

Secrétariat communal  
Votre correspondant : JLM  
Réf. : QE LV 23.09.2020  
T. 02/600 49 62  
secretariat.1080@molenbeek.irisnet.be  
www.molenbeek.be

Monsieur Luc Vancauwenberge  
Conseiller communal  
Rue du Menuet, 36  
1080 Molenbeek-Saint-Jean

Molenbeek-Saint-Jean, le 27/10/2020

**Objet : votre interpellation du 23/09/2020 transformée en question écrite, relative aux problèmes au CPAS et aux répercussions sur les Molenbeekois.**

Monsieur le Conseiller communal,

Veillez trouver ci-dessous la réponse à votre interpellation du 23/09/2020 transformée en question écrite, relative aux problèmes au CPAS et aux répercussions sur les Molenbeekois.

Le 14 septembre, le CPAS a adressé aux membres du Conseil de l'Action sociale l'explication du contexte dans lequel le retard de traitement de dossiers intervient, les éléments du problème, la mise en place d'un plan de résorption du retard sur lequel le CPAS travaille et son objectif, l'analyse de la mise en place de mesures plus structurelles d'après COVID-19 et les décisions prises en concertation avec les organisations syndicales le 11/9/2020, jour de l'action. Ci-joint l'explication détaillée :

**Contexte outils :**

- Nouveau logiciel de gestion des dossiers sociaux depuis le 1/1/2020 (sociabili) ;
- Nouveau programme de gestion des demandes des usagers en exploitation depuis quelques mois (Tiks) ;

**Éléments :**

- Réorganisation complète du service social suite au confinement imposé ;
- 170 télétravailleurs à domicile dont actuellement 53 assistants sociaux (de 1ère ligne) ;
- Actuellement 37 assistants sociaux (de 1ère ligne) en présentiel ;
- Prolongation des aides de 3 mois réalisée de mars à août (vérification simplifiée des dossiers sans contact avec le public) ;
- Déconfinement progressif des télétravailleurs ralenti par :
  1. manque d'espace ne permettant pas un retour immédiat des tous les travailleurs en respectant les mesures sanitaires ;
  2. Pas de rotation du personnel en présentiel et en télétravail depuis mars 2020 (éviter le brassage de personnel ☞ recommandation du Conseiller en prévention) ;

3. Visites à domicile non encore reprises (non imposées par le SPP Intégration sociale par sécurité pour les travailleurs) ;
4. Reprise du nombre de cas COVID en Belgique et craintes du personnel.

**Constat :**

- Retard dans le traitement (proactif et sur demande de l'utilisateur) des dossiers dont l'aide est arrivée à échéance (reste 1.200 au total à ce jour) ;
- Travail pour assurer le paiement des primes de 50 eur aux bénéficiaires de RIS/ERIS pendant 6 mois à partir de 07/2020 (paiement pour juillet effectué le 29/8, paiement des primes d'août prévu le 15/9 et paiement des suivantes tous les 15 du mois qui suit) —> charge de travail supplémentaire avec grosse pression du SPP Intégration sociale ;
- 15 assistants sociaux de 1ère ligne absents (dont 9 mis en quarantaine suite à la positivité confirmée de 2 collaborateurs)

**Mise en place d'un plan de résorption du retard :**

- Paiement des aides pour 335 dossiers effectués le 11/9/2020 (paiement anticipatif sur la reconduction de l'aide) ;
- Pour les autres dossiers : permanences sociales renforcées, support des assistants sociaux de 2ème ligne (ISP, médiation de dettes, cellule données des usagers et service Contentieux) pour résorber l'arriéré pendant les 2 à 4 prochaines semaines (travail sur les dossiers les plus simples). Tout ce travail se fait sur base de procédures simplifiées. Un lissage de la durée de validité des aides est opéré pour mieux répartir la charge de travail de révision des dossiers sur les mois à venir ;
- Engagement d'assistants sociaux supplémentaires financés par un subside COVID (un engagement ce 14/9/2020, les autres en sélection) ;
- Monitoring de crise permettant un suivi de l'évolution de la résorption du retard.

**Objectif :**

- Pouvoir soumettre la majorité des dossiers au dernier comité spécial du service social de septembre au plus tard pour un paiement dans le mois. Le solde sera traité dans la quinzaine qui suit. Une séance supplémentaire du comité spécial pourrait devoir être ajoutée ;
- Suivi des fins de validité des cartes médicales.

**Mise en place de mesures plus structurelles d'après covid (en cours d'analyse) :**

- groupe de travail de réflexion déjà en place depuis juillet 2020 ;
- Maintien des bonnes pratiques mises en place pendant la période de confinement;
- Adaptation de l'organisation en redressant les pratiques qui n'ont pas donné de résultats probants pendant cette période ou par la suite ;
- Confection de nouveaux tableaux de bord visant un suivi amélioré de l'activité avec les nouveaux logiciels utilisés qui doivent permettre de détecter à l'avance une possible situation similaire dans le futur ;
- Formation des Assistants sociaux en chef dans le management des équipes (particulièrement en gestion des télétravailleurs) et dans la lecture des nouveaux tableaux de bord qui seront confectionnés ;
- Est envisagée la professionnalisation du call center sur les plans humain et technique.

**Décisions en concertation avec les organisations syndicales ce 11/9/2020 :**

- mise en place d'une rotation du personnel en télétravail et celui en présentiel (analyse déjà en cours → échéance au 1/10/2020 pour le service social général);
- Retour au titulariat des dossiers → le groupe de travail de réflexion (cf. mesures structurelles d'après COVID ci-dessus) mis en place va dans ce sens en proposant de désigner un AS référent ;
- Système des ticks → il s'agit d'un nouveau programme mis en place dans l'urgence en avril pour assurer le suivi des demandes des usagers. Ce programme est absolument indispensable, qui plus est au vu la situation actuelle. Il permet également une mesure plus correcte de l'activité et donc une meilleure répartition de la charge de travail et des dossiers entre les travailleurs. Il y a de la résistance au changement à ce niveau. Ce programme peut encore être amélioré et on reste ouverts aux propositions.
- Analyse de l'ouverture de deux antennes restées jusqu'à ce jour fermées (l'ouverture était prévue dans le plan de déconfinement complet du CPAS mais les moyens logistiques disponibles aujourd'hui affectés entièrement aux sites ouverts);
- Appel aux travailleurs de 2ème ligne pour venir en support à la 1ère ligne (déjà effectué : cf. Plan de résorption ci-dessus) ;
- Renforcer l'équipe du call-center : 2 agents ont été ajoutés au call center récemment et d'autres collaborateurs viendront en support dans le courant de la semaine prochaine ;
- Renfort des stewards → un recrutement est en cours, d'autres suivront si ouverture d'autres antennes.
- Revendications pour le personnel des stewards (souhaitent une revalorisation de niveau (niveau E à niveau C !) → sera porté à l'ordre du jour du prochain CCBa ;
- Renforcer l'équipe des techniciens de surface vu le contexte sanitaire → Engagements complémentaires prévus en CDD jusqu'au 31/12/2020 financés par le subsidé COVID.

Le soucis constant du CPAS demeure bien le service à rendre à tous les usagers.

Veuillez agréer, Monsieur le Conseiller communal, l'assurance de notre considération distinguée.

Par ordonnance,  
La Secrétaire f.f.,



Marijke Aelbrecht.

La Bourgmestre,



Catherine MOUREAUX.



## Problèmes au CPAS et ses répercussions sur les Molenbeekois

Suite à des réorganisations internes au CPAS, d'importants problèmes existent pour l'instant au CPAS.

On évoque un retard dans 1200 à 1800 dossiers. Autant de personnes et de familles se trouvant en difficultés plus ou moins graves.

Les gens téléphonent mais n'arrivent pas à joindre quelqu'un pour les aider ou orienter. Souvent ils ne savent même pas à qui s'adresser suite à l'abandon du tutorat. Les gens viennent alors sur place et rallongent la file. Une démarche qui ne devrait pas être nécessaire et qui pose question en ces temps de crise sanitaire.

Est-ce que la commune a mené la pression sur le CPAS pour régler au plus vite ces problèmes?

Est-ce que la commune peut intervenir pour organiser les files conformément aux prescriptions sanitaires?

Luc Vancauwenberge

