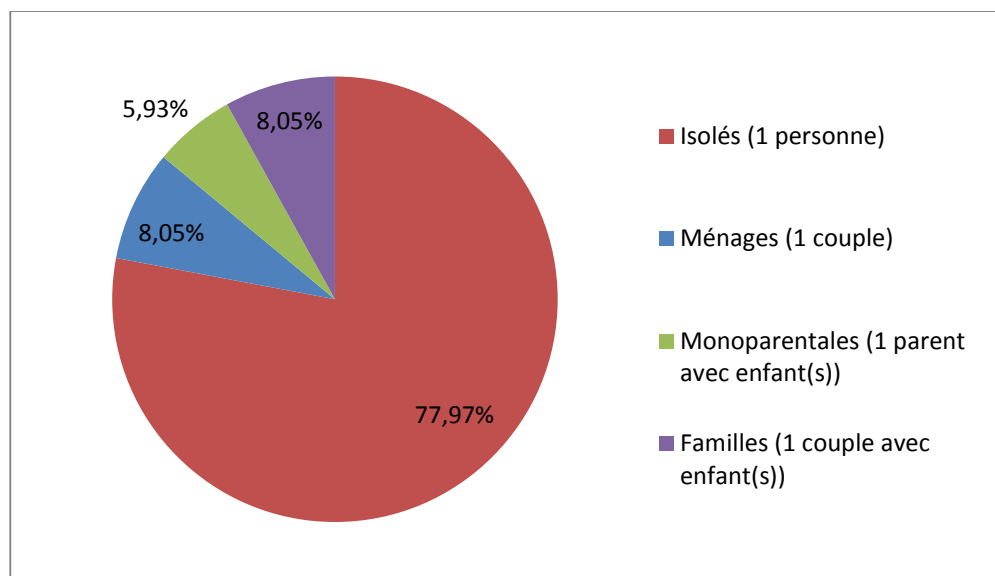
Statistiques

Aide à Domicile

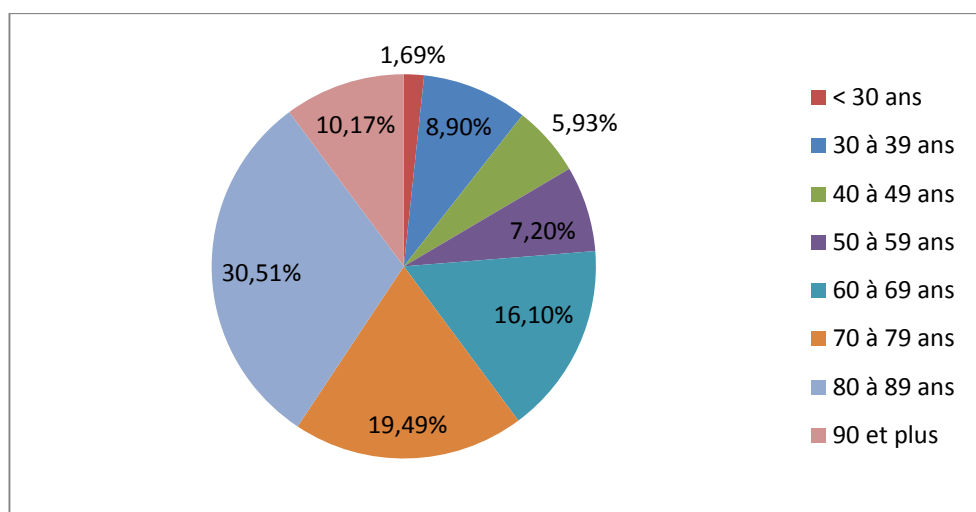
Nombre de bénéficiaires



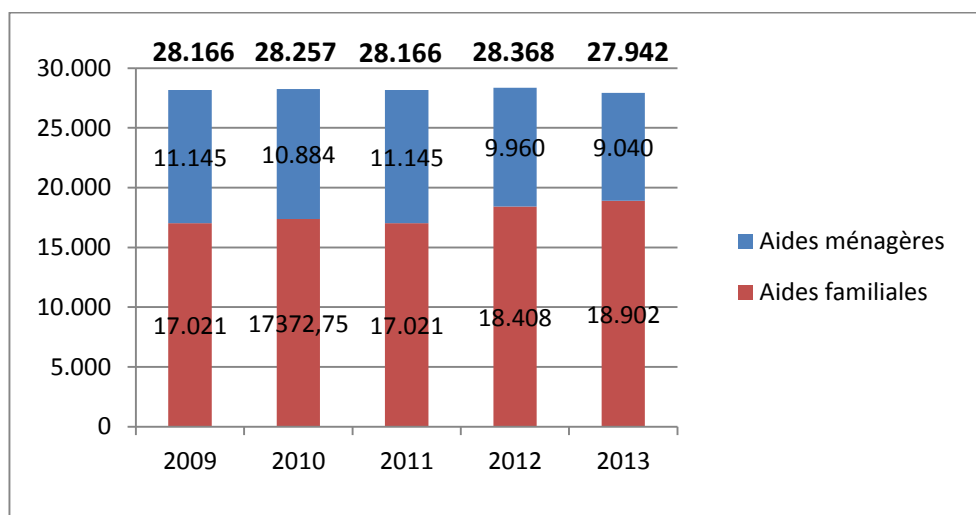
Analyse des bénéficiaires en 2013



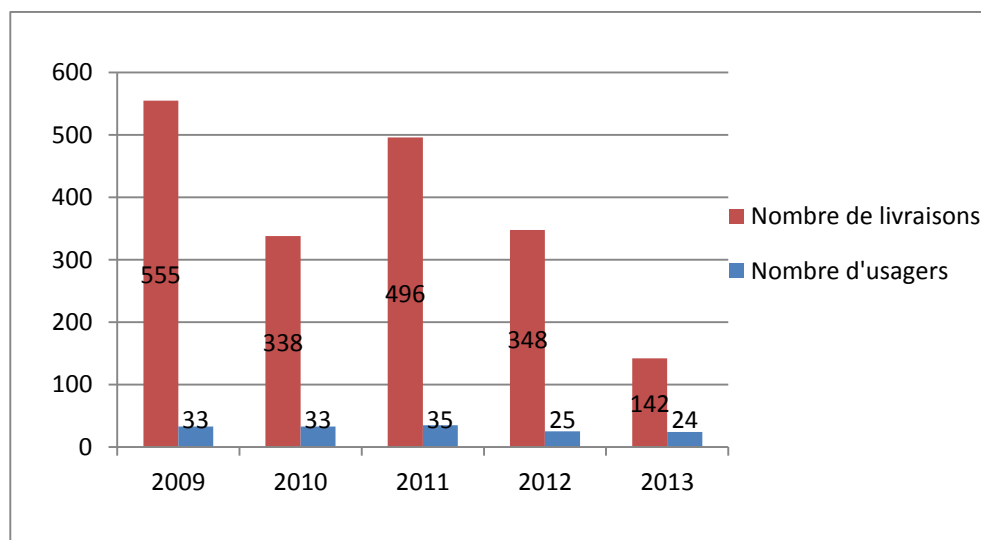
Âges des bénéficiaires en 2013



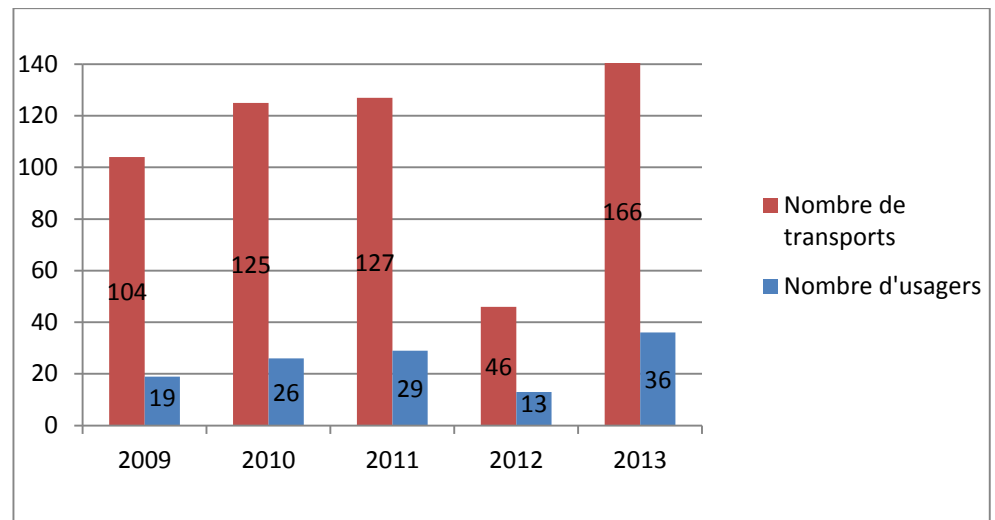
Nombre d'heures prestées par les aides



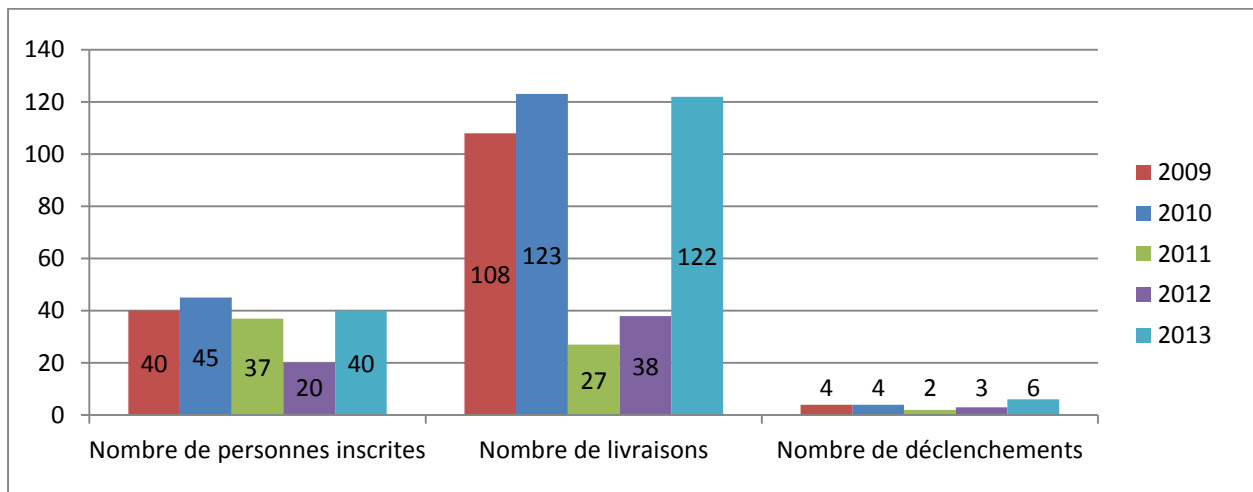
Service Courses



Service de Transport de Personnes

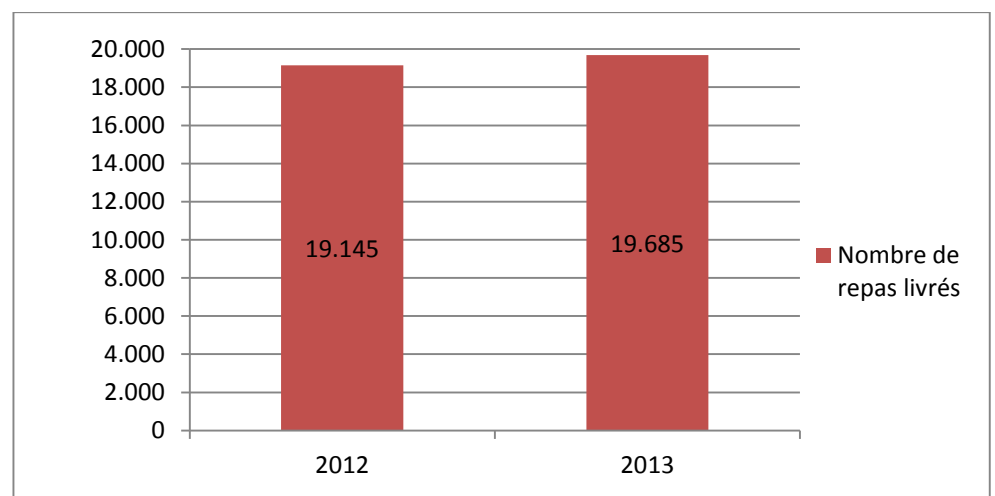


Plan Canicule

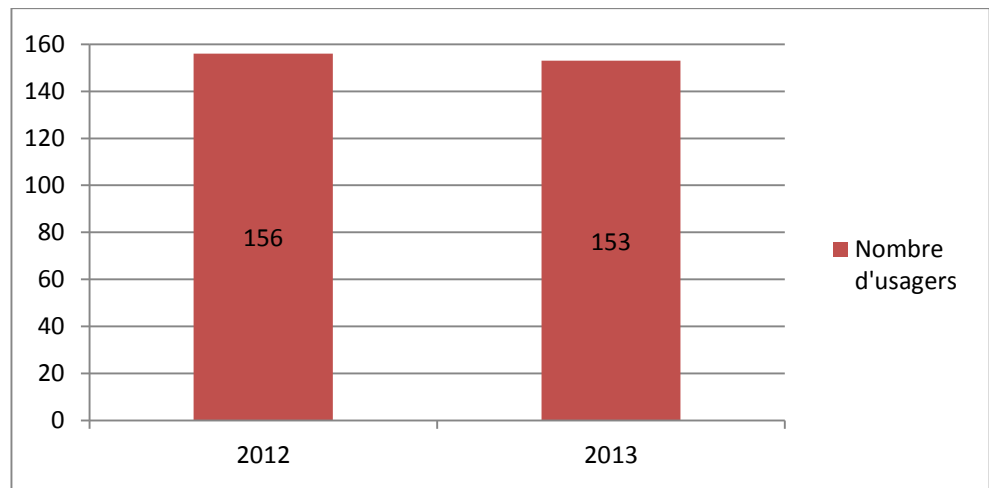


Service de Repas à Domicile

Nombre de repas livrés

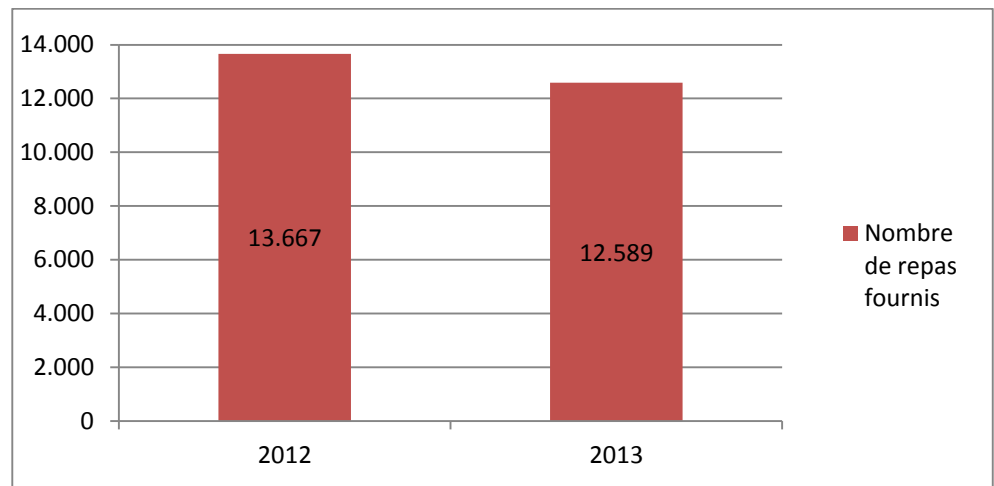


Nombre d'usagers



Centre de Rencontre Marie-José

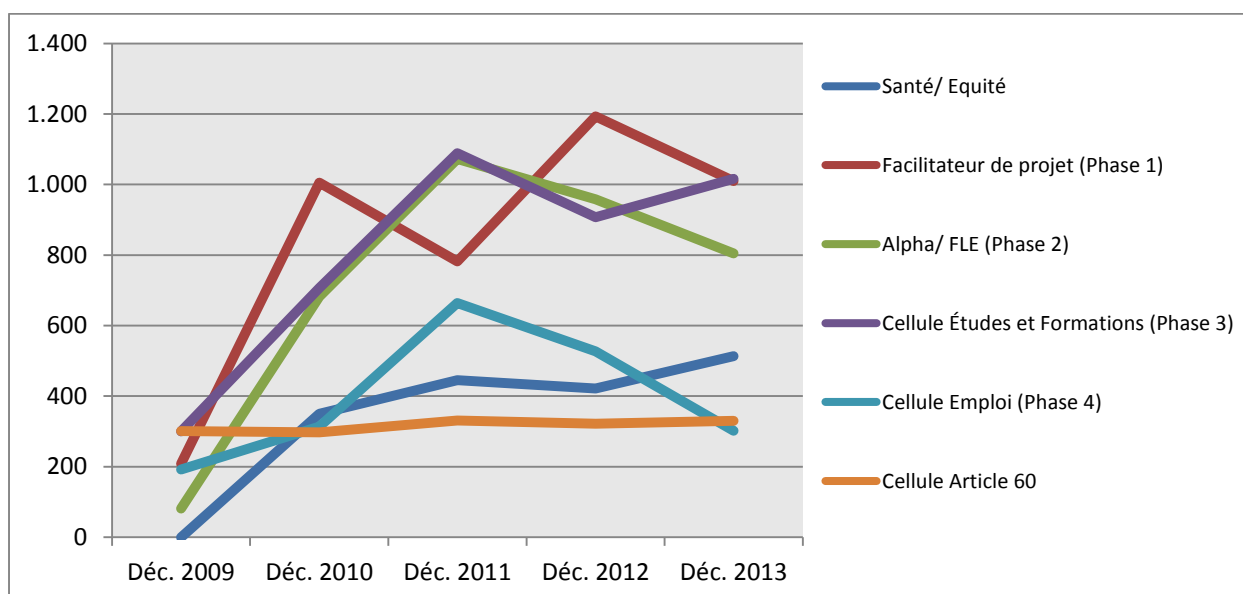
Nombre de repas fournis



DÉPARTEMENT SOCIAL 3 : Insertion socioprofessionnelle

Le Département Social 3 Insertion socioprofessionnelle 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. Il est composé des facilitateurs de projet, de la cellule Études et Formations, de la cellule Emploi, de la cellule Article 60, la cellule FSE Activation, ainsi que du personnel administratif.

Évolution des personnes intégrées dans le parcours d'intégration sociale



Réflexion sur la vision et détermination de la politique en matière d'insertion socioprofessionnelle

Dans le cadre de la régionalisation des politiques de l'emploi, un groupe de travail a été mis sur pied en juin 2013 pour mener une réflexion sur la vision de la politique à mener en matière d'insertion socioprofessionnelle par notre centre. Composé du Président, du Secrétaire et des différents responsables des services ISP, le groupe s'est donné pour mission de repenser le trajet ISP pour le rendre plus fluide et favoriser davantage la mise à l'emploi de nos usagers.

L'une des décisions prise a été de créer notamment un poste de prospecteur d'entreprises dont la tâche consiste à rechercher les emplois au sein des entreprises. Et afin de faciliter la mise à l'emploi, des formations qui correspondent aux profils de nos usagers vont être créées sur mesure pour permettre une réelle adéquation avec les exigences du marché. A cette fin, des collaborations vont être mises sur pied avec des organismes d'insertion socioprofessionnelle reconnus.

Les différentes pistes de cette réflexion aboutiront à une réorganisation des différents services ISP en 2014.

Campagne de responsabilisation des usagers impliqués dans un processus d'insertion socioprofessionnelle

Afin de responsabiliser les usagers impliqués dans un processus d'insertion socioprofessionnelle, notamment en ce qui concerne leur présence aux rendez-vous avec leurs conseillers ISP, une cellule spécifique a été chargée, en collaboration avec les travailleurs sociaux du service social et des services d'insertion socioprofessionnelle, de vérifier les raisons des absences aux rendez-vous.

Si aucune raison ni excuse valables ne justifient les absences, la cellule prend ensuite les dispositions nécessaires qui peuvent aller jusqu'à la suspension ou au retrait de l'aide. Parallèlement à ce travail, une campagne d'information a été menée via des flyers et des affiches afin de sensibiliser les usagers à l'importance d'assister aux rendez-vous fixés.

Collaboration étroite entre le CPAS et l'antenne locale d'Actiris

Dans le cadre du projet FSE Activation pour les travailleurs Article 60 en fin de contrat, une collaboration étroite et dynamique a été mise en place avec l'antenne locale d'Actiris.

Elle comprend notamment :

- des séances d'animation collectives durant lesquelles l'inscription auprès d'Actiris, l'utilisation de la carte de pointage à remettre à l'organisme de paiement, l'organisation d'une recherche active d'emploi, ou encore le comportement recherche actif d'emploi sont expliqués au public suivi ;
- un entretien de diagnostic individuel mené par Actiris pour chaque personne suivie dans la cellule avec la participation des coachs CPAS ;
- un accord de suivi mensuel au sein d'Actiris pour les personnes suivies;
- des rencontres d'évaluation entre les conseillers emplois CPAS et Actiris pour jauger les pistes mises en place, réfléchir à de nouvelles méthodes à développer...

1. Facilitateurs de projet

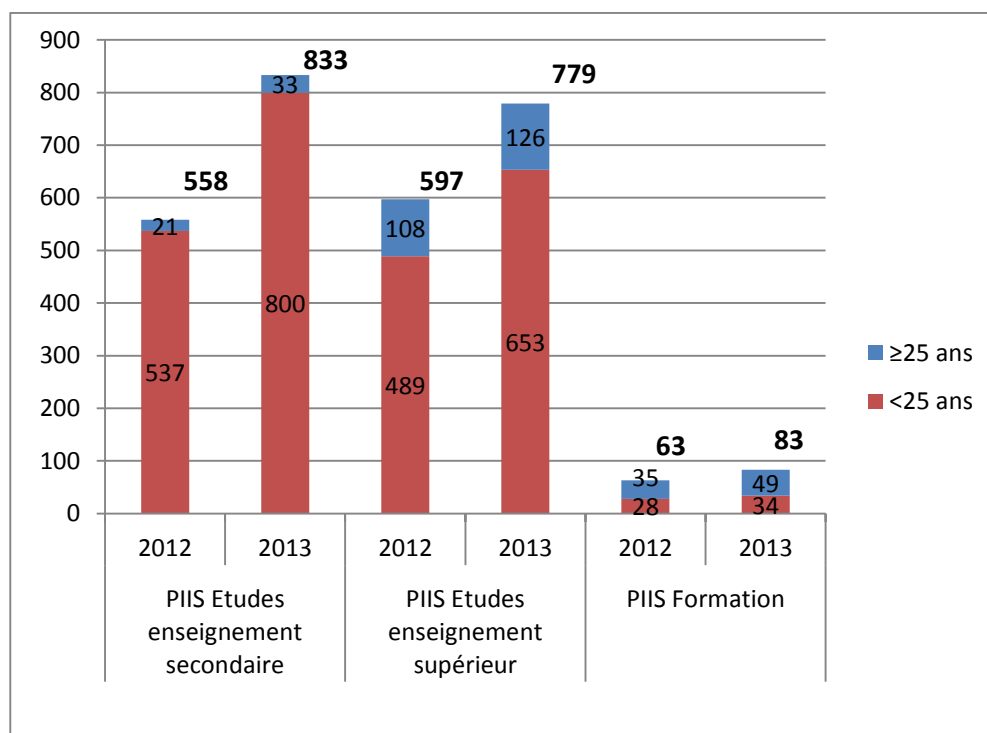
Après avoir identifié et remédié à tout élément susceptible d'entraver le processus d'insertion socioprofessionnelle, les facilitateurs de projet ont pour mission de déterminer un projet d'intégration sociale avec les personnes tenues de démontrer leur disposition au travail. Pour ce faire, toutes les ressources de l'individu sont mobilisées : compétences acquises, latentes et aspirations personnelles. Une fois qu'un projet réaliste et réalisable est élaboré, les facilitateurs de projet orientent les bénéficiaires vers le dispositif le plus adéquat : soit vers la cellule Emploi, soit vers la cellule Études et Formations.

2. Cellule Études et Formations

La cellule Études et Formations, service de seconde ligne, 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 ou de formation afin qu'ils obtiennent un diplôme ou un certificat valorisable sur le marché de l'emploi. Chaque usager est accompagné par un conseiller Études et Formations qui lui offre tous les conseils utiles et nécessaires pour son parcours d'études ou de formation. Les conseillers informent ainsi les bénéficiaires à propos des études et formations existantes, ainsi que des possibilités d'aides en matière d'intervention financière dans les frais liés à ces études ou formations. Les conseillers suivent aussi régulièrement les usagers, notamment en évaluant leur parcours d'études ou de formation en cours. Le travail de collaboration entre le CPAS et le bénéficiaire est contractualisé dans le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) qui reprend les droits et obligations de chacune des parties.

Statistiques

Nombre de PIIS au courant de l'année



3. Cellule Emploi

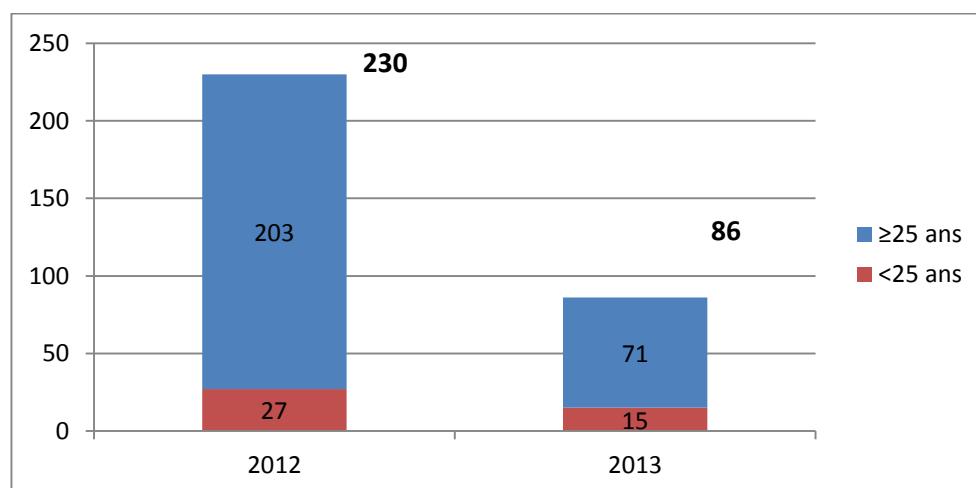
Au sein du Département de l'Insertion Socioprofessionnelle, la cellule Emploi, service de seconde ligne, a pour mission d'informer, d'accompagner et de soutenir les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente dans leur recherche active d'emploi, en tentant de concrétiser le projet professionnel qui aura été déterminé en amont dans le parcours d'insertion socioprofessionnelle, auprès des facilitateurs de projet.

Outre les informations générales fournies sur le marché du travail et les différents plans d'embauche, ou encore le soutien à la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation, 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 dans le cadre d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) lié à la recherche d'un emploi.

La recherche et l'analyse d'offres d'emploi, les simulations d'entretien d'embauche, le coaching, la valorisation d'un réseau de partenaires internes et externes sont autant d'instruments permettant à la cellule Emploi de réduire la distance séparant les chercheurs d'emploi du marché du travail. Le travail de collaboration entre le CPAS et le bénéficiaire est contractualisé dans le PIIS qui reprend les droits et obligations de chacune des parties.

Statistiques

Nombre de PIIS au courant de l'année

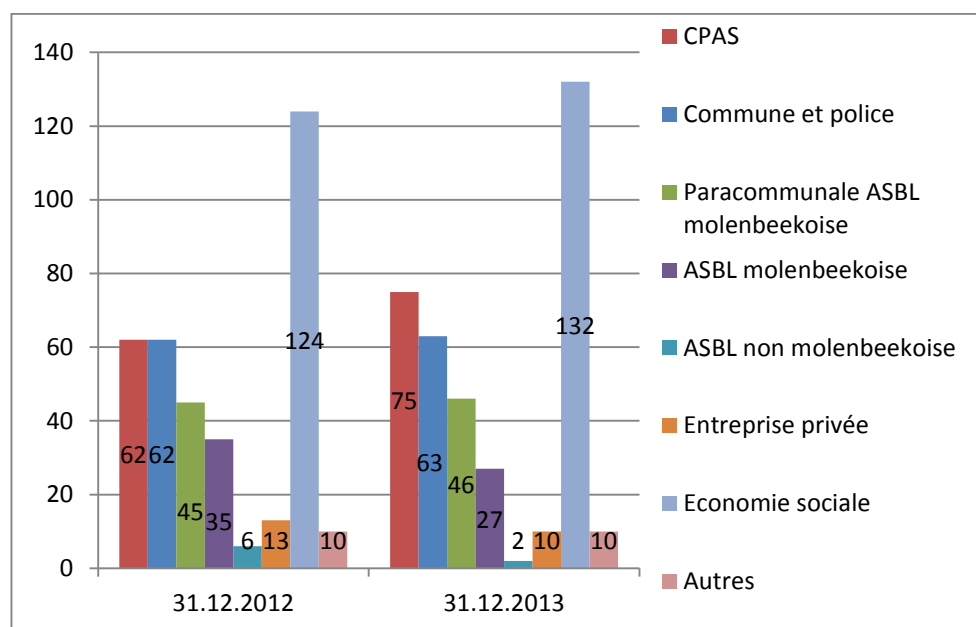


4. Cellule Article 60

Le CPAS offre la possibilité à ses 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 la mise au travail sous contrat article 60§7. Ce sont les accompagnateurs de la cellule Article 60 qui mettent les bénéficiaires au travail, les accompagnent et les suivent pendant leur contrat. 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.

Statistiques

Nombre de contrats art. 60§7 par type d'utilisateur



Recours contre l'Etat belge

Suite à la décision de la Secrétaire d'Etat à l'intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté de modifier le mode de financement des personnes engagées sous contrat Article 60 en économie sociale, nous avons introduit un recours en justice avec huit autres CPAS contre cette décision.

En effet, ce nouveau mode de calcul a un impact négatif pour de nombreux CPAS dont le nôtre : il réduit considérablement le quota des travailleurs que nous pouvons faire travailler sous ce type de contrat.

Nous avons donc pris la décision politique de ne pas réduire notre quota afin de permettre à un maximum de personnes éloignées du marché de l'emploi de continuer à s'insérer en travaillant et de soutenir une dynamique d'économie locale.

Détermination des critères de qualité pour la mise à disposition de travailleurs Article 60

Afin de pouvoir évaluer les postes Article 60 auprès des utilisateurs externes, des critères de qualité ont été déterminés et portent notamment sur la volonté de formation des travailleurs Article 60 mis à disposition, les conditions de travail dont l'accompagnement proposé, la viabilité financière des partenaires etc.

5. Cellule FSE Activation

Mission

La cellule FSE Activation a pour objectif de faciliter le passage des travailleurs en fin de contrat article 60§7 vers le marché de l'emploi classique. Un coach individuel (dit coach ISP) établit le bilan socioprofessionnel de chaque travailleur, analyse les freins qui pourraient ralentir une insertion sur le marché de l'emploi classique et propose des solutions. Chaque travailleur est suivi durant une période de 3 mois en bénéficiant des techniques de coaching classique dont la recherche et l'analyse d'offres d'emploi, les simulations d'entretien d'embauche et le travail sur la mobilité. Le coach se charge également du transfert du dossier vers Actiris où un conseiller Emploi poursuit l'accompagnement.

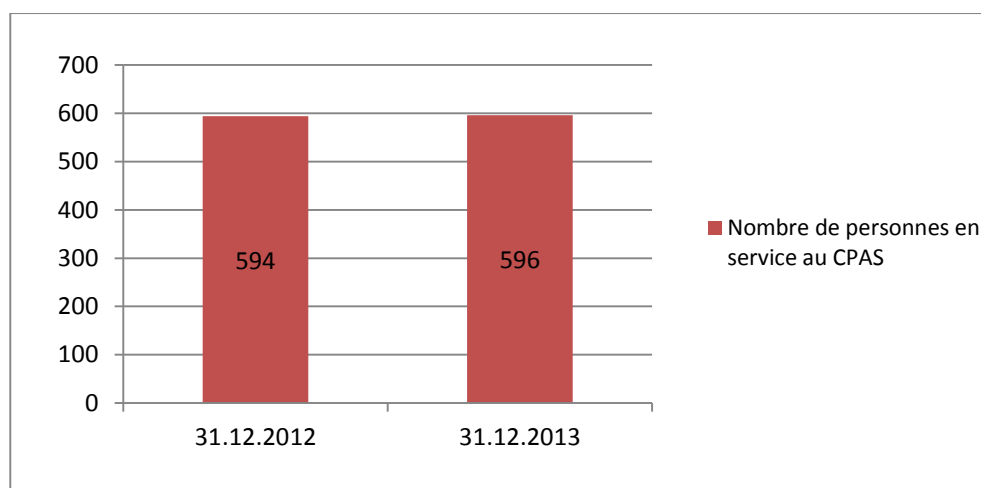
DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 1 : Ressources Humaines

1. Cellule GRH

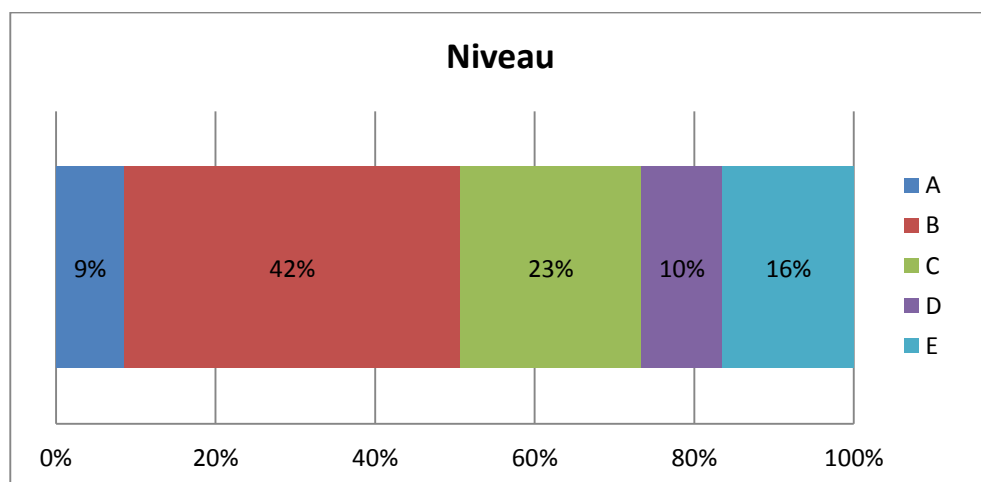
La cellule Gestion des Ressources Humaines prend en charge les aspects liés à la gestion des compétences nécessaires au bon fonctionnement des services du CPAS : l'élaboration des descriptions de fonction, le recrutement, l'accueil, la formation, l'évaluation et l'évolution de la carrière de l'agent.

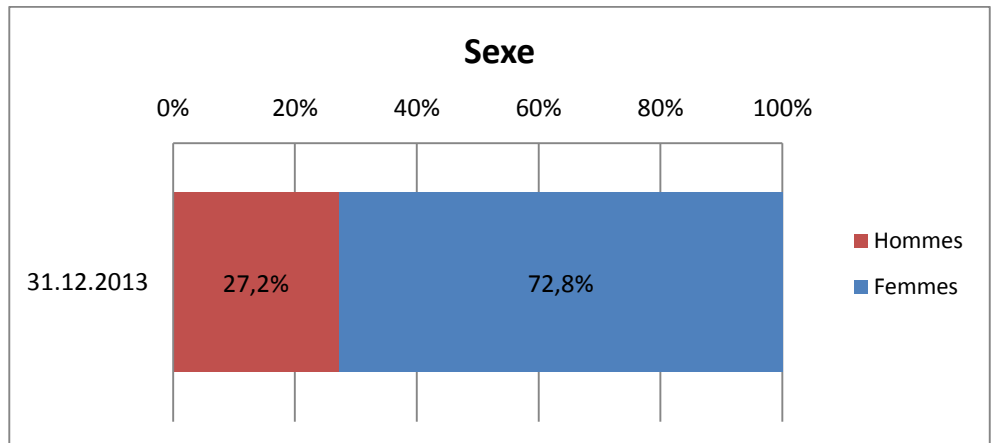
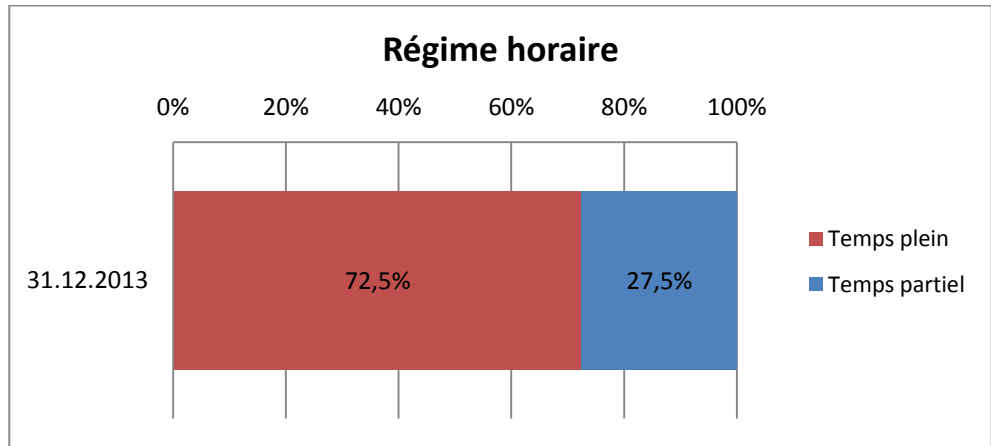
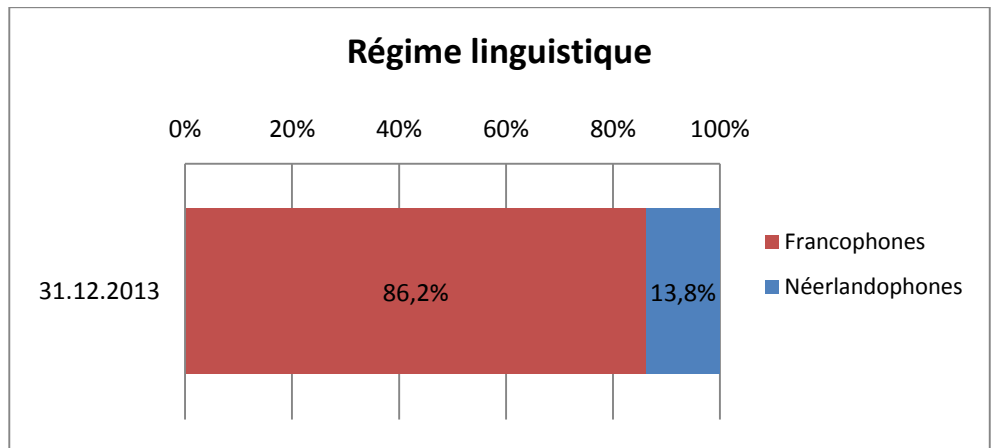
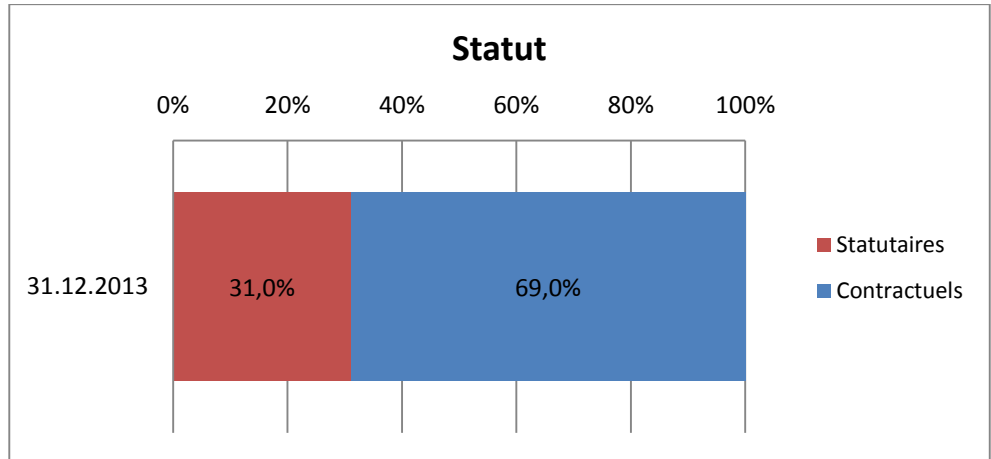
Statistiques

Nombre de membres du personnel

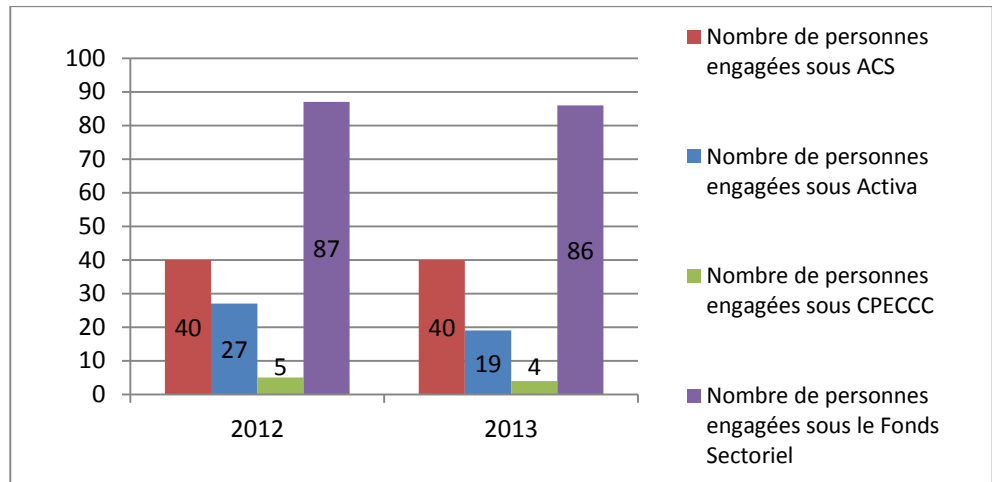


Personnel au 31.12.2013 selon la catégorie



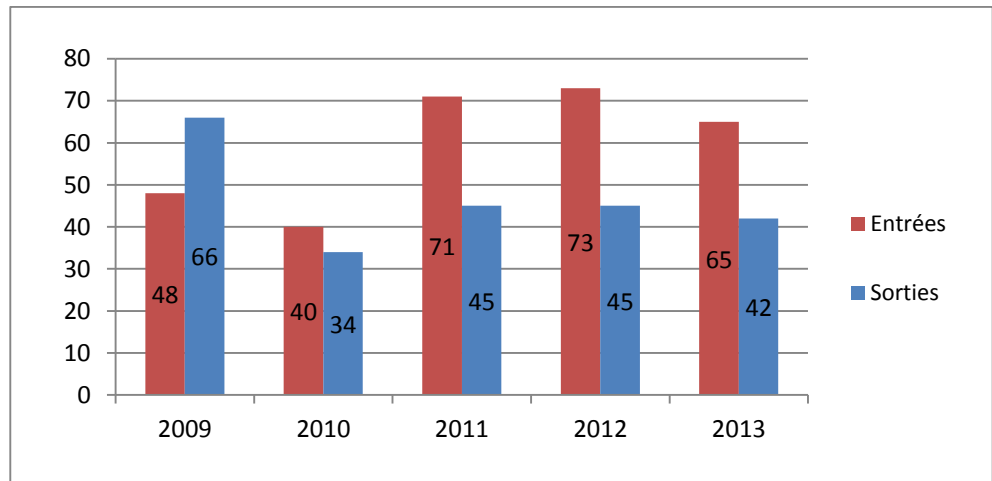


Mesures en faveur de l'emploi

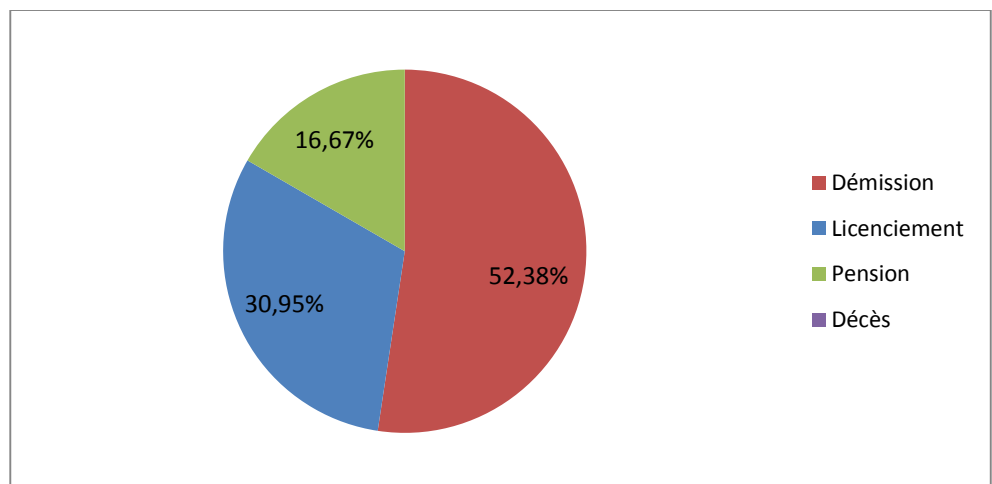


Mouvements du personnel

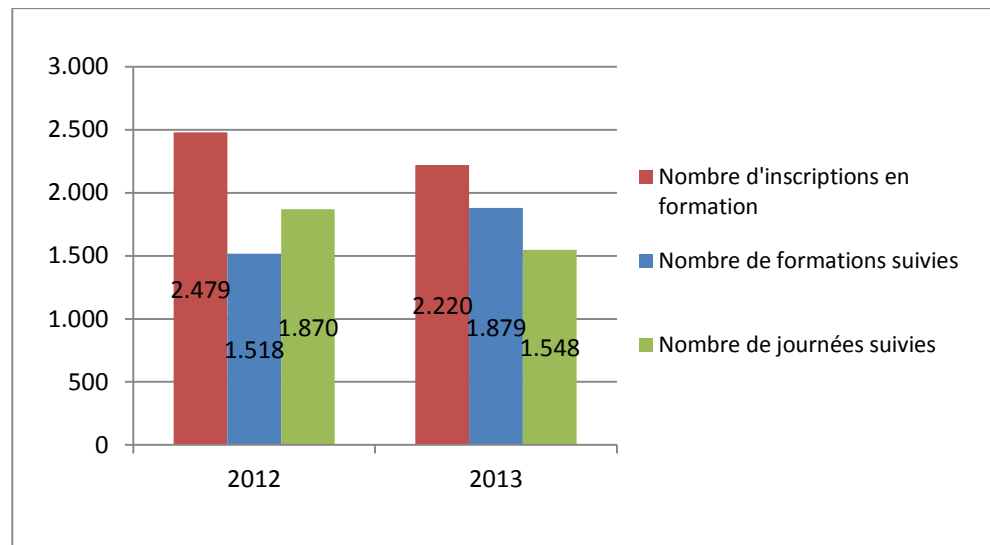
Entrées et sorties – évolution



Raisons des sorties en 2013



Formations



Jobday spécial Infirmiers au sein de la Résidence Arcadia

Le samedi 4 mai, le CPAS a organisé un Jobday spécial Infirmiers au sein de la Résidence Arcadia. Durant un après-midi, les candidats-infirmiers ont eu l'occasion de rencontrer les infirmiers de la maison de repos et d'en apprendre plus sur le métier d'infirmier pour seniors. Les candidats ont également pu suivre une visite guidée de la Résidence Arcadia.

Les candidats intéressés ont eu l'opportunité de participer à un entretien de sélection.

Suite à l'organisation de ce Jobday, la maison de repos a gagné en notoriété en tant qu'employeur potentiel et beaucoup de candidatures nous ont été adressées pour des postes d'infirmiers.

Jobday à l'attention des candidats assistants sociaux

Le samedi 21 septembre, notre Centre a accueilli des candidats assistants sociaux dans le cadre du Jobday Assistants Sociaux. Au programme de la journée : découverte du parcours d'insertion sociale, échanges avec des assistants sociaux, remise de CV, speed interviews, etc.

Les interventions du Président sur les besoins du public molenbeekois et celle du Conservateur du musée communal ont permis aux participants d'appréhender le métier d'assistant social dans une commune telle que Molenbeek. Il a également été expliqué aux candidats les avantages à travailler dans notre institution, notamment en termes de formation continuée.

Cette première édition a remporté un vif succès avec la participation de très nombreux postulants ! En effet, 80 participants nous ont rendu visite et une trentaine ont marqué leur intérêt pour le travail dans notre CPAS en participant à des entretiens de sélection.

Une nouvelle édition sera organisée en 2014.

2. Cellule Administration du personnel

La cellule Administration du personnel s'occupe des aspects administratifs des dossiers du personnel statutaire et contractuel, en ce 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. Elle informe et conseille les agents sur ces matières.

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

DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 2 : Technique et Marchés Publics

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 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 fourniture, soit de service, soit de travaux, et ce par rapport aux besoins de l'ensemble des services de l'administration.

2. 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 (à l'exception des logements rue de la Vieillesse Heureuse) ainsi que la gestion de certains chantiers techniques pour l'ensemble des services et des établissements du CPAS.

3. Service Technique

La première mission du service Technique est la maintenance et la rénovation moyenne 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 stagiaires engagés dans le cadre de l'article 60§7 de la loi organique des CPAS.

Achat de nouveaux bâtiments

Afin de poursuivre la politique de proximité avec les usagers dans les différents quartiers de Molenbeek, le CPAS a acheté un bâtiment situé rue de l'Indépendance n°56. D'une superficie de 1930 m², cet immeuble est composé d'un rez-de-chaussée et de trois étages. Il hébergera l'antenne sociale du quartier et accueillera d'autres services afin de palier au manque de place sur les autres sites.

Le CPAS a également acheté en 2013 un immeuble sis rue Pierre-Victor Jacobs 25. Il est envisagé d'utiliser ce nouveau bâtiment pour y développer des kots pour étudiants et personnes âgées, des salles polyvalentes et potentiellement des locaux pour la création du pôle de soutien à l'économie sociale.

De plus, dans un souci de poursuite de la maîtrise de la consommation médicamenteuse, le Centre a acquis une pharmacie fin 2013 située dans le quartier

Maritime. L'objectif de cette nouvelle officine sera de fournir en médicaments notamment les personnes en situation illégale.

Travaux

En 2013, le Département Technique a effectué de très nombreux aménagements et travaux :

Résidence Arcadia

- remplacement de deux ascenseurs ;
- travaux de rénovation de l'ancienne aile 5 afin d'accueillir des services organisationnels du CPAS et créer des locaux sanitaires ;
- travaux d'aménagement dans la salle de séjour de l'aile psycho-gériatrique pour en faire un espace polyvalent qui favorise le bien-être des résidents.

Parallèlement à ces travaux, un marché public a été attribué pour les travaux de rénovation de la salle des fêtes et de l'entrée. Une étude a également été menée pour repenser l'aménagement des couloirs. L'objectif est de créer une ambiance plus accueillante, pour en faire un vrai lieu de vie. Ces différents travaux seront entrepris en 2014.

Autres sites

- travaux de rénovation des façades des logements intergénérationnels, les maisons Kangourou ;
- rénovation complète de cinq appartements dans les logements sociaux situés rue de la Vieillesse Heureuse ;
- réparations de toitures et travaux de chauffage et de vannes thermostatiques sur le site Vandenboogaerde ;
- finalisation de la rénovation des salles de bain du bâtiment principal de la maison d'accueil le Relais ;
- au siège, de nombreux travaux de rénovation et d'aménagement de bureaux ; transformation de l'ancienne conciergerie en salles de réunion.

DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 3 : Informatique et Qualité

1. Service Informatique

Le service Informatique a comme mission de :

- assister le personnel et les usagers dans l'usage des outils informatiques ;
- effectuer la maintenance des applications, du parc et du réseau informatique ;
- gérer et mener des projets informatiques internes et externes au Centre ;
- assurer l'instruction et l'exécution de marchés publics visant l'acquisition du matériel et des logiciels destinés au système d'information ;
- apporter des conseils et solutions techniques correspondants aux besoins présents et futurs du Centre ;
- veiller à la sécurité du réseau informatique.

2. Service Qualité

Le service Qualité a pour mission de :

- optimiser les processus et procédures de travail ;
- structurer et publier les informations structurelles de l'organisation ;
- développer et maintenir un système-qualité ;
- contribuer à la réussite de projets par la formation et l'accompagnement des chefs de projets ;
- former les collaborateurs du CPAS à l'usage des outils bureautiques.

Statistiques

Formations en bureautique pour le personnel

| | 2012 | 2013 |
|--|------|------|
| Nombre de modules différents offerts | 13 | 15 |
| Nombre de sessions organisées (1/2 jour) | 88 | 73 |
| Nombre total des inscriptions (présences) de collaborateurs aux sessions | 518 | 424 |

DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 4 : 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 facturation auprès du SPP IS des dépenses d'aides récupérables auprès de 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



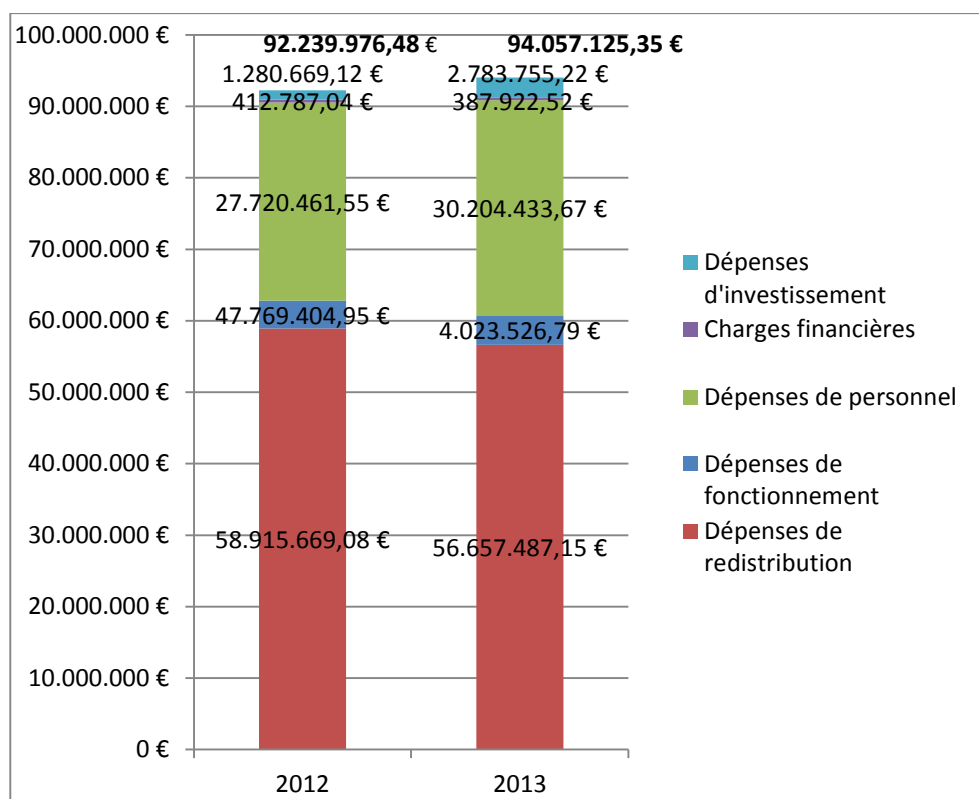
Modifications budgétaires

| | 2012 | 2013 |
|---------------------------|----------------|----------------|
| Modification budgétaire 1 | 4.109.482,00 € | / |
| Modification budgétaire 2 | / | - 100.000,00 € |
| Modification budgétaire 3 | / | 939.969,00 € |

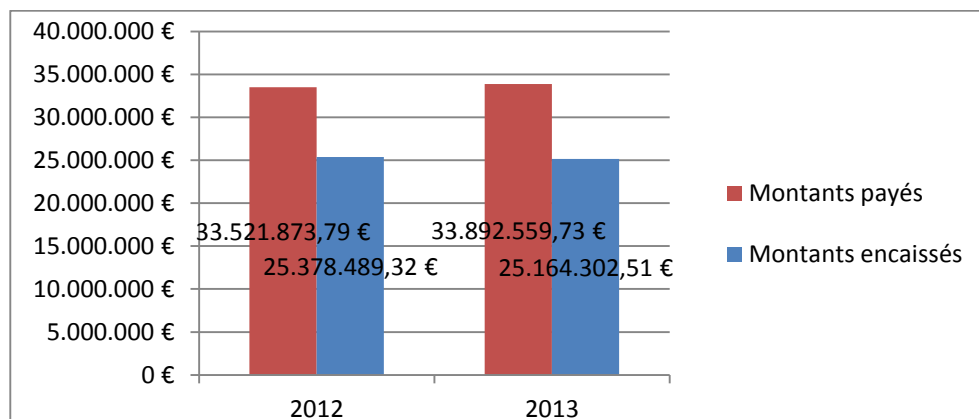
Dotation communale

| | 2012 | 2013 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| Budget initial | 20.133.500,00 € | 22.294.500,00 € |
| Tableau correctif | -1.071,15 € | 299.958,20 € |
| Modification budgétaire 1 | 1.100.000,00 € | -194.052,81 € |
| Modification budgétaire 2 | / | / |
| Modification budgétaire 3 | / | / |

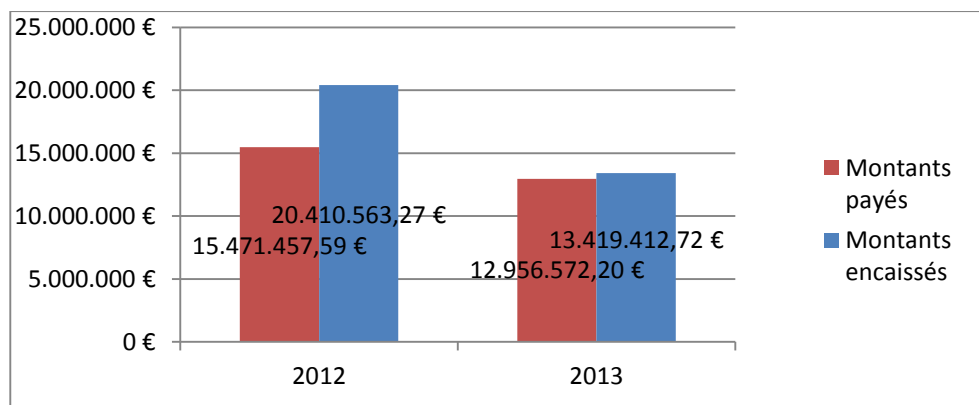
Dépenses durant l'exercice budgétaire



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 Facturation au SPP IS

Le service Facturation au SPP Intégration Sociale 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 Contentieux avec l'État

Le service Contentieux avec l'État est chargé du traitement et de la récupération des créances bloquées auprès du pouvoir subsidiant.

DÉPARTEMENT ORGANISATIONNEL 5 : Affaires civiles

1. Service Accueil

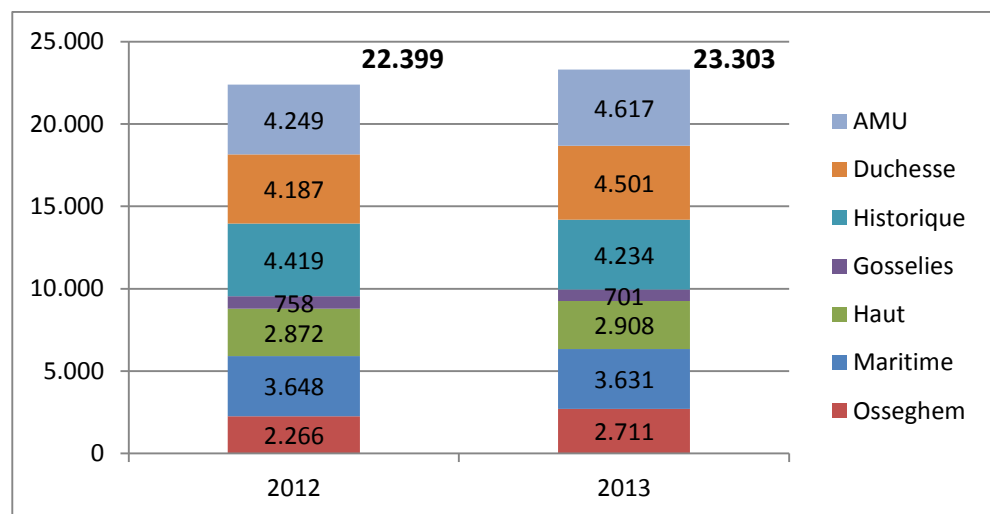
Le service Accueil est la vitrine du CPAS. Sa mission est d'orienter adéquatement toute personne qui se présente au CPAS et d'aider les usagers dans leurs démarches administratives. Pour cela, l'Accueil réalise deux types d'activités :

- Les stewards veillent à maintenir une ambiance sereine et préviennent, par le dialogue, les conflits. Ils orientent les usagers vers les services sociaux (internes ou externes).
- Les accueillants administratifs impriment des documents administratifs pour les usagers, pour des tiers et pour le service social. Ils transmettent les données des usagers aux services concernés et fixent les rendez-vous avec les travailleurs sociaux du Service Social Général pour les usagers.

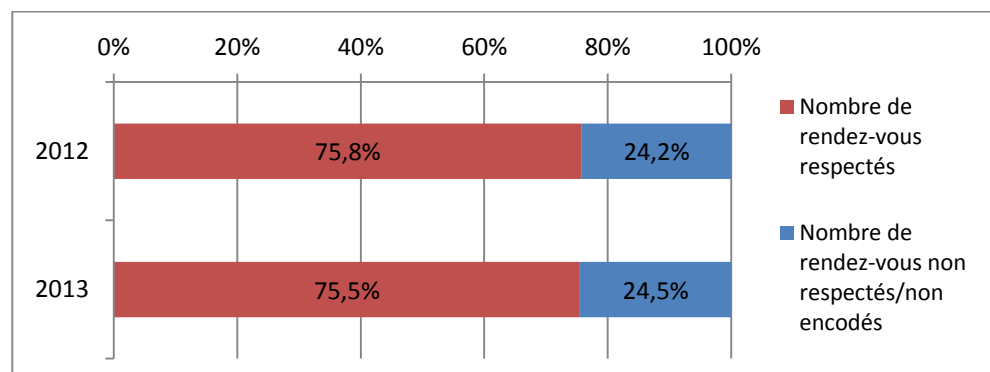
Statistiques

Rendez-vous pris à l'accueil

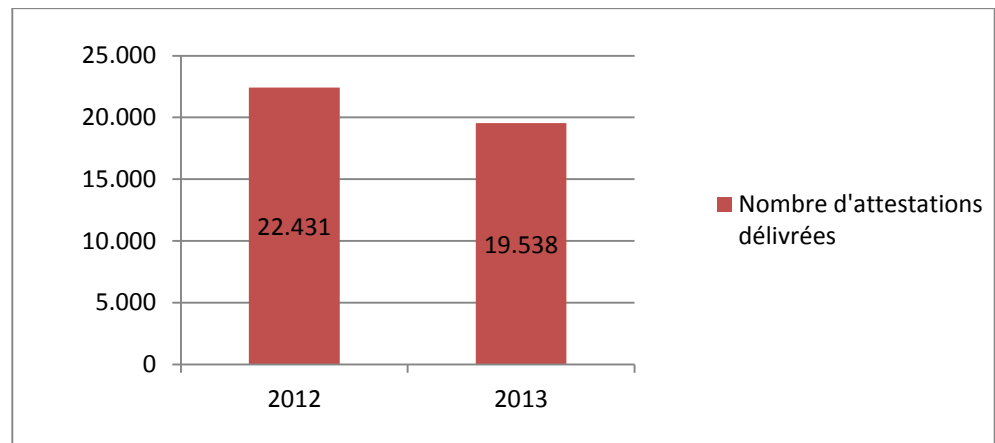
Nombre de rendez-vous pris à l'accueil (au guichet ou par téléphone)



Respect des rendez-vous



Attestations délivrées



Harmonisation des horaires d'accès du CPAS aux usagers

Les horaires d'accès du CPAS aux usagers ont été harmonisés, afin que ceux-ci bénéficient d'un service identique quelque soit l'antenne sociale dont ils dépendent.

De septembre à juin (horaire normal) :

- ouverture des portes au public : de 08h à 12h et de 12h30 à 16h ;
- accessibilité de tous les services par téléphone : de 07h 45 à 12h et de 12h30 à 16h45.

Juillet et août (horaire d'été) :

- ouverture des portes au public : de 07h30 à 13h45 ;
- accessibilité de tous les services par téléphone : de 07h à 14h.

2. Cellule Données des Usagers

La cellule Données des Usagers 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.

La mise en place 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. Le travail de la cellule 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.

Création de la cellule Données des Usagers

La cellule Données des Usagers a été créée en janvier 2013 afin de traiter en amont les informations administratives (données légales) des usagers. L'objectif est qu'à terme les assistants sociaux de la cellule Données des Usagers reçoivent les nouveaux usagers pour un premier rendez-vous administratif avant d'être suivis par les travailleurs sociaux du service social général.

Le service a créé 1.641 fiches signalétiques et modifié 7.456 fiches en 2013.

DÉPARTEMENT STRATEGIQUE

La mission du Département Stratégique est de seconder le Secrétaire dans l'étude, la préparation et le traitement de dossiers importants en matière de politique sociale et organisationnelle. Ce département a un fonctionnement transversal et travaille en étroite collaboration avec les autres départements du Centre.

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 de 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. Service Études et Statistiques

Le service Études et 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. Il veille également à la centralisation des données statistiques réalisées par le CPAS.

3. Pôle Logement

Le Pôle Logement regroupe les services suivants : la cellule Logement, la cellule de Prévention en Énergie, le Crédit Énergie et le service Déma-R-âges.

Il a pour mission de mettre en œuvre une politique curative et préventive en matière de logement et de consommation d'énergie ou d'eau au bénéfice des usagers du CPAS. Le Pôle Logement développe et participe également, en lien avec les acteurs compétents en la matière, à la mise en place d'une stratégie d'action spécifique pour lutter contre les marchands de sommeil.

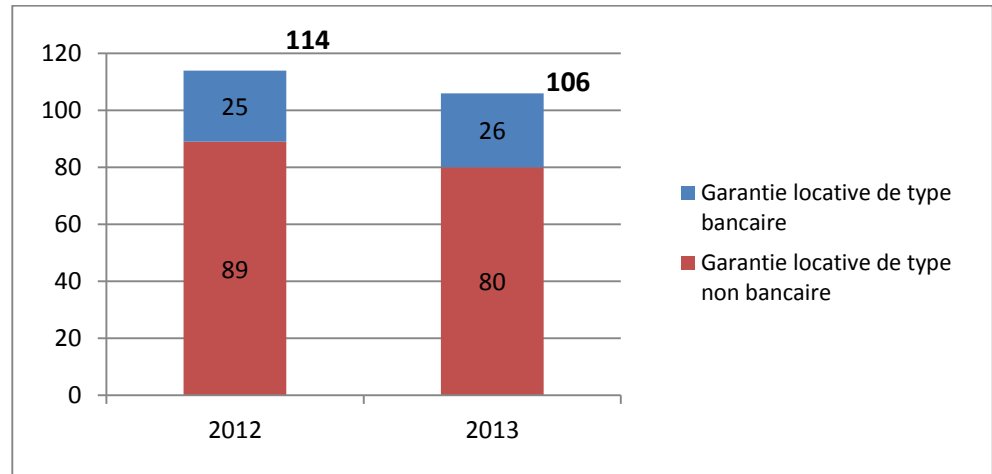
3.1 Cellule Logement

La cellule Logement a pour mission l'accompagnement social lié à l'accès ou au maintien dans un logement décent et adapté des usagers du CPAS. À cet effet, la cellule poursuit une analyse de la qualité d'un logement à la demande des assistants sociaux du Service Social Général, assure le suivi des courriers de la Direction de l'Inspection Régionale du Logement (DIRL) et du listing des adresses interdites à la location pour le Service Social Général. Il sensibilise les assistants sociaux au travail social à effectuer en cas de requête en vue d'une expulsion auprès de la Justice de Paix. La cellule Logement est également un interlocuteur

privilegié pour les structures du logement social (LLM) et conventionné social (MAIS).

Statistiques

Nombre d'octrois de garanties locatives



Suivi d'endettement et lutte pour maintien dans logement

| | 2013 |
|--|-------------|
| Suivi d'endettement et lutte pour maintien dans logement | 76 dossiers |

Relogement

| | 2013 |
|------------|---|
| Relogement | 160 sollicitations reçues 81 dossiers ouverts 35 suivis relogement MAIS quotas = arrêt de la convention LLM Convention = 5 relogements/10 présentés |

Suivi DIRL

| | 2013 |
|------------|--|
| Suivi DIRL | 137 courriers entrants Dont 33 arrêtés de fermeture |

Signature d'un protocole de lutte contre les marchands de sommeil

Nous avons participé à la signature d'un protocole de lutte contre les marchands de sommeil et les logements insalubres en juin 2013. Porté par la commune de Molenbeek-Saint-Jean, le CPAS et la Zone de Police Bruxelles-Ouest, ce dispositif officialise et amplifie la coopération existante. Il a pour objectif d'améliorer le cadre de vie, la santé et la sécurité des locataires tout en luttant contre l'exploitation de la misère humaine.

Moyen supplémentaire pour aider les personnes les plus précarisées de notre commune, l'objectif final du protocole est d'obliger les propriétaires récalcitrants à rendre les logements corrects et habitables.

3.2 Cellule de Prévention en Énergie

La cellule de Prévention en Énergie 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). Le travail réalisé porte sur l'acquisition de nouveaux comportements et la possibilité d'adaptation de l'environnement à une utilisation rationnelle de l'énergie au bénéfice de l'utilisateur. La cellule Prévention en Énergie mène à cet effet des guidances individuelles et coordonne l'organisation des Journées Énergie qui ont lieu deux fois par an.

Statistiques

| | 2013 |
|------------------------|--|
| Guidances | 61 dossiers |
| Ateliers de prévention | 22 ateliers donnés 290 participants |
| Journée Énergie 6 | 278 enfants |
| Journée Énergie 7 | 420 personnes |

Organisation de deux journées Énergie

La cellule de Prévention en Énergie a organisé, comme chaque année, deux journées Énergie. L'objectif de ces journées était de sensibiliser le public à une consommation raisonnable et rationnelle de l'énergie.

La première journée était destinée aux enfants des écoles molenbeekoises. À travers des expériences scientifiques, manipulation de gadgets, ateliers de récupération ou de transformation d'objets, les élèves des treize classes participantes ont abordé des notions telles que le tri et le recyclage, l'éco-consommation ou encore les économies d'énergie.

La deuxième journée était, quant à elle, destinée à tous les habitants de Molenbeek. En plus de la participation massive des groupes d'alphabétisation, certains élèves des écoles secondaires de Serge Creuz et de l'Institut Sainte-Ursulines y ont également pris part pour la première fois. Les nombreux stands et la douzaine d'ateliers ludiques animés par le CPAS et ses partenaires en Énergie ont fortement intéressé tous les participants.

3.3 Crédit Énergie

Le Crédit Énergie offre des prêts avantageux afin de permettre d'investir dans les logements et réaliser des économies d'énergie. Le service a pour mission la gestion de la demande de prêts sociaux et l'aide à l'arbitrage technique des investissements auprès des demandeurs. Pour le groupe cible des personnes les plus socialement vulnérables, le Crédit Énergie offre un accompagnement juridique, financier, technique et social. Le service travaille en collaboration avec le service de Gestion et Médiation de Dettes, la cellule de Prévention en Énergie, les services communaux, les sociétés de logements sociaux et l'Agence immobilière sociale MAIS.

| | 2013 |
|-----------------------------|------------------------|
| Informations | 344 sollicitations |
| Nouvelles demandes | 41 demandes de crédits |
| Crédits finalisés | 10 dossiers |
| En cours d'analyse | 19 |
| Refus | 2 |
| Nombre de logements rénovés | 143 logements |

3.4 Service Déma-R-âges

Le service Déma-R-âges est un projet d'économie sociale dont la première mission est la valorisation de biens récupérés auprès de citoyens molenbeekoïses et la fourniture de biens aux usagers du CPAS. Le deuxième objectif du service est la réalisation de petits travaux techniques chez les personnes âgées ou isolées pour favoriser leur maintien à domicile et chez les personnes aidées par la cellule de Prévention en Énergie pour les aider à adapter leur comportement de consommation énergétique.

| | 2013 |
|-----------------|------|
| Interventions | 137 |
| Heures prestées | 310 |

4. Cellule Alphabétisation

La cellule Alphabétisation organise des cours d'alphabétisation et de Français Langue Étrangère (FLE). Ces cours sont conçus à l'intention des usagers illettrés et/ou qui apprennent le français comme seconde langue. Ce programme leur offre la possibilité d'apprendre ou d'approfondir la maîtrise de la langue.

Statistiques

| | 2013 |
|---|------|
| Nombre de personnes qui ont suivi des cours au premier semestre 2013 | 168 |
| Nombre de personnes qui ont suivi des cours au deuxième semestre 2013 | 124 |
| Nombre de personnes qui ont suivi des cours auprès d'un organisme externe en 2013 | 43 |

5. Écrivain public

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

6. Cellule Lutte contre Fracture numérique

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

Création de la cellule Lutte contre la Fracture numérique

Depuis de nombreuses années, le CPAS s'investit dans une politique de lutte contre la fracture numérique. En 2013, la cellule Lutte contre la Fracture numérique a été constituée afin de centraliser et coordonner la gestion de cinq espaces numériques dans les locaux du CPAS.

7. Service Culture et Loisirs

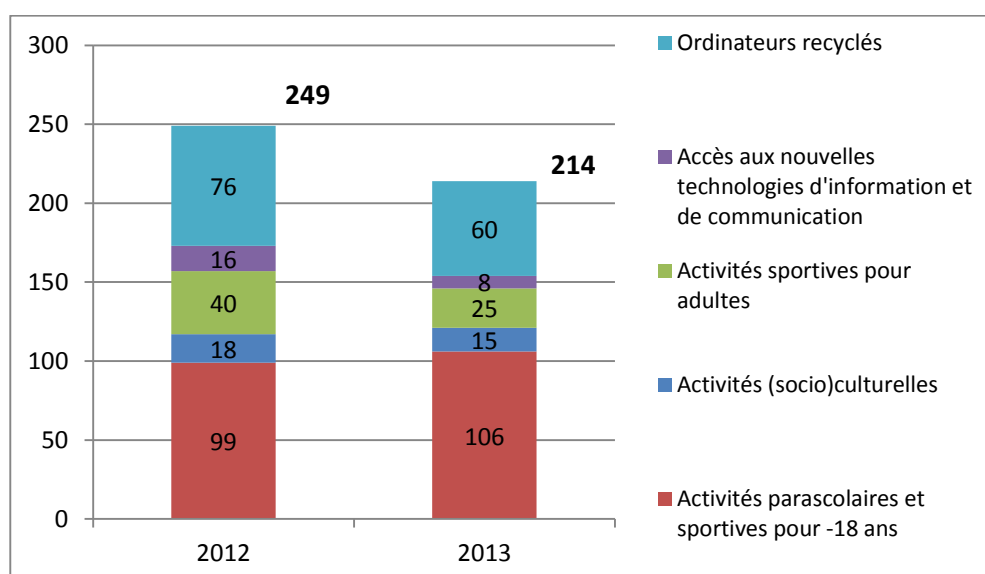
Le service Culture et Loisirs stimule la participation des usagers et de leurs familles aux activités d'associations socioculturelles et sportives molenbeekoises et peut financer partiellement leur participation (ex. : ateliers artistiques, camp de vacances, spectacles, sport, etc.).

Le service informe le public cible des éventuelles possibilités d'interventions individuelles dans leurs dépenses liées à des activités culturelles et sportives et dans leurs accès aux nouvelles technologies.

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

Statistiques

Nombre d'interventions



Consultance Juridique Administrative

La Consultance Juridique Administrative 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, en vue de l'accomplissement des missions, les relations avec ces différents organismes.

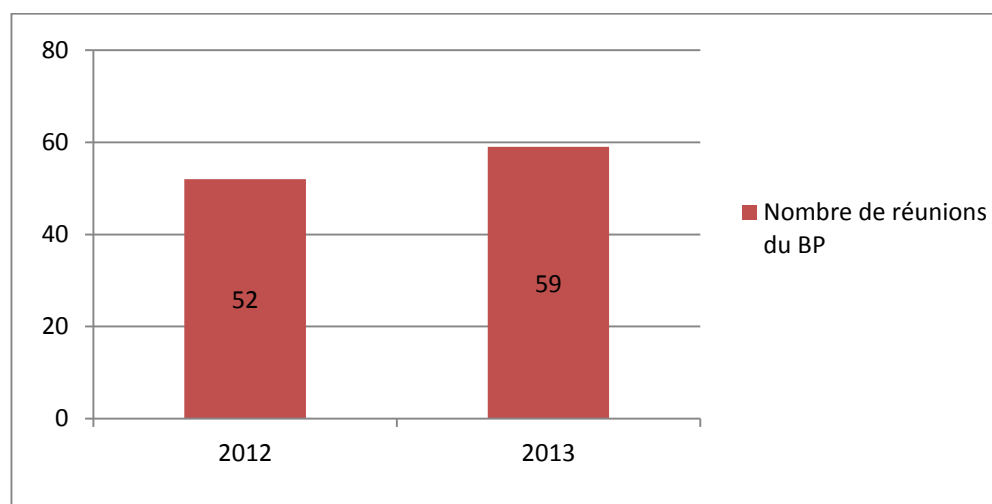
1. Service Gestion des Organes

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 en interne de décisions spécifiques. Il assure la transmission des délibérations aux autorités de tutelle ainsi que les contacts avec celles-ci.

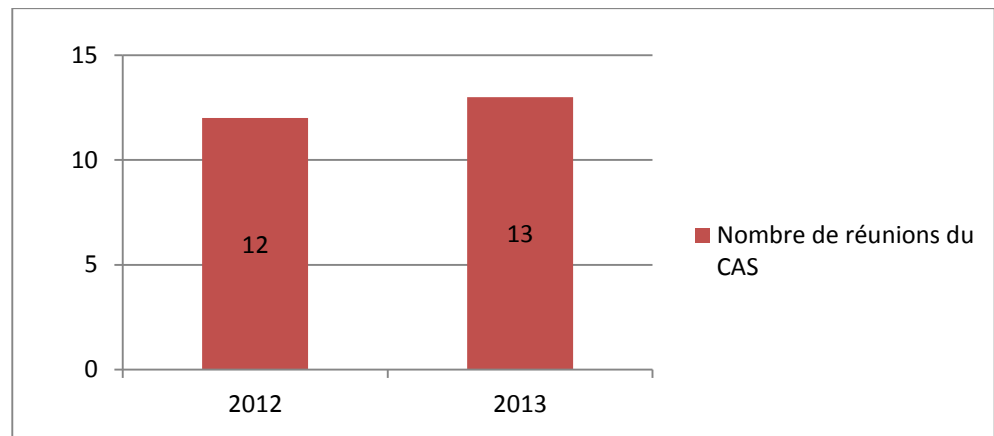
Statistiques

Nombre de réunions

BP

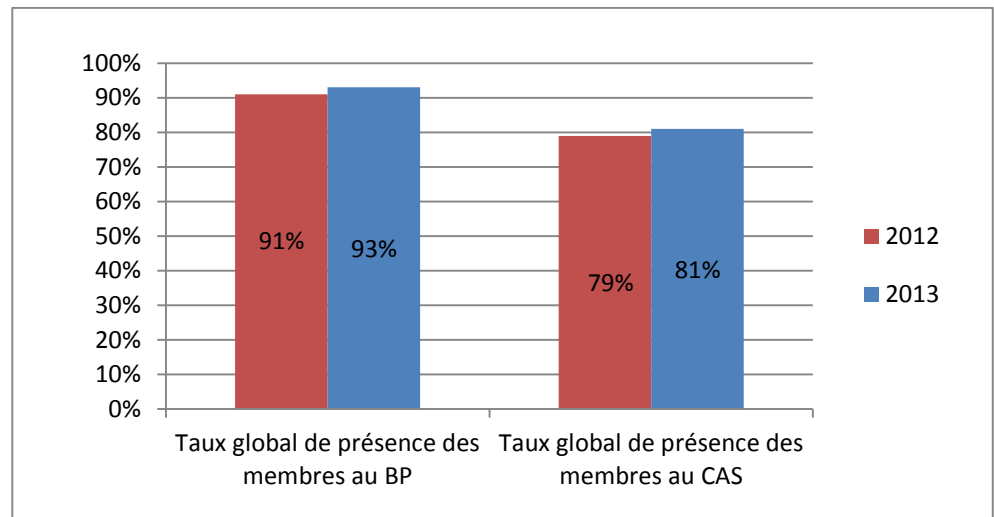


CAS



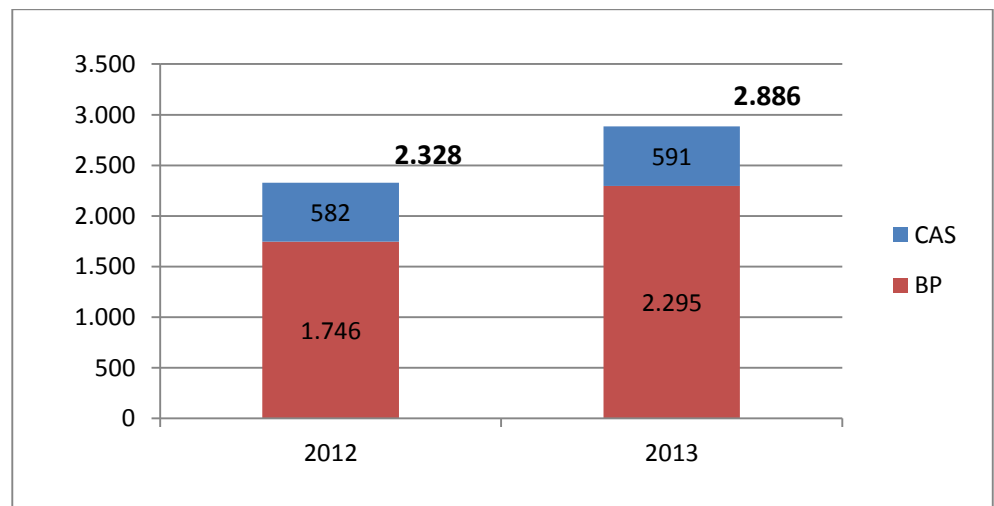
Taux de présence

BP et CAS

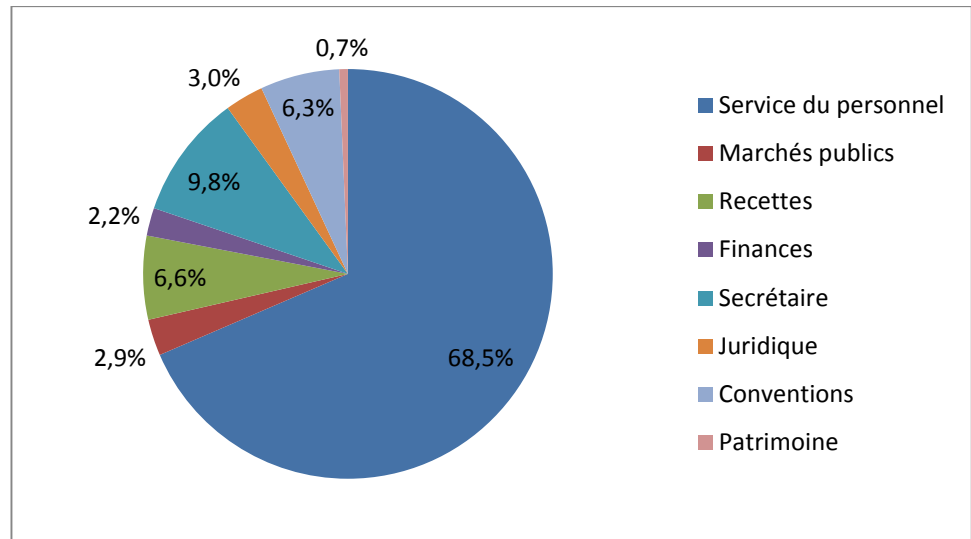


Dossiers soumis

Nombre de dossiers soumis au BP et au CAS



Répartition des dossiers soumis au CAS selon l'origine en 2013



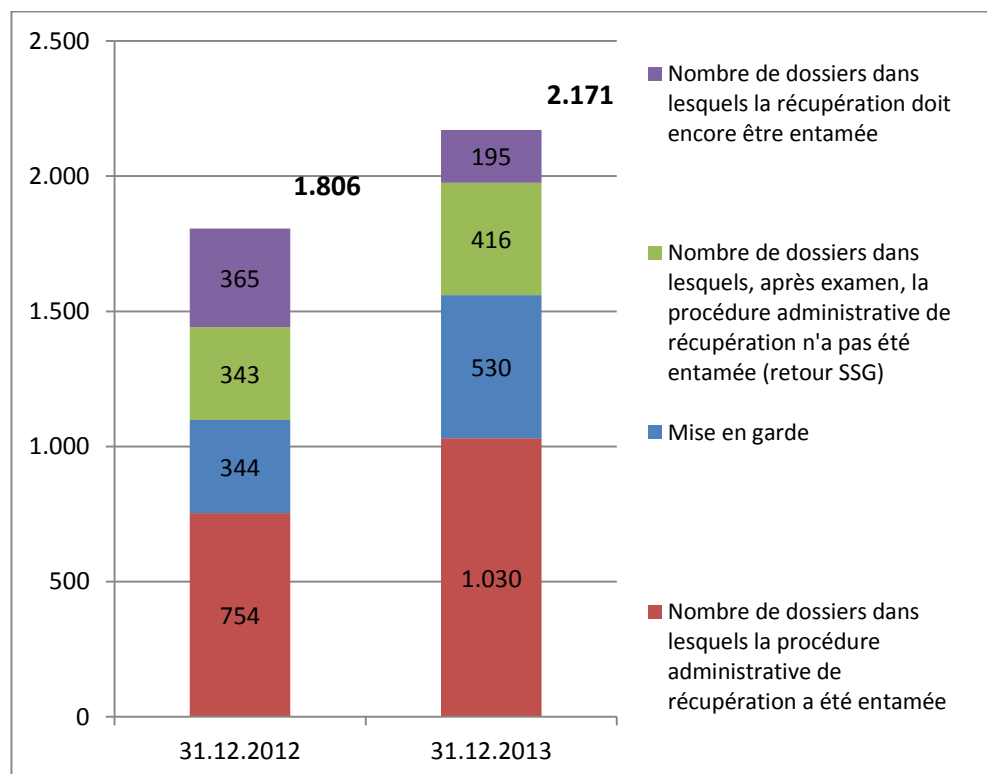
2. Service Contentieux

Le service Contentieux veille, dans le respect des règles légales et administratives, à récupérer l'aide sociale (revenu d'intégration sociale ou aide équivalente) indûment payée par le Centre à des usagers ayant omis de nous déclarer (ou ayant déclaré tardivement) certains éléments de leur dossier.

Statistiques

Contentieux/Récupération

- nombre de dossiers transmis au service depuis sa création



Service Communication

Le service Communication est chargé de 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 entre autres de la rédaction de documents, textes et brochures, de l'organisation d'événements, de la gestion du site Internet et Intranet du CPAS, ainsi que de publications sur les réseaux sociaux.

Activités

Liste des communiqués de presse en 2013

- Jobday Infirmiers (26 avril 2013)
- Conférence sur Alzheimer et les maladies apparentées (26 avril 2013)
- Journée Energie 8 : les élèves molenbeekoïses sensibilisés à la problématique de l'énergie (8 mai 2013)
- Label « anysurfer » : le site internet du CPAS de Molenbeek est accessible à tous ! (27 mai 2013)
- Jobday Assistants sociaux : venez vous faire votre propre idée sur le travail en CPAS ! (16 septembre 2013)
- Journée Portes Ouvertes Résidence Arcadia : la maison de repos vous accueille ! (30 septembre 2013)
- Journée Energie 9 : trucs et astuces pour consommer moins et mieux ! (7 novembre 2013)

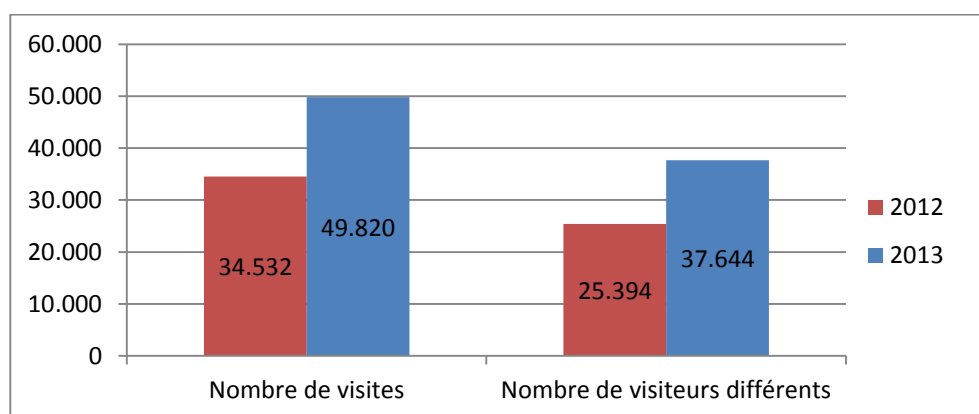
Articles parus en 2013 dans la presse qui mentionnent le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean

- **Economische crisis in Molenbeek? Genadeloos voelbaar of enkel een mediafenomeen**, *De Overkant*, janvier-février 2013
- **Bilan des actions du CPAS sur six ans**, *La Capitale*, 27/02/2013
- **Personnel soignant recherché**, *La Capitale*, 26/04/2013
- **Un Jobday spécial infirmiers à Arcadia**, *La Capitale*, 27/04/13
- **Jobday Infirmiers**, *Vlan Job Régions*, 01/05/2013
- **Sensibilisation à l'énergie**, *La Capitale*, 13/05/2013
- **Le site internet du CPAS obtient le label « Anysurfer »**, *La Capitale*, 28/05/2013
- **Financement des Articles 60 « économie sociale » : danger ou méprise ?**, *AlterEchos*, 31/05/2013
- **Barbecue annuel de la résidence Arcadia**, *La Capitale*, 20/06/2013
- **Les marchands de sommeil traqués**, *La Capitale*, 24/06/2013
- **Les marchands de sommeil dormiront moins tranquille**, *Le Soir*, 28/06/2013
- **Les marchands de sommeil**, *Métro*, 28/06/2013
- **Commune et police contre les marchands de sommeil**, *La Capitale*, 28/06/2013
- **Canicule : distribution de bouteilles d'eau**, *La Capitale*, 23/07/2013
- **Les plans « canicule » font peu d'appel**, *La Capitale*, 28/07/2013
- **Les Bruxellois partis en Syrie radiés de leur CPAS**, *La Capitale*, 20/08/13
- **Les titres-services, en danger?**, *La DH*, 03/09/2013

- **Des titres-services sous tension**, *Le Soir*, 03/09/2013
- **Déchirements au sein de AVS, l'entreprise de titres-services**, *La Capitale*, 03/09/2013
- **Un Jobday destiné aux assistants sociaux**, *La Capitale*, 17/09/2013
- **Un Jobday au CPAS, le 21 septembre**, *La Libre Belgique*, 19/09/2013
- **La résidence Arcadia ouvre ses portes**, *La Capitale*, 01/10/2013
- **Welkom in het goorste appartement van België**, *clint.be*, 11/10/2013
- **La journée énergie du CPAS**, *La Capitale*, 08/11/2013.

Statistiques

Site Internet



Médias sociaux

| | 2013 |
|----------|-----------------|
| Facebook | 40 publications |
| LinkedIn | 22 publications |

Labellisation AnySurfer du site Internet

Le site Internet du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean a obtenu le label d'accessibilité pour tous AnySurfer depuis le mois de mai 2013. Ce label indique que notre site web est conforme aux directives d'accessibilité AnySurfer et est donc accessible à tous, notamment aux personnes moins valides ou ayant un déficit visuel.

Le projet pilote « AnySurfer – Accessibilité numérique » à Bruxelles a été mis en place en 2012 par la Région de Bruxelles-Capitale avec pour objectif d'adapter les sites Internet des communes et CPAS bruxellois afin de les rendre accessibles à tous. Ce projet a été réalisé en coopération avec le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) et l'asbl. Blindenzorg Licht en Liefde.

Présence du CPAS sur Facebook et LinkedIn

Face à l'évolution des canaux et technologies d'information et de communication, le CPAS ne demeure pas en reste. Comme beaucoup d'autres entreprises publiques et privées, nous sommes désormais présents sur les médias sociaux afin d'informer le grand public sur nos activités et offres d'emploi. Outre notre site Internet qui est

opérationnel depuis maintenant plusieurs années, nous avons créé des pages sur le réseau social **Facebook** et le réseau social professionnel **LinkedIn**.

Sur Facebook, deux pages officielles ont été conçues :

- **une page en français** : <http://www.facebook.com/cpas.molenbeek>
- et **une autre en néerlandais** : <http://www.facebook.com/ocmw.molenbeek>.

Nous y communiquons notamment sur nos différents événements organisés et sur les vacances de poste.

En ce qui concerne la page sur le réseau professionnel LinkedIn, elle est bilingue et sert surtout à publier des offres d'emploi : <http://www.linkedin.com/company/cpas--ocmw-molenbeek/>.

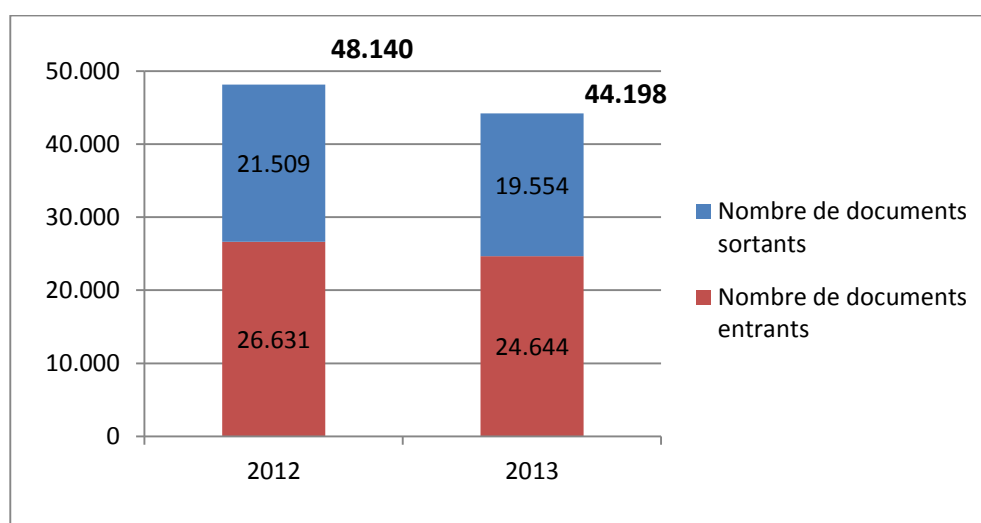
Service Expédition

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 réservations de salles de réunion du siège. Outre les diverses tâches administratives dont il a la charge, il gère aussi le classement journalier des dossiers des usagers du Centre.

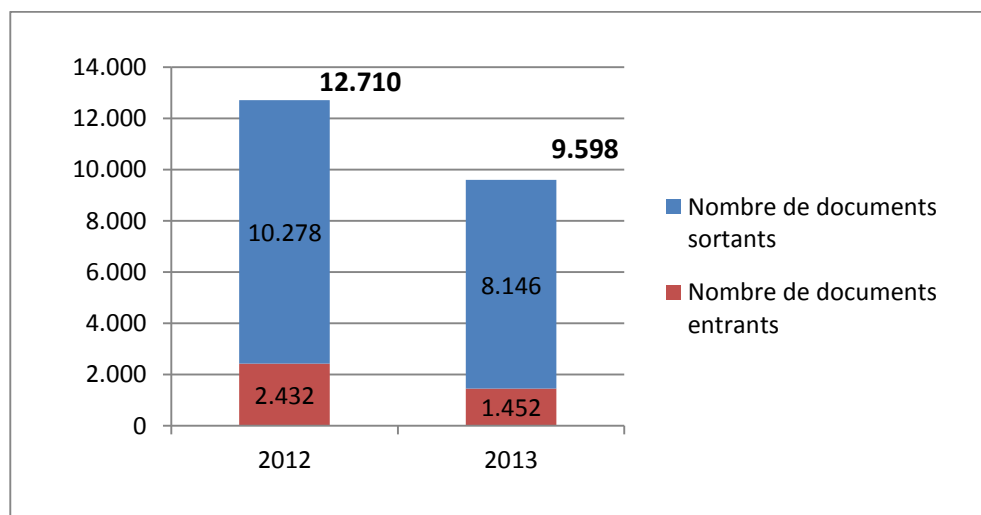
Statistiques

Courriers

Courriers enregistrés dans le logiciel de l'Expédition



Courriers enregistrés dans la GED

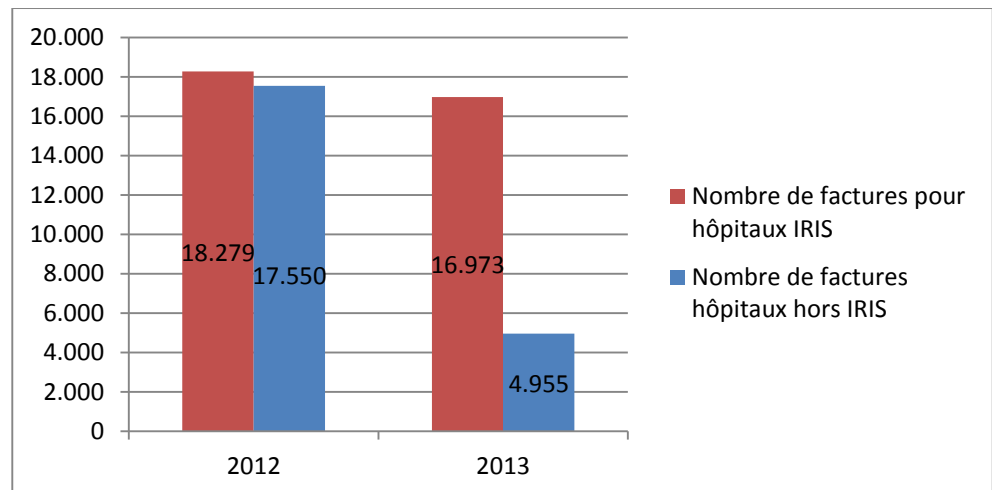


Service Frais d'Entretien

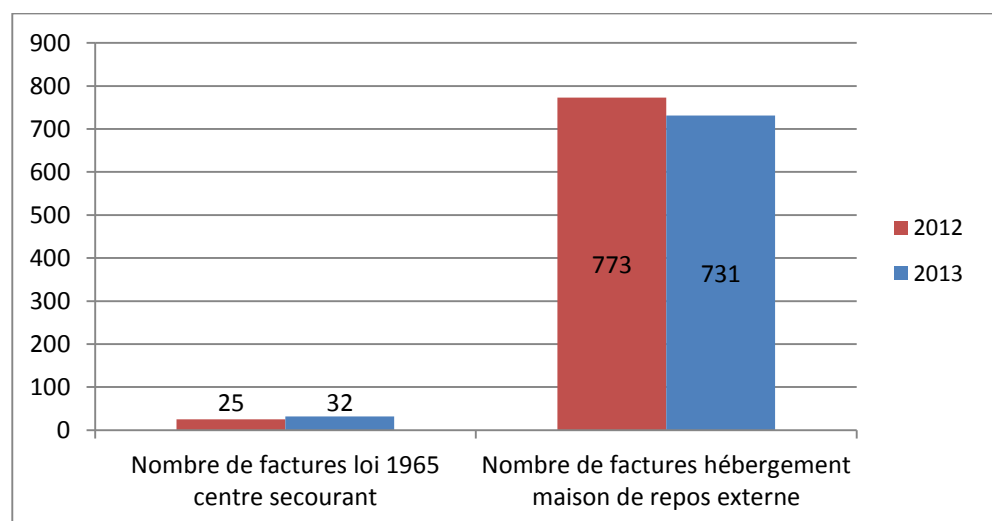
La mission du service Frais d'Entretien est de veiller à ce que tout usager bénéficie des meilleurs soins en milieu hospitalier et ce, conformément à la loi du 02/04/1965 relative au domicile de secours et dans le respect de la convention IRIS signée par notre Centre. Elle consiste en le traitement des avis et factures émis par les établissements de soins et la délivrance de réquisitoires d'hospitalisation. En outre, le service effectue les démarches administratives liées au placement des personnes dans une maison de repos autre que la Résidence Arcadia. Il veille également à faire valoir leurs droits, notamment en ce qui concerne la récupération auprès des débiteurs alimentaires et des administrateurs provisoires de biens.

Statistiques

Factures hôpitaux



Factures loi de 1965 centre secourant et placement en maison de repos externe



Service Ombuds - Bureau d'Études

L'Ombuds a pour missions générales :

- de recevoir les plaintes des usagers et de recevoir les usagers-mêmes le cas échéant, y compris les membres du personnel du CPAS qui sont mis à disposition d'un utilisateur d'une entreprise d'économie sociale par le biais d'un contrat de travail conclu sur base de l'article 60§7 ;
- de 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 ;
- de concilier les points de vue des usagers et des services concernés ;
- de 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 2005 – décembre 2013

| Année | | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2005-2013 |
|-------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Recettes | Suivies et clôturées | / | / | / | / | / | / | / | / | 5 | 5 |
| | Non recevables et classées sans suite | / | / | / | / | / | / | / | 1 | 1 | 2 |
| Départements organisationnels | Suivies et clôturées | / | / | 2 | / | 7 | 5 | / | / | 5 | 19 |
| | Non recevables et classées sans suite | / | / | 2 | / | 5 | 1 | / | 1 | 7 | 16 |
| Départements sociaux | Suivies et clôturées | 38 | 66 | 55 | 71 | 66 | 91 | 92 | 135 | 95 | 709 |
| | Non recevables et classées sans suite | 7 | 5 | 16 | 11 | 34 | 9 | 35 | 46 | 53 | 216 |
| Total | Suivies et clôturées | 38 | 66 | 57 | 71 | 73 | 96 | 92 | 135 | 105 | 733 |
| | Non recevables et classées sans suite | 7 | 5 | 18 | 11 | 39 | 10 | 35 | 48 | 61 | 234 |

Plaintes reçues en 2013

| Traitement des plaintes | | Suivies et clôturées | Enregistrées en 2012, clôturées en 2013 | Non recevables | Classées sans suite | Enregistrées en 2013 – toujours cours en 2014 | TOTAL | |
|-----------------------------------|------------------------------|---|---|----------------|---------------------|---|------------|----|
| Recettes | | 5 | / | 1 | / | / | 6 | |
| Départements organisationnels | RH : GRH + Ad. Personnel | / | / | 1 | 1 | / | 2 | |
| | Pôle logement | 2 | / | 3 | / | / | 5 | |
| | Technique et marchés publics | 1 | / | / | / | / | 1 | |
| | Finances | 1 | / | / | / | / | 1 | |
| | Affaires civiles (Accueils) | / | / | / | / | / | / | |
| | Juridique général | 1 | / | 2 | / | / | 3 | |
| Départements sociaux | Action sociale | Service sociale général | 22 | 2 | 16 | 4 | / | 44 |
| | | Coordination santé | 9 | / | 2 | 1 | / | 12 |
| | | Le Relais | 2 | / | / | / | / | 2 |
| | ISP | Facilitateurs, Études Formations, Pôle Emploi | 1 | / | 1 | / | / | 2 |
| | | Services résidentiels et non résidentiels | Gestion et Logistique | 4 | / | 2 | / | / |
| | Soins | | 5 | 2 | 3 | / | 2 | 12 |
| | Géronto-social | | 48 | / | 22 | 2 | 2 | 74 |
| Total | | 101 | 4 | 53 | 8 | 4 | 170 | |
| Rapports intermédiaires: 5 | | | | | | | | |

Enquête sur les comportements agressifs des usagers et les impacts sur les travailleurs

Durant l'année 2012 et au cours du premier semestre de 2013, plusieurs faits de violence à l'encontre de membres du personnel du CPAS ont eu lieu. Dans ce contexte, une étude a été réalisée en 2013 avec l'envoi d'un questionnaire aux agents de première et deuxième ligne.

L'objectif de cette étude était de mieux appréhender l'origine des actes agressifs venant des usagers, de comprendre les mécanismes qui engendrent des situations

d'agressivité. Elle visait à mettre en évidence les types de violence, physique, verbale ou symbolique, subis par les agents de première et deuxième ligne. Le but était aussi de connaître les attentes et les besoins des travailleurs concernant les conduites à risques et les assuétudes des usagers.

La connaissance de ces données devrait permettre d'appréhender l'impact de la violence pour la victime et pour l'institution, d'identifier le rôle de cette dernière dans la gestion/prévention de la violence et l'accompagnement des agents concernés, de proposer des pistes d'action tendant à l'amélioration des procédures officielles existantes, de faire un examen des politiques déjà mises en place par le CPAS, etc.

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. Il est donc important de gérer la trésorerie en bon père de famille.

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

297,00

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 297 jours.

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

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

92,00

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 92 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

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

81,00

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 de 3 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 | - 14.333.347,47 |
| - Dettes financières à un an au plus | 1.004.738,17 |
| = Trésorerie nette | -15.338.075,64 |

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.

Service Secrétariat Général

Le Secrétariat Général a pour mission d'assister le Secrétaire du CPAS 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 et 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 un traducteur.

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,... 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

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tf | 25,46 | 12,93 | 22,04 | 19,18 | 17,02 |

Taux de gravité réel

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

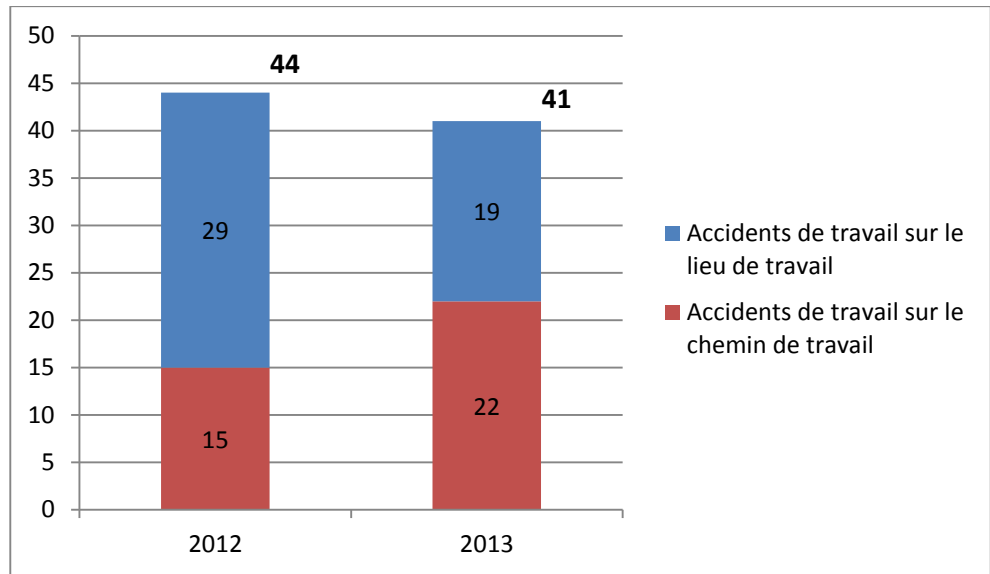
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------|------|------|------|------|------|
| Tg réel | 0,28 | 0,42 | 0,28 | 0,42 | 0,31 |

Taux de gravité global

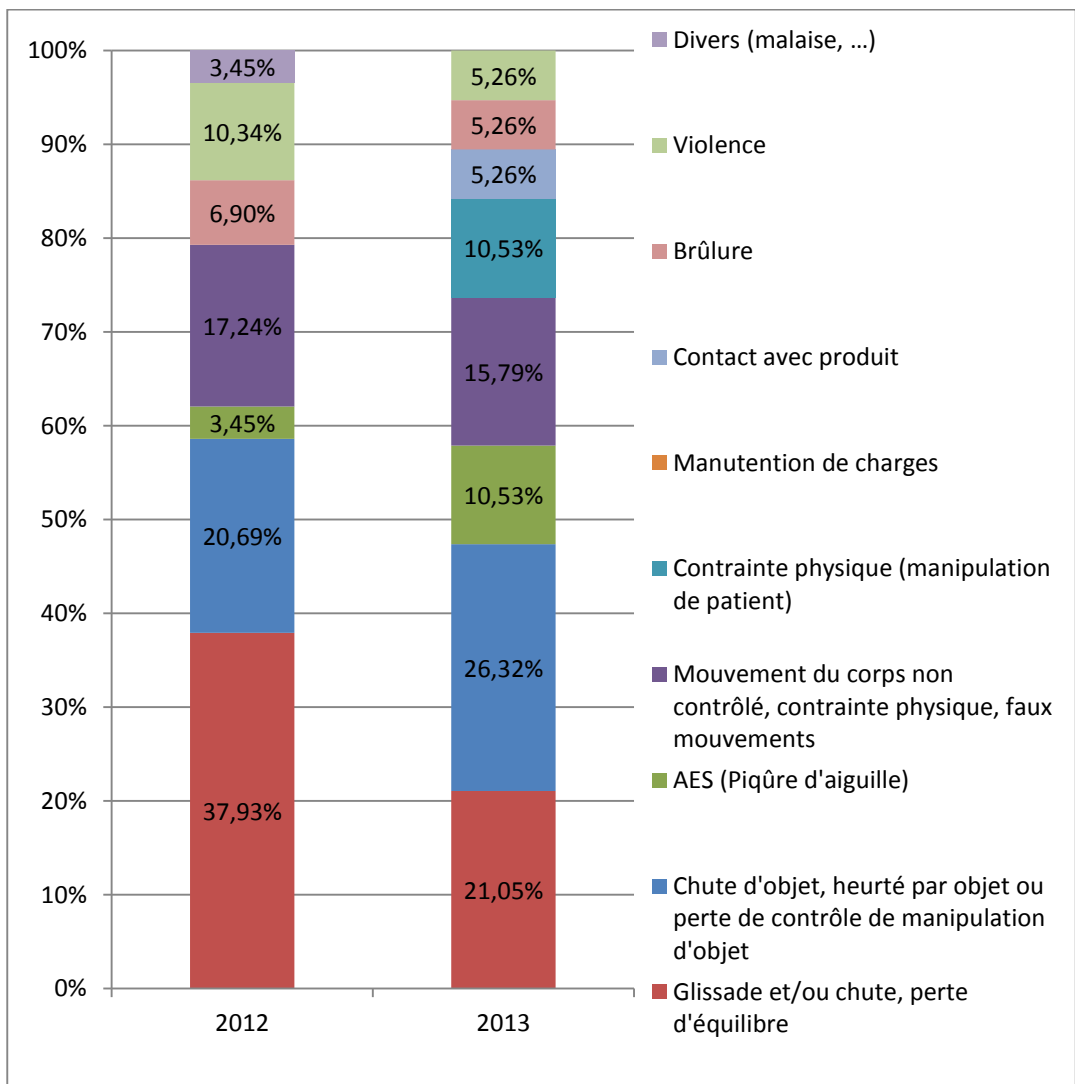
$$\text{Taux de gravité global (Tg global)} = \frac{(\text{nombre de journées réellement perdues} + \text{nombre de journées d'incapacité forfaitaires}) * 1000}{\text{nombre d'heures d'exposition aux risques}}$$

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| Tg global | 1,59 | 1,52 | 1,59 | 1,52 | 1,32 |

Nombre d'accidents de travail



Répartition des accidents sur le lieu de travail par nature



Surveillance de la santé

| | 2012 | 2013 |
|---|------|------|
| Nombre de travailleurs soumis | 945 | 650 |
| Nombre d'examens médicaux | 671 | 565 |
| Nombre de vaccinations obligatoires | 271 | 117 |
| Nombre de personnes soumises aux vaccinations contre la tuberculose | 165 | 61 |
| Nombre de déclarations au Fonds des Maladies Professionnelles | 0 | 0 |
| Nombre de personnes handicapées | 2 | 1 |

Registre des faits de tiers

| | 2012 | 2013 |
|------------------------------|------|------|
| Violence physique (usagers) | 2 | 1 |
| Violence psychique (usagers) | 14 | 25 |
| Harcèlement moral (formel) | 0 | 0 |
| Harcèlement sexuel | 0 | 0 |
| Autres | 0 | 0 |

Analyse des risques psychosociaux

Dans le cadre de sa politique de promotion du bien-être au travail, le CPAS a réalisé en 2013 une analyse des risques psychosociaux. Cette enquête a été effectuée en collaboration avec le Service Externe de Prévention et Protection au Travail Arista. L'objectif d'une telle analyse de risques est d'améliorer le bien-être des travailleurs. Chaque membre du personnel a donc été invité à répondre à un questionnaire. L'analyse s'est penchée sur cinq grandes catégories de la charge psychosociale : le contenu du travail, les relations au travail, les conditions de vie au travail, les conditions de travail, ainsi que les conséquences pour les travailleurs.

L'enquête a permis de déterminer plusieurs mesures et outils à mettre en place, dont notamment : l'engagement d'un psychologue au sein du service Ressources Humaines, le renfort de personnel au service Social Général, au service Gestion et Médiation de Dettes et à la cellule Article 60. Il a également été décidé d'organiser des rencontres sur des thématiques ressources humaines et des journées de réflexion sur le stress, de continuer à développer des formations pour le personnel, de favoriser la mobilité du personnel, etc.

LISTE DES ABREVIATIONS

| | |
|--------|---|
| ACS | Agents Contractuels Subventionnés |
| AES | Accident d'Exposition au Sang |
| AMU | Aide Médicale Urgente |
| ASBL | Association sans but lucratif |
| BCSS | Banque Carrefour Sécurité Sociale |
| BP | Bureau Permanent |
| CAS | Conseil d'Action Sociale |
| CEF | Cellule Études et Formations |
| CIRB | Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise |
| CPAS | Centre Public d'Action Sociale |
| CPECCC | Contrat Premier Emploi Commission Communautaire Commune |
| CV | Curriculum vitae |
| DIRL | Direction de l'Inspection Régionale du Logement |
| ERIS | Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale |
| FLE | Français Langue Étrangère |
| FSE | Fonds Social Européen |
| 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 | Intégration Socioprofessionnelle |
| LLM | Le Logement Molenbeekois |
| MAIS | Agence immobilière sociale de Molenbeek-Saint-Jean |
| MR | Maison de repos |
| MRS | Maison de repos et de soins |
| PIIS | Projet Individualisé d'Intégration Sociale |
| RBC | Région de Bruxelles-Capitale |
| RIS | Revenu d'Intégration Sociale |
| SIPPT | Service Interne de Prévention et de Protection au Travail |
| SPP | Service Public de Programmation |
| SSG | Service Social Général |
| Tf | Taux de fréquence |
| Tg | Taux de gravité |