

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



Rapport
annuel **2022**

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

Rue Alphonse Vandenpeereboom 14
1080 Molenbeek-Saint-Jean

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
GÉNÉRALITÉS	5
ACTION SOCIALE	7
1. Service Social Général	7
2. Insertion socioprofessionnelle	12
2.1. Cellule Alphabétisation.....	13
2.2. Cellule Facilitateurs de projets	14
2.3. Service Emploi	15
3. Cellule Etudes	16
4. Coordination sociale et santé.....	17
4.1. Cellule Coordination Santé.....	18
4.2. Cellule Coordination sociale.....	18
4.3. Service Participation et Activation Sociale	19
5. Services Médiation de Dettes.....	20
6. Service Social Juridique	22
7. Le Relais	23
8. Service Logement	26
9. Amphora.....	27
SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES	28
1. Résidence Arcadia	28
2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées.....	32
GESTION DE L'INFORMATION	36
1. Service Informatique	36
2. Service Qualité.....	37
3. Cellule Statistiques	37
4. Affaires civiles.....	37
4.1. Service Accueil.....	37
4.2. Cellule Données des Usagers.....	38
RESSOURCES HUMAINES	40

1. Service GRH	40
2. Service Administration du Personnel	41
TECHNIQUE.....	44
1. Service Patrimoine.....	44
2. Service Technique.....	44
3. Service Entretien	44
FINANCES ET SUBSIDES	45
1. Service Comptabilité.....	47
2. Service Agents de Paiement.....	47
3. Service Récupération au SPP IS	47
4. Service Frais d'Entretien.....	47
5. Service Projets Subsidiés	48
JURIDIQUE	49
1. Service Gestion des Organes	49
2. Service Marchés Publics	51
DIRECTEUR FINANCIER	52
1. Service Recettes	52
2. Service Contentieux.....	53
SERVICE COMMUNICATION.....	54
SERVICE EXPÉDITION	58
SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	59
SIPPT.....	60
LISTE DES ABRÉVIATIONS	64

GÉNÉRALITÉS

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

Au niveau du CPAS, il est constaté que la proportion de personnes aidées par le Centre par rapport à la population totale est très importante lorsque l'on cumule des bénéficiaires du Revenu d'intégration (RIS) et les bénéficiaires de l'aide sociale (ERIS). En matière de revenu d'intégration, la tendance stable voire légèrement à la baisse se poursuit depuis le 1er janvier 2022. De son côté, l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration enregistre depuis le 1er janvier 2022 une évolution haussière de plus de 42,6 %. La prise en charge des ukrainiens explique pour l'essentiel cette évolution.

Sans surprise, en 2022, le CPAS a dû composer avec les suites de la crise sanitaire et ses conséquences économiques, sociales, médicales et psychologiques pour les citoyens, révélant un nouveau public aux besoins de plus en plus larges et divers. Notre institution, dont la mission légale est de garantir à toute personne en difficulté l'aide due par la collectivité et prévue par la loi afin de lui permettre de vivre dignement, a adapté son fonctionnement et sa manière de travailler afin que les publics les plus vulnérables ne se retrouvent pas encore plus isolés, du fait de la pandémie.

La priorité doit être l'écoute de l'usager et l'encadrement du personnel quelles que soient ses fonctions afin de lui permettre d'évoluer et de garder tout sens de sa mission. La crise sociale de plus en plus prégnante nécessite des politiques proactives en complément de celles mises en place suite aux subsides alloués par les différents pouvoirs organisateurs. Un effort particulier est porté sur la précarité énergétique, la pauvreté infantile, la fracture numérique ou la prévention des expulsions locatives.

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

Plus que jamais, assurer la protection sociale des plus précarisés est une priorité pour le CPAS et l'ensemble de ses équipes. Une attention toute particulière est

portée à la sensibilisation des publics à l'activation de leurs droits et au public le plus éloigné des nouvelles technologies.

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

- Evaluation, chaque semaine, du fonctionnement des services par le Comité de direction du Centre, présidé par le Secrétaire général ;
- Tour des services organisé de manière hybride par les autorités afin de récolter les doléances et le ressenti des membres du personnel (séances organisées simultanément en présentiel et en distanciel) ;
- Retour au titulariat (fin 2021) ;
- Développement de Grafana, un outil informatique permettant la gestion des échéances dans les dossiers sociaux ;
- Ouverture du Centre de compétence Schols dédié à l'insertion socioprofessionnelle ;
- Réalisation de vidéos de promotion des services du CPAS à destination du public par la coordination sociale ;
- Lancement des premiers Contrats locaux social santé ;
- Ouverture d'un guichet énergie et campagne de communication ;
- Campagne sur la précarité menstruelle ;
- Poursuite de l'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux résidents de notre maison de repos ;
- Ouverture du nouveau centre de rencontre Lemaire et campagne de promotion ;
- Poursuite de la mise à jour du Site internet et modernisation de la page d'accueil d'intranet ;
- Finalisation du Règlement relatif au télétravail structurel ;
- Octroi de titres-repas au personnel ;
- Remplacement progressif du parc des PC par des ordinateurs portables ;
- Poursuite du développement des logiciels Sociabili et Persée implémentés en 2020 ;
- Participation active au programme de digitalisation des pouvoirs locaux (WEPULSE) mené par la Région et le Centre Informatique de la Région de Bruxelles-Capitale (CIRB) sur les 4 axes du programme : RH, Social, Finances/Comptabilité et gestion de la relation citoyens.

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

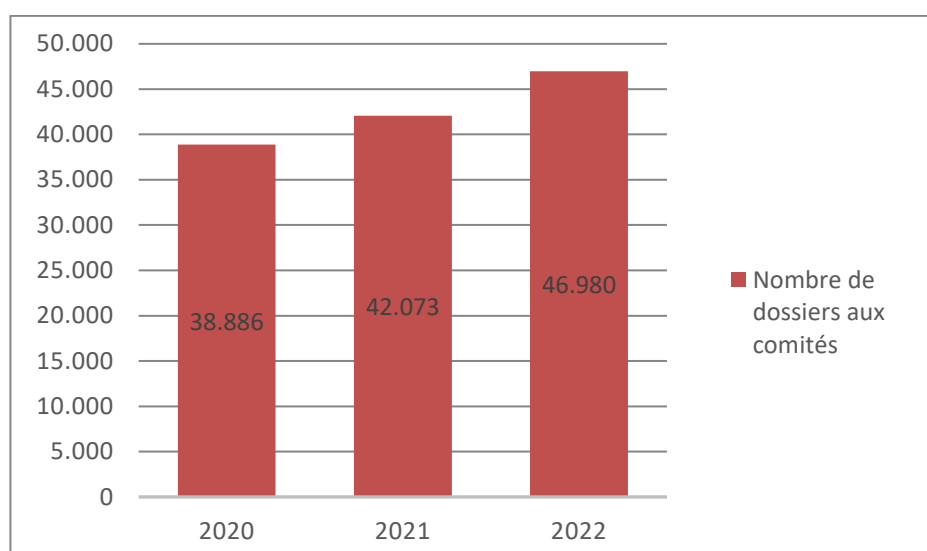
ACTION SOCIALE

1. Service Social Général

Le Service Social Général a pour mission de traiter les demandes afin que le CPAS puisse assurer l'aide due par la collectivité et qu'elle soit adaptée à chaque demandeur en vue de mener une vie conforme à la dignité humaine (art. 1^{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.

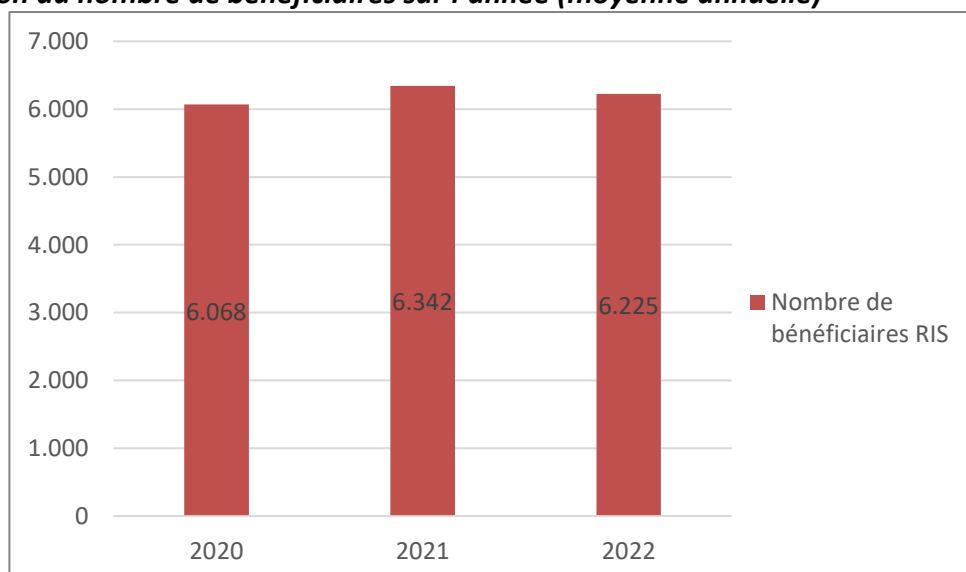
Statistiques

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

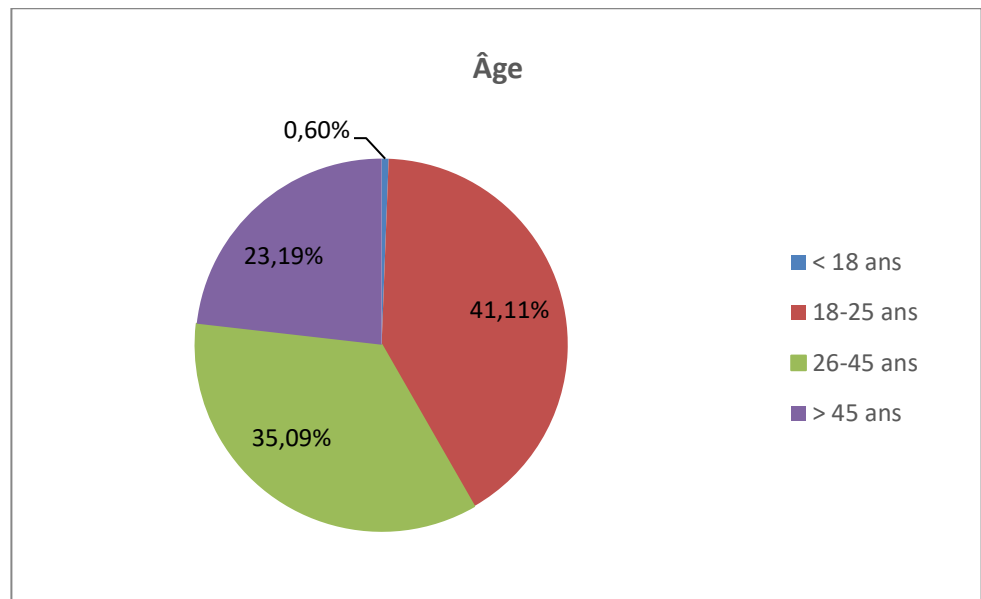


Revenu d'intégration

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

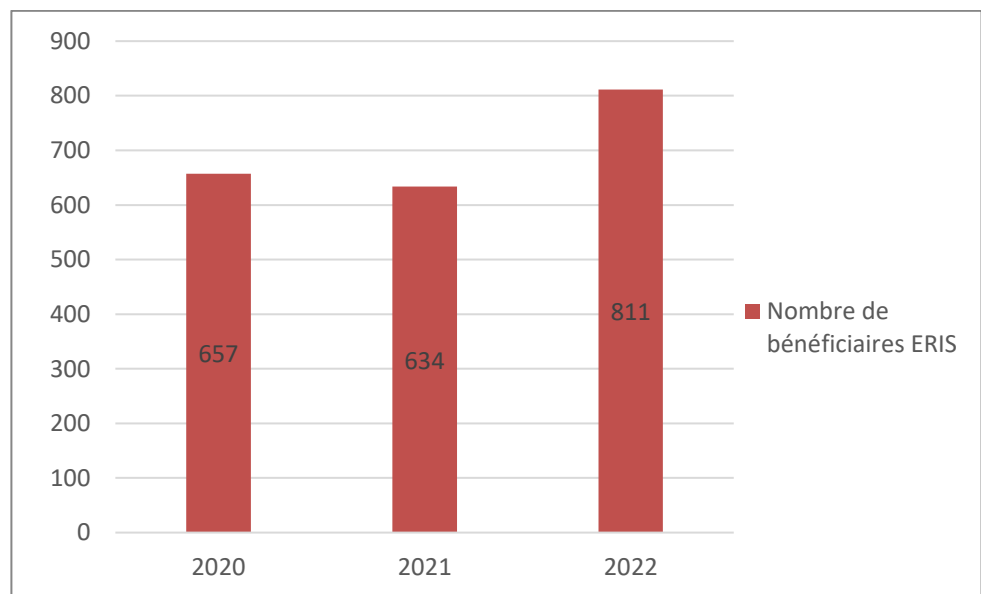


Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires RIS en 2022

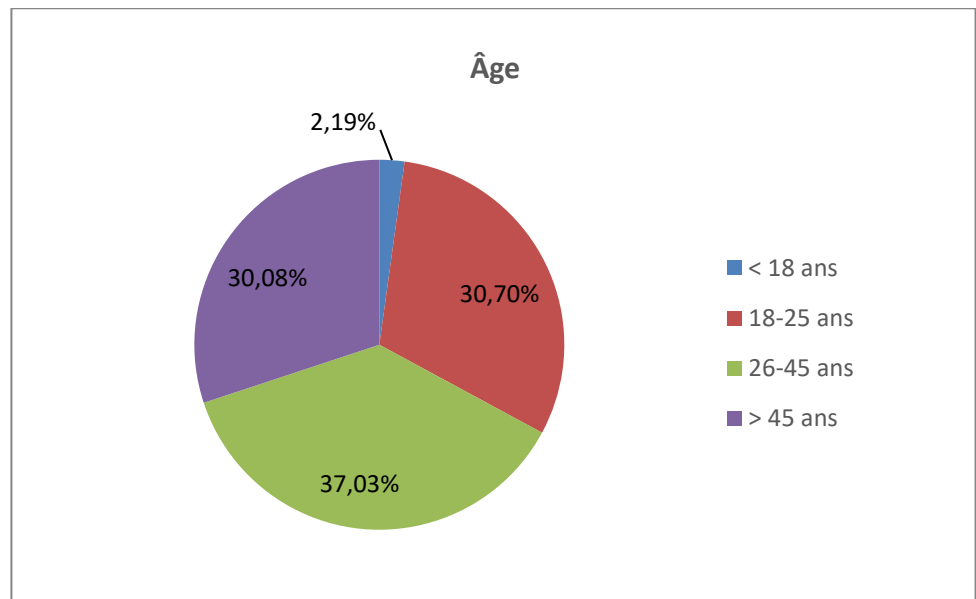


Équivalent au revenu d'intégration

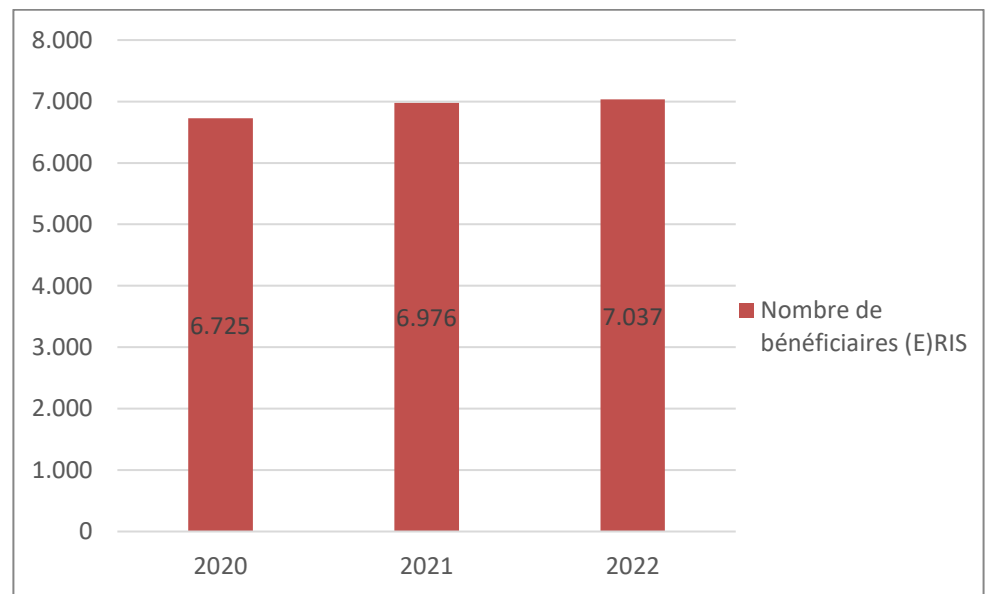
Évolution du nombre de bénéficiaires sur l'année (moyenne annuelle)



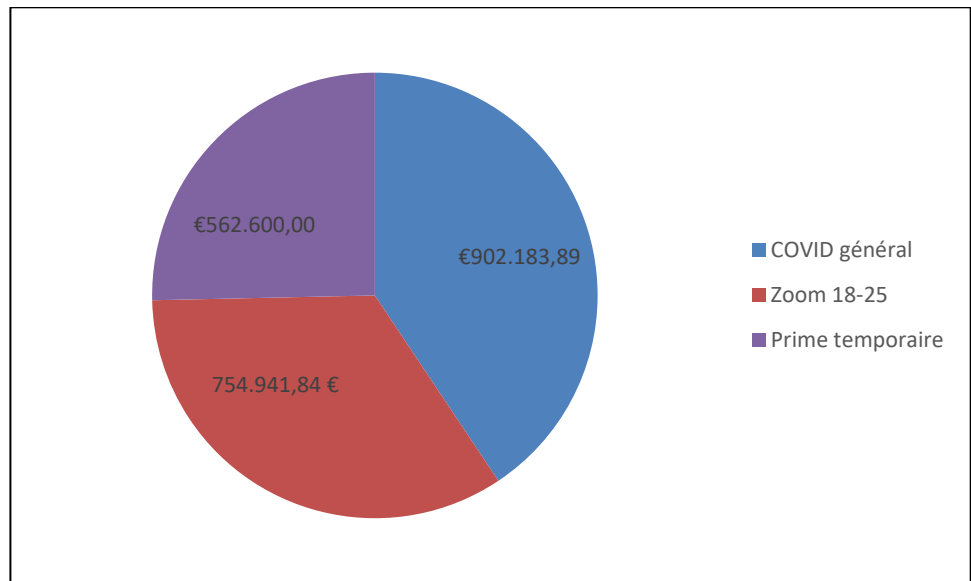
Données démographiques par rapport à l'ensemble des bénéficiaires ERIS en 2022



Moyenne annuelle du nombre de bénéficiaires du (E)RIS

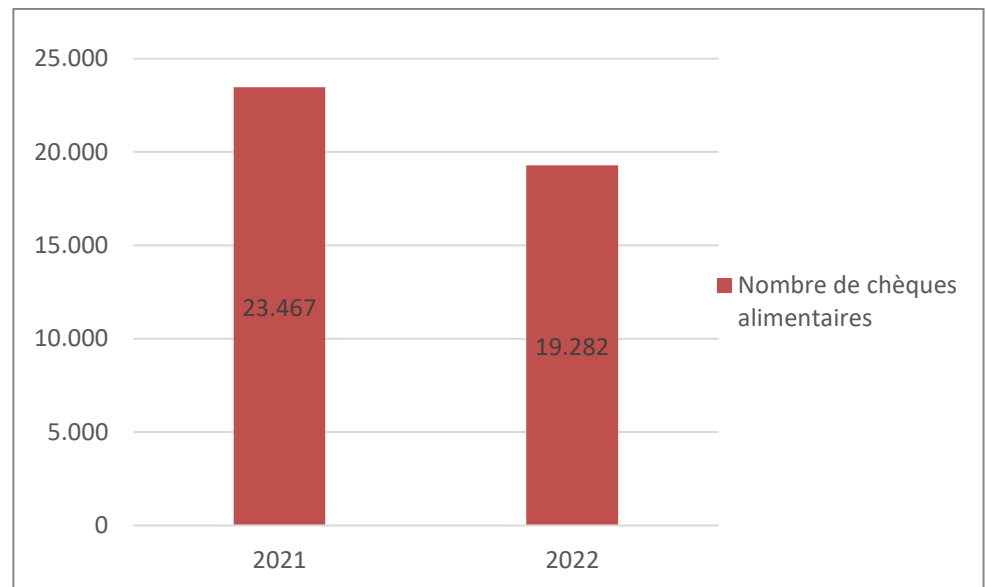


Subsides COVID

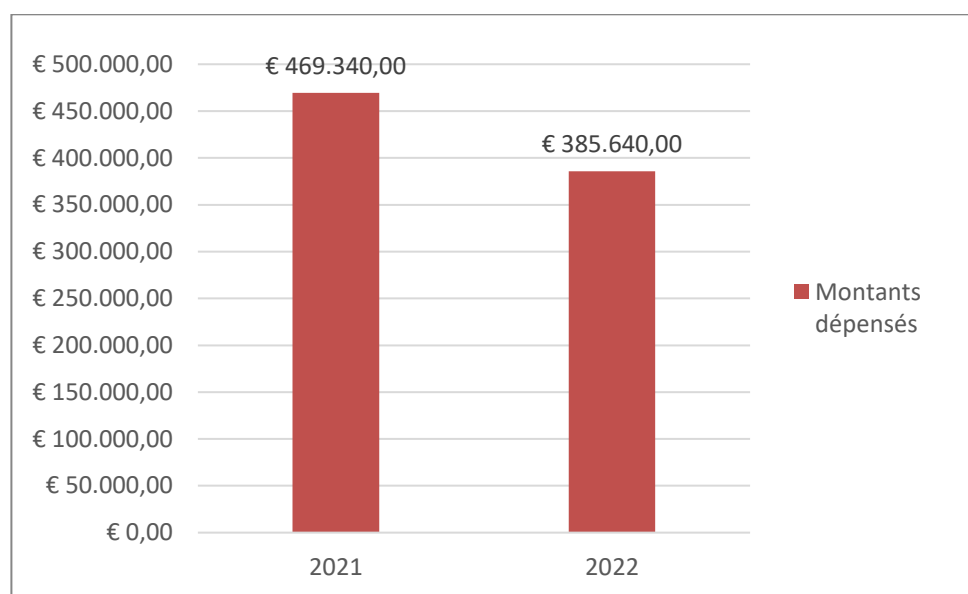


Chèques alimentaires

Nombre de chèques alimentaires distribués par année



Montants dépensés par année



Organisation du Service Social Général

Durant l'exercice 2022, le Service Social Général a été consolidé par une série de mesures visant à renforcer le lien entre l'utilisateur et le travailleur social. Au sortir de la crise sanitaire, les autorités ont mené une réflexion sur les évolutions nécessaires à mener au sein du département tout en conservant les acquis positifs des deux années « COVID-19 ».

Parmi les évolutions, citons :

- Maintien du télétravail ;
- Renforcement de la centralisation de l'information afin de pouvoir identifier toutes les étapes de la demande de l'utilisateur ;
- Retour définitif et intégral au titulariat (tous les dossiers d'aides financières sont titularisés)
- Retour de la gestion directe des urgences au sein des antennes ;
- Remise en place du système d'un assistant social de garde par antenne ;
- Développement de Grafana, un outil informatique permettant la gestion des échéances dans les dossiers sociaux ;
- Maintien de la ligne de conduite ENERGIE afin de la faire correspondre aux besoins actuels de la population molenbeekoise ;
- Poursuite de l'implémentation des logiciels « métier » du domaine social: Sociabili (gestion des dossiers sociaux), AgendAS (prise de rendez-vous), TIKS (gestion des demandes), TDS (gestion du trajet du dossier social) ;
- Maintien de l'adresse mail permettant aux travailleurs sociaux de faire part de leurs propositions ou suggestions quant aux logiciels « métier » ;
- Prolongation du numéro d'appel gratuit pour les usagers ;
- Mise à disposition de lecteurs de cartes d'identité dans les bureaux de permanence du siège central, de l'Indépendance, du Maritime et de Delaunoy;

- Renforcement des équipes d'assistants sociaux ;
- Modification du logiciel TIKS ;
- Poursuite du projet-pilote Relecteur.trices ;
- Reprises des visites à domicile suspendues à la suite à la crise sanitaire ;
- Rencontres individuelles avec les responsables d'équipe et un membre de la ligne hiérarchique ;
- Stabilisation des équipes formées en 2020 et 2021 ;
- Examen de recrutement pour 2 nouveaux postes d'AS en chef ;
- Application du principe une demande = un rendez-vous ;
- Réduction des canaux d'entrée au CPAS ;
- Réouverture du Guichet Hospitalisation ;
- Mise à disposition de cartes de transport pour réaliser les visites à domicile.

Subsides COCOM

Le CPAS s'est vu octroyer des moyens complémentaires en 2022 afin de mener des projets spécifiques. Ces moyens ont été consacrés au(x)/à :

- Renforcement des aides Energie ;
- La constitution du Guichet Energie destiné aux citoyens inconnus du CPAS mais rencontrant des difficultés dans le paiement de leur facture d'énergie ;
- Consolidations de services de seconde ligne tels que la cellule Logement, la cellule Neets ou l'AMU ;
- Renforcement de l'Épicerie sociale Amphora ;
- Renforcement de l'accueil au CPAS ;
- Renforcement du Service social général.

Lutte contre le non-recours aux droits sociaux

Le phénomène du non-recours renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique de droits et de services à laquelle elle pourrait cependant prétendre. Afin de lutter contre ce phénomène, le CPAS a développé différentes initiatives : information via les canaux sociaux, distribution de dépliants, actions de prévention et de sensibilisation des publics cibles, collaboration avec les acteurs de terrain, développement de lignes de conduite qui permettent une prise en charge la plus large possible d'aides ponctuelles ou structurelles, etc.

2. Insertion socioprofessionnelle

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

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

Actions

- Implémentation de la nouvelle convention de partenariat avec Actiris pour la période 2022-2027, notamment au moyen de groupes de travail avec les travailleurs sociaux du département ISP ;
- Participation au développement de méthodologies de collaboration entre Actiris et les CPAS Bruxellois annoncé par le nouveau cadre de partenariat 2022-2027 ;
- Poursuite de la relation d'aide au moyen de l'outil que constitue le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) ;
- Elaboration des lignes de conduite internes relatives à la méthodologie du PIIS, en collaboration avec le Département de l'Action sociale ;
- Application de la convention de mise à disposition, du formulaire de demande de collaboration et du plan d'acquisition de compétences harmonisés ;
- Poursuite de l'intégration des nouvelles dispositions légales relatives à l'emploi d'insertion visé à l'art. 60§7 de la loi organique ;
- Maintien des mesures de relance et de redéploiement de la région de Bruxelles-Capitale face à la crise sanitaire dans le cadre de l'axe stratégique « Transition socio-économique & Emploi » ;
- Redéploiement des activités de formation en langue (alphabétisation) opérées en interne à l'attention des bénéficiaires en emploi d'insertion visé à l'art.60§7 L.O. ;
- Maintien de parcours de (pré)formations dans le cadre des actions d'orientation et de suivi des usagers et développement du soutien aux formations :
- Participation à des projets ciblés en matière de fracture numérique des bénéficiaires, en collaboration avec Bruxelles-Formation et des membres des Maisons de l'Emploi coordonnées par Actiris ;
- Maintien des coopérations avec des professionnels externes spécialisés, tel l'Atelier de pédagogie personnalisé ou dans le cadre de l'accompagnement des jeunes NEET ;
- Echanges entre partenaires actifs en matière d'emploi ;
- Ouverture du Centre de compétences Schols.

2.1. Cellule Alphabétisation

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

français langue étrangère proposée en externe, les bénéficiaires sont orientés vers ces partenaires. La Cellule Alphabétisation poursuit néanmoins ses activités.

Actions

Les activités de formation en langue opérées en interne du CPAS à l'attention des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (ou de son équivalent) ont repris fin 2021 et ont été accentuées en 2022. Ainsi, un agent est chargé de la formation en langue des travailleurs en emploi d'insertion visé à l'art.60§7 L.O.

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

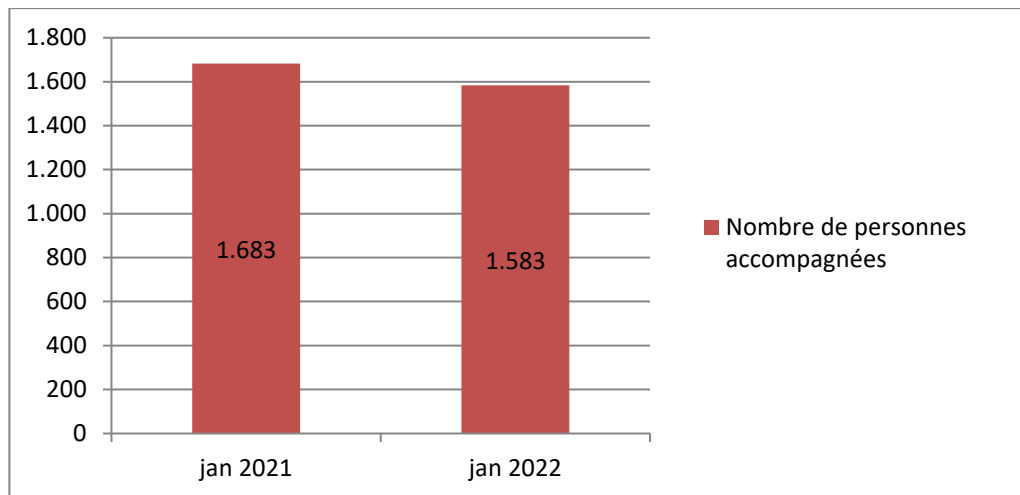
2.2. Cellule Facilitateurs de projets

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

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

Statistiques

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



*Chiffres mensuels : situation en janvier de chaque année.

2.3. Service Emploi

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

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

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

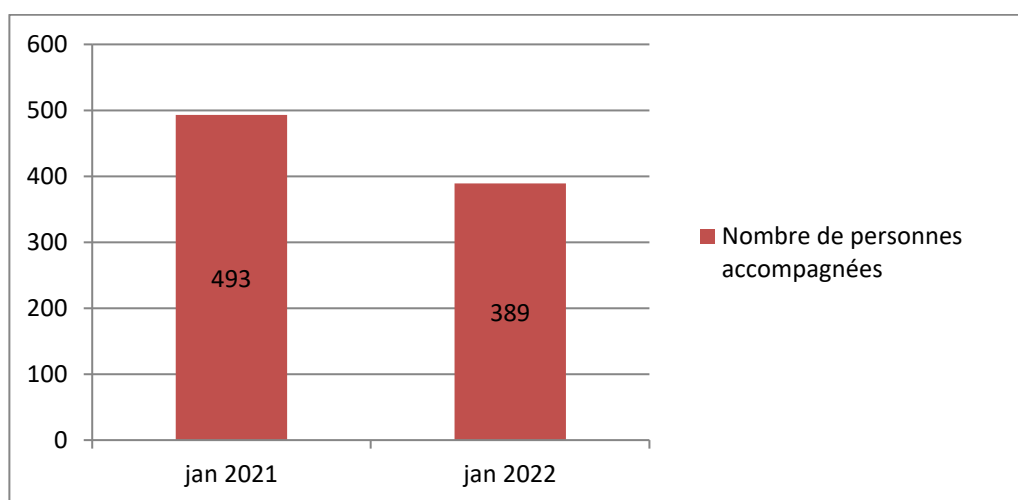
Afin de remplir cette deuxième mission, les accompagnateurs Emploi soutiennent les personnes engagées dans le cadre de l’emploi d’insertion visé à l’article 60§7 L.O. durant tout le processus de la mise à l’emploi (présélection, sélection, engagement, suivi social et psychosocial, médiation sociale,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

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

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

Statistiques

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



*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

3. Cellule Etudes

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

Projet EKLA

Le CPAS poursuit le projet EKLA visant l’orientation des étudiants suivis par le CPAS vers les studios confiés à La MAIS dans le bâtiment EKLA. Le projet permet d’intégrer 50 étudiants dans un projet d’études tout en bénéficiant d’un logement et d’un accompagnement spécifique. L’accompagnement est réalisé dans le cadre d’un projet

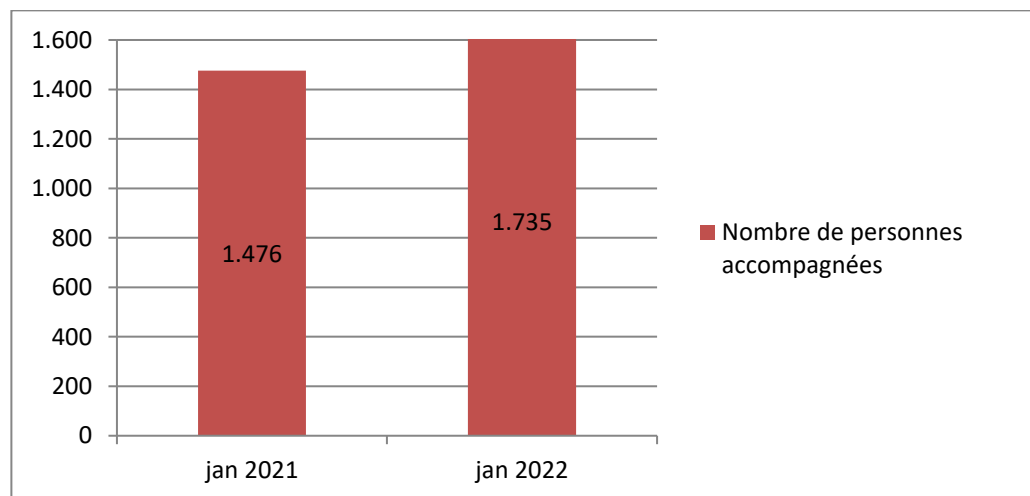
individualisé d'intégration sociale (PIIS) qui définit les obligations réciproques dans le chef du Centre et de l'étudiant. L'évolution du public a conduit à une adaptation des pratiques par la modification des lignes de conduite en 2020. En effet, les étudiants du supérieur sont devenus plus nombreux (72 % en 2022) que ceux du secondaire (28 % en 2022). L'occupation des studios EKLA a permis à 25 étudiants d'aboutir à leur projet d'études en 2022. Des nouveaux étudiants (17) ont pu intégrer un studio EKLA pour une durée maximale de 3 ans. Les autres occupants poursuivent les objectifs qu'ils se sont fixés. Il est constaté que suite à la crise sanitaire, les demandes de logement ont augmenté significativement. Le délai pour obtenir un studio dans le projet est actuellement compris entre 6 mois et 1 an d'attente.

Actions

Des Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) (détachés par la Fédération Wallonie-Bruxelles) ont été effectués à raison de deux fois par semaine dans les locaux d'Ekla. Il s'agit principalement de remédiation scolaire pour les cours de mathématiques (tant pour les étudiants en enseignement secondaire que supérieur).

Statistiques

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



*Chiffres mensuels : situation janvier de chaque année.

4. Coordination sociale et santé

La Coordination sociale a pour objectif général la concertation et la synergie avec les acteurs sociaux molenbeekois. La concertation vise l'identification et l'articulation des actions sociales envers la population molenbeekoise aidée par le Centre. La Coordination sociale crée des lieux de réflexion et d'identification entre les responsables du CPAS et les acteurs locaux qui permettent de rendre des avis qui nourrissent les politiques sociales du Centre. Autrement dit, elle offre un point d'ancrage afin de pouvoir analyser des phénomènes sociaux sur le territoire et identifier des besoins sociaux dans un objectif d'amélioration de la lutte contre la

pauvreté et l'exclusion sociale. Les thématiques traitées par la Coordination sociale sont choisies en tenant compte des problématiques sociales aiguës identifiées comme objectifs de la politique générale du CPAS et en lien avec l'actualité sociale sur le territoire molenbeekois.

4.1. Cellule Coordination Santé

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

Statistiques

Nombre de partenaires conventionnés

	Au 31.12.2022
Médecins généralistes *	106
Pharmaciens	32
Kinésithérapeutes	19
Hôpitaux du réseau IRIS (tous)	11

* Au 3.02.2023, nous comptons par ailleurs 62 médecins non conventionnés avec le CPAS pour lesquels une dérogation est active pour la poursuite du suivi de leur(s) patient(s), bénéficiaire(s) d'une carte médicale de notre Centre. Cela concerne 104 titulaires d'une carte médicale active au 3.02.2023.

4.2. Cellule Coordination sociale

L'année 2020 a permis de remobiliser la coordination sociale prévue à l'article 62 de la loi organique. Une coordinatrice sociale est entrée en service en décembre 2020 et a depuis entièrement redynamisé la structure.

Actions

Trois axes ont principalement été développés durant l'exercice 2022 :

- La réalisation de vidéos de promotion des services du CPAS à destination du public. La diffusion large sera assurée en 2023 ;
- Le renforcement du partenariat avec les structures associatives, entre autres en termes d'aide alimentaire, de précarité menstruelle ou d'approche de la question énergétique ;
- La consolidation de la coordination sociale via le lien régulier avec les structures associatives.

De manière plus générale, d'autres projets pilotes ou microprojets ont également été menés en 2022 :

- Le Projet Belvue ;
- La coordination Santé ;

- Le lancement des premiers Contrats locaux social santé mis en place à l'initiative de la COCOM qui se basent sur une approche par quartier (celui de la Gare de l'Ouest et du Molenbeek historique).

4.3. Service Participation et Activation Sociale

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

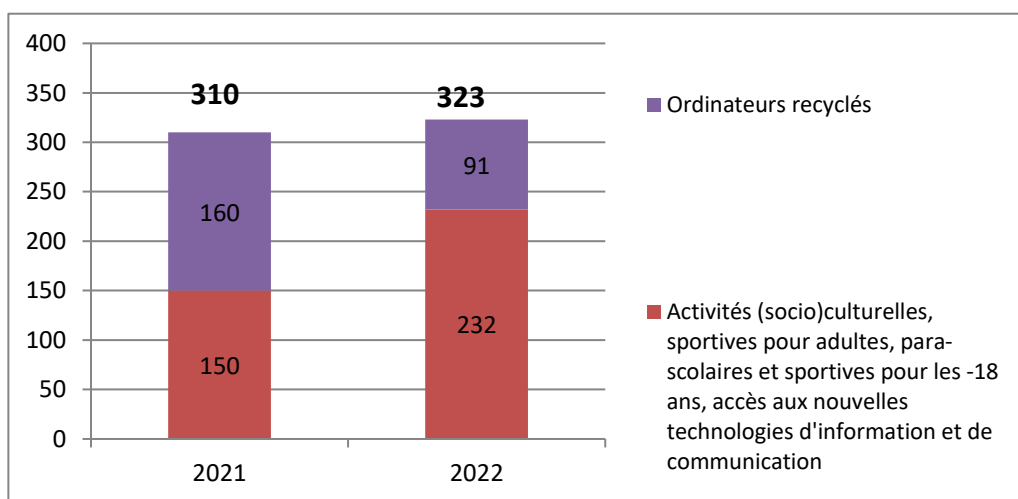
Le service diffuse aux usagers des propositions de loisirs sélectionnées selon l'accessibilité géographique et financière. Il informe le public cible des possibilités d'interventions individuelles dans les dépenses liées à des activités culturelles et sportives, à l'accès aux nouvelles technologies,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

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

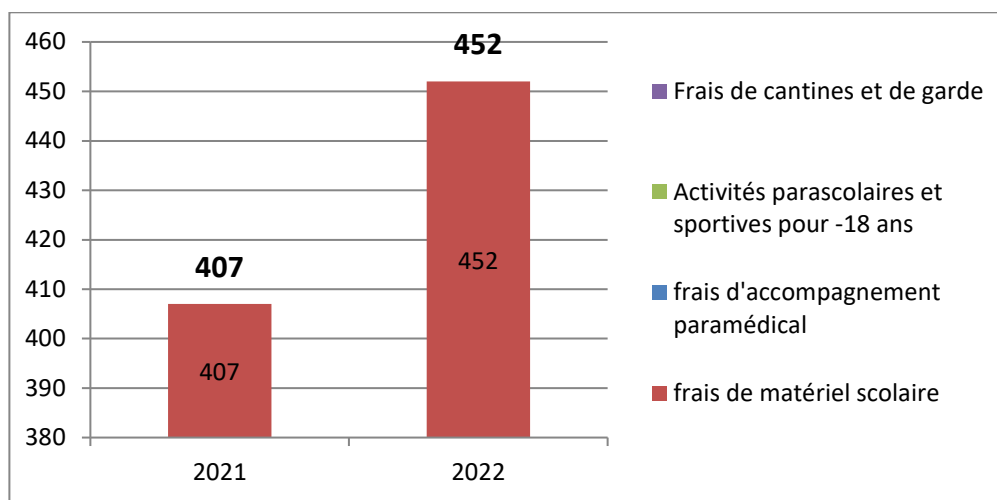
Pour finir, le service Participation et Activation Sociale est chargé, avec le service de l'accueil, de la mise en œuvre de la convention avec l'association « Article 27 ».

Statistiques

Nombre d'interventions individuelles



Interventions pour lutter contre la pauvreté infantile



Actions

Le CPAS a poursuivi ses différentes collaborations avec ses partenaires : asbl Article 27, asbl La Cité Joyeuse, Centre Arnaud Fraiteur et différents projets avec l'Administration communale. Une nouvelle convention a d'ailleurs été signée avec cette dernière pour la prise en charge de certains frais scolaires dans le cadre de la nouvelle gestion centralisée de ces frais par la Commune.

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

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

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

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

5. Services Médiation de Dettes

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

dans la Région de Bruxelles-Capitale : suivre les personnes en difficulté de paiement des factures d'énergie.

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

Service Médiation de dettes

Suite à un appel à candidature en interne, un travailleur social en chef est venu renforcer l'encadrement du service en juin 2022.

Le Service a participé à diverses animations relatives à la médiation de dettes et à la prévention de l'endettement (animations auprès de la Mission Locale, du Piment et participation à l'action « Trop chère la vie – une semaine sur les dettes de vie courante » organisée par le Centre d'Appui des Services de Médiation de Dettes).

Le service a également participé à une action spécifique avec Sibelga en vue de prévenir les coupures d'énergie à la fin de l'hiver (01.04.2022).

Cellule de Prévention en Énergie

Les suivis individuels ont pu reprendre normalement suite à la levée progressive des mesures sanitaires. La cellule n'a pas organisé de journée Energie mais a mis en place une action « zéro coupure hiver 2022 » sur le marché de Molenbeek en collaboration avec la Fédération des Services Sociaux, Infor Gaz Elec et le Service de Médiation de Dettes du CPAS : la cellule et les différents partenaires y ont tenu un stand de 8h à 13h le 10.03.2022 pendant toute la durée du marché en vue de donner des informations à toute personne intéressée sur les questions d'énergie et sur les risques de coupure d'énergie en cas de non-paiement de ses factures ainsi que sur les solutions et aides possibles en la matière.

En collaboration avec le service Marchés Publics du CPAS, un marché relatif à des interventions techniques en faveur des usagers de la cellule (diagnostics et entretiens d'installations d'énergie et détection de fuite d'eau) a pu être attribué et a pu débuter en octobre 2022.

Ouverture d'un Guichet énergie

À partir de juillet 2022 et vu l'explosion des prix de l'énergie, le Guichet énergie (GE) a été créé au sein du département afin d'aider les molenbeekois qui ont des difficultés à payer leur facture d'électricité et de gaz et qui ne sont pas aidés par le Service Social Général ou le Service Médiation de Dettes. Un soutien (sous forme principalement d'aides financières ou d'octroi du statut de client protégé) leur est proposé.

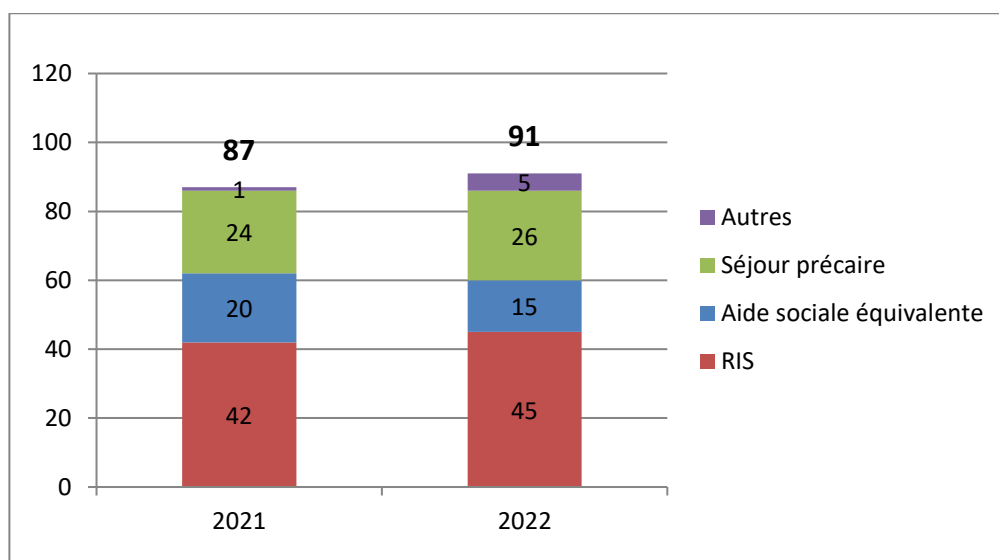
Trois travailleurs sociaux et deux agents administratifs ont été recrutés en interne. En collaboration avec le service Qualité, une base de données et des outils de travail ont été créés. Les outils de travail ainsi que les procédures ont été peaufinés en cours de route.

6. Service Social Juridique

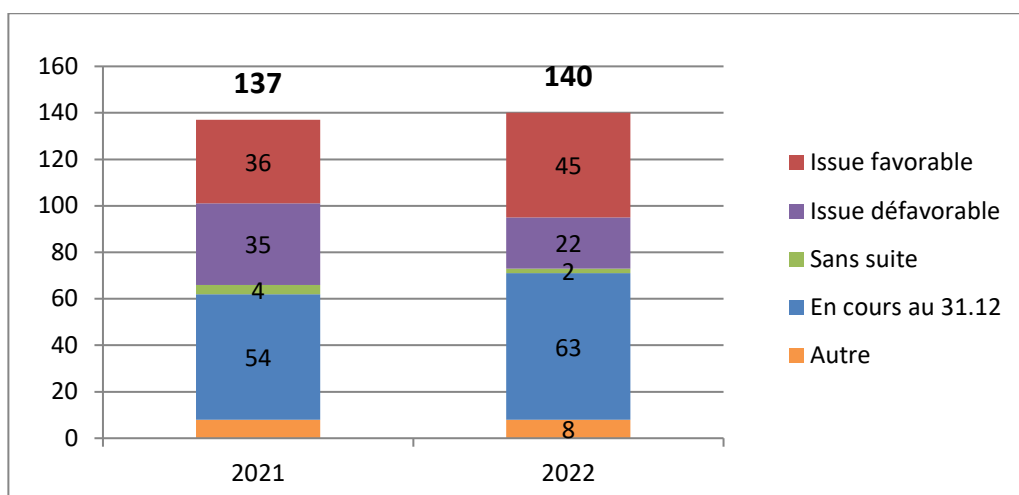
La mission du Service Social Juridique est de défendre, d'une part, les intérêts du Centre dans le cadre des recours en matière d'aide sociale et de revenu d'intégration et de fournir, d'autre part, des informations juridiques pertinentes et actualisées aux travailleurs sociaux. Le Service Social Juridique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

Statistiques

Nombre de décisions contestées par catégorie



Nombre de dossiers suivis par résultat

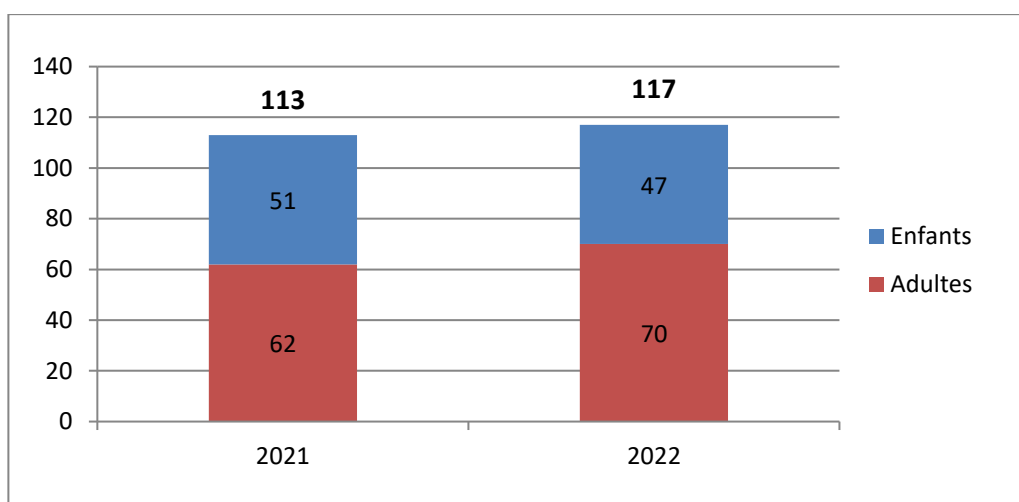


7. Le Relais

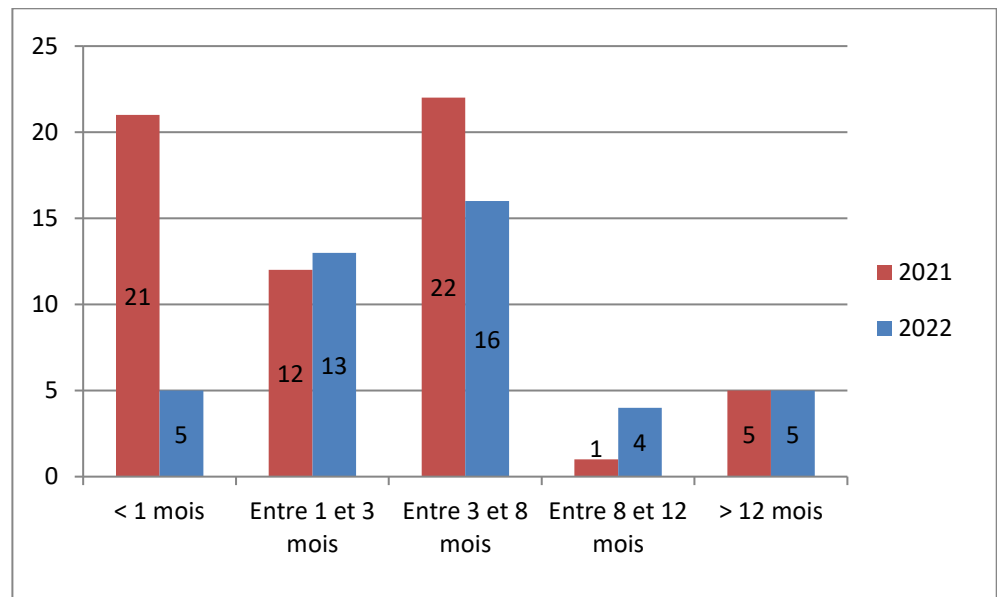
La maison d'accueil Le Relais a pour mission d'héberger pendant une durée limitée des adultes sans logement, accompagnés ou non d'enfant(s), de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes sociaux et de les soutenir dans leur recherche de logement. Cette aide est proposée au sein même du Relais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

Statistiques

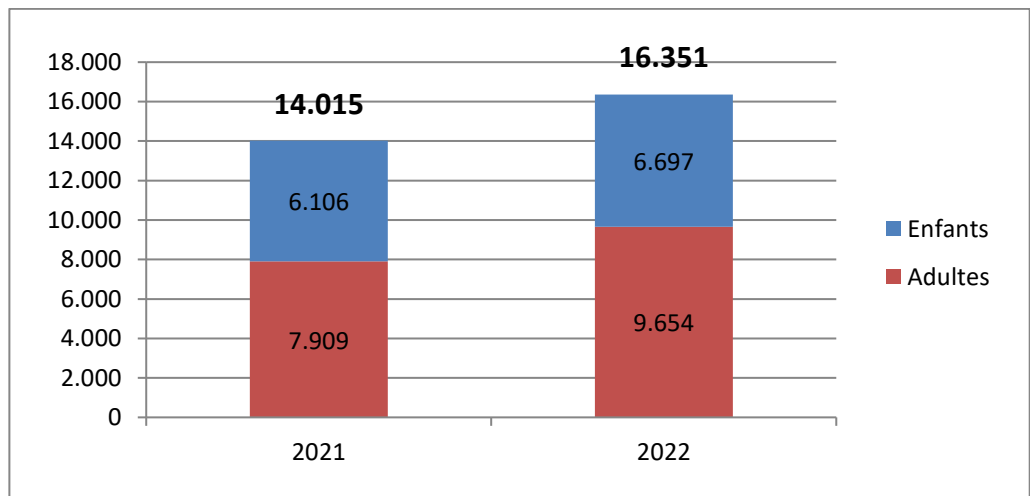
Nombre de résidents hébergés



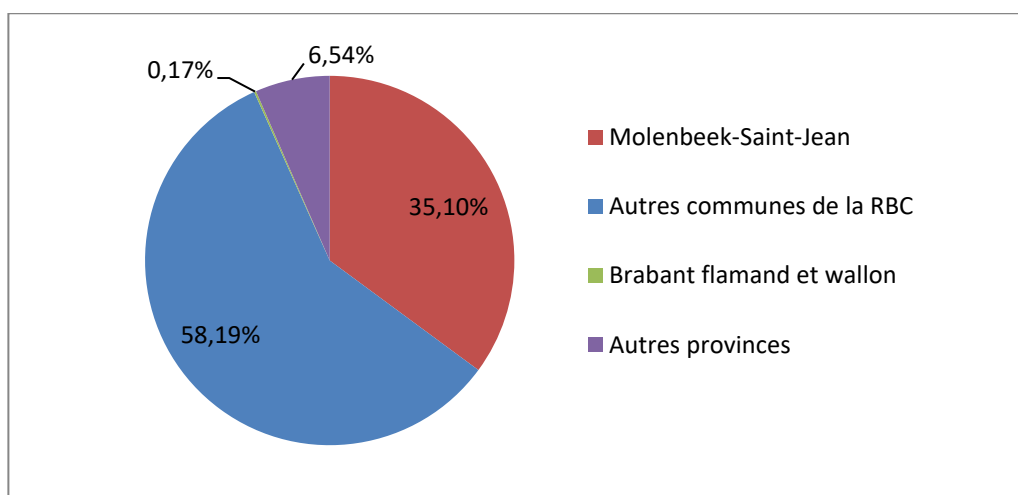
Durée de séjour des personnes (adultes) ayant quitté Le Relais



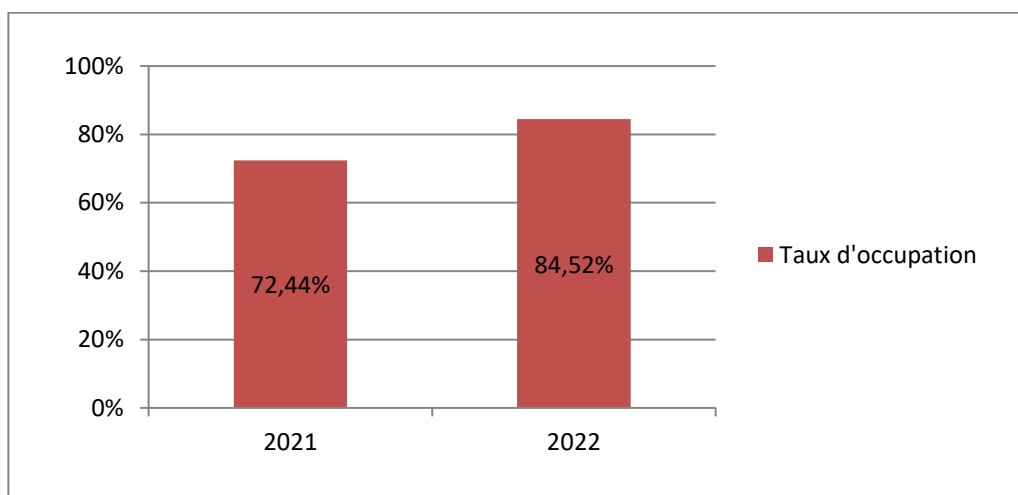
Nombre de nuitées



Répartition des nuitées selon la provenance des résidents



Taux d'occupation*



* Le taux réduit d'occupation en 2021 est dû à la diminution des lits mis à disposition afin de pouvoir assurer le respect de la règle de distanciation sociale dans les espaces communs.

Convention entre Le Relais et Le Logement Molenbeekois

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

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

L'équipe de la maison d'accueil a été renforcée par l'engagement d'une assistante sociale et d'un assistant en psychologie en vue de la mise en œuvre de la nouvelle ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri. La réorganisation du travail effectuée au sein de la maison d'accueil a permis d'y intégrer la nouvelle mission qu'est le post-hébergement. Environ 45% des personnes qui ont

quitté la maison ont accepté un suivi post hébergement. Dans l'ensemble, nous pouvons constater que les situations qui ont été suivies après le séjour, parfois de manière intensive, ont donné de bons résultats.

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

Fin de la crise sanitaire

Après 2 ans de restrictions dues à la crise sanitaire, enfin un retour à la « normale ». Dès le deuxième semestre de l'année toutes les mesures ont pu être levées et l'ensemble des activités ont pu reprendre normalement. Ainsi, la maison d'accueil a retrouvé sa capacité d'occupation antérieure à la pandémie COVID-19. Elle a repris les divers ateliers et groupes de paroles et réorganisé notamment des sorties et des moments conviviaux.

8. Service Logement

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

Actions

Dans le cadre du projet EKLA (studios à destination de jeunes en ISP et gérés par la MAIS), notre Cellule Logement a permis l'attribution de 17 studios à de nouveaux étudiants. Une permanence sociale hebdomadaire est organisée dans le bâtiment des studios EKLA afin d'effectuer un suivi social le plus proche possible des jeunes.

Dans le cadre du projet CAMPINE, projet intergénérationnel de 8 studios individuels et d'espaces communs, notre Cellule Logement a permis l'attribution de 2 studios en faveur de jeunes suivis en ISP.

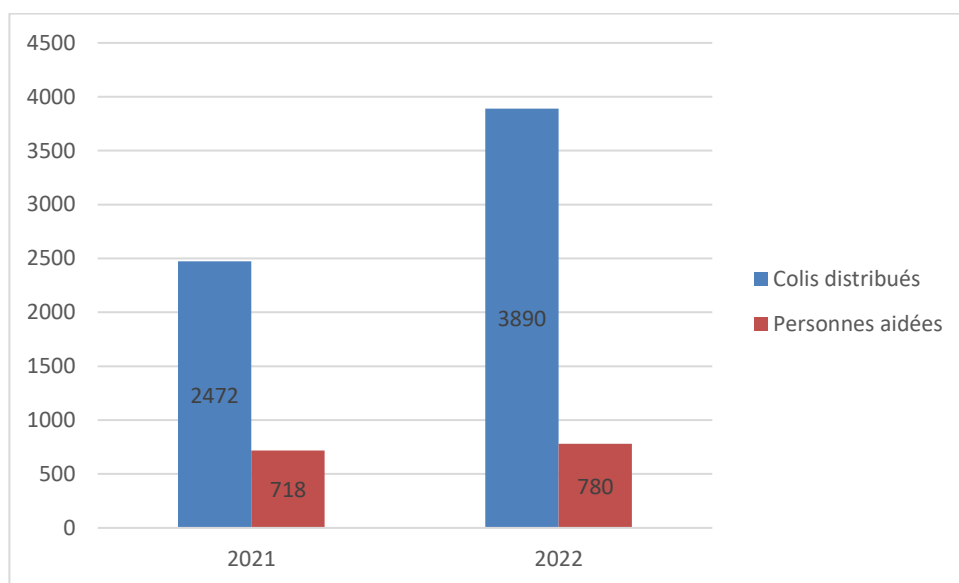
Durant l'année 2022, 178 personnes ont été reçues en permanence.

9. Amphora

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

Statistiques

Nombre de personnes aidées et de colis distribués par année



Actions

En 2022, un travailleur social est venu rejoindre l'équipe d'Amphora afin d'assurer un suivi social de certains usagers et de développer le travail préventif. A titre d'exemple, l'épicerie a pu s'inscrire dans le programme de prévention de la précarité menstruelle du CPAS en se constituant comme un point de distribution de matériel hygiénique. De même, Amphora est agréée et mandatée comme projet d'économie sociale qui permet de développer un axe d'insertion socio-professionnelle via la mise à disposition d'articles 60.

SERVICES RÉSIDENTIELS-ET NON-RÉSIDENTIELS POUR PERSONNES ÂGÉES

1. Résidence Arcadia

Division Administrative

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

Division Logistique

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

Service Nursing

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

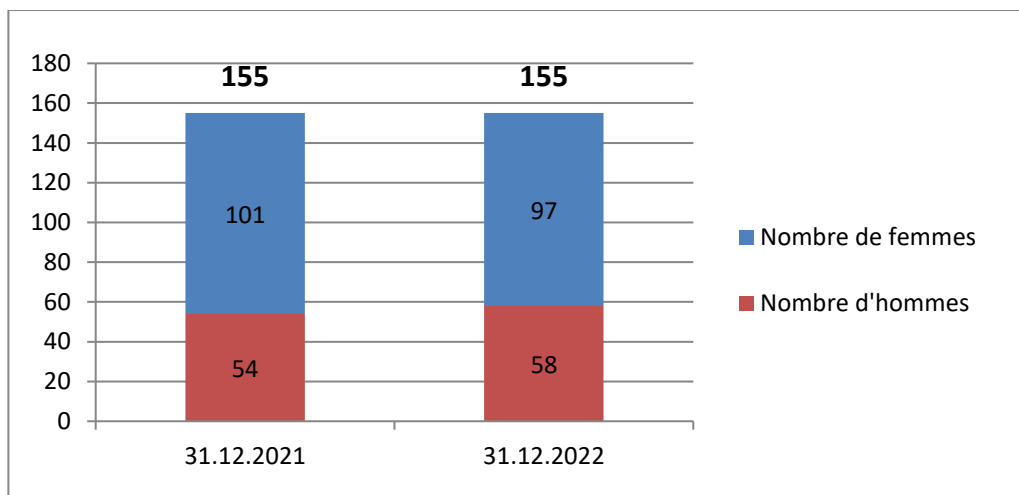
Service Géro-nto-social

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

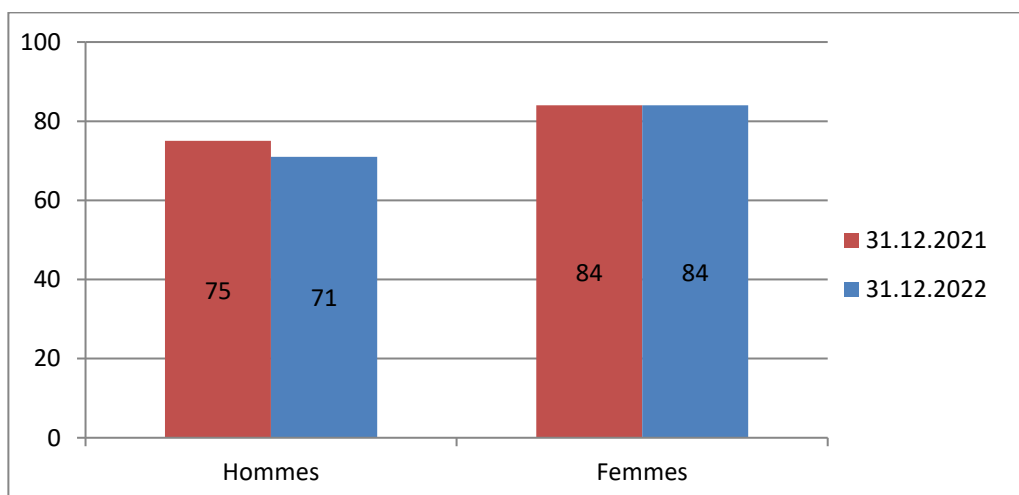
Statistiques

Résidents

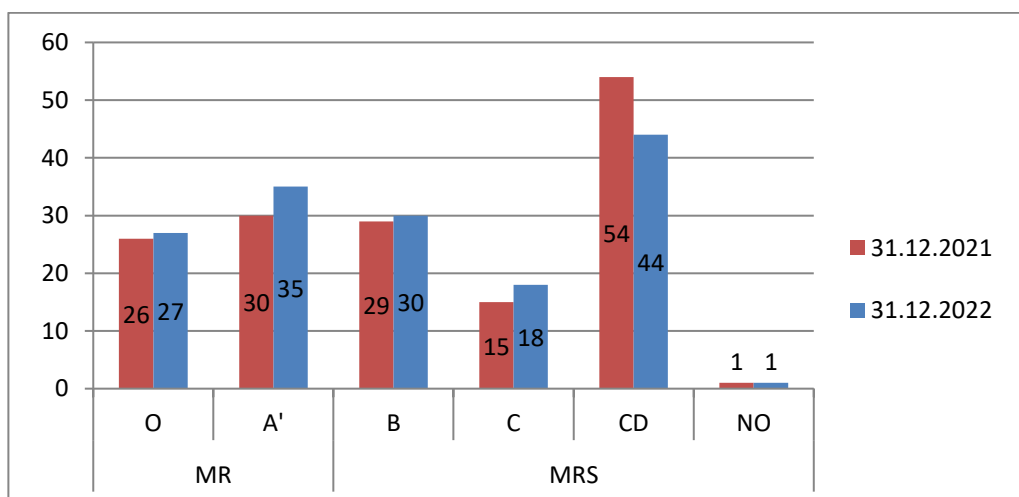
Nombre de résidents



Âge moyen des résidents

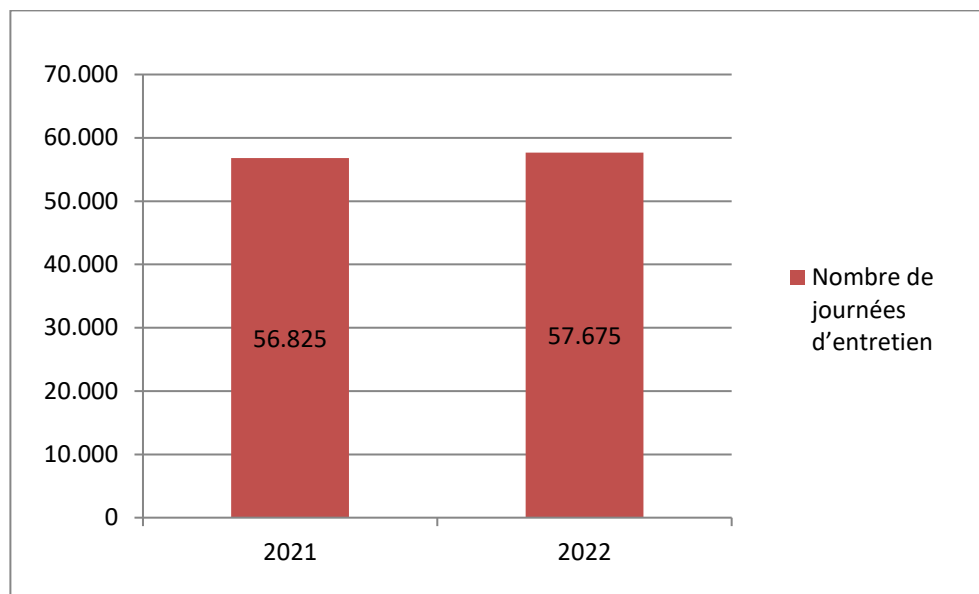


Dépendance de soins selon l'échelle de Katz

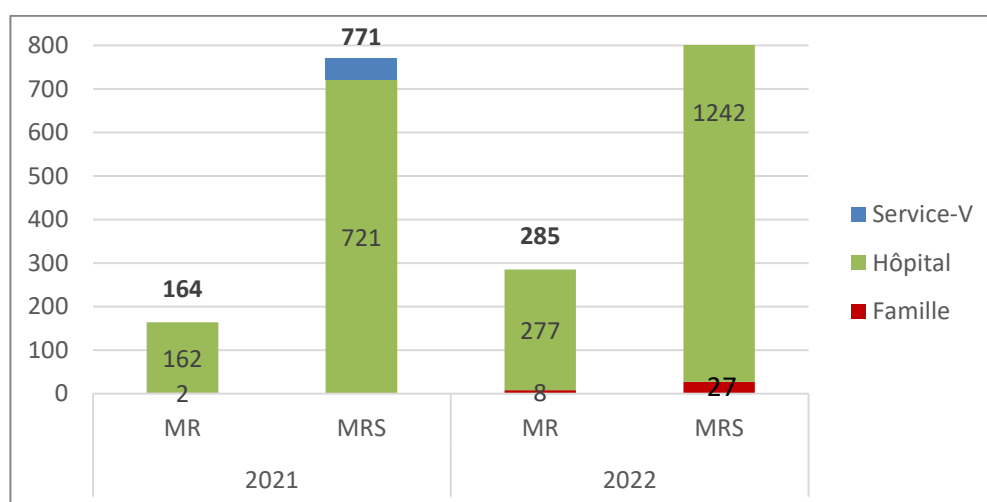


Séjours - occupation

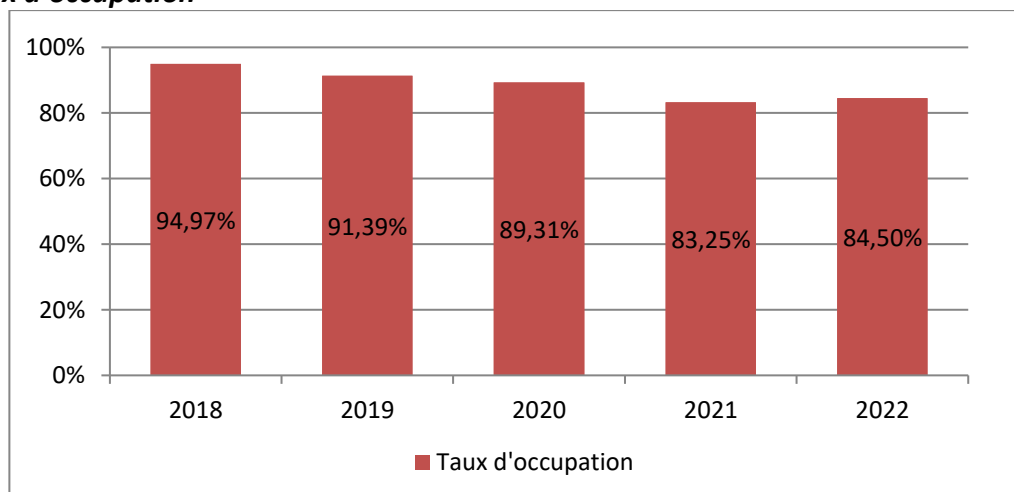
Nombre de journées d'entretien



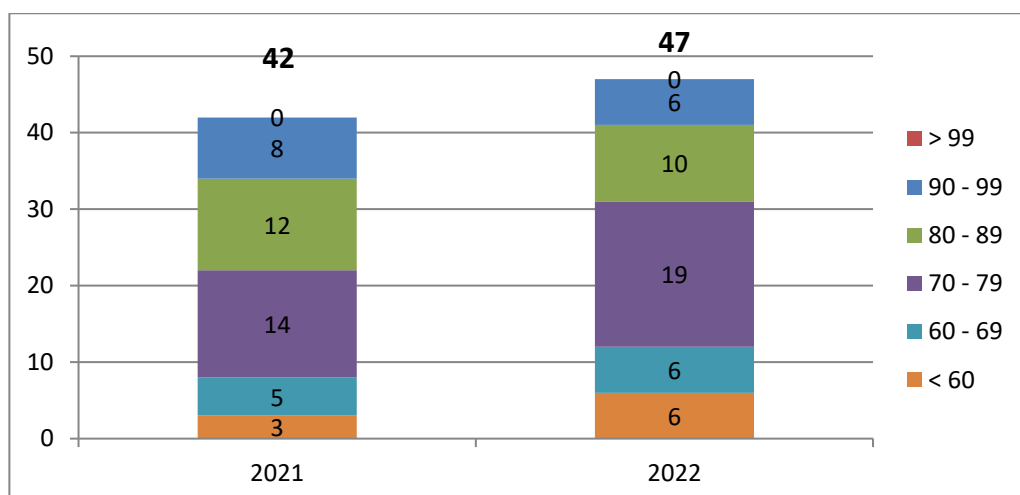
Nombre de jours d'absence



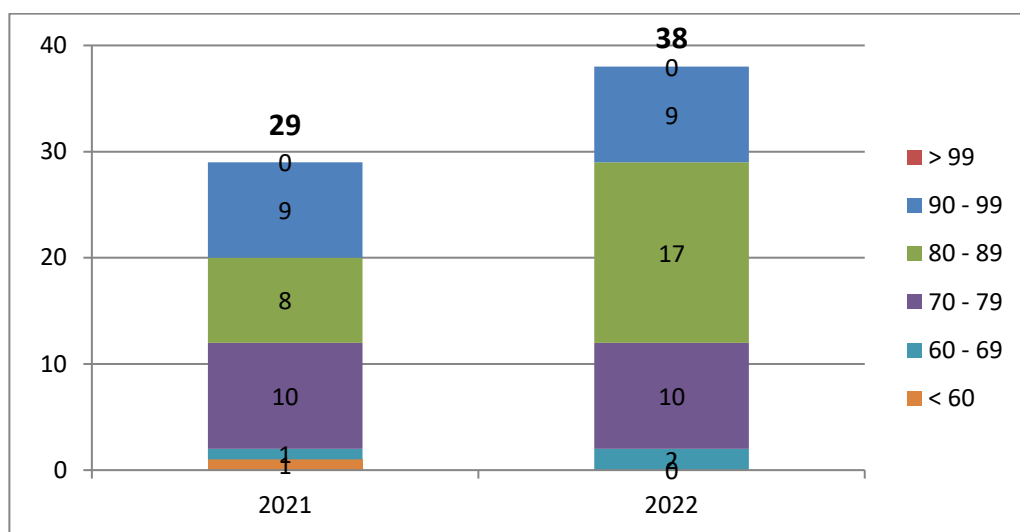
Taux d'occupation



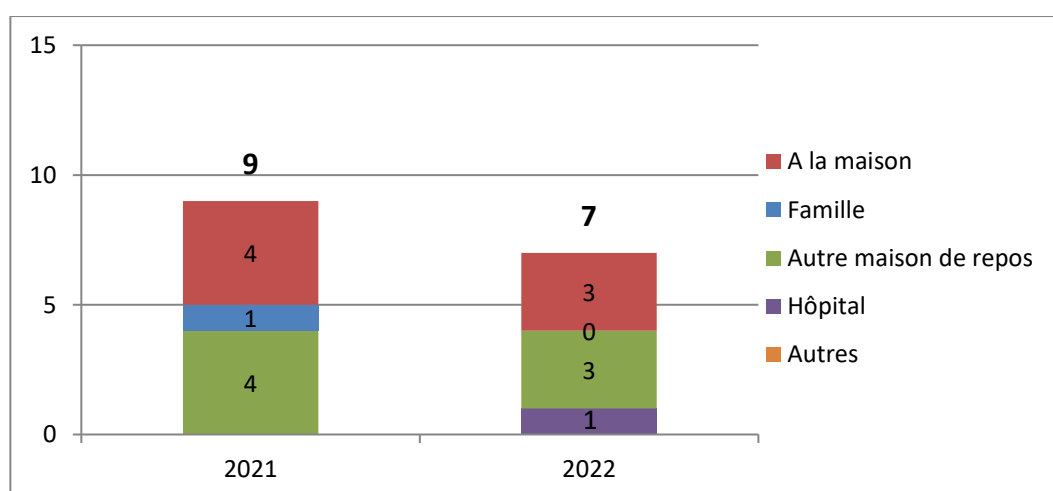
Admissions par catégorie d'âge



Décès par catégorie d'âge



Départ définitif par destination



Nouvelles initiatives pour agrémenter la vie du résident

Plusieurs initiatives qui stimulent la mobilité et le bien-être de la personne âgée ont été mises en place pour contribuer au maintien de l'autonomie de celle-ci :

- Démarrage de l'activité Qi Qong ;
- Sorties à la piscine de Molenbeek ;
- Activité chute-parachute.

Actions en vue d'améliorer le taux d'occupation de la Résidence Arcadia

- Enregistrement d'un film pour la promotion de la maison de repos avec la participation active des résidents ;
- Continuité de la réflexion concernant le remaniement du site web ;
- Folders ;
- Contacts avec les hôpitaux.

Améliorations au niveau de l'infrastructure à la Résidence Arcadia

- Début d'exécution des réaménagements du secteur 1B ;
- Installation de la climatisation dans la cafétéria et au réfectoire du secteur 1A ;
- Remplacement d'un lot de châssis et portes ;
- Réaménagement de l'installation électrique HT/BT phase 2 ;
- Achat de mobilier de soins et des chariots à médicaments ;
- Traitement des problèmes d'humidité ;
- Attribution du marché public concernant le tunnel de lavage à la plonge industrielle.

Projets Lemaire et Alliance-Habitat

La Résidence Services Sociale Lemaire a ouvert ses portes le 1^{er} juillet 2022. Le CPAS y assure les services de base et coordonne la mise en place des services payants. L'objectif est d'offrir aux personnes de plus de 60 ans, qui sont dans les conditions pour pouvoir bénéficier d'un logement social, d'accéder à une formule de résidence-services financièrement basse. Le CPAS y a créé également un centre de rencontre et un centre de services ouverts aux habitants du quartier.

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

2. Services non-résidentiels aux Personnes Agées

Les services non-résidentiels aux Personnes Agées sont composés entre autres du Service Aide à Domicile. Celui-ci permet le retour et le maintien à domicile,

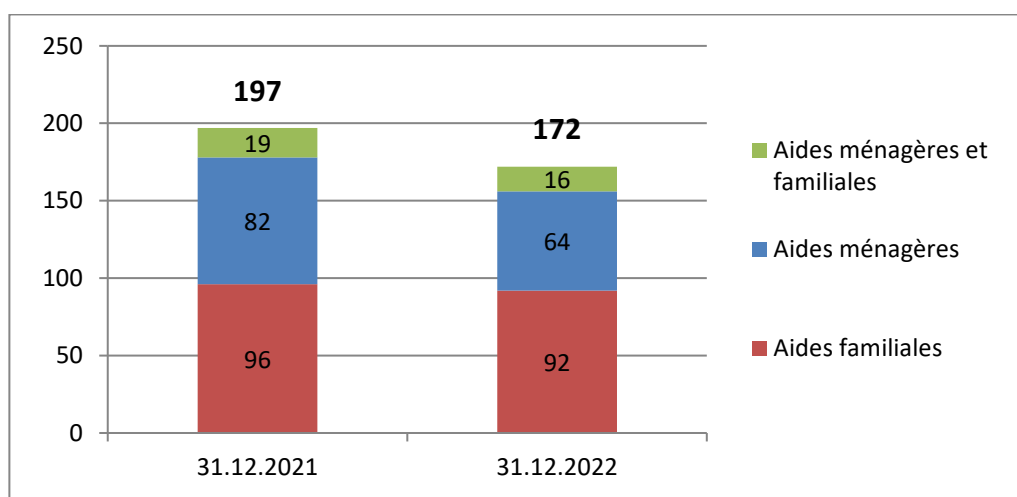
l'accompagnement et l'aide aux actes de la vie quotidienne des personnes âgées, handicapées, malades et des familles en difficulté.

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

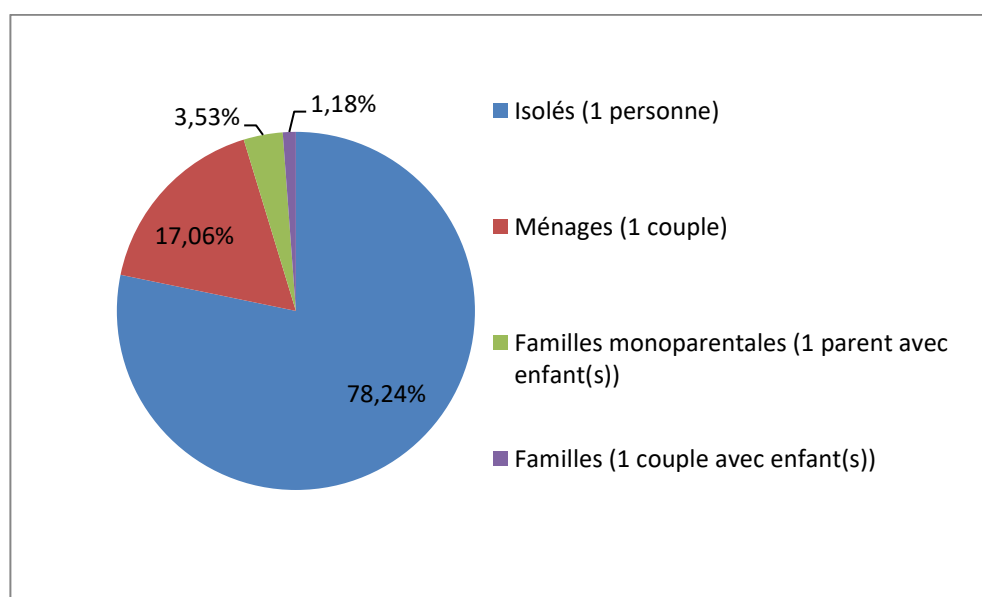
Statistiques

Aide à Domicile

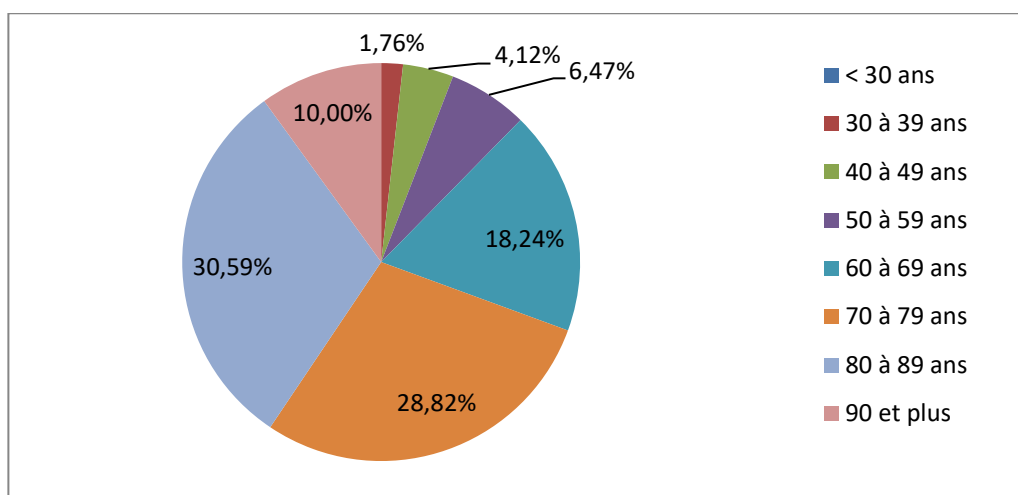
Nombre de bénéficiaires



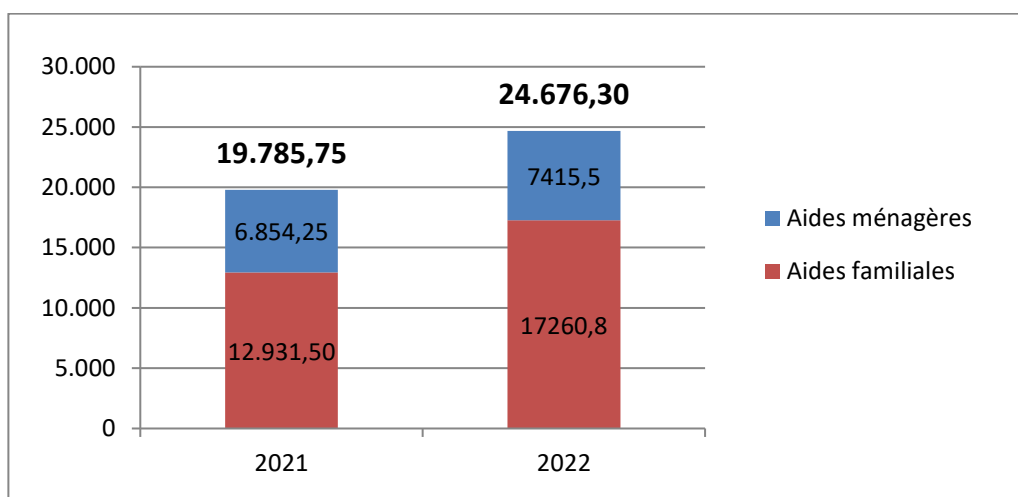
Analyse des bénéficiaires en 2022



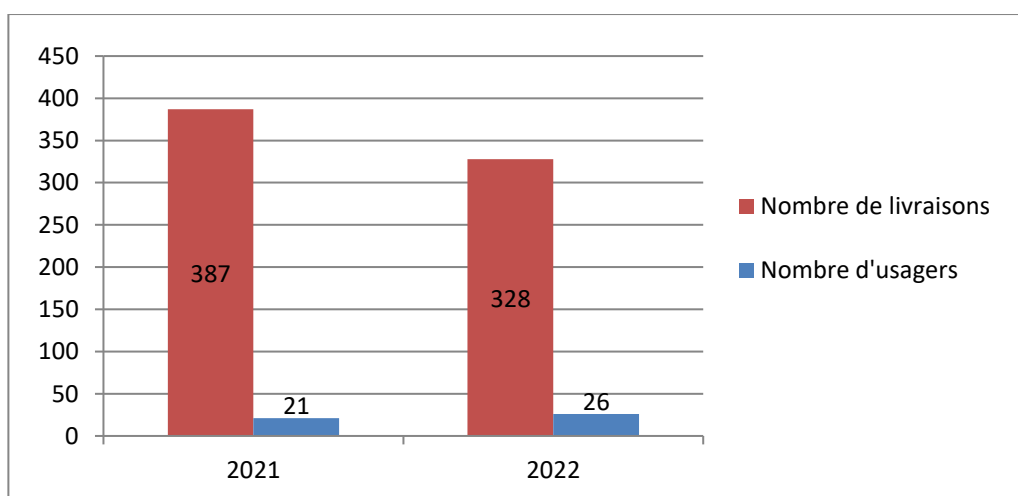
Âge des bénéficiaires en 2022



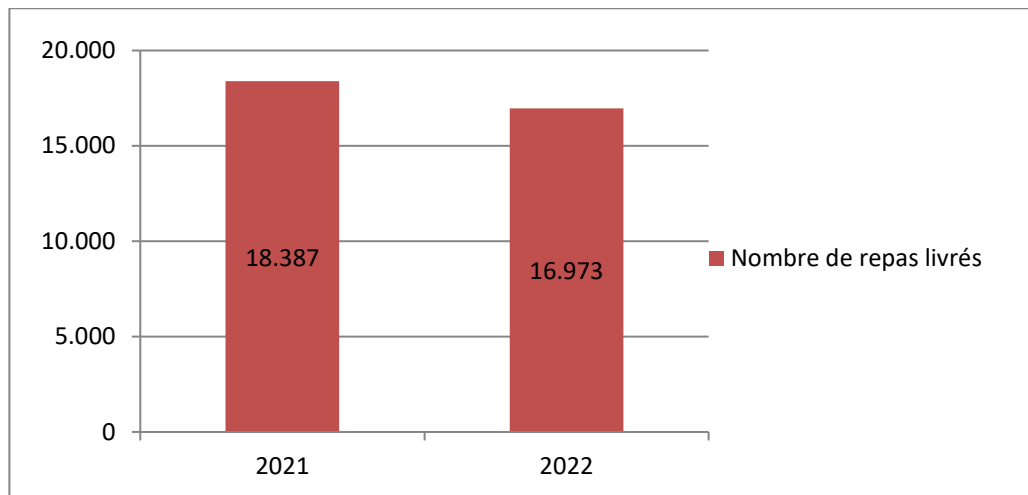
Nombre d'heures prestées par les aides



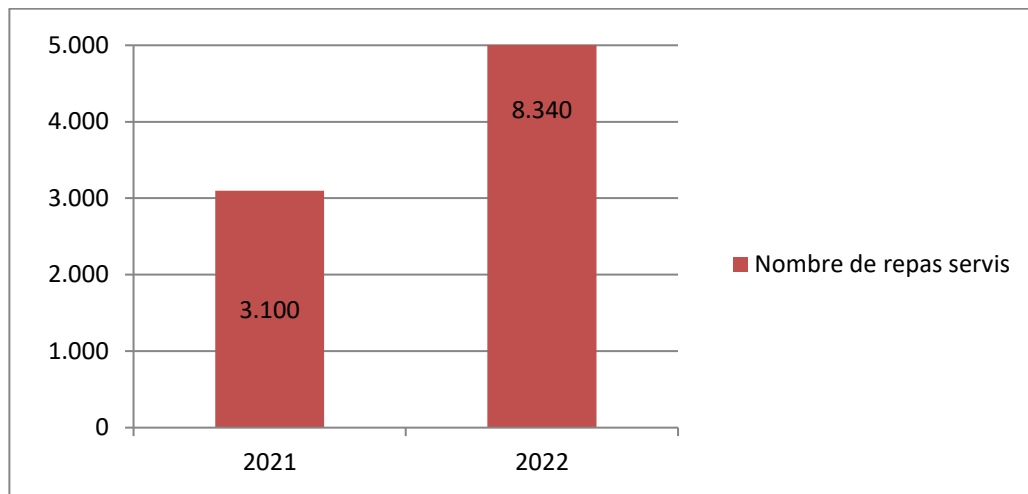
Service Courses



Service de Repas à Domicile



Centre de Rencontre Parc Marie-José*



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

Actions

Suite à la crise sanitaire, la politique de maintien à domicile a su prouver son indispensable nécessité dans le paysage local d'aide aux séniors. En effet, le service d'aide à domicile ainsi que le service de repas à domicile n'ont jamais cessé de fonctionner pendant la période de pandémie même s'il s'agissait d'un mode quelque peu différent.

Par ailleurs, depuis la réouverture du centre de rencontre, le 9 juin 2021, il y a eu un afflux progressif et toujours en hausse de personnes venant prendre un repas et jouer aux cartes en toute convivialité.

L'énergie déployée par le personnel est lisible à travers les chiffres de l'année 2022.

GESTION DE L'INFORMATION

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

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

1. Service Informatique

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

Concrètement, il doit :

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

Actions

En 2022, les travaux de mise en télétravail, de mise à disposition du matériel et d'adaptations suite aux mouvements du personnel (engagements, retours en présentiel, fins de contrat, ...) ont été poursuivis.

De manière non exhaustive, les travaux suivants ont également été réalisés :

- Installation d'une solution permettant la sauvegarde de données sur un site distant de l'administration ;
- Remplacement du matériel ancien par un matériel récent (fixe ou portable) ;
- Maintien à niveau (technologie et sécurité) des serveurs de l'administration (mise à niveau des systèmes d'exploitation, gestion de l'espace disque, gestion des backups) ;
- Développement des fonctionnalités des logiciels existants (Tiks, AgendAS, TDS, Sociabili, e-RH) et installation des diverses mises-à-jour ;
- Poursuite des travaux de remplacement (adaptations, réécritures, ...) des logiciels liés à l'AS/400 ;
- Participation active au programme de digitalisation des pouvoirs locaux (WePulse) mené par la Région et le Centre Informatique de la Région de

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

- Etude des possibilités de remplacement de l'ancien matériel réseau de la Résidence Arcadia (évolution de la technologie et vétusté du matériel) ainsi que la réorganisation des câbles au niveau des armoires informatiques ;
- Déménagement et installation du service ISP à l'antenne Schols ;
- Poursuite de la collaboration sur les matières IT avec d'autres CPAS afin de pouvoir offrir des solutions performantes et efficaces aux collaborateurs. Par exemple : plateforme Sociabili (actuellement 6 CPAS) pour le logiciel social, applications et développement partagés avec le CPAS de Schaerbeek (Tiks, agendas, cartes médicales, traitement des factures hospitalières, etc.).

2. 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.

3. Cellule Statistiques

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

4. Affaires civiles

4.1. Service Accueil

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

- Les Agents d'orientation et d'information guident les usagers et visiteurs vers les différents sites et services du CPAS. Ils veillent à maintenir une ambiance sereine et préviennent les conflits par le dialogue ;

- Les accueillants administratifs servent de relais entre les usagers et les différents services du CPAS. Ils transmettent les documents des usagers aux services concernés, fixent les rendez-vous avec les travailleurs sociaux et délivrent les documents officiels à destination des usagers et des tiers éventuels concernés.

4.2. Cellule Données des Usagers

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

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

Actions

La fin de la crise sanitaire, la guerre en Ukraine et la crise énergétique ont eu une incidence sur le Pôle Affaires civiles (Accueil et CDU) qui a dû se réorganiser comme suit :

- La plupart des agents d'accueil sont restés affectés au call center. Les engagements supplémentaires et les transferts de personnel ont été maintenus (subsides « COVID » + contrats d'insertion). Le call center est composé de 15 personnes ;
- Les demandes des usagers sont enregistrées dans le programme TIKS ;
- 6 agents administratifs assurent l'accueil physique des demandeurs d'aide (2 pour le bâtiment situé Rue de l'Indépendance et 4 au Centre) ;
- Mise en place d'un catalogue de services destiné à uniformiser les réponses données aux usagers par les agents du call center et de l'accueil ;
- Les usagers sont invités :
 - o Soit à déposer leurs documents dans la boîte aux lettres du Centre -> mise en place d'une équipe de « dépouillement de courrier » qui scanne les documents dans Sociabili et qui enregistre la demande dans TIKS ;
 - o Soit à envoyer leur demande par mail -> un formulaire de demande électronique est disponible sur le site internet du CPAS et une adresse mail est dédiée à cet effet ;
- Réouverture progressive des permanences administratives (nouvelles demandes) ;

- Les assistants sociaux de la CDU réalisent les entretiens administratifs en présentiel ou par téléphone (système d’alternance «travail sur site/à domicile»);
- Augmentation des nouvelles demandes suite à l’arrivée des réfugiés Ukrainiens sur le territoire de Molenbeek-Saint-Jean et suite à la crise énergétique ;
- La CDU réalise l’affiliation à la CAAMI des usagers ukrainiens bénéficiant de la protection temporaire ;
- Le pôle Affaires civiles a également accompagné l’ouverture de l’antenne « Schols », dédiée à l’insertion socioprofessionnelle.

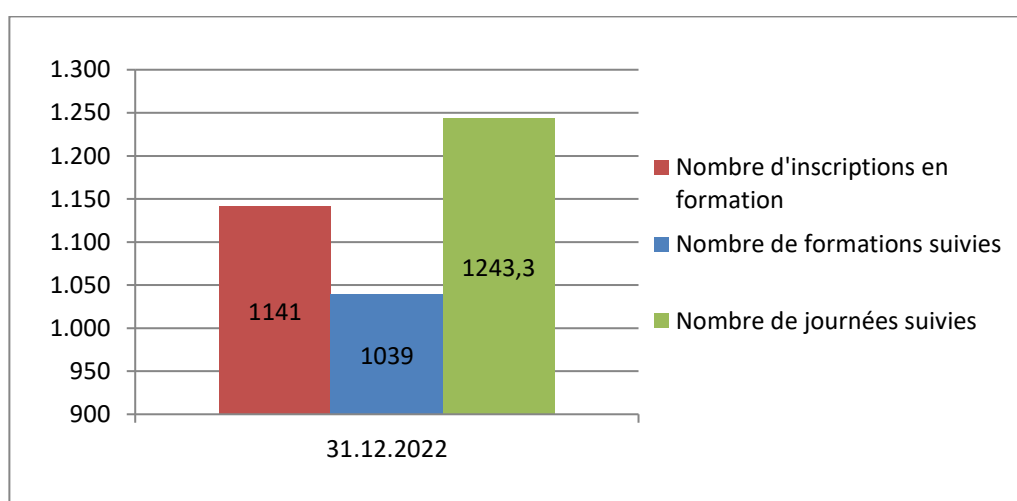
RESSOURCES HUMAINES

1. Service GRH

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

Statistiques

Exécution des plans de formations individuels 2020 au 31.12.2022*



* L'organisation des formations a repris progressivement un rythme normal en 2022, à l'exception des formations internes qui sont encore été relativement limitées.

Actions

- Poursuite de la professionnalisation du processus de recrutement avec, notamment, la participation systématique du service GRH aux entretiens de sélections ;
- Implémentation d'une plateforme informatisée dédiée au recrutement ;
- Lancement de la plateforme en e-learning (formation en ligne et à distance) ;
- Mise à jour du cadre du personnel ;
- Collaboration avec L'ERAP en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'actions RH ;
- Finalisation du règlement relatif au télétravail structurel ;
- Entame de la formation de l'ensemble du personnel au nouveau cycle d'évaluation d'application à partir de 2023.

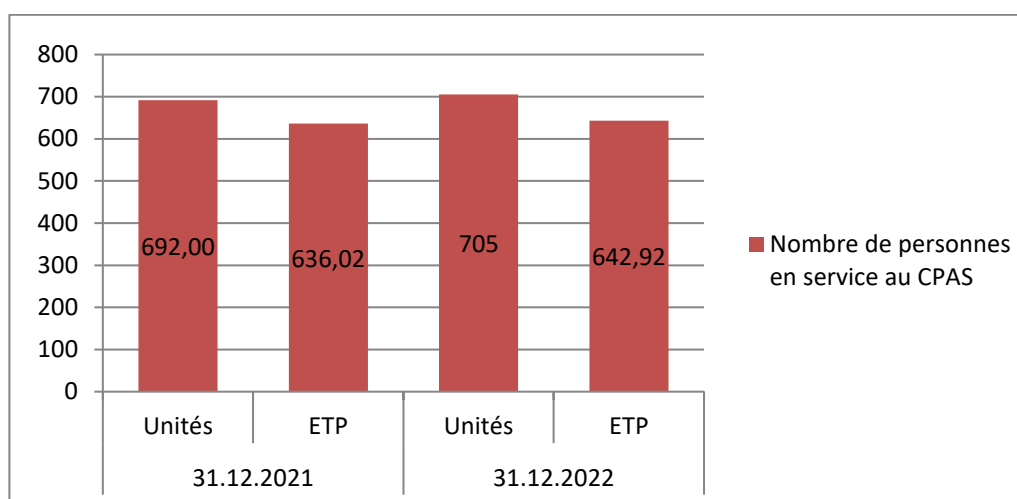
2. Service Administration du Personnel

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

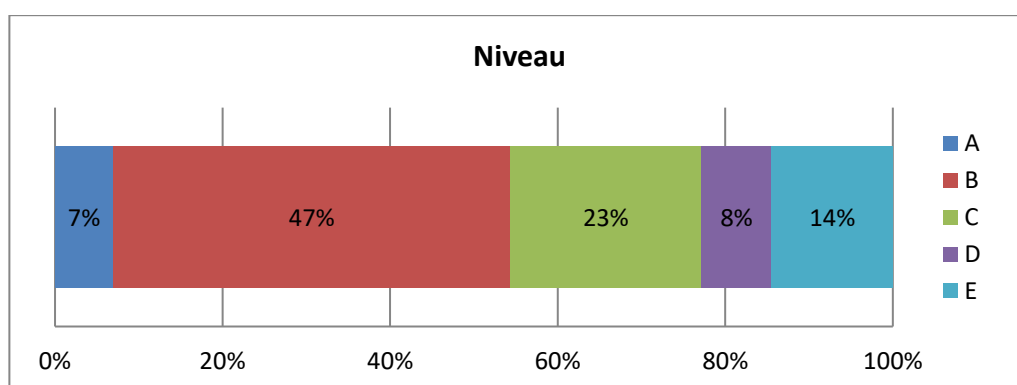
En outre, le service veille à l'application correcte des statuts et des règles internes de fonctionnement. Il est également l'interlocuteur privilégié au niveau des organismes externes (administration fiscale, organismes sociaux ...).

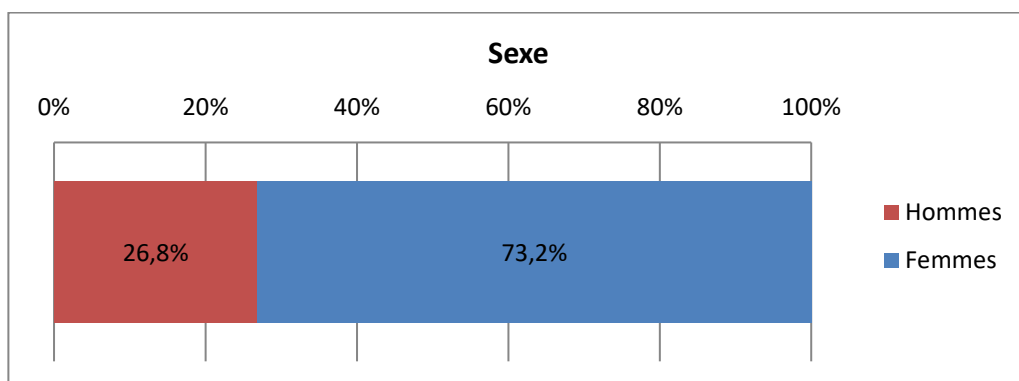
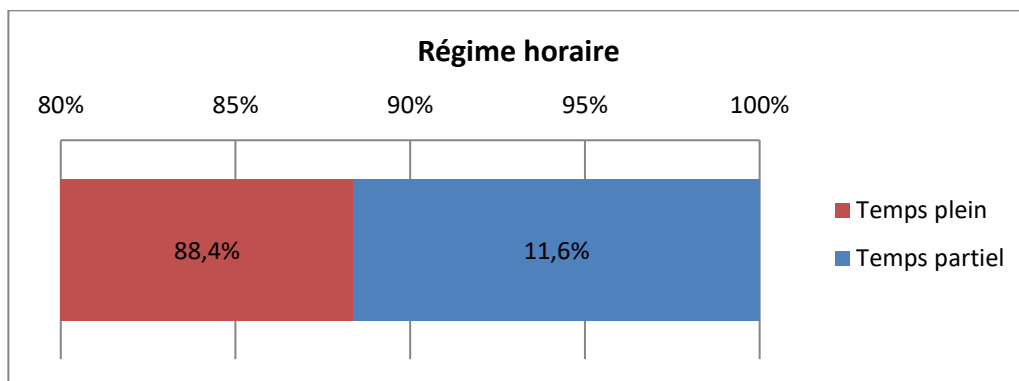
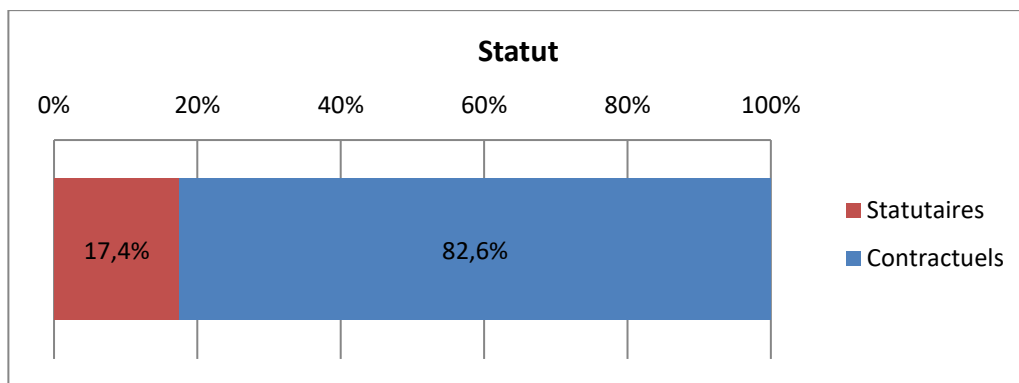
Statistiques

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

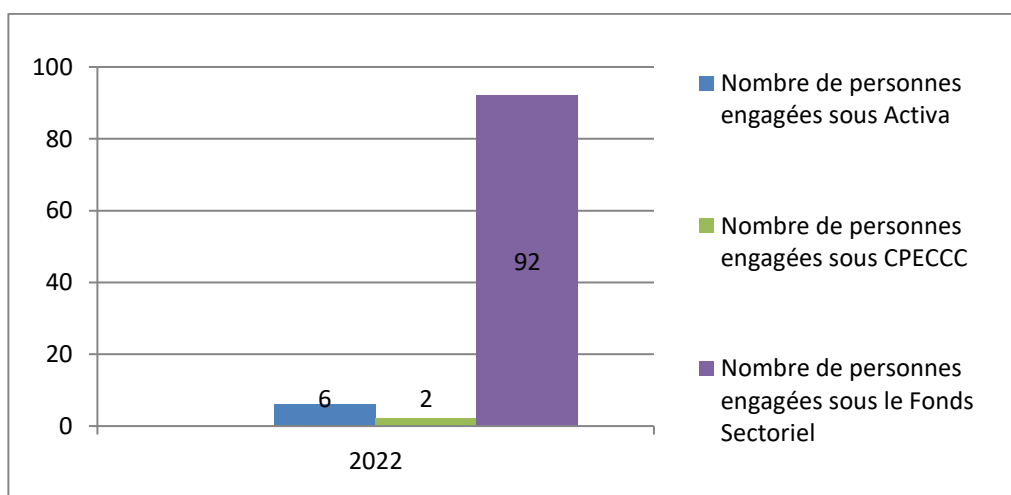


Personnel au 31.12.2022





Mesures en faveur de l'emploi



Actions

- Octroi de titres-repas ;
- Information et communication au personnel autour de la nomination statutaire après 5 ans d'ancienneté effective en vue des premières nominations à partir du 01.01.2023 ;
- Poursuite de la mise en place du logiciel RH (Persée) par l'utilisation de plus en plus élargie de l'applicatif e-RH (demandes de congés, changement de situations, pointage, envoi des fiches de paie par voie électronique) avec l'implémentation du module formation ;
- Poursuite du Service de soutien et d'accompagnement psychologique individuel des travailleurs (y compris d'ordre privé) et rappels réguliers de l'existence de celui-ci via différents canaux de communication ;
- Poursuite des contrôles médicaux avec le nouveau prestataire ;
- Poursuite de la mise en place d'un deuxième pilier de pension pour les agents contractuels ;
- Revalorisation barémique pour le personnel niveau C.

TECHNIQUE

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

1. Service Patrimoine

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

Actions

L'attention du service du Patrimoine s'est portée presque exclusivement en 2022 sur la préparation et la rénovation du bâtiment Schols destiné à abriter le Centre de Compétences du département de l'Insertion socioprofessionnelle.

2. Service Technique

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

Actions

Les activités du service Technique se sont focalisées en 2022 sur la remise en état et l'amélioration du patrimoine après la crise sanitaire, sans oublier la poursuite des travaux d'embellissement de la maison de repos.

3. Service Entretien

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

Actions

Depuis 2022, le service est en charge de l'entretien du nouveau bâtiment Schols.

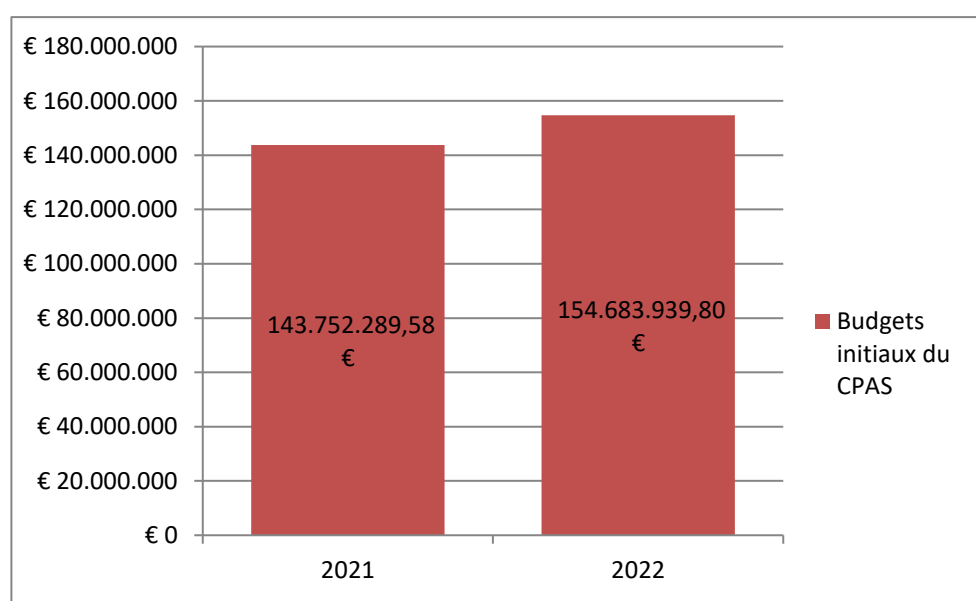
FINANCES ET SUBSIDES

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

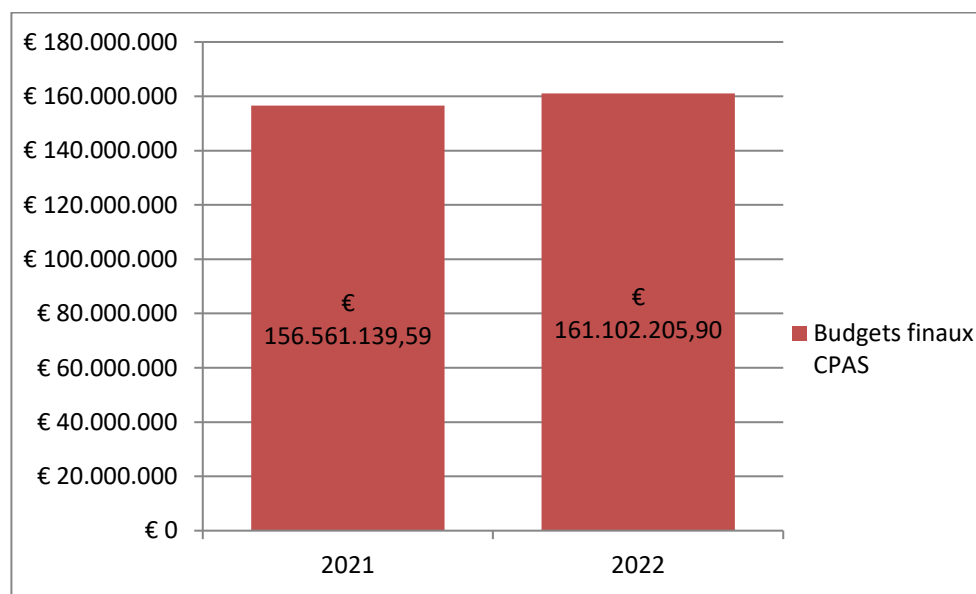
Statistiques

Budget du CPAS

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



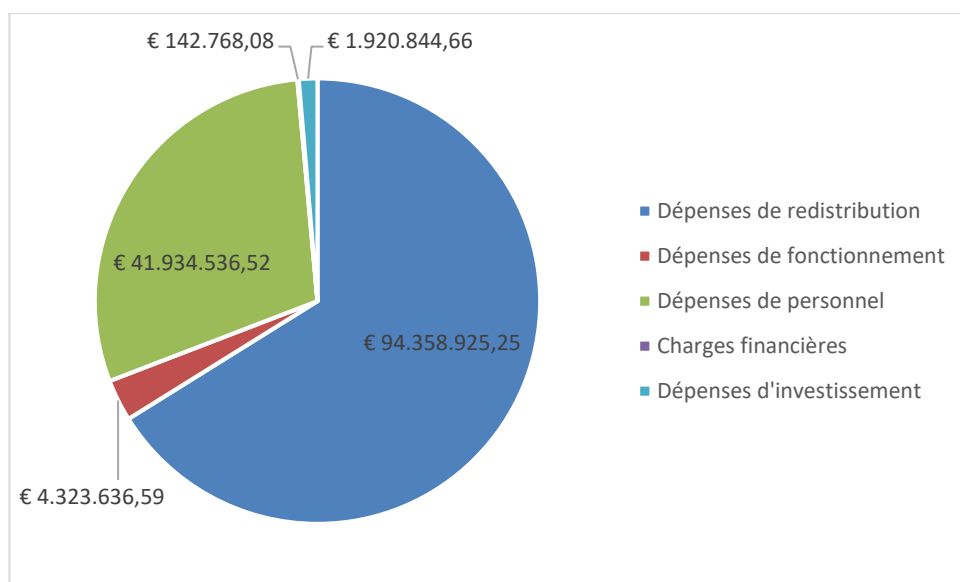
Total des dépenses et des recettes inscrites aux budgets finaux du CPAS



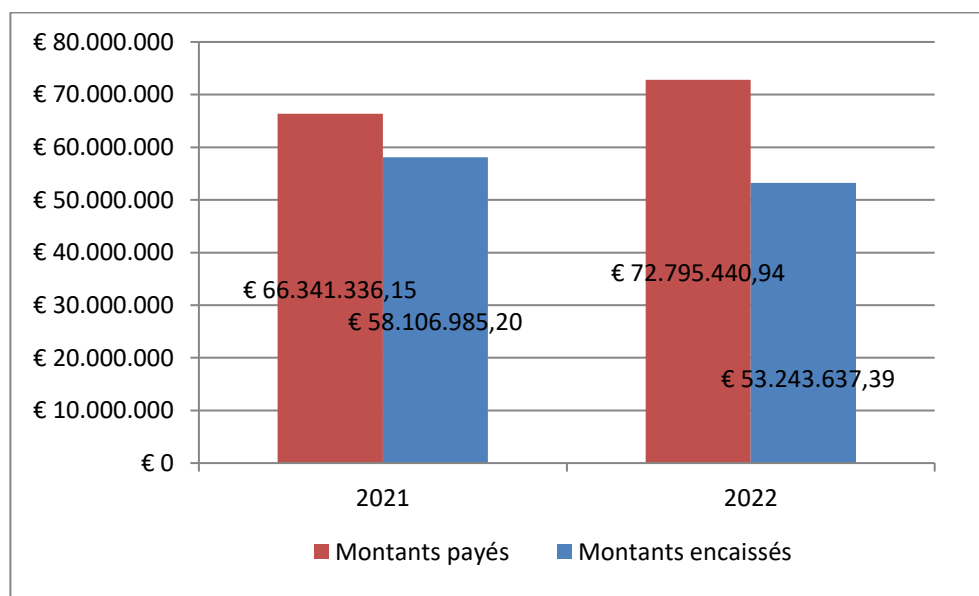
Dotation communale

	2021	2022
Budget initial	€ 30.315.000,00	€ 34.316.600,00
Tableau correctif	+ € 471.658,07	-€ 1.029.942,60
Modification budgétaire 1	/	€ 420.000,00

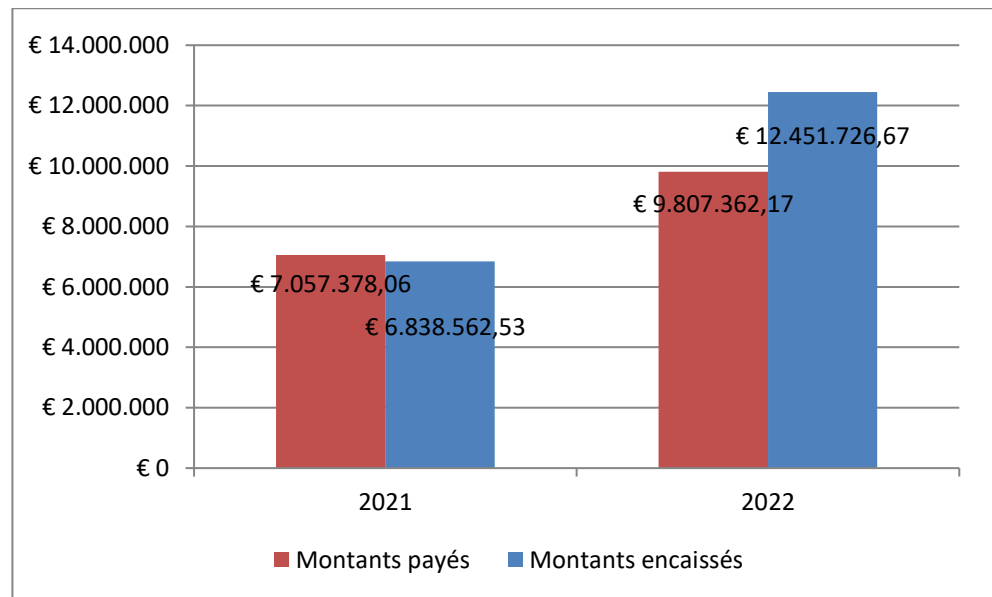
Dépenses durant l'exercice budgétaire



RIS (antérieurs compris)



ERIS (antérieurs compris)



1. Service Comptabilité

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

2. Service Agents de Paiement

La mission du service Agents de Paiement est la traduction en actes administratifs des plans de paiement et 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 les avis et factures émis par les établissements et organismes de soins dans le respect des dispositions de la loi du 02.04.1965.

5. Service Projets Subsidiés

Le service des Projets Subsidiés a une double mission. Premièrement, il identifie de la façon la plus large possible les subsides auxquels le CPAS pourrait faire appel et ce, en adéquation avec ses missions. Des candidatures aux appels à projet sont à cette fin introduits. Deuxièmement, le service veille à la bonne gestion et à la justification des subsides octroyés au CPAS en apportant un appui transversal aux services concernés.

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.

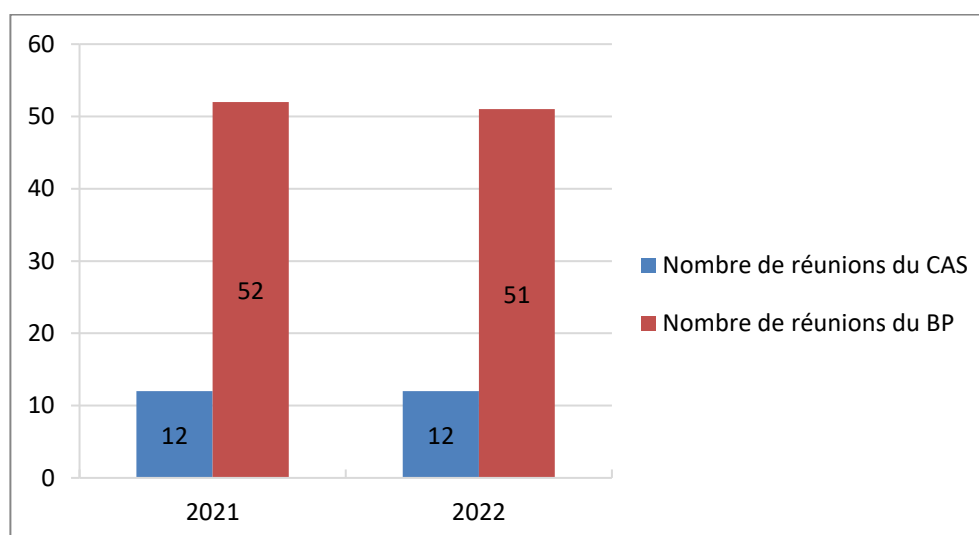
En effet, afin de réaliser les missions qui lui sont confiées, le Centre collabore sous de multiples formes avec différents organismes externes. Les études et recherches juridiques nécessaires sont réalisées pour optimiser les relations avec ces différents organismes.

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.

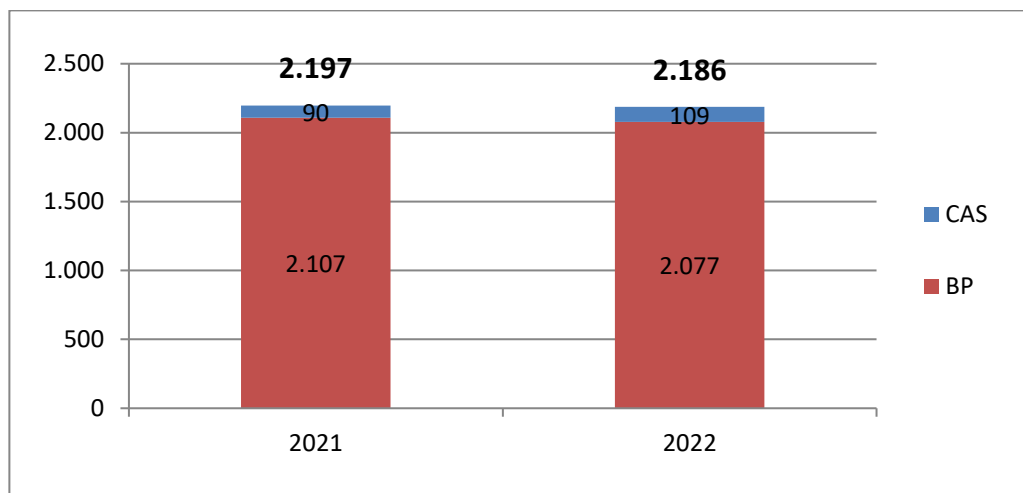
Statistiques

Nombre de réunions

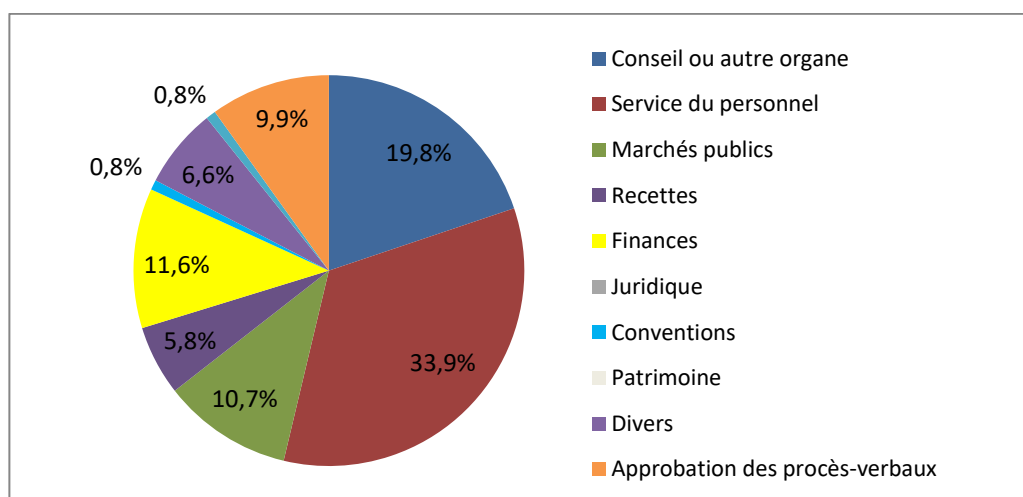


Dossiers soumis

Nombre de dossiers soumis au BP et au CAS



Répartition des dossiers soumis au CAS en 2021 selon l'origine



BOS : envoi électronique des décisions aux autorités de tutelle

Depuis plusieurs années maintenant, le logiciel BO Secrétariat a été mis en place pour faciliter la soumission des dossiers aux membres du Bureau Permanent et du Conseil de l'Action Sociale.

Pour rappel, ce programme a été créé par le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB qui a changé son nom en "Paradigm") et présente les avantages suivants :

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

Tenue des réunions à distance

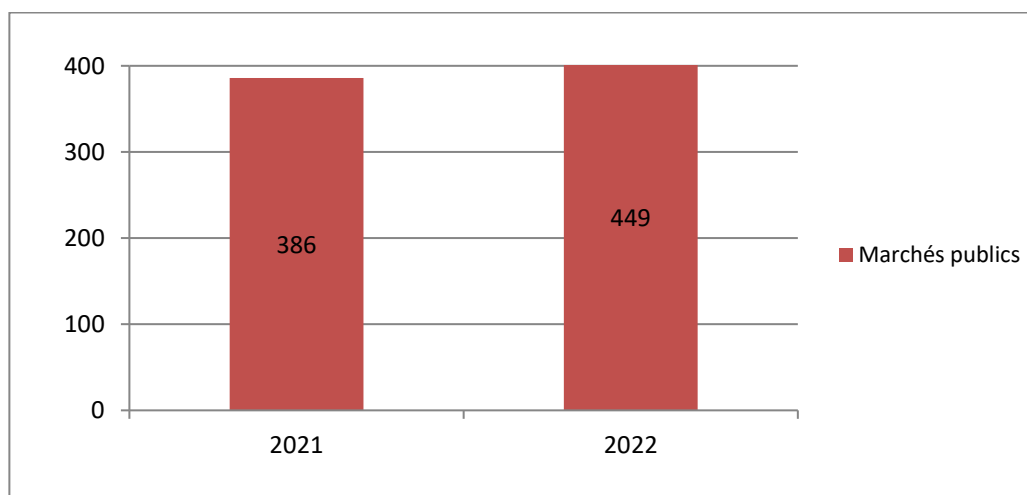
En application de l'article 29 de la loi organique telle que modifiée en 2019, certaines réunions du Conseil de l'action sociale et du Bureau permanent ainsi que celles des différents comités spéciaux se sont tenues à distance. La technologie utilisée (le logiciel Cisco Webex) permet de délibérer sans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

2. Service Marchés Publics

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

Statistiques

Nombre de marchés publics



DIRECTEUR FINANCIER

1. Service Recettes

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

Statistiques

Délai de paiement

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

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

386,83

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 386,83 jours.

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

Créances à charge des pouvoirs publics à recouvrer

65,88

Ce ratio calcule le délai moyen de recouvrement des créances à charge des pouvoirs publics. Son résultat est exprimé en nombre de jours. Il s'agit des interventions telles que la dotation communale, le Fonds Spécial de l'Aide Sociale, les interventions du pouvoir central dans les paiements des aides sociales, les forfaits IRISCARE, ... Le délai d'attente de paiement de ces créances est de 65,88 jours.

Ratio relatif au délai de paiement des fournisseurs.

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

45,46

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

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

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

La trésorerie

Actifs de trésorerie	-8.099.987,39
- Dettes financières à un an au plus	1.617.547,66
= Trésorerie nette	-9.717.535,05

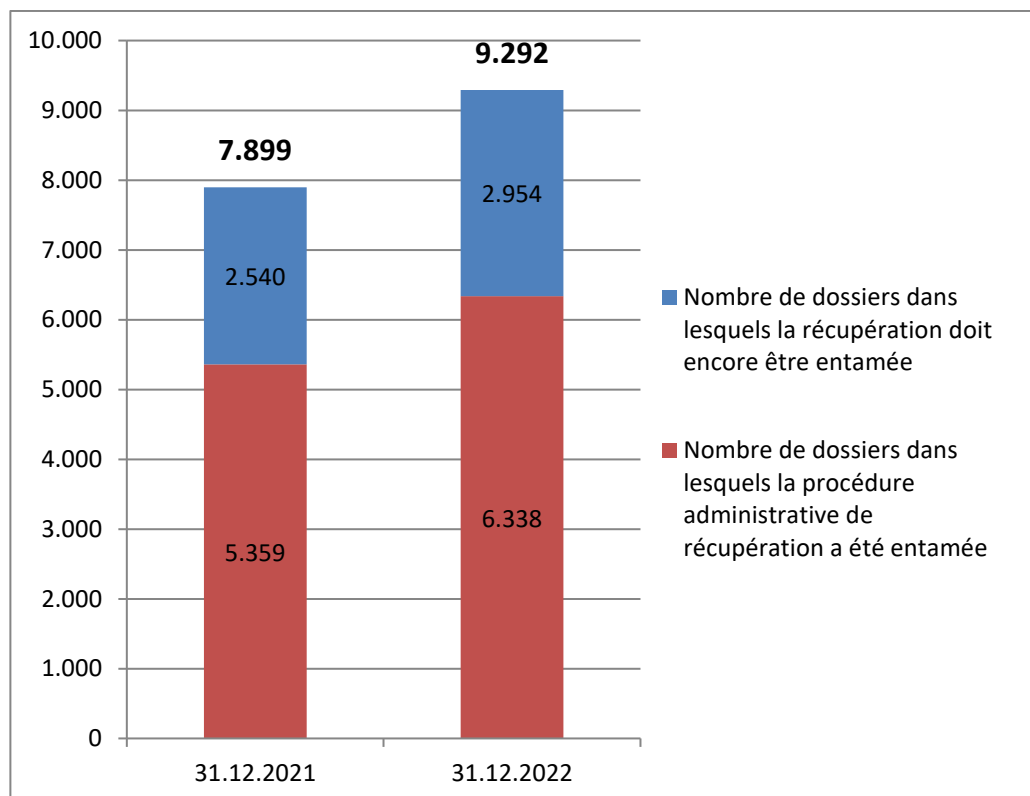
Par manque de trésorerie permanente, le Directeur financier du Centre a toujours recours aux crédits à terme fixe. Ce qui permet de réduire au maximum les intérêts débiteurs liés à un compte bancaire qui présenterait un solde négatif.

2. Service Contentieux

Le service Contentieux veille, dans le respect des règles légales et administratives, à réaliser la récupération de l'ensemble des créances dues au CPAS. Cette mission implique la proposition d'une décision de récupération auprès de l'organe compétent ainsi que l'exécution et le suivi de cette décision. La récupération porte notamment sur l'ensemble des aides octroyées par le CPAS en cas d'omission de déclaration – ou déclaration tardive – de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide, mais également en cas d'avance sur d'autres allocations sociales ou d'erreur du CPAS.

Statistiques

Contentieux/Récupération

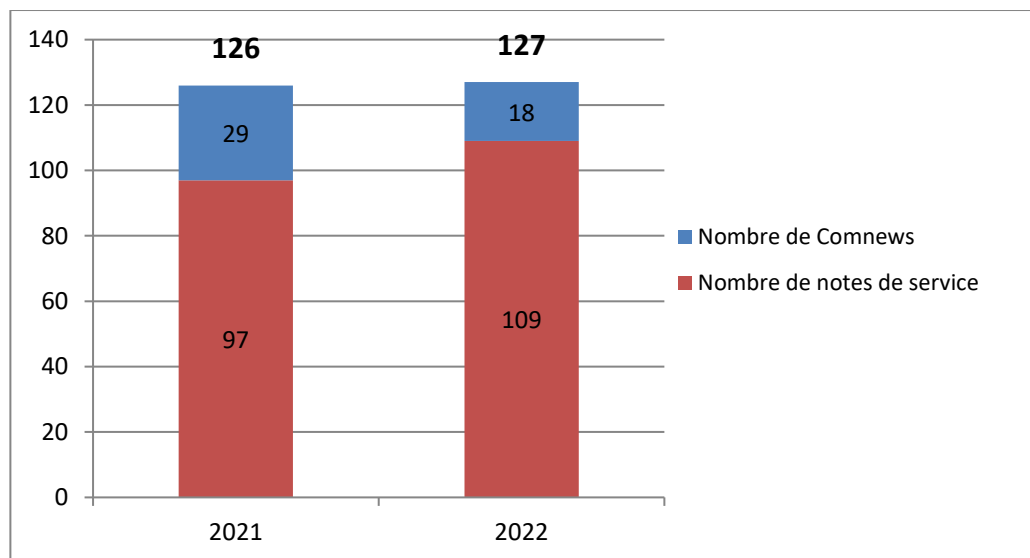


SERVICE COMMUNICATION

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

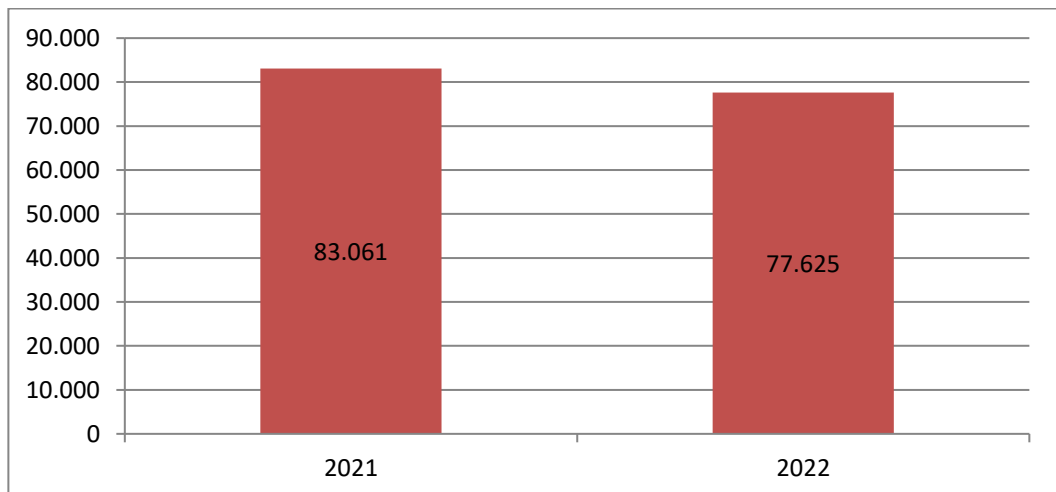
Statistiques

Nombre de notes officielles diffusées et de comnews

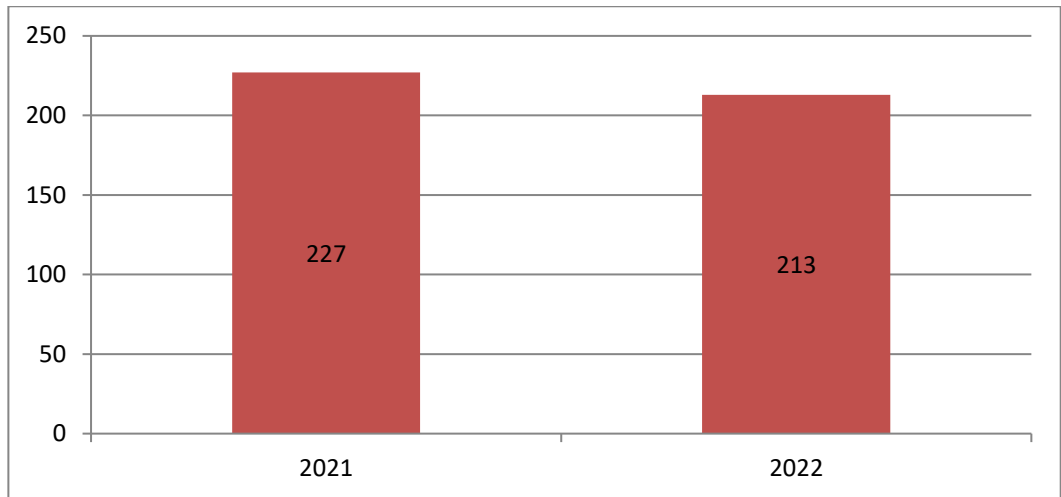


Site Internet

Nombre de visites par an

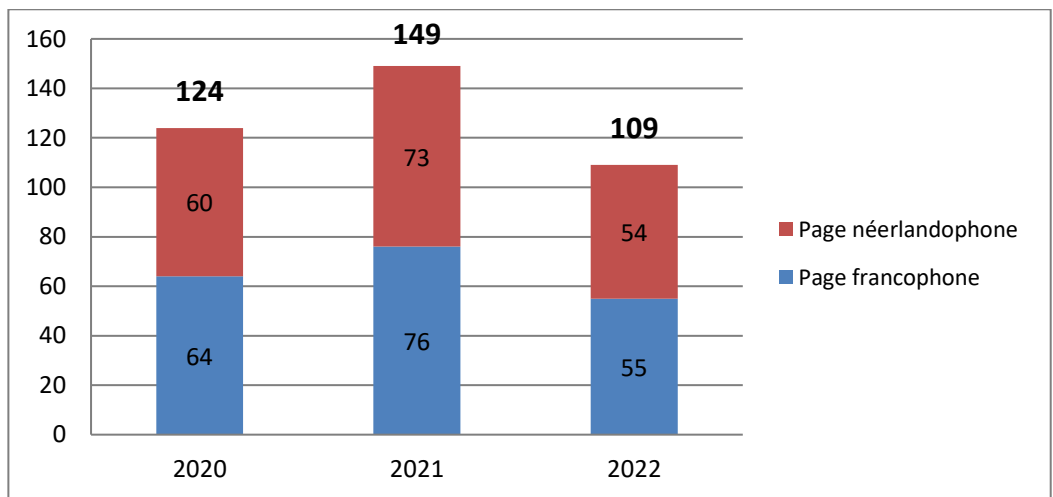


Nombre de visiteurs différents par jour

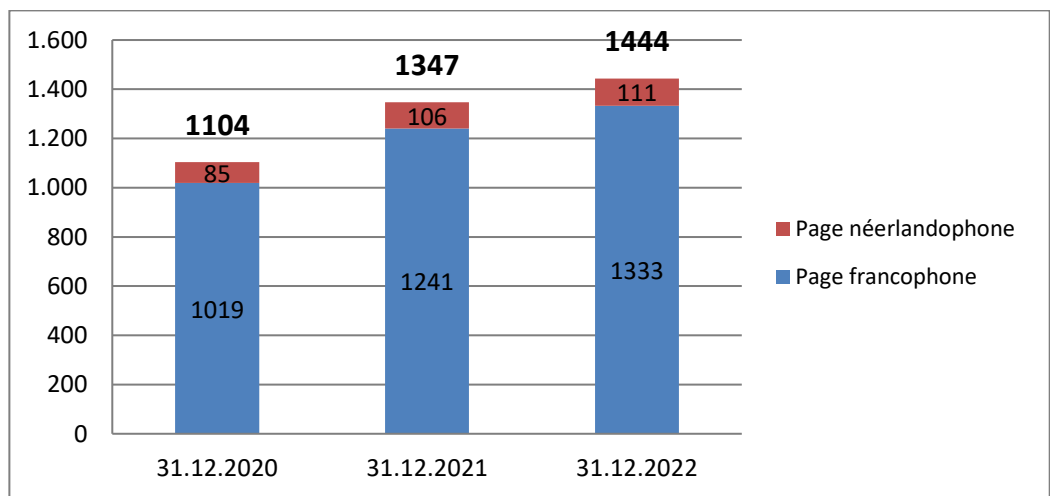


Facebook

Nombre de publications



Mentions j'aime des pages



Site Internet

La procédure de mise à jour du site internet est poursuivie avec la migration vers une version plus récente du CMS (Content Management System) du site à savoir la version de Plone 5. Cette mise à jour technique est indispensable pour des raisons de sécurité et pour le bon fonctionnement du site. Elle permettra dans un second temps de moderniser le site Internet et notamment la page d'accueil. En outre, la plateforme de recrutement est intégrée au niveau du site Internet. La procédure de mise à jour du site internet est poursuivie afin de le rendre plus moderne, dynamique et attractif, notamment au niveau de la page d'accueil.

Intranet

La page d'accueil de l'Intranet a été modernisée afin d'y inclure des onglets vers des modules des ressources Humaines. Des actualités générales et des actualités des Ressources Humaines sont régulièrement publiées afin de dynamiser l'utilisation de l'Intranet.

Molenbeek Info

Grâce à la collaboration avec l'administration communale, des articles sur les différents services du CPAS et les nouveautés pour les bénéficiaires sont intégrés dans chaque publication du journal communal, le Molenbeek Info (4 en 2022)

Campagne de promotion pour le guichet Energie

Une campagne de promotion pour le nouveau guichet Energie s'est tenue en 2022 sur le site Internet et sur les réseaux sociaux. Des formulaires ont été intégrés sur le site afin de pouvoir effectuer des demandes en ligne. Des flyers ont été réalisés et distribués à grande échelle. Des affiches ont également été apposées sur tout le territoire de la commune via notamment les écrans digitaux des abribus. Suite au communiqué de presse, cette initiative a été relayée dans de nombreux médias et dans le Molenbeek Info.

Campagne de promotion pour le Centre Lemaire

Cette année, une campagne de promotion pour le nouveau Centre Lemaire a démarré sur le site Internet et sur les réseaux sociaux. Des flyers et des affiches ont également été réalisés et distribués.

Journée internationale des droits des femmes (8 mars)

Dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes, des balades féministes en faveur des membres du personnel ont été organisées en 2022. Par la visite des coins insolites de notre capitale, les participants ont pu partager des connaissances sur les femmes qui ont marqué la ville et l'Histoire.

Campagne de lutte contre la précarité menstruelle (avril 2022)

Face au constat du manque d'accès aux protections périodiques alors qu'elles font partie des biens de première nécessité, le CPAS a lancé une campagne de distribution en faveur de nos usagères durant la semaine du 25 avril 2022.

Fête du personnel (10 mai 2022)

La fête du personnel a permis à plus de 300 membres du personnel de se réunir pour un moment convivial au Château du Karreveld après les nombreuses mesures de restrictions sanitaires suite au COVID-19.

Semaine de la mobilité (16 au 22 septembre)

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

Viva For Life (17 au 23 décembre)

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

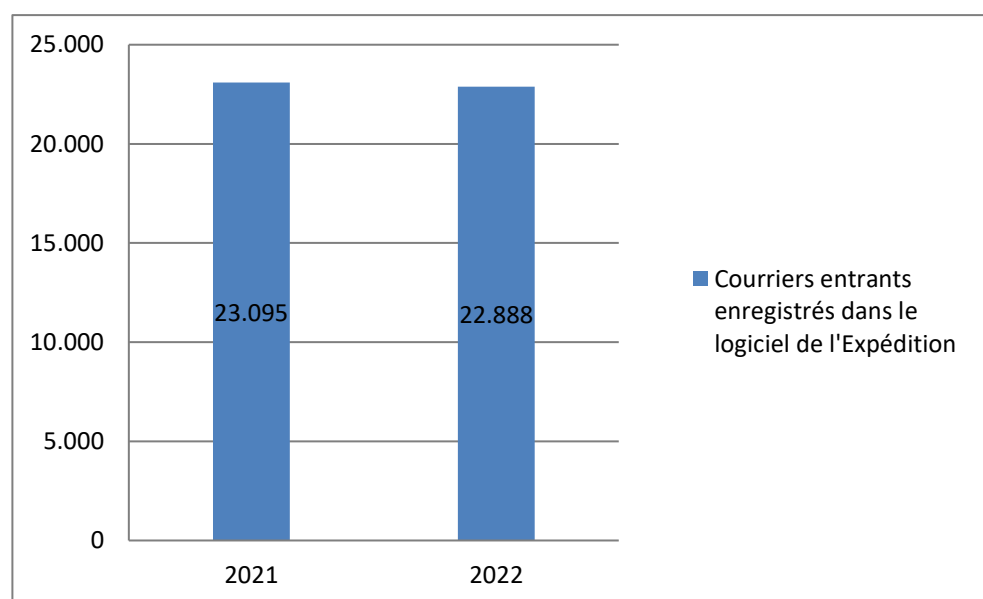
SERVICE EXPÉDITION

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

Statistiques

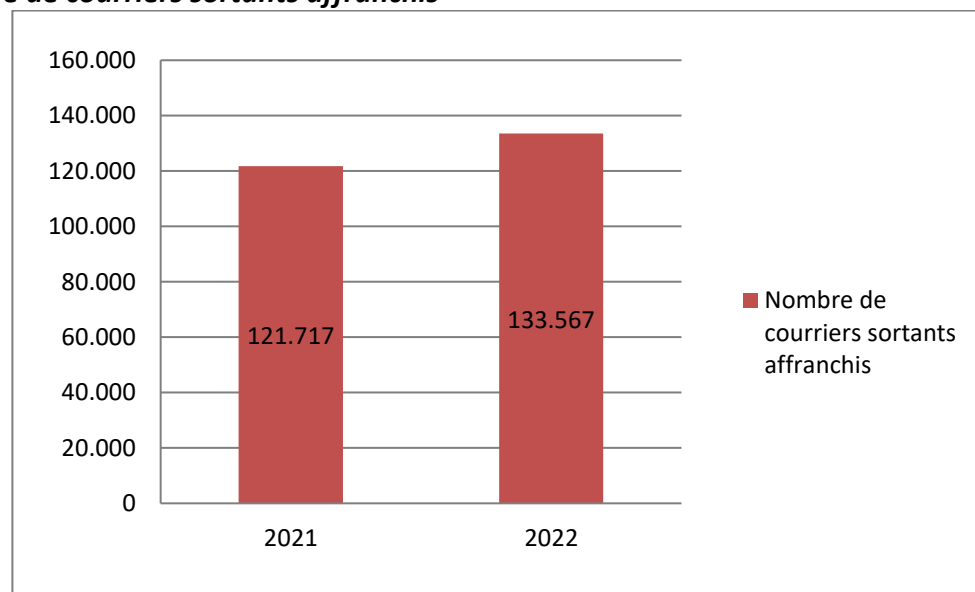
Courriers entrants

Courriers enregistrés dans le logiciel de l'Expédition



Courriers sortants

Nombre de courriers sortants affranchis



SERVICE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

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

SIPPT

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

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

Statistiques

Accidents du travail

Taux de fréquence

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Tf	19,7	17,7	7,01	10,24	11,83

Taux de gravité réel

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Tg réel	0,50	0,69	0,11	0,19	0,28

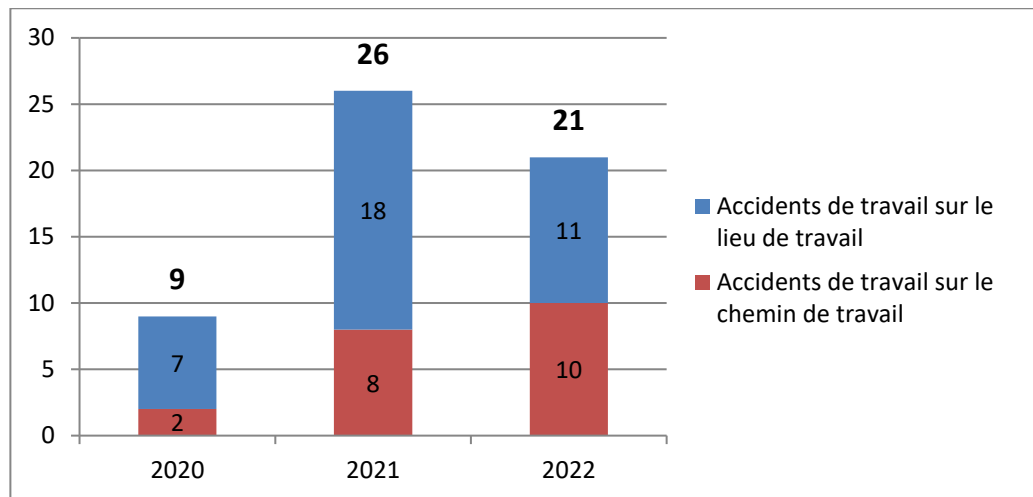
Taux de gravité global

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

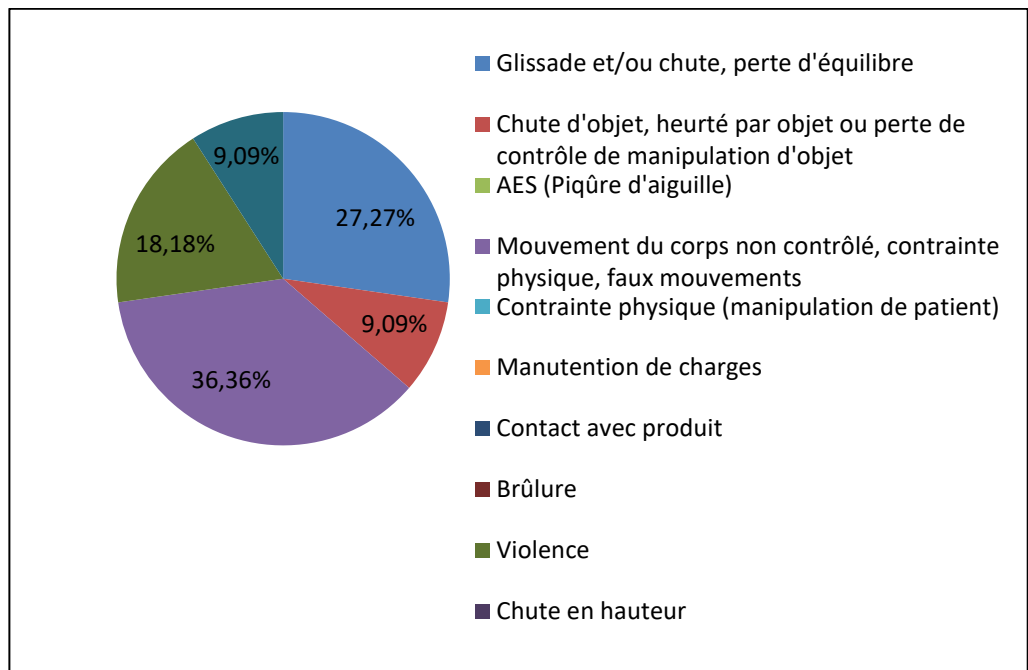
	2018	2019	2020	2021	2022
Tg global	1,32	0,76	*	0,43	0,28

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

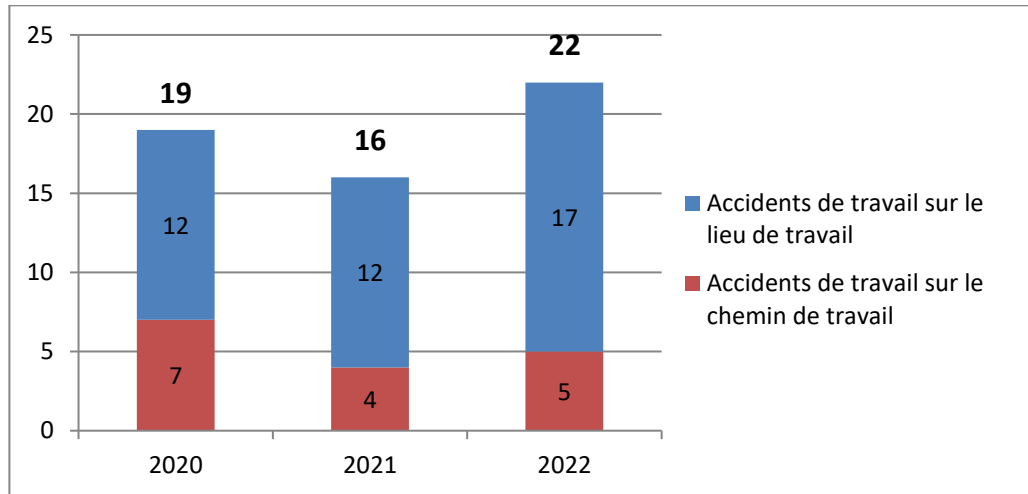
Nombre d'accidents de travail (hors travailleurs sous contrat article 60§7)



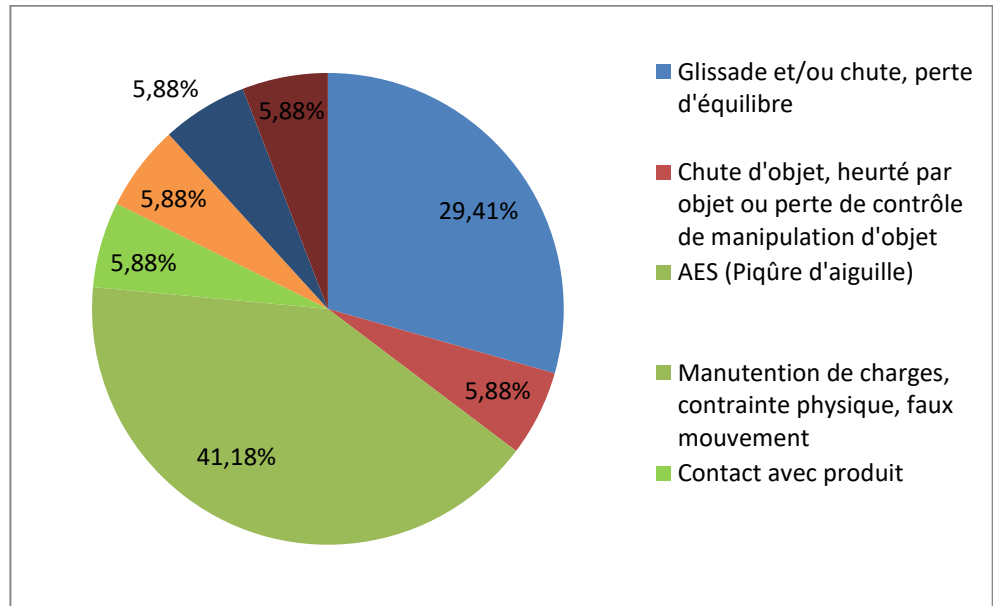
Accidents sur le lieu de travail par nature (hors travailleurs sous contrat article 60)



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



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



Renforcement du SIPPT

Le CPAS a pu mettre à disposition du SIPPT deux conseillers en prévention niveau 1 via l'engagement d'un responsable du service et la formation du conseiller niveau 2 pour accéder au niveau 1. Une troisième collaboratrice continue à assurer les fonctions administratives en particulier pour le volet médecine du travail.

Mesures sanitaires

Les efforts collectifs dans la mise en place, le respect et l'application des bonnes pratiques de prévention et de protection contre le COVID-19 ont permis au CPAS de traverser cette crise sanitaire et de travailler en sécurité en période de confinement et de déconfinement. La plupart des mesures telles que le port du masque sont levées. Cependant les pratiques d'hygiène, les procédures et mesures de prévention des

maladies infectieuses ainsi que la bonne ventilation des locaux resteront des bonnes pratiques pour le bien-être et la sécurité des travailleurs au quotidien.

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

Le plan d'actions annuel 2022

En collaboration avec les différents services et la ligne hiérarchique, le SIPPT assiste l'employeur dans l'élaboration et la mise à jour de son plan d'actions annuel. Un nouveau plan global prévention 2023-2027 fut le fruit de cette collaboration.

Reprise des séances d'accueil

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

Surveillance et promotion de la santé

Une collaboration efficace et efficiente entre le SIPPT et le SEPPT (CESI) a permis de satisfaire les besoins du personnel et les obligations légales en termes d'exams médicaux et visites périodiques grâce à un bon suivi administratif et la flexibilité du médecin de travail. L'année 2022 a enregistré un taux d'absence des plus bas.

Les boîtes de secours

Une gestion efficace et efficiente des trousse de secours participe à une politique de prévention rassurante et sécurisante pour les travailleurs. Elles sont placées aux murs et aux endroits ad hoc des différents sites. Elles font l'objet d'un contrôle trimestriel par Covarmed sous la supervision du SIPPT.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACS	Agents Contractuels Subventionnés
AES	Accident d'Exposition au Sang
AJIS	Accompagnement des Jeunes en Inclusion Sociale
ALPHA	Alphabétisation
ASBL	Association sans but lucratif
AS	Assistant Social
BCSS	Banque Carrefour Sécurité Sociale
BOS	Back-Office Secrétariat
BP	Bureau Permanent
BSFF	Brussels Short Film Festival
CAS	Conseil d'Action Sociale
CDU	Cellule Données des Usagers
CESI	Service Externe de Prévention et de Protection au Travail
CIRB	Centre Informatique pour la Région Bruxelloise
COCOM	Commission Communautaire Commune
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CPE	Cellule Prévention Energie
CPECCC	Contrat Premier Emploi Commission Communautaire Commune
CPPT	Comité pour la Prévention et la Protection au Travail
CV	Curriculum Vitæ
ERAP	Ecole Régionale d'Administration Publique
ERIS	Équivalent au Revenu d'Intégration Sociale
ETP	Équivalent Temps Plein
FAQ	Frequently Asked Questions
FDSS	Fédération des Services Sociaux
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
GED	Gestion Électronique des Documents
GRAPA	Garantie de Revenus aux Personnes Âgées
GRH	Gestion des Ressources Humaines
GSARA	Groupe Socialiste d'Action et de Réflexion sur l'Audiovisuel
GSM	Global System for Mobile communications
HT/BT	Haute Tension et Basse Tension
IRIS	Interhospitalière Régionale des Infrastructures de Soins
ISP	Insertion Socioprofessionnelle
LO	Loi Organique
MAIS	Agence immobilière sociale « La Molenbeekoise » asbl
MOL-I	Molenbeek-Intranet
MR	Maison de repos
MRS	Maison de repos et de soins
MOVE	Molenbeek Vivre Ensemble
PC	Personal Computer
PIIS	Projet Individualisé d'Intégration Sociale

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